

## Fundo de Pensões

### Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores				1	2	1			
Ambiente									
Instalações complementares	1								
Procedimentos e formalidades	1								
Informações dos serviços									
Garantias do serviço			1			2			
Serviços electrónicos			1		1				
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência	1	4	5						
Administração pública - Regime de Previdência	4	1	5	1		3			
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Situação geral do resultado de tratamento de 2020

1. Em 2020, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o pessoal, as garantias do serviço, os serviços electrónicos, o Regime de Aposentação e Sobrevivência e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
  - I. Aumentar a flexibilidade da mudança dos planos de aplicação das contribuições do regime de previdência;
  - II. Lançar, a título experimental, a todos os serviços públicos o serviço “eMudança”;
  - III. Actualizar a aplicação da “eMudança”;
  - IV. Melhorar as directrizes de trabalho relativas à impressão de extracto de abonos e descontos;
  - V. Optimizar o sistema de impressão de extracto de abonos e descontos.

2. Eficácia das medidas executadas  
A partir do segundo semestre de 2020 até à presente data, não foram recebidas queixas ou opiniões do mesmo género, após a adopção das medidas acima mencionadas.
3. Em 2020, dos casos de queixas recebidos por este Fundo, 2 foram do tipo de “garantias do serviço”, cujo serviço foi relacionado com o “envio de extracto de abonos e descontos”, tendo este Fundo tomado as correspondentes medidas de melhoramento.
4. Tratamento e resposta dos casos

#### **Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2020**

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	<b>1</b>			
Ambiente				
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço	<b>2</b>			
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias	Conclu ídas no prazo de 45 dias	Conclu ídas fora do prazo de 45 dias
Administração pública- Regime de Aposentação e Sobrevivência				
Administração pública- Regime de Previdência	<b>3</b>			
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Em 2020, os 6 casos de queixas recebidos por este Fundo foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.