

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2021

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		409		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão

Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.56	4.54	0.57
	Grau de profissionalismo		4.57	0.57
	Aparência		4.57	0.55
	Atitude no serviço		4.57	0.55
Ambiente	Acessibilidade	4.49	4.47	0.63
	Grau de conforto		4.50	0.60
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4.41	4.39	0.63
	Clareza das indicações		4.41	0.65
	Instalações complementares básicas		4.42	0.63
	Medidas de apoio disponíveis		4.39	0.66
	Segurança de estabelecimento		4.44	0.64
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.44	4.44	0.64
	Eficiência de serviço		4.45	0.62
	Resultado dos serviços prestados		4.44	0.63
	Imparcialidade		4.43	0.64
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.32	4.30	0.68
	Facilidade na obtenção de informações		4.32	0.66
	Precisão das informações		4.34	0.67
	Conveniência das informações		4.33	0.67
	Confidencialidade das informações		4.33	0.67
Carta de Qualidade	Abrangência	4.34	4.32	0.67
	Clareza dos indicadores		4.34	0.65
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4.33	0.66
	Canais de Submissão de Opinião		4.35	0.66
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.22	4.22	0.70
	Conveniência dos serviços electrónicos		4.23	0.70
	Segurança dos serviços electrónicos		4.24	0.70
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.20	0.72
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços		4.19	0.71

	electrónicos			
Informação do Desempenho	Suficiência	4.26	4.26	0.67
	Nível de abertura das informações		4.26	0.69
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.34	4.34	0.69
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.37	4.37	0.65

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		416		
Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito	Itens	Factores de inquérito
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.66	4.65	0.55
	Grau de profissionalismo		4.65	0.55
	Aparência		4.65	0.54
	Atitude no serviço		4.67	0.54
Ambiente	Acessibilidade	4.54	4.53	0.63
	Grau de conforto		4.55	0.62
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4.51	4.49	0.60
	Clareza das indicações		4.51	0.60
	Instalações complementares básicas		4.50	0.60
	Medidas de apoio disponíveis		4.50	0.62
	Segurança de estabelecimento		4.55	0.59
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.54	4.55	0.62
	Eficiência de serviço		4.56	0.60
	Resultado dos serviços prestados		4.54	0.60
	Imparcialidade		4.52	0.62
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.46	4.45	0.67
	Facilidade na obtenção de informações		4.44	0.65
	Precisão das informações		4.47	0.64

	Conveniência das informações		4.45	0.65
	Confidencialidade das informações		4.50	0.63
Carta de Qualidade	Abrangência	4.40	4.38	0.69
	Clareza dos indicadores		4.40	0.67
	Grau de satisfação sobre os indicadores		4.39	0.68
	Canais de Submissão de Opinião		4.41	0.67
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.31	4.31	0.72
	Conveniência dos serviços electrónicos		4.33	0.72
	Segurança dos serviços electrónicos		4.33	0.70
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.30	0.73
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónico		4.28	0.73
Informação do desempenho	Suficiência	4.34	4.34	0.68
	Nível de abertura das informações		4.33	0.69
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.39	4.39	0.66
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.46	4.46	0.61

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foram recolhidas um total de 17 propostas concretas apresentadas por 13 utentes de serviços do FSS. Dentro dessas propostas, a maioria destina-se a aspectos relacionados com “Prestação de serviços dos trabalhadores”, ocupando 35.29% do número total de propostas recolhidas. De seguida, o número de propostas relativas a “Instalações complementares” atingiu 11.76% do número total. Em relação às propostas sobre outros factores de inquérito nomeadamente “Ambiente”, “Informação dos serviços prestados” e “Serviços em

geral”, cada um representou 5.88%. Entre eles, cinco utentes elogiaram o serviço do FSS, foram elogiados principalmente dois funcionários do FSS.

No intuito de continuar a otimizar os serviços públicos prestados, as suas subunidades orgânicas irão prosseguir com a recolha das opiniões e propostas dos utentes, elaborar planos de aperfeiçoamento e implementar as medidas de optimização, de modo a melhorar activamente o nível de qualidade do serviço.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 Ambiente

Alguns inquiridos afirmaram que as instalações da freguesia de São Lázaro ficaram difíceis de encontrar após a mudança para o seu local original. Após a análise, sabe-se que as instalações do FSS estão localizadas na freguesia de São Lázaro há mais de 20 anos, dantes, devido às obras de remodelação, foram mudadas temporariamente para o posto de atendimento do Pavilhão Polidesportivo Tap Seac. De facto, as instalações do FSS são bastante conhecidas na freguesia de São Lázaro, na parede do seu prédio estão bem visíveis o nome e logotipo do “Fundo de Segurança Social”, porém, para os cidadãos que se deslocaram pela primeira vez às instalações da freguesia de São Lázaro, devido à semelhança do aspecto dos edifícios patrimoniais daquela zona, podem surgir dificuldades na sua procura. Deste modo, para facilitar a sua localização, além de afixar o logotipo na porta das instalações da freguesia de São Lázaro, também estudar a adição de dicas no sítio electrónico do FSS ou nos panfletos, tais como a inserção de imagens.

4.2 Informação dos serviços prestados

Tendo em conta que alguns inquiridos manifestaram que não sabiam o prazo de apresentação do pedido de subsídio de doença, pelo que, apresentaram os pedidos fora do prazo. Para melhor divulgar e ajudar o público a conhecer as prestações, o FSS além de disponibilizar um sítio electrónico e brochuras em que mostram-se o prazo de apresentação dos pedidos das prestações, as informações relativas às condições e formalidades dos pedidos, bem como à respectiva legislação, nos últimos anos, foram reforçados os trabalhos de divulgação através da realização de actividades, da conta pública de WeChat, da página específica no Facebook, etc. No futuro, o pessoal da linha da frente vai esclarecer as informações importantes aos requerentes de prestações.

4.3 Serviço electrónico

Atendendo a que a classificação do factor de inquérito "serviços electrónicos" é relativamente baixa, reflectindo a crescente procura dos serviços electrónicos por parte da

população. De facto, o FSS tem vindo a colaborar activamente com o Governo da RAEM no desenvolvimento do plano da governação electrónica, lançando, de forma ordenada, várias formas electrónicas para tratar dos serviços do FSS, tais como o sítio electrónico do FSS, da “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento, tendo a classificação dos serviços electrónicos registado um aumento de 0,9 pontos em relação ao ano 2020.

Após o lançamento em 2021 o serviço de efectuação de prova de vida através da aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” com tecnologia de reconhecimento facial, em 2022, foi actualizada a respectiva aplicação para telemóvel e foram adicionadas as funções de envio de SMS e consulta. A par disso, pode ser efectuada, de uma só vez, a prova de vida para o FSS, o Instituto de Acção Social e o Fundo de Pensões, quer através da aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau”, quer através dos quiosques de auto-atendimento.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 2/2020 (Governação electrónica), desde Junho de 2021, o serviço de declarações electrónicas do FSS passou a utilizar a conta de utilizador de entidade da “Conta Única de Macau” como conta de acesso, permitindo aos empregadores declararem, de forma mais conveniente, as contribuições do regime obrigatório e efectuarem as contribuições.

4.4 Outros

Relativamente às propostas dos inquiridos de que a “Conta Única de Macau” pode ser ligada ao sistema de pagamento de taxas *online*, neste momento, o FSS disponibiliza serviços de pagamento por meios electrónicos de bancos designados, e estando a estudar a implementação de mais formas convenientes para efectuar os pagamentos.

Por outro lado, em relação a que os inquiridos sugeriram que o FSS e a Direcção dos Serviços de Finanças integrem e sincronizem as informações sobre os dados relativos ao emprego dos trabalhadores declarados pelos empregadores, o FSS registou as respectivas opiniões e está a estudar a simplificação de procedimento de declaração relevante.

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 2020		Ano 2021		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 trabalhador es	Iniciativa própria	4.56	4.57	4.60	4.61	+0.04
	Grau de profissionalismo	4.58		4.61		
	Aparência	4.56		4.61		
	Atitude no serviço	4.60		4.62		
Ambiente	Acessibilidade	4.45	4.46	4.50	4.52	+0.06
	Grau de conforto	4.47		4.53		
Instalações complement ares	Dispositivos físicos	4.35	4.36	4.44	4.46	+0.10
	Clareza das indicações	4.36		4.46		
	Instalações complementares básicas	4.34		4.46		
	Medidas de apoio disponíveis	4.34		4.45		
	Segurança de estabelecimento	4.39		4.49		
Formalidad es de processo	Fluidez de processo	4.44	4.45	4.50	4.50	+0.05
	Eficiência de serviço	4.47		4.51		
	Resultado dos serviços prestados	4.46		4.49		
	Imparcialidade	4.43		4.48		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.30	4.30	4.37	4.39	+0.09
	Facilidade na obtenção de informações	4.29		4.38		
	Precisão das informações	4.31		4.40		
	Conveniência das informações	4.30		4.39		

	Confidencialidade das informações	4.32		4.42		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.31	4.31	4.35	4.37	+0.06
	Clareza dos indicadores	4.31		4.37		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.31		4.36		
	Canais de Submissão de Opinião	4.30		4.38		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.17	4.17	4.27	4.26	+0.09
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.17		4.28		
	Segurança dos serviços electrónicos	4.19		4.28		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.16		4.25		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4.16		4.23		
Informação do desempenho	Suficiência	4.23	4.23	4.30	4.30	+0.07
	Nível de abertura das informações	4.23		4.30		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.26	4.26	4.36	4.36	+0.10

Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.36	4.36	4.42	4.42	+0.06
-------------------	---------------------------	------	------	------	------	-------

A pontuação dos factores do inquérito dos serviços em geral (Tipo A e C) registou um aumento em relação ao ano 2021. Entre os itens de avaliação estabelecidos, “Grau de satisfação global” obteve uma pontuação de 4,42, um valor superior em 0,06 comparativamente com o ano anterior. Por outro lado, “Instalações complementares” e “Integração dos serviços” foram os factores de inquérito que registaram uma subida mais significativa, com um acréscimo de 0,10 na sua pontuação relativamente ao ano passado, de seguida, “Informação dos serviços prestados” e “Serviço electrónico” registaram ambos uma subida de 0,09 nas suas pontuações. Dos resultados do inquérito, verifica-se que, nos últimos anos, o FSS tem conseguido alguns resultados positivos no trabalho de melhoria contínua do ambiente e das instalações de serviços, na integração e optimização de vários serviços e no lançamento de vários serviços electrónicos.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		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	4.52	4.54	4.54	4.56	+0.02
	Grau de profissionalismo	4.53		4.57		
	Aparência	4.53		4.57		
	Atitude no serviço	4.58		4.57		
Ambiente	Acessibilidade	4.41	4.41	4.47	4.49	+0.08
	Grau de conforto	4.41		4.50		
Instalações complementares	Dispositivos físicos	4.31	4.30	4.39	4.41	+0.11
	Clareza das indicações	4.31		4.41		
	Instalações complementares básicas	4.28		4.42		
	Medidas de apoio disponíveis	4.28		4.39		
	Segurança de	4.32		4.44		

	estabelecimento					
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.38	4.40	4.44	4.44	+0.04
	Eficiência de serviço	4.43		4.45		
	Resultado dos serviços prestados	4.41		4.44		
	Imparcialidade	4.39		4.43		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.26	4.24	4.30	4.32	+0.08
	Facilidade na obtenção de informações	4.23		4.32		
	Precisão das informações	4.25		4.34		
	Conveniência das informações	4.23		4.33		
	Confidencialidade das informações	4.25		4.33		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.30	4.29	4.32	4.34	+0.05
	Clareza dos indicadores	4.28		4.34		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.29		4.33		
	Canais de Submissão de Opinião	4.28		4.35		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.20	4.20	4.22	4.22	+0.02
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.21		4.23		
	Segurança dos serviços electrónicos	4.20		4.24		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.19		4.20		
	Suficiência dos	4.19		4.19		

	meios de comunicação dos serviços electrónicos					
Informação do desempenho	Suficiência	4.26	4.27	4.26	4.26	-0.01
	Nível de abertura das informações	4.27		4.26		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.27	4.27	4.34	4.34	+0.07
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.35	4.35	4.37	4.37	+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 subida que varia entre 0,02 e 0,11, excepto uma ligeira descida de 0.01 no factor “Informação do desempenho”. Entre os quais, verificou-se uma subida mais óbvia de 0.11 no factor de inquérito “Instalações complementares”, quanto ao “Serviços em geral” registou uma subida de 0.02.

5.3 Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2020
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Prestação de serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.59	4.61	4.65	4.66	+0.05
	Grau de profissionalismo	4.62		4.65		
	Aparência	4.59		4.65		
	Atitude no serviço	4.63		4.67		
Ambiente	Acessibilidade	4.49	4.51	4.53	4.54	+0.03
	Grau de conforto	4.53		4.55		
Instalações	Dispositivos	4.39	4.40	4.49	4.51	+0.11

complementares	físicos					
	Clareza das indicações	4.40		4.51		
	Instalações complementares básicas	4.40		4.50		
	Medidas de apoio disponíveis	4.37		4.50		
	Segurança de estabelecimento	4.44		4.55		
Formalidades de processo	Fluidez de processo	4.50	4.50	4.55	4.54	+0.04
	Eficiência de serviço	4.52		4.56		
	Resultado dos serviços prestados	4.51		4.54		
	Imparcialidade	4.46		4.52		
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.35	4.37	4.45	4.46	+0.09
	Facilidade na obtenção de informações	4.37		4.44		
	Precisão das informações	4.37		4.47		
	Conveniência das informações	4.36		4.45		
	Confidencialidade das informações	4.40		4.50		
Carta de Qualidade	Abrangência	4.34	4.35	4.38	4.40	+0.05
	Clareza dos indicadores	4.35		4.40		
	Grau de satisfação sobre os indicadores	4.35		4.39		
	Canais de Submissão de Opinião	4.35		4.41		
Serviço electrónico	Necessidade dos serviços electrónicos	4.18	4.17	4.31	4.31	+0.14
	Conveniência dos	4.16		4.33		

	serviços electrónicos					
	Segurança dos serviços electrónicos	4.20		4.33		
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.17		4.30		
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4.16		4.28		
Informação do desempenho	Suficiência	4.24	4.24	4.34	4.34	+0.10
	Nível de abertura das informações	4.24		4.33		
Integração dos serviços	Nível de optimização e integração de serviços interdepartamentais/ serviço de balcão único	4.29	4.29	4.39	4.39	+0.10
Serviços em geral	Grau de satisfação global	4.39	4.39	4.46	4.46	+0.07

Acerca dos Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C), em comparação com os valores do ano 2020, as pontuações obtidas no presente ano registaram todas uma subida, que varia entre 0,03 e 0,14. Mais concretamente, os factores “Serviço electrónico” e “Instalações complementares” revelaram ter uma melhoria mais significativa, registando respectivamente uma subida de 0,14 e 0,11, enquanto o grau de satisfação sobre “Serviços em geral” registou uma subida de 0,07.