



**Fundo de Pensões**  
**Relatório Final do Inquérito sobre o**  
**Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2023**

## **1. Objectivos do inquérito**

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2023, 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 2023, 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 2023.

### **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 2023.

### **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 8 factores, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, “ambiente e instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantia do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho” e “integração de serviços”, que abrangeram 18 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, permitindo aos inquiridos formular as suas eventuais expectativas e demais opiniões em relação aos serviços prestados pelo FP.

### 3. Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados

1. Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		381		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,558	4,555	0,503
	Atitude		4,561	0,497
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,198	4,200	0,413
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,197	0,412
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,197	0,412
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,197	4,197	0,411
	Conveniência das formalidades		4,197	0,411
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,122	4,122	0,344
	Precisão das informações		4,122	0,344
	Detalhe das informações		4,122	0,344

<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>
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,131	4,131	0,345
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,131	0,345
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,170	4,170	0,400
	Segurança dos serviços electrónicos		4,170	0,400
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,170	0,400
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,120	4,120	0,343
	Canais de divulgação das informações		4,120	0,343
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,944	3,944	0,564

<b>2. Serviços públicos no âmbito da aprovação</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>472</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	4,555	4,555	0,497
	Atitude		4,555	0,497
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,186	4,189	0,408
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,186	0,406
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,184	0,404
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,180	4,180	0,401
	Conveniência das formalidades		4,180	0,401
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,057	4,058	0,260
	Precisão das informações		4,058	0,260
	Detalhe das informações		4,056	0,257
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,056	4,056	0,257
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,056	0,257

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,074	4,073	0,314
	Segurança dos serviços electrónicos		4,073	0,314
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,077	0,319
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,059	4,059	0,263
	Canais de divulgação das informações		4,059	0,263
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,928	3,928	0,452

<b>3. Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>233</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	4,610	4,610	0,489
	Atitude		4,610	0,489
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,242	4,242	0,449
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,247	0,452
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,238	0,447
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,245	4,245	0,441
	Conveniência das formalidades		4,245	0,441
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,112	4,112	0,342
	Precisão das informações		4,112	0,342
	Detalhe das informações		4,112	0,342
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,111	4,109	0,351
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,113	0,344

<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,203	4,203	0,404
	Segurança dos serviços electrónicos		4,203	0,404
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,203	0,404
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,106	4,104	0,347
	Canais de divulgação das informações		4,108	0,339
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,900	3,900	0,588

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

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, as pontuações obtidas nos serviços de diversos âmbitos atingiram 4 pontos ou superior, o que demonstra que a avaliação dada pela maioria dos utentes, em relação aos serviços prestados pelo FP, atingiu o grau de “satisfaz”; não houve inquiridos que atribuíram a avaliação “não satisfaz”, nem apresentaram quaisquer expectativas sobre os serviços prestados pelo FP. Houve apenas um inquirido, utente do serviço “Auxílio no tratamento dos pedidos de empréstimo à CEP”, que teceu a opinião de “Proponho o aumento de mais pessoal por o tempo de espera ser demasiado longo.” O FP já procedeu à revisão e análise deste caso isolado, tendo reforçado o mecanismo de apoio ao atendimento ao público. 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 2023)

### 5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2021		2022		2023		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	4,860	4,860	4,752	4,747	4,555	4,558	-0,189
	Atitude	4,864		4,748		4,561		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,824	4,826	4,609	4,620	4,200	4,198	-0,422
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,837		4,639		4,197		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,834		4,643		4,197		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,837	4,839	4,704	4,703	4,197	4,197	-0,506
	Conveniência das formalidades	---		---		4,197		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,847	4,845	4,648	4,649	4,122	4,122	-0,527
	Precisão das informações	4,847		4,648		4,122		
	Detalhe das informações	---		---		4,122		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,837	4,839	4,648	4,647	4,131	4,131	-0,516
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,841		4,648		4,131		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,848	---	4,651	4,170	4,170	-0,481
	Segurança dos serviços electrónicos	4,849		4,651		4,170		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		---		4,170		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,841	4,839	4,643	4,641	4,120	4,120	-0,521
	Canais de divulgação das informações	---		---		4,120		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,831	4,831	4,552	4,552	3,944	3,944	-0,608

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2021		2022		2023		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	4,819	4,819	4,781	4,777	4,555	4,555	-0,222
	Atitude	4,819		4,775		4,555		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,789	4,789	4,666	4,676	4,189	4,186	-0,490
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,813		4,712		4,186		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,810		4,706		4,184		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,813	4,813	4,745	4,742	4,180	4,180	-0,562
	Conveniência das formalidades	---		---		4,180		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,807	4,806	4,692	4,695	4,058	4,057	-0,638
	Precisão das informações	4,807		4,692		4,058		
	Detalhe das informações	---		---		4,056		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,804	4,803	4,689	4,689	4,056	4,056	-0,633
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,804		4,689		4,056		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,808	---	4,687	4,073	4,074	-0,613
	Segurança dos serviços electrónicos	4,808		4,687		4,073		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		---		4,077		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,798	4,798	4,680	4,680	4,059	4,059	-0,621
	Canais de divulgação das informações	---		---		4,059		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,801	4,801	4,613	4,613	3,928	3,928	-0,685

### 5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2021		2022		2023		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	4,815	4,821	4,821	4,821	4,610	4,610	-0,211
	Atitude	4,825		4,821		4,610		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,746	4,746	4,744	4,753	4,242	4,242	-0,511
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,788		4,774		4,247		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,788		4,774		4,238		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,804	4,803	4,804	4,804	4,245	4,245	-0,559
	Conveniência das formalidades	---		---		4,245		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,788	4,779	4,774	4,774	4,112	4,112	-0,662
	Precisão das informações	4,778		4,774		4,112		
	Detalhe das informações	---		---		4,112		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,772	4,771	4,780	4,780	4,109	4,111	-0,669
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,778		4,780		4,113		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	---	4,764	---	4,760	4,203	4,203	-0,557
	Segurança dos serviços electrónicos	4,767		4,760		4,203		
	Abrangência dos serviços electrónicos	---		---		4,203		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,751	4,751	4,762	4,762	4,104	4,106	-0,656
	Canais de divulgação das informações	---		---		4,108		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,751	4,751	4,726	4,726	3,900	3,900	-0,826

O presente inquérito foi conduzido de acordo com as orientações revistas, recorrendo a um novo questionário com conteúdo ajustado. Comparando as pontuações obtidas nos diversos factores de inquérito com o resultado do ano transacto, verifica-se que as pontuações dos factores de inquérito dos serviços de diversos âmbitos registaram uma ligeira descida, mantendo, no entanto, o grau de “satisfaz”. Em termos gerais, as pontuações atribuídas aos serviços de diversos âmbitos atingiram o grau de “satisfaz”, o que revela a satisfação dos utentes com os serviços prestados pelo FP. Como os factores de inquérito entre o novo e o antigo questionário são bastante diferentes, embora não seja possível fazer uma comparação directa, pode ainda o presente inquérito servir de referência.

Em conjugação com o desenvolvimento da governação electrónica da RAEM e a elevação da qualidade de serviço, o FP lançou progressivamente os serviços electrónicos, incluindo os relativos aos subsídios de casamento, de nascimento e por morte, aos subsídios de natal e do 14.º mês deixados por beneficiários de pensões, etc., no âmbito do Regime de Aposentação e Sobrevivência, com o objectivo de proporcionar aos seus utentes meios de serviços mais fáceis e convenientes; enquanto ao Regime de Previdência, foi lançado o Sistema de Gestão dos Dados para Cancelamento da Inscrição do Regime de Previdência, com vista ao melhoramento da cooperação inter-serviços e da electrónica da gestão interna. Em paralelo, foi lançado, também, o *website* temático “Informações sobre o cancelamento da inscrição dos contribuintes”, de modo a proporcionar informações úteis sobre o cancelamento da inscrição, a reversão de direitos, o procedimento da liquidação e do pagamento, bem como os direitos especiais relacionados.

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* dos serviços prestados.

Além disso, para facilitar os 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.