

Fundo de Pensões

Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Serviço prestado pelos trabalhadores				1	1	2			
Ambiente									
Instalações complementares		1							
Procedimentos e formalidades	2	1							
Informações dos serviços									
Garantias do serviço									
Serviços electrónicos						1			
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
Total	2	2	0	1	1	3	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência		1	4						
Administração pública - Regime de Previdência		4	1		1				
Total	0	5	5	0	1	0	0	0	0

Situação geral do resultado de tratamento de 2019

1. Em 2019, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o pessoal, os serviços electrónicos, o Regime de Aposentação e Sobrevivência e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
 - I. Elaborar modelo de procuração para levantamento de documentos;
 - II. Optimizar a configuração do Website;
 - III. Reforçar a formação de condutores.

2. Eficácia das medidas executadas
Até Março de 2020, este Fundo não tinha recebido queixas ou opiniões do mesmo género, após a adopção das medidas acima mencionadas.

3. Em 2019, dos casos de queixas recebidos por este Fundo, 1 foi do tipo de “serviços electrónico”, cujo serviço foi relacionado com o website do Regime de Previdência, tendo este Fundo tomado as correspondentes medidas de melhoramento.
4. Tratamento e resposta dos casos

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2019

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	1		
Ambiente				
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	1			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	2	1	0	0

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

Em 2019, dos 3 casos de queixas recebidos por este Fundo, com a excepção de um caso cujo tempo de tratamento ultrapassou ligeiramente o prazo de 45 dias devido ao grande volume de trabalho no seu procedimento, os restantes casos foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.