



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito sobre o
Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2024

1. Objectivos do inquérito

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2024, ao inquérito do grau de satisfação dos utentes em relação aos 27 serviços do Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos (adiante designado por novo regime) e do Regime de Aposentação e Sobrevivência (adiante designado por antigo regime), no âmbito da Carta de Qualidade, referente ao ano de 2024, o qual constitui uma medida ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes. As avaliações feitas pelos destinatários em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

2. Resumo do conteúdo do plano do inquérito

2.1 Plano do inquérito

Frequência do inquérito: Recolha contínua;

Período do inquérito: Entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2024.

2.2 Âmbito do inquérito

Objecto do inquérito: Os 27 serviços no âmbito da Carta de Qualidade (4 do novo regime e 23 do antigo regime);

Destinatários do inquérito: Os utentes que tinham utilizado os serviços acima mencionados, durante o ano de 2024.

2.3 Formas do inquérito

Formas do inquérito: Foram convidados os utentes para procederem ao preenchimento de questionário anónimo, através de entrevista ou da *Internet*, a fim de recolher as opiniões dos mesmos.

2.4 Elaboração do questionário¹

Factores do inquérito: Foram incluídos 8 factores, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, “ambiente e instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantia do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho” e “integração de serviços”, que abrangeram 18 itens.

Elaboração do questionário: Foram adoptados os seguintes padrões de avaliação, “satisfaz muito”, “satisfaz”, “satisfaz pouco”, “não satisfaz” e “mau”, sendo 5 o valor mais alto e 1 o mais baixo. Em simultâneo, foi disponibilizada a opção “sem opinião/não se aplica”, e reservado espaço para o preenchimento de opiniões, permitindo aos inquiridos formular as suas eventuais expectativas e demais opiniões em relação aos serviços prestados pelo FP.

3. Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		388		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,595	4,592	0,492
	Atitude		4,597	0,491
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,364	4,364	0,487
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,364	0,482
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,364	0,482
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,588	4,589	0,493
	Conveniência das formalidades		4,588	0,498
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,357	4,355	0,485
	Precisão das informações		4,358	0,480
	Detalhe das informações		4,358	0,480

¹ O conteúdo do inquérito foi elaborado de acordo com as “Orientações de Referência - Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes” do «Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional».

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,363	4,365	0,482
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,361	0,481
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,173	4,177	0,410
	Segurança dos serviços electrónicos		4,170	0,405
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,173	0,407
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,346	4,346	0,476
	Canais de divulgação das informações		4,346	0,476
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,100	4,100	0,469

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		356		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,563	4,561	0,497
	Atitude		4,564	0,497
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,371	4,370	0,489
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,373	0,484
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,370	0,484
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,556	4,555	0,498
	Conveniência das formalidades		4,556	0,498
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,370	4,373	0,484
	Precisão das informações		4,370	0,484
	Detalhe das informações		4,367	0,483
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,376	4,376	0,485
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,376	0,485

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,193	4,193	0,405
	Segurança dos serviços electrónicos		4,193	0,405
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,193	0,405
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,366	4,366	0,482
	Canais de divulgação das informações		4,366	0,482
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,101	4,101	0,391

3. Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		260		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,635	4,635	0,482
	Atitude		4,635	0,482
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,433	4,431	0,496
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,435	0,497
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,435	0,497
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,619	4,619	0,487
	Conveniência das formalidades		4,619	0,487
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,430	4,426	0,496
	Precisão das informações		4,430	0,496
	Detalhe das informações		4,434	0,497
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,438	4,438	0,497
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,438	0,497

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,259	4,259	0,439
	Segurança dos serviços electrónicos		4,259	0,439
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,259	0,439
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,418	4,416	0,494
	Canais de divulgação das informações		4,420	0,495
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,182	4,182	0,501

4. Análise das “opiniões gerais” e seu acompanhamento

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, as pontuações obtidas nos serviços de diversos âmbitos foram superiores a 4 pontos, o que demonstra que a avaliação dada pela maioria dos utentes, em relação aos serviços prestados pelo FP, atingiu um grau superior a “satisfaz”; não houve inquiridos que atribuíram a avaliação “não satisfaz”. Houve apenas dois inquiridos que esperavam que o FP promovesse mais os locais de prestação de serviços por sua incumbência. O FP já procedeu à revisão e análise da situação, tendo reforçado a respectiva promoção e divulgação. Em cumprimento do princípio de aperfeiçoamento contínuo, o FP irá continuar a recolher as opiniões dos utentes dos serviços e proceder ao acompanhamento em tempo oportuno.

5. Análise da tendência do resultado do inquérito sobre o grau de satisfação (em comparação com o ano transacto)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2022		2023		2024		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,752	4,747	4,555	4,558	4,592	4,595	+0,037
	Atitude	4,748		4,561		4,597		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,609	4,620	4,200	4,198	4,364	4,364	+0,166
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,639		4,197		4,364		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,643		4,197		4,364		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,704	4,703	4,197	4,197	4,589	4,588	+0,391
	Conveniência das formalidades	---		4,197		4,588		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,648	4,649	4,122	4,122	4,355	4,357	+0,235
	Precisão das informações	4,648		4,122		4,358		
	Detalhe das informações	---		4,122		4,358		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,648	4,647	4,131	4,131	4,365	4,363	+0,232
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,648		4,131		4,361		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,651	4,170	4,170	4,177	4,173	+0,003
	Segurança dos serviços electrónicos	4,651		4,170		4,170		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		4,170		4,173		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,643	4,641	4,120	4,120	4,346	4,346	+0,226
	Canais de divulgação das informações	---		4,120		4,346		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,552	4,552	3,944	3,944	4,100	4,100	+0,156

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2022		2023		2024		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,781	4,777	4,555	4,555	4,561	4,563	+0,008
	Atitude	4,775		4,555		4,564		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,666	4,676	4,189	4,186	4,370	4,371	+0,185
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,712		4,186		4,373		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,706		4,184		4,370		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,745	4,742	4,180	4,180	4,555	4,556	+0,376
	Conveniência das formalidades	---		4,180		4,556		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,692	4,695	4,058	4,057	4,373	4,370	+0,313
	Precisão das informações	4,692		4,058		4,370		
	Detalhe das informações	---		4,056		4,367		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,689	4,689	4,056	4,056	4,376	4,376	+0,320
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,689		4,056		4,376		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,687	4,073	4,074	4,193	4,193	+0,119
	Segurança dos serviços electrónicos	4,687		4,073		4,193		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		4,077		4,193		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,680	4,680	4,059	4,059	4,366	4,366	+0,307
	Canais de divulgação das informações	---		4,059		4,366		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,613	4,613	3,928	3,928	4,101	4,101	+0,173

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2022		2023		2024		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,821	4,821	4,610	4,610	4,635	4,635	+0,025
	Atitude	4,821		4,610		4,635		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,744	4,753	4,242	4,242	4,431	4,433	+0,191
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,774		4,247		4,435		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,774		4,238		4,435		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,804	4,804	4,245	4,245	4,619	4,619	+0,374
	Conveniência das formalidades	---		4,245		4,619		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,774	4,774	4,112	4,112	4,426	4,430	+0,318
	Precisão das informações	4,774		4,112		4,430		
	Detalhe das informações	---		4,112		4,434		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,780	4,780	4,109	4,111	4,438	4,438	+0,327
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,780		4,113		4,438		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,760	4,203	4,203	4,259	4,259	+0,056
	Segurança dos serviços electrónicos	4,760		4,203		4,259		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		4,203		4,259		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,762	4,762	4,104	4,106	4,416	4,418	+0,312
	Canais de divulgação das informações	---		4,108		4,420		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,726	4,726	3,900	3,900	4,182	4,182	+0,282

Comparando as pontuações obtidas nos diversos factores de inquérito com o resultado do ano transacto, verificou-se uma subida geral na avaliação dos factores de inquérito dos serviços de diversos âmbitos, que atingiu mais de 4 pontos (variando entre 4,635 e 4,100 pontos). Em termos gerais, as pontuações atribuídas aos serviços de diversos âmbitos atingiram um grau superior a “satisfaz”, o que revela que todos os utentes deram uma avaliação superior a “satisfaz”.

Em conjugação com o desenvolvimento da governação electrónica da RAEM e a elevação da qualidade de serviço, o FP lançou vários serviços electrónicos através dos “Assuntos Governamentais” de acordo com a programação estabelecida, incluindo serviços de pedido *online* no âmbito do Regime de Aposentação e Sobrevivência, tais como: a emissão de declaração de rendimentos, a consulta do processo individual do subscritor, a reprodução ou emissão de declaração autenticada de documentos do processo individual do subscritor, bem como a reemissão e actualização do cartão de identificação do subscritor / cartão de acesso aos cuidados de saúde, com vista a proporcionar mais serviços simplificados e convenientes aos seus utentes. No âmbito do Regime de Previdência, os serviços electrónicos relativos às informações do Regime de Previdência foram otimizados no sentido de disponibilizar mais informações práticas. Além disso, foram recolhidas, através da plataforma electrónica do “Questionário sobre as noções de investimento”, as opiniões valiosas dos contribuintes para a optimização contínua do regime.

Como sempre, o FP irá continuar a proceder à optimização dos procedimentos dos serviços prestados, bem como à concretização, de forma ordenada, da electrónica dos pedidos de diversos serviços, atingindo, com isso, a interconexão de dados ou a forma de tratamento integral *online* dos serviços prestados.

Além disso, para facilitar os utentes no tratamento de diversos serviços do FP, os locais de prestação de serviço por incumbência do FP encontram-se localizados em diversos locais, como no Centro de Serviços da RAEM, no Centro de Serviço da RAEM das Ilhas e nos centros de prestação de serviços ao público do Instituto para os Assuntos Municipais.

O FP irá continuar a auscultar opiniões junto dos utentes e proceder aos respectivos acompanhamentos, realizando atempadamente a análise e o melhoramento dos serviços, com vista a elevar a sua qualidade.