

## Fundo de Pensões

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

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores									
Ambiente e instalações complementares						1			
Procedimentos e formalidades	1								
Informações dos serviços									
Garantias do serviço									
Serviços electrónicos	1	1		1		3			
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Administração pública - Regime de Aposentação e Sobrevivência	2	1			2				
Administração pública - Regime de Previdência	1	1	2						
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Situação geral do resultado de tratamento de 2023

1. Em 2023, atendendo que as sugestões e queixas recebidas se relacionavam com o ambiente e instalações complementares, os serviços electrónicos e o Regime de Previdência, o Fundo de Pensões tomou as seguintes medidas de melhoramento:
  1. Reforçar o mecanismo de teste da linha aberta;
  2. Adicionar o aviso aos contribuintes para prestarem atenção ao prazo para a entrega da declaração de mudança por via electrónica, na conta oficial do *Wechat*;
  3. Acrescentar o número de telefone dos Serviços de Saúde para efeitos de consulta, nas informações relativas ao “acesso a cuidados de saúde” da página electrónica do Regime de Previdência deste Fundo.
2. Eficácia das medidas executadas
  1. Depois de ter tomado as medidas acima referidas, o Fundo de Pensões

deixou de receber opiniões ou queixas semelhantes até Janeiro de 2024;

2. Os contribuintes desligados do serviço passaram a poder consultar directamente as informações relativas à protecção específica na área dos cuidados de saúde dos trabalhadores da Administração Pública.
3. Tratamento e resposta dos casos

### Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2023

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 e instalações complementares	1			
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	3			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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				
Administração pública-Regime de Previdência				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

As queixas recebidas pelo Fundo em 2023, foram respondidos e arquivados dentro do prazo de 45 dias.