



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito sobre o
Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2019

1. Objectivos do inquérito

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2019, 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 2019, o qual constitui uma medida ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes. As avaliações feitas pelos destinatários em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo de 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 2019.

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 2019.

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		391		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,193	4,256	0,443
	Local da prestação dos serviços		4,266	0,442
	Meios de contacto		4,056	0,242
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,298	4,345	0,481
	Grau de profissionalização		4,353	0,478
	Eficiência dos serviços		4,340	0,480
	Iniciativa		4,153	0,368
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,175	4,281	0,456
	Disposição das instalações		4,069	0,254
Procedimento interno	Tempo de espera	4,234	4,307	0,467
	Simplicidade e celeridade		4,297	0,457
	Imparcialidade		4,100	0,308
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,051	4,051	0,232
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,147	4,243	0,435
	Exactidão da informação		4,051	0,221
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,043	4,032	0,190
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,077	0,295
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,174	4,233	0,429
	Grau de satisfação dos indicadores		4,243	0,435
	Clareza dos indicadores		4,046	0,222
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,082	4,082	0,284

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		446		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,171	4,238	0,467
	Local da prestação dos serviços		4,249	0,463
	Meios de contacto		4,025	0,271
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,254	4,316	0,465
	Grau de profissionalização		4,304	0,466
	Eficiência dos serviços		4,293	0,466
	Iniciativa		4,104	0,305
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,174	4,288	0,453
	Disposição das instalações		4,060	0,265
Procedimento interno	Tempo de espera	4,221	4,300	0,459
	Simplicidade e celeridade		4,300	0,459
	Imparcialidade		4,065	0,273
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,031	4,031	0,240
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,130	4,233	0,459
	Exactidão da informação		4,027	0,221
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,014	4,009	0,191
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,024	0,230
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,163	4,229	0,457
	Grau de satisfação dos indicadores		4,225	0,449
	Clareza dos indicadores		4,036	0,257
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,049	4,049	0,272

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	4,174	4,234	0,424
	Local da prestação dos serviços		4,246	0,432
	Meios de contacto		4,042	0,201
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,257	4,317	0,467
	Grau de profissionalização		4,317	0,467
	Eficiência dos serviços		4,293	0,470
	Iniciativa		4,102	0,323
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,141	4,246	0,432
	Disposição das instalações		4,036	0,217
Procedimento interno	Tempo de espera	4,188	4,263	0,455
	Simplicidade e celeridade		4,240	0,455
	Imparcialidade		4,060	0,284
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,012	4,012	0,155
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,108	4,204	0,419
	Exactidão da informação		4,102	0,155
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,009	4,006	0,135
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,018	0,132
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,142	4,186	0,405
	Grau de satisfação dos indicadores		4,210	0,408
	Clareza dos indicadores		4,030	0,203
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,078	4,078	0,290

4. Análise das “opiniões gerais” e seu acompanhamento

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, em termos globais, os níveis de satisfação dos utentes em relação aos serviços dos diversos âmbitos atingiram o nível de “Satisfaz”, tendo os “serviços públicos gerais”, os “serviços públicos no âmbito da acção social” e os “serviços públicos no âmbito da aprovação”, obtido 4,082 pontos, 4,078 pontos e 4,049 pontos, respectivamente.

Porém, um dos inquiridos apresentou a avaliação “Não satisfaz” no que diz respeito aos “meios de contacto” dos “serviços públicos no âmbito da aprovação” e sugeriu que fosse acrescentado o *WeChat* nos meios de contacto. Na realidade, o FP já lançou a sua conta oficial do *WeChat* no início de 2018, e que presentemente é aproveitada para a divulgação de informações. O FP procederá, de forma contínua, ao acompanhamento e à avaliação, de acordo com a utilização do *WeChat* (em termos da utilização e do desenvolvimento da função “*Instant Messaging*”, etc.) pelos serviços públicos.

5. Análise da tendência do resultado do inquérito sobre o grau de satisfação (em comparação com o ano 2018)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2018 (ano anterior)		2019 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,241	4,177	4,256	4,193	+0,016
	Local da prestação dos serviços	4,252		4,266		
	Meios de contacto	4,039		4,056		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,294	4,224	4,354	4,298	+0,074
	Grau de profissionalização	4,241		4,353		
	Eficiência dos serviços	4,252		4,340		
	Iniciativa	4,111		4,153		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,247	4,145	4,281	4,175	+0,030
	Disposição das instalações	4,044		4,069		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,280	4,211	4,307	4,234	+0,023
	Simplicidade e celeridade	4,274		4,297		
	Imparcialidade	4,080		4,100		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,050	4,050	4,051	4,051	+0,001
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,163	4,125	4,243	4,147	+0,022
	Exactidão da informação	4,086		4,051		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,047	4,055	4,032	4,043	-0,012
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,066		4,077		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,166	4,157	4,233	4,174	+0,017
	Grau de satisfação dos indicadores	4,230		4,243		
	Clareza dos indicadores	4,075		4,046		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,080	4,080	4,082	4,082	+0,002

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2018 (ano anterior)		2019 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,027	4,155	4,238	4,171	+0,016
	Local da prestação dos serviços	4,219		4,249		
	Meios de contacto	4,039		4,025		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,237	4,193	4,316	4,254	+0,061
	Grau de profissionalização	4,231		4,304		
	Eficiência dos serviços	4,192		4,293		
	Iniciativa	4,111		4,104		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,204	4,135	4,288	4,174	+0,039
	Disposição das instalações	4,066		4,060		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,222	4,170	4,300	4,221	+0,051
	Simplicidade e celeridade	4,225		4,300		
	Imparcialidade	4,063		4,065		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,051	4,051	4,031	4,031	-0,020
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,153	4,113	4,233	4,130	+0,017
	Exactidão da informação	4,072		4,027		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,039	4,048	4,009	4,014	-0,034
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,064		4,024		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,157	4,143	4,229	4,163	+0,020
	Grau de satisfação dos indicadores	4,205		4,225		
	Clareza dos indicadores	4,006		4,036		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,057	4,057	4,049	4,049	-0,008

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2018 (ano anterior)		2019 (corrente ano)		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,192	4,138	4,234	4,174	+0,036
	Local da prestação dos serviços	4,192		4,246		
	Meios de contacto	4,030		4,042		
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,210	4,175	4,317	4,257	+0,082
	Grau de profissionalização	4,210		4,317		
	Eficiência dos serviços	4,186		4,293		
	Iniciativa	4,096		4,102		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,192	4,120	4,246	4,141	+0,021
	Disposição das instalações	4,048		4,036		
Procedimento interno	Tempo de espera	4,216	4,156	4,263	4,188	+0,032
	Simplicidade e celeridade	4,192		4,240		
	Imparcialidade	4,060		4,060		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,048	4,048	4,012	4,012	-0,036
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,114	4,096	4,204	4,108	+0,012
	Exactidão da informação	4,078		4,012		
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,042	4,053	4,006	4,009	-0,044
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4,071		4,018		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,120	4,118	4,186	4,142	+0,024
	Grau de satisfação dos indicadores	4,198		4,210		
	Clareza dos indicadores	4,036		4,030		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,078	4,078	4,078	4,078	-

Em comparação com os resultados dos factores de inquérito do ano passado, embora as pontuações obtidas no factor “serviços electrónicos” dos serviços dos três âmbitos, e no factor “resultado dos serviços prestados” dos “serviços públicos no âmbito da aprovação” e dos “serviços públicos no âmbito da acção social” tivessem diminuído ligeiramente, as pontuações obtidas nos restantes factores dos serviços dos diversos âmbitos subiram. Em termos gerais, os níveis de satisfação dos utentes em relação ao “serviço global” dos serviços dos diversos âmbitos atingiram o nível de “Satisfaz”.

Desde 2019, em conjugação com o desenvolvimento do governo electrónico da RAEM, bem como a elevação da qualidade de serviço, o FP disponibilizou o “Serviço *online* de marcação prévia” mediante a aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” e a “Plataforma comum de marcação prévia e espera” da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, assim, os nossos utentes, para além de se dirigirem ao FP e aguardarem pela sua vez para o tratamento de serviço, podem proceder à marcação prévia *online* para tratar dos seus assuntos junto do FP ou dos diversos Centros de Prestação de Serviços ao Público do Instituto para os Assuntos Municipais. Em simultâneo, o FP procedeu à optimização da consulta de andamento do pedido de serviço, aumentando para 8 o número de serviços prestados ao exterior¹ abrangidos, para além de permitir a consulta através da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”.

Para além da implementação dos serviços electrónicos acima referidos, o FP planeia lançar, no ano de 2020, o “serviço de pedido *online*”² dos 4 serviços do Antigo Regime e a “A minha conta” destinada aos subscritores do Antigo Regime, com vista a facilitar os mesmos na realização de pedidos e na obtenção de informações diferentes. Com o lançamento do programa-piloto de “e-Mudança” no ano de 2019, o FP planeia alargar o respectivo serviço para os outros serviços públicos no ano de 2020, permitindo aos contribuintes do Novo Regime procederem

¹ Os 8 serviços prestados ao exterior: (1) “Pensão de sobrevivência – 1.º pagamento”, (2) “Pagamento de despesas de transladação de restos mortais dos subscritores aposentados”, (3) “Restituição de descontos efectuados para sobrevivência por falecimento do subscritor”, (4) “Pagamento de subsídio de funeral”, (5) “Pagamento de subsídio por morte”, (6) “Pagamento de subsídios de Natal e 14.º mês deixados por titulares de pensões”, (7) “Emissão de declaração dos montantes de previdência para efeitos de tratamento do inventário judicial” e (8) “Restituição de descontos por incapacidade e falecimento do subscritor”.

² Os 4 serviços com realização de pedido *online*: (1) Emissão de declaração de rendimentos”, (2) “Consulta do processo individual do subscritor”, (3) “Reprodução ou emissão de declaração autenticada de documentos do processo individual do subscritor” e (4) Re-emissão e actualização do cartão de identificação do subscritor”.

à entrega da declaração de mudança electrónica através dos quiosques de auto-atendimento. Em resposta às opiniões dos utentes, o FP continuará a empenhar-se no melhoramento dos serviços electrónicos.

A fim de facilitar os nossos utentes na realização de diversos pedidos, a rede de disponibilização de serviços do FP, por incumbência, foi alargada, a partir de 2019, para o Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Norte – Posto de Toi San e Posto de Fai chi Kei, o Centro de Prestação de Serviços ao Público da Zona Central – Posto de S. Lourenço e o novo Centro de Serviços da RAEM das Ilhas. Posteriormente, será realizado estudo sobre o alargamento da rede de disponibilização de serviços do Novo Regime e do Antigo Regime para outros sítios adequados em Macau.

O FP vai continuar a auscultar opiniões junto dos utentes e proceder aos respectivos acompanhamentos, realizando atempadamente análise e melhoramento, com vista a elevar a qualidade do serviço do FP.