



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito sobre o
Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2018

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 2018, 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 2018, 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 2018.

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 2018.

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 sobre o grau de satisfação dos serviços prestados

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		361		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,177	4,241	0,428
	Local da prestação dos serviços		4,252	0,435
	Meios de contacto		4,039	0,193
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,224	4,294	0,456
	Grau de profissionalização		4,241	0,428
	Eficiência dos serviços		4,252	0,435
	Iniciativa		4,111	0,314
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,145	4,247	0,438
	Disposição das instalações		4,044	0,219
Procedimento interno	Tempo de espera	4,211	4,280	0,450
	Simplicidade e celeridade		4,274	0,447
	Imparcialidade		4,080	0,272
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,050	4,050	0,218
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,125	4,163	0,370
	Exactidão da informação		4,086	0,281
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,055	4,047	0,213
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,066	0,248
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,157	4,166	0,373
	Grau de satisfação dos indicadores		4,230	0,421
	Clareza dos indicadores		4,075	0,263
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,080	4,080	0,272

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		333		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,155	4,207	0,413
	Local da prestação dos serviços		4,219	0,429
	Meios de contacto		4,039	0,223
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,193	4,237	0,433
	Grau de profissionalização		4,231	0,429
	Eficiência dos serviços		4,192	0,402
	Iniciativa		4,111	0,324
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,135	4,204	0,411
	Disposição das instalações		4,066	0,272
Procedimento interno	Tempo de espera	4,170	4,222	0,424
	Simplicidade e celeridade		4,225	0,425
	Imparcialidade		4,063	0,267
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,051	4,051	0,246
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,113	4,153	0,377
	Exactidão da informação		4,072	0,281
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,048	4,039	0,224
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,064	0,286
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,143	4,157	0,372
	Grau de satisfação dos indicadores		4,205	0,412
	Clareza dos indicadores		4,066	0,261
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,057	4,057	0,257

3. Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		167		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,138	4,192	0,395
	Local da prestação dos serviços		4,192	0,395
	Meios de contacto		4,030	0,171
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,175	4,210	0,408
	Grau de profissionalização		4,210	0,408
	Eficiência dos serviços		4,186	0,390
	Iniciativa		4,096	0,295
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,120	4,192	0,395
	Disposição das instalações		4,048	0,214
Procedimento interno	Tempo de espera	4,156	4,216	0,412
	Simplicidade e celeridade		4,192	0,395
	Imparcialidade		4,060	0,238
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,048	4,048	0,214
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,096	4,114	0,318
	Exactidão da informação		4,078	0,269
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,053	4,042	0,201
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,071	0,259
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,118	4,120	0,326
	Grau de satisfação dos indicadores		4,198	0,399
	Clareza dos indicadores		4,036	0,187
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,078	4,078	0,269

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

Através das “opiniões gerais” recolhidas no presente inquérito, havendo só uma opinião seguinte:

N.º de Ordem	Item	Opinião	Acompanhamento e tratamento
1	Elogio	As formalidades de empréstimos são simples e convenientes.	O Fundo já compartilhou o respectivo elogio com o pessoal do balcão de atendimento, bem como, deu estímulo à manutenção do nível de serviço prestado. Além disso, para melhor responder as consultas sobre o empréstimo, foram já esclarecidos ao pessoal do balcão de atendimento o respectivo assunto e a forma de consulta de informações, no sentido de prestar serviço a nível profissional.

Para responder, atempadamente, às opiniões dos utentes, de forma eficaz, o Fundo procedeu o aumento da eficiência de resposta através da medida de eletronegação interna. Além disso, foi introduzido o sistema de consulta de andamento de pedidos e que permite aos nossos utentes proceder à consulta do andamento de alguns serviços, através do sistema, sendo os restantes serviços disponível de forma faseada.

Além disso, em conjugação com a criação da rede de serviços públicos do Governo da RAEM, o Fundo vai continuar a analisar sobre o alargamento da rede de disponibilização dos 23 serviços do Regime de Aposentação e Sobrevivência e do Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos por incumbência 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 sobre o grau de satisfação (em comparação com o ano anterior)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2017 (ano anterior)		2018 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,133	4,115	4,241	4,177	+0,062
	Local da prestação dos serviços	4,197		4,252		
	Meios de contacto	4,016		4,039		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,215	4,190	4,294	4,224	+0,034
	Grau de profissionalização	4,218		4,241		
	Eficiência dos serviços	4,146		4,252		
	Iniciativa	4,181		4,111		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,170	4,116	4,247	4,145	+0,029
	Disposição das instalações	4,061		4,044		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,194	4,169	4,280	4,211	+0,042
	Simplicidade e celeridade	4,221		4,274		
	Imparcialidade	4,093		4,080		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,215	4,215	4,050	4,050	-0,165
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,109	4,117	4,163	4,125	+0,008
	Exactidão da informação	4,125		4,086		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,049	4,096	4,047	4,055	-0,041
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,179		4,066		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,080	4,117	4,166	4,157	+0,040
	Grau de satisfação dos indicadores	4,149		4,230		
	Clareza dos indicadores	4,122		4,075		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,181	4,181	4,080	4,080	-0,101

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2017 (ano anterior)		2018 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,081	4,082	4,207	4,155	+0,073
	Local da prestação dos serviços	4,147		4,219		
	Meios de contacto	4,019		4,039		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,168	4,143	4,237	4,193	+0,050
	Grau de profissionalização	4,175		4,231		
	Eficiência dos serviços	4,103		4,192		
	Iniciativa	4,126		4,111		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,138	4,091	4,204	4,135	+0,044
	Disposição das instalações	4,044		4,066		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,149	4,126	4,222	4,170	+0,044
	Simplicidade e celeridade	4,163		4,225		
	Imparcialidade	4,065		4,063		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,152	4,152	4,051	4,051	-0,101
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,072	4,083	4,153	4,113	+0,030
	Exactidão da informação	4,093		4,072		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,028	4,051	4,039	4,048	-0,003
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,099		4,064		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,040	4,073	4,157	4,143	+0,070
	Grau de satisfação dos indicadores	4,096		4,205		
	Clareza dos indicadores	4,084		4,066		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,086	4,086	4,057	4,057	-0,029

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2017 (ano anterior)		2018 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,094	4,082	4,192	4,138	+0,056
	Local da prestação dos serviços	4,125		4,192		
	Meios de contacto	4,027		4,030		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,148	4,134	4,210	4,175	+0,041
	Grau de profissionalização	4,152		4,210		
	Eficiência dos serviços	4,106		4,186		
	Iniciativa	4,129		4,096		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,113	4,078	4,192	4,120	+0,042
	Disposição das instalações	4,043		4,048		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,133	4,120	4,216	4,156	+0,036
	Simplicidade e celeridade	4,148		4,192		
	Imparcialidade	4,078		4,060		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,230	4,230	4,048	4,048	-0,182
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,090	4,098	4,114	4,096	-0,002
	Exactidão da informação	4,105		4,078		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,038	4,070	4,042	4,053	-0,017
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,132		4,071		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,066	4,090	4,120	4,118	+0,028
	Grau de satisfação dos indicadores	4,094		4,198		
	Clareza dos indicadores	4,109		4,036		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,199	4,199	4,078	4,078	-0,121