

# Fundo de Segurança Social

## Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2017

### 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 2017, 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. Deste modo, no ano 2017, o inquérito foi feito através de entrevistas nas instalações do FSS e questionários *online*, e de forma anónima. Os destinatários deste inquérito são cidadãos que utilizaram os serviços do FSS durante o ano 2017, incluindo os utentes dirigidos pessoalmente às instalações do FSS, os utentes que utilizaram os serviços do FSS através de quiosques automáticos 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			391	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.41	4.43	0.64
	Local de prestação de serviço		4.40	0.66
	Meios de contacto		4.39	0.66

Prestação de serviço dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.61	4.61	0.53
	Grau de profissionalização		4.61	0.53
	Eficiência no serviço		4.61	0.55
	Iniciativa		4.61	0.53
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.46	4.46	0.67
	Disposição das instalações		4.45	0.67
Procedimento interno	Tempo de espera	4.40	4.37	0.70
	Simplicidade e celeridade		4.42	0.64
	Imparcialidade		4.42	0.64
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.49	4.49	0.60
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.40	4.39	0.62
	Exactidão da informação		4.40	0.63
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.29	4.27	0.72
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.31	0.68
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.34	4.29	0.68
	Grau de satisfação dos indicadores		4.37	0.64
	Clareza dos indicadores		4.36	0.63
Grau de Satisfação Global		4.42	4.42	0.58

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.

<b>Serviços públicos relativos aos benefícios</b>							
Número de questionários válidos recolhidos			391				
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	4.36	4.38	4.20	4.61	4.4	0.65
	Local de prestação de serviço		4.30	4.16	4.53	4.33	0.69
	Meios de contacto		4.35	4.15	4.54	4.35	0.68
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.55	4.43	4.48	4.77	4.56	0.57
	Grau de profissionalização		4.43	4.49	4.71	4.54	0.58
	Eficiência dos serviços		4.45	4.45	4.73	4.54	0.58
	Iniciativa		4.46	4.46	4.71	4.54	0.59
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.30	4.35	4.04	4.54	4.31	0.69
	Disposição das instalações		4.30	4.06	4.49	4.28	0.71
Procedimento interno	Tempo de espera	4.28	4.28	3.99	4.52	4.26	0.72
	Simplicidade e celeridade		4.24	4.02	4.58	4.28	0.72
	Imparcialidade		4.29	4.04	4.54	4.29	0.69
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.33	4.33	4.08	4.58	4.33	0.69
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.25	4.28	4.01	4.44	4.24	0.74
	Exactidão da informação		4.28	4.03	4.48	4.26	0.72
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.15	4.15	3.96	4.28	4.13	0.72
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.18	3.86	4.43	4.16	0.74
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.20	4.20	3.95	4.35	4.17	0.71
	Grau de satisfação dos indicadores		4.35	3.92	4.36	4.21	0.72
	Clareza dos indicadores		4.37	3.92	4.40	4.23	0.70
Grau de Satisfação Global		4.28	4.36	4.02	4.47	4.28	0.66

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, 29 entrevistados expressaram um total de 32 opiniões sobre os serviços prestados pelo FSS. Entre as quais, a maioria das opiniões foram relativas à “Disposição das instalações”, com 8 cidadãos a expressarem as suas opiniões (25%); de seguida, houve 6 entrevistados a referirem que gastaram muito tempo na espera (18,75%); por outro lado, 3 entrevistados expressaram as opiniões respectivamente sobre “Horário dos serviços” (9,38%), “Local de prestação de serviço” (9,38%) e “Simplicidade e celeridade” do Procedimento interno (9,38%). Além disso, no total de 5 entrevistados que manifestaram satisfação dos serviços prestados pelo FSS (15,63%).

O FSS dá sempre muita importância às opiniões manifestadas pelos cidadãos, procedendo à classificação e análise das mesmas, para fins de elaborar as medidas correspondentes 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 consideraram que a acessibilidade das instalações do FSS na freguesia de São Lázaro não é suficiente, sugerindo estender o horário de expediente na hora de almoço. Na realidade, o FSS tem-se empenhado em aperfeiçoar o assunto, prestando os serviços no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta, Área de Segurança Social e Integração Laboral através de balcões de funções abrangentes que atendem o público durante a hora de almoço; posteriormente, ainda foram estabelecidas as Instalações no Edf. China Civil Plaza no NAPE para a zona comercial, para efeitos de prestar os serviços relativos às contribuições e à taxa de contratação.

Com a promoção e a popularização dos serviços electrónicos, os beneficiários do regime facultativo e os empregadores que utilizam os serviços de declaração electrónica podem pagar as verbas através de diversos meios electrónicos de pagamento, além de efectuarem o pagamento nos postos de atendimento do FSS, Centros de Prestação de

Serviços ao Público das Ilhas do IACM ou Zona Central do IACM bem como nos 9 bancos designados. Além disso, os cidadãos ainda podem utilizar os quiosques automáticos colocados em 43 locais espalhados por Macau e a conta *ePass*, para efeitos de consulta e requerimento dos respectivos serviços.

#### **4.2. No âmbito de “ambiente e instalações”**

Alguns entrevistados apontaram que os equipamentos das instalações na freguesia de São Lázaro estão desgastados, e o ambiente não está confortável, como por exemplo, cadeiras pouco confortáveis, instalações sanitárias pobres, etc, sendo que todas as opiniões foram recolhidas pelo FSS. Com vista a proporcionar um ambiente de serviços mais confortável, foram realizadas obras de remodelação nas Instalações do FSS na freguesia de São Lázaro desde o dia 7 de Agosto de 2017, e estabelecido temporariamente o Posto de Atendimento Provisório no Tap Seac (sito no Pavilhão Polidesportivo Tap Seac - Sala de Exposições), para continuar a prestar serviços aos cidadãos. Ao mesmo tempo, para cooperar com o projecto total das novas instalações, a respectiva subunidade também efectuou uma revisão do sistema de senhas de espera e iniciou o respectivo trabalho de desenvolvimento.

#### **4.3. No âmbito de “procedimento interno”**

Alguns entrevistados apresentaram o problema de tempo longo na espera e solicitaram um serviço acelerado de emissão de certidões etc. O FSS continua a melhorar as formalidades dos diversos serviços, e vamos dar um exemplo. Acerca do serviço de certidão de conta corrente de beneficiário, em 2014, foi lançado o serviço de pedido de certidão de conta corrente de beneficiário através de quiosques automáticos. Em 2015, foi lançado o serviço de notificação por mensagem telemóvel (SMS) para informar os beneficiários do levantamento de certidão de conta corrente. A partir de 2016, quando o requerente levantar a certidão pode efectuar directamente o pagamento de imposto de selo em numerário, não necessita de adquirir o selo de estampilha junto da Direcção dos Serviços de Finanças. No mesmo ano, foi lançado o serviço de pedido de certidão de conta corrente de beneficiário através de conta *ePass*. Todas as medidas de aperfeiçoamento lançadas visam providenciar um serviço mais flexível e conveniente aos residentes, favorecendo a simplificação de procedimentos administrativos. Assim, cerca de 30% dos pedidos de certidão de conta corrente de beneficiário foram efectuados e tratados através de serviços electrónicos, sendo uma medida eficiente para aliviar a pressão de atendimento do pessoal da linha frente, de modo a elevar a eficiência administrativa e qualidade de serviços.

#### 4.4. No âmbito de “Serviços electrónicos”

Após análise de dados estatísticos do inquérito em causa, os entrevistados tiveram uma maior satisfação com a melhoria no factor “Serviço electrónico”, mas com uma pontuação ainda mais reduzida em comparação com os outros factores. Conforme os questionários preenchidos, alguns entrevistados não optam por utilizar o serviço electrónico do FSS, e por isso, não preenche a parte sobre o grau de satisfação (a taxa de resposta é de 68%), isso reflecte que os entrevistados não utilizam de forma popular o serviço electrónico do FSS. No futuro, o FSS além de desenvolver um serviço electrónico mais diversificado, ainda vai reforçar a promoção de divulgação deste âmbito, de forma a permitir a mais residentes conhecerem e utilizarem mais o serviço electrónico.

## 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 2016		Ano 2017		Comparativa mente ao ano 2016 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.33	4.30	4.41	4.38	+ 0.08
	Local de prestação de serviço	4.28		4.37		
	Meios de contacto	4.28		4.37		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.54	4.52	4.59	4.58	+ 0.06
	Grau de profissionalização	4.53		4.58		
	Eficiência dos serviços	4.51		4.58		
	Iniciativa	4.49		4.58		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.28	4.28	4.39	4.38	+ 0.10
	Disposição das instalações	4.27		4.37		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.25	4.27	4.32	4.34	+ 0.07
	Simplicidade e celeridade	4.27		4.35		
	Imparcialidade	4.28		4.36		
Resultado dos	Conformidade	4.33	4.33	4.41	4.41	+ 0.08

serviços prestados	com a finalidade de utilização					
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.19	4.22	4.31	4.32	+ 0.10
	Exactidão da informação	4.25		4.33		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.04	4.03	4.19	4.21	+ 0.18
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.02		4.23		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.12	4.14	4.22	4.27	+ 0.13
	Grau de satisfação dos indicadores	4.14		4.29		
	Clareza dos indicadores	4.16		4.30		
Grau de satisfação do serviço global		4.29	4.29	4.35	4.35	+ 0.06

Em comparação com o ano 2016, as pontuações de factores de inquérito em relação aos serviços gerais têm uma melhoria, aumentando 0,06 pontos até 0,18 pontos. O resultado reflecte que o grau de satisfação dos cidadãos sobre os serviços prestados pelo FSS tem aumentado constantemente, sendo que o factor “Serviço electrónico” tem um aumento óbvio, tal mostra que os trabalhos de promoção contínua do serviço electrónico do FSS têm uma certa eficácia. No futuro, o FSS vai aumentar os serviços electrónicos e alargar o âmbito de serviços ainda mais, e por outro lado, o FSS vai reforçar a segurança, a eficácia e a integridade dos serviços electrónicos, de modo a fornecer serviços mais seguros, mais eficazes e ecológicos para o público.

## 5.2. Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2016		Ano 2017		Comparativa mente ao ano 2016 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.35	4.31	4.43	4.41	+ 0.10
	Local de	4.29		4.40		

	prestação de serviço					
	Meios de contacto	4.30		4.39		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.57	4.55	4.61	4.61	+ 0.06
	Grau de profissionalização	4.55		4.61		
	Eficiência dos serviços	4.56		4.61		
	Iniciativa	4.52		4.61		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.29	4.29	4.46	4.46	+ 0.17
	Disposição das instalações	4.29		4.45		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.26	4.29	4.37	4.41	+ 0.12
	Simplicidade e celeridade	4.31		4.42		
	Imparcialidade	4.29		4.42		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.34	4.34	4.49	4.49	+ 0.15
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.26	4.29	4.39	4.39	+ 0.10
	Exactidão da informação	4.31		4.40		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.09	4.05	4.27	4.29	+ 0.24
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.01		4.31		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.19	4.18	4.29	4.34	+ 0.16
	Grau de satisfação dos indicadores	4.16		4.37		
	Clareza dos indicadores	4.19		4.36		
Grau de satisfação do serviço global		4.33	4.33	4.42	4.42	+ 0.09

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (tipo A), as pontuações dos factores de inquérito têm uma melhoria em comparação com o ano 2016, aumentando 0,06 pontos até 0,24 pontos e o factor “Serviço electrónico” tem um aumento mais óbvio. Isso mostra que os cidadãos têm uma satisfação em relação à eficiência de serviços electrónico dos serviços públicos gerais do que o passado. O FSS continua a empenhar-se em estudos de medidas de aperfeiçoamento, reforçando os serviços electrónicos e proporcionando aos residentes os serviços de qualidade.

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

Factores de inquérito	Itens	Ano 2016		Ano 2017		Comparativamente ao ano 2016 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	4.4	4.36	+ 0.08
	Local de prestação de serviço	4.28		4.33		
	Meios de contacto	4.27		4.35		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.51	4.49	4.56	4.55	+ 0.06
	Grau de profissionalização	4.50		4.55		
	Eficiência dos serviços	4.47		4.55		
	Iniciativa	4.46		4.54		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.28	4.26	4.31	4.30	+ 0.04
	Disposição das instalações	4.24		4.28		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.23	4.25	4.26	4.28	+ 0.03
	Simplicidade e celeridade	4.25		4.28		
	Imparcialidade	4.26		4.29		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.32	4.32	4.33	4.33	+ 0.01
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.13	4.16	4.25	4.26	+ 0.10
	Exactidão da informação	4.19		4.27		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços	3.99	4.01	4.13	4.15	+ 0.14

	electrónicos					
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.03		4.16		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.05	4.10	4.17	4.20	+ 0.10
	Grau de satisfação dos indicadores	4.11		4.21		
	Clareza dos indicadores	4.13		4.23		
Grau de satisfação do serviço global		4.25	4.25	4.28	4.28	+ 0.03

Acerca de Serviços Públicos Relativos aos Benefícios (tipo C), as pontuações de factores de inquérito em relação aos serviços gerais têm uma melhoria em comparação com o ano 2016, aumentando 0,01 pontos até 0,14 pontos, resultado igual ao do inquérito de Serviços Públicos Gerais. O factor “Serviço electrónico” tem um aumento mais óbvio no grau de satisfação.

O FSS vai continuar a analisar as opiniões dos entrevistados e pontuações, elaborando as medidas de aperfeiçoamento eficiente, de modo a elevar a qualidade de serviços do FSS. Além disso, vai continuar a acompanhar a eficiência destas medidas de aperfeiçoamento e empenhar-se em elevar o desempenho dos serviços.