

## Fundo de Segurança Social

### Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2016

#### 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 2016, realizou-se o inquérito relativo ao grau de satisfação dos 20 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.

De modo a melhorar o mecanismo de recolhimento de opiniões e para que o resultado do inquérito seja mais completo e objectivo, no ano 2016, o FSS abriu um questionário *online* como uma via alternativa de recolher as opiniões. Deste modo, no ano 2016, o inquérito foi feito por dois meios, quer através das entrevistas nas instalações do FSS, quer através do questionário *online*, e de forma anónima. Os destinatários deste inquérito são cidadãos que utilizaram os serviços do FSS durante o ano 2016, incluindo os utentes dirigidos pessoalmente às instalações do FSS, os utentes que utilizaram os serviços do FSS através de quiosques ou através de terceiras entidades (como por exemplo os bancos). 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			390	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.31	4.35	0.60
	Local de prestação de serviço		4.29	0.66
	Meios de contacto		4.30	0.60
Prestação de	Atitude no serviço	4.55	4.57	0.53

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
serviço dos trabalhadores	Grau de profissionalização		4.55	0.54
	Eficiência no serviço		4.56	0.55
	Iniciativa		4.52	0.56
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.29	4.29	0.66
	Disposição das instalações		4.29	0.65
Procedimento interno	Tempo de espera	4.29	4.26	0.69
	Simplicidade e celeridade		4.31	0.67
	Imparcialidade		4.29	0.65
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.34	4.34	0.64
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.29	4.26	0.66
	Exactidão da informação		4.31	0.65
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.05	4.09	0.69
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.01	0.75
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.18	4.19	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores		4.16	0.66
	Clareza dos indicadores		4.19	0.67
Grau de Satisfação Global		4.33	4.33	0.60

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				443			
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor				Desvio padrão
			Serviços do Tipo C1	Serviços do Tipo C2	Serviços do Tipo C3	Valor médio de cada tipo de serviços	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.28	4.39	4.17	4.34	4.30	0.72
	Local de prestação de serviço		4.32	4.18	4.32	4.28	0.70

	Meios de contacto		4.26	4.18	4.34	4.27	0.67
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.49	4.46	4.59	4.49	4.51	0.59
	Grau de profissionalização		4.49	4.58	4.47	4.50	0.60
	Eficiência dos serviços		4.44	4.58	4.41	4.47	0.62
	Iniciativa		4.41	4.59	4.40	4.46	0.59
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.26	4.29	4.22	4.31	4.28	0.72
	Disposição das instalações		4.24	4.16	4.30	4.24	0.74
Procedimento interno	Tempo de espera	4.25	4.28	4.09	4.30	4.23	0.75
	Simplicidade e celeridade		4.27	4.14	4.31	4.25	0.69
	Imparcialidade		4.26	4.16	4.34	4.26	0.69
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.32	4.31	4.22	4.40	4.32	0.65
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.16	4.12	4.06	4.19	4.13	0.70
	Exactidão da informação		4.16	4.12	4.27	4.19	0.66
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.01	4.06	3.98	3.92	3.99	0.72
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.29	3.81	3.98	4.03	0.77
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.10	4.11	3.98	4.03	4.05	0.71
	Grau de satisfação dos indicadores		4.26	3.98	4.10	4.11	0.79
	Clareza dos indicadores		4.26	3.99	4.15	4.13	0.80
Grau de Satisfação Global		4.25	4.26	4.13	4.32	4.25	0.67

### Serviços do Tipo C1:

Pedidos de pensão para idosos, subsídio de nascimento, subsídio de casamento, subsídio de desemprego, subsídio de doença, pensão de invalidez, subsídio de funeral, 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 C2:

Contribuições do regime facultativo e contribuições do regime obrigatório.

### Serviços do Tipo C3:

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, 36 entrevistados deram 55 opiniões sobre os serviços

prestados pelo FSS. Entre as quais, a maioria das opiniões são relativas ao “Tempo de espera” e “Divulgação da informação”, representando respectivamente 12,73% do total das opiniões. De seguida, é o “Tempo de espera” e “Local de prestação de serviço”, acharam que gastaram muito tempo na espera e a localização não está bem situada, representando respectivamente 9,09% do total das opiniões. Há opiniões expressas sobre a necessidade de melhoria de “Disposição das instalações”, ocupando 7,27%. Além disso, no total de 6 entrevistados que manifestaram satisfação dos serviços prestados pelo FSS, ocupando 10,91%.

Os dados acima referidos reflectem que o FSS precisa de reforçar a atenção referente a Acessibilidade, Procedimento interno, Informação dos serviços prestados. Com vista a aperfeiçoar os serviços do FSS, as suas subunidades vão continuar a recolher as opiniões e sugestões dos cidadãos. Através de efectuação periódica de soluções e classificação das mesmas, apresentam-se propostas de melhoramento e sugestões de aperfeiçoamento.

## **4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento**

### **4.1 No âmbito de “local de prestação de serviços e horário dos serviços”**

No inquérito em causa, alguns entrevistados acharam que a acessibilidade das instalações do FSS não é suficiente, sugerindo acrescentar mais postos de atendimento nas ilhas e estender o horário de expediente. Na realidade, a fim de elevar o nível de conveniência dos serviços, o FSS nos últimos anos estabeleceu instalações na areia preta (Centro de Serviços da RAEM, Área de Segurança Social e Integração Laboral) e também na zona do NAPE, além disso, foram colocados em diferentes zonas de Macau os quiosques automáticos, continuando a cooperar com o IAS, IACM, bancos designados, entre as entidades públicas e privadas, no sentido de alargar a cobertura de serviços, ainda por cima, foram colocados balcões de funções abrangentes nas instalações da Areia Preta que atendem o público durante a hora de almoço. Por outro lado, através de criação de diversificação dos serviços electrónicos, o FSS forneceu mais canais aos cidadãos para tratar dos serviços necessários, tais como o serviço de declarações electrónicas implementado no ano 2016, foi acrescentado aos empregadores o meio electrónico de pagamento de contribuições do regime obrigatório através de bancos. O FSS continuará a prestar atenção às necessidades dos respectivos serviços, a fim de responder ao pedido dos cidadãos.

### **4.2 No âmbito de “Informação dos serviços prestados”**

Alguns entrevistados sugeriram que se acrescentem a divulgação e promoção das informações dos serviços electrónicos, quiosques automáticos, postos de atendimento público e do regime de previdência. Na verdade, além de ter publicado as referidas informações na página electrónica oficial, o FSS procede também à sua divulgação através de diferentes canais, tais como, publicidade na televisão e na

rádio, programas de televisão “consultas e informações”, emissão de informações em plataforma social ou notas de imprensa. Em Setembro de 2016, o FSS abriu uma conta oficial de Wechat, através do qual os cidadãos podem obter as informações do FSS. A par disso, a fim de permitir aos empregadores a conhecer melhor o conteúdo do Serviço de Declarações Electrónicas e a operação do respectivo sistema, o FSS realizou 7 sessões de esclarecimento em Novembro de 2016, apresentando aos empregadores o detalhe do serviço de declarações electrónicas. No futuro, conforme a situação concreta, o FSS vai fortalecer, de forma adequada, a divulgação e promoção do respectivo serviço, no sentido de fornecer informações suficientes.

#### **4.3 No âmbito de “ambiente e instalações”**

O resultado de inquérito é semelhante ao do ano passado, alguns entrevistados apontaram que na sala de atendimento do FSS na freguesia de São Lázaro não há cadeiras suficientes, baixa ventilação do ar, piso desgastado, instalações sanitárias pobres, e outras questões. Neste contexto, o FSS nos últimos anos optimizou, de forma ordenada, as instalações de *hardware* e *software* nos postos de atendimento, incluindo o sistema informático de senhas de espera, unificação de indicação para todos os balcões e assentos temporários adicionais, de modo a fornecer um espaço confortável de espera e prestação de serviços de boa qualidade. Além disso, em relação à sugestão de acrescentar as linhas indicadoras no chão da sala de atendimento para fins de identificar as zonas de serviços, tal vai ser tomada como referência no projecto das obras de remodelação das instalações do FSS na freguesia de São Lázaro.

#### **4.4 No âmbito de “procedimento interno”**

Alguns entrevistados apresentaram o problema de tempo de espera de tratamento de formalidades e escassez de mão de obra. No período de pico de trabalho, o FSS contrata sempre trabalhadores provisórios, com vista a manter o nível de serviço. A par disso, o FSS tem-se empenhado em melhorar os procedimentos internos, desde Agosto de 2016, tem aplicado o modo de operação de quiosque automático aos serviços de balcão, melhorando a função de despacho do sistema de operação electrónica, assim, os trabalhos manuais e repetidos tornaram-se em forma electrónica, dando mais um passo na redução de tempo de apreciação e autorização dos requerimentos de levantamento de verba. Além disso, em Novembro de 2016, o FSS implementou o serviço de declarações electrónicas para o pagamento de contribuições do regime obrigatório, permitindo aos empregadores a aceder ao sistema on-line indicado para fins de declarar os dados de contribuições dos seus trabalhadores, e efectuando o descarregamento e impressão do mapa-guia no mês de pagamento de contribuições. O pagamento pode ser feito através transferência

automática, banco on-line, caixas automáticas de “JETCO”, e BOC EXPRESS. Foi assim realizado um modo de operação de declarar primeiro e pagar depois, isto não só ajuda aliviar a pressão de atendimento público dos funcionários da linha frente, mas também simplifica o trabalho logístico, no intuito de elevar a eficiência administrativa.

#### 4.5 No âmbito de “Serviços electrónicos”

No intuito de concretizar as linhas de acção governativa sobre os serviços electrónicos promovidos, de forma vigorosa, pelo Governo da RAEM, o FSS implementou vários serviços electrónicos nos últimos anos, melhorando sucessivamente a qualidade de serviço. Além de alargar o âmbito de serviços prestados pelos quiosques automáticos, os cidadãos podem ainda através da conta “ePass” consultar os dados pessoais do FSS e requerer a certidão da conta corrente do beneficiário, bem como através do *SEPBox* para obter as informações do FSS. No que diz respeito a sugestão de entrevistado sobre a prestação de serviço de pagamento de contribuições on-line, de facto, no ano 2011, os beneficiários do regime facultativo já podem pagar as contribuições através de vários meios electrónicos de bancos, incluindo a efectuação de pagamento através de serviço on-line dos bancos indicados. Na sequência de implementação do Serviço de Declarações Electrónicas em Novembro de 2016, os empregadores podem também pagar as contribuições do regime obrigatório e taxa de contratação de trabalhadores não residentes através de diferentes meios electrónicos, tais como bancos on-line. No futuro, o FSS vai continuar a melhorar os serviços electrónicos de forma ordenada, com vista a dar mais um passo na elevação do nível de serviço.

### 5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos efectuados ao grau de satisfação

#### 5.1 Comparação entre os serviços gerais (Tipo A e tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2015		Ano 2016		Comparativamente ao ano 2015 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.30	4.28	4.33	4.30	+0.02
	Local de prestação de serviço	4.27		4.28		
	Meios de contacto	4.27		4.28		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.48	4.46	4.54	4.52	+0.06
	Grau de profissionalização	4.46		4.53		
	Eficiência dos serviços	4.46		4.51		

	Iniciativa	4.44		4.49		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.25	4.24	4.28	4.28	+0.04
	Disposição das instalações	4.23		4.27		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.20	4.23	4.25	4.27	+0.04
	Simplicidade e celeridade	4.23		4.27		
	Imparcialidade	4.27		4.28		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.30	4.30	4.33	4.33	+0.03
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.22	4.23	4.19	4.22	-0.01
	Exactidão da informação	4.23		4.25		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.11	4.13	4.04	4.03	-0.10
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.15		4.02		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.17	4.18	4.12	4.14	-0.04
	Grau de satisfação dos indicadores	4.18		4.14		
	Clareza dos indicadores	4.20		4.16		
Grau de satisfação do serviço global		4.27	4.27	4.29	4.29	+0.02

Em 2016, relativamente aos serviços do FSS, o “grau de satisfação do serviço global” foi de 4.29 pontos, registou-se um aumento de 0.02 pontos. Dos factores de inquérito, verificou-se um acréscimo mais significativo no “Serviços dos trabalhadores”, foi aumentado 0.06 pontos em relação ao ano anterior, de seguida, foram os factores de “Ambiente e instalações” e “Procedimento interno”, notando um acréscimo respectivamente de 0.04 em comparação com o ano anterior. O resultado de inquérito demonstra um determinado sucesso depois de melhoramento do procedimento interno nos últimos anos. Por outro lado, registou-se um leve decréscimo nos factores de “Informação dos serviços prestados”, “Serviço electrónico” e de “Carta de Qualidade”, dos quais, notou-se o decréscimo mais óbvio no “Serviço electrónico”, baixou 0.1 ponto. O resultado reflectiu o aumento de pedido de serviço electrónico pelos cidadãos. No futuro, o FSS irá estudar, com entusiasmo, os itens a que podem ser aplicados os serviços electrónicos, acelerando o passo na promoção de serviços administrativos electrónicos.

## 5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2015		Ano 2016		Comparativamente ao ano 2015 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.31	4.30	4.35	4.31	+0.01
	Local de prestação de serviço	4.32		4.29		
	Meios de contacto	4.28		4.30		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.48	4.47	4.57	4.55	+0.08
	Grau de profissionalização	4.48		4.55		
	Eficiência dos serviços	4.48		4.56		
	Iniciativa	4.45		4.52		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.28	4.27	4.29	4.29	+0.02
	Disposição das instalações	4.25		4.29		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.18	4.22	4.26	4.29	+0.07
	Simplicidade e celeridade	4.23		4.31		
	Imparcialidade	4.24		4.29		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.26	4.26	4.34	4.34	+0.08
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.21	4.22	4.26	4.29	+0.07
	Exactidão da informação	4.22		4.31		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.16	4.17	4.09	4.05	-0.12
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.18		4.01		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.21	4.20	4.19	4.18	-0.02
	Grau de satisfação dos indicadores	4.18		4.16		
	Clareza dos indicadores	4.20		4.19		
Grau de satisfação do serviço global		4.26	4.26	4.33	4.33	+0.07

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (tipo A), o “Grau de satisfação do serviço global” foi de 4,33 pontos, aumentou 0.07 pontos em relação ao ano 2015. Nos factores de inquérito, notou-se um acréscimo significativo nos factores “Serviços dos trabalhadores” e “Resultado dos serviços prestados”. O resultado reflectiu o aumento sucessivo dos cidadãos sobre o Grau de satisfação do serviço global dos Serviços Públicos Gerais. Por outro lado, registaram-se pontos mais baixos nos factores “Serviço electrónico” e “Carta de Qualidade”, o declínio significativo situou-se no factor “Serviço electrónico”, foi reduzido 0.12 pontos em comparação ao ano anterior, o que reflectiu a existência de espaço de melhoramento de serviço electrónico relativo aos serviços públicos gerais. O FSS continuará a empenhar-se no estudo de medidas de optimização, reforçar a promoção dos respectivos serviços electrónicos, para fins de fornecer aos cidadãos serviços de qualidade.

### 5.3 Serviços Públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2015		Ano 2016		Comparativamente ao ano 2015 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.29	4.25	4.30	4.28	+0.03
	Local de prestação de serviço	4.22		4.28		
	Meios de contacto	4.25		4.27		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.47	4.45	4.51	4.49	+0.04
	Grau de profissionalização	4.44		4.50		
	Eficiência dos serviços	4.45		4.47		
	Iniciativa	4.43		4.46		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.22	4.22	4.28	4.26	+0.04
	Disposição das instalações	4.21		4.24		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.22	4.25	4.23	4.25	+0.00
	Simplicidade e celeridade	4.23		4.25		
	Imparcialidade	4.30		4.26		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.34	4.34	4.32	4.32	-0.02
Informação dos serviços	Divulgação da informação	4.23	4.24	4.13	4.16	-0.08
	Exactidão da informação	4.24		4.19		

prestados						
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.06	4.08	3.99	4.01	-0.07
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.09		4.03		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.13	4.17	4.05	4.10	-0.07
	Grau de satisfação dos indicadores	4.19		4.11		
	Clareza dos indicadores	4.19		4.13		
Grau de satisfação do serviço global		4.27	4.27	4.25	4.25	-0.02

Acerca de Serviços Públicos Relativos aos Benefícios (tipo C), em 2016 o ponto do “Grau de satisfação do serviço global” foi de 4.25 pontos, registou-se um leve decréscimo de 0.02 pontos em comparação com ano anterior. Nos factores de inquérito, verificou-se uma subida mais significativa em “Serviços dos trabalhadores” e “Ambiente e instalações”, aumentaram respectivamente 0.04 pontos. De seguida, foi o factor de “Acessibilidade”, aumentou 0.03 pontos. Por outro lado, registou-se um leve decréscimo nos 4 factores, “Resultado dos serviços prestados”, “Informação dos serviços prestados”, “Serviço electrónico” e “Carta de Qualidade”, caíram entre 0.02 e 0.08 pontos. No futuro, o FSS continuará a focar a atenção na situação de publicação de informações, criando condições, para implementar mais itens de carta de qualidade e serviços electrónicos.