

Fundo de Pensões

Situação Geral das Sugestões, Queixas e Reclamações Recebidas

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço prestado pelos trabalhadores				1					
Ambiente									
Instalações complementares									
Procedimentos e formalidades		1							
Informações dos serviços									
Garantias do serviço	1			2					
Serviços electrónicos	1	1	1		1				
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
Total	2	2	1	3	1	0	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência	5	2	1			2			
Administração pública - Regime de Previdência	5	1	1	3					
Total	10	3	2	3	0	2	0	0	0

Situação geral do resultado de tratamento de 2022

1. Em 2022, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com os serviços electrónicos, o Regime de Aposentação e Sobrevivência e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
 1. Redução gradual do uso de papel na impressão dos extractos de abonos e descontos;
 2. Estudo sobre o lançamento de serviço de pedido *online* de vários subsídios do Regime de Aposentação e Sobrevivência.
2. Eficácia das medidas executadas
 1. A partir de Janeiro de 2023, deixou-se de enviar os extractos de abonos e descontos em suporte de papel, podendo os beneficiários de pensões consultar ou descarregar a respectiva versão electrónica através da página

electrónica deste Fundo ou do APP “Funcionários e agentes públicos”;

2. Foi lançado, em Janeiro de 2023, o serviço de pedido *online* de vários subsídios do Regime de Aposentação e Sobrevivência, podendo os requerentes efectuar o pedido *online* durante todo o processo, sem necessidade de se deslocar a este Fundo.

3. Tratamento e resposta dos casos

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2022

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores				
Ambiente				
Instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	0	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Administração pública- Regime de Aposentação e Sobrevivência	2			
Administração pública- Regime de Previdência				
Total	2	0	0	0

As queixas recebidas pelo Fundo em 2022, foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.