



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública

Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Balcão de Passaportes



2023

Direção Regional da
Administração Pública



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2025 de 14 de Março
090.322.344, 345.346.380, 482.862



Introdução

À atual Direção Regional da Administração Pública (DRAP), é incumbida, através do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira, a concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP), bem como ao Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) no Porto Santo.

No que diz respeito ao processo de concessão do PEP, este é efetuado na Região e envolve várias etapas, incluindo a personalização do passaporte, a recolha de dados biométricos e, finalmente, a entrega do passaporte ao cidadão. Dependendo da urgência requerida pelo cidadão, este processo pode ser concluído num prazo de 2, 3 ou 5 dias úteis, correspondendo, respetivamente, aos serviços urgente, expresso e normal. É importante salientar que, desde o ano de 2006, a personalização e emissão do passaporte são realizadas centralmente em Lisboa, especificamente na Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM).

Neste âmbito, pelo décimo sexto ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Estes questionários são sempre aplicados de forma confidencial, garantindo assim a privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após a realização do atendimento, os questionários eram preenchidos em papel e depositados numa urna própria, assegurando a confidencialidade das respostas.

No entanto, desde o ano de 2020, na sequência da situação pandémica que assolou o mundo, a Direção Regional viu-se na necessidade de adaptar os seus métodos. Assim, recorreu-se à plataforma *Microsoft Forms* para a aplicação dos questionários de

satisfação. Desta forma, após a realização do agendamento de atendimento prévio através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, é enviado um email automático para os cidadãos com o link do questionário. Esta medida permiti-o manter o compromisso com a satisfação dos nossos cidadãos, mesmo em tempos de adversidade.

Ao longo dos últimos anos, um total de 3904 cidadãos foram auscultados, 741 desses questionários a ocorrerem no último ano, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa.

O questionário em questão abordou uma variedade de temas relacionados com a perceção do cidadão/cliente sobre o serviço prestado, visando avaliar o seu nível de satisfação relativamente à Direção Regional da Administração Pública (DRAP), bem como identificar possíveis áreas que necessitam de melhorias. No ano de 2023, foi introduzido um novo campo facultativo no questionário, denominado “Naturalidade”.

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito.

O questionário foi seguido por um campo, de carácter opcional, onde puderam ser referidos comentários e sugestões.

A população alvo desta análise compreendeu todos os cidadãos que realizaram um agendamento prévio para o pedido ou levantamento de passaporte através do site atendimento.madeira.gov.pt, no período de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Análise

Caracterização da População

No ano de 2023, foram obtidas um total de **741 respostas**. Ao analisar a distribuição de respostas por sexo, verificou-se que **308 dos participantes, o que corresponde a uma percentagem de 41,57%, eram cidadãos do sexo masculino**. Por outro lado, **429 dos inquiridos, representando 57,89% do total, eram do sexo feminino**. Registou-se ainda que 4 pessoas, correspondendo a uma percentagem marginal de 0,54% do total de respostas, optaram por não responder à questão relativa ao sexo.

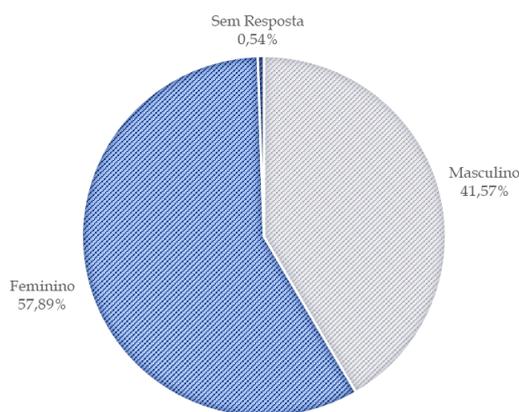


Gráfico n.º 1. Sexo

No decorrer dos anos, observou-se uma ínfima variação na idade média dos indivíduos que participaram no inquérito. Em 2009, a idade média registada foi de 39 anos. No ano seguinte, 2010, houve um ligeiro aumento, com a idade média a fixar-se nos 40 anos. Em 2011, a idade média dos inquiridos manteve-se nos 41 anos.

Em 2012, registou-se um aumento significativo, com a idade média a atingir os 44 anos. No entanto, em 2013 e 2014, a idade média diminuiu ligeiramente para 42 anos. Em 2015, a idade média voltou a aumentar, desta vez para 43 anos.

No ano de 2016, observou-se uma diminuição notável, com a idade média a descer para 39 anos. No entanto, em 2017, a idade média voltou a subir para 41 anos. Em 2018, a idade média aumentou novamente, desta vez para 42 anos. Em 2019, a idade média voltou a descer para 41 anos.

Em 2020, a idade média desceu ligeiramente para 40 anos. No entanto, em 2021, a idade média voltou a subir para 43 anos. Finalmente, em 2022 e **2023, a idade média manteve-se nos 41 anos**.



Gráfico n.º 2. Idade média dos inquiridos

No que diz respeito à naturalidade dos cidadãos, uma questão introduzida no questionário ao longo do ano de 2023, observamos que, dos 637 indivíduos que se dispuseram a responder a esta questão, a maioria é de origem portuguesa. Em particular, da **Região Autónoma da Madeira, de onde provém 515 dos inquiridos, o que corresponde a aproximadamente 80,85%** do total de respondentes. Adicionalmente, 10,52% dos inquiridos são originários de Portugal Continental, num total de 67 indivíduos. Foi também registado um inquirido da Região Autónoma dos Açores, representando 0,16% do total.

Ao procedermos à análise das respostas, verificamos também a presença significativa de indivíduos naturais de vários outros países, os quais representam **8,48% do total**. Estes cidadãos são, na sua maioria, originários da Venezuela (28), do Reino Unido (7), da África do Sul (5), do Brasil (5), entre outros países. Este facto evidencia a presença marcante e disseminada da comunidade portuguesa em diversas partes do mundo.

É relevante sublinhar que 104 dos participantes optaram por se abster de responder a esta questão.

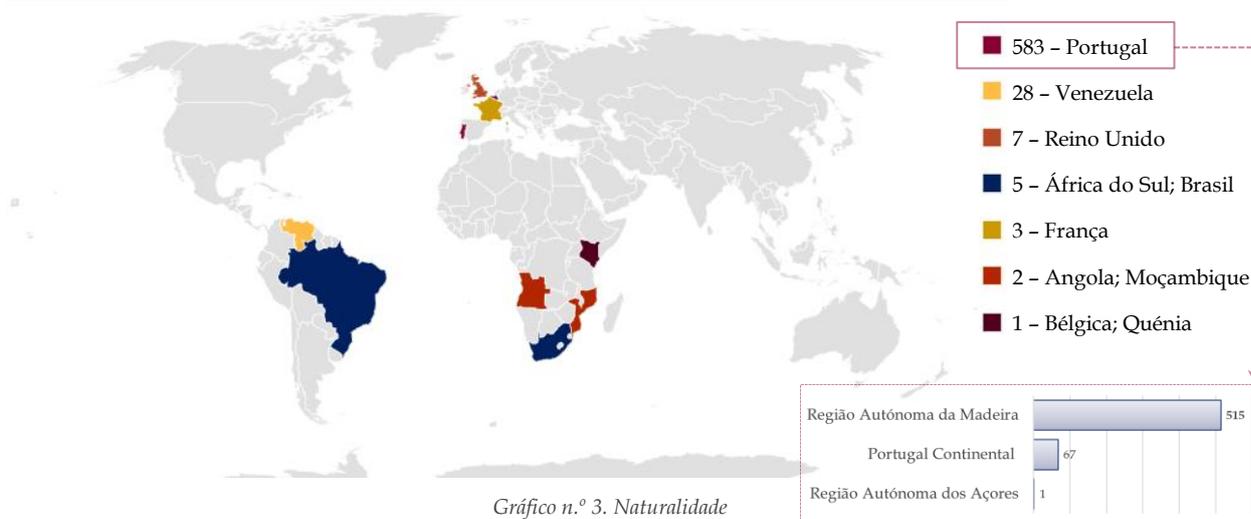


Gráfico n.º 3. Naturalidade

Dos cidadãos que responderam ao questionário, foi possível observar que uma parte significativa, um total de 382 cidadãos, que correspondem a **51,55%, assinalaram que**

estavam a utilizar o serviço pela primeira vez. Por outro lado, 351 dos inquiridos, representando 47,37% do total, afirmaram ter já recorrido ao referido serviço em mais do que uma ocasião. É pertinente salientar que existiu um número reduzido de pessoas, concretamente 8 cidadãos ou 1,08% do total, que decidiram não responder a esta questão específica.

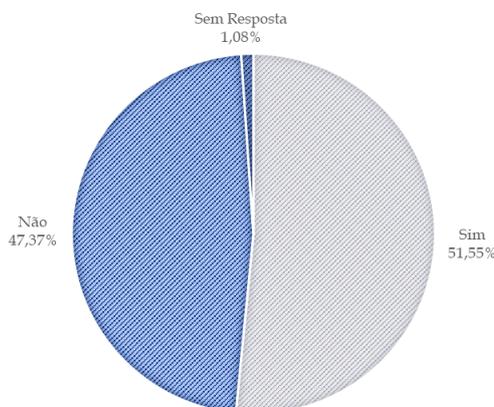


Gráfico n.º 4. É a primeira vez que utiliza o serviço?

1. Localização do Serviço

No ano de 2023, o indicador que avalia a **localização do serviço** obteve uma **pontuação média de 4,38 pontos**, o que corresponde ao grau de satisfeito.

A amplitude das respostas dos cidadãos neste indicador foi de 1 a 5 pontos, demonstrando que houve opiniões divergentes sobre a localização do serviço.

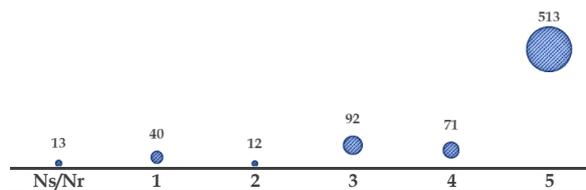


Gráfico n.º 5. Dispersão das respostas (Localização do Serviço)

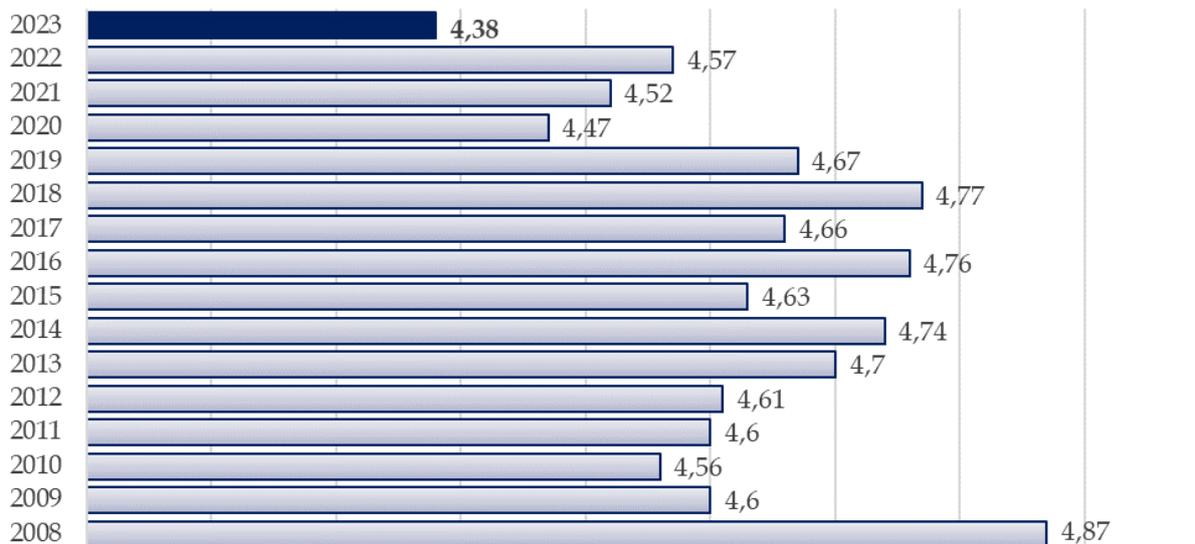


Gráfico n.º 6. Localização do serviço

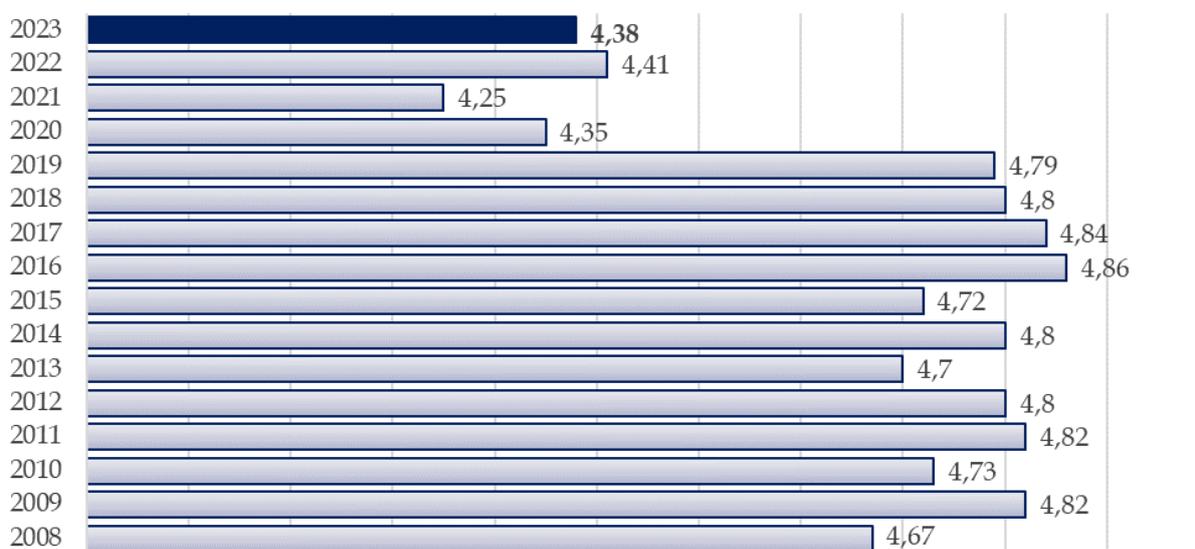
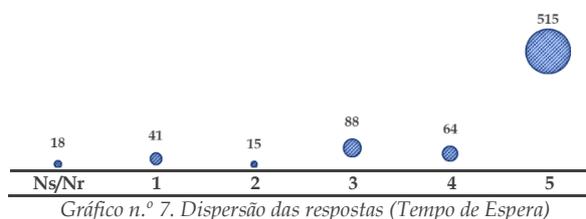
A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

2. Tempo de Espera

Relativamente ao **tempo de espera**, dos dados recolhidos em 2023, a **pontuação alcançada, neste indicador, foi de 4,38 pontos**, o que se traduz num grau de satisfeito.

A amplitude das respostas dos cidadãos neste indicador foi também de 1 a 5 pontos, indicando uma heterogeneidade de experiências.

Tal como se verificou nos dois anos precedentes, este indicador específico, voltou a registar a pontuação mais reduzida, mantendo-se assim como o elemento com o desempenho mais baixo.

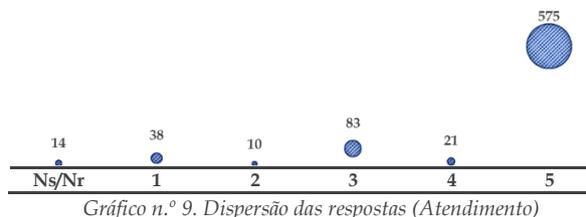


A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

3. Atendimento

O terceiro critério, que se refere **ao atendimento**, **alcançou em 2023 uma pontuação de 4,49 pontos**, o que revela que os cidadãos se sentiram muito satisfeitos com a forma como foram atendidos. Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

A amplitude das respostas dos cidadãos neste indicador foi igualmente de 1 a 5 pontos.



Comparando com os outros indicadores avaliados no mesmo ano, e seguindo a tendência dos anos anteriores, este critério obteve a pontuação mais elevada. Isto sugere que o atendimento é uma área de destaque na prestação do serviço.

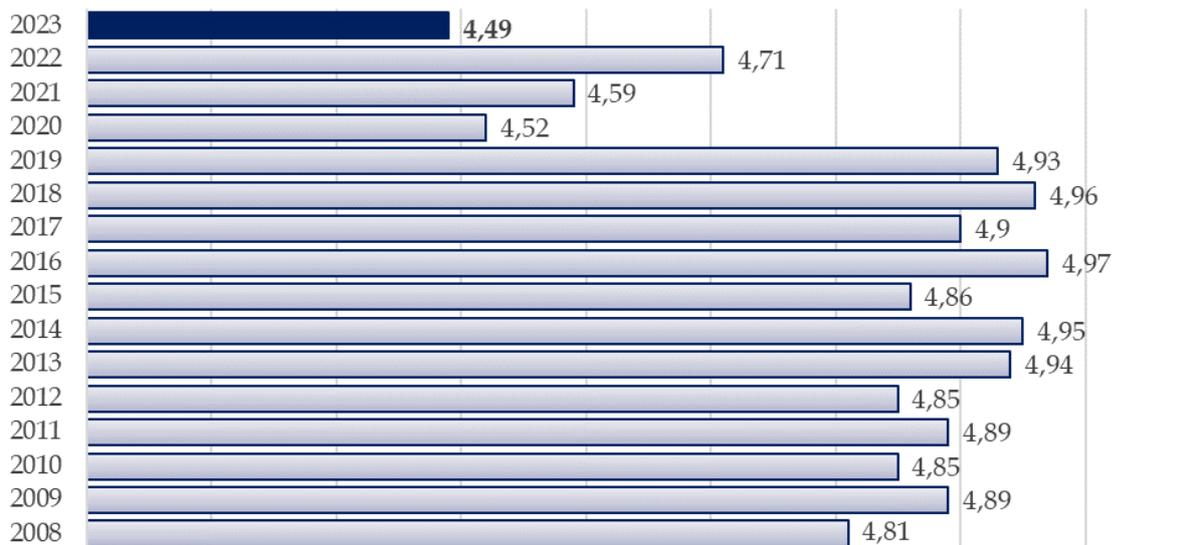


Gráfico n.º 10. Atendimento

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

4. Meios de Pagamento

No que diz respeito aos **meios de pagamento disponíveis**, em 2023 foi obtida uma **pontuação de 4,39 pontos**, correspondendo ao grau de satisfeito.

A amplitude das respostas situou-se entre 1 e 5 pontos.

A este nível vide vários comentários referidos em Sugestões.

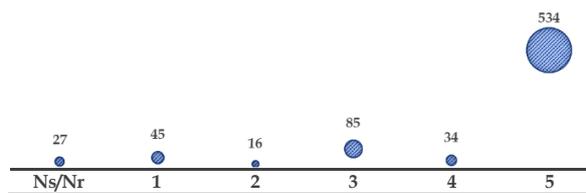


Gráfico n.º 11. Dispersão das respostas (Meios de Pagamento)

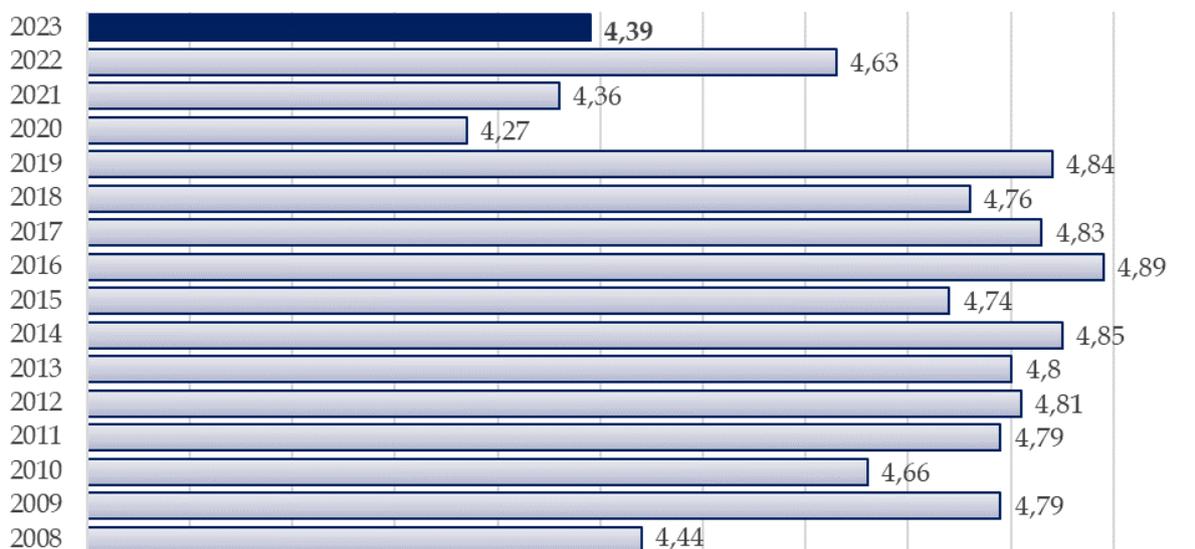


Gráfico n.º 12. Meios de pagamento

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

5. Qualidade Global da Prestação do Serviço

No último ponto, procurou-se avaliar a **qualidade global da prestação do serviço**. A **pontuação obtida em 2023 foi de 4,47 pontos**, o que corresponde ao grau de satisfeito.

A amplitude de respostas neste ponto foi de 1 a 5 pontos em 2023, demonstrando uma diversidade de avaliações, com a maioria destas alcançando a pontuação máxima.

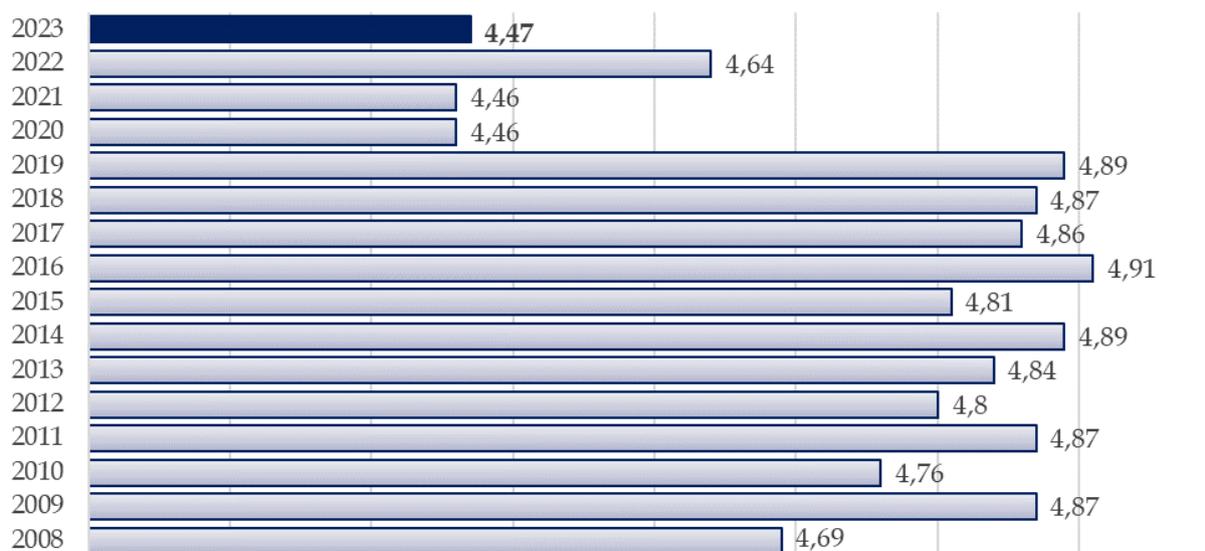
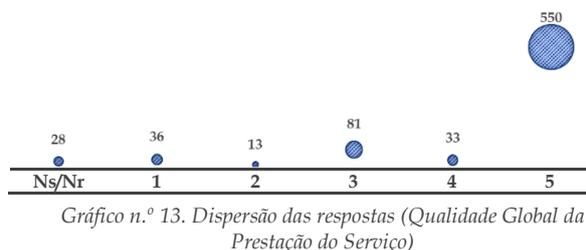


Gráfico n.º 14. Qualidade global da prestação do serviço

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Sugestões

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Muito simpático.”

“Atendimento muito simpático.”

“Possibilidade de associar à senha de vez, o agendo/hora efetuado.”

“Ter staff mais simpático.”

“Fábio, Loja do cidadão no Funchal, foi extremamente profissional e simpático.”

“Tudo muito bem.”

“Muito satisfeito com o serviço prestado.”

“Continuar assim que está muito bem.”

“Desinfetante para as mãos em cada posto de atendimento.”

“A senhora que me atende foi muito prestável, super bem disposta e muito profissional.”

“O ideal seria poder realizar todo o processo online. A questão da fotografia é da assinatura poderia ser a que consta no cartão de cidadão, a não ser que entre a última emissão do cartão de cidadão e o pedido de passaporte tivesse passado muitos anos, exigindo uma fotografia mais atual.”

“Gostaria de agradecer a forma como foi atendida, com rapidez, simpatia e profissionalismo.”

“Sugiro apenas que continuem com o serviço de excelência que prestam ao cidadão.”

“Adorei tudo. A senhora que atendeu o meu filho foi super atenciosa. Obrigada.”

“No e-mail de confirmação, refere que no dia do agendamento retiremos a senha D - Prioritária. Na verdade, é D - Agendamento. Melhorar a forma de assinatura, é exigente e surreal por não haver textura idêntica ao papel.”

“O sistema de senhas deixou de emitir senhas. Era bom colocar uma mensagem de aviso com a razão do problema e o que fazer nesse caso.”

“Excelente serviço! Obrigada.”

“Só fazer a marcação online devia ser possível indicar o número de passaportes a emitir.”

“O atendimento deveria ser mais organizado.”

“Só agradeço ajuda do Sr. Jose Nelio Goncalves que me ajudou por email com a informação que precisava para poder tirar o passaporte do meu filho. Vivemos na Inglaterra e já quase um ano que estava a tentar contactar e fazer marcação no consulado geral de Londres, mas sem sucesso. A minha única sugestão é que todos os consulados procurem oferecer o mesmo que serviço que recebi na Madeira. Obrigada.”

“Bom.”

“Loja do Cidadão em Londres.”

“Terminal de multibanco deveria aceitar cartões internacionais.”

“Fui muito bem atendido. Colaborador profissional e atencioso.”

“As fotos bem que podiam ficar melhorzinha...”

“Satisfeita.”

“Com agendamento deveria ter menos tempo de espera.”

“Sem nada a acrescentar. Muito bom serviço e igualmente atendimento.”

“Nada a acrescentar.”

“Com agendamento pela internet foi muito rápido.”

“Tentar melhorar a acústica, é muito ruidoso.”

“Facilitar o processo quando se trata de pessoas com deficiência.”

“Nada a sugerir, foi rápido e atendimento 5*.”

“Melhorar a rede GSM.”

“Muito bem atendido.”

“Bom atendimento e bem organizado.”

“O agendamento é uma excelente ideia.”

“Satisfeito com o serviço, insatisfeito com a possibilidade do serviço urgente, que paguei, não chegar a horas e não ser ressarcido, apesar de ter pago.”

“Excelente.”

“Nada a sugerir.”

“Manter a qualidade e atendimento.”

“Ficando a banca dos passaportes mais para dentro a existência de multibanco com rede seria lógica. Falta *WiFi* grátis para poder ver mail e efetuar transferências.”

“Muito bom atendimento.”

“A senhora que me atendeu foi excelente. Por favor alguém que lhe dê um bónus no ordenado!”

“Diminuir o preço de emissão do passaporte.”

“Serve este espaço para agradecer e louvar o atendimento recebido.”

“Foi a primeira vez e fiquei surpreendida pela positiva.”

“Tudo correu na perfeição.”

“Muito satisfeito com o serviço.”

“Gostei muito do atendimento, deviam ter mais trabalhadores tão competentes!”

“Gostamos do atendimento e da simpatia, porém a localização fica aquém do serviço.”

“Muito diferente doutros serviços públicos.”

“Devia ser igual no consulado português em Manchester. O serviço e agendamento lá é simplesmente uma vergonha. Deviam seguir o exemplo do serviço aqui na Madeira.”

“Excelente atendimento ao público. Parabéns.”

“Esclarecedor, simpático e atencioso.”

“Positivo, funcionário simpático e atencioso.”

“Quero elogiar o atendimento e a simpatia prestados pela funcionária Sra. Iola Camacho. Prestável, simpática e ágil no seu atendimento ao cliente. Para uma primeira vez, tornou-se um impacto muito positivo por este serviço na Loja do Cidadão do Funchal.”

“Nada de negativo a apontar.”

“Não tenho Sugestões que fazer. Foi tudo excelente.”

“O ar condicionado deveria estar ligado num sítio tão confinado como a loja do cidadão. Num dia de humidade alta torna-se insuportável estar num sítio assim. Tinha o meu filho bebé comigo que passou quase o tempo todo a chorar porque estava a transpirar.”

“Nenhuma sugestão, a Sra. que atendeu a minha família foi espetacular...Parabéns.”

“Calor excessivo no espaço.”

“Não tenho sugestões a dar, pois a minha opinião o serviço em questão está bem organizado. Só tenho a dizer bem e a vossa funcionária que se chama Margarida Quintal foi muito simpática, atenciosa e prestável. Estão de parabéns, fiquei plenamente satisfeita pelo vosso serviço. Grata pela vossa atenção.”

“Nada a apontar, serviço excelente.”

“A funcionária foi excelente. Muito amável e profissional.”

“Todo bom nada a sugerir a continuar assim.”

“O multibanco não funcionava e de acordo com os funcionários, é um problema recorrente! O sistema informático estava a funcionar mal. Os funcionários foram extremamente profissionais lidando com a situação, contudo se é problema recorrente, há que endereçar. Assim torna o trabalho dos funcionários mais eficiente e a experiência dos cidadãos diferente e mais expedita.”

“Foi tudo tão rápido e fácil que é só manter.”

“Deveriam mudar a máquina de multibanco.”

“Apenas o terminal multibanco funciona mal.”

“A senha com marcação anda mais lentamente que a senha normal.”

“Data de Validade do Passaporte 5 anos é pouco.”

“Máquina senhas a funcionar.”

“An amazingly helpful experience. Thank you so much!”

“Muito simpáticos.”

“Excelente serviço.”

“Quando fui a loja do cidadão disseram me para fazer o agendamento para fazer o passaporte pois não tinha que ficar a espera para ser atendida/ seria atendida mais rapidamente. Tal coisa não aconteceu. Cheguei ao local era 9:25 e tinha marcação às 9:50. Tive ainda que esperar as pessoas que estavam a minha frente serem atendidas, pessoas cujo não tinham agendamento. Posto isto tive que esperar até às 10:10 para

ser atendida. Apesar da excelente pessoa que me atendeu, estive imenso tempo a espera para ser atendida, coisa que não devia acontecer. Obrigada.”

“Não tenho nada a declarar, muito satisfeita e muito obrigada.”

“Disponibilizar sinalética na entrada com a planta do espaço, identificando as lojas.”

“Levantamento poderia ser através de Carta e ou código como utilizado no CC.”

“Serviço fantástico, a Sra. Odília foi super prestável, muito simpática e super eficiente, adorei usar este serviço desta forma, como tenho crianças foi muito mais rápido e fácil.”

“Não concordo pagar um valor de 85 euros para receber mais cedo o passaporte, mas não é garantido a data, tenho dúvidas, da legalidade desta informação.”

“Rede multibanco mais eficaz.”

“Manter assim.”

“Renovação passaporte via online.”

“É só manter a qualidade.”

“Nenhuma. Tudo ótimo e muito simpáticos.”

“Tudo muito eficaz e extremamente rápido.”

“O MB não funciona. O atendimento foi excelente.”

“Bom funcionamento.”

“Nada a acrescentar.”

“Dar tolerância de ponto também a esses excelentes funcionários.”

“Atendimento muito bom, simpatia e eficiência. Só o sistema estava um pouco lento o que fez com que demorasse mais um pouco.”

“Colocar mais cadeiras para a espera.”

“Nada a declarar.”

“Se pagamos urgente deveria demorar 1 -2 dias e não quase uma semana.”

“5 estrelas para o Sr. que nos serviu.”

“Continuar assim.”

“Maior publicidade do agendamento.”

“Nada a melhorar, serviço 5 estrelas, funcionário muito agradável e eficiente.”

“Não é uma sugestão, mas queria referir que gostei muito da atenção, amabilidade e forma como fui atendido. Acho que a funcionária em questão se chama Margarida Quintal, mas não tenho a certeza.”

“A Foto no Passaporte foi tesourada desnecessariamente, o Sr. que me atendeu não estava para conversas, assim que eu saí o Sr. pegou no seu telemóvel.”

“Qual a razão que cortam as fotografias, do Passaporte. O proponente deveria ter o direito a manter as mesmas. Obrigada.”

“Fui muito bem atendido, o rapaz que fez todo o processo foi muito simpático e atencioso.”

“Fiz um agendamento, tenho a senha D como indicado pela colaboradora, para minha surpresa atendeu primeiro uma pessoa que chegou depois de mim e tirou uma senha para atendimento, enfim, serviço público no seu melhor...agendei o horário na minha hora de almoço, para não ter que chegar atrasada , fui pontual cheguei as 13h40 e devido à incompetência da colaboradora atrasei-me...”

“Serviço excelente!”

“Nada a apontar para melhoria. Correu tudo muito bem e o atendimento foi excelente.”

“Ter o terminal 2 do MB a funcionar. O que vale é que há duas máquinas para levantar dinheiro na loja do cidadão.”

“Nota: equipa super atenciosa e muito prestável aos esclarecimentos pedidos.”

“Todo muito bien.”

“Those working still behave in a very unprofessional manner. Fix that.”

“Tudo ok obrigado pela atenção.”

“Foi um bom serviço. Obrigado.”

“Teve um bom atendimento. 5 estrelas.”

“Gostei até de ir.”

“Parabéns.”

“Simpatia e profissionalismo por parte do trabalhador Nélio.”

“Tudo bom.”

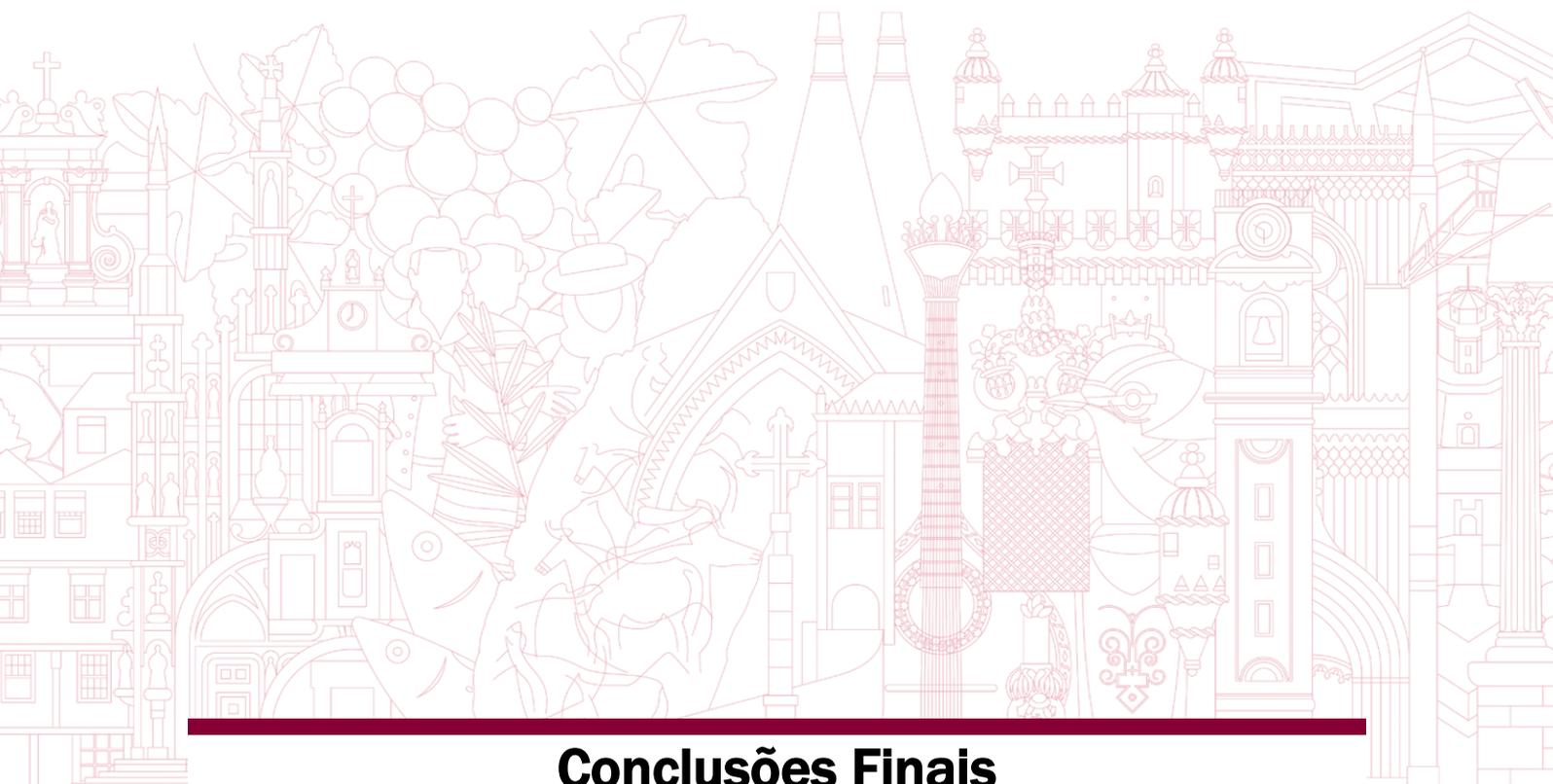
“Excelente serviço.”

“Excelente serviço.”

“Excelente serviço.”

“Devia haver mais informação sobre a possibilidade deste agendamento. Apenas quando me dirigi ao balcão é que percebi que havia. Já tinha pesquisado na internet e não encontrei.”

“Atendimento incrível.”



Conclusões Finais

Com o intuito de fomentar uma cultura de Administração Pública que se associa à oferta de serviços de excelência, e em consonância com um dos seus objetivos estratégicos que visa “garantir a elevada satisfação dos clientes e partes interessadas”, tem-se procedido, nos últimos anos, à consulta regular da satisfação dos cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, localizado na Loja do Cidadão do Funchal, tendo sido **recolhidos os pareceres de 741 cidadãos no ano de 2023**.

A confidencialidade desta consulta, que respeita o anonimato do cidadão/cliente, tem-se mostrado crucial para alcançar um alto grau de precisão nas opiniões recolhidas.

Ao analisarmos com atenção os resultados alcançados no ano de 2023, é possível observar que o **indicador associado à qualidade do Atendimento foi o que, mais uma vez, se destacou ao obter a pontuação mais elevada, nomeadamente 4,49 pontos**. Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

Em termos globais, no ano de 2023, alcançou-se uma média aproximada de 4,44 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,8% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

Tabela 1. Quadro Resumo (2008 a 2023)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1. Localização do serviço	4,87	4,6	4,56	4,6	4,61	4,7	4,74	4,63	4,76	4,66	4,77	4,67	4,47	4,52	4,57	4,38
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,8	4,79	4,35	4,25	4,41	4,38
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,9	4,96	4,93	4,52	4,59	4,71	4,49
4. Meios de Pagamento	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,8	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76	4,84	4,27	4,36	4,63	4,39
5. Qualidade global da prestação do serviço	4,69	4,87	4,76	4,87	4,8	4,84	4,89	4,81	4,91	4,86	4,87	4,89	4,46	4,48	4,64	4,47

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

É importante salientar que os resultados obtidos em 2023 **apresentam uma ligeira diminuição quando comparados com os do ano anterior**. No entanto, estes mantêm-se em consonância com as pontuações registadas nos anos de 2020 e 2021. Importa ainda referir que, a partir do ano de 2020, a avaliação do grau de satisfação passou a ser realizada de forma contínua ao longo de todo o ano, em contraste com o método anterior que se restringia a um único mês. Esta alteração permitiu aumentar significativamente o número de cidadãos auscultados, contribuindo assim para uma maior fiabilidade da amostra recolhida.

Relativamente aos **comentários e sugestões registados pelos cidadãos, a maioria revelou-se extremamente positiva**. Foram registadas afirmações como “Serviço de excelência!” e “Atendimento notável.”, bem como algumas sugestões para a replicação do serviço nos consulados portugueses, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e servem, indubitavelmente, como incentivo para todos os colaboradores.

Os comentários menos favoráveis, na sua maioria, referem-se às condições e à localização do Balcão dos Passaportes. A escassez de cadeiras na área de espera, a insuficiente informação sobre a localização do balcão, a ausência de ar condicionado resultando em calor excessivo, falhas no sistema informático e falta de rede são as principais razões de reclamação. O atraso no atendimento dos agendamentos, a insuficiente divulgação sobre o serviço de agendamento e o mau funcionamento dos terminais de multibanco devido à falta de rede são outros motivos de insatisfação.

À data da redação deste documento, a Direção Regional de Informática está a instalar uma nova infraestrutura informática na Loja do Cidadão. Esta infraestrutura permitirá um aprimoramento substancial das redes de informática e dos serviços oferecidos aos cidadãos. Estas melhorias têm o potencial de resolver várias questões, incluindo a operacionalização inadequada dos terminais de multibanco.

Por último, os gráficos subsequentes, permite-nos examinar a progressão da pontuação alcançada desde o ano de 2008 até ao ano de 2023.

Gráfico n.º 15 e 16. Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2023 (escala de 1 a 5)

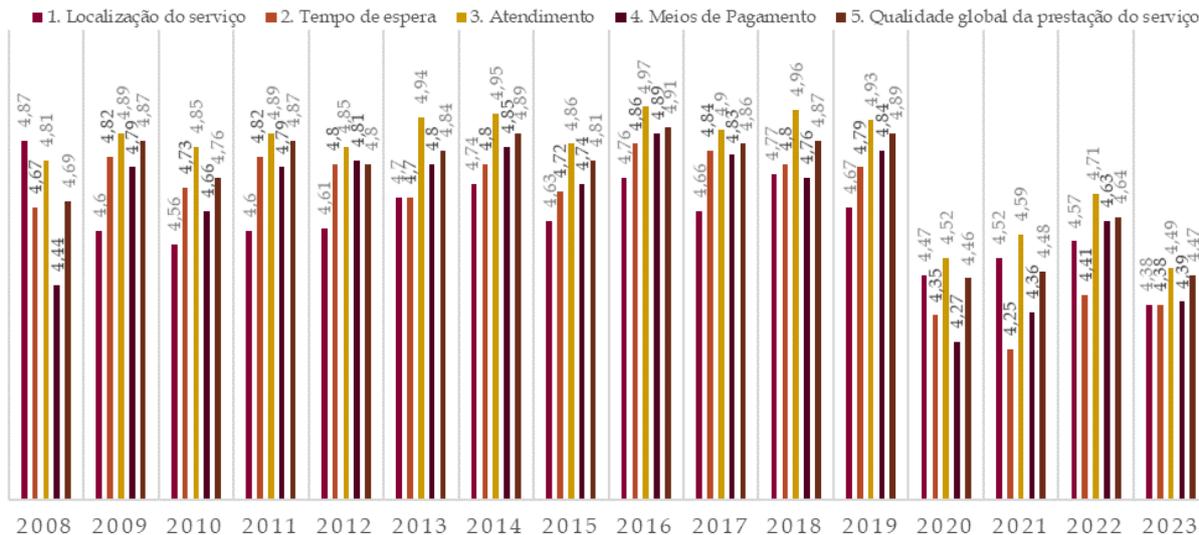


Gráfico n.º 15. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de barras)

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito.

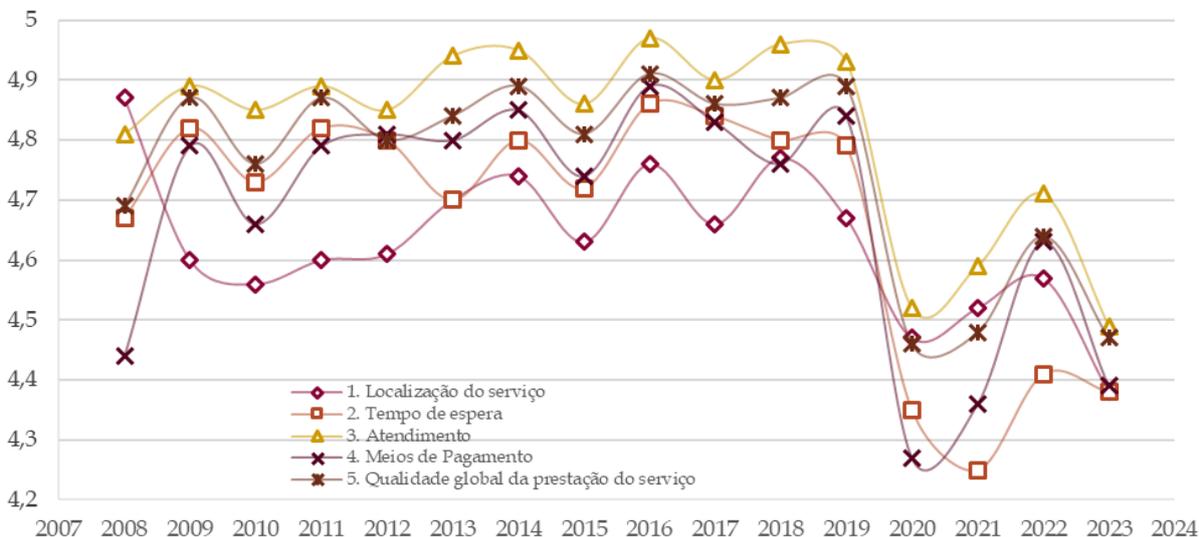


Gráfico n.º 16. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de dispersão)

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito.

Direção Regional da Administração Pública
Gabinete de Gestão e Planeamento

Fevereiro de 2024



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública