

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2025

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, em 2025, 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		428		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.50	4.48	0.56
	Atitude		4.51	0.54
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.35	4.40	0.64
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.34	0.71

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		428		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.31	0.69
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.39	4.38	0.65
	Conveniência das formalidades		4.39	0.64
Informações de serviços	Conveniência das informações	4.24	4.24	0.69
	Precisão das informações		4.24	0.70
	Detalhes das informações		4.25	0.71
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.27	4.26	0.72
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.27	0.71
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.16	4.15	0.72
	Segurança dos serviços electrónicos		4.18	0.70
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.15	0.70
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.24	4.23	0.71
	Canais de divulgação das informações		4.24	0.69
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.21	4.21	0.71

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		433		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.61	4.60	0.51
	Atitude		4.61	0.52
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.48	4.50	0.59
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.47	0.60
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.46	0.60

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		433		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.50	4.51	0.60
	Conveniência das formalidades		4.48	0.61
Informações de serviços	Conveniência das informações	4.38	4.38	0.64
	Precisão das informações		4.40	0.64
	Detalhes das informações		4.37	0.65
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.41	4.40	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.42	0.64
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.30	4.27	0.69
	Segurança dos serviços electrónicos		4.33	0.66
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.31	0.65
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.36	4.36	0.64
	Canais de divulgação das informações		4.35	0.65
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.34	4.34	0.65

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foi recolhido um total de 13 opiniões concretas apresentadas por 13 inquiridos acerca dos serviços do FSS, das quais 6 opiniões (46,15%) estavam relacionadas com os serviços públicos gerais (Tipo A) e 7 opiniões (53,85%) com os serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C).

Entre estas, os “Serviços electrónicos” foram os mais comentados, com 5 opiniões que representam 38,46% do total; de seguinte, foram registadas opiniões sobre o “Serviço prestado pelos trabalhadores”, os “Procedimentos e formalidades”, as “Informações sobre o desempenho”, entre outros.

Segundo a análise detalhada por itens do inquérito, foram 4 opiniões que mereceram uma avaliação positiva, reconhecendo a “Proactividade” e a “Facilidade no uso dos serviços electrónicos”, e manifestando satisfação com os serviços do FSS. Entretanto, houve opiniões

que sugeriram ao FSS que reforçasse os trabalhos nas áreas “Eficiência dos serviços”, a “Abrangência dos serviços electrónicos” e os “Canais de divulgação das informações”.

Para o efeito, as subunidades do FSS vão continuar a recolher as opiniões e sugestões, a adoptar medidas de melhoria, a implementar de forma ordenada os serviços electrónicos, a rever periodicamente os respectivos resultados e eficácia, bem como a otimizar os procedimentos e formalidades administrativos, de modo a prestar aos residentes serviços de melhor qualidade e conveniência.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Devido ao aditamento das disposições relativas aos requisitos de permanência em Macau e ao requerimento de atribuição no âmbito do “Plano de comparticipação pecuniária no desenvolvimento económico para o ano de 2025”, foi registado um aumento significativo do número de requerimento recebidos em 2025 em comparação com os anos anteriores, sendo que na fase inicial de apresentação de requerimentos, o volume de casos recebidos foi extremamente elevado, o que trouxe desafios para os serviços de linha da frente e da logística.

Alguns inquiridos afirmaram que o tempo de processamento dos requerimentos de atribuição da comparticipação pecuniária foi longo, e pretendem que todos os documentos necessários possam ser submetidos através da “Conta Única de Macau”. A fim de facilitar os residentes a efectuarem as respectivas formalidades, nove tipos de requerimentos já estão disponibilizados na “Conta Única de Macau”. Os residentes podem efectuar, quer via online quer presencialmente, de uma só vez, o requerimento da repartição extraordinária de saldos orçamentais do regime de previdência central não obrigatório e da comparticipação pecuniária, sem necessidade de repetição de procedimentos. O FSS irá fazer o balanço da experiência adquirida, otimizando as diversas medidas de informatização bem como as formalidades e procedimentos, de modo a que a utilização da “Conta Única de Macau” na apresentação de requerimentos fique mais conveniente para os residentes e ao mesmo tempo, seja aumentada a eficiência da apreciação e aprovação.

Além disso, em Julho, um inquirido veio ao posto de atendimento para pagar a taxa de contratação de trabalhadores não residentes, e referiu que o tempo de espera para atendimento telefónico foi relativamente longo. No que respeita à linha aberta de consulta, como Julho é o mês de pagamento de contribuições para o FSS, o número de chamadas aumentou e, ao mesmo tempo, coincidiu com o pico de recepção dos requerimentos do regime de previdência central não obrigatório e da comparticipação pecuniária, o que poderá ter contribuído para o prolongamento do tempo de resposta. Para facilitar as consultas dos cidadãos, o FSS disponibiliza a página electrónica e a linha aberta de 24 horas (28238238), para fornecer as informações de base sobre contribuições e taxas de contratação.

Quanto aos serviços electrónicos, alguns inquiridos manifestaram o desejo de poderem requerer online o certificado de prestações do FSS, enquanto alguns empregadores expressaram a

vontade de poderem solicitar, na “Plataforma para Empresas e Associações”, o certificado de conta corrente do empregador e a emissão da sua versão electrónica. Em resposta às necessidades dos residentes, o FSS tem vindo a promover os serviços electrónicos sistematicamente. Em 2026, serão lançados em primeiro lugar o requerimento online do certificado de conta corrente do empregador e a emissão da versão electrónica do mesmo, e posteriormente os certificados de contribuições e prestações dos indivíduos. Paralelamente, o FSS continuará a avaliar as necessidades dos utentes dos serviços, prestando em tempo oportuno os serviços electrónicos adequados às necessidades dos residentes.

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

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

Factores de inquérito	Itens	Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,53	4,55	4,52	4,54	4,54	4,55	+0.01
	Atitude	4,56		4,55		4,56		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,47	4,45	4,46	4,43	4,45	4,41	-0.02
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,45		4,42		4,40		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,43		4,40		4,39		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,46	4,46	4,44	4,45	4,45	4,44	-0.01
	Conveniência das formalidades	4,45		4,45		4,43		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,35	4,35	4,32	4,33	4,30	4,31	-0.02
	Precisão das informações	4,36		4,35		4,32		
	Detalhes das informações	4,33		4,33		4,31		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,31	4,32	4,36	4,37	4,33	4,34	-0.03
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,32		4,37		4,34		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,31	4,31	4,24	4,24	4,21	4,23	-0.01

Factores de inquérito	Itens	Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,33		4,26		4,26		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,29		4,23		4,23		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,33	4,33	4,31	4,31	4,29	4,29	-0.02
	Canais de divulgação das informações	4,33		4,30		4,29		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,30	4,30	4,29	4,29	4,28	4,28	-0.01

Em 2025 a pontuação dos factores de inquérito dos serviços em geral (Tipo A e C) do FSS registou um ajustamento ligeiro que varia entre -0,03 e 0,01. 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 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,52	4,53	4,52	4,53	4,48	4,50	-0.03
	Atitude	4,54		4,54		4,51		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,43	4,41	4,45	4,41	4,40	4,35	-0.06
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,42		4,41		4,34		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,38		4,37		4,31		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,44	4,45	4,44	4,45	4,38	4,39	-0.06
	Conveniência das formalidades	4,45		4,45		4,39		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,33	4,32	4,28	4,29	4,24	4,24	-0.05

Factores de inquérito	Itens	Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
	Precisão das informações	4,33		4,32		4.24		
	Detalhes das informações	4,31		4,27		4.25		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,28	4,29	4,33	4,34	4.26	4.27	-0.07
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,29		4,35		4.27		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,27	4,28	4,20	4,21	4.15	4.16	-0.05
	Segurança dos serviços electrónicos	4,32		4,24		4.18		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,26		4,18		4.15		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,29	4,29	4,28	4,27	4.23	4.24	-0.03
	Canais de divulgação das informações	4,28		4,26		4.24		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,27	4,27	4,25	4,25	4.21	4.21	-0.04

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 2024, um ligeiro ajustamento que varia entre -0,07 e -0,03.

5.3 Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,54	4,56	4,53	4,55	4.60	4.61	+0.06
	Atitude	4,58		4,56		4.61		
Ambiente e instalações	Conveniência	4,49	4,48	4,47	4,44	4.50	4.48	+0.04

Factores de inquérito	Itens	Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2024
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
complementares	Hardware e apetrechamento das instalações	4,48		4,43		4.47		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,48		4,42		4.46		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,47	4,47	4,45	4,45	4.51	4.50	+0.05
	Conveniência das formalidades	4,46		4,45		4.48		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,38	4,37	4,36	4,38	4.38	4.38	-
	Precisão das informações	4,38		4,38		4.40		
	Detalhes das informações	4,35		4,39		4.37		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,35	4,35	4,39	4,39	4.40	4.41	+0.02
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,34		4,39		4.42		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,34	4,33	4,28	4,28	4.27	4.30	+0.02
	Segurança dos serviços electrónicos	4,33		4,28		4.33		
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,33		4,27		4.31		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,37	4,37	4,35	4,34	4.36	4.36	+0.02
	Canais de divulgação das informações	4,37		4,33		4.35		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,34	4,34	4,33	4,33	4.34	4.34	+0.01

Acerca dos serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C), em comparação com 2024, as classificações do factor de inquérito “Informações de serviços” mantiveram-se, enquanto os restantes factores registaram uma ligeira subida que varia entre 0,01 e 0,06.