



**Fundo de Pensões**  
**Relatório Final do Inquérito do**  
**Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados do ano de 2017**

**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 2017, 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 dos Trabalhadores dos Serviços Públicos (adiante designado por Novo Regime), no âmbito da Carta de Qualidade, referente ao ano de 2017, 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 2017.

**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 ano de 2017.

**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

<b>1. Serviços públicos gerais</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>376</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,115	4,133	0,363
	Local da prestação dos serviços		4,197	0,418
	Meios de contacto		4,016	0,178
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,190	4,215	0,418
	Grau de profissionalização		4,218	0,420
	Eficiência dos serviços		4,146	0,361
	Iniciativa		4,181	0,393
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,116	4,170	0,397
	Disposição das instalações		4,061	0,271
Procedimento interno	Tempo de espera	4,169	4,194	0,416
	Simplicidade e celeridade		4,221	0,434
	Imparcialidade		4,093	0,317
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,215	4,215	0,431
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,117	4,109	0,337
	Exactidão da informação		4,125	0,362
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,096	4,049	0,253
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,179	0,384
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,117	4,080	0,299
	Grau de satisfação dos indicadores		4,149	0,378
	Clareza dos indicadores		4,122	0,352
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,181	4,181	0,406

<b>2. Serviços públicos no âmbito da aprovação</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>430</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,082	4,081	0,282
	Local da prestação dos serviços		4,147	0,361
	Meios de contacto		4,019	0,152
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,143	4,168	0,374
	Grau de profissionalização		4,175	0,380
	Eficiência dos serviços		4,103	0,304
	Iniciativa		4,126	0,332
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,091	4,138	0,352
	Disposição das instalações		4,044	0,217
Procedimento interno	Tempo de espera	4,126	4,149	0,357
	Simplicidade e celeridade		4,163	0,382
	Imparcialidade		4,065	0,247
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,152	4,152	0,359
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,083	4,072	0,268
	Exactidão da informação		4,093	0,291
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,051	4,028	0,181
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,099	0,300
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,073	4,040	0,207
	Grau de satisfação dos indicadores		4,096	0,294
	Clareza dos indicadores		4,084	0,286
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,086	4,086	0,289

<b>3. Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>256</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,082	4,094	0,292
	Local da prestação dos serviços		4,125	0,331
	Meios de contacto		4,027	0,163
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,134	4,148	0,356
	Grau de profissionalização		4,152	0,360
	Eficiência dos serviços		4,106	0,309
	Iniciativa		4,129	0,336
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,078	4,113	0,318
	Disposição das instalações		4,043	0,203
Procedimento interno	Tempo de espera	4,120	4,133	0,340
	Simplicidade e celeridade		4,148	0,356
	Imparcialidade		4,078	0,269
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,230	4,230	0,422
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,098	4,090	0,287
	Exactidão da informação		4,105	0,308
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,070	4,038	0,192
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,132	0,340
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,090	4,066	0,249
	Grau de satisfação dos indicadores		4,094	0,292
	Clareza dos indicadores		4,109	0,313
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,199	4,199	0,400

#### 4. Análise das “opiniões gerais”, medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Através das “opiniões gerais” recolhidas no presente inquérito, o Fundo procedeu atempadamente à revisão e ao seguinte aperfeiçoamento:

N.º de Ordem	Itens	Opiniões	Acompanhamento e tratamento
1	Exactidão da informação	A “Data do pagamento das pensões”, divulgada na página electrónica, não foi actualizada atempadamente.	O Fundo procedeu, de imediato, à respectiva actualização.
2		O trabalhador recém-aposentado não conseguiu tratar das formalidades de aposentação, tendo em conta que o mesmo apenas teve conhecimento de que o seu processo de aposentação ainda não foi entregue ao Fundo de Pensões, aquando do tratamento das respectivas formalidades.	O Fundo irá reforçar a comunicação com o serviço público que envia processo com demora, a fim de garantir a recepção do respectivo processo antes da apresentação do trabalhador recém-aposentado no Fundo.
3	Divulgação da informação	Falta de divulgação dos requisitos para o pedido de subsídio de família aos netos.	Nos termos da lei, são fundamentos para a avaliação do pedido de subsídio a relação familiar entre o requerente e o beneficiário e a prestação de alimentos. Não foi feita qualquer divulgação especial relativa ao pedido de subsídio de família aos netos. A respectiva legislação e as formalidades estão disponíveis na página electrónica do Fundo, e foi criada uma linha aberta para pedido de informações.
4	Disposição das instalações	Falta de máquina de água no balcão de atendimento.	Durante o período referido na opinião, a máquina de água em causa estava a ser reparada, podendo os utentes utilizar outras máquinas de água em caso de necessidade.
5	Elogios	Atendimento imediato, sem necessidade de espera.	---

Para coordenar, de forma eficaz, os trabalhos do balcão de atendimento e responder atempadamente às opiniões dos utentes, o Fundo reforçou os recursos humanos para o efeito, e procedeu ao melhoramento do respectivo sistema através da medida de eletrónicação, com vista a prestar aos utentes serviço rápido e de qualidade.

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.

O Fundo vai continuar a recolher opiniões junto dos utentes, bem como proceder atempadamente ao respectivo acompanhamento e melhoramento.

## 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	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,024	4,025	4,133	4,115	+0,090
	Local da prestação dos serviços	4,027		4,197		
	Meios de contacto	4,024		4,016		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,067	4,063	4,215	4,190	+0,127
	Grau de profissionalização	4,071		4,218		
	Eficiência dos serviços	4,051		4,146		
	Iniciativa	4,063		4,181		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,020	4,022	4,170	4,116	+0,094
	Disposição das instalações	4,024		4,061		
Procedimento	Tempo de espera	4,024	4,031	4,194	4,169	+0,138

Factores de inquérito	Itens	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
interno	Simplicidade e celeridade	4,039		4,221		
	Imparcialidade	4,031		4,093		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,290	4,290	4,215	4,215	-0,075
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,027	4,029	4,109	4,117	+0,088
	Exactidão da informação	4,031		4,125		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,027	4,028	4,049	4,096	+0,068
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,030		4,179		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,024	4,024	4,080	4,117	+0,093
	Grau de satisfação dos indicadores	4,024		4,149		
	Clareza dos indicadores	4,024		4,122		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,329	4,329	4,181	4,181	-0,148

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,011	4,021	4,081	4,082	+0,061
	Local da prestação dos serviços	4,045		4,147		
	Meios de contacto	4,007		4,019		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,060	4,053	4,168	4,143	+0,090
	Grau de profissionalização	4,060		4,175		
	Eficiência dos serviços	4,038		4,103		
	Iniciativa	4,053		4,126		



Factores de inquérito	Itens	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,011	4,009	4,138	4,091	+0,082
	Disposição das instalações	4,008		4,044		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,008	4,023	4,149	4,126	+0,103
	Simplicidade e celeridade	4,049		4,163		
	Imparcialidade	4,011		4,065		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,150	4,150	4,152	4,152	+0,002
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,000	4,004	4,072	4,083	+0,079
	Exactidão da informação	4,007		4,093		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,000	4,003	4,028	4,051	+0,048
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,012		4,099		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,008	4,021	4,040	4,073	+0,062
	Grau de satisfação dos indicadores	4,011		4,096		
	Clareza dos indicadores	4,015		4,084		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,188	4,188	4,086	4,086	-0,102

### 5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,030	4,022	4,094	4,082	+0,060
	Local da prestação dos serviços	4,030		4,125		
	Meios de contacto	4,007		4,027		
Serviços dos	Atitude dos serviços	4,052	4,043	4,148	4,134	+0,091

Factores de inquérito	Itens	2016 (ano anterior)		2017 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
trabalhadores	Grau de profissionalização	4,052		4,152		
	Eficiência dos serviços	4,037		4,106		
	Iniciativa	4,030		4,129		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,015	4,007	4,113	4,078	+0,071
	Disposição das instalações	4,000		4,043		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,015	4,020	4,133	4,120	+0,100
	Simplicidade e celeridade	4,030		4,148		
	Imparcialidade	4,015		4,078		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,178	4,178	4,230	4,230	+0,052
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,007	4,011	4,090	4,098	+0,087
	Exactidão da informação	4,015		4,105		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,008	4,006	4,038	4,070	+0,064
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,000		4,132		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,007	4,007	4,066	4,090	+0,083
	Grau de satisfação dos indicadores	4,007		4,094		
	Clareza dos indicadores	4,008		4,109		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,172	4,172	4,199	4,199	+0,027