

Fundo de Pensões

Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

| Tipo: Circuito procedimental dos serviços | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | | | | | | 2 | | | |
| Ambiente e instalações complementares | | | | | 1 | | | | |
| Procedimentos e formalidades | | | | | | | | | |
| Informações dos serviços | | | | | | | | | |
| Garantias do serviço | | | | | | | | | |
| Serviços electrónicos | 1 | | 2 | | 3 | | | | |
| Informações sobre o desempenho | | | | | | | | | |
| Integração de serviços | | | | | | | | | |
| Outros | | | | | | | | | |
| Total | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 |

| Tipo: Funções de fiscalização | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|
| | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência | 1 | | 1 | 2 | | 1 | | | |
| Administração pública - Regime de Previdência | 1 | 2 | 4 | | | 1 | | | |
| Total | 2 | 2 | 5 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |

Situação geral do resultado de tratamento de 2024

1. Em 2024, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o serviço prestado pelos trabalhadores, 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. Revisão das horas do início e do termo dos seminários sobre planos de aplicação das contribuições do Regime de Previdência;
 2. Elaboração de orientações para atendimento da Linha Vermelha, bem como o aumento da respectiva formação.
2. Eficácia das medidas executadas
 1. Depois de ter tomado as medidas acima referidas, o Fundo de Pensões deixou de receber opiniões ou queixas semelhantes até Março de 2025;

2. Foi melhorado o horário de realização dos seminários semelhantes, passando os participantes a não necessitar de regressar ao local de trabalho, independentemente de o seminário terminar a tempo ou não;
3. Foram formuladas directrizes no sentido de esclarecer o conteúdo do trabalho dos processos relevantes, servindo de uma regulamentação para os futuros trabalhos do pessoal, que lhe permite, através de formação, lidar melhor com os problemas encontrados no atendimento ao público.

3. Tratamento e resposta dos casos

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2024

| 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 | 2 | | | |
| Ambiente e instalações complementares | | | | |
| Procedimentos e formalidades | | | | |
| Informações dos serviços | | | | |
| Garantias do serviço | | | | |
| Serviços electrónicos | | | | |
| Informações sobre o desempenho | | | | |
| Integração de serviços | | | | |
| Outros | | | | |
| Total | 2 | 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 | 1 | | | |
| Administração pública- Regime de Previdência | 1 | | | |
| Total | 2 | 0 | 0 | 0 |

As queixas recebidas pelo Fundo em 2024, foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.