



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

## *Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Balcão de Passaportes\_2022*

Direção Regional da Administração Pública



---

### **Introdução**

À atual Direção Regional da Administração Pública (DRAP, é incumbida, através do Departamento 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.

Atualmente o PEP é concedido (personalização, recolha de dados biométricos e entrega) na Região, num prazo de 2, 3 e 5 dias úteis, conforme a celeridade pretendida (urgente, expresso e normal, respetivamente), sendo a personalização e emissão do passaporte realizada centralmente em Lisboa, na Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM), desde 2006.

Neste âmbito, pelo décimo quinto ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Questionários esses aplicados sempre de forma confidencial, após a realização do atendimento, inicialmente em papel depositado em urna própria, sendo que a partir de 2020 passou-se a recorrer à plataforma Microsoft forms, sendo enviado um email automático com o link do questionário os cidadãos que realizaram o agendamento de atendimento prévio através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt.

São ao todo 3163 cidadãos que ao longo dos últimos anos foram auscultados, constituindo sem dúvida uma amostra fortemente representativa.

O questionário referido versou um conjunto de temáticas relativas à forma como o cidadão/cliente perceciona o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação para com a Direção Regional da Administração Pública (DRAP), bem como possíveis áreas de melhoria.

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 facultativo, onde puderam ser referidos comentários e sugestões.



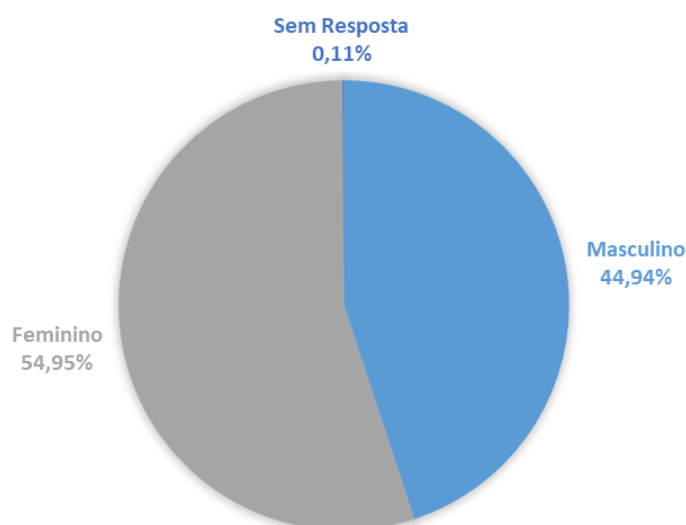
A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos cidadãos que realizaram agendamento prévio para pedido/levantamento de passaporte através do sítio atendimento.madeira.gov.pt, de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

## Análise

### Caracterização da População

Em 2022 foram obtidas 939 respostas, das quais 422 (44,94%) foram de cidadãos do sexo masculino, 516 (54,95%) do sexo feminino e 1 (0,11%) pessoa não respondeu à pergunta.

Gráfico n.º 1. **Sexo**

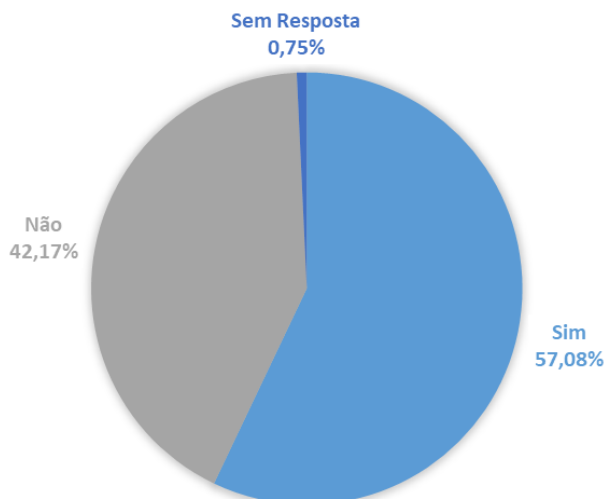


A idade média dos inquiridos, em 2022, foi de 41 anos, em 2009 foi de 39, 40 em 2010, 41 em 2011, 44 em 2012, 42 em 2013 e 2014, 43 em 2015, 39 em 2016, 41 em 2017, 42 em 2018, 41 em 2019, 40 em 2020, 43 em 2021.

Dos cidadãos que responderam ao questionário, 396 (42,17%) indicaram que era a primeira vez que utilizavam o serviço, 536 (57,08%) já tinham utilizado mais do que uma vez e 7 (0,75%) pessoas não responderam à pergunta.



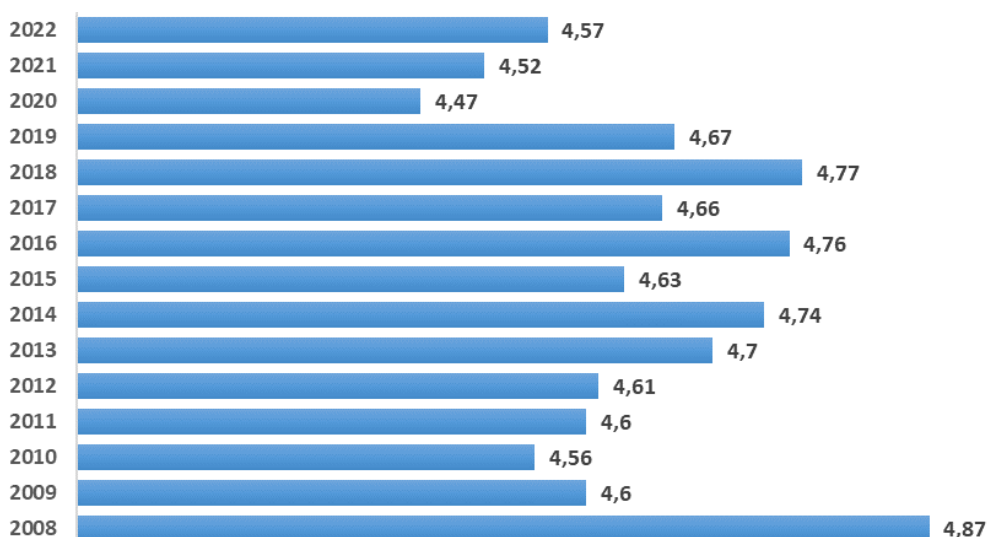
Gráfico n.º 2. É a primeira vez que utiliza o serviço?



### 1. Localização do Serviço

O indicador relativo à localização do serviço registou em 2022 **4,57 pontos**, revelando por aproximação o grau de **muito satisfeito**. A amplitude de respostas situou-se entre 1 e 5 pontos.

Gráfico n.º 3. 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.

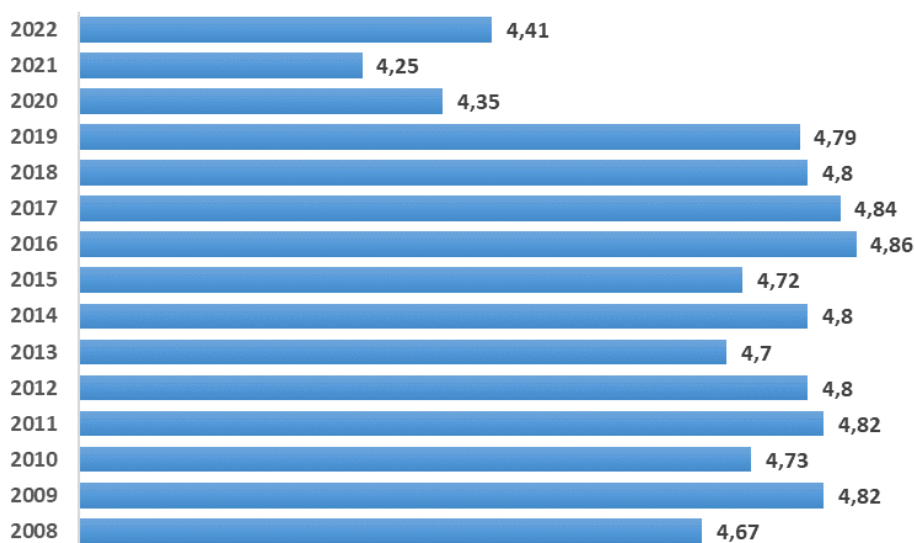


## 2. Tempo de Espera

Quanto ao tempo de espera, a pontuação alcançada foi de **4,41 pontos**, situando-se no grau de **satisfeito**.

A amplitude registada localizou-se entre 1 e 5 pontos.

Gráfico n.º 4. **Tempo de espera**



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, respeitante ao atendimento, em 2022 atingiu a pontuação de **4,71 pontos**, correspondendo por aproximação ao grau de **muito satisfeito**.

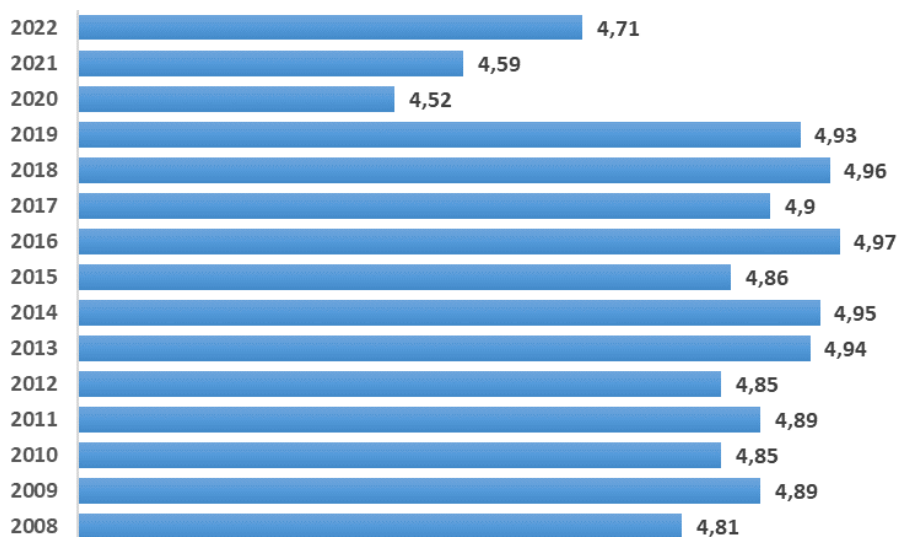
A amplitude registada localizou-se entre 1 e 5 pontos.

Comparativamente aos outros indicadores aferidos no presente ano, e também na sequência do que tem sido habitual em anos anteriores, este é o critério com a pontuação mais elevada.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

Gráfico n.º 5. **Atendimento**

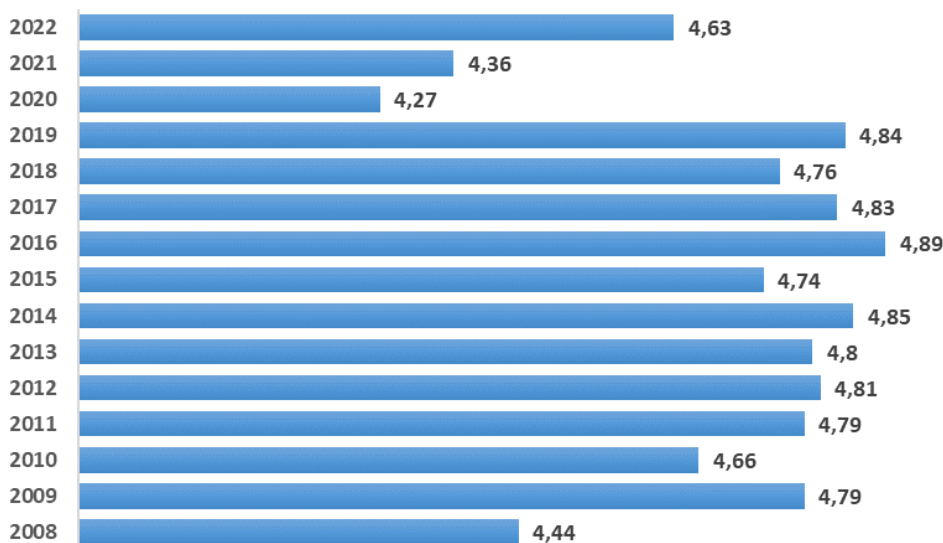


A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas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

#### 4. Meios de Pagamento

Quanto aos meios de pagamento disponíveis, nomeadamente o multibanco, em 2022 obteve-se **4,63 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**. A amplitude de respostas situou-se igualmente entre 1 e 5 pontos. A este nível vide vários comentários referidos em Sugestões.

Gráfico n.º 6. **Meios de pagamento**





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

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.

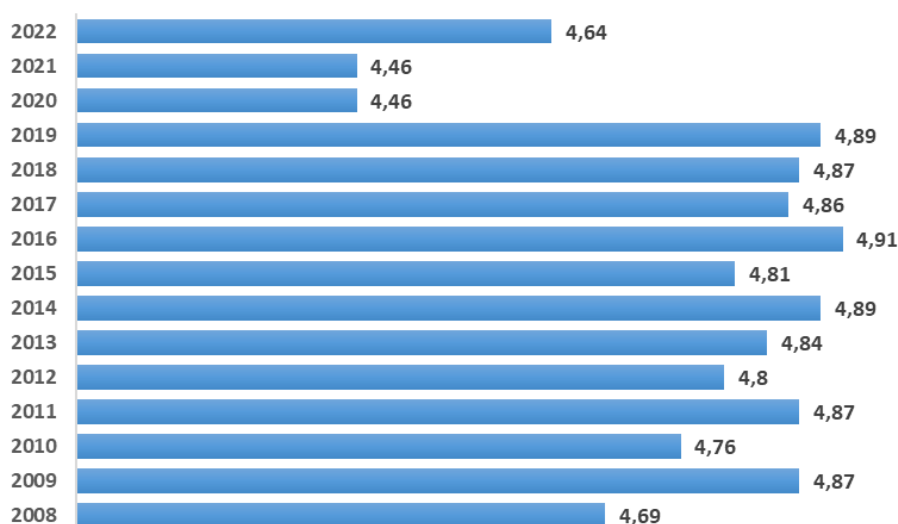
## 5. Qualidade Global da Prestação do Serviço

Neste último ponto procurou-se aferir a qualidade global da prestação do serviço.

A pontuação obtida em 2022 foi de **4,46 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2022 entre 1 e 5 pontos.

Gráfico n.º 7. **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:**

“A pessoa que me atendeu foi muito simpática.”

“Funcionou tudo muito bem. Nada a apontar.”

“Melhor impossível.”

“O tempo de entrega do passaporte é muito demorado, acho que devia de haver mais responsabilidade no transporte do mesmo ! Vou ter que adiar mais uns dias a passagem, pois o passaporte urgente (suposto chegar em 1 dia útil, irá demorar 4 dias úteis), sendo que paguei como urgente !”

“Yha.”

“Nada a acrescentar, foi tudo bem rápido!!”

“Aceitar todos os tipos de cartão, seja português ou estrangeiro.”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Não há.”  
“Perfeito. É só continuarem assim. Felicitações.”  
“Excelente atendimento dona Agueda senhor Nélío.”  
“Tudo Top.”  
“Nada a sugerir.”  
“Toda a experiência foi 5 estrelas muito profissional 🧐”  
“Muito bom trabalho.”  
“Oferecer outros modos de pagamento(e.x. cartões estrangeiros, paypal, pagamento online).”  
“Nada a sugerir!”  
“Continuar com funcionária espetacular.”  
“Atendimento espetacular.”  
“Hola! Tienen que tener más paciencia cuando son niñas pequeñas ya que ellas no entienden al momento de tomar una foto. Gracias, sin más que agregar.”  
“O agendamento deveria ter prioridade e assim incentivar a que toda a gente faça marcação.”  
“Tudo bem.”  
“Agendamento devia continuar para evitar aglomerações.”  
“Fantástico serviço.”  
“Fui atendido muito bem e fiquei muito satisfeito.”  
“Rever o sistema informático (indisponível na data de 1ª marcação e hoje falhou 2 vezes em 15 minutos); permitir pagamento Visa.”  
“Devido ao Covid e uso de máscaras, os prestadores de serviços poderiam falar um pouco mais alto.”  
“Excelente serviço não esperei.”  
“Excelente.”  
“Local com mais arejado e com luz do dia.”  
“Só não ficou claro que com agendamento teria na mesma de tirar uma senha, mas agora já sei. Poderia ficar claro no email de confirmação do agendamento.”  
“Bom atendimento.”  
“Foi muito bom.”  
“O meu cartão multibanco não funcionava na máquina de pagamento. Sugiro que aumentem os métodos de pagamento.”  
“Otimizar o tempo de espera, urgentemente.”  
“Muito bom. 🧐”  
“Deveria ser tudo por agendamento, visto que não acumula muitas pessoas e tudo fica mais organizado 😊”  
“O valor cobrado é elevadíssimo. podia ser mais barato.”  
“Multibanco.”  
“Multibanco.”  
“Serviço do Sr. Fábio foi excelente. Parabéns e muito obrigado.”  
“Nada.”  
“Funcionários todos simpáticos.”  
“Decorreu tudo de forma excelente.”  
“Tempo de emissão do passaporte mais curto, sem cobrar a mais.”  
“Fui muito bem atendido pela funcionaria Iola Camacho. Muito prestável e muito simpática no meu atendimento.”  
“Excelente atendimento. Nada a apontar.”  
“Suporte para pagamentos com cartões de bancos estrangeiros, internacionais, outro tipo de paramentos.”  
“Competência e simpatia no atendimento.”  
“Tempo de espera menor. Mais funcionários.”  
“Seria importante ter rede móvel em toda o espaço da Loja do Cidadão.”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Na confirmação do agendamento, informar que chegando ao local, tirar a senha de Agendamento. Eu não sabia como funcionava e tive de perguntar a um dos colaboradores que me informou para tirar a senha.”

“Nada a referir.”

“Cumprir com o horário estipulado no agendamento.”

“Tudo foi excelente.”

“Nada a comentar.”

“Nenhuma. O Serviço funciona perfeitamente.”

“Bom atendimento. Satisfeita totalmente.”

“Excelente serviço”

“Nada a referir.”

“Um exemplo de atendimento ao público! Bem haja.”

“Deveriam enviar uma carta como o cartão do cidadão para levantar na conservatória da área de residência.”

“O multibanco não aceitou pagamento via Apple Pay. Quanto a tudo o resto, perfeito.”

“Manter a qualidade do atendimento. Excelente!!”

“Libertação maior de regras para tirar foto de passaporte, que já de si geralmente não favorecem ninguém. Foi-me exigido que puxasse cabelo todo para trás e afastasse completamente a franja, tornando-me autoirreconhecível. Questionei mesmo se estas regras tinham carácter obrigatório, pelo que me justificaram que o cabelo faz sombras...!? é a terceira vez que faço passaporte, mas anteriormente não passei por este tipo de constrangimento.”

“Melhor informação no corredor do balcão.”

“Mais mesas de atendimento, em simultâneo.”

“Colaborador muito simpático. Serviço de excelência.”

“Deveria haver uma pessoa a atender os agendamentos. Fiz previamente o meu e ao fim e ao cabo, tive de esperar que as pessoas que estavam à minha frente fossem atendidas.”

“Agendamento funciona muito bem.”

“O tempo de emissão do passaporte deveria ser menor.”

“Serviço excelente.”

“Serviço impecável e rápido. Muito caro um passaporte! Acho que era analisado o passaporte caducado e se não houvesse alterações nos dados pessoais, seria dado mais uma validade mediante uma taxa e ficaríamos com o mesmo, poupávamos todos!! A poupança e o ambiente têm de começar pelas instituições.”

“Não tenho, fiquei muito satisfeito com o atendimento obrigada.”

“Continuem assim.”

“Dificuldades informáticas.”

“N/A”

“N/A”

“Rápido e eficiente.”

“Mais guichés de atendimento, pois a fila está sempre muito grande.”

“Continuar o bom atendimento e a simpatia e profissionalismo do funcionário.”

“Excelente atendimento e muito rápido e eficaz o processo.”

“Vivo no campo o incomodo é a distância de resto excelente.”

“Nada a referir.”

“Pela minha experiência/ tudo bom.”

“Fui muito bem atendido, mas é muito demoroso o tempo de espera para o passaporte.”

“Pena não estarem a funcionar as escadas rolantes. O resto foi perfeito. Parabéns.”

“Tudo bom.”

“Ao tirar a fotografia podem ser mais explícitos e dar oportunidade para refazer a foto. Não gostei do resultado é já não me deixaram alterar.”

“O melhor atendimento ao nível de setor público que já tive!”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Muito bom atendimento.”

“Muito bom atendimento.”

“Muito bom atendimento.”

“Agradeço a simpatia da Agueda.”

“Senhora simpática a atender.”

“Havia um balcão (dos 3 existentes) fechado. Penso que o serviço teria sido muito mais fluído caso estivessem os 3 em funcionamento.”

“Reformar os funcionários pois já não estão dispostos a ajudar.”

“Apenas existir informação sobre agendamentos, uma vez que esperei 1,30h e depois foi nas informações que me informaram depois de eu questionar sobre o agendamento. A partir daí 5 estrelas.”

“Nada a dizer.”

“Não tenho nada a sugerir, apenas quero referir a excelência no atendimento.”

“Bastante rápido, aconselho o agendamento serviço muito eficaz.”

“Renovei o CCidadão (por multibanco) na passada semana e para meu espanto não consegui fazer o passaporte e tive de fazer um CCidadão provisório para fazer o passaporte, ou seja, paguei 70€ para um C Cidadão provisório apesar do que tenho atualmente estar valido. Acho isto inadmissível pois só deveria deixar de ser válido quando perdesse a validade ou quando ativasse o nove e não quando se paga para renovar, pelo que agradeço que me devolvam os 70€. Obrigado”

“Nada a sugerir, apenas realçar o nível de excelência no atendimento.”

“Melhor sinalética onde está inserido o espaço.”

“Está bom assim.”

“O agendamento online é o melhor meio para poupar tempo e ter uma melhor organização do dia.”

“Fiquei satisfeita. A pessoa que me atendeu fez um excelente atendimento.”

“Fiquei muito satisfeito com as indicações dados por elementos que encontravam se de serviço parabéns e continuação bom serviço.”

“Nada a acrescentar apenas desejo realçar o excelente profissionalismo das pessoas com quem tivemos que falar.”

“Nada a salientar, completamente satisfeito.”

“Sem nada a apontar, serviço 5 estrelas.”

“Parabéns.”

“Quem tem agendamento devia estar a frente dos que chegam no momento.”

“Maq. Onde se retira o tiket de atendimento, tem a opção agendamento, na minha opinião não faz sentido essa opção pq. Os agendamentos são online, no meu caso foi para fazer o passaporte, tirei o tiket pedir passaporte, para minha surpresa devia tirar o tiket agendamento, quando já o tinha feito online.”

“Funcionário competente, profissional e conhecedor das suas funções com uma atenção pessoal fora do comum. A merecer os melhores comentários.”

“O sistema de agendamento funciona muito bem e deveria ser mantido.”

“O atendimento foi incrível, senhor super disponível e esclareceu as dúvidas todas, muito prático.”

“Excelente.”

“Excelente atendimento.”

“Micros para se poder falar com as pessoas atrás do balcão! Ouve muito mal.”

“Evitar a aglomeração de muitas pessoas em frente aos balcões de atendimento.”

“Tinha marcação para as 9h10 (fazer passaporte). Cheguei 10 minutos antes, tal como sugerido, tirei senha D, chamaram pelo meu número. Contudo, recusaram atender-me naquele momento, porque estava agendada uma senhora antes de mim, que não estava presente. Tive de aguardar, atenderam pessoa da senha A e só depois de terminarem o atendimento desta pessoa, e depois da minha hora agendada, é que me atenderam. Desconheço se a pessoa cujo agendamento era antes do meu chegou a comparecer.”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Acho que as pessoas que têm agendamento, mas que não chegam a horas, deveriam perder o seu agendamento e aguardar como outro cidadão sem agendamento. Foi-me recusado o atendimento 20 minutos mais cedo, porque ainda não estava na minha hora, mas dada prioridade a uma Sra. que chegou 12 minutos em atraso à sua marcação.”

“Local de tirar a foto está muito exposto fiquei um pouco desconfortável para tirar a foto, pois as pessoas que estão a aguardar ficam todas a olhar.”

“Ótimo.”

“Aceitar cartões pagamento que não sejam do país.”

“Nada.”

“Cabines de atendimento para maior privacidade.”

“Indicar, previamente, a quem fez agendamento que, é necessário retirar uma senha específica, antes da chegada ao balcão de atendimento.”

“Muito bom atendimento só tenho a agradecer pelo excelente atendimento.”

“Pela procura do serviço, talvez mais dois balcões para o efeito.”

“Impecável.”

“Aceitação de outros meios de pagamento.”

“Foi bom.”

“Muito satisfeita com a simpatia e serviço prestado.”

“Tentei fazer marcação online para fazer o passaporte, mas a página dava sempre erro. Tive de me deslocar ao Funchal de propósito só para fazer a marcação. Deveria ter também a informação no website a dizer que agora é só por marcação. De resto foi tudo bom.”

“Deveria ter no website a informação acerca da marcação para os passaportes e a opção de fazer a mesma online, assim evitava uma deslocação desnecessária, e gastar gasolina ao Funchal.”

“Segurança da loja de cidadão podia ser mais simpático em dar bom dia antes de simplesmente dizer “para atrás da filha” mesmo tendo um agendamento confirmado.”

“Antedimento5\*\*\*\*\*.”

“Nada a sugerir.”

“Avisar que temos de tirar a senha do atendimento.”

“Tudo ok.”

“Oxalá todas as pessoas que estão no atendimento público fossem tão educadas e simpáticas como o rapaz que me atendeu no meu horário de agendamento (11;10h).”

“PARABÉNS, CONTINUE ASSIM.”

“Escassez de funcionários.”

“Deveria ser simpático para com os clientes e não deixar as pessoas a espera por tanto tempo para irem fumar e beber café vergonhoso.”

“Satisfeita.”

“Keep Up the Great Work!”

“Bom serviço e atenção obrigada.”

“Deviam ter mais máquinas e mais colaboradores dado o grande volume de pessoas a não solicitar os serviços.”

“Excelente.”

“Ter um balcão próprio de atendimento para quem efetuou a marcação prévia.”

“Aumentar número de postos de atendimento no verão.”

“O serviço de solicitação de passaportes deveria ser todo online. Quem não soubesse marcar teria uma pessoa de lá a agendar e a marcar online. Até se poderia pedir um pequeno valor, exemplo 5 euros, para garantir que as pessoas não faltariam e depois deduzia-se isso pagamento final. Desta forma ninguém ficaria à espera horas e horas.”

“Informações mais precisas quando o agendando não ocorrer da forma marcada.”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Seria agradável solicitar aos cidadãos em espera que respeitassem o local, não fazendo barulho. Apesar de ter agendamento, tive de esperar mais de 30 minutos, pois os serviços ficaram sem sistema, e devido ao barulho, não consegui ouvir a mensagem.”

“Dividir atendimento geral e agendamentos. Manhãs para atendimento sem agendamento e tardes para agendamento o visa versa. Tempo de espera muito longo.”

“Esclarecer como é feita a chamada para as marcações, muitas pessoas pensavam que era preciso senha.”

“Nenhumas! Serviço excelente! Rápido e eficaz! O funcionário foi muito bom e prestável! Nota 10/10”

“Criar um maior espaço de espera, e dividir os serviços prestados por secção. Estava muita gente aglomerada à volta dos balcões, que dificultava o acesso aos mesmos.”

“Abrir este tipo de serviço no Registo civil da Calheta.”

“Continuem assim!”

“Demora do cumprimento dos prazos, quase que obrigando a pessoa a pagar o documento expresso. Os agendamentos das marcações estão extremamente mal explicados, misturando marcações com pessoa que não o fizeram.”

“Satisfeito.”

“Muito barulho no balcão de atendimento dificuldade em ouvir instruções.”

“Satisfeita com todo , o Sr. Nélcio é um espetáculo.”

“A única sugestão é que continue, são ótimos no serviço que fazem.”

“Bom serviço.”

“Mais privacidade para tirar a foto! Please é desconfortável.”

“Atualizar os prazos de entrega que constam no site, para serem os mesmos dos apresentados in loco.”

“Aceitar outros cartões (visa/Mastercard).”

“Ter num dos monitores a ordem de atendimento das marcações feitas online para o período.”

“Mais dinâmica e organização.”

“Os agendamentos serem atendidos na hora marcada e não sofrerem um atraso de 30 minutos como aconteceu.”

“Talvez improvar na máquina do passaporte porque quando o sistema vai abaixo temos que começar do princípio outra vez .Mas de resto ótimo serviço não é o mesmo assunto no consulado de Londres O facto de haver agendamento é uma mais valia.”

“Favor continuar a prestar o ótimo serviço que estão a prestar, os funcionários são um exemplo como deveria ser o atendimento público, gostei.”

“Perfeito.”

“Profissional que nos atendeu, muito prestável e muito simpática.”

“Colocar mais funcionários a atender pra evitar que a população idosa que não tem maneira de agendar a marcação possa ser mais de pressa atendido.”

“Se melhorar, estraga.”

“Sem comentários.”

“Sem comentários.”

“Sem comentários.”

“Sem comentários.”

“Tudo bom.”

“Nada a apontar.”

“Melhorar os dados móveis.”

“Dinheiro.”

“Simpatia da assistente foi muito além do esperado. Muito bom.”

“Sem reparos.”

“Perfeito.”

“Nada a sugerir.”



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

“Nada a sugerir.”  
“Continuem com o serviço de agendamento online.”  
“N/a”  
“Agilizar os processos.”  
“Deveria demorar menos tempo a receber.”  
“Nada a apontar.”  
“Apenas tenho a sugerir que o multibanco (devido ao valor a pagar) deveria estar a funcionar.”  
“Recebi informação acertada.”  
“Muito bom atendimento.”  
“Em períodos de férias (Verão), mais lugares de atendimento, com esta excelência de serviço, que foi o meu. Obrigado.”  
“Nada a apontar.”  
“Fantástico atendimento.”  
“O preço para emissão de um passaporte está elevado, não devia ser um custo tão elevado para uma família de 4 pessoas são 260€, é muito dinheiro.”  
“Nenhumas, foi o melhor atendimento que podia ter.”  
“Nada a apontar.”  
“Um bom atendimento.”  
“Todo bien felicitaciones a todos los funcionarios.”  
“Deveriam aceitar pagamentos de cartões internacionais, como o revolut.”  
“Cartões estrangeiros deveriam ser aceites nos terminais de pagamento.”  
“Promover utilização nos serviços nas horas de menor afluência, através de desconto, mesmo que seja simbólico.”  
“Deveriam aceitar cartões estrangeiros! péssimo constrangimento no acto do pagamento! de resto nada apontar. Atendimento simpático por parte da colaboradora.”  
“Alargar as possibilidades de receção do passaporte, por exemplo, possibilidade de levantar o passaporte nos locais de emissão do mesmo, perto da área de residência.”  
“Sem agendamento, o serviço tem de ser mais eficiente, encontrar formas de o tempo de espera não ser tão longo.”

---

## Conclusões Finais

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de Administração Pública associada à prestação de serviços de qualidade, aliada a um dos seus objetivos estratégicos relativo a “assegurar a elevada satisfação dos clientes e *stakeholders*”, nos últimos anos tem-se vindo a auscultar regularmente a satisfação dos cidadãos/clientes do Departamento de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 939 foram ouvidos em 2022.

A natureza confidencial, respeitando o anonimato do cidadão/cliente, tem-se revelado importante para a obtenção de um elevado nível de rigor de opinião.

Se olharmos para os resultados obtidos em 2022, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação: 4,71 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
 Governo Regional  
 Secretaria Regional das Finanças  
 DRAP - Direção Regional da Administração Pública

**Tabela 1. Quadro Resumo (2008 a 2022)**

|                                             | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022        |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| 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 | <b>4,57</b> |
| 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 | <b>4,41</b> |
| 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 | <b>4,71</b> |
| 4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)     | 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 | <b>4,63</b> |
| 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 | <b>4,64</b> |

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.

**Globalmente, obtém-se em 2022 uma média aproximada de 4,59 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 91,8% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.**

Os resultados de 2022, são ligeiramente superiores aos alcançados nos dois anos anteriores. Notar que desde 2020 a aferição da satisfação passou a ser realizada durante todo o ano, quando antes acontecia apenas durante um mês, aumentando consequentemente o número de cidadãos auscultados e a fiabilidade da amostra.

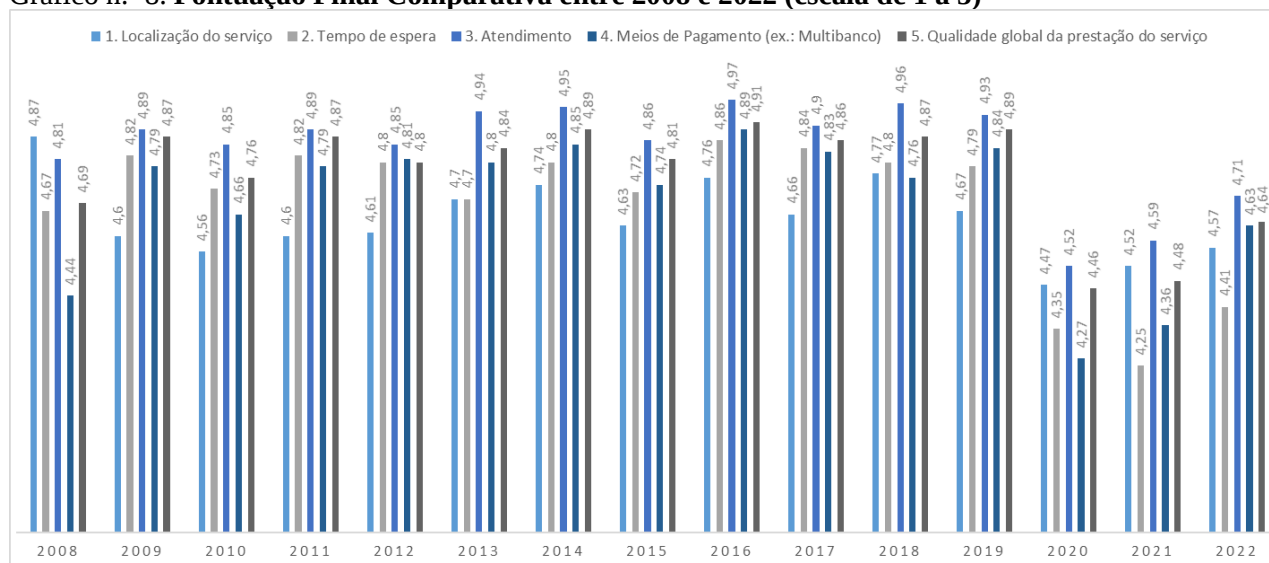
Quanto aos comentários e sugestões registados por parte dos cidadãos, na sua maioria assumiram um carácter muito positivo.

Pode ler-se: “Fantástico atendimento”, “Excelente atendimento”, entre outros... Comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Os comentários menos positivos, a maioria, são relativos, ao tempo de espera, aos limitados meios de pagamento e ao facto de não ser possível pagamentos com cartões de outros países.

Por último, no gráfico seguinte podemos observar a evolução pontuação obtida desde 2008 até o ano de 2021.

**Gráfico n.º 8. Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2022 (escala de 1 a 5)**





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública

Direção Regional da Administração Pública  
Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes  
Janeiro de 2023