

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2024

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as instruções relativas à “Recolha de opiniões dos destinatários de serviços” prevista no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, as entidades públicas devem estabelecer um mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários de serviços sobre os serviços prestados aos utentes, de modo a conhecer as opiniões dos destinatários de serviços, podendo deste modo efectuar uma melhoria contínua dos seus serviços. Nesse sentido, o Fundo de Segurança Social (adiante designado por FSS) procedeu à realização do inquérito relativo ao grau de satisfação dos 24 itens de serviços ao público, que funciona como um mecanismo da recolha de opiniões públicas conforme o previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, por forma a realizar revisão constante de qualidade dos seus serviços, através da recolha de diferentes avaliações fornecidas pelos residentes, alcançando o objectivo de melhoria contínua dos serviços prestados.

Com a finalidade de reforçar a sua abrangência e objectividade, o presente inquérito continua a adoptar o modelo de preenchimento anónimo composto por entrevistas físicas e questionários online. Mais concretamente, a recolha física das opiniões públicas sobre os serviços prestados por diferentes subunidades orgânicas foi feita pelos funcionários após o seu atendimento dos utentes, enquanto a nível online, foram disponibilizados questionários electrónicos na página do FSS para recolher as opiniões públicas sobre os seus serviços. Com o intuito de permitir que os inquiridos possam ter mais facilidade em avaliar o grau de satisfação, no inquérito em causa é aplicada a avaliação em 5 valores (1 – “Mau”; 2 – “Não Satisfeito”; 3 – “Pouco Satisfeito”; 4 – “Satisfeito”; 5 – “Muito Satisfeito”).

2. Resultados do inquérito

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		432		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,53	4,52	0,54
	Atitude		4,54	0,54
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,41	4,45	0,62
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,41	0,58

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		432		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,37	0,61
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,45	4,44	0,61
	Conveniência das formalidades		4,45	0,58
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,29	4,28	0,62
	Precisão das informações		4,32	0,63
	Detalhes das informações		4,27	0,64
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,34	4,33	0,82
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,35	0,64
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,21	4,20	0,69
	Segurança dos serviços electrónicos		4,24	0,66
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,18	0,68
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,27	4,28	0,66
	Canais de divulgação das informações		4,26	0,66
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,25	4,25	0,67

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		431		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,55	4,53	0,59
	Atitude		4,56	0,58
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,44	4,47	0,71
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,43	0,66
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,42	0,67

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		431		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,45	4,45	0,64
	Conveniência das formalidades		4,45	0,66
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,38	4,36	0,64
	Precisão das informações		4,38	0,65
	Detalhes das informações		4,39	0,65
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,39	4,39	0,89
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,39	0,67
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,28	4,28	0,73
	Segurança dos serviços electrónicos		4,28	0,70
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,27	0,70
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,34	4,35	0,69
	Canais de divulgação das informações		4,33	0,68
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,33	4,33	0,68

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foram recolhidas um total de 14 opiniões concretas apresentadas por 14 inquiridos acerca dos serviços do FSS, das quais cada 7 opiniões (50%) estavam relacionadas, respectivamente, com os serviços públicos gerais (Tipo A) e com os serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C). Entre estas, os “Serviços electrónicos” foram os mais comentados, representando 42,86% do total; de seguinte, as opiniões sobre “Serviço prestado pelos trabalhadores” representaram 28,57% do total. No total, foram 6 as opiniões que mereceram uma avaliação positiva, reconhecendo a atitude dos trabalhadores do FSS e aos serviços electrónicos do FSS. Por outro lado, houve ainda opiniões que sugeriram ao FSS que reforçasse os trabalhos nas áreas "Conveniência" do ambiente e das instalações complementares, a "Eficiência dos serviços " e a " Abrangência dos serviços electrónicos ".

Para o efeito, o FSS vai continuar a reforçar e lançar mais serviços electrónicos, a otimizar

e a melhorar a experiência sentida durante a prestação de serviços, a rever periodicamente os respectivos resultados e eficácia, bem como a otimizar as formalidades administrativas e as acções de formação do pessoal, de modo a prestar aos residentes serviços de melhor qualidade e conveniência.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Quanto aos serviços electrónicos, alguns inquiridos afirmaram que actualmente só podem consultar os dados de contribuições do indivíduos do FSS através do acesso via “Conta única de Macau”, o que é inconveniente. No entanto, com a entrada em vigor da “Governação Electrónica” e da “Lei da cibersegurança”, foram regulamentados os serviços digitais prestados pelos serviços públicos aos particulares, de modo a reforçar a protecção dos dados pessoais. Por isso, desde 1 de Julho de 2021, o FSS deixou de prestar o serviço de consulta simples sobre as contribuições, os beneficiários podem aceder à aplicação para telemóvel ou à página electrónica do FSS via “Conta Única de Macau” para consultar e descarregar um registo de contribuições mais detalhado.

Ao mesmo tempo, houve opiniões a manifestar o desejo de poder, por via *online*, tratar do requerimento de certidão de prestações do FSS, bem como efectuar o pagamento de contribuições e multas fora do prazo. O FSS tem-se empenhado na promoção dos trabalhos de construção do Governo Electrónico, tendo em consideração a realidade de utilização dos diversos serviços, implementando, de forma ordenada, os serviços electrónicos principais e de uso frequente. No futuro, o FSS continuará a avaliar as necessidades dos utentes dos serviços, lançando em tempo oportuno os serviços electrónicos mais diversificados para fazer face às expectativas dos residentes.

Além disso, segundo alguns entrevistados, não foi possível verificar o saldo da verba a título de repartição extraordinária de saldos orçamentais do regime de previdência central não obrigatório. De facto, para facilitar aos residentes a consulta da situação de atribuição de verba do regime de previdência central bem como o requerimento de levantamento de verba, actualmente, é possível consultar, através de vários meios electrónicos, o saldo da conta individual do regime de previdência central, incluindo quiosques de auto-atendimento, aplicação para telemóvel / plataforma online “Conta Única de Macau” ou acesso à “Plataforma de informações sobre o regime de previdência central não obrigatório” do sítio electrónico do FSS via Conta Única de Macau. Em Dezembro de 2024, o FSS acrescentou na “Conta Única de Macau” a informação detalhada sobre a entrada e saída de verbas da subconta de gestão do Governo e a taxa de juro anual para a distribuição de rendimentos, no sentido de aumentar ainda mais a transparência de informações sobre a atribuição de verbas do regime de previdência central. Quando forem reunidas condições no futuro, será reforçada a respectiva divulgação.

5. Análise da tendência dos resultados do inquérito realizado sobre o grau de satisfação

Como as novas instruções do mecanismo da “Recolha de opiniões dos destinatários dos serviços” acerca do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional” ajustaram os factores e os itens do inquérito do grau de satisfação, o FSS adoptou, a partir de 2023, o novo questionário do grau de satisfação, por isso, o conteúdo de itens de 2022 e 2023 não é totalmente igual, servindo apenas de referência para comparação.

5.1 Comparação geral dos serviços (Tipo A e Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,58	4,58	4,53	4,55	4,52	4,54	-0,01
	Atitude	4,58		4,56		4,55		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,48	4,43	4,47	4,45	4,46	4,43	-0,02
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,42		4,45		4,42		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,40		4,43		4,40		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,47	4,47	4,46	4,46	4,44	4,45	-0,01
	Conveniência das formalidades	-		4,45		4,45		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,34	4,34	4,35	4,35	4,32	4,33	-0,02
	Precisão das informações	4,34		4,36		4,35		
	Detalhes das informações	-		4,33		4,33		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,37	4,38	4,31	4,32	4,36	4,37	+0,05
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,38		4,32		4,37		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,28	4,31	4,31	4,24	4,24	-0,07
	Segurança dos serviços electrónicos	4,28		4,33		4,26		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		4,29		4,23		

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,33	4,33	4,33	4,33	4,31	4,31	-0,02
	Canais de divulgação das informações	-		4,33		4,30		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,37	4,37	4,30	4,30	4,29	4,29	-0,01

Em 2024 a pontuação dos factores de inquérito dos serviços em geral (Tipo A e C) do FSS registou um ajustamento ligeiro que varia entre -0,07 e 0,05. Os resultados do inquérito reflectem que o nível dos serviços prestados pelo FSS se torna estável. O FSS continua a avaliar as opiniões dos residentes e a proceder aos respectivos aperfeiçoamentos, a fim de elevar o nível dos serviços e proporcionar aos residentes serviços de melhor qualidade.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,64	4,65	4,52	4,53	4,52	4,53	--
	Atitude	4,65		4,54		4,54		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,53	4,48	4,43	4,41	4,45	4,41	--
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,46		4,42		4,41		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,46		4,38		4,37		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,51	4,51	4,44	4,45	4,44	4,45	--
	Conveniência das formalidades	-		4,45		4,45		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,40	4,40	4,33	4,32	4,28	4,29	-0,03
	Precisão das informações	4,40		4,33		4,32		
	Detalhes das informações	-		4,31		4,27		

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,43	4,45	4,28	4,29	4,33	4,34	+0,05
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,46		4,29		4,35		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,36	4,27	4,28	4,20	4,21	-0,07
	Segurança dos serviços electrónicos	4,36		4,32		4,24		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		4,26		4,18		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,42	4,42	4,29	4,29	4,28	4,27	-0,02
	Canais de divulgação das informações	-		4,28		4,26		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,43	4,43	4,27	4,27	4,25	4,25	-0,02

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (Tipo A), as pontuações obtidas nos factores de inquérito do presente ano registaram, comparativamente com os valores do ano 2023, um ligeiro ajustamento que varia entre -0,07 e 0,05.

5.3 Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,51	4,51	4,54	4,56	4,53	4,55	-0,01
	Atitude	4,51		4,58		4,56		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,43	4,38	4,49	4,48	4,47	4,44	-0,04
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,38		4,48		4,43		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,34		4,48		4,42		

Factores de inquérito	Itens	Ano 2022		Ano 2023		Ano 2024		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,42	4,42	4,47	4,47	4,45	4,45	-0,02
	Conveniência das formalidades	-		4,46		4,45		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,27	4,28	4,38	4,37	4,36	4,38	+0,01
	Precisão das informações	4,28		4,38		4,38		
	Detalhes das informações	-		4,35		4,39		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,30	4,30	4,35	4,35	4,39	4,39	+0,04
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,29		4,34		4,39		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,20	4,34	4,33	4,28	4,28	-0,05
	Segurança dos serviços electrónicos	4,20		4,33		4,28		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		4,33		4,27		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,23	4,23	4,37	4,37	4,35	4,34	-0,03
	Canais de divulgação das informações	-		4,37		4,33		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,31	4,31	4,34	4,34	4,33	4,33	-0,01

Acerca dos serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C), em comparação com 2023, as classificações de todos os factores de inquérito registaram apenas pequenos ajustamentos, variando entre -0,05 e 0,04.