



Fundo de Pensões
Relatório Final do Inquérito sobre o
Grau de Satisfação dos Serviços Prestados do ano de 2025

1. Objectivos do inquérito

O Fundo de Pensões (FP) procedeu, no período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2025, 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 2025, o qual constitui uma medida ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes. As avaliações feitas pelos utentes 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 2025.

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 2025.

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 questionário¹

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		346		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,600	4,600	0,491
	Atitude		4,600	0,491
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,213	4,214	0,411
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,215	0,412
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,210	0,408
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,600	4,598	0,491
	Conveniência das formalidades		4,601	0,490
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,200	4,202	0,402
	Precisão das informações		4,202	0,402
	Detalhe das informações		4,196	0,398

¹ 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».

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,206	4,208	0,407
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,205	0,404
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,082	4,085	0,498
	Segurança dos serviços electrónicos		4,085	0,498
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,077	0,491
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,194	4,195	0,397
	Canais de divulgação das informações		4,194	0,396
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,076	4,076	0,589

2. Serviços públicos no âmbito da aprovação				
Número de questionários válidos recolhidos		473		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,590	4,591	0,492
	Atitude		4,589	0,493
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,275	4,279	0,458
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,275	0,457
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,269	0,454
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,585	4,584	0,498
	Conveniência das formalidades		4,586	0,493
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,277	4,278	0,458
	Precisão das informações		4,278	0,458
	Detalhe das informações		4,276	0,462
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,272	4,272	0,460
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,272	0,460

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,214	4,216	0,513
	Segurança dos serviços electrónicos		4,214	0,512
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,212	0,516
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,276	4,278	0,458
	Canais de divulgação das informações		4,274	0,465
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,198	4,198	0,553

3. Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		202		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,757	4,757	0,430
	Atitude		4,757	0,430
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4,257	4,259	0,450
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,259	0,439
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,255	0,437
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,746	4,746	0,436
	Conveniência das formalidades		4,746	0,436
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,259	4,254	0,448
	Precisão das informações		4,264	0,453
	Detalhe das informações		4,260	0,451
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,263	4,265	0,454
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,261	0,452

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,188	4,188	0,528
	Segurança dos serviços electrónicos		4,188	0,528
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,188	0,528
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,244	4,244	0,442
	Canais de divulgação das informações		4,244	0,442
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,136	4,136	0,614

4. Análise das “opiniões gerais” e seu acompanhamento

Os dados recolhidos no presente inquérito revelam que, as pontuações obtidas nos serviços de diversos âmbitos foram superiores a 4 pontos, o que demonstra que a avaliação dada por todos os utentes, em relação aos serviços prestados pelo FP, atingiu um grau superior a “satisfaz”; não houve inquiridos que atribuíram a avaliação “não satisfaz”. Em paralelo, dois utentes manifestaram a sua satisfação e elogiaram a qualidade dos serviços prestados pelo FP, tendo um dos inquiridos indicado a sua expectativa de que o FP possa continuar a inovar e a prestar serviços cada vez melhores.

Além disso, um utente dos serviços do Regime de Previdência esperava que o FP pudesse oferecer mais actividades aos trabalhadores dos serviços públicos aposentados. O FP agradece a sua valiosa opinião, tendo-lhe dedicado atenção. Actualmente, as actividades culturais, recreativas e de apoio destinadas aos trabalhadores dos serviços públicos são principalmente organizadas e realizadas pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, com a qual o FP irá reforçar o diálogo, incentivando os utentes dos seus serviços a prestarem atenção às informações das actividades divulgadas.

Um utente dos serviços do Regime de Aposentação e Sobrevivência apontou que o sistema de pedido do empréstimo do FP afectava a eficiência do tratamento, tendo o FP procedido a uma revisão e definido um mecanismo de contingência para o efeito. Caso se verifique alguma anomalia no sistema durante o processo de atendimento, o pessoal de atendimento irá disponibilizar, de imediato, o formulário de requerimento em suporte papel, de modo a garantir que o serviço não seja afectado.

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

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2023		2024		2025		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	4,555	4,558	4,592	4,595	4,600	4,600	+0,005
	Atitude	4,561		4,597		4,600		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,200	4,198	4,364	4,364	4,214	4,213	-0,151
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,197		4,364		4,215		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,197		4,364		4,210		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,197	4,197	4,589	4,588	4,598	4,600	+0,012
	Conveniência das formalidades	4,197		4,588		4,601		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,122	4,122	4,355	4,357	4,202	4,200	-0,157
	Precisão das informações	4,122		4,358		4,202		
	Detalhe das informações	4,122		4,358		4,196		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,131	4,131	4,365	4,363	4,208	4,206	-0,157
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,131		4,361		4,205		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,170	4,170	4,177	4,173	4,085	4,082	-0,091
	Segurança dos serviços electrónicos	4,170		4,170		4,085		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,170		4,173		4,077		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,120	4,120	4,346	4,346	4,195	4,194	-0,152
	Canais de divulgação das informações	4,120		4,346		4,194		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,944	3,944	4,100	4,100	4,076	4,076	-0,024

5.2 Serviços públicos no âmbito da aprovação

Factores de inquérito	Itens	2023		2024		2025		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	4,555	4,555	4,561	4,563	4,591	4,590	+0,027
	Atitude	4,555		4,564		4,589		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,189	4,186	4,370	4,371	4,279	4,275	-0,096
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,186		4,373		4,275		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,184		4,370		4,269		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,180	4,180	4,555	4,556	4,584	4,585	+0,029
	Conveniência das formalidades	4,180		4,556		4,586		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,058	4,057	4,373	4,370	4,278	4,277	-0,093
	Precisão das informações	4,058		4,370		4,278		
	Detalhe das informações	4,056		4,367		4,276		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,056	4,056	4,376	4,376	4,272	4,272	-0,104
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,056		4,376		4,272		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,073	4,074	4,193	4,193	4,216	4,214	+0,021
	Segurança dos serviços electrónicos	4,073		4,193		4,214		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,077		4,193		4,212		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,059	4,059	4,366	4,366	4,278	4,276	-0,090
	Canais de divulgação das informações	4,059		4,366		4,274		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,928	3,928	4,101	4,101	4,198	4,198	+0,097

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2023		2024		2025		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	4,610	4,610	4,635	4,635	4,757	4,757	+0,122
	Atitude	4,610		4,635		4,757		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,242	4,242	4,431	4,433	4,259	4,257	-0,176
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,247		4,435		4,259		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,238		4,435		4,255		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,245	4,245	4,619	4,619	4,746	4,746	+0,127
	Conveniência das formalidades	4,245		4,619		4,746		
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,112	4,112	4,426	4,430	4,254	4,259	-0,171
	Precisão das informações	4,112		4,430		4,264		
	Detalhe das informações	4,112		4,434		4,260		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,109	4,111	4,438	4,438	4,265	4,263	-0,175
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,113		4,438		4,261		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,203	4,203	4,259	4,259	4,188	4,188	-0,071
	Segurança dos serviços electrónicos	4,203		4,259		4,188		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,203		4,259		4,188		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,104	4,106	4,416	4,418	4,244	4,244	-0,174
	Canais de divulgação das informações	4,108		4,420		4,244		
Integração de serviço	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	3,900	3,900	4,182	4,182	4,136	4,136	-0,046

Comparando as pontuações obtidas nos diversos factores de inquérito com o resultado do ano transacto, verificou-se uma subida geral na avaliação dos factores “serviço prestado pelos trabalhadores” e “procedimentos e formalidades” dos serviços de diversos âmbitos, bem como uma ligeira descida ou subida noutros factores no inquérito. Em termos gerais, as pontuações atribuídas a todos os factores traduziram-se num nível superior a 4 pontos (varia entre 4,076 e 4,757 pontos), atingindo um grau superior a “satisfaz” nos diversos âmbitos de serviços, o que revela que os utentes avaliaram todos os serviços prestados pelo FP com uma classificação superior a “satisfaz”.

Em conjugação com o desenvolvimento da governação electrónica da RAEM e a elevação contínua da qualidade dos serviços públicos, o FP lançou vários serviços electrónicos através dos “Assuntos Governamentais”, de acordo com a programação estabelecida. Com base nos serviços *online* já existentes, no âmbito do Regime de Aposentação e Sobrevivência, foram adicionados dois serviços electrónicos: “Informações sobre empréstimo (cálculo simulado)” e “Atribuição de passagens aéreas para descendentes que frequentem cursos no exterior - Apreciação prévia das informações do curso”; no âmbito do Regime de Previdência, foi lançado o serviço electrónico “Cartão de acesso a cuidados de saúde do contribuinte desligado do serviço”, tendo ainda sido adicionado o “Calculador do montante acumulado do fundo de previdência” às “Informações sobre o Regime de Previdência”, com vista a proporcionar aos utentes dos serviços do FP um meio de obtenção de serviços *online* fácil e eficiente.

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, alcançando activamente o objectivo da prestação de serviços por interligação e interconexão de dados e 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.