

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2014

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com a disposição relativa a “Recolha de opiniões dos destinatários de serviços” prevista no Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, as entidades públicas devem estabelecer um mecanismo de “recolha de opiniões dos destinatários de serviços” sobre os serviços prestados aos cidadãos, de modo a conhecer as opiniões dos destinatários de serviços, podendo efectuar uma melhoria contínua. Deste modo, desde o 4.º trimestre do ano 2014, nas instalações do FSS onde se prestam serviços ao público (incluindo instalações na freguesia de São Lázaro, Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta e edifício China Civil Plaza no NAPE), realizou-se o inquérito relativo ao grau de satisfação dos 21 itens de serviços ao público, o tal é como uma medida de receber o *feedback*, conforme a recolha de opiniões dos cidadãos prevista no regime de reconhecimento da carta de qualidade. Através da recolha de avaliação de serviços pelos cidadãos, podemos efectuar uma revisão de qualidade de serviços, a fim de chegar ao objectivo de melhoria contínua.

O inquérito foi feito nas instalações do FSS, mediante entrevistas e de forma anónima, procedeu-se à recolha de opiniões relativas aos serviços das diferentes áreas do FSS, depois de prestados serviços aos destinatários pelos funcionários da linha frente. A fim de permitir que os entrevistados possam ter mais facilidade em avaliar o grau de satisfação, no inquérito em causa é aplicada a avaliação em 5 valores (1 – “Não satisfaz”; 2 – “Satisfaz pouco”; 3 – “Regular/Aceitável”; 4 – “Satisfaz”; 5 – “Satisfaz muito”).

2. Resultados do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		400		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.11	4.14	0.71
	Local de prestação de serviço		4.11	0.70
	Meios de contacto		4.09	0.69
Prestação de serviço dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.28	4.29	0.66
	Grau de profissionalização		4.28	0.66
	Eficiência no serviço		4.27	0.65
	Iniciativa		4.27	0.67
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.11	4.11	0.70
	Disposição das instalações		4.11	0.70

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4.08	4.04	0.76
	Simplicidade e celeridade		4.05	0.75
	Imparcialidade		4.14	0.72
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.13	4.13	0.72
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.06	4.04	0.70
	Exactidão da informação		4.07	0.69
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.96	3.93	0.71
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.99	0.65
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.03	3.96	0.71
	Grau de satisfação dos indicadores		4.06	0.67
	Clareza dos indicadores		4.06	0.68
Grau de Satisfação Global		4.11	4.11	0.66

Serviços públicos relativos aos benefícios							
Número de questionários válidos recolhidos				500			
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor				Desvio padrão
			Serviços do Tipo A	Serviços do Tipo B	Serviços do Tipo C	Valor médio de cada tipo de serviços	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.14	4.49	4.11	3.95	4.17	0.66
	Local de prestação de serviço		4.41	4.08	3.84	4.10	0.72
	Meios de contacto		4.47	4.09	3.94	4.15	0.65
Prestação de serviço dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.33	4.59	4.32	4.23	4.37	0.59
	Grau de profissionalização		4.59	4.29	4.16	4.33	0.61
	Eficiência no serviço		4.58	4.25	4.16	4.31	0.61
	Iniciativa		4.58	4.25	4.16	4.31	0.61
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.09	4.50	4.08	3.70	4.09	0.71
	Disposição das instalações		4.49	4.08	3.70	4.09	0.72

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor				Desvio padrão
			Serviços do Tipo A	Serviços do Tipo B	Serviços do Tipo C	Valor médio de cada tipo de serviços	
			Serviços do Tipo A	Serviços do Tipo B	Serviços do Tipo C	Valor médio de cada tipo de serviços	0.71
	Simplicidade e celeridade		4.52	4.05	3.97	4.15	0.73
	Imparcialidade		4.49	4.15	3.95	4.19	0.70
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.19	4.52	4.15	3.93	4.19	0.67
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.10	4.47	4.08	3.70	4.08	0.74
	Exactidão da informação		4.49	4.11	3.73	4.11	0.71
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.98	4.39	3.95	3.53	3.96	0.74
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.40	3.99	3.64	3.99	0.72
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.07	4.48	3.99	3.47	4.00	0.73
	Grau de satisfação dos indicadores		4.46	4.11	3.70	4.11	0.70
	Clareza dos indicadores		4.44	4.10	3.73	4.11	0.68
Grau de Satisfação Global		4.16	4.47	4.11	3.95	4.16	0.63

Serviços do Tipo A:

Pedidos de pensão para idosos, subsídio de nascimento, subsídio de casamento, subsídio de desemprego, subsídio de doença, pensão de invalidez, subsídio de funeral, créditos emergentes das relações de trabalho, subsídio de formação a desempregados, subsídio para a integração laboral de desempregados, subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego, subsídio para a inserção sociolaboral de deficientes, doenças profissionais respiratórias.

Serviços do Tipo B:

Pedidos de certidão de conta corrente do beneficiário, certidão de conta corrente do empregador, cartão de beneficiário, contribuições do regime facultativo, pagamento de taxa de contratação de trabalhadores não residentes.

Serviços do Tipo C:

Requerimento de levantamento de verba das contas individuais de previdência, reclamação sobre a lista de atribuição de verba de conta individual de previdência.

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas

No inquérito em causa, 51 entrevistados deram 67 opiniões sobre os serviços prestados pelo FSS, das quais a solicitação de prolongamento do horário ocupa a maior percentagem, no total de 12 cidadãos (17,91%), de seguida, é a localização das instalações, no total de 10 cidadãos (14,93%), além disso, 5 cidadãos apresentaram as sugestões sobre o grau de suficiência dos serviços electrónicos (7,46%), 4 cidadãos reflectiram que há espaço para a melhoria de grau de conforto do ambiente e instalações (5,97%). Excepto as opiniões relacionadas com os itens do inquérito ao grau de satisfação de serviço, há cidadãos que manifestaram opiniões de outros assuntos, tais como, 5 cidadãos acharam que é muito elevado o montante de multa a aplicar por fora do prazo de pagamento de taxa de contratação de trabalhadores não residentes, devendo definir um prazo de isentar da aplicação de multa (7,46%).

O FSS prestou muita atenção às opiniões prestadas pelos cidadãos, as subunidades do FSS estudaram e acompanharam, de forma activa, as respectivas opiniões:

- Dois entrevistados disseram que levou muito tempo para o pedido relativo às contas individuais de previdência e não há calendário fixado. Devido a que em cada pedido, os documentos necessários e a complexidade são diferentes, alguns pedidos não são sujeitos simplesmente à apreciação documental, é preciso efectuar a análise dos documentos para a decisão, pelo que, neste momento é difícil controlar eficazmente o tempo necessário de processamento. O FSS continuará a melhorar o procedimento, a fim de proporcionar aos cidadãos instruções mais claras sobre os documentos necessários.
- Relativamente à questão sobre a dificuldade de encontrar os lugares de estacionamento nas imediações das instalações do FSS na freguesia de São Lázaro, vimos sugerir que os cidadãos possam estacionar o seu carro nos silos que ficam perto, como por exemplo o Auto-Silo do Jardim de Vasco da Gama e o Auto-Silo da Estrada do Repouso, ou deslocar-se a pé ao FSS.
- Questão sobre a instalação de aquecimento.
Conforme o tempo de Macau, o FSS toma as medidas adequadas, tais como, no tempo frio, fecha as portas e janelas bem como regula o ar condicionado apenas para ventilação. Tendo em conta que o período de inverno em Macau não é muito longo, portanto, neste momento não considera a instalação de aquecimento.
- Há cidadãos que sugeriram implementar balcões de multi-funções, a fim de reduzir a tipicidade de senhas.
Tendo em conta a grande quantidade de serviços no FSS, para reduzir o tempo de espera para os cidadãos, por enquanto o FSS continua a funcionar com balcões de serviços separados, contudo, irá estudar a viabilidade de implementação de balcões de multi-funções.
- Em resposta à questão de que a aplicação de multa relativa à taxa de contratação de trabalhadores não residentes é muito elevada, nos termos da Lei n.º 21/2009 e do Regulamento Administrativo n.º 8/2010, nos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro, o empregador fica sujeito ao pagamento de uma taxa de contratação por cada trabalhador não residente efectivamente contratado. Em caso de não pagar a taxa de contratação no prazo legal, o empregador pode ser punido com multa, bem como pode constituir fundamento de revogação da autorização de contratação. Enquanto isso, quando um empregador obter a aprovação de importação de

trabalhadores não residentes pelo Gabinete para os Assuntos de Recursos Humanos, no documento de autorização emitido pelo referido gabinete constam as obrigações a que o empregador deve cumprir, incluindo a obrigação de pagamento de taxa de contratação de trabalhadores não residentes ao FSS. No futuro, o FSS irá reforçar a promoção relativa à responsabilidade de cumprimento de obrigações dos empregadores, a fim de reduzir as situações de aplicação de multa aos empregadores por motivo de pagamento fora de prazo.

- Em relação à apreciação de um funcionário do balcão de contas individuais de previdência, o FSS continuará incentivar os colegas a prestar serviços com cortesia, com vista a fornecer um melhor serviço aos cidadãos.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 No âmbito de “local de prestação de serviços”, “horário de serviço”, “grau de conforto”

No inquérito em causa, alguns entrevistados sugeriram acrescentar mais locais de prestação de serviços, prolongar o horário de serviço, melhorar o grau de conforto do ambiente e instalações. Na realidade, o FSS tem prestado atenção e contribuído para melhorias, espera que possa proporcionar o maior conforto e conveniência aos cidadãos. Relativamente aos equipamentos de *hardware* e *software* de todas as instalações do FSS, procedeu-se a uma actualização total do sistema informático de senhas de espera, unificou-se a indicação para todos os balcões com a optimização da imagem de recepção e colocou-se uma quantidade máxima de cadeiras num espaço limitado para uso dos cidadãos, no futuro, o FSS continuará a acompanhar a situação de equipamentos de *hardware* e *software* de todas as instalações, efectuando em tempo oportuno a substituição e manutenção.

Por outro lado, nos últimos anos o FSS acrescentou, de forma gradual, mais postos de atendimento ao público em diferentes zonas de Macau, além das instalações existentes na freguesia de São Lázaro, existem as instalações no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta e no Edifício China Civil Plaza na NAPE. Neste momento, está em processamento o trabalho de melhoria e crescimento de locais de atendimento público.

4.2 No âmbito de “Serviços electrónicos”

Alguns entrevistados disseram que o âmbito de serviços electrónicos não é suficiente. Na verdade, o FSS tem vindo a promover, de forma activa, o conceito sobre serviços electrónicos, escritório sem papel, protecção ambiental, portanto, no FSS estão disponíveis modelos electrónicos, entrega e recebimento de informações de contribuições por via electrónica, pagamento de contribuições através de meios electrónicos, serviço de consulta *online*, serviços nos quiosques automáticos, de modo a fornecer aos cidadãos serviços diversificadas. Em 2014, o FSS está empenhado em explorar mais meios electrónicos para o pagamento de contribuições, desde Julho de 2014, os cidadãos podem pagar as contribuições do regime facultativo através de 6 bancos, no total de setecentas máquinas de

auto-atendimento. A par disso, o FSS continuará a melhorar e actualizar o conteúdo da página electrónica, fazendo com que os cidadãos possam efectuar a consulta e apresentação de requerimentos nos vários pontos espalhados por todas as zonas de Macau. Portanto, quando se prever uma situação com grande quantidade de utentes (tais como, efectuação de prova de vida, requerimento de levantamento de verba de previdência central), o FSS, conforme a situação real, irá aumentar o número de quiosques automáticos, através de medidas acima, espera-se estender uns serviços para as ilhas e todas as zonas de Macau.

4.3 No âmbito de “Carta de Qualidade”

Em 2014, relativamente a um novo item de carta de qualidade “reclamação sobre a lista de atribuição de verba de conta individual de previdência (Declara-se a ausência de Macau por motivo de ter domicílio no Interior da China e ter completado 65 anos de idade.)”, a subunidade executante definiu, de forma activa, o conteúdo do plano e trabalho preparativo, fornecendo aos funcionários relevantes uma formação apropriada e instruções claras de trabalho. Antes de implementar o item de carta de qualidade, foi feito um teste de simulação, realizou-se uma fiscalização com base no indicador e procedimento previsto na carta de qualidade, procedendo uma revisão periódica, de modo que os funcionários possam executar com eficácia o respectivo trabalho e melhorar o fluxo de processos. Foi estimado que o item referido podia ser implementado formalmente em 1 de Janeiro de 2015. Acerca dos outros serviços que ainda não estão abrangidos pela carta de qualidade, o FSS está a estudar com entusiasmo a viabilidade da sua implementação, de forma gradual, de mais itens da carta de qualidade, em paralelo, realiza periodicamente a revisão e está empenhado em melhorar os itens existentes na carta de qualidade.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos efectuados ao grau de satisfação (comparativamente com o ano anterior)

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação			Comparativamente com o passado (ano anterior)	
	2013 (ano anterior)	2014(corrente ano)			
		Serviços públicos gerais	Serviços públicos relativos aos benefícios	Serviços públicos gerais	Serviços públicos relativos aos benefícios
Acessibilidade	4.40	4.11	4.14	↓0.29	↓0.26

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação			Comparativamente com o passado (ano anterior)	
	2013 (ano anterior)	2014(corrente ano)			
		Serviços públicos gerais	Serviços públicos relativos aos benefícios	Serviços públicos gerais	Serviços públicos relativos aos benefícios
Prestação de serviço dos trabalhadores	4.51	4.28	4.33	↓0.23	↓0.18
Ambiente e instalações	4.38	4.11	4.09	↓0.27	↓0.29
Procedimento interno	4.39	4.08	4.17	↓0.31	↓0.22
Resultado dos serviços prestados	---	4.13	4.19	---	---
Informação dos serviços prestados	---	4.06	4.10	---	---
Serviços electrónicos	---	3.96	3.98	---	---
Carta de qualidade	4.58	4.03	4.07	↓0.55	↓0.51
Grau de satisfação global	4.42	4.11	4.16	↓0.31	↓0.26

* Uma vez que as orientações pertinentes ao mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários de serviços foram publicadas e esclarecidas só no 1.º trimestre do ano 2014 pelo SAEP, e o novo plano de inquérito de grau de satisfação foi implementado formalmente em 2014, portanto, a forma de inquérito e o conteúdo dos anos 2013 e 2014 não são iguais, a comparação acima referida serve apenas como uma referência.

Em comparação com o desempenho do ano 2013, regista-se uma pequena queda relativamente a todos os itens do inquérito, entre 0,18 e 0,55 pontos, incluindo um declínio no item de Carta de qualidade, a razão pela qual o novo item de carta de qualidade implementado em 2014 não foi reconhecido por maior parte dos cidadãos. Pelo exposto, o FSS definiu um plano, a fim de promover e melhorar progressivamente a carta de qualidade. O FSS prestou atenção aos motivos que conduziram ao declínio, esperamos que através das medidas de melhoria definidas com base nas opiniões dos entrevistados e análise de avaliação, o que pode ajudar a qualidade dos serviços. No futuro, o FSS continuará a acompanhar a eficácia das medidas de melhoria e o desempenho dos serviços.

