

Fundo de Pensões

Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Serviço prestado pelos trabalhadores	1				1	1			
Ambiente									
Instalações complementares			1	1					
Procedimentos e formalidades		2	1						
Informações dos serviços									
Garantias do serviço									
Serviços electrónicos									
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
Total	1	2	2	1	1	1	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência	1		1	1					
Administração pública - Regime de Previdência	2		4			1			
Total	3	0	5	1	0	1	0	0	0

Situação geral do resultado de tratamento de 2018

1. Em 2018, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o pessoal, as instalações complementares, os procedimentos e as formalidades, o Regime de Aposentação e Sobrevivência e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
 - I. Reforçar a formação dos trabalhadores da linha de frente;
 - II. Melhorar o mecanismo de comunicação com os Centros de Prestação de Serviços ao Público.

2. Eficácia das medidas executadas

Até ao presente momento, este Fundo nunca mais ter recebido queixas ou opiniões do mesmo género, após a adopção das medidas acima mencionadas.

3. Em 2018, dos casos de queixas recebidos por este Fundo, não houve casos relacionados com os “procedimentos e formalidades”, as “garantias do serviço” ou os “serviços electrónicos”.
4. Tratamento e resposta dos casos

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2018

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	1			
Ambiente				
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	1	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias
Administração pública- Regime de Aposentação e Sobrevivência				
Administração pública- Regime de Previdência	1			
Total	1	0	0	0

Em 2018, os 2 casos de queixas recebidos por este Fundo foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.

5. Para além das sugestões e queixas recebidas, em 2018, o Fundo recebeu 1 caso de elogio, referente ao serviço prestado pelo funcionário da linha de frente.