

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do serviço do ano 2018

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 2018, realizou-se o inquérito relativo ao grau de satisfação dos 23 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.

Com vista a que o resultado do inquérito seja mais completo e objectivo, o presente inquérito foi feito através de entrevistas nas instalações do FSS e questionários *online*, e de forma anónima. Os funcionários dos balcões, depois de ajudarem os destinatários a acabar os serviços pretendidos, recolheram as opiniões relativas aos serviços prestados pelas diversas subunidades. Por outro lado, os utentes dos serviços do FSS também podem preencher o questionário *online* para expressar as suas opiniões. Com a finalidade 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 satisfaz”; 3 – “Satisfaz pouco”; 4 – “Satisfaz”; 5 – “Satisfaz muito”).

2 Resultados do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			410	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.32	4.34	0.65
	Local de prestação de serviço		4.34	0.68
	Meios de contacto		4.29	0.68
Prestação de serviço dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.67	4.68	0.50
	Grau de profissionalização		4.67	0.52

	Eficiência no serviço		4.66	0.53
	Iniciativa		4.67	0.52
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.39	4.39	0.66
	Disposição das instalações		4.39	0.65
Procedimento interno	Tempo de espera	4.34	4.29	0.70
	Simplicidade e celeridade		4.33	0.67
	Imparcialidade		4.39	0.66
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.39	4.39	0.67
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.28	4.26	0.68
	Exactidão da informação		4.29	0.67
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.16	4.14	0.73
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.18	0.70
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.34	4.28	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores		4.37	0.64
	Clareza dos indicadores		4.36	0.63
Grau de Satisfação Global		4.36	4.36	0.64

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos			448	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.29	4.32	0.65
	Local de prestação de serviço		4.29	0.68
	Meios de contacto		4.27	0.66
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.55	4.55	0.56
	Grau de profissionalização		4.54	0.56

	Eficiência dos serviços		4.54	0.57
	Iniciativa		4.55	0.58
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.33	4.34	0.66
	Disposição das instalações		4.31	0.68
Procedimento interno	Tempo de espera	4.30	4.30	0.69
	Simplicidade e celeridade		4.28	0.67
	Imparcialidade		4.32	0.64
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.36	4.36	0.65
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.24	4.22	0.69
	Exactidão da informação		4.26	0.67
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.12	4.10	0.70
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.13	0.70
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.24	4.19	0.67
	Grau de satisfação dos indicadores		4.27	0.67
	Clareza dos indicadores		4.26	0.66
Grau de Satisfação Global		4.31	4.31	0.61

3 Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas

No inquérito em causa, 23 inquiridos expressaram um total de 31 opiniões sobre os serviços prestados pelo FSS. Entre as quais, cada 5 inquiridos expressaram as opiniões respectivamente sobre “Disposição das instalações” e “Tempo de espera”, representando 16,13% nas opiniões totalmente recolhidas; por outro lado, houve 3 inquiridos que expressaram as opiniões respectivamente sobre “Eficiência dos serviços”, “Divulgação da informação” e o “Grau de suficiência dos serviços electrónicos” de serviços electrónicos, representando 9,68% nas opiniões totalmente recolhidas.

Além disso, houve um total de 6 inquiridos que manifestaram satisfação dos serviços prestados pelo FSS (19,35%).

O FSS sempre dá muita importância às opiniões manifestadas pelos cidadãos, procedendo

à classificação e análise das mesmas, e em conformidade com o resultado de análise, elaborar-se-ão as medidas correspondentes e sugestões de aperfeiçoamento, de forma a elevar de forma activa o nível de qualidade de serviços.

4 Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 No âmbito de “Local de prestação de serviços”

Com vista a proporcionar aos cidadãos um serviço mais conveniente e de qualidade, o FSS estabeleceu uma área de segurança social no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, tendo destacado o pessoal para o Centro em 18 de Março de 2019. Assim, este novo posto de atendimento contribui, tanto para a redução de pressão das outras instalações em atender os residentes como para o alargamento do âmbito de cobertura de serviços do FSS, de forma a prestar um serviço mais conveniente aos residentes e empresas das Ilhas.

4.2 No âmbito de “Ambiente e instalações”

Alguns inquiridos apontaram que houve fios eléctricos expostos no chão do Posto de Atendimento Provisório no Tap Seac, tal causou provavelmente perigosidade. Após o acompanhamento, os fios eléctricos são colocados de modo geral na caixa de circuito, mas como a caixa de circuito está directamente em frente ao balcão de recepção, é fácil os cidadãos chutar a mesma. Actualmente, o pessoal da linha de frente colocou de volta os fios eléctricos expostos na caixa de circuito; No futuro, os funcionários do FSS irão rever regularmente a situação e notificarão de imediato os departamentos relevantes caso haja qualquer situação de danificação de equipamento.

4.3 No âmbito de “Serviços dos trabalhadores” e “Procedimento interno”

Alguns inquiridos expressaram que o tempo de espera foi relativamente longo e a quantidade de trabalhadores é insuficiente. Em 3 de Janeiro de 2019, o FSS lançou os serviços de obtenção de senhas *online* e de marcação prévia através da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, encorajando os residentes que precisam de tratar dos serviços do FSS nos seus postos de atendimento, a tirarem previamente uma senha ou marcar previamente os serviços do FSS através desta aplicação para telemóvel, reduzindo o tempo de espera no local e por consequente, elevando a eficácia administrativa e qualidade de serviços.

4.4 No âmbito de “Informação dos serviços prestados”

Alguns inquiridos apontaram que são insuficientes as informações sobre a mudança do posto de atendimento do FSS bem como os benefícios prestados, recomendando mais promoção dos serviços fornecidos pelo FSS. Com o objectivo de reforçar a divulgação de

informações do FSS ao público, além de canais publicitários tais como sítios electrónicos, jornais, televisão e rádio, o FSS ainda desenvolveu um plano de divulgação de informações de plataforma social para divulgar as últimas notícias através da conta pública do FSS na plataforma *WeChat*, *Facebook* e *Instagram*, assim, divulgam-se as notícias mais actualizadas e promovem-se de forma periódica os serviços do FSS.

4.5 No âmbito de “Serviço electrónico”

Entre os itens do inquérito, o índice de satisfação de “Serviços electrónicos” é um pouco menor que os demais itens. Na verdade, o FSS tem promovido de forma activa os serviços electrónicos e lançou vários serviços electrónicos em 2018, incluindo a efectuação *online* de inscrição no regime facultativo, o pedido de iniciação ou suspensão de contribuições, o pagamento de contribuições do regime facultativo com o cartão de *QuickPass* de *UnionPay* ou de *MACAU Pass* nos quiosques automáticos, o requerimento *online* de certidão de conta corrente do empregador. Em 2019, continuar-se-á a expandir o âmbito aplicável do Governo Electrónico e implementar-se-á gradualmente a electrónica da formalidade de requerimentos, incluindo a marcação prévia, a obtenção de senhas *online* e a consulta de registo de contribuições de beneficiários através da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, o pedido de iniciação e suspensão de contribuições do regime facultativo nos quiosques automáticos, o requerimento *online* do subsídio de nascimento, subsídio de casamento e subsídio de funeral, etc., e pode consultar por via internet o respectivo andamento de requerimento.

Por outro lado, após a análise dos questionários recolhidos, cerca de 44% inquiridos não deram a pontuação para o item de “Serviços electrónicos”, reflectindo que há espaço de elevação para a taxa de utilização de serviços electrónicos do FSS pelos inquiridos. Pelo exposto, o FSS, além de alargar continuamente os serviços electrónicos mais diversificados no futuro, tem necessidade de reforçar a promoção de sensibilização relativa aos serviços electrónicos por diversos canais, permitindo assim que mais cidadãos tenham o proveito da conveniência de Governo Electrónico.

4.6 Outros

Relativamente à disponibilização de mais canais de pagamento de verbas sugerida por inquiridos, o FSS tem estudado activamente a possibilidade de mais canal para o pagamento electrónico e também introduziu primeiramente o serviço de pagamento de contribuições do regime facultativo através de quiosques automáticos em 10 de Janeiro de 2018. Desta forma, os cidadãos podem pagar as contribuições do regime facultativo com o cartão de *QuickPass* de *UnionPay* ou de *MACAU Pass* nos quiosques automáticos designados. No futuro, o FSS vai continuar a estudar mais formas de pagamento de verbas

Quanto ao elogio expressado pelos inquiridos aos serviços, o FSS vai continuar a encorajar os funcionários a prestarem um serviço profissional e com cortesia, simplificando as formalidades administrativas, de forma a prestar aos cidadãos um serviço de alta qualidade.

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 2017		Ano 2018		Comparativamente ao ano 2017 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.41	4.38	4.33	4.31	- 0.07
	Local de prestação de serviço	4.37		4.31		
	Meios de contacto	4.37		4.28		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.59	4.58	4.61	4.61	+ 0.03
	Grau de profissionalização	4.58		4.60		
	Eficiência dos serviços	4.58		4.60		
	Iniciativa	4.58		4.61		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.39	4.38	4.37	4.36	- 0.02
	Disposição das instalações	4.37		4.35		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.32	4.34	4.30	4.32	- 0.02
	Simplicidade e celeridade	4.35		4.31		
	Imparcialidade	4.36		4.35		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.41	4.41	4.38	4.38	- 0.03
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.31	4.32	4.24	4.26	- 0.06
	Exactidão da informação	4.33		4.27		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.19	4.21	4.12	4.14	- 0.07
	Grau de satisfação dos	4.23		4.16		

	serviços electrónicos					
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.22	4.27	4.23	4.29	+ 0.02
	Grau de satisfação dos indicadores	4.29		4.32		
	Clareza dos indicadores	4.30		4.31		
Grau de satisfação do serviço global		4.35	4.35	4.34	4.34	- 0.01

Em comparação com 2017, as pontuações de vários factores de inquéritos mudaram ligeiramente, entre elas, “Serviços dos trabalhadores” e “Carta de Qualidade” aumentaram respectivamente 0,03 pontos e 0,02 pontos, enquanto “Acessibilidade” e “Serviço electrónico” diminuíram ligeiramente. 0,07 pontos.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2017		Ano 2018		Comparativa mente ao ano 2017 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.43	4.41	4.34	4.32	- 0.09
	Local de prestação de serviço	4.40		4.34		
	Meios de contacto	4.39		4.29		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.61	4.61	4.68	4.67	+ 0.06
	Grau de profissionalização	4.61		4.67		
	Eficiência dos serviços	4.61		4.66		
	Iniciativa	4.61		4.67		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.46	4.46	4.39	4.39	- 0.07
	Disposição das instalações	4.45		4.39		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.37	4.41	4.29	4.34	- 0.07
	Simplicidade e celeridade	4.42		4.33		
	Imparcialidade	4.42		4.39		

Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.49	4.49	4.39	4.39	- 0.10
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.39	4.39	4.26	4.28	- 0.11
	Exactidão da informação	4.40		4.29		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.27	4.29	4.14	4.16	- 0.13
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.31		4.18		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.29	4.34	4.28	4.34	--
	Grau de satisfação dos indicadores	4.37		4.37		
	Clareza dos indicadores	4.36		4.36		
Grau de satisfação do serviço global		4.42	4.42	4.36	4.36	- 0.06

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (tipo A), a pontuação de “Serviços dos trabalhadores” aumentou 0,06 pontos; e houve alguns ajustamentos ligeiros na pontuação de factores de inquéritos, reduzindo 0,06 pontos até 0,13 pontos.

5.3 Serviços Públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2017		Ano 2018		Comparativamente ao ano 2017 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.40	4.36	4.32	4.29	- 0.07
	Local de prestação de serviço	4.33		4.29		
	Meios de contacto	4.35		4.27		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.56	4.55	4.55	4.55	--
	Grau de profissionalização	4.55		4.54		
	Eficiência dos	4.55		4.54		

	serviços					
	Iniciativa	4.54		4.55		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.31	4.30	4.34	4.33	+ 0.03
	Disposição das instalações	4.28		4.31		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.26	4.28	4.30	4.30	+ 0.02
	Simplicidade e celeridade	4.28		4.28		
	Imparcialidade	4.29		4.32		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.33	4.33	4.36	4.36	+ 0.03
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.25	4.26	4.22	4.24	- 0.02
	Exactidão da informação	4.27		4.26		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.13	4.15	4.10	4.12	- 0.03
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.16		4.13		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.17	4.20	4.19	4.24	+ 0.04
	Grau de satisfação dos indicadores	4.21		4.27		
	Clareza dos indicadores	4.23		4.26		
Grau de satisfação do serviço global		4.28	4.28	4.31	4.31	+ 0.03

Acerca de Serviços Públicos Relativos aos Benefícios (tipo C), registaram-se alguma mudança de pontuações e factores de inquérito em comparação com o ano 2017, sendo que a pontuação de “Carta de Qualidade” aumentou 0,04 pontos; e a pontuação de “Acessibilidade” reduziu 0,07 pontos; a pontuação de “Serviços dos trabalhadores” mantém-se em 4,55 pontos por 2 anos consecutivos.

Através do presente inquérito, além de podermos dar atenção ao grau de satisfação dos cidadãos, ainda sabemos as reivindicações e as opiniões deles, fazendo com que os

serviços do FSS possam ficar mais correspondentes às necessidades dos cidadãos, de forma a elevar a qualidade de serviços. O FSS ainda pretende obter os dados úteis com a realização constante de inquérito, comparação assim como análise, de forma a servir de base de referência para a finalidade de melhoramento contínuo dos serviços do FSS.