



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

Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Balcão de Passaportes

Direção Regional da
Administração Pública



2024



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 256/2005 de 16 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 sétimo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Estes questionários são sempre aplicados confidencialmente, garantindo assim a privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após o 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 a hiperligação 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 4559 cidadãos foram auscultados, 655 desses questionários a ocorrerem no último ano, constituindo 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 DRAP, bem como identificar possíveis áreas que necessitam de melhorias.

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 de concessão ou levantamento de passaporte através do sítio “web” atendimento.madeira.gov.pt, no período de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Análise

Caracterização da População

No ano de 2024, foram obtidas um total de **655 respostas**. Ao analisar a distribuição de respostas por sexo, verificou-se que **260 dos participantes, correspondendo a uma percentagem de 39,69%, eram cidadãos do sexo masculino**. Por outro lado, **394 dos inquiridos, representando 60,15% do total, eram do sexo feminino**. Registou-se ainda que 1 pessoa, correspondendo a uma percentagem marginal de 0,15% do total de respostas, optaram por não responder à questão relativa ao sexo.

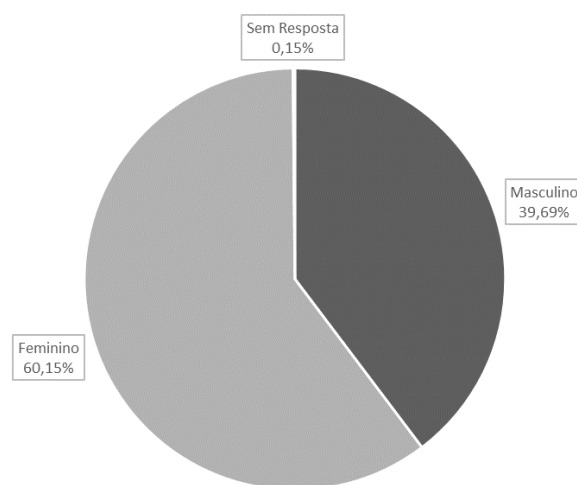


Gráfico n.º 1. Sexo

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, registou-se um novo aumento, elevando a idade média para 42 anos. Em 2019, a idade média desceu novamente para 41 anos.

No ano de 2020, a idade média diminuiu ligeiramente para 40 anos. Todavia, em 2021, a idade média voltou a subir para 43 anos. Nos anos de 2022 e 2023, a idade média fixou-se nos 41 anos, **tendo voltado a aumentar em 2024 para 42 anos**.

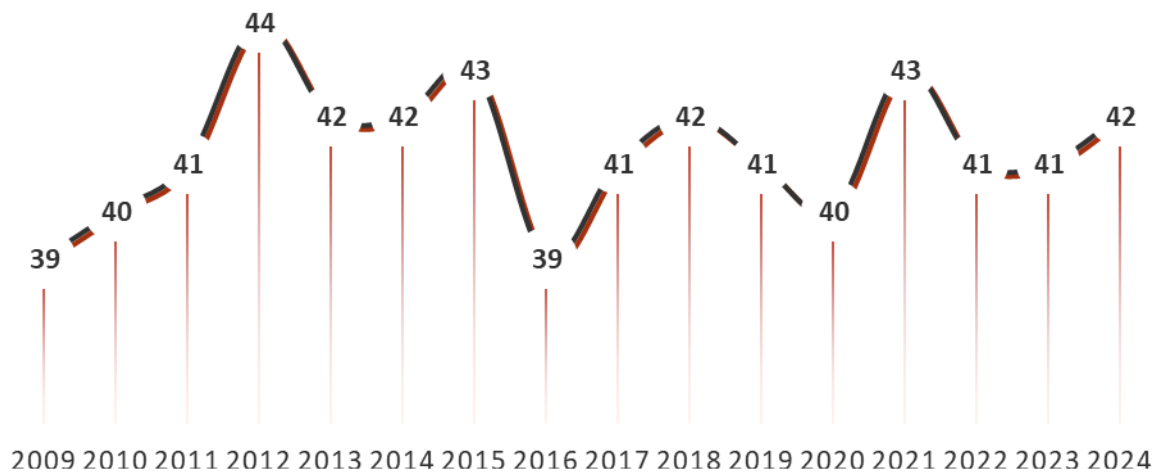


Gráfico n.º 2. Idade média dos inquiridos

No que diz respeito à naturalidade dos cidadãos, uma questão introduzida no questionário ao longo do ano de 2023, observamos que, dos 635 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 508 dos inquiridos, correspondendo a aproximadamente 80%** do total de respondentes. Adicionalmente, 9,45% dos inquiridos são originários de Portugal Continental, num total de 60 indivíduos.

Ao procedermos à análise das respostas, verificamos também a presença significativa de indivíduos naturais de vários outros países, os quais representam **10,55% do total, um aumento face ao ano anterior**. Estes cidadãos são, na sua maioria, originários da Venezuela (34), da África do Sul (6), do Brasil (6), do Reino Unido (4), entre outros países.

É relevante sublinhar que 20 participantes optaram por não responder a esta questão.

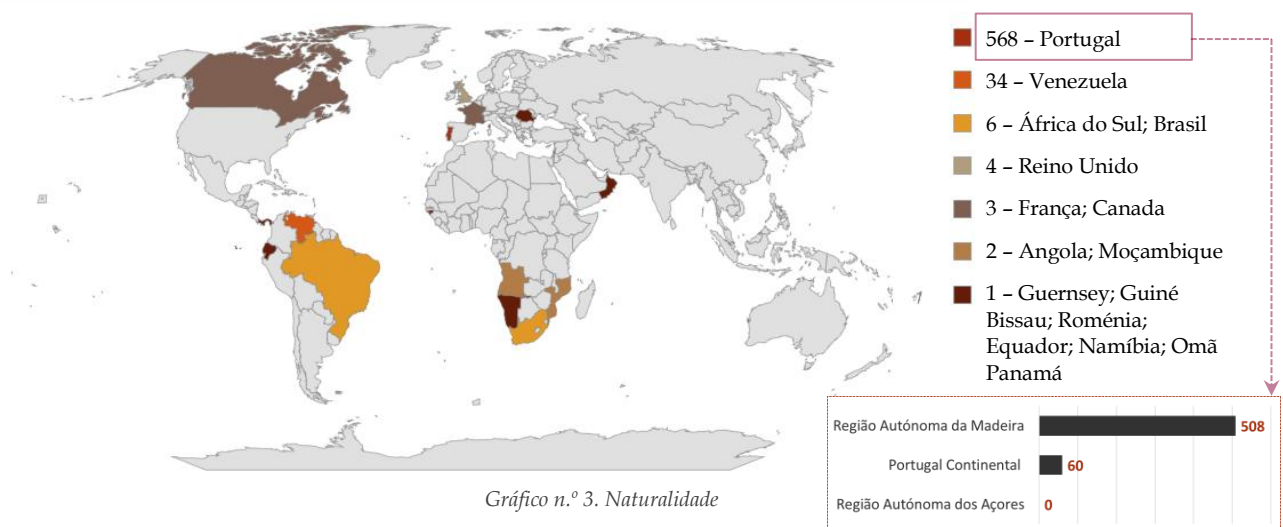


Gráfico n.º 3. Naturalidade

Dos cidadãos que responderam ao questionário, foi possível observar que uma parte significativa, um total de 350 cidadãos, correspondendo a **53,44%, assinalaram que utilizaram o serviço pela primeira vez**. Por outro lado, 302 dos inquiridos, representando 46,11% 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 3 cidadãos ou 0,46% do total, que decidiram não responder a esta questão específica.

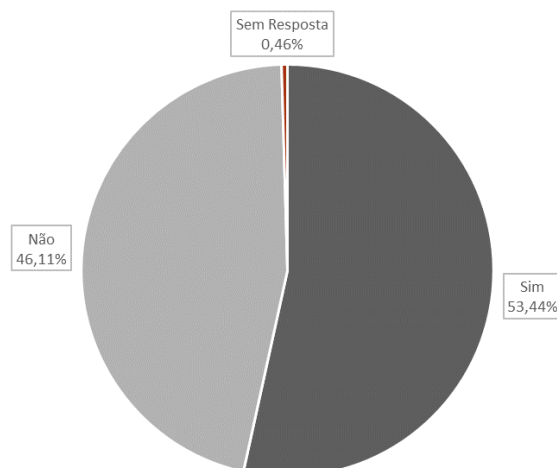


Gráfico n.º 4. É a primeira vez que utiliza o serviço?

1. Localização do Serviço

No ano de 2024, o indicador que avalia a **localização do serviço** obteve uma **pontuação média de 4,64 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

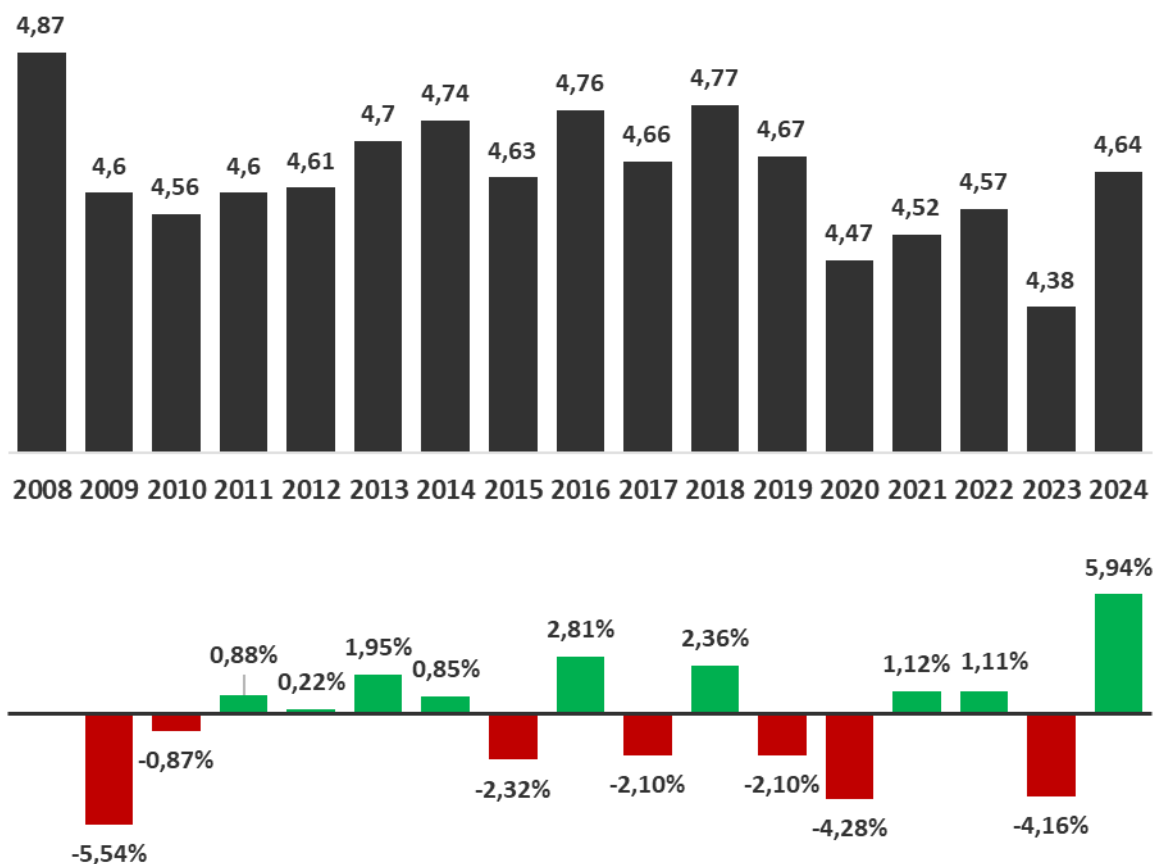
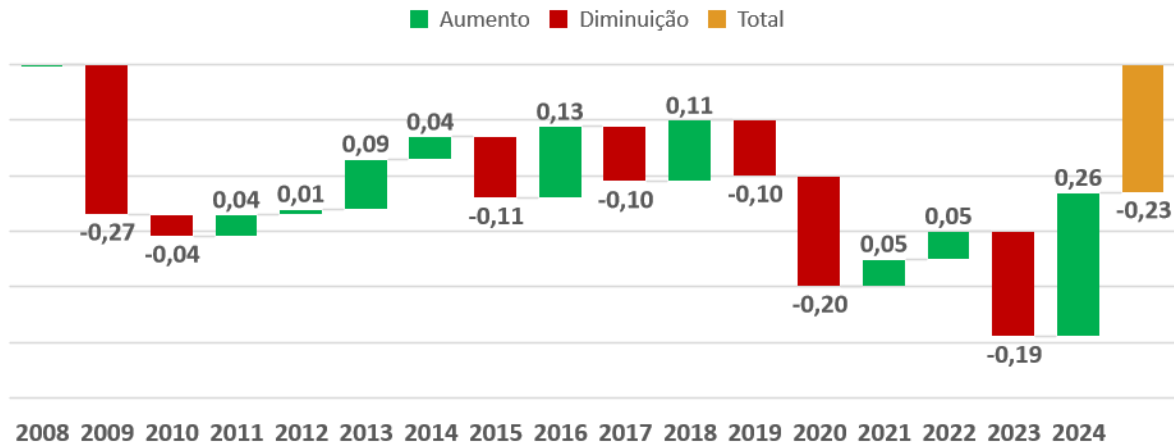
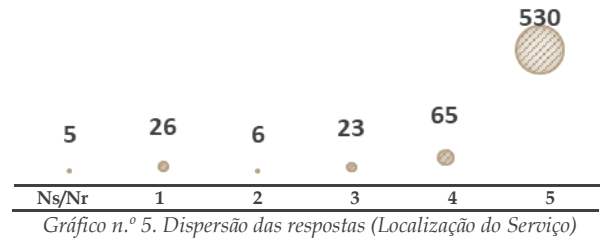


Gráfico n.º 6. Localização do serviço

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.

A amplitude das respostas dos cidadãos neste indicador foi de 1 a 5 pontos, demonstrando a existência de opiniões divergentes relativamente à localização do serviço

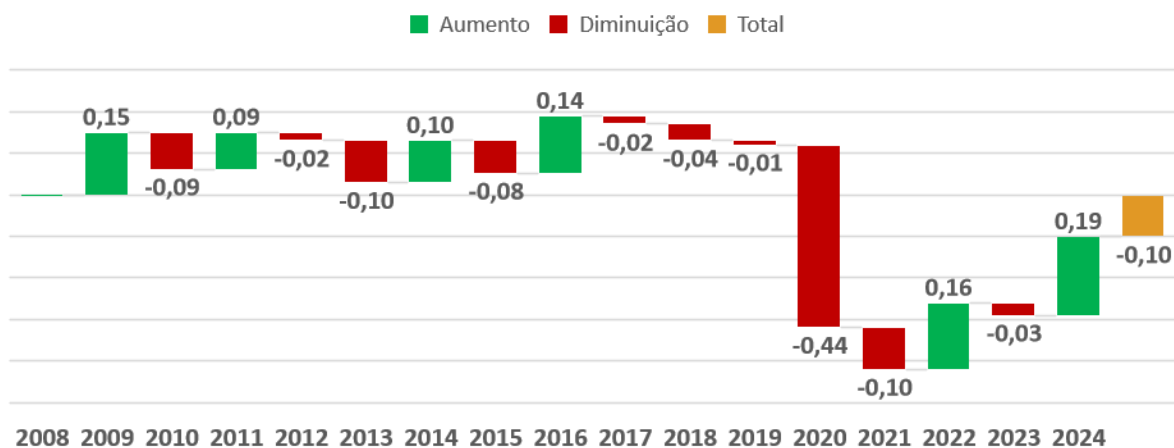
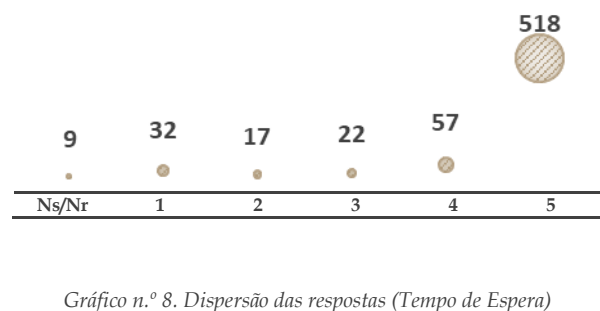


2. Tempo de Espera

Relativamente ao **tempo de espera**, dos dados recolhidos em 2024, a **pontuação alcançada, neste indicador, foi de 4,57 pontos**, o que se traduz, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

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

Tal como se verificou nos três anos precedentes, este indicador específico, voltou a registar a pontuação mais baixa, mantendo-se assim como o elemento com o desempenho mais baixo. Não obstante, este indicador alcançou a pontuação mais elevada desde 2020.



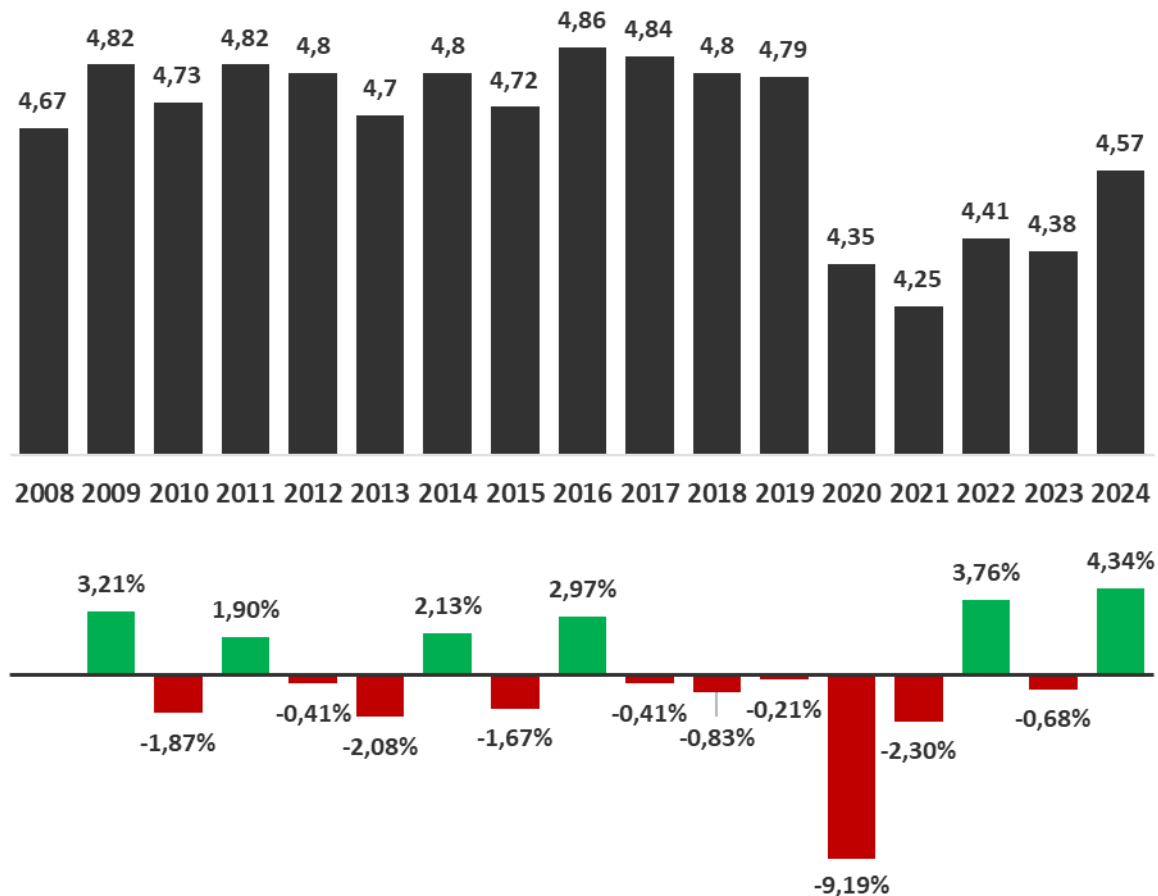


Gráfico n.º 9. Tempo de espera

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, que se refere **ao atendimento**, alcançou em 2024 uma **pontuação de 4,76 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.

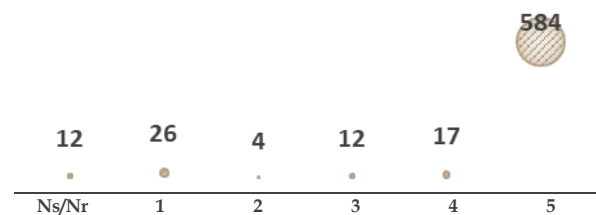


Gráfico n.º 11. Dispersão das respostas (Atendimento)

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.

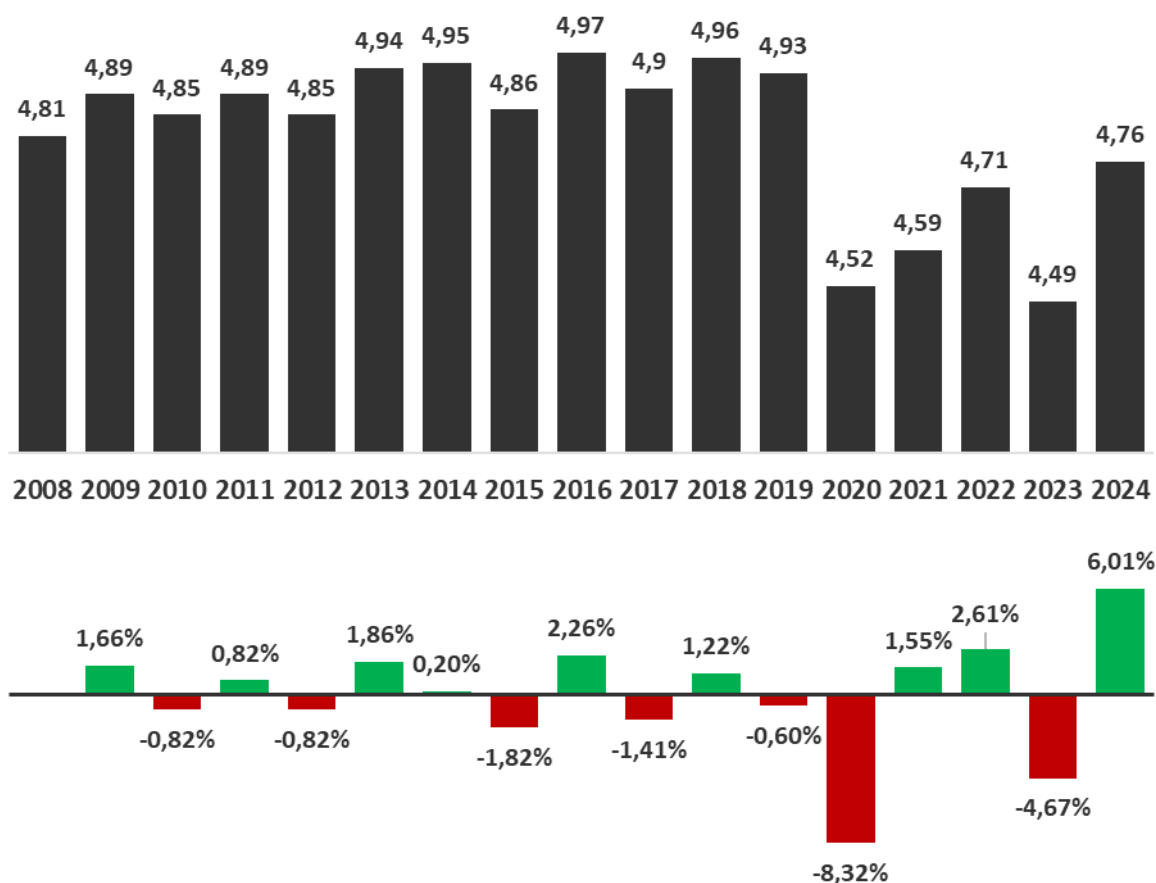


Gráfico n.º 12. Atendimento

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.

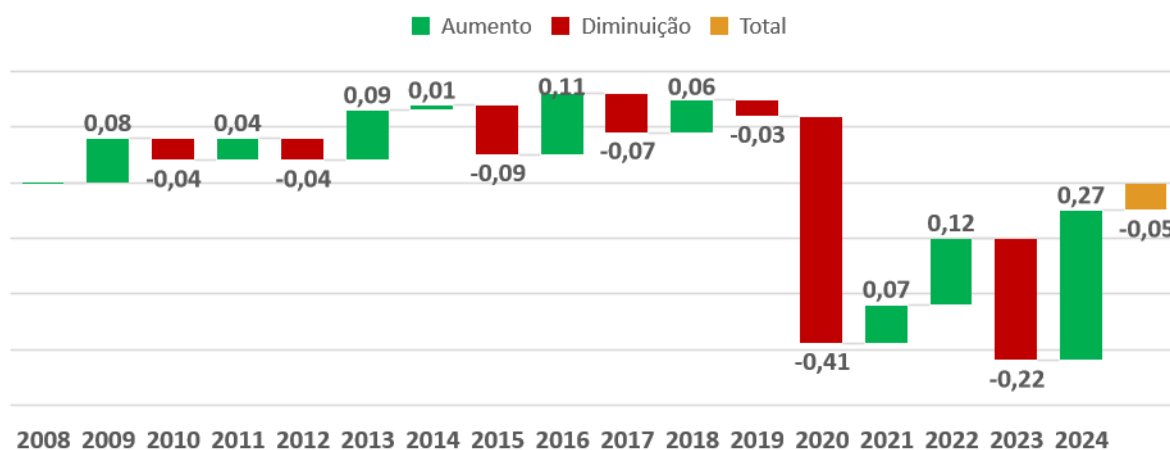


Gráfico n.º 13. Variação cumulativa (Atendimento)

4. Meios de Pagamento

No que diz respeito aos **meios de pagamento disponíveis**, em 2024 foi obtida **uma pontuação de 4,67 pontos**, correspondendo ao grau de muito satisfeito, por aproximação.

Comparado com os demais indicadores, este foi aquele que registou o maior aumento face ao ano anterior, representando uma clara aposta ganha, resultante dos vários investimentos realizados pela Direção Regional, como o incrementado de 1

para 3 Terminais de Pagamento Automático, com várias funcionalidades a muito solicitadas pelos cidadãos, entre outros.

538

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

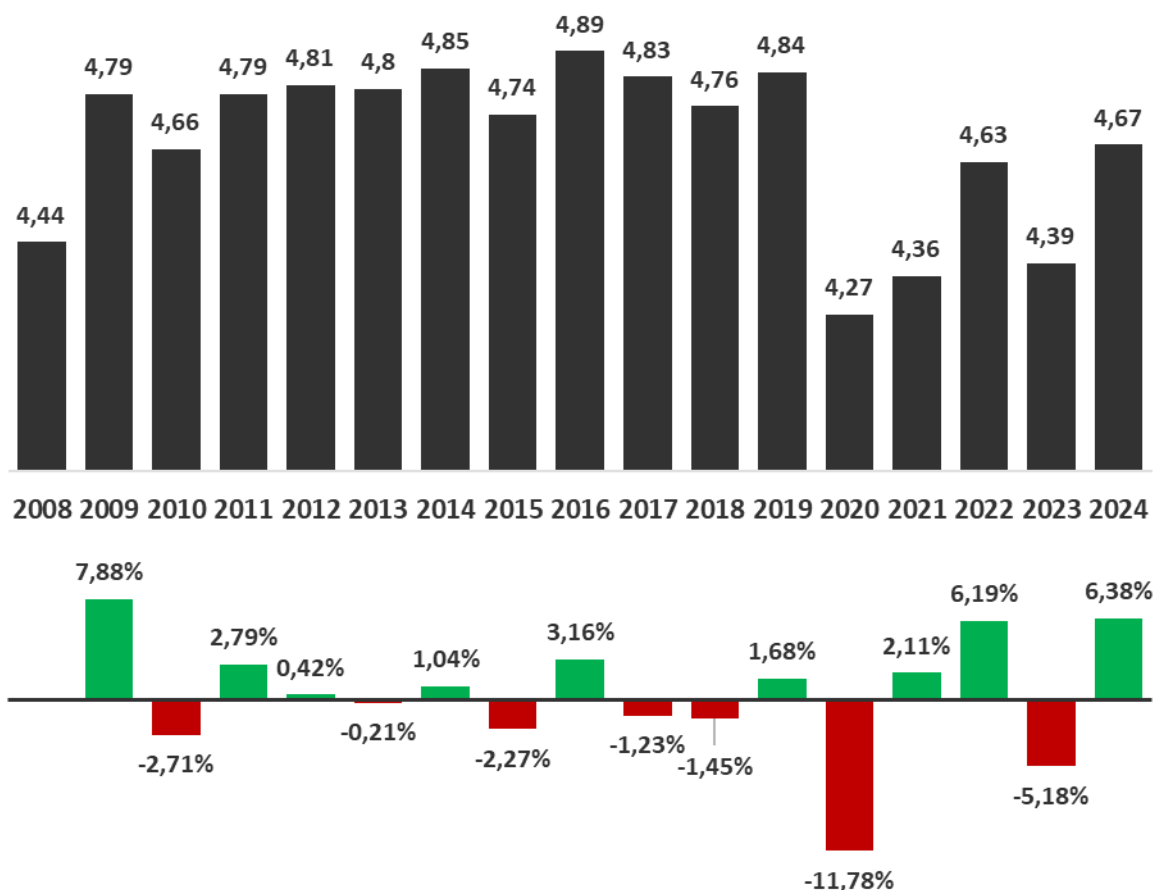
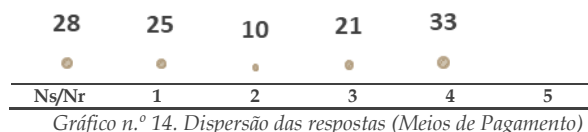


Gráfico n.º 15. Meios de pagamento

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.

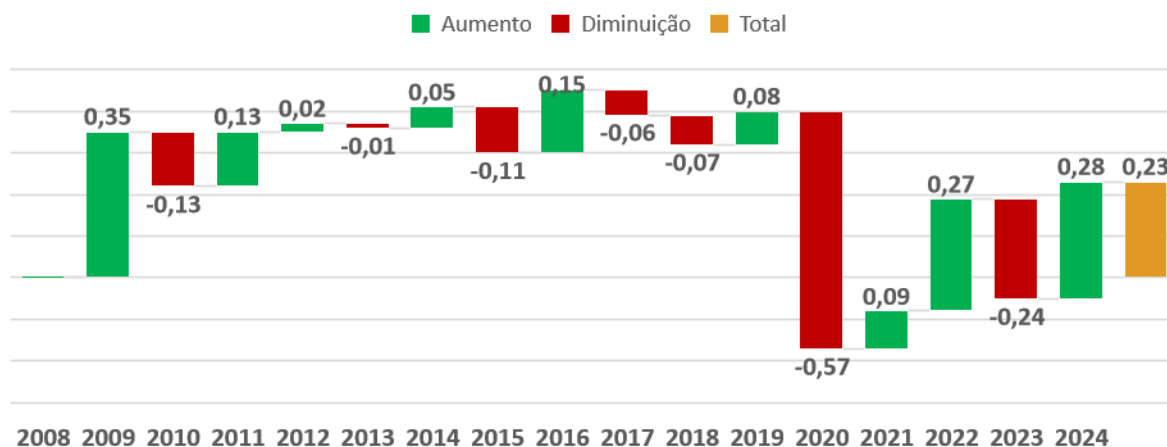


Gráfico n.º 16. Variação cumulativa (Meios de pagamento)

5. Qualidade Global da Prestação do Serviço

No último ponto, procurou-se avaliar a **qualidade global da prestação do serviço**. A **pontuação obtida em 2024 foi de 4,71 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

A amplitude de respostas neste ponto foi de 1 a 5 pontos em 2024, demonstrando uma diversidade de avaliações, com a maioria a atingir a pontuação máxima.

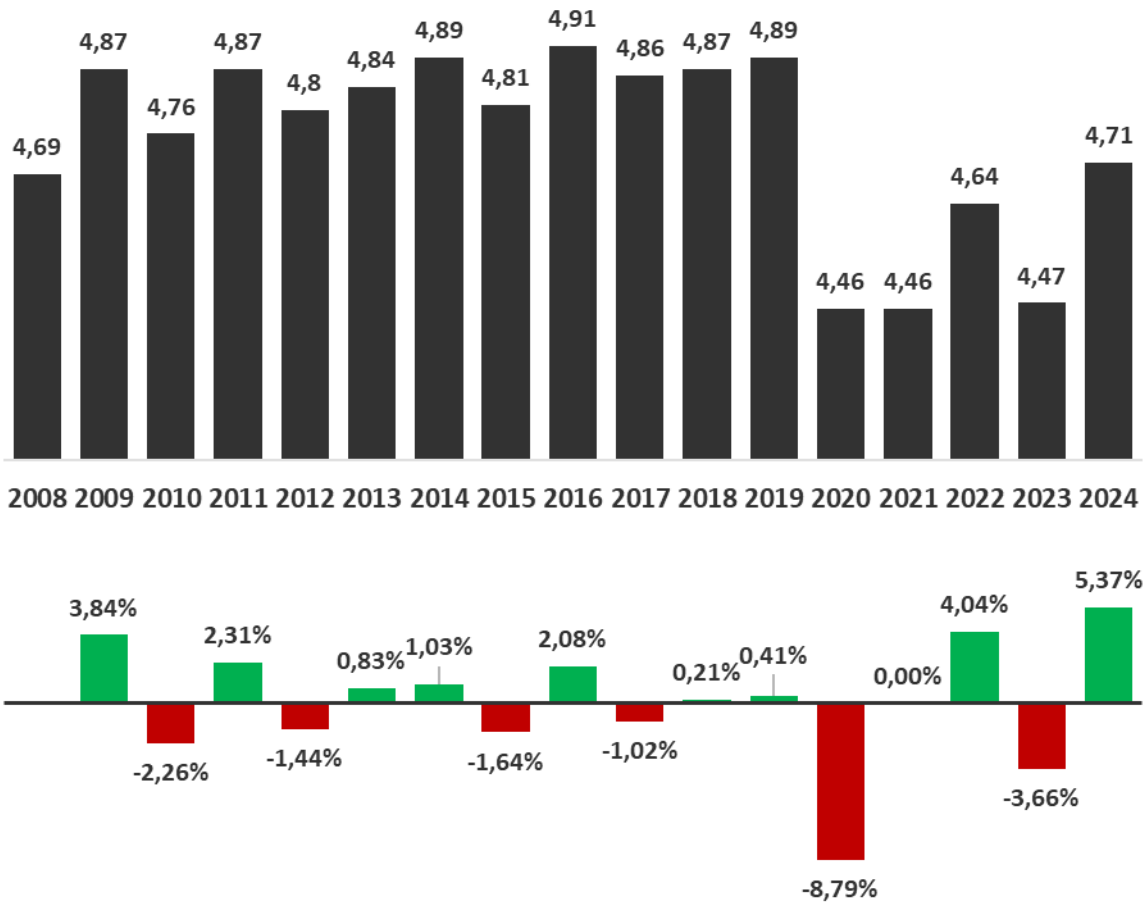


Gráfico n.º 18. Qualidade global da prestação do serviço

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.

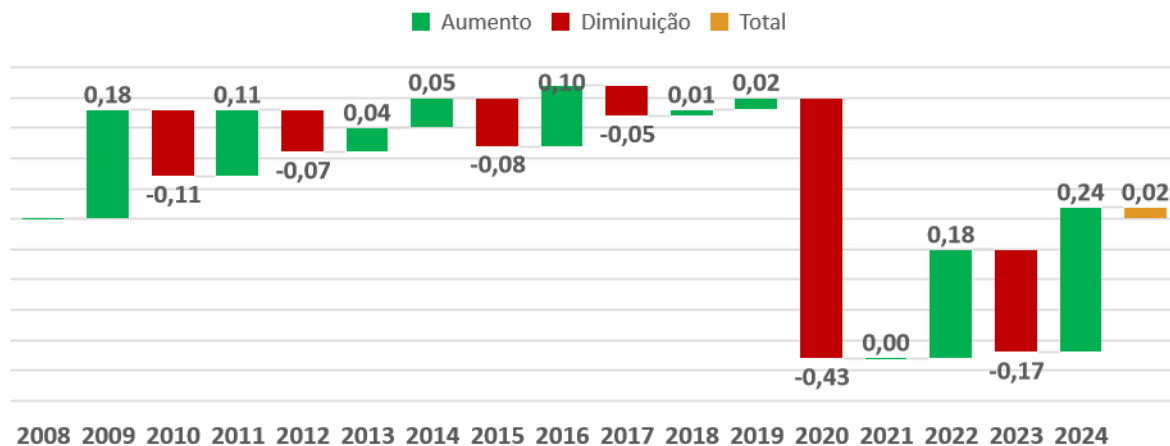


Gráfico n.º 19. Variação cumulativa (Qualidade global da prestação do serviço)

Sugestões

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Super rápido bom atendimento.”

“Senhora de atendimento muito simpática.”

“Nada a referir...”

“They are very attentive, polite, patient, and professional. Thanks.”

“Tudo bem.”

“Respeitem o tempo do agendamento. Não se certificam se tenho agendamento para aquele horário. Se eu tiver agendamento para as 17 e chegar às 15:15 sou atendida antes da pessoa que tem o agendamento para as 15:30?”

“Serviço e simpatia dos funcionários 5 estrelas.”

“Continuar a providenciar o serviço de agendamento/Diminuir, se possível, o nº de dias para levantamento do passaporte.”

“To good to be true.”

“Atendimento muito bom!”

“Sugeria que o passaporte fosse cortado no ato de entrega do novo passaporte. Se houver atrasos, pode viajar com o prévio passaporte.”

“Muito boa a possibilidade de agendamento!”

“É uma observação: funcionários da loja do cidadão 5 estrelas! Muito profissionais e acolhedores! O serviço merece a melhor pontuação possível. Vou voltar sempre.”

“Nada.”

“Pagamento Contactless.”

“Continuar assim e com pessoal de alto padrão.”

“Serviço excelente nada a agregar.”

“Muito bom serviço - muito obrigado e parabéns.”

“Continuem o bom trabalho!”

“Senhora é muito simpática muito bom serviço e atenção.”

“Senhora do atendimento era muito simpática, fui muito bem atendida. Obrigada.”

“Melhorar o agendamento (tempo de espera) entre tempo de retirada de senha e atendimento passaram 40 m por troca de funcionários e o agendamento não corresponde ao retirar a senha .tinha cinco pessoas à frente que felizmente desistiram

caso contrário teria passado cerca de duas a três horas depois da hora de agendamento."

"Introduzir Apple Pay como métodos de pagamento."

"O multibanco não funcionava bem e fiquei algum tempo a espera (20 Mins)."

"Divulgação dos dias e horas menos concorridos ou movimento em tempo real."

"O atendimento foi excelente. A única crítica que tenho a fazer é sobre a maneira como é suposto confirmar-se o agendamento. Quando carregamos no link enviado para o nosso e-mail deveríamos ser levados para uma página com um sítio claramente explícito como sendo o botão de confirmar o agendamento do atendimento. Seguido de uma informação sobre o sucesso dessa ação."

"Excelente serviço! Continuem."

"Meios de pagamento, seria bom que cartões internacionais funcionaram como pagamento."

"Serviço excelente, atendimento excecional. Parabéns!"

"Muito satisfeita, muito rápido, gostei."

"Nenhuma."

"O agendamento ser para todas as pessoas não concordo."

"Atendimento por agendamento deveria ser mais rápido."

"O serviço de atendimento tem sido excelente. Nas várias vezes que tive que efetuar ou renovar passaporte."

"No. All good."

"O Fábio foi excelente muito obrigado."

"Excelente atendimento."

"Melhorar o sistema (está muitas vezes sem sistema) Rede também não é muito boa!"

"Atendimento da Funcionária muito excelente."

"Nenhumas."

"Parabéns pelo serviço impecável. Nenhuma sugestão a apresentar."

"Mais balcões."

"Agendamentos devem ser feitos à hora marcada."

"Melhorar o serviço multibanco que é muito demorado."

"Nada a sugerir."

"Excelente serviço rápido e eficiente."

"Nada a sugerir."

"Mantenham o nível."

"Muito bom atendimento."

"Com todo gosto respondo o questionário, atendentes super prestativos e queridos! Parabéns."

"Nada apontar...o agendamento é muito, mas rápido."

"O rapaz que me atendeu foi impecável!!!"

"Logo que cheguei ao local de atendimento fui prontamente atendido, pelo que acho que o serviço esta a corresponder na sua plenitude. Parabéns."

"Nada a apontar."

"Tudo excelente."

"Não vou responder pois não fui atendida devido à falta de sistema."

"Muito bom."

"Agradable."

"Nada a apontar, adorei o atendimento."

"Nada a dizer, tudo ótimo, adorei o atendimento."

"The gentleman who attended to me was very efficient and polite. The overall experience was excellent."

"Nada a apontar, colaboradores muito simpáticos e prestativos."

"Melhorar o sistema informático."

"Continuação de um bom, simpático e paciente atendimento. Obrigado."

"Excelente atendimento."

"Uma maior privacidade na recolha de informação de dados pessoais, onde quem está à espera de ser atendida consegue obter nomes, números, etc., e até mesmo a questão da fotografia e assinatura, nem todos poderão sentir-se à vontade, surge sempre algum constrangimento."

"Nada a reportar."

"Nada a acrescentar Obrigada e Parabéns pelo serviço."

"N/A."

"Devia ter um caderno dos elogios. Hoje fui atendida por excelentes funcionários que nos ajudaram, sempre de sorriso na cara. Mais uma vez obrigada a equipa desta manhã."

"Colaborador simpático eficiente bem haja Senhor Denis."

"Perfeito."

"N/A."

"Não tem multibanco. Funcionário super atencioso com pessoas que tem muita dificuldade em ouvir."

"Nada a acrescentar."

"O vosso serviço na loja do cidadão funciona muito bem, parabéns, bons profissionais muito simpáticos e atenciosos, quem dera a todos nós que fosse assim em todos os serviços da RAM."

"Serviço rápido e organizado, muito satisfeita com o serviço prestado."

"Funcionários atenciosos e muito simpáticos, fiz agendamento e foi atendida na hora agendada, atendimento simpático e eficaz."

"Excelente atendimento. Parabéns."

"Os colaboradores são excelentes!!"

"Correu tudo muito bem, não tenho quaisquer sugestões de melhoria."

"Muito obrigado à funcionaria que me atendeu, lamento não me recordar o nome, mas foi 5 estrelas. Com pessoas assim o país vai para a frente e o mundo será concretiza um local melhor."

"Deveria ter mais balcões de atendimento para minimizar o tempo de espera."

"O funcionário foi muito cordial e profissional. Pediu desculpa pelo atraso de 15 minutos no atendimento e tratou de tudo com imenso brio."

"Ambas as funcionárias- nos passaportes e cartão do cidadão - foram simpáticas, profissionais e atenciosas. Excelente serviço."

"Garantir que as marcações são sempre atendidas a horas, disponibilizando um balcão exclusivo para as mesmas."

"Tirar a opção de ter que confirmar a marcação."

"Nada a melhorar."

"Não tenho sugestões. Fui muito bem atendida e não esperei porque fiz agendamento Continuem o bom trabalho, simpatia e facilidade do atendimento, tal como experienciei hoje. Parabéns."

"Continuem Assim."

"Excelente obrigada."

"Obrigada pela simpatia e por um atendimento rápido."

"Fiz a marcação e o serviço prestado foi rápido e eficaz."

"O atendimento foi extraordinário tanto do passaporte da minha filha como do meu!"

"Update dos sistemas digitais."

"A funcionária que me atendeu hoje 20.08 às 13:10 foi extremamente simpática e atenciosa, o serviço foi muito fluido e despachei-me rapidamente. Está de parabéns. Obrigado"

"Melhorar a cobertura de rede para efeitos de pagamento com o telemóvel. Mas o processo foi tudo bom."

"Muito bom."

"Top melhor que na França."

"O agendamento antecipado é o mais correto, e foi o método utilizado. Deveriam apelar mais para este método (redes sociais, publicidade fora da loja)."

"Passar para 10 anos validade passaporte como acontece na França por exemplo."

"Mais funcionários do estado com a mesma boa disposição que colaborador nos atendeu."

"Manter a eficiência."

"Excelente atendimento de parte do Sr. Fernando."

"Nada a dizer."

"Nada a apontar."

"Nada a sugerir. Foi muito rápido e com pessoal extremamente simpático."

"Devia haver aproveitamento do antigo passaporte."

"Nenhuma. Fiz marcação online e tudo correu bem. O atendimento foi rápido."

"Os registos civis dos municípios deveriam poder oferecer este serviço."

"Nada a indicar."

"Nenhuma tudo excelente obrigada."

"N/a."

"O funcionário foi muito prestável tem a nota máxima 5."

"A Margarida quintal devia ser reconhecida pela sua qualidade de atendimento!!!"

"Nada a indicar."

"Melhorar a qualidade das câmaras fotográficas (lentes arcaicas e luz péssima) no sentido de produzir imagens razoáveis, pois com tantos avanços tecnológicos, não se compreende um equipamento tão obsoleto."

"Foi tudo muito rápido e eficaz, a renovação do passaporte durou apenas 6 minutos e a entrega do mesmo também está prevista para num prazo bastante bom."

"Valor do passaporte muito elevado. Deveriam repensar nesse valor. É muito elevado para uma família cm 1 agregado familiar + do que 2."

"Nada a acrescentar."

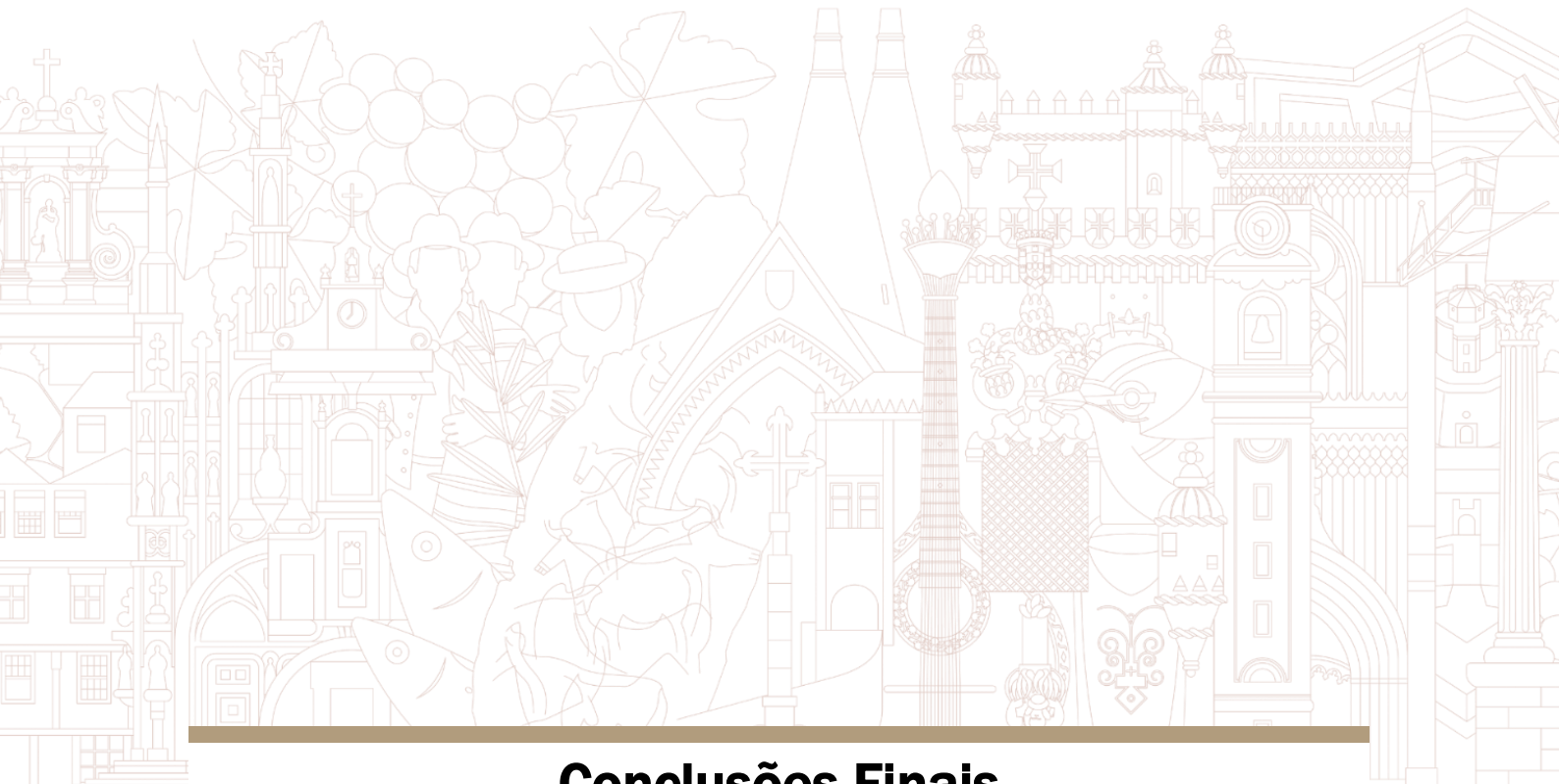
"Excelente atendimento por parte da funcionária."

"Tudo excelente."

"Nada a sugerir."

"SC."

"Melhorar o sistema para que as pessoas possam trabalhar e ser eficientes. O sistema ou é demasiado lento nos computadores ou senão não funciona e as pessoas que querem trabalhar não podem é quem está a espera fica impaciente também."



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. **No ano de 2024 foram recolhidas respostas de 655 cidadãos.**

A confidencialidade desta consulta, que assegura 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 2024, 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 4,76 pontos.** Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

Em termos globais, no ano de 2024, alcançou-se uma média aproximada de 4,67 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Tabela 1. Quadro Resumo (2008 a 2024)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	4,64
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	4,57
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	4,76
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	4,67
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	4,71

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.

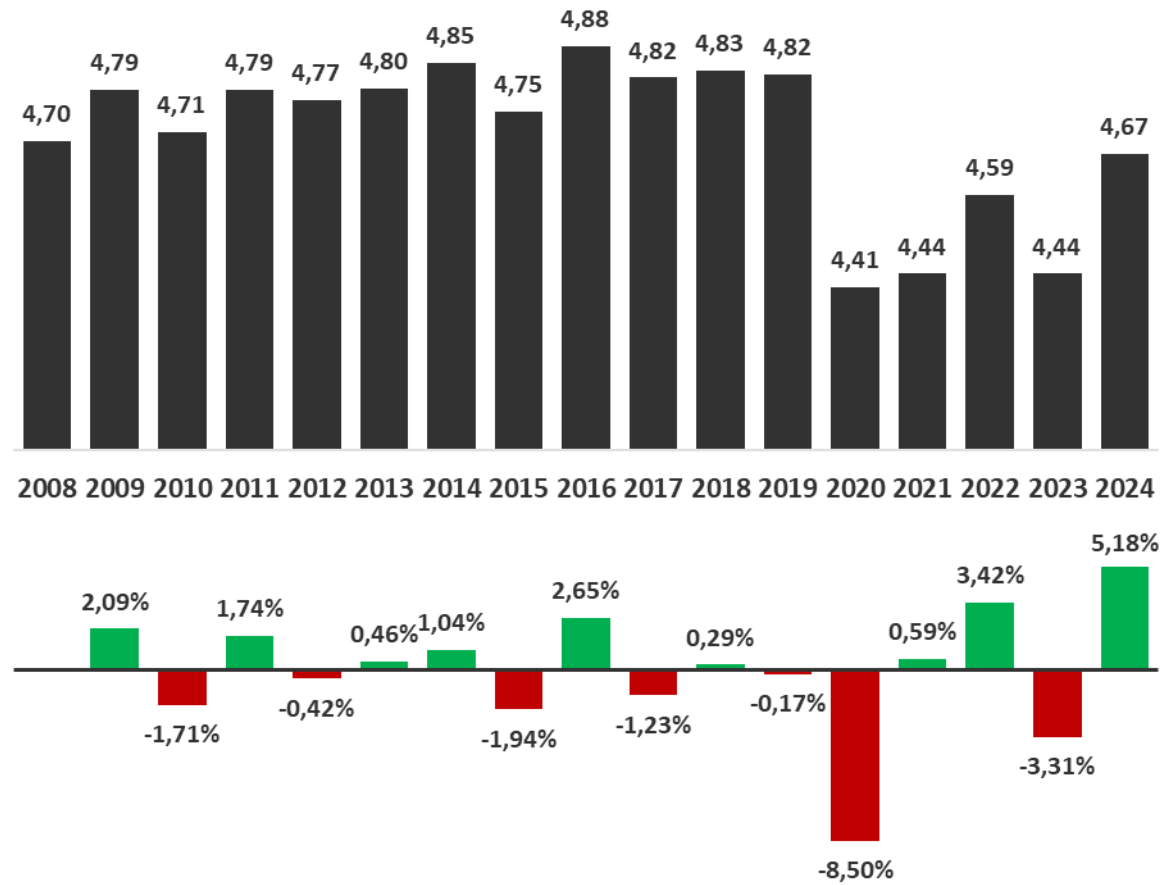


Gráfico n.º 20. Média Anual (2008 a 2024)

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 2024 **apresentam um grande aumento quando comparados com os do ano anterior**. 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.

Se nos concentrarmos exclusivamente nos anos subsequentes à implementação do novo modelo de auscultação do grau de satisfação, realizado, agora, através do



Microsoft Forms, verificamos que, em 2024, foi alcançada a pontuação mais elevada desde a sua introdução.

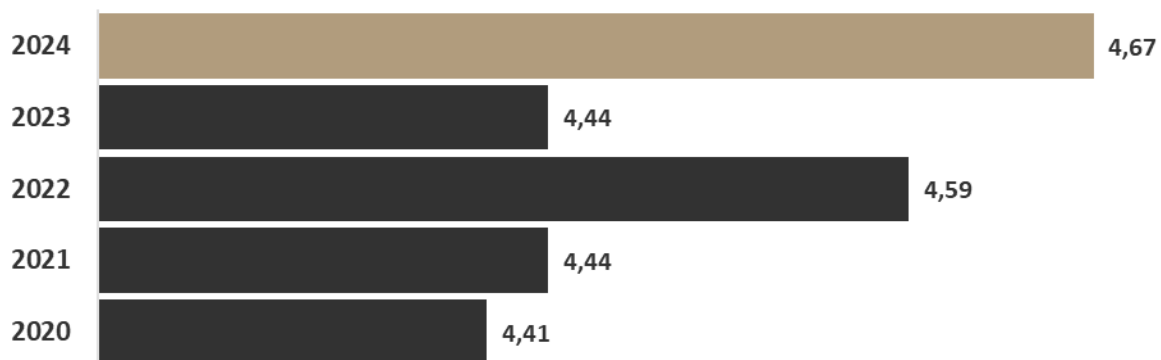


Gráfico n.º 21. Média Anual após implementação de novo método de aferição da satisfação (2020 a 2024)

Relativamente aos **comentários e sugestões registados pelos cidadãos, a maioria revelou-se extremamente positiva**. Foram registadas afirmações como “Muito bom atendimento.” e “Tudo excelente.”, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e constituem, sem dúvida, um incentivo para todos os colaboradores.

Os comentários menos favoráveis referem-se, na sua maioria, ao atraso no atendimento dos agendamentos, à insuficiência de postos de atendimento resultando em longos tempos de espera, o mau funcionamento dos terminais de multibanco e falhas no sistema de conceção dos passaportes, constituem os principais motivos de insatisfação.

Por último, os gráficos subsequentes, permite-nos examinar a progressão da pontuação alcançada desde o ano de 2008 até ao ano de 2024.

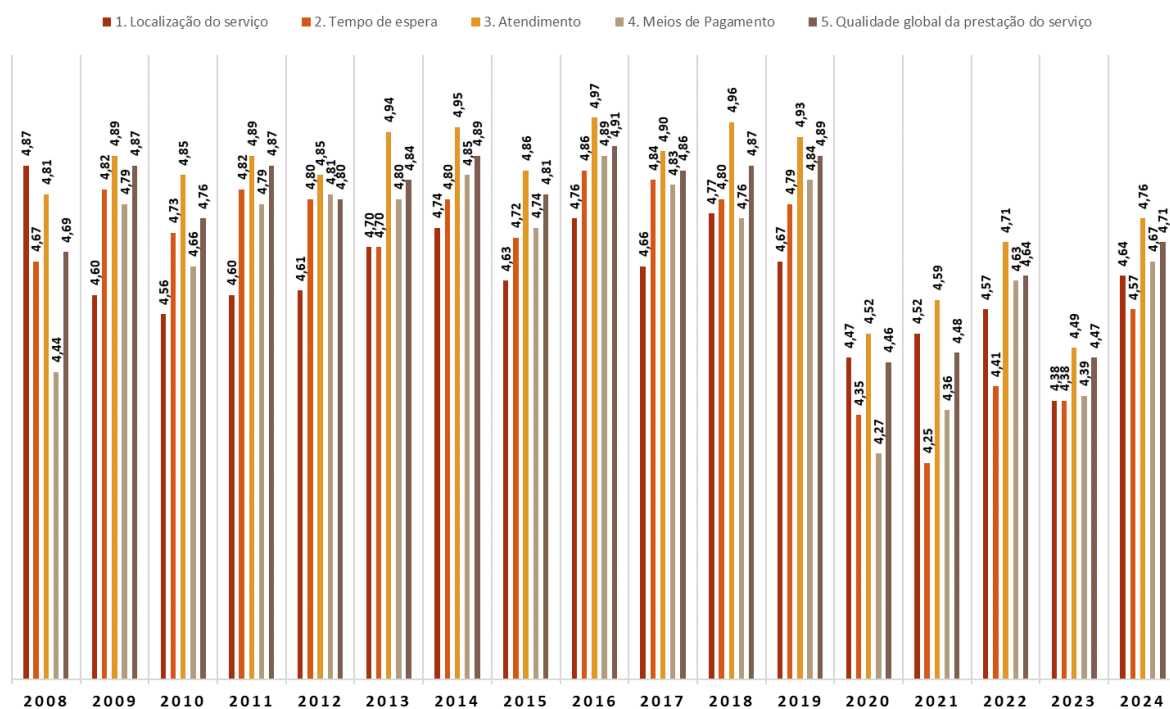


Gráfico n.º 22. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de barras)

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.

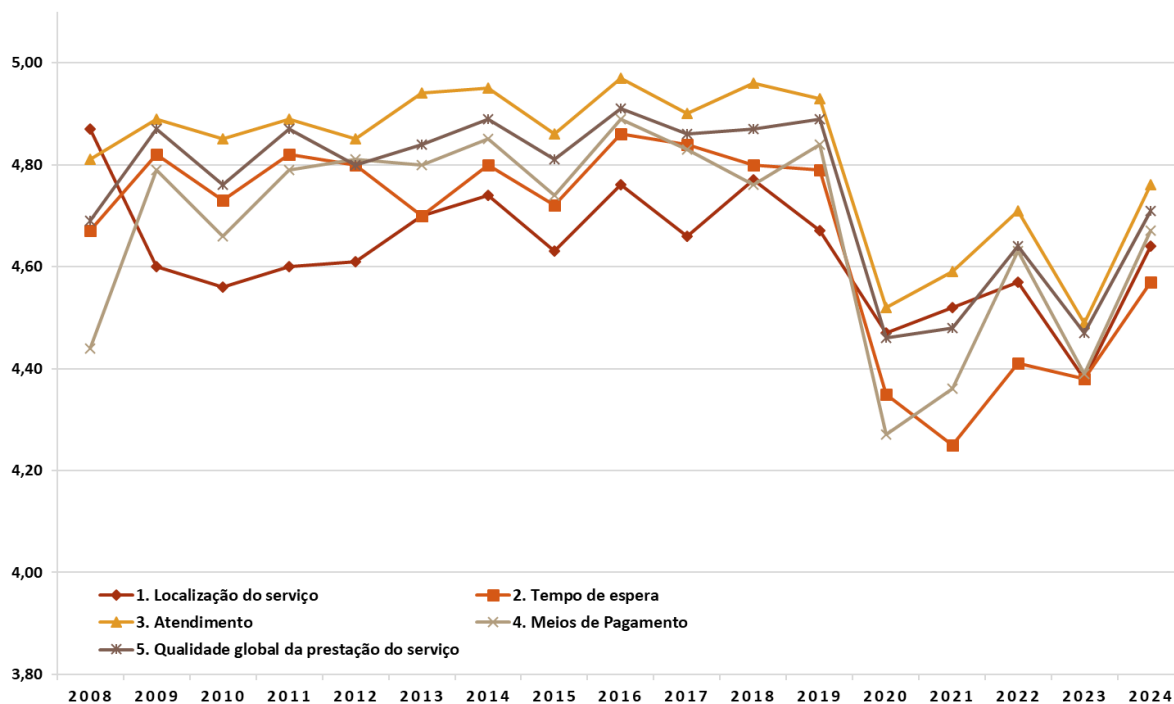


Gráfico n.º 23. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de dispersão)

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

Abril de 2025



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública