

Fundo de Segurança Social

Resultado do inquérito relativo ao grau de satisfação do ano 2023

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as instruções relativas à “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 cidadãos, 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		408		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,53	4,52	0,52
	Atitude		4,54	0,52
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,41	4,43	0,58
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,42	0,60

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		408		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,38	0,59
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,45	4,44	0,62
	Conveniência das formalidades		4,45	0,60
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,32	4,33	0,61
	Precisão das informações		4,33	0,61
	Detalhes das informações		4,31	0,65
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,29	4,28	0,67
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,29	0,66
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,28	4,27	0,66
	Segurança dos serviços electrónicos		4,32	0,64
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,26	0,69
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,29	4,29	0,65
	Canais de divulgação das informações		4,28	0,65
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,27	4,27	0,66

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		417		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,56	4,54	0,61
	Atitude		4,58	0,58
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,48	4,49	0,57
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,48	0,54

Serviços públicos relativos aos benefícios				
Número de questionários válidos recolhidos		417		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor de cada item	Desvio padrão
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,48	0,54
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,47	4,47	0,66
	Conveniência das formalidades		4,46	0,64
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,37	4,38	0,65
	Precisão das informações		4,38	0,62
	Detalhes das informações		4,35	0,63
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,35	4,35	0,69
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,34	0,68
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,33	4,34	0,69
	Segurança dos serviços electrónicos		4,33	0,66
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,33	0,68
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,37	4,37	0,61
	Canais de divulgação das informações		4,37	0,61
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,34	4,34	0,63

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recolhidas

No âmbito do presente inquérito, foram recolhidas um total de 51 opiniões concretas apresentadas por 17 cidadãos acerca dos serviços do FSS, das quais 5 (9,8%) estavam relacionadas com os serviços públicos gerais (Tipo A) e 46 (90,2%) com os serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C). Entre estas, os “serviços electrónicos” foram os mais comentados, representando 19,6% do total. As opiniões sobre “Procedimentos e formalidades” e “Garantias do serviço” representaram 15,7% do total, o que indica que o FSS pode continuar a ser optimizado nestes domínios. No total, foram 5 as opiniões que mereceram uma avaliação positiva, reconhecendo a atitude dos trabalhadores do FSS e aos serviços electrónicos do FSS.

Para o efeito, o FSS vai continuar a reforçar os trabalhos de construção dos serviços electrónicos e a optimizar as diversas formalidades administrativas, a fim de prestar serviços

mais convenientes aos cidadãos.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

4.1 Formalidades de processo

Neste inquérito também foram recolhidas opiniões dos cidadãos sobre o tempo necessário para a apreciação e aprovação do subsídio de doença. Devido à epidemia, entre o final de 2022 e o início de 2023, o FSS recebeu mais de 70 mil pedidos de subsídio de doença (mais de 60 vezes do pedido anual do subsídio de doença de 2022), pelo que, sem prejuízo do funcionamento diário, o FSS, para além de mobilizar adequadamente mais recursos humanos, também cooperou activamente com os serviços competentes para verificar os documentos apresentados pelos requerentes do subsídio de doença, incluindo o atestado de doença, através de um procedimento mais conveniente, apreciando e autorizando, de forma ordenada, os pedidos acima referidos.

Além disso, actualmente, os 7 requerimentos de prestações, incluindo duas pensões e cinco subsídios do regime da segurança social, podem ser totalmente processados através da “Conta Única de Macau”. O requerente precisa apenas de preencher simplesmente as informações e operar o sistema de acordo com as instruções, e depois de confirmar que todas as informações estão correctas, pode submeter o seu requerimento online, o que é conveniente e rápido. Em caso de falta de informações, o sistema irá avisá-lo em “Notificação”, podendo o requerente, a qualquer momento, consultar o andamento do pedido em “Meus assuntos”.

4.2 Informação dos serviços prestados

Alguns inquiridos sugeriram o envio de mensagens SMS para lembrar o empregador de pagar a taxa de contratação de trabalhadores não residentes e, de facto, se o empregador tiver um número de telemóvel válido registado no FSS, o FSS enviará mensagens SMS para lembrar o empregador de efectuar o pagamento durante o mês de pagamento de contribuições.

4.3 Serviço electrónico

Há opiniões de que os empregadores que não efectuaram a declaração electrónica podem pagar as contribuições do regime obrigatório através de transferência automática. Actualmente, os empregadores que utilizam o mapa-guia em papel, caso não haja movimento de trabalhadores no trimestre em curso, o pagamento já pode ser efectuado através de banco online, “Conta Única de Macau” ou “Plataforma para Empresas e Associações”, entre outras plataformas electrónicas. Se houver movimento de trabalhadores, é necessário efectuar a declaração e o pagamento junto dos postos de atendimento do FSS.

4.4 Integração de serviços

Quanto ao serviço relativo ao trespasse de estabelecimento, há opiniões de que o FSS possa comunicar com outros serviços, com vista a evitar a deslocação dos cidadãos, e há também opiniões que referem que não era possível a interconexão das formalidades de declaração de

início e cessação de emprego entre o FSS e a Direcção dos Serviços de Finanças (DSF).

Com o lançamento da “Plataforma para Empresas e Associações” em 9 de Janeiro de 2024, o FSS lançou simultaneamente na plataforma quatro serviços de uso comum dos empregadores, incluindo a “Declaração de início e cessação de emprego”, em colaboração com a DSF, a “Declaração mensal das informações relativas às contribuições de trabalhadores eventuais”, os “Pagamentos do FSS” e a “Consulta sobre a conta do empregador do regime de previdência central não obrigatório”.

O empregador que aceda à plataforma electrónica da “Plataforma para Empresas e Associações” através da conta de utilizador de entidade, no computador ou no telemóvel, pode tratar simultaneamente da declaração do imposto profissional da DSF, a declaração de início e cessação de emprego dos trabalhadores residentes do FSS, bem como a declaração dos dados das contribuições mensais dos trabalhadores contratados por contrato de trabalho a termo (trabalhadores eventuais). Além disso, após a declaração, pode também consultar e descarregar os respectivos dados na mesma plataforma e efectuar o pagamento através dos diversos meios de pagamento electrónico.

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

Como as novas instruções do mecanismo da “Recolha de opiniões dos destinatários dos serviços” do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional” ajustaram os factores e os itens do inquérito do grau de satisfação, o FSS adoptou, a partir de 2023, o novo questionário do grau de satisfação, por isso, o conteúdo de itens de 2022 e 2023 não é totalmente igual, servindo apenas de referência para comparação.

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

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2022
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,60	4,61	4,58	4,58	4,53	4,55	-0,03
	Atitude	4,62		4,58		4,56		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,50	4,47	4,48	4,43	4,47	4,45	+0,02
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,45		4,42		4,45		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,45		4,40		4,43		

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2022
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,51	4,51	4,47	4,47	4,46	4,46	-0,01
	Conveniência das formalidades	-		-		4,45		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,38	4,39	4,34	4,34	4,35	4,35	+0,01
	Precisão das informações	4,40		4,34		4,36		
	Detalhes das informações	-		-		4,33		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,35	4,36	4,37	4,38	4,31	4,32	-0,06
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,36		4,38		4,32		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,28	-	4,28	4,31	4,31	+0,03
	Segurança dos serviços electrónicos	4,28		4,28		4,33		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		-		4,29		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,30	4,30	4,33	4,33	4,33	4,33	-
	Canais de divulgação das informações	-		-		4,33		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,36	4,36	4,37	4,37	4,30	4,30	-0,07

Em 2023 a pontuação dos factores de inquérito dos serviços em geral (Tipo A e C) do FSS registou um ajustamento ligeiro que varia entre -0,07 e 0,03. Entre os itens de avaliação estabelecidos, foram verificadas uma diminuição de 0,07 em “Integração de serviços”, e uma subida de 0,03 em “Serviços electrónicos”. Os resultados do inquérito reflectem que os cidadãos estão mais atentos à racionalização e optimização dos procedimentos dos serviços interdepartamentais do que no passado, ao mesmo tempo que dão uma avaliação mais positiva aos trabalhos dos serviços electrónicos do FSS. O FSS vai avaliar os pareceres relevantes e fazer as respectivas optimizações para melhorar a qualidade de serviços e prestar os melhores serviços aos cidadãos.

5.2 Serviços Públicos Gerais (Tipo A)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2022
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,54	4,56	4,64	4,65	4,52	4,53	-0,12
	Atitude	4,57		4,65		4,54		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,47	4,42	4,53	4,48	4,43	4,41	-0,07
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,41		4,46		4,42		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,39		4,46		4,38		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,45	4,45	4,51	4,51	4,44	4,45	-0,06
	Conveniência das formalidades	-		-		4,45		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,32	4,33	4,40	4,40	4,33	4,32	-0,08
	Precisão das informações	4,34		4,40		4,33		
	Detalhes das informações	-		-		4,31		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,32	4,33	4,43	4,45	4,28	4,29	-0,16
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,33		4,46		4,29		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,24	-	4,36	4,27	4,28	-0,08
	Segurança dos serviços electrónicos	4,24		4,36		4,32		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		-		4,26		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,26	4,26	4,42	4,42	4,29	4,29	-0,13
	Canais de divulgação das informações	-		-		4,28		
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,34	4,34	4,43	4,43	4,27	4,27	-0,16

No que diz respeito aos Serviços Públicos Gerais (Tipo A), as pontuações obtidas nos factores de inquérito do presente ano registaram, comparativamente com os valores do ano 2022, uma ligeira

descida que varia entre -0,06 e -0,16. Entre os quais, os três factores com as maiores quedas foram as “Garantias do serviço”, a “Integração de serviços” (ambos com uma descida de 0,16) e as “Informações sobre o desempenho” (com uma descida de 0,13).

5.3 Serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C)

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2022
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,65	4,66	4,51	4,51	4,54	4,56	+0,05
	Atitude	4,67		4,51		4,58		
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,53	4,51	4,43	4,38	4,49	4,48	+0,10
	Hardware e apetrechamento das instalações	4,50		4,38		4,48		
	Medidas de apoio adoptadas no local	4,50		4,34		4,48		
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,56	4,56	4,42	4,42	4,47	4,47	+0,05
	Conveniência das formalidades	-		-		4,46		
Informações de serviços	Conveniência das informações	4,44	4,46	4,27	4,28	4,38	4,37	+0,09
	Precisão das informações	4,47		4,28		4,38		
	Detalhes das informações	-		-		4,35		
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,38	4,39	4,30	4,30	4,35	4,35	+0,05
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,39		4,29		4,34		
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4,33	-	4,20	4,34	4,33	+0,13
	Segurança dos serviços electrónicos	4,33		4,20		4,33		
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		-		4,33		
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,34	4,34	4,23	4,23	4,37	4,37	+0,14
	Canais de divulgação das informações	-		-		4,37		

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023		Comparação com a média do grau de satisfação do ano 2022
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,39	4,39	4,31	4,31	4,34	4,34	+0,03

Acerca dos serviços públicos relativos aos benefícios (Tipo C), em comparação com 2022, as classificações de todos os factores de inquérito aumentaram, variando entre 0,03 e 0,14. Entre os factores de inquérito, as “informações sobre o desempenho” registou o maior aumento, de 0,14, seguida dos “Serviços electrónicos” e do “Ambiente e instalações complementares”, com aumentos de 0,13 e 0,10, respetivamente.