



**Fundo de Pensões**  
**Relatório Final do Inquérito sobre o**  
**Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2022**

## **1. Objectivos do inquérito**

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2022, 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 2022, 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 2022.

### **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 2022.

### **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		230		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,747	4,752	0,433
	Profissionalismo		4,743	0,438
	Apresentação pessoal		4,743	0,438
	Atitude		4,748	0,435
Ambiente	Conveniência	4,620	4,609	0,532
	Agradabilidade do ambiente		4,630	0,493
Instalações complementares	Instalações	4,642	4,643	0,480
	Indicações		4,639	0,490
	Equipamentos do local		4,639	0,490
	Segurança do local		4,643	0,480
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,643	0,480

<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	4,703	4,700	0,459
	Eficiência dos serviços		4,704	0,457
	Efeitos dos serviços		4,704	0,457
	Imparcialidade		4,704	0,457
Informações dos serviços	Suficiência	4,649	4,652	0,477
	Conveniência na aquisição de informações		4,648	0,479
	Precisão das informações adquiridas		4,648	0,479
	Utilidade das informações adquiridas		4,648	0,479
	Confidencialidade das informações		4,648	0,479
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,647	4,648	0,479
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,648	0,479
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,648	0,479
	Meios de apresentação de opiniões		4,643	0,480
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,651	4,651	0,478
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,651	0,478
	Segurança dos serviços electrónicos		4,651	0,478
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,651	0,478
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,651	0,478
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,641	4,643	0,480
	Transparência das informações		4,639	0,481
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,552	4,552	0,637
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,635	4,635	0,483

<b>2. Serviços públicos no âmbito da aprovação</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>351</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	4,777	4,781	0,414
	Profissionalismo		4,778	0,416
	Apresentação pessoal		4,775	0,418
	Atitude		4,775	0,418
Ambiente	Conveniência	4,676	4,666	0,513
	Agradabilidade do ambiente		4,686	0,483
Instalações complementares	Instalações	4,709	4,712	0,454
	Indicações		4,709	0,455
	Equipamentos do local		4,709	0,455
	Segurança do local		4,709	0,455
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,706	0,456
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,742	4,748	0,435
	Eficiência dos serviços		4,745	0,436
	Efeitos dos serviços		4,739	0,440
	Imparcialidade		4,736	0,441
Informações dos serviços	Suficiência	4,695	4,701	0,459
	Conveniência na aquisição de informações		4,692	0,462
	Precisão das informações adquiridas		4,692	0,462
	Utilidade das informações adquiridas		4,692	0,462
	Confidencialidade das informações		4,698	0,460
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,689	4,689	0,470
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,689	0,470
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,689	0,470
	Meios de apresentação de opiniões		4,689	0,470

<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	4,687	4,687	0,471
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,687	0,471
	Segurança dos serviços electrónicos		4,687	0,471
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,690	0,470
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,687	0,471
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,680	4,680	0,473
	Transparência das informações		4,680	0,473
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,613	4,613	0,608
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,667	4,667	0,484

### 3. Serviços públicos no âmbito da acção social

<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>168</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	4,821	0,384
	Profissionalismo		4,821	0,384
	Apresentação pessoal		4,821	0,384
	Atitude		4,821	0,384
Ambiente	Conveniência	4,753	4,744	0,477
	Agradabilidade do ambiente		4,762	0,427
Instalações complementares	Instalações	4,774	4,774	0,420
	Indicações		4,774	0,420
	Equipamentos do local		4,774	0,420
	Segurança do local		4,774	0,420
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,774	0,420

<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	4,804	4,804	0,398
	Eficiência dos serviços		4,804	0,398
	Efeitos dos serviços		4,804	0,398
	Imparcialidade		4,804	0,398
Informações dos serviços	Suficiência	4,774	4,774	0,420
	Conveniência na aquisição de informações		4,774	0,420
	Precisão das informações adquiridas		4,774	0,420
	Utilidade das informações adquiridas		4,774	0,420
	Confidencialidade das informações		4,774	0,420
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,780	4,780	0,416
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,780	0,416
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,780	0,416
	Meios de apresentação de opiniões		4,780	0,416
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,760	4,760	0,428
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,760	0,428
	Segurança dos serviços electrónicos		4,760	0,428
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,760	0,428
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,760	0,428
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,762	4,762	0,427
	Transparência das informações		4,762	0,427
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,726	4,726	0,510
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,756	4,756	0,444

#### 4. Análise das “opiniões gerais” e seu acompanhamento

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, a pontuação obtida no serviço global dos serviços de diversos âmbitos foi superior a 4,5 pontos, tendo os “serviços públicos no âmbito da acção social”, os “serviços públicos no âmbito da aprovação”, e os “serviços públicos gerais” obtido 4,756 pontos, 4,667 pontos e 4,635 pontos, respectivamente, o que demonstra que a avaliação dada pela maioria dos utentes, em relação aos serviços prestados pelo FP, atingiu um grau de “satisfação” relativamente elevado.

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.

#### 4. Análise da tendência do resultado do inquérito sobre o grau de satisfação (em comparação com o ano 2022)

##### 5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativamente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	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	4,752	4,747	-0,113
	Profissionalismo	4,663		4,860		4,743		
	Apresentação pessoal	4,644		4,854		4,743		
	Atitude	4,386		4,864		4,748		
Ambiente	Conveniência	4,083	4,073	4,824	4,826	4,609	4,620	-0,206
	Agradabilidade do ambiente	4,063		4,827		4,630		
Instalações complementares	Instalações	4,343	4,302	4,834	4,836	4,643	4,642	-0,194
	Indicações	4,383		4,841		4,639		
	Equipamentos do local	4,366		4,837		4,639		
	Segurança do local	4,142		4,834		4,643		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,274		4,834		4,643		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,413	4,365	4,841	4,839	4,700	4,703	-0,136
	Eficiência dos serviços	4,449		4,837		4,704		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Efeitos dos serviços	4,393		4,841		4,704		
	Imparcialidade	4,205		4,837		4,704		
Informações dos serviços	Suficiência	4,248	4,204	4,847	4,845	4,652	4,649	-0,196
	Conveniência na aquisição de informações	4,271		4,847		4,648		
	Precisão das informações adquiridas	4,261		4,847		4,648		
	Utilidade das informações adquiridas	4,165		4,843		4,648		
	Confidencialidade das informações	4,076		4,840		4,648		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,218	4,177	4,837	4,839	4,648	4,647	-0,192
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,218		4,841		4,648		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,201		4,841		4,648		
	Meios de apresentação de opiniões	4,069		4,837		4,643		
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,179	4,149	4,849	4,848	4,651	4,651	-0,197
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,193		4,849		4,651		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,193		4,849		4,651		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,120		4,846		4,651		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,060		4,846		4,651		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,139	4,097	4,841	4,839	4,643	4,641	-0,198
	Transparência das informações	4,056		4,837		4,639		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,056	4,056	4,831	4,831	4,552	4,552	-0,279



Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,059	4,059	4,834	4,834	4,635	4,635	-0,199

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	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	4,781	4,777	-0,042
	Profissionalismo	4,601		4,819		4,778		
	Apresentação pessoal	4,586		4,819		4,775		
	Atitude	4,267		4,819		4,775		
Ambiente	Conveniência	4,036	4,033	4,789	4,789	4,666	4,676	-0,113
	Agradabilidade do ambiente	4,030		4,789		4,686		
Instalações complementares	Instalações	4,309	4,261	4,813	4,812	4,712	4,709	-0,103
	Indicações	4,357		4,819		4,709		
	Equipamentos do local	4,348		4,813		4,709		
	Segurança do local	4,078		4,804		4,709		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,210		4,810		4,706		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,279	4,254	4,813	4,813	4,748	4,742	-0,071
	Eficiência dos serviços	4,318		4,813		4,745		
	Efeitos dos serviços	4,288		4,813		4,739		
	Imparcialidade	4,129		4,813		4,736		
Informações dos serviços	Suficiência	4,189	4,154	4,807	4,806	4,701	4,695	-0,111
	Conveniência na aquisição de informações	4,213		4,807		4,692		
	Precisão das informações adquiridas	4,201		4,807		4,692		
	Utilidade das informações adquiridas	4,120		4,807		4,692		
	Confidencialidade das informações	4,048		4,801		4,698		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,144	4,125	4,804	4,803	4,689	4,689	-0,114
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,168		4,804		4,689		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,153		4,804		4,689		
	Meios de apresentação de opiniões	4,033		4,801		4,689		
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,120	4,097	4,808	4,808	4,687	4,687	-0,121
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,136		4,808		4,687		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,136		4,808		4,687		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,072		4,808		4,690		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,021		4,805		4,687		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,072	4,047	4,798	4,798	4,680	4,680	-0,118
	Transparência das informações	4,021		4,798		4,680		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,021	4,021	4,801	4,801	4,613	4,613	-0,188
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,018	4,018	4,798	4,798	4,667	4,667	-0,131

### 5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	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	4,821	4,821	---
	Profissionalismo	4,592		4,820		4,821		
	Apresentação pessoal	4,551		4,825		4,821		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Atitude	4,321		4,825		4,821		
Ambiente	Conveniência	4,031	4,026	4,746	4,746	4,744	4,753	+0,007
	Agradabilidade do ambiente	4,020		4,746		4,762		
Instalações complementares	Instalações	4,265	4,216	4,788	4,792	4,774	4,774	-0,018
	Indicações	4,311		4,799		4,774		
	Equipamentos do local	4,270		4,794		4,774		
	Segurança do local	4,071		4,788		4,774		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,163		4,788		4,774		
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,327	4,269	4,804	4,803	4,804	4,804	+0,001
	Eficiência dos serviços	4,327		4,804		4,804		
	Efeitos dos serviços	4,286		4,804		4,804		
	Imparcialidade	4,138		4,799		4,804		
Informações dos serviços	Suficiência	4,189	4,147	4,788	4,779	4,774	4,774	-0,005
	Conveniência na aquisição de informações	4,204		4,788		4,774		
	Precisão das informações adquiridas	4,184		4,778		4,774		
	Utilidade das informações adquiridas	4,112		4,772		4,774		
	Confidencialidade das informações	4,046		4,767		4,774		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,153	4,119	4,772	4,771	4,780	4,780	+0,009
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,173		4,772		4,780		
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,133		4,778		4,780		
	Meios de apresentação de opiniões	4,015		4,762		4,780		
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4,129	4,095	4,767	4,764	4,760	4,760	-0,004
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,134		4,767		4,760		

Factores de inquérito	Itens	2020		2021		2022		Comparativa-mente ao ano anterior
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,124		4,767		4,760		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,057		4,757		4,760		
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4,031		4,762		4,760		
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,066	4,041	4,751	4,751	4,762	4,762	+0,011
	Transparência das informações	4,015		4,751		4,762		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4,010	4,010	4,751	4,751	4,726	4,726	-0,025
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,010	4,010	4,751	4,751	4,756	4,756	+0,005

Comparando as pontuações obtidas nos diversos factores de inquérito com o resultado do ano transacto, bem como as pontuações obtidas nos diversos factores de inquérito dos serviços de diversos âmbitos e no serviço global com as do ano transacto, verifica-se que as pontuações de alguns factores de inquérito dos serviços de diversos âmbitos subiram, porém, as pontuações de alguns factores de inquérito também registaram uma ligeira queda. Em termos globais, a pontuação obtida no serviço global dos serviços de diversos âmbitos atingiu o nível de “satisfaz”, e as pontuações atribuídas em termos do grau de satisfação foram relativamente elevadas.

Em conjugação com o desenvolvimento do governo electrónico da RAEM, e a elevação da qualidade de serviço, o FP lançou progressivamente os serviços electrónicos, dos quais, se inclui o “serviço de pedido *online*” destinado ao pedido dos subsídios de casamento, de nascimento, por morte, e subsídios de natal e do 14.º mês deixados por beneficiários de pensões, etc, no âmbito do Regime de Aposentação e Sobrevivência; enquanto ao Regime de Previdência, procedeu ao melhoramento das informações do Regime de Previdência (*My Account*), com vista a proporcionar aos nossos utentes meios de serviços mais fáceis e convenientes.

Como sempre, o FP irá continuar a proceder à optimização dos procedimentos dos serviços prestados, bem como à concretização, de forma ordenada, da electrónica dos

pedidos de diversos serviços, atingindo com isso, a interconexão de dados ou a forma de tratamento integral *online* do serviço prestado.

Além disso, para facilitar os nossos utentes no tratamento de diversos serviços do FP, os locais de prestação de serviço por incumbência do FP encontram-se localizados em diversos locais, como no Centro de Serviços da RAEM, no Centro de Serviço da RAEM das Ilhas e nos centros de prestação de serviços ao público do Instituto para os Assuntos Municipais.

O FP irá continuar a auscultar opiniões junto dos utentes e proceder aos respectivos acompanhamentos, realizando atempadamente a análise e o melhoramento dos serviços, com vista a elevar a sua qualidade.