

Fundo de Pensões

Estatística das Sugestões, Queixas e Reclamações do Ano 2021

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões				Queixas				Reclamações				Subtotal			
	Trimestre				Trimestre				Trimestre				Trimestre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Serviço prestado pelos trabalhadores																
Ambiente																
Instalações complementares																
Procedimentos e formalidades	1												1			
Informações dos serviços																
Garantias do serviço																
Serviços electrónicos		1				1								2		
Informações sobre o desempenho																
Integração de serviços																
Outros																
Total	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões				Queixas				Reclamações				Subtotal			
	Trimestre				Trimestre				Trimestre				Trimestre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência		1		1										1		1
Administração pública - Regime de Previdência				1												1
Total	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2

Situação geral do resultado de tratamento

Em 2021, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com os procedimentos e formalidades, os serviços electrónicos e o Regime de Aposentação e Sobrevivência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:

1. Optimizar o procedimento do pedido de subsídio de família;
2. Optimizar “A minha conta *online*”;
3. Optimizar as funções de serviço e a página da “eMudança”.