



**Fundo de Pensões**  
**Relatório Final do Inquérito sobre o**  
**Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2021**

**1. Objectivos do inquérito**

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2021, ao inquérito do grau de satisfação dos utentes em relação aos 27 serviços do Regime de Previdência dos Trabalhadores dos Serviços Públicos (adiante designado por novo regime) e do Regime de Aposentação e Sobrevivência (adiante designado por antigo regime), no âmbito da Carta de Qualidade, referente ao ano de 2021, 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 2021.

**2.2 Âmbito do inquérito**

Objecto do inquérito: Os 27 serviços no âmbito da Carta de Qualidade (4 do novo regime e 23 do antigo regime);

Destinatários do inquérito: Os utentes que tinham utilizado os serviços acima mencionados, durante o ano de 2021.

**2.3 Formas do inquérito**

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

## 2.4 Elaboração do questionário<sup>1</sup>

Factores do inquérito: Foram incluídos 10 factores, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, “ambiente”, “instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantia do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho”, “integração de serviços” e “serviço global”, que abrangeram 33 itens.

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, foi disponibilizada a opção “sem opinião/não se aplica”, e reservado 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		301		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,860	4,860	0,347
	Profissionalismo		4,860	0,347
	Apresentação pessoal		4,854	0,354
	Atitude		4,864	0,344
Ambiente	Conveniência	4,826	4,824	0,382
	Agradabilidade do ambiente		4,827	0,379
Instalações complementares	Instalações	4,836	4,834	0,373
	Indicações		4,841	0,367
	Equipamentos do local		4,837	0,370
	Segurança do local		4,834	0,373
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,834	0,373

<sup>1</sup> O conteúdo do inquérito foi elaborado de acordo com as “Orientações de Referência - Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes” do «Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional».

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,839	4,841	0,367
	Eficiência dos serviços		4,837	0,370
	Efeitos dos serviços		4,841	0,367
	Imparcialidade		4,837	0,370
Informações dos serviços	Suficiência	4,845	4,847	0,361
	Conveniência na aquisição de informações		4,847	0,361
	Precisão das informações adquiridas		4,847	0,361
	Utilidade das informações adquiridas		4,843	0,364
	Confidencialidade das informações		4,840	0,367
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,839	4,837	0,370
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,841	0,367
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,841	0,367
	Meios de apresentação de opiniões		4,837	0,370
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,848	4,849	0,359
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,849	0,359
	Segurança dos serviços electrónicos		4,849	0,359
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,846	0,362
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,846	0,362
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,839	4,841	0,367
	Transparência das informações		4,837	0,370
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,831	4,831	0,376
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,834	4,834	0,373

<b>2. Serviços públicos no âmbito da aprovação</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>337</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,819	4,819	0,386
	Profissionalismo		4,819	0,386
	Apresentação pessoal		4,819	0,386
	Atitude		4,819	0,386
Ambiente	Conveniência	4,789	4,789	0,408
	Agradabilidade do ambiente		4,789	0,408
Instalações complementares	Instalações	4,812	4,813	0,390
	Indicações		4,819	0,386
	Equipamentos do local		4,813	0,390
	Segurança do local		4,804	0,397
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,810	0,393
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,813	4,813	0,390
	Eficiência dos serviços		4,813	0,390
	Efeitos dos serviços		4,813	0,390
	Imparcialidade		4,813	0,390
Informações dos serviços	Suficiência	4,806	4,807	0,395
	Conveniência na aquisição de informações		4,807	0,395
	Precisão das informações adquiridas		4,807	0,395
	Utilidade das informações adquiridas		4,807	0,395
	Confidencialidade das informações		4,801	0,400
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,803	4,804	0,397
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,804	0,397
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,804	0,397
	Meios de apresentação de opiniões		4,801	0,400

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,808	4,808	0,394
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,808	0,394
	Segurança dos serviços electrónicos		4,808	0,394
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,808	0,394
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,805	0,396
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,789	4,798	0,402
	Transparência das informações		4,798	0,402
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,801	4,801	0,400
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,798	4,798	0,402

<b>3. Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>189</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,821	4,851	0,389
	Profissionalismo		4,820	0,385
	Apresentação pessoal		4,825	0,381
	Atitude		4,825	0,381
Ambiente	Conveniência	4,746	4,746	0,436
	Agradabilidade do ambiente		4,746	0,436
Instalações complementares	Instalações	4,792	4,788	0,410
	Indicações		4,799	0,402
	Equipamentos do local		4,794	0,406
	Segurança do local		4,788	0,410
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,788	0,410

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,803	4,804	0,398
	Eficiência dos serviços		4,804	0,398
	Efeitos dos serviços		4,804	0,398
	Imparcialidade		4,799	0,402
Informações dos serviços	Suficiência	4,779	4,788	0,410
	Conveniência na aquisição de informações		4,788	0,410
	Precisão das informações adquiridas		4,778	0,417
	Utilidade das informações adquiridas		4,772	0,420
	Confidencialidade das informações		4,767	0,424
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,771	4,772	0,420
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,772	0,420
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,778	0,417
	Meios de apresentação de opiniões		4,762	0,427
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,764	4,767	0,424
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,767	0,424
	Segurança dos serviços electrónicos		4,767	0,424
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,757	0,430
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,762	0,427
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,751	4,751	0,433
	Transparência das informações		4,751	0,433
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,751	4,751	0,433
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,751	4,751	0,433

#### 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 aprovação” e os “serviços públicos no âmbito da acção social”, obtido 4,834 pontos, 4,798 pontos e 4,751 pontos, respectivamente.

Não houve inquiridos que apresentaram a avaliação “não satisfaz” ou outras opiniões, porém, em cumprimento do princípio de aperfeiçoamento contínuo, o FP irá continuar a recolher as opiniões dos utentes dos serviços e proceder ao acompanhamento em tempo oportuno.

#### 5. Análise da tendência do resultado do inquérito sobre o grau de satisfação (em comparação com o ano 2020)

##### 5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,667	4,590	4,860	4,860	+0,270
	Profissionalismo	4,663				
	Apresentação pessoal	4,644				
	Atitude	4,386				
Ambiente	Conveniência	4,083	4,073	4,824	4,826	+0,753
	Agradabilidade do ambiente	4,063		4,827		
Instalações complementares	Instalações	4,343	4,302	4,834	4,836	+0,534
	Indicações	4,383		4,841		
	Equipamentos do local	4,366		4,837		
	Segurança do local	4,142		4,834		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,274		4,834		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,413	4,365	4,841	4,839	+0,474
	Eficiência dos serviços	4,449		4,837		
	Efeitos dos serviços	4,393		4,841		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Imparcialidade	4,205		4,837		
Informações dos serviços	Suficiência	4,248	4,204	4,847	4,845	+0,641
	Conveniência na aquisição de informações	4,271		4,847		
	Precisão das informações adquiridas	4,261		4,847		
	Utilidade das informações adquiridas	4,165		4,843		
	Confidencialidade das informações	4,076		4,840		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,218	4,177	4,837	4,839	+0,662
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,218		4,841		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,201		4,841		
	Meios de apresentação de opiniões	4,069		4,837		
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,179	4,149	4,849	4,848	+0,699
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,193		4,849		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,193		4,849		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,120		4,846		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,060		4,846		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,139	4,097	4,841	4,839	+0,742
	Transparência das informações	4,056		4,837		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,056	4,056	4,831	4,831	+0,775
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,059	4,059	4,834	4,834	+0,775

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,601	4,514	4,819	4,819	+0,305
	Profissionalismo	4,601		4,819		
	Apresentação pessoal	4,586		4,819		
	Atitude	4,267		4,819		
Ambiente	Conveniência	4,036	4,033	4,789	4,789	+0,756
	Agradabilidade do ambiente	4,030		4,789		
Instalações complementares	Instalações	4,309	4,261	4,813	4,812	+0,551
	Indicações	4,357		4,819		
	Equipamentos do local	4,348		4,813		
	Segurança do local	4,078		4,804		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,210		4,810		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,279	4,254	4,813	4,813	+0,559
	Eficiência dos serviços	4,318		4,813		
	Efeitos dos serviços	4,288		4,813		
	Imparcialidade	4,129		4,813		
Informações dos serviços	Suficiência	4,189	4,154	4,807	4,806	+0,652
	Conveniência na aquisição de informações	4,213		4,807		
	Precisão das informações adquiridas	4,201		4,807		
	Utilidade das informações adquiridas	4,120		4,807		
	Confidencialidade das informações	4,048		4,801		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,144	4,125	4,804	4,803	+0,678
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,168		4,804		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,153		4,804		
	Meios de apresentação de opiniões	4,033		4,801		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,120	4,097	4,808	4,808	+0,711
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,136		4,808		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,136		4,808		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,072		4,808		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,021		4,805		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,072	4,047	4,798	4,798	+0,751
	Transparência das informações	4,021		4,798		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,021	4,021	4,801	4,801	+0,780
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,018	4,018	4,798	4,798	+0,780

### 5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,577	4,510	4,815	4,821	+0,311
	Profissionalismo	4,592		4,820		
	Apresentação pessoal	4,551		4,825		
	Atitude	4,321		4,825		
Ambiente	Conveniência	4,031	4,026	4,746	4,746	+0,720
	Agradabilidade do ambiente	4,020		4,746		
Instalações complementares	Instalações	4,265	4,216	4,788	4,792	+0,576
	Indicações	4,311		4,799		
	Equipamentos do local	4,270		4,794		
	Segurança do local	4,071		4,788		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,163		4,788		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,327	4,269	4,804	4,803	+0,534
	Eficiência dos serviços	4,327		4,804		
	Efeitos dos serviços	4,286		4,804		
	Imparcialidade	4,138		4,799		
Informações dos serviços	Suficiência	4,189	4,147	4,788	4,779	+0,632
	Conveniência na aquisição de informações	4,204		4,788		
	Precisão das informações adquiridas	4,184		4,778		
	Utilidade das informações adquiridas	4,112		4,772		
	Confidencialidade das informações	4,046		4,767		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,153	4,119	4,772	4,771	+0,652
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,173		4,772		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,133		4,778		
	Meios de apresentação de opiniões	4,015		4,762		
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,129	4,095	4,767	4,764	+0,669
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,134		4,767		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,124		4,767		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,057		4,757		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,031		4,762		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,066	4,041	4,751	4,751	+0,710
	Transparência das informações	4,015		4,751		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,010	4,010	4,751	4,751	+0,741
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,010	4,010	4,751	4,751	+0,741

Em comparação com o resultado do ano transacto, verifica-se que os valores obtidos nos factores de inquérito dos serviços dos diversos âmbitos subiram significativamente. Em termos globais, os níveis de satisfação dos utentes em relação aos serviços dos diversos âmbitos atingiram o nível de “satisfaz”, e as pontuações atribuídas em termos de grau de satisfação foram relativamente elevadas.

Em conjugação com o desenvolvimento do governo electrónico da RAEM, bem como a elevação da qualidade de serviço, o FP lançou progressivamente os serviços electrónicos, incluindo o “Serviço de informações *online* para os beneficiários de pensões do Regime de Aposentação e Sobrevivência”, mediante o acesso à “Conta única de acesso comum”, os beneficiários de pensões podem consultar os dados de beneficiário, os registos de pagamento de pensão, a data de pagamento de pensão e o andamento do pedido de serviço; em relação ao Regime de Previdência, foram adicionados na página electrónica do FP e na aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum” os serviços de entrega da “declaração de mudança dos planos de aplicação das contribuições” e do “pedido de liquidação das contas”, no sentido de proporcionar aos contribuintes serviços electrónicos convenientes e rápidos.

Em conjugação com o desenvolvimento do governo electrónico, o FP, como sempre, vai continuar a aperfeiçoar os procedimentos dos serviços e lançar progressivamente diversos serviços de pedido electrónico, para que os serviços possam ser tratados de uma só vez ou por via *internet*, alargando a rede de serviços electrónicos.

Além disso, a fim de facilitar os nossos utentes no tratamento de diversos serviços, a rede de prestação de serviços do FP, por incumbência, foi alargada para o Centro de Serviços da RAEM, o Centro de Serviço da RAEM das Ilhas e os centros de prestação de serviços ao público do Instituto para os Assuntos Municipais. Posteriormente, em articulação com a construção da rede de serviços públicos, o FP irá alargar a sua rede de prestação de serviços do novo regime e do antigo regime a outros locais 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 dos seus serviços.