

Fundo de Pensões

Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Serviço prestado pelos trabalhadores				2	1				
Ambiente									
Instalações complementares									
Procedimentos e formalidades			1						
Informações dos serviços									
Garantias do serviço		1			2				
Serviços electrónicos		1	1	1		1			
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
Total	0	2	2	3	3	1	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência	4	5	2						
Administração pública - Regime de Previdência	1	5	1		3				
Total	5	10	3	0	3	0	0	0	0

Situação geral do resultado de tratamento de 2021

1. Em 2021, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com os Procedimentos e formalidades, os serviços electrónicos, o Regime de Aposentação e Sobrevivência e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
 1. Optimizar o procedimento do pedido de subsídio de família;
 2. Optimizar “A minha conta *online*”;
 3. Optimizar as funções de serviço e a página da “eMudança”.

2. Eficácia das medidas executadas
Até Fevereiro de 2022, este Fundo não tinha recebido opiniões do mesmo género, após a adopção das medidas acima mencionadas.

3. A queixa recebida pelo Fundo em 2021, foi do tipo de “serviços electrónicos”, cujo serviço foi relacionado com o “eMudança”, tendo este Fundo tomado as correspondentes medidas de melhoramento.
4. Tratamento e resposta dos casos

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2021

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				
Ambiente				
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	1			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	1	0	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

A queixa recebida pelo Fundo em 2021, foi respondido e arquivado dentro do prazo de 45 dias.