

Fundo de Pensões

Estatística das Sugestões, Queixas e Reclamações do Ano 2023

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões				Queixas				Reclamações				Subtotal			
	Trimestre				Trimestre				Trimestre				Trimestre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Serviço prestado pelos trabalhadores																
Ambiente e instalações complementares					1								1			
Procedimentos e formalidades																
Informações dos serviços																
Garantias do serviço																
Serviços electrónicos					1	1	1						1	1	1	
Informações sobre o desempenho																
Integração de serviços																
Outros																
Total	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões				Queixas				Reclamações				Subtotal			
	Trimestre				Trimestre				Trimestre				Trimestre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência																
Administração pública - Regime de Previdência			2												2	
Total	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0

Situação geral do resultado de tratamento

Em 2023, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o ambiente, as instalações complementares, os serviços electrónicos e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:

1. Reforçar o mecanismo de teste da linha aberta;
2. Adicionar o aviso aos contribuintes para prestarem atenção ao prazo para a entrega da declaração de mudança por via electrónica, na conta oficial do *Wechat*;

3. Acrescentar o número de telefone dos Serviços de Saúde para efeitos de consulta, nas informações relativas ao “acesso a cuidados de saúde” da página electrónica do Regime de Previdência deste Fundo.