

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2019

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 deste modo efectuar uma melhoria contínua dos seus serviços. Assim, em 2019, 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 dos serviços prestados.

Com a finalidade de melhoria do mecanismo de recolha de opiniões e de reforço de abrangência e objectividade do inquérito, o inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2019 manteve-se de forma anónima e por dois meios, ou seja, entrevistas *in loco* e questionários *online*. O inquérito teve como destinatários os cidadãos que receberam os serviços do FSS em 2019, incluindo os utentes que trataram pessoalmente dos serviços do FSS bem como os indivíduos que utilizaram os serviços do FSS através de quiosques de auto-atendimento, serviços *online* ou instituições de terceira parte (tais como bancos). Com o intuito 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:		415		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.28	4.28	0.65
	Local de prestação de serviço		4.30	0.67
	Meios de contacto		4.26	0.66
Prestação de	Atitude no serviço	4.62	4.63	0.53

serviço dos trabalhadores	Grau de profissionalização		4.62	0.54
	Eficiência no serviço		4.62	0.53
	Iniciativa		4.60	0.55
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.32	4.33	0.67
	Disposição das instalações		4.30	0.69
Procedimento interno	Tempo de espera	4.28	4.25	0.70
	Simplicidade e celeridade		4.30	0.66
	Imparcialidade		4.30	0.66
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.35	4.35	0.66
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.30	4.29	0.66
	Exactidão da informação		4.30	0.68
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.18	4.18	0.73
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.17	0.72
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.32	4.29	0.68
	Grau de satisfação dos indicadores		4.33	0.63
	Clareza dos indicadores		4.33	0.35
Grau de Satisfação Global			4.33	0.62

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos:		466		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.26	4.26	0.72
	Local de prestação de serviço		4.28	0.68
	Meios de contacto		4.24	0.71
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.49	4.50	0.65
	Grau de profissionalização		4.49	0.64
	Eficiência dos serviços		4.48	0.65
	Iniciativa		4.49	0.66
Ambiente e	Grau de conforto	4.26	4.26	0.72

instalações	Disposição das instalações		4.25	0.73
Procedimento interno	Tempo de espera	4.23	4.21	0.79
	Simplicidade e celeridade		4.22	0.76
	Imparcialidade		4.26	0.75
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.30	4.30	0.71
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.21	4.20	0.72
	Exactidão da informação		4.22	0.71
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.03	4.07	0.77
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.99	0.80
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.23	4.21	0.74
	Grau de satisfação dos indicadores		4.23	0.70
	Clareza dos indicadores		4.25	0.70
Grau de Satisfação Global			4.28	0.72

3 Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas

Após a organização do inquérito do ano 2019 pelo FSS, foram recebidas 32 sugestões apresentadas por 22 cidadãos. Em termos percentuais do total de projectos apresentados nos questionários: “Grau de suficiência dos serviços electrónicos” (12,5% da totalidade); “tempo de espera” (12,5% de totalidade), incluindo opiniões positivas; houve 9,38% das opiniões que se relacionaram com o “tempo de serviços”. Estes 3 itens responderam por 34,38% da totalidade deste questionário.

De seguinte, os itens relativamente relevantes são “Local de prestação de serviço”, “Simplicidade e celeridade”, “Grau de satisfação dos serviços electrónicos”, “Atitude no serviço” e “Local de prestação de serviço”, representando 25% da totalidade do inquérito. Nas mensagens deixadas no questionário, houve um total de 8 cidadãos a elogiar o FSS quanto à sua Acessibilidade, aos Serviços dos trabalhadores e ao Procedimento interno, representando 25,04% do total de opiniões.

Sintetizadas as opiniões recolhidas no inquérito de 2019, há 3 itens dos serviços do FSS prestados que carecem da atenção especial, isto é, “Acessibilidade”, “Procedimento interno” e “Serviço electrónico”.

4 Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 Procedimento interno

Relativamente às opiniões dos inquiridos sobre o tempo de espera longo, em 3 de Janeiro de 2019, o FSS lançou, através da aplicação para telemóvel “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, os serviços de obtenção de senhas *online* e de marcação prévia, ou seja, os residentes podem tirar previamente uma senha ou marcar previamente os serviços do FSS. Por outro lado, a partir de 18 de Março de 2019, o FSS instalou os balcões de prestação de serviço completo no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, alargando a cobertura dos serviços do FSS para as Ilhas, a fim de facilitar a canalização do fluxo de pessoas para os diferentes postos de atendimento, aliviar a pressão dos trabalhadores da linha da frente e aumentar a eficiência dos serviços.

Para o fim de conveniência dos serviços prestados aos cidadãos e sob o princípio de pedido a apresentar por uma só vez e minimização de materiais a entregar e tempo de demora em processamento, os 14 serviços públicos da RAEM, incluindo o FSS, estão a participar activamente nos trabalhos de criação de “tratamento nos balcões com função completa” e o “tratamento *online*” dos serviços públicos. O referido plano tem como objectivo a prestação de um serviço público de qualidade. Assim, os cidadãos ficam mais esclarecidos perante as informações sobre os serviços prestados, sendo reduzidos o material a entregar, o número de visitas aos balcões dos serviços públicos e o tempo de atendimento aquando do tratamento e pedidos de serviços. No que diz respeito à gestão interna, será possível aperfeiçoar a gestão dos serviços globais através de medidas tais como a unificação dos critérios do procedimento e regime de gestão assim como da fiscalização aos serviços, etc.

Com vista a melhorar as formalidades de tratamento da prova de vida, sob a forma de colaboração interdepartamental, a partir de Maio de 2020, o FSS procedeu à interligação dos dados de prova de vida com o Instituto de Acção Social e o Fundo de Pensões, para que os cidadãos possam tratar, por uma só vez, das formalidades da prova de vida dos 3 serviços tanto através de quiosques de auto-atendimento como na forma de deslocação presencial, de forma a simplificar as formalidades e reduzir o tempo em relação ao tratamento dos assuntos de mesmo género. Desta forma, os serviços públicos podem evitar a burocracia administrativa e reduzir o custo através da partilha de recursos.

4.2 Serviço electrónico

Alguns inquiridos indicaram que o tempo de declaração do Serviço de Declarações Electrónicas e o seu tempo de pagamento *online* devem ser considerados na forma trimestral. Na verdade, os empregadores que utilizam o Serviço de Declarações Electrónicas, apresentam apenas os dados dos trabalhadores através do sistema dentro do tempo indicado de cada trimestre para fim de pagamento das contribuições através de transferência automática. O FSS

vai continuar a estudar e otimizar o Serviço de Declarações Electrónicas, de modo a permitir que os empregadores efectuem a declaração e as formalidades em causa de forma mais conveniente.

Em articulação com o plano de desenvolvimento do Governo da RAEM relativo à construção de uma cidade inteligente e à implementação do Governo inteligente, bem como com o melhoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados, o FSS tem promovido activamente os serviços electrónicos nos recentes anos, sendo que foram lançadas as contas de “ePass ” e “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, para que os residentes procedam à consulta ou pedido na internet ou através de aplicação de telemóvel, que incluem o requerimento *online* dos pedidos de subsídio de nascimento, subsídio de casamento e subsídio de funeral, etc. Em 2020, o FSS vai continuar a estudar o alargamento do âmbito do Governação Electrónica, com vista a proporcionar aos residentes um serviço individualizado mais conveniente e de alta qualidade.

4.3 Acessibilidade

As principais opiniões reflectem-se com o espaço de escritórios do FSS que prestam os serviços ao público, indicando que as instalações e equipamentos de áreas de recepção actuais são insuficientes ou insatisfatórios. O motivo tem a ver com o decorrer de obras de remodelação das Instalações do FSS na Freguesia de São Lázaro, sendo o posto de atendimento no Tap Seac um local provisório para servir de escritório. O respectivo problema vai ser resolvido quando reabrirem as instalações originais.

4.4 Outros

Alguns inquiridos sugeriram o ajustamento da forma de pagamento das contribuições dos trabalhadores eventuais de actual pagamento mensal para o pagamento trimestral. Segundo a experiência do passado, a natureza temporária do trabalho dos trabalhadores eventuais conduz a uma maior liquidez, o pagamento mensal permite aos empregadores a declarar os dados dos trabalhadores eventuais e a efectuar o pagamento das contribuições de forma mais atempada e com precisão.

Alguns inquiridos sugeriram a prestação de mais forma de pagamento das contribuições, tais como Mpay e cartão de crédito. O FSS tem-se empenhado no aperfeiçoamento das formas e dos meios de pagamento das contribuições, sendo que com a generalização de pagamento electrónico, o FSS planeou aceitar mais instrumentos de pagamento electrónico de contribuições no 4.º trimestre de 2020, de forma a proporcionar aos residentes uma forma de pagamento das contribuições mais diversificada e conveniente.

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 2018		Ano 2019		Comparativamente ao ano 2018 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.33	4.31	4.27	4.27	-0.04
	Local de prestação de serviço	4.31		4.29		
	Meios de contacto	4.28		4.25		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.61	4.61	4.56	4.55	-0.06
	Grau de profissionalização	4.60		4.54		
	Eficiência dos serviços	4.60		4.55		
	Iniciativa	4.61		4.54		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.37	4.36	4.29	4.28	-0.08
	Disposição das instalações	4.35		4.27		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.30	4.32	4.23	4.26	-0.06
	Simplicidade e celeridade	4.31		4.26		
	Imparcialidade	4.35		4.28		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.38	4.38	4.33	4.33	-0.05
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.24	4.26	4.24	4.25	-0.01
	Exactidão da informação	4.27		4.25		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.12	4.14	4.12	4.11	-0.03
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.16		4.10		
Carta de	Grau de	4.23	4.29	4.25	4.27	-0.02

Qualidade	suficiência da Carta de Qualidade					
	Grau de satisfação dos indicadores	4.32		4.27		
	Clareza dos indicadores	4.31		4.29		
Grau de satisfação do serviço global		4.34	4.34	4.30	4.30	-0.04

Em 2019, as pontuações de vários factores de inquéritos diminuíram ligeiramente, enquanto o “Grau de satisfação do serviço global” foi de 4,30 pontos, menos 0,04 pontos face ao ano anterior e os “factores de inquérito” desceram de 0,01 a 0,08 pontos. A diminuição registada no “Ambiente e instalações” foi maior, menos 0,08 pontos face ao ano anterior, seguindo-se o “Serviços dos trabalhadores” e o “Procedimento interno”, que desceram 0,06 pontos em relação ao ano passado. As solicitações dos cidadãos reflectidas nas opiniões sobre o FSS são fundamentalmente de: 1. melhoria do ambiente e do equipamento para a prestação dos serviços; 2. reduzir o tempo de espera e de apreciação dos pedidos dos cidadãos; 3. acelerar a generalização das medidas de Governo electrónico e proporcionar mais canais de tratamento.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2018		Ano 2019		Comparativamente ao ano 2018 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.34	4.32	4.28	4.28	-0.04
	Local de prestação de serviço	4.34		4.30		
	Meios de contacto	4.29		4.26		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.68	4.67	4.63	4.62	-0.05
	Grau de profissionalização	4.67		4.62		
	Eficiência dos serviços	4.66		4.62		
	Iniciativa	4.67		4.60		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.39	4.39	4.33	4.32	-0.07
	Disposição das instalações	4.39		4.30		

Procedimento interno	Tempo de espera	4.29	4.34	4.25	4.28	-0.06
	Simplicidade e celeridade	4.33		4.30		
	Imparcialidade	4.39		4.30		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.39	4.39	4.35	4.35	-0.04
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.26	4.28	4.29	4.30	+0.02
	Exactidão da informação	4.29		4.30		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.14	4.16	4.18	4.18	+0.02
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.18		4.17		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.28	4.34	4.29	4.32	-0.02
	Grau de satisfação dos indicadores	4.37		4.33		
	Clareza dos indicadores	4.36		4.33		
Grau de satisfação do serviço global		4.36	4.36	4.33	4.33	-0.03

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (tipo A), houve alguns ajustamentos ligeiros na pontuação dos factores de inquéritos, com uma variação de -0,07 pontos até 0,02 pontos em comparação com o ano 2018. A pontuação dos factores de “Informação dos serviços prestados” e “Serviço electrónico” subiram 0,02 pontos. O FSS continua a implementar medidas eficazes de melhoramento, com o objectivo de fornecer serviços de qualidade para responder às reivindicações da população.

5.3 Serviços Públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2018		Ano 2019		Comparativamente ao ano 2018 Média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	

Acessibilidade	Horário dos serviços	4.32	4.29	4.26	4.26	-0.03
	Local de prestação de serviço	4.29		4.28		
	Meios de contacto	4.27		4.24		
Serviços dos trabalhadores	Atitude no serviço	4.55	4.55	4.50	4.49	-0.06
	Grau de profissionalização	4.54		4.49		
	Eficiência dos serviços	4.54		4.48		
	Iniciativa	4.55		4.49		
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.34	4.33	4.26	4.26	-0.07
	Disposição das instalações	4.31		4.25		
Procedimento interno	Tempo de espera	4.30	4.30	4.21	4.23	-0.07
	Simplicidade e celeridade	4.28		4.22		
	Imparcialidade	4.32		4.26		
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.36	4.36	4.30	4.30	-0.06
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.22	4.24	4.20	4.21	-0.03
	Exactidão da informação	4.26		4.22		
Serviço electrónico	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.10	4.12	4.07	4.03	-0.09
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.13		3.99		
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.19	4.24	4.21	4.23	-0.01
	Grau de satisfação dos indicadores	4.27		4.23		
	Clareza dos indicadores	4.26		4.25		
Grau de satisfação do serviço global		4.31	4.31	4.28	4.28	-0.03

Acerca de Serviços Públicos Relativos aos Benefícios (tipo C), registou-se alguma diminuição nas pontuações dos factores de inquérito em 2019, enquanto o “Grau de satisfação do serviço global” foi de 4,28 pontos, menos 0,03 pontos face ao ano de 2018 e a diminuição registada no “Serviço electrónico” foi maior, menos 0,09 pontos face ao ano anterior; seguindo-se o “Procedimento interno” e o “Ambiente e instalações”, que desceram 0,07 pontos em relação ao ano passado. O FSS prevê que as obras de remodelação realizadas nas Instalações

do FSS na freguesia de São Lázaro sejam concluídas dentro de 2020 e as mesmas sejam reabertas. No futuro, os processos dos serviços serão revistos no sentido de melhorar a qualidade de serviços.