

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2020

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com a disposição relativa a “Recolha de opiniões dos destinatários de serviços” prevista no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, as entidades públicas devem estabelecer um mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários de serviços sobre os serviços prestados aos utentes, de modo a conhecer as opiniões dos destinatários de serviços, podendo deste modo efectuar uma melhoria contínua dos seus serviços. Nesse sentido, o Fundo de Segurança Social (adiante designado por FSS) procedeu à realização do inquérito relativo ao grau de satisfação dos 24 itens de serviços ao público, que funciona como um mecanismo da recolha de opiniões públicas conforme o previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, por forma a realizar revisão constante de qualidade dos seus serviços, através da recolha de diferentes avaliações fornecidas pelos utentes de serviço, alcançando o objectivo de melhoria contínua dos serviços prestados.

Com a finalidade de reforçar a sua abrangência e objectividade, o presente inquérito continua a adoptar o modelo de preenchimento anónimo composto por entrevistas físicas e questionários online. Mais concretamente, a recolha física das opiniões públicas sobre os serviços prestados por diferentes subunidades orgânicas foi feita pelos funcionários após o seu atendimento dos utentes, enquanto a nível online, foram disponibilizados questionários electrónicos na página do FSS para recolher as opiniões públicas sobre os seus serviços. 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 Satisfeito”; 3 – “Pouco Satisfeito”; 4 – “Satisfeito”; 5 – “Muito Satisfeito”).

2. Resultados do inquérito

Serviços Públicos Gerais	
Número de questionários válidos recolhidos	406

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.54	4.52	0.66
	Grau de profissionalismo		4.53	0.65
	Aparência		4.53	0.63
	Atitude no serviço		4.58	0.64
Ambiente	Acessibilidade	4.41	4.41	0.69
	Grau de conforto		4.41	0.67
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4.30	4.31	0.68
	Clareza das indicações		4.31	0.68
	Instalações complementares básicas		4.28	0.68
	Medidas de apoio disponíveis		4.28	0.70
	Segurança de estabelecimento		4.32	0.68
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.40	4.38	0.68
	Eficiência de serviço		4.43	0.66
	Resultado dos serviços prestados		4.41	0.67
	Imparcialidade		4.39	0.68
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.24	4.26	0.72
	Facilidade na obtenção de informações		4.23	0.71
	Precisão das informações		4.25	0.70
	Conveniência das informações		4.23	0.70
	Confidencialidade das informações		4.25	0.70
Carta de Qualidade	Abrangência	4.29	4.30	0.67
	Clareza dos indicadores		4.28	0.70
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4.29	0.70
	Canais de Submissão de Opinião		4.28	0.69
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.20	4.20	0.74
	Conveniência dos serviços electrónicos		4.21	0.74
	Segurança dos serviços electrónicos		4.20	0.73
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.19	0.75
	Suficiência dos meios de		4.19	0.74

	comunicação dos serviços electrónico			
Informação do Desempenho	Suficiência	4.27	4.26	0.74
	nível de abertura das informações		4.27	0.75
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.27	4.27	0.77
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.35	4.35	0.70

Serviços Públicos no Âmbito da Acção Social				
Número de questionários válidos recolhidos		600		
Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.61	4.59	0.53
	Grau de profissionalismo		4.62	0.54
	Aparência		4.59	0.54
	Atitude no serviço		4.63	0.53
Ambiente	Acessibilidade	4.51	4.49	0.60
	Grau de conforto		4.53	0.58
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4.40	4.39	0.62
	Clareza das indicações		4.40	0.64
	Instalações complementares básicas		4.40	0.62
	Medidas de apoio disponíveis		4.37	0.63
	Segurança de estabelecimento		4.44	0.59
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.50	4.50	0.61
	Eficiência de serviço		4.52	0.59
	Resultado dos serviços prestados		4.51	0.59
	Imparcialidade		4.46	0.62
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.37	4.35	0.64
	Facilidade na obtenção de informações		4.37	0.64

	Precisão das informações		4.37	0.63
	Conveniência das informações		4.36	0.64
	Confidencialidade das informações		4.40	0.63
Carta de Qualidade	Abrangência	4.35	4.34	0.70
	Clareza dos indicadores		4.35	0.68
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4.35	0.69
	Canais de Submissão de Opinião		4.35	0.68
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.17	4.18	0.70
	Conveniência dos serviços electrónicos		4.16	0.70
	Segurança dos serviços electrónicos		4.20	0.70
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.17	0.70
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico		4.16	0.71
Informação do desempenho	Suficiência	4.24	4.24	0.67
	nível de abertura das informações		4.24	0.68
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.29	4.29	0.69
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.39	4.39	0.61

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foram recolhidas um total de 20 propostas concretas apresentadas por 15 utentes de serviços do Fundo. Dentro dessas propostas, a maioria destina-se a aspectos relacionados com “Prestação de serviços dos trabalhadores”, “Formalidades de processo” e “Serviço Electrónico”,

ocupando cada um respectivamente 15% do número total de propostas recolhidas. Por outro lado, propostas relativas a “Informação dos serviços prestados” e “Informação do desempenho” atingiram respectivamente 10% do número total. À exceção de “Ambiente”, “Informação dos serviços prestados”, “Integração dos serviços” e “Serviços em geral”, todos os restantes factores de inquérito obtiveram propostas para melhoria. Em contrapartida, 6 utentes manifestaram satisfação sobre os serviços prestados pelo Fundo, um número equivalente a 30% do total de propostas recolhidas.

Com base no resultado da análise de dados e propostas supra apresentada, é possível concluir que o FSS necessita de focar-se mais em trabalhos de optimização sobre “Formalidades de processo” e “Serviço electrónico”. Nesse sentido e por forma a continuar a otimizar os seus serviços públicos prestados, as suas subunidades orgânicas irão prosseguir com a recolha das opiniões e propostas dos utentes, de modo a elaborar, através de acção regular de organização e sintetização das mesmas, respectivos planos de optimização.

4. Medidas e propostas de optimização

4.1 Instalações complementares

Com base no inquérito realizado, muitos inquiridos manifestaram insatisfação face às instalações complementares disponíveis no posto de atendimento provisório do FSS no Tap Seac, apontando a falta de condições de apoio no átrio de entrada. Com a reabertura do posto de atendimento do FSS na freguesia de São Lázaro em Setembro de 2020, o seu posto provisório no Tap Seac foi simultaneamente encerrado, após trabalhos de reorganização do próprio espaço e de optimização das instalações de acesso sem barreiras, o renovado posto de atendimento na freguesia de São Lázaro irá proporcionar um ambiente de serviço mais conveniente e agradável.

4.2 Formalidades de processo

Com o foco constantemente incidido na qualidade dos seus serviços públicos, o FSS irá implementar uma série de reformas nesse sentido. Especificamente, no que diz respeito à prestação de serviço no balcão de atendimento, os encarregados acompanharão atentamente o fluxo de utentes nos diferentes pontos de serviço, com o intuito de proceder à sua distribuição equilibrada através da coordenação adequada da disponibilidade dos funcionários e balcões de atendimento em função dos horários mais movimentados. Face a

períodos previsíveis de grande afluência, nomeadamente durante os meses de pagamento das contribuições, realização da prova de vida ou levantamento de verba do regime de previdência central, o FSS irá igualmente reforçar a sua capacidade de atendimento com colocação de mais funcionários e pontos de atendimento provisórios.

Além disso, para economizar o tempo dos utentes despendido em filas de espera, o FSS irá continuar a reforçar a sua acção de sensibilização no sentido de apelar a população a programar ponderadamente a sua deslocação aos postos de atendimento, assim como escolher o método mais prático para pagamento das contribuições de segurança social, de modo a evitar períodos de enorme afluência no final dos meses indicados para o efeito, designadamente Janeiro, Abril, Julho e Outubro.

Caso os utentes pretendam tratar qualquer assunto relacionado com a segurança social nos postos de atendimento físicos do FSS, ainda podem efectuar uma marcação prévia ou reservar remotamente uma senha através da plataforma digital ou aplicação para telemóvel de “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, a fim de economizar o seu tempo e evitar filas de espera.

Tendo em consideração o aumento notório do número de pedidos por subsídio de desemprego desde o início de 2020 e com o intuito de otimizar as respectivas formalidades de processo e elevar a eficiência dos serviços, o FSS procedeu, durante a primeira metade do ano 2020, ao estabelecimento agilizado de uma relação de cooperação com a Direcção dos Serviços para Assuntos Laborais e o Instituto para os Assuntos Municipais, para simplificar o processo de requerimento de subsídios e reduzir o prazo de aprovação, modificando a sua frequência de atribuição mensal de uma vez para duas vezes, por forma a fazer chegar a verba dos subsídios aos requerentes qualificados com maior brevidade possível e aliviando, desta forma, as suas dificuldades.

4.3 Serviço electrónico

O FSS tem se dedicado à optimização contínua dos seus processos administrativos, assim como à promoção activa, em resposta ao desenvolvimento da sociedade, de diferentes serviços electrónicos em benefício dos seus utentes (plataformas digitais, aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum

aos serviços públicos da RAEM” e quiosques de atendimento automático, entre outros), nomeadamente o serviço de declarações electrónicas de pagamento das contribuições do regime obrigatório, a política de redução do uso de papel para contribuições do regime facultativo, a diversificação dos meios de pagamento, o requerimento da prova de vida e demais pedidos de informação e requerimentos por serviços prestados, reserva remota de senha e marcação prévia via *online*, a fim de proporcionar serviços úteis e práticos aos utentes.

Por forma a permitir que os beneficiários tenham um processo de requerimento da prova de vida mais simples e rápido, o FSS tem vindo a otimizar os respectivos processos ao longo dos últimos anos, uma iniciativa traduzida na instalação de quiosques de atendimento automático para esse fim em vários pontos de Macau, através dos quais, os beneficiários conseguem obter facilmente a prova de vida. Além disso, em Janeiro de 2021, o FSS lançou igualmente o serviço de realização da prova de vida através da aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, onde os beneficiários podem concluir toda a formalidade desse serviço apenas com o reconhecimento facial, no conforto da sua casa e com a maior conveniência possível. Esta medida ainda veio a oferecer uma solução viável para os utentes sem possibilidade de se dirigir fisicamente aos postos do FSS, seja devido à conjuntura pandémica, seja pela mobilidade reduzida ou residência no exterior do território de Macau.

Além disso, de acordo com alguns inquiridos, o facto de não conseguir reservar remotamente senhas por meio de plataformas digitais provoca problemas no planeamento da sua rotina diária e laboral, pelo que apelam por adição de mais senhas disponíveis. No entanto, segundo os dados estatísticos, os serviços de reserva remota de senha e de marcação prévia via *online* actualmente disponibilizados nos postos de atendimento do FSS apresentam uma taxa de utilização relativamente baixa. Nesse sentido, caso os utentes pretendam tratar qualquer formalidade ou pedido presencialmente, podem efectuar a marcação prévia com antecedência para evitar tempo de espera prolongado. Por outro lado, os empregadores e beneficiários do regime facultativo com o serviço de declaração electrónica activa devem optar por efectuar os seus pagamentos através de diferentes meios electrónicos colocados pelo FSS à sua disposição.

4.4 Informação do desempenho

Outros problemas manifestados pelos inquiridos são a falta de informações do desempenho do FSS e a insuficiência de meios de divulgação de informações gerais. De acordo com o actual mecanismo de divulgação e difusão de informações do FSS em vigor, toda e qualquer informação destinada à divulgação e difusão pública, é colocada na conta oficial do FSS na plataforma digital de Facebook, Wechat e Instagram, onde as mais recentes informações do FSS serão regularmente actualizadas. Para além disso, o FSS ainda coordena técnicos especializados para realizar revisões e actualizações periódicas sobre a sua página electrónica e as respectivas informações divulgadas ao público. Por outro lado, o FSS também publica, na sua página electrónica, outras informações relevantes como a situação de satisfação do serviço, os resultados do inquérito sobre o grau de satisfação do serviço e o resumo de queixas recebidas, entre outras, de modo a dar a conhecer ao público geral o estado de funcionamento do FSS.

4.5 Outros

Face a outras propostas submetidas pelos inquiridos durante o inquérito, especificamente sobre a adição de mais máquinas de multibanco no espaço e de mais meios para pagamento electrónico, o FSS dispõe, desde Outubro de 2020, de um conjunto de meios de pagamento electrónico nos seus postos de atendimento, nomeadamente BoC Pay, Macau Pass/MPay, Tai Fung Pay, cartão de crédito/débito (UnionPay, VISA, Mastercard, American Express do Banco Nacional Ultramarino) e Quick Pass/Quick Pass de conta única de UnionPay, entre demais meios disponíveis para pagamento das contribuições de segurança social, dos encargos derivados de contratação de trabalhadores não residentes e do imposto de selo das certidões.

Outros inquiridos revelaram ter dificuldades em ser atendidos durante a sua tentativa de consulta telefónica, devido à natureza sazonal dos seus serviços, durante os meses de pagamento das contribuições, o FSS recebe um volume concentrado de chamadas telefónicas, perante este problema, o FSS já procedeu à implementação de um mecanismo que coordena adequadamente o número de funcionários de atendimento telefónico em função dos horários de maior e menor afluência. No futuro, o FSS irá continuar a acompanhar atentamente o estado concreto das chamadas telefónicas e trabalhar para que todas as consultas telefónicas dos utentes sejam atendidas.

5. Análise da tendência dos resultados do inquérito realizado sobre o grau de

satisfação

5.1 Comparação geral dos serviços (Tipo A e Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2019
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.54	4.55	4.56	4.57	+0.02
	Grau de profissionalismo	4.54		4.58		
	Aparência	---		4.56		
	Atitude no serviço	4.56		4.60		
Ambiente	Acessibilidade	4.27	4.28	4.45	4.46	+0.18
	Grau de conforto	4.29		4.47		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	---	4.27	4.35	4.36	+0.09
	Clareza das indicações	---		4.36		
	Instalações complementares básicas	---		4.34		
	Medidas de apoio disponíveis	---		4.34		
	Segurança de estabelecimento	---		4.39		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.26	4.36	4.44	4.45	+0.09
	Eficiência de serviço	4.55		4.47		
	Resultado dos serviços prestados	4.33		4.46		
	Imparcialidade	4.28		4.43		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.24	4.24	4.30	4.30	+0.06
	Facilidade na obtenção de informações	4.24		4.29		
	Precisão das	4.25		4.31		

	informações					
	Conveniência das informações	---		4.30		
	Confidencialidade das informações	---		4.32		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.25	4.27	4.31	4.31	+0.04
	Clareza dos indicadores	4.29		4.31		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.27		4.31		
	Canais de Submissão de Opinião	---		4.30		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	---	4.12	4.17	4.17	+0.05
	Conveniência dos serviços electrónicos	---		4.17		
	Segurança dos serviços electrónicos	---		4.19		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.12		4.16		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico	---		4.16		
Informação do desempenho	Suficiência	---	--	4.23	4.23	---
	nível de abertura das informações	---		4.23		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	---	--	4.26	4.26	---
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.30	4.30	4.36	4.36	+0.06

Em termos gerais, a pontuação dos factores do inquérito realizado em 2020 registou uma melhoria em comparação com a pontuação obtida em 2019. Entre os itens de avaliação estabelecidos, “Grau de satisfação global” obteve uma pontuação de 4,36, um valor superior em 0,06 comparativamente ao do período homólogo. Por outro lado, “Ambiente” foi o factor de inquérito que registou a subida mais significativa, com um acréscimo de 0,18 na sua pontuação em comparação com o período homólogo, seguido de “Instalações complementares” e “formalidades de processo”, que registaram ambos uma subida de 0,09 nas suas pontuações. Os resultados do inquérito por um lado reflectem o efeito positivo dos trabalhos de optimização desenvolvidos de forma contínua pelo FSS sobre as suas instalações e o seu ambiente de serviço, assim como os procedimentos e as formalidades dos seus requerimentos, por outro, apesar de “Serviço electrónico” registar, na sua pontuação geral, uma ligeira subida face ao ano transacto, atingindo o parâmetro de “Satisfeito”, este valor é relativamente baixo comparativamente com outros factores de inquérito, o que demonstra a procura crescente dos utentes por serviço electrónico. No futuro, o FSS irá continuar a desenvolver, otimizar e adicionar activamente soluções electrónicas, de modo a contribuir para a rápida materialização do Governo Electrónico.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2019
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.60	4.62	4.52	4.54	-0.08
	Grau de profissionalismo	4.62		4.53		
	Aparência	---		4.53		
	Atitude no serviço	4.63		4.58		
Ambiente	Acessibilidade	4.28	4.31	4.41	4.41	+0.10
	Grau de conforto	4.33		4.41		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	---	4.30	4.31	4.30	---
	Clareza das indicações	---		4.31		

	Instalações complementares básicas	---		4.28		
	Medidas de apoio disponíveis	---		4.28		
	Segurança de estabelecimento	---		4.32		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.30	4.39	4.38	4.40	+0.01
	Eficiência de serviço	4.62		4.43		
	Resultado dos serviços prestados	4.35		4.41		
	Imparcialidade	4.30		4.39		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.29	4.29	4.26	4.24	-0.05
	Facilidade na obtenção de informações	4.29		4.23		
	Precisão das informações	4.30		4.25		
	Conveniência das informações	---		4.23		
	Confidencialidade das informações	---		4.25		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.29	4.32	4.30	4.29	-0.03
	Clareza dos indicadores	4.33		4.28		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.33		4.29		
	Canais de Submissão de Opinião	---		4.28		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	---	4.18	4.20	4.20	+0.02
	Conveniência dos serviços electrónicos	---		4.21		

	Segurança dos serviços electrónicos	---		4.20		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.18		4.19		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico	---		4.19		
Informação do desempenho	Suficiência	---		4.26	4.27	---
	nível de abertura das informações	---	---	4.27		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	---	---	4.27	4.27	---
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.33	4.33	4.35	4.35	+0.02

No que diz respeito a Serviços Públicos Gerais (Tipo A), as pontuações obtidas nos factores de inquérito do presente ano registaram, comparativamente com os valores do ano anterior, uma ligeira oscilação que varia entre – 0,08 e 0,1. Mais concretamente, verificou-se uma ligeira descida de 0,08 no factor “Prestação de serviço dos trabalhadores”, uma subida de 0,1 no “Ambiente” e uma subida de 0,02 no “Serviços em geral”.

5.3 Serviços Públicos no Âmbito da Acção Social (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com a média do grau de satisfação
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	

						do ano 2019
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.49	4.49	4.59	4.61	+0.12
	Grau de profissionalismo	4.49		4.62		
	Aparência	---		4.59		
	Atitude no serviço	4.50		4.63		
Ambiente	Acessibilidade	4.26	4.26	4.49	4.51	+0.25
	Grau de conforto	4.26		4.53		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	---	4.25	4.39	4.40	+0.15
	Clareza das indicações	---		4.40		
	Instalações complementares básicas	---		4.40		
	Medidas de apoio disponíveis	---		4.37		
	Segurança de estabelecimento	---		4.44		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.22	4.32	4.50	4.50	+0.18
	Eficiência de serviço	4.48		4.52		
	Resultado dos serviços prestados	4.30		4.51		
	Imparcialidade	4.26		4.46		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.20	4.21	4.35	4.37	+0.16
	Facilidade na obtenção de informações	4.20		4.37		
	Precisão das informações	4.22		4.37		
	Conveniência das informações	---		4.36		
	Confidencialidade das informações	---		4.40		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.21	4.23	4.34	4.35	+0.12
	Clareza dos indicadores	4.25		4.35		

	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.23		4.35		
	Canais de Submissão de Opinião	---		4.35		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	---	4.07	4.18	4.17	+0.10
	Conveniência dos serviços electrónicos	---		4.16		
	Segurança dos serviços electrónicos	---		4.20		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.07		4.17		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico	---		4.16		
Informação do desempenho	Suficiência	---	--	4.24	4.24	---
	nível de abertura das informações	---		4.24		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	---	--	4.29	4.29	---
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.28	4.28	4.39	4.39	+0.11

Já sobre os Serviços Públicos no Âmbito da Acção Social (Tipo C), em comparação com os valores de 2019, as pontuações obtidas no presente ano registaram todas uma subida, que varia entre 0,1 e 0,25. Mais concretamente, os factores “Ambiente” e “Formalidades de processo”

revelaram ter uma melhoria mais significativa, registrando respectivamente uma subida de 0,25 e 0,18, enquanto o grau de satisfação sobre “Serviços em geral” registou uma subida de 0,11.