



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito do
Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados do ano de 2016

1. Objectivos do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade relativas à “recolha de opiniões dos destinatários de serviços”, o Fundo de Pensões procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2016, ao 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 2016, o qual constitui uma medida ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos destinatários em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo do melhoramento contínuo.

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 2016.

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 2016.

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: 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.

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

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		255		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,025	4,024	0,176
	Local da prestação dos serviços		4,027	0,225
	Meios de contacto		4,024	0,176
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,063	4,067	0,265
	Grau de profissionalização		4,071	0,272
	Eficiência dos serviços		4,051	0,221
	Iniciativa		4,063	0,243
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,022	4,020	0,187
	Disposição das instalações		4,024	0,176
Procedimento interno	Tempo de espera	4,031	4,024	0,176
	Simplicidade e celeridade		4,039	0,194
	Imparcialidade		4,031	0,175
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,290	4,290	0,463
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,029	4,027	0,164
	Exactidão da informação		4,031	0,175
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,028	4,027	0,187
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,030	0,172
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,024	4,024	0,176
	Grau de satisfação dos indicadores		4,024	0,176
	Clareza dos indicadores		4,024	0,176
Grau de satisfação do serviço global		4,329	4,329	0,471

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		267		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,021	4,011	0,137
	Local da prestação dos serviços		4,045	0,256
	Meios de contacto		4,007	0,122
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,053	4,060	0,254
	Grau de profissionalização		4,060	0,239
	Eficiência dos serviços		4,038	0,192
	Iniciativa		4,053	0,224
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,009	4,011	0,137
	Disposição das instalações		4,008	0,123
Procedimento interno	Tempo de espera	4,023	4,008	0,174
	Simplicidade e celeridade		4,049	0,216
	Imparcialidade		4,011	0,106
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,150	4,150	0,368
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,004	4,000	0,150
	Exactidão da informação		4,007	0,150
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,003	4,000	0,094
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,012	0,108
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,011	4,008	0,150
	Grau de satisfação dos indicadores		4,011	0,137
	Clareza dos indicadores		4,015	0,194
Grau de satisfação do serviço global		4,188	4,188	0,401

3. Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		135		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,022	4,030	0,170
	Local da prestação dos serviços		4,030	0,210
	Meios de contacto		4,007	0,086
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,043	4,052	0,223
	Grau de profissionalização		4,052	0,223
	Eficiência dos serviços		4,037	0,190
	Iniciativa		4,030	0,171
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,007	4,015	0,121
	Disposição das instalações		4,000	0,122
Procedimento interno	Tempo de espera	4,020	4,015	0,121
	Simplicidade e celeridade		4,030	0,210
	Imparcialidade		4,015	0,122
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,178	4,178	0,384
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,011	4,007	0,149
	Exactidão da informação		4,015	0,121
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,006	4,008	0,089
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,000	0,000
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,007	4,007	0,086
	Grau de satisfação dos indicadores		4,007	0,086
	Clareza dos indicadores		4,008	0,087
Grau de satisfação do serviço global		4.172	4,172	0,378

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

Foram recolhidas 13 “opiniões gerais” no presente inquérito relacionadas com a disposição das instalações. Os inquiridos consideraram principalmente que as cadeiras do balcão de atendimento do Fundo são antigas e difíceis de serem empurradas, e ainda a falta de máquina de água e de sistema de senhas.

Quanto às primeiras 2 opiniões acima referidas, o Fundo já mudou as cadeiras e acrescentou as máquinas de água. E 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.

Além disso, em conjugação com a criação da rede de serviços públicos do Governo da RAEM, o Fundo vai continuar a cooperar com o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, para alargar a rede de disponibilização dos 23 serviços do Regime de Aposentação e Sobrevivência e do Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos para outros sítios adequados de Macau.

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

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	2015 (ano anterior)		2016 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,016	3,985	4,024	4,025	+0,040
	Local da prestação dos serviços	3,933		4,027		
	Meios de contacto	4,006		4,024		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,132	4,129	4,067	4,063	-0,066
	Grau de profissionalização	4,129		4,071		
	Eficiência dos serviços	4,122		4,051		
	Iniciativa	4,132		4,063		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,978	3,963	4,020	4,022	+0,059
	Disposição das instalações	3,949		4,024		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,074	4,078	4,024	4,031	-0,047
	Simplicidade e celeridade	4,099		4,039		
	Imparcialidade	4,061		4,031		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,071	4,071	4,290	4,290	+0,219
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,003	4,002	4,027	4,029	+0,027
	Exactidão da informação	4,000		4,031		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,973	3,967	4,027	4,028	+0,061
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3,959		4,030		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,987	3,998	4,024	4,024	+0,026
	Grau de satisfação dos indicadores	4,013		4,024		
	Clareza dos indicadores	3,994		4,024		
Grau de satisfação do serviço global		4,062	4,062	4,329	4,329	+0,267

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2015 (ano anterior)		2016 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,016	3,963	4,011	4,021	+0,058
	Local da prestação dos serviços	3,879		4,045		
	Meios de contacto	3,994		4,007		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,220	4,220	4,060	4,053	-0,167
	Grau de profissionalização	4,220		4,060		
	Eficiência dos serviços	4,220		4,038		
	Iniciativa	4,218		4,053		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,013	4,000	4,011	4,009	+0,009
	Disposição das instalações	3,987		4,008		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,099	4,084	4,008	4,023	-0,061
	Simplicidade e celeridade	4,079		4,049		
	Imparcialidade	4,076		4,011		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,045	4,045	4,150	4,150	+0,105
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,997	4,002	4,000	4,004	+0,002
	Exactidão da informação	4,006		4,007		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,978	3,973	4,000	4,003	+0,030
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3,964		4,012		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,997	3,998	4,008	4,011	+0,013
	Grau de satisfação dos indicadores	4,007		4,011		
	Clareza dos indicadores	3,990		4,015		
Grau de satisfação do serviço global		4,058	4,058	4,188	4,188	+0,130

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2015 (ano anterior)		2016 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,014	3,958	4,030	4,022	+0,064
	Local da prestação dos serviços	3,847		4,030		
	Meios de contacto	4,014		4,007		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,083	4,069	4,052	4,043	-0,026
	Grau de profissionalização	4,083		4,052		
	Eficiência dos serviços	4,042		4,037		
	Iniciativa	4,069		4,030		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,958	3,951	4,015	4,007	+0,056
	Disposição das instalações	3,944		4,000		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,014	4,028	4,015	4,020	-0,008
	Simplicidade e celeridade	4,028		4,030		
	Imparcialidade	4,042		4,015		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,042	4,042	4,178	4,178	+0,136
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,000	3,993	4,007	4,011	+0,018
	Exactidão da informação	3,986		4,015		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,938	3,922	4,008	4,006	+0,084
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3,897		4,000		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,028	4,023	4,007	4,007	-0,016
	Grau de satisfação dos indicadores	4,014		4,007		
	Clareza dos indicadores	4,028		4,008		
Grau de satisfação do serviço global		4,083	4,083	4,172	4,172	+0,089