



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito do
Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados do ano de 2015

1. Objectivos do inquérito

Seguindo os conceitos de “ter por base a população” e “decisões científicas”, o Fundo de Pensões procede continuamente à revisão e ao melhoramento da qualidade dos serviços prestados, através da recolha de opiniões e comentários junto dos seus destinatários, a fim de lhes fornecer serviços de melhor qualidade. Para o efeito, foi lançado, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2015, o inquérito do grau de satisfação dos utentes em relação aos 27 serviços do Regime de Aposentação e Sobrevivência (adiante designado por Antigo Regime) e do Regime de Previdência (adiante designado por Novo Regime), no âmbito da Carta de Qualidade, referente ao ano de 2015.

2. Resumo do conteúdo do plano do inquérito

2.1 Plano do inquérito

Frequência do inquérito: Recolha contínua;

Período do inquérito: Entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2015.

2.2 Âmbito do inquérito

Objecto do inquérito: Os 27 serviços no âmbito da Carta de Qualidade (23 do Antigo Regime e 4 do Novo Regime);

Destinatários do inquérito: Os utentes que tinham utilizado os serviços acima mencionados, durante o período de Janeiro a Dezembro de 2015.

2.3 Formas do inquérito

Formas do inquérito: Foram convidados os inquiridos para procederem ao preenchimento de questionário anónimo, através da entrevista ou da internet, a fim de recolher as opiniões dos mesmos.

2.4 Elaboração do questionário

Factores do inquérito ¹ : Foram incluídos 9 factores, nomeadamente “acessibilidade”, “serviços dos trabalhadores”, “ambiente e instalações”, “procedimento interno”, “resultado dos serviços prestados”, “informação dos serviços prestados”, “serviços electrónicos”, “carta de qualidade” e “serviço global”.

Elaboração do questionário: Foram adoptados os seguintes padrões de avaliação, “satisfaz muito”, “satisfaz”, “satisfaz pouco”, “não satisfaz” e “mau”, sendo 5 o valor mais alto e 1 o mais baixo. Em simultâneo, foram disponibilizados a opção “sem opinião/não se aplica”, e espaço para o preenchimento de opiniões.

¹ Quanto aos factores de “acessibilidade” e “ambiente e instalações”, é de referir que, em 3 de Novembro de 2015, o Fundo de Pensões mudou de instalações, do Centro Comercial Brilhantismo (NAPE) para Fortuna Business Centre (Zona Central).

3. Resultado do inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		312		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,985	4,016	0,149
	Local da prestação dos serviços		3,933	0,275
	Meios de contacto		4,006	0,113
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,129	4,132	0,349
	Grau de profissionalização		4,129	0,345
	Eficiência dos serviços		4,122	0,337
	Iniciativa		4,132	0,348
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,963	3,978	0,218
	Disposição das instalações		3,949	0,235
Procedimento interno	Tempo de espera	4,078	4,074	0,307
	Simplicidade e celeridade		4,099	0,310
	Imparcialidade		4,061	0,288
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,071	4,071	0,269
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,002	4,003	0,127
	Exactidão da informação		4,000	0,139
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,967	3,973	0,251
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,959	0,307
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,998	3,987	0,180
	Grau de satisfação dos indicadores		4,013	0,160
	Clareza dos indicadores		3,994	0,197
Grau de satisfação do serviço global		4,062	4,062	0,279

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		314		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,963	4,016	0,247
	Local da prestação dos serviços		3,879	0,397
	Meios de contacto		3,994	0,211
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,220	4,220	0,415
	Grau de profissionalização		4,220	0,415
	Eficiência dos serviços		4,220	0,423
	Iniciativa		4,218	0,413
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,000	4,013	0,243
	Disposição das instalações		3,987	0,269
Procedimento interno	Tempo de espera	4,084	4,099	0,320
	Simplicidade e celeridade		4,079	0,326
	Imparcialidade		4,076	0,321
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,045	4,045	0,274
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,002	3,997	0,247
	Exactidão da informação		4,006	0,254
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,973	3,978	0,274
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,964	0,350
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,998	3,997	0,250
	Grau de satisfação dos indicadores		4,007	0,216
	Clareza dos indicadores		3,990	0,238
Grau de satisfação do serviço global		4,058	4,058	0,316

3. Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		72		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,958	4,014	0,118
	Local da prestação dos serviços		3,847	0,362
	Meios de contacto		4,014	0,118
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,069	4,083	0,278
	Grau de profissionalização		4,083	0,278
	Eficiência dos serviços		4,042	0,201
	Iniciativa		4,069	0,256
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,951	3,958	0,262
	Disposição das instalações		3,944	0,285
Procedimento interno	Tempo de espera	4,028	4,014	0,205
	Simplicidade e celeridade		4,028	0,236
	Imparcialidade		4,042	0,201
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,042	4,042	0,201
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,993	4,000	0,000
	Exactidão da informação		3,986	0,207
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,922	3,938	0,320
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,897	0,409
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,023	4,028	0,165
	Grau de satisfação dos indicadores		4,014	0,118
	Clareza dos indicadores		4,028	0,165
Grau de satisfação do serviço global		4,083	4,083	0,278

4. Análise das “opiniões gerais” e o respectivo tratamento e melhoramento

As “opiniões gerais” recolhidas no presente inquérito relacionavam-se, principalmente, com a disposição das instalações. Os inquiridos apontaram que as cadeiras do balcão de atendimento do Fundo são antigas e difíceis de serem empurradas, e ainda a disponibilização de mais jornais e revistas, a colocação de mais plantas, bem como a criação do sistema de espera, etc. Em simultâneo, houve inquiridos que referiram que a localização das antigas instalações do Fundo (no NAPE) é relativamente longe.

Em 3 de Novembro de 2015, o Fundo mudou as suas instalações para a Zona Central, e a concepção da disposição das instalações da zona de atendimento ao público foi feita com base nas necessidades dos destinatários, a fim de se providenciar um ambiente com serviços e instalações adequados. Para além da instalação de um quiosque automático² no balcão de atendimento, foi criada também uma zona de lazer para convívio e intercâmbio, e instalada uma televisão para divulgar as informações do Governo. Nos picos da maior procura do serviço de atendimento, o Fundo vai tomar medidas especiais, distribuindo senhas numeradas aos utentes, para que estes possam ficar sentados até serem atendidos.

Em simultâneo, com vista a facilitar a vida dos utentes, foram aumentados mais locais de prestação de serviços. Na sequência da disponibilização dos 23 serviços no Centro de Serviços da RAEM, em finais do ano de 2012, através do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, por incumbência deste Fundo, a rede de disponibilização destes serviços foi alargada, desde 23 de Setembro de 2015, para os Centros de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central e das Ilhas.

Tendo como princípio o melhoramento contínuo, o Fundo vai continuar a recolher opiniões junto dos utentes, procedendo atempadamente ao respectivo acompanhamento e aperfeiçoamento.

² Disponibiliza-se o serviço de auto-atendimento para a efectuação da prova de vida anual, impressão de vales de saúde, consulta e requerimento no âmbito do Fundo de Segurança Social, requerimento da Certidão Individual de Movimentos Fronteiriços, consulta da atribuição de comparticipação pecuniária e de informações sobre o imposto profissional, etc.

5. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação (em comparação com o ano anterior)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2014 (ano anterior)		2015 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,451	4,193	4,016	3,985	-0.208
	Local da prestação dos serviços	3,960		3,933		
	Meios de contacto	4,163		4,006		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,505	4,349	4,132	4,129	-0.220
	Grau de profissionalização	4,300		4,129		
	Eficiência dos serviços	4,343		4,122		
	Iniciativa	4,248		4,132		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,147	4,103	3,978	3,963	-0.140
	Disposição das instalações	4,059		3,949		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,235	4,285	4,074	4,078	-0.207
	Simplicidade e celeridade	4,316		4,099		
	Imparcialidade	4,306		4,061		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,386	4,386	4,071	4,071	-0.315
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,133	4,195	4,003	4,002	-0.193
	Exactidão da informação	4,258		4,000		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,208	4,226	3,973	3,967	-0.259
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,254		3,959		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,188	4,168	3,987	3,998	-0.170
	Grau de satisfação dos indicadores	4,168		4,013		
	Clareza dos indicadores	4,147		3,994		
Grau de satisfação do serviço global		4,351	4,351	4,062	4,062	-0,289

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2014 (ano anterior)		2015 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,031	3,994	4,016	3,963	-0.031
	Local da prestação dos serviços	3,863		3,879		
	Meios de contacto	4,089		3,994		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,066	3,980	4,220	4,220	+0.240
	Grau de profissionalização	4,000		4,220		
	Eficiência dos serviços	4,007		4,220		
	Iniciativa	3,848		4,218		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,927	3,917	4,013	4,000	+0.083
	Disposição das instalações	3,907		3,987		
Procedimento interno	Tempo de espera	3,760	3,820	4,099	4,084	+0.264
	Simplicidade e celeridade	3,772		4,079		
	Imparcialidade	3,930		4,076		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,980	3,980	4,045	4,045	+0.065
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,911	3,949	3,997	4,002	+0.053
	Exactidão da informação	3,987		4,006		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,921	3,924	3,978	3,973	+0.049
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3,929		3,964		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,779	3,796	3,997	3,998	+0.202
	Grau de satisfação dos indicadores	3,812		4,007		
	Clareza dos indicadores	3,799		3,990		
Grau de satisfação do serviço global		3,953	3,953	4,058	4,058	+0,105

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2014 (ano anterior)		2015 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,292	4,041	4,014	3,958	-0.083
	Local da prestação dos serviços	3,719		3,847		
	Meios de contacto	4,109		4,014		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,462	4,305	4,083	4,069	-0.236
	Grau de profissionalização	4,203		4,083		
	Eficiência dos serviços	4,308		4,042		
	Iniciativa	4,246		4,069		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,015	3,962	3,958	3,951	-0.011
	Disposição das instalações	3,908		3,944		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,062	4,093	4,014	4,028	-0.065
	Simplicidade e celeridade	4,063		4,028		
	Imparcialidade	4,156		4,042		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,200	4,200	4,042	4,042	-0.158
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,800	3,908	4,000	3,993	+0.085
	Exactidão da informação	4,015		3,986		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,175	4,184	3,938	3,922	-0.262
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,200		3,897		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,048	4,026	4,028	4,023	-0.003
	Grau de satisfação dos indicadores	4,031		4,014		
	Clareza dos indicadores	4,000		4,028		
Grau de satisfação do serviço global		4,154	4,154	4,083	4,083	-0,071