

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2015

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, em 2015, 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, que funciona 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 – “Mau”; 2 – “Não satisfaz”; 3 – “Satisfaz pouco”; 4 – “Satisfaz”; 5 – “Satisfaz muito”).

2. Resultados do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		398		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.30	4.31	0.64
	Local de prestação de serviço		4.32	0.65
	Meios de contacto		4.28	0.66
Prestação de serviço dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.47	4.48	0.62
	Grau de profissionalização		4.48	0.61
	Eficiência no serviço		4.48	0.61
	Iniciativa		4.45	0.62
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.27	4.28	0.70
	Disposição das instalações		4.25	0.68

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4.22	4.18	0.67
	Simplicidade e celeridade		4.23	0.66
	Imparcialidade		4.24	0.66
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.26	4.26	0.65
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.22	4.21	0.68
	Exactidão da informação		4.22	0.66
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.17	4.16	0.72
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.18	0.69
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.20	4.21	0.67
	Grau de satisfação dos indicadores		4.18	0.65
	Clareza dos indicadores		4.20	0.64
Grau de Satisfação Global		4.26	4.26	0.62

Serviços Públicos Gerais: Pedido de Cartão de Beneficiário, Pedido de Certidão de Conta Corrente do Beneficiário, Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador e Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes.

Serviços públicos relativos aos benefícios							
Número de questionários válidos recolhidos				396			
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	4.25	4.38	4.31	4.18	4.29	0.65
	Local de prestação de serviço		4.35	4.23	4.07	4.22	0.74
	Meios de contacto		4.33	4.22	4.21	4.25	0.66
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.45	4.50	4.54	4.38	4.47	0.56
	Grau de profissionalização		4.51	4.52	4.30	4.44	0.58
	Eficiência dos serviços		4.51	4.53	4.30	4.45	0.58
	Iniciativa		4.46	4.52	4.30	4.43	0.58
Ambiente e	Grau de conforto	4.22	4.32	4.29	4.06	4.22	0.71

instalações	Disposição das instalações		4.33	4.25	4.05	4.21	0.72
Procedimento interno	Tempo de espera	4.25	4.35	4.18	4.12	4.22	0.72
	Simplicidade e celeridade		4.39	4.21	4.09	4.23	0.66
	Imparcialidade		4.39	4.30	4.21	4.30	0.63
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.34	4.42	4.34	4.25	4.34	0.64
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.24	4.29	4.27	4.13	4.23	0.66
	Exactidão da informação		4.33	4.25	4.14	4.24	0.63
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.08	4.09	4.13	3.91	4.06	0.70
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.17	4.06	4.03	4.09	0.66
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.17	4.19	4.20	3.95	4.13	0.65
	Grau de satisfação dos indicadores		4.35	4.14	3.95	4.19	0.63
	Clareza dos indicadores		4.34	4.15	3.95	4.19	0.62
Grau de Satisfação Global		4.27	4.35	4.3	4.16	4.27	0.57

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:

Contribuições do regime obrigatório e contribuições do regime facultativo.

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, 30 entrevistados deram 41 opiniões sobre os serviços prestados pelo FSS. A maioria das opiniões são relativas ao tempo de espera, no total de 7 entrevistados (17,07%), de seguida, é a “localização das instalações” e “disposição das instalações”, em cada destes itens registaram-se 5 entrevistados, representando respectivamente 12,2%. Além disso, no total de 9 entrevistados que manifestaram satisfação dos serviços prestados pelo FSS, ocupando 21,95%.

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

opiniões. Foi realizada uma classificação das opiniões dos cidadãos, de modo a tomar medidas e apresentar as sugestões de aperfeiçoamento.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 No âmbito de “local de prestação de serviços”

No inquérito em causa, alguns entrevistados acharam que é difícil encontrar o local de instalações do FSS na freguesia de São Lázaro, e a acessibilidade não é suficiente, sugerindo acrescentar mais postos de atendimento nas ilhas. Na realidade, o FSS tem prestado atenção à referida sugestão e empenho em melhorar. Nos últimos anos, foram instalados em diferentes zonas, postos de atendimento, como por exemplo, além das instalações existentes na freguesia de São Lázaro, em Janeiro de 2012, foram enviados funcionários do FSS ao Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta (Área de Segurança Social e Integração Laboral) onde foram colocados balcões de funções abrangentes, funcionando conforme o horário expediente do referido Centro, ou seja, o horário foi estendido até incluir a hora de almoço. Além disso, a fim de melhorar a acessibilidade, em Setembro do mesmo ano, o FSS estabeleceu mais instalações na zona do NAPE onde existem muitos escritórios comerciais, no sentido de prestar serviços relativos a contribuições. Em relação ao pagamento de contribuições, caso não houver movimento de trabalhadores no trimestre em curso, as contribuições do regime obrigatório, ou contribuições do regime facultativo, ou taxa de contratação de trabalhadores não residentes, o seu pagamento pode efectuado através dos centros de prestação de serviços ao público do IACM da zona central ou das ilhas e os bancos designados. Neste momento, está em processamento o trabalho de melhoria.

Além das medidas acima referidas, 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, pedir empréstimo de instalações temporárias ou convidar outros serviços e associações para colaboração, de modo a ajudar na triagem, através das referidas medidas, espera-se estender alguns serviços para as ilhas e todas as zonas de Macau.

4.2 No âmbito de “ambiente e instalações”

Alguns entrevistados esperam que as disposições das instalações e grau de conforto das instalações do FSS na freguesia de São Lázaro possam ser melhoradas. Acharam principalmente que o espaço é pequeno, luzes insuficientes, ar condicionado muito frio e instalações sanitárias pobres. O FSS tem-se empenhado em resolver o referido problema, até que possa elevar a qualidade de serviço ao público, proporcionando o máximo conforto e comodidade aos cidadãos. No final de 2011, 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. O FSS tem cumprido o princípio de protecção do ambiente, portanto, a temperatura do ar condicionado mantém-se sempre em 25 graus, porém, como no verão faz sempre calor, é necessário ajustar-se o volume de vento quando for preciso, e às vezes, o cidadão esteve a espera num lugar com vento relativamente grande, em relação a este problema, no futuro, o FSS irá prestar mais

atenção aos cidadãos, ajustando adequadamente a temperatura. O FSS continuará a estudar o aperfeiçoamento do ambiente e instalações dos postos de atendimento, começando neste ano as obras de remodelação das instalações do FSS na freguesia de São Lázaro, espera-se que possa proporcionar aos cidadãos um ambiente mais confortável.

Por outro lado, nas instalações do FSS no NAPE os entrevistados disseram que não gostaram de esperar juntamente com os requerentes da pensão de invalidez, o FSS notou que o número de utentes que tratam de contribuições nas instalações na NAPE aumenta cada vez mais, portanto, com a finalidade de evitar a influência à prestação de serviços e fornecer um espaço de espera mais confortável, depois negociado com os Serviços de Saúde, a partir de Novembro de 2015, a sala de junta médica onde se atendem os requerentes de pensão de invalidez nas instalações no NAPE mudou para as instalações dos Serviços de Saúde situadas no 6.º andar do Centro Hotline, com vista a elevar a qualidade de prestação de serviço ao público.

4.3 No âmbito de “procedimento interno”

Alguns entrevistados apresentaram o problema de tempo de espera de pagamento de contribuições e escassez de mão de obra. Uma vez que o pagamento de contribuições envolve sempre a declaração do movimento de trabalhadores, o FSS está a empenhar-se em criar um “serviço de declarações electrónicas” que permite aos empregadores proceder a declaração electrónica sobre os dados de contribuições do regime obrigatório através de plataforma dos SAEP “ePass”, o referido serviço será lançado no segundo semestre do ano 2016, na mesma altura, serão acrescentados os bancos *on-line* indicados pelo FSS, caixas automáticas de “JETCO”, transferência automática e BOC EXPRESS, para que os empregadores possam pagar as contribuições do regime obrigatório (trabalhadores permanentes e eventuais) e taxa de contratação de trabalhadores não residentes. Assim, os empregadores podem declarar os dados de contribuições de forma mais segura, mais conveniente, de modo a fornecer aos empregadores os meios de pagamento de contribuições mais flexíveis. Ao mesmo tempo, a medida de optimização acima referida favorece à triagem de empregadores, elevando a eficiência administrativa, melhora a qualidade de serviço, e reduz a pressão de atendimento público dos funcionários da linha frente.

Além disso, os entrevistados apresentaram as suas opiniões sobre a simplicidade e celeridade dos serviços das contas de previdência central, nomeadamente, sobre a espera de resposta, pedido de muitos documentos, complexidade de procedimento de formalidades e não sugerir, de forma activa, outras medidas, etc. Como cada pedido necessita de documentos diferentes e cuja complexidade é também diferente, caso tenham entregue documentos que não preencham os requisitos, o FSS precisa de exigir outros documentos necessários, enviando normalmente um ofício ao cidadão para pedir uma entrega complementar. Uma vez que a apreciação de alguns pedidos não só precisa de considerar simplesmente os seus requisitos, precisa de proceder também a decisão em relação à análise realizada pelos funcionários, portanto, o tempo de apreciação de cada caso é diferente, sendo difícil de controlar o tempo de trabalho. Com vista a reforçar o controlo de tempo por trabalhadores, o grupo de contas individuais de previdência vai continuar a estudar um sistema com função de verificação. Realizar-se-á um aperfeiçoamento de impressos e de

informações publicadas na página electrónica, no sentido de apresentar ao público melhor conhecimento dos procedimentos e documentos necessários, continuando a executar a carta de qualidade existente e bem como rever e optimizar o serviço ao público.

4.4 No âmbito de “Serviços electrónicos”

Alguns entrevistados disseram que o âmbito de serviços electrónicos não é suficiente. No intuito de melhorar o serviço ao público, desde Junho de 2015, o FSS implementou um serviço que através de “ePass” dos SAEP, os cidadãos podem aceder à plataforma de serviço electrónico do FSS para consultar os dados pessoais do FSS, registo de contribuições, registo de pagamento de prestações, registo de prova de vida, dados relativos à atribuição de verba de conta individual de previdência e os saldos de conta. Além disso, para obter as últimas informações do FSS, os cidadãos podem requerer o *SEPBox* junto da DSC para adquirir o canal do FSS, sendo que o pedido de “ePass” e “SEPBox” pode ser tratado nos postos de atendimento do FSS.

Desde 1 de Setembro de 2015, relativamente aos subsídios de nascimento e casamento, caso o registo seja efectuado em Macau, os requerentes podem entregar a certidão anexada ao requerimento, podem também delegar no FSS para pedir junto da Conservatória do Registo Civil da RAEM os respectivos dados. A consulta dos respectivos dados é processada através de plataforma electrónica com uso de criptografia.

Desde Dezembro de 2015, foi acrescentado o serviço de “impressão da certidão de conta corrente do beneficiário” através de quiosque automático. Os beneficiários podem imprimir o registo de contribuições nos três pontos de atendimento do FSS, precisam apenas de utilizar o BIR do tipo de cartão inteligente e colocar o dedo no scanner da impressão digital, de modo a consultar as contribuições dos últimos 5 anos, incluindo o nome de empregador, data de contribuições e o total de meses de contribuições etc., assim, os cidadãos podem controlar as suas contribuições de forma mais conveniente.

Por outro lado, de acordo com os dados registados, o número de cidadãos que efectuaram a prova de vida através de quiosque automático tem uma tendência ascendente, o que mostra que a necessidade e aceitabilidade de serviço electrónico pelos cidadãos continua a aumentar, portanto, o FSS continuará a promover, de forma activa, o conceito sobre serviços electrónicos, escritório sem papel, protecção ambiental, bem como estudar a viabilidade de crescimento de serviços através de quiosques automáticos, espera-se estender alguns serviços para as ilhas e todas as zonas de Macau.

4.5 No âmbito de “Carta de Qualidade”

Relativamente aos entrevistados que desejavam aumentar os serviços da carta de qualidade, o FSS tem melhorado a carta de qualidade conforme o plano projectado

e de forma ordenada. Em 2015, foi lançado oficialmente 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.)”, em paralelo, foi submetido à Comissão de Avaliação do Serviços Públicos, um pedido de acréscimo de um novo item “Contribuições do regime obrigatório – queixa de não pagamento de contribuições por empregador” que será implementado conforme planeado no terceiro trimestre de 2016.

Acerca dos outros serviços que ainda não estão abrangidos pela carta de qualidade, o FSS está a estudar com entusiasmo a viabilidade de implementação, de forma gradual, de mais itens da carta de qualidade, realizando periodicamente a revisão e está empenhado em atingir os indicadores de itens existentes na carta de qualidade.

4.6 Outros

Relativamente às palavras de apreço pronunciadas pelos entrevistados, o FSS continuará a incentivar os trabalhadores a prestar um serviço de alta qualidade e atencioso, bem como continuar a aperfeiçoar os procedimentos de serviços, desejando proporcionar aos cidadãos um serviço de melhor qualidade.

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

5.1 Serviços Públicos Gerais

Factores de inquérito	Itens	Ano 2014		Ano 2015	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.14	4.11	4.31	4.30
	Local de prestação de serviço	4.11		4.32	
	Meios de contacto	4.09		4.28	
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.29	4.28	4.48	4.47
	Grau de profissionalização	4.28		4.48	
	Eficiência dos serviços	4.27		4.48	
	Iniciativa	4.27		4.45	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.11	4.11	4.28	4.27
	Disposição das instalações	4.11		4.25	
Procedimento interno	Tempo de espera	4.04	4.08	4.18	4.22
	Simplicidade e celeridade	4.05		4.23	
	Imparcialidade	4.14		4.24	

Factores de inquérito	Itens	Ano 2014		Ano 2015	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.13	4.13	4.26	4.26
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.04	4.06	4.21	4.22
	Exactidão da informação	4.07		4.22	
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	3.93	3.96	4.16	4.17
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3.99		4.18	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3.96	4.03	4.21	4.20
	Grau de satisfação dos indicadores	4.06		4.18	
	Clareza dos indicadores	4.06		4.20	
Grau de satisfação do serviço global		4.11	4.11	4.26	4.26

Factores de inquérito	Ano 2014	Ano 2015	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	4.11	4.30	↑ 0.19
Serviços dos trabalhadores	4.28	4.47	↑ 0.19
Ambiente e instalações	4.11	4.27	↑ 0.16
Procedimento interno	4.08	4.22	↑ 0.14
Resultado dos serviços prestados	4.13	4.26	↑ 0.13
Informação dos serviços prestados	4.06	4.22	↑ 0.16
Serviços electrónicos	3.96	4.17	↑ 0.21
Carta de qualidade	4.03	4.20	↑ 0.17
Grau de satisfação do serviço global	4.11	4.26	↑ 0.15

Em comparação com o desempenho do ano 2014, regista-se um acréscimo relativamente a todos os serviços públicos gerais, entre 0,13 e 0,21 pontos, verificando um aumento significativo nos serviços electrónicos, o que mostra um efeito eficaz nos serviços electrónicos que foram implementados nos últimos anos pelo FSS, mas há ainda muito espaço para melhorias. O FSS continuará empenhado em elevar a qualidade de serviço bem como continuar a estudar as medidas de aperfeiçoamento, de forma a prestar aos cidadãos um serviço satisfatório.

5.2 Serviços Públicos relativos aos benefícios

Factores de inquérito	Itens	Ano 2014		Ano 2015	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.17	4.14	4.29	4.25
	Local de prestação de serviço	4.10		4.22	
	Meios de contacto	4.15		4.25	
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.37	4.33	4.47	4.45
	Grau de profissionalização	4.33		4.44	
	Eficiência dos serviços	4.31		4.45	
	Iniciativa	4.31		4.43	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.09	4.09	4.22	4.22
	Disposição das instalações	4.09		4.21	
Procedimento interno	Tempo de espera	4.16	4.17	4.22	4.25
	Simplicidade e celeridade	4.15		4.23	
	Imparcialidade	4.19		4.30	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.19	4.19	4.34	4.34
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.08	4.10	4.23	4.24
	Exactidão da informação	4.11		4.24	
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	3.96	3.98	4.06	4.08
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	3.99		4.09	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.00	4.07	4.13	4.17
	Grau de satisfação dos indicadores	4.11		4.19	
	Clareza dos indicadores	4.11		4.19	
Grau de satisfação do serviço global		4.16	4.16	4.27	4.27

Factores de inquérito	Ano 2014	Ano 2015	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	4.14	4.25	↑ 0.11
Serviços dos trabalhadores	4.33	4.45	↑ 0.12
Ambiente e instalações	4.09	4.22	↑ 0.13
Procedimento interno	4.17	4.25	↑ 0.08
Resultado dos serviços prestados	4.19	4.34	↑ 0.15
Informação dos serviços prestados	4.10	4.24	↑ 0.14
Serviços electrónicos	3.98	4.08	↑ 0.10
Carta de qualidade	4.07	4.17	↑ 0.10
Grau de satisfação do serviço global	4.16	4.27	↑ 0.11

Em comparação com o desempenho do ano 2014, regista-se também um acréscimo relativamente a todos os serviços públicos relativos aos benefícios, entre 0,08 e 0,15 pontos, notando-se um aumento óbvio no resultado dos serviços prestados, os entrevistados tiveram mais satisfação sobre os serviços públicos relativos aos benefícios.

O FSS, através de análise de opiniões e avaliação de serviços pelos entrevistados, irá adoptar medidas de optimização eficazes, no sentido de elevar a qualidade de serviço do FSS. No futuro, continuar-se-á a acompanhar a eficácia das medidas de melhoria e o desempenho dos serviços.