



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública

Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Balcão de Passaportes

Direção Regional da
Administração Pública

2025



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 360, 482, 842.

Introdução

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

No âmbito do procedimento de concessão do PEP, o mesmo é integralmente desenvolvido na Região Autónoma da Madeira, compreendendo diversas fases, incluindo a personalização do passaporte, a recolha de dados biométricos e, finalmente, a entrega do passaporte ao cidadão. Dependendo da urgência requerida pelo cidadão, a entrega do passaporte pode ocorrer num prazo de 2, 3 ou 5 dias úteis, correspondendo, respetivamente, aos serviços urgente, expresso e normal. Cumpre ainda referir que, desde 2006, as operações de personalização e emissão do passaporte são realizadas centralmente em Lisboa, na Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM).

Neste contexto, e pelo décimo oitavo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. A aplicação dos questionários decorreu de forma confidencial, garantindo-se a proteção da privacidade e o anonimato dos respondentes. Tradicionalmente, após o atendimento, os questionários eram disponibilizados e preenchidos em suporte papel, sendo posteriormente depositados em urna própria, garantindo-se, deste modo, a confidencialidade das respostas recolhidas.

No entanto, desde o ano de 2020, na sequência da situação pandémica, a Direção Regional viu-se obrigada a adaptar os seus procedimentos internos. Assim, recorreu-se à plataforma *Microsoft Forms* para a aplicação dos questionários de satisfação. Desta forma, após o atendimento do agendamento realizado através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, é automaticamente remetido aos cidadãos um correio eletrónico contendo a hiperligação para o referido questionário. Esta medida permitiu assegurar a continuidade do compromisso institucional com a qualidade do serviço prestado, mesmo em circunstâncias particularmente adversas.

Ao longo dos últimos anos, um total de 5139 cidadãos foram auscultados, dos quais 580 no último ano, constituindo uma amostra estatisticamente robusta e representativa.

O questionário em questão abordou uma variedade de temas relacionados com a perceção do cidadão/cliente relativamente ao serviço prestado, tendo como objetivos principais avaliar o nível de satisfação com a DRAP e identificar áreas suscetíveis de melhoria.

A escala aplicada foi de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a “muito insatisfeito”, o nível 2 a “insatisfeito”, o nível 3 a “razoavelmente satisfeito”, o nível 4 a “satisfeito” e o nível 5 a “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 2025.

Análise

Caracterização da População

No ano de 2025, foram obtidas um total de **580 respostas**. Ao analisar a distribuição de respostas por sexo, verificou-se que **239 dos participantes, correspondendo a 41,21% do total de respostas, eram cidadãos do sexo masculino**. Por outro lado, **339 dos inquiridos, representando 58,45%, eram do sexo feminino**. Verificou-se ainda que 2 pessoas, equivalente a 0,34% das respostas, optaram por não responder à questão relativa ao sexo.

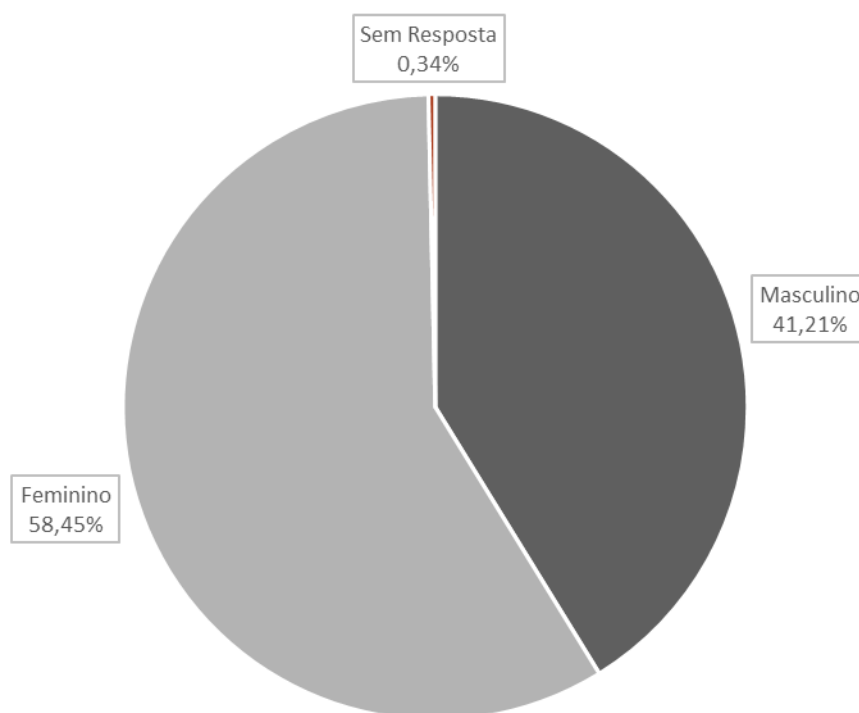


Gráfico n.º 1. Sexo

No decorrer dos anos, observou-se uma variação residual na idade média dos indivíduos que participaram no inquérito. Em 2009, a idade média situou-se nos 39 anos, registando em 2010 um ligeiro aumento, com a idade média a fixar-se nos 40 anos. Em 2011, a idade média dos inquiridos subiu fixando-se nos 41 anos.

Em 2012, registou-se um aumento expressivo, 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 assinalável, 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 estabilizou nos 41 anos, tendo voltado a aumentar em 2024 para **42 anos, valor que se manteve em 2025.**

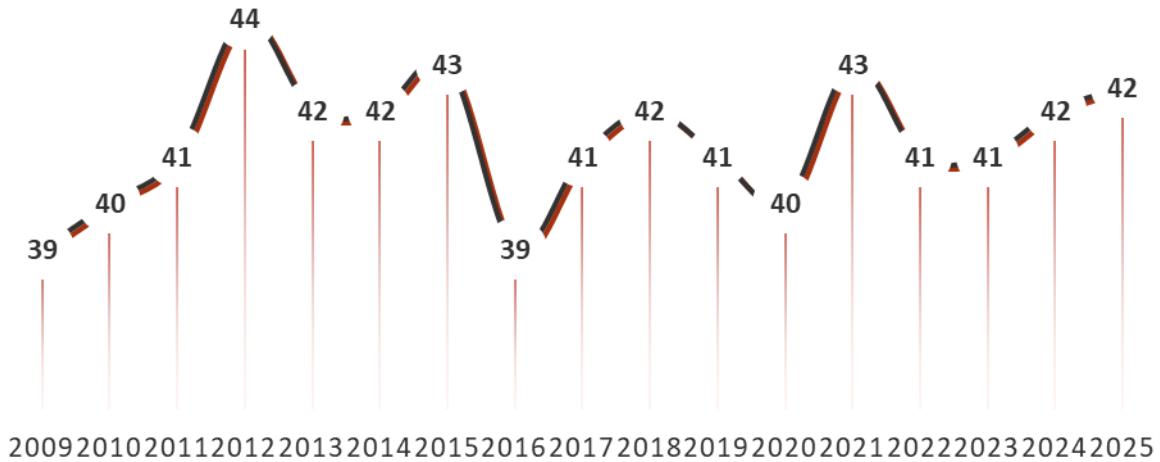


Gráfico n.º 2. Idade média dos inquiridos

No que diz respeito à naturalidade dos cidadãos, constata-se que, dos 580 indivíduos que responderam a esta questão, a maioria é de origem portuguesa. Em particular, **450 inquiridos são naturais da Região Autónoma da Madeira, o que corresponde a aproximadamente 79%** do total de respondentes. Adicionalmente, 47 participantes, 8,27% dos inquiridos são originários de Portugal Continental.

Ao procedermos à análise das respostas, verificamos também a presença relevante de cidadãos naturais de outros países, os quais representam **12,5% do total, um aumento face ao ano anterior.** Estes cidadãos são, na sua maioria, originários da Venezuela (28), do Brasil (6), da França (6), da África do Sul (5), de Angola (5), entre outros países.

Regista-se igualmente que 12 participantes optaram por não responder a esta questão.

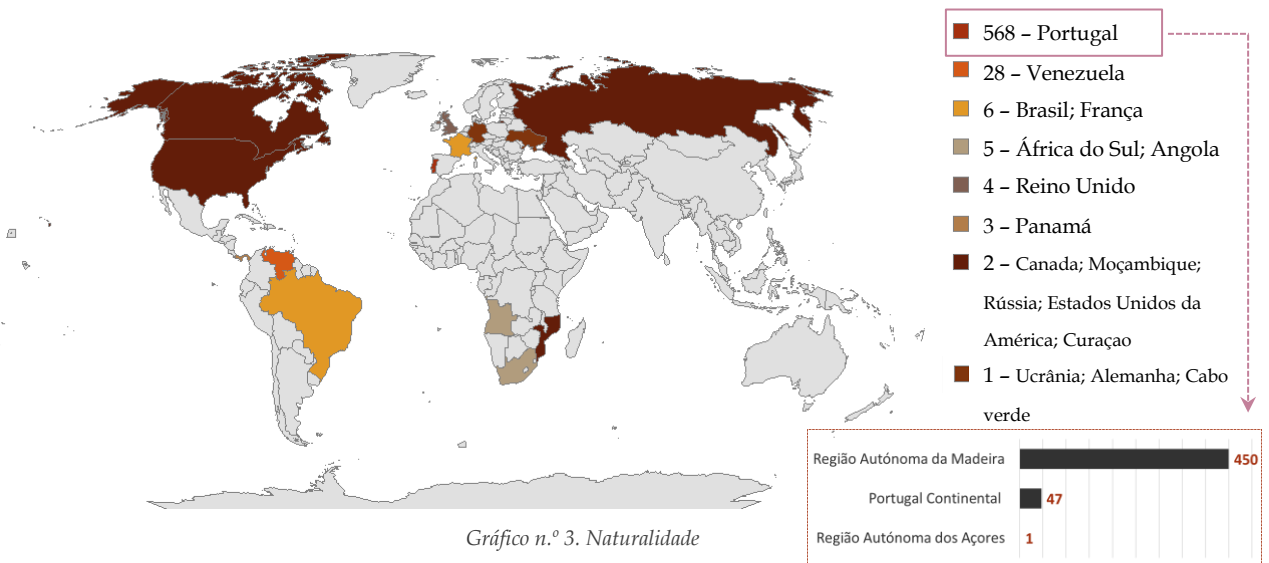


Gráfico n.º 3. Naturalidade

Dos cidadãos que responderam ao questionário, constatou-se que uma proporção expressiva, **315 indivíduos, correspondendo a 54,31%, indicou ter recorrido ao serviço pela primeira vez.** Por outro lado, 263 dos inquiridos, representando 45,34% do total, afirmaram já ter utilizado o referido serviço em mais do que uma ocasião. Importa ainda referir que apenas 2 cidadãos, representando 0,34% do universo de participantes, optaram por não responder a esta questão específica.

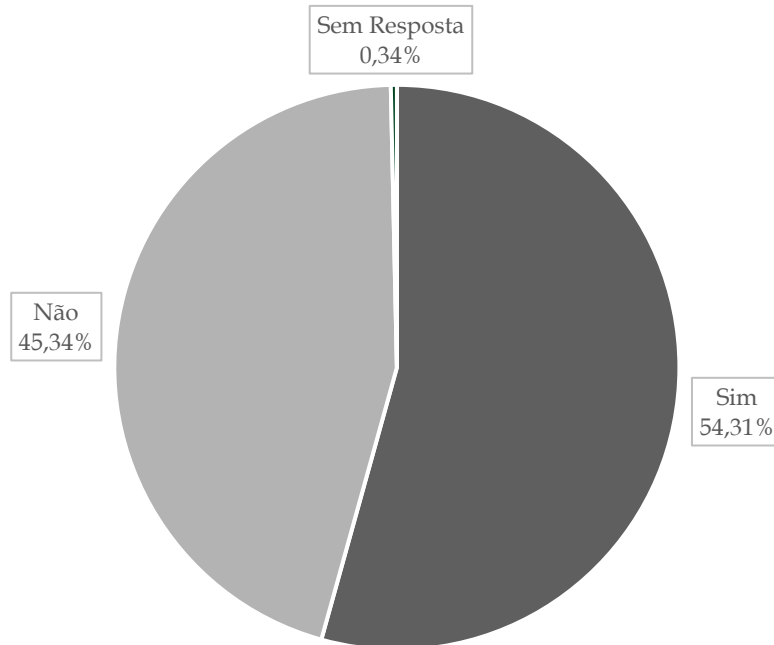


Gráfico n.º 4. É a primeira vez que utiliza o serviço?

1. Localização do Serviço

No ano de 2025, o indicador que avalia a **localização do serviço obteve uma pontuação média de 4,67 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito. Um ligeiro aumento face ao ano anterior.

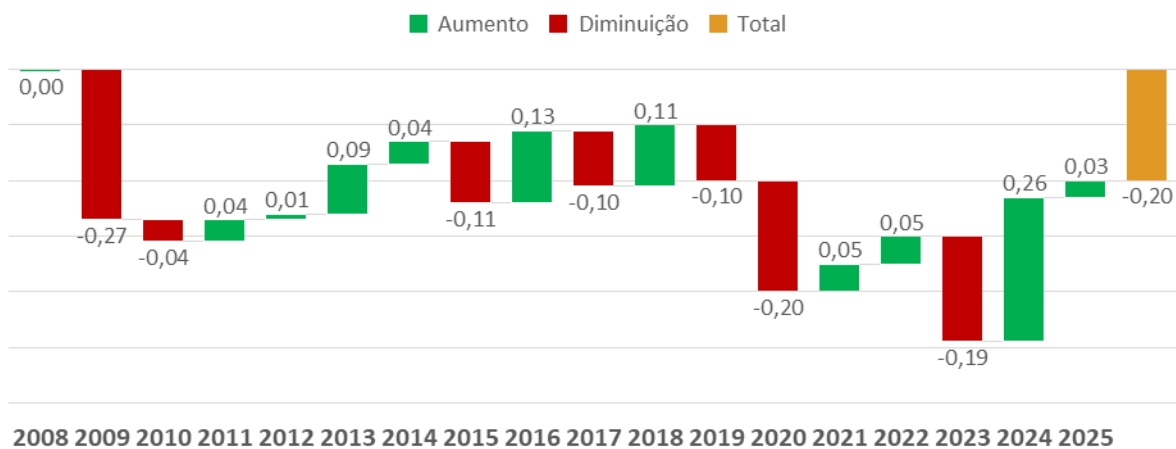


Gráfico n.º 5. Variação cumulativa (Localização do serviço)

A amplitude das respostas dos cidadãos neste indicador foi de 1 a 5 pontos, evidenciando a existência de perceções distintas quanto à localização do serviço.

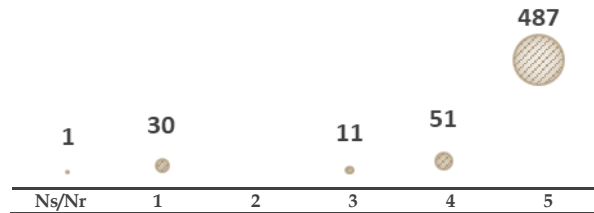


Gráfico n.º 6. Dispersão das respostas (Localização do Serviço)

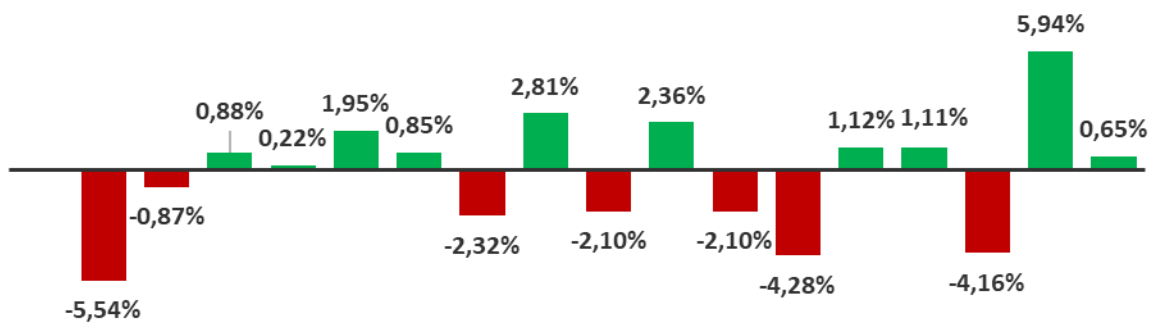
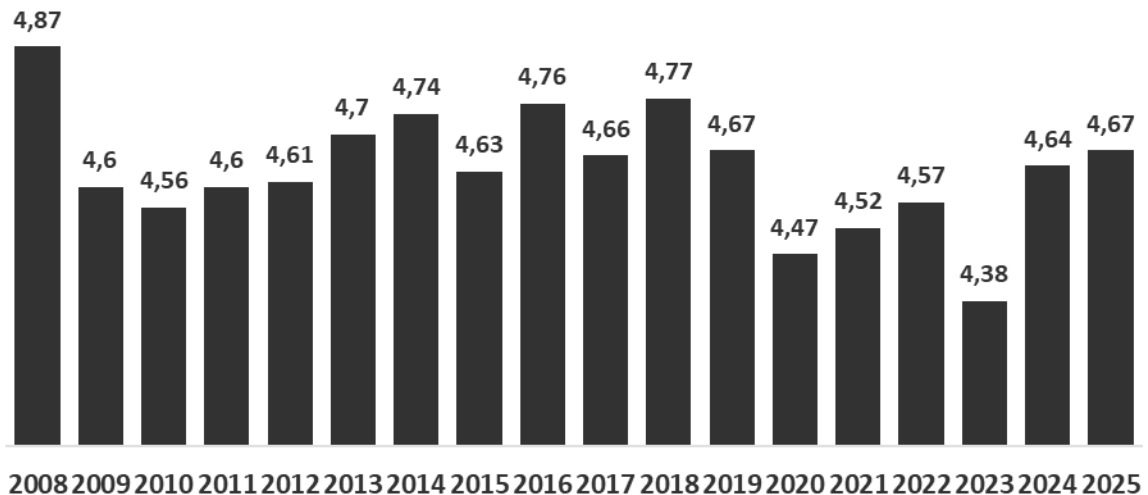


Gráfico n.º 7. Localização do serviço

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 2025, a **pontuação alcançada, neste indicador, foi de 4,57 pontos**, valor que corresponde, por aproximação, ao grau de muito satisfeito. Evidenciou-se uma ligeira diminuição face ao ano anterior.

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.

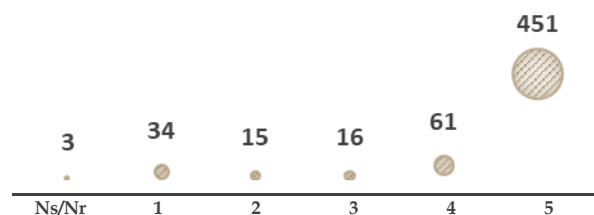


Gráfico n.º 8. Dispersão das respostas (Tempo de Espera)

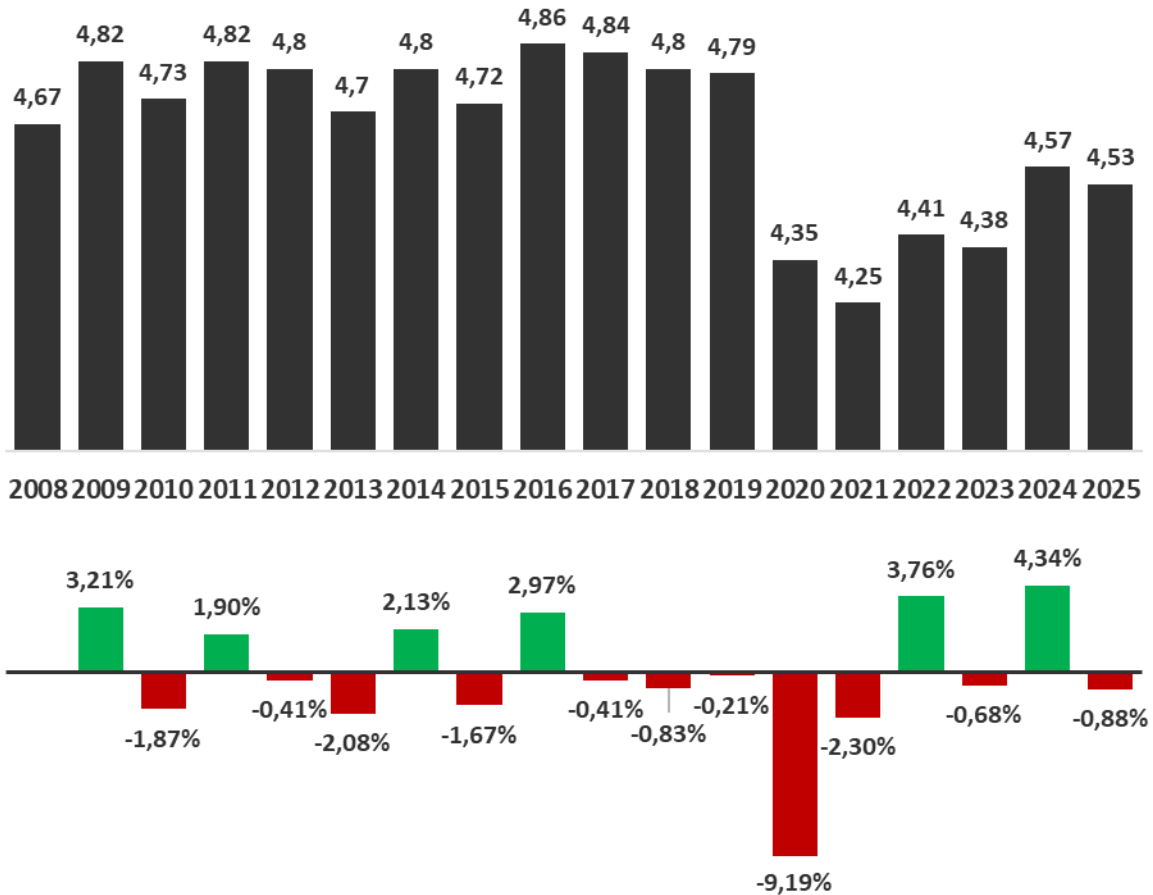


Gráfico n.º 9. Tempo de espera

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.

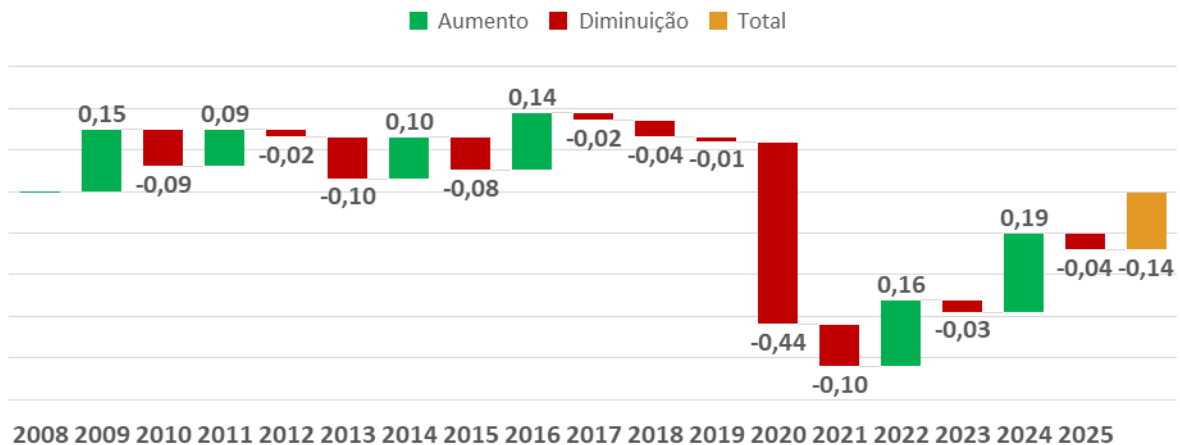


Gráfico n.º 10. Variação cumulativa (Tempo de espera)

3. Atendimento

O terceiro critério, relativo ao **atendimento**, registou em 2025 uma pontuação de **4,77 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 em consonância com a tendência observada em anos anteriores, este critério obteve a pontuação mais elevada.

534

	3	29	1	1	12
Ns/Nr	1	2	3	4	5

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

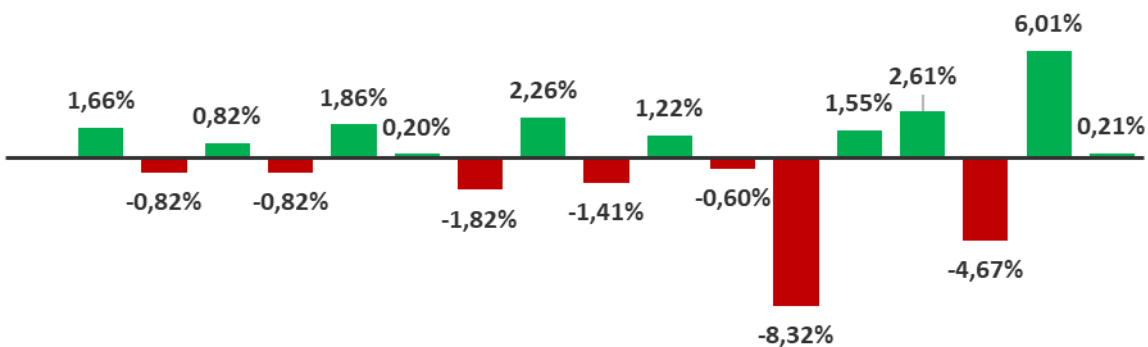
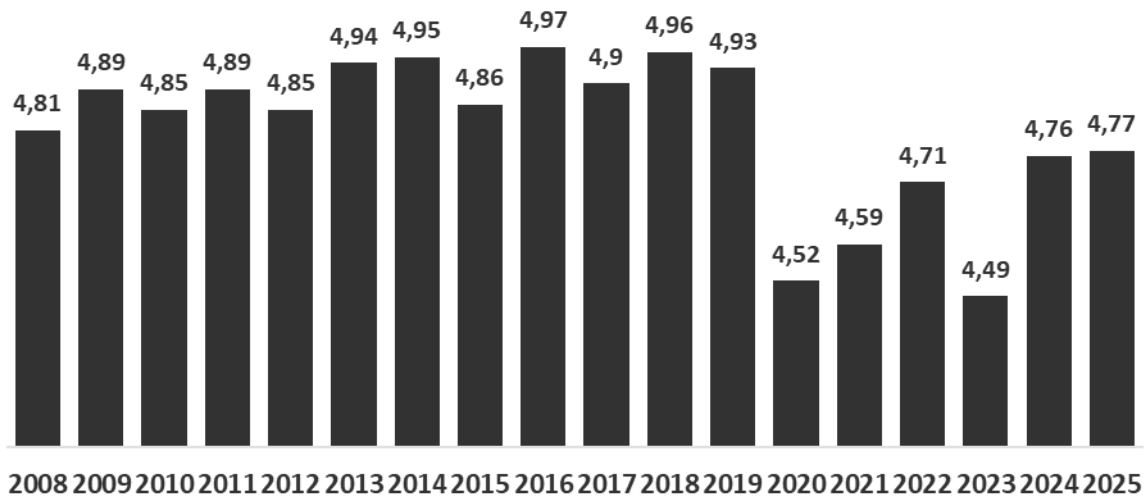


Gráfico n.º 12. Atendimento

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.

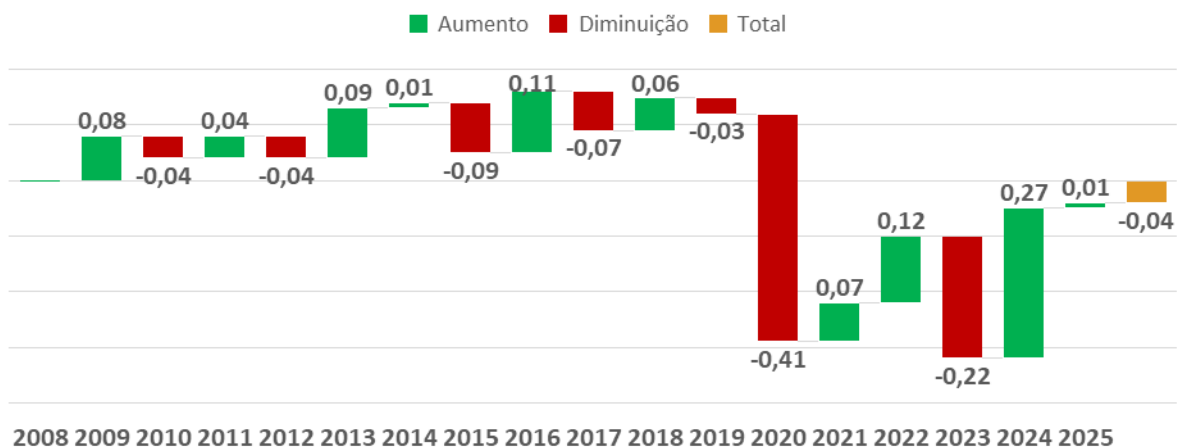


Gráfico n.º 13. Variação cumulativa (Atendimento)

4. Meios de Pagamento

No que diz respeito aos **meios de pagamento disponíveis**, em 2025 foi obtida **uma pontuação de 4,71 pontos**, valor que, por aproximação, corresponde ao grau de muito satisfeito.

Quando comparado com os demais indicadores, este foi aquele que registou o aumento mais expressivo ao longo dos últimos anos, refletindo o impacto positivo dos investimentos realizados pela Direção Regional, nomeadamente, na expansão de um para três Terminais de Pagamento Automático, dotados de funcionalidades amplamente solicitadas pelos cidadãos, entre outras melhorias implementadas.

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

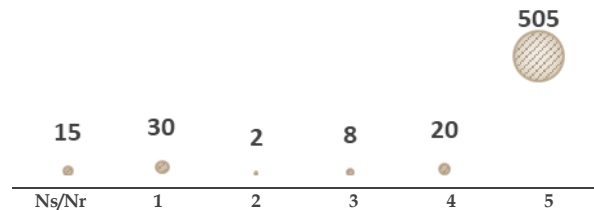


Gráfico n.º 14. Dispersão das respostas (Meios de Pagamento)

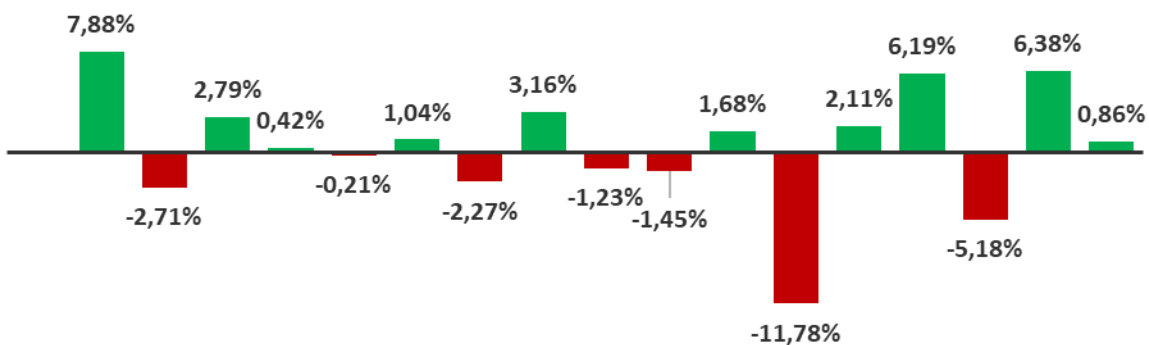
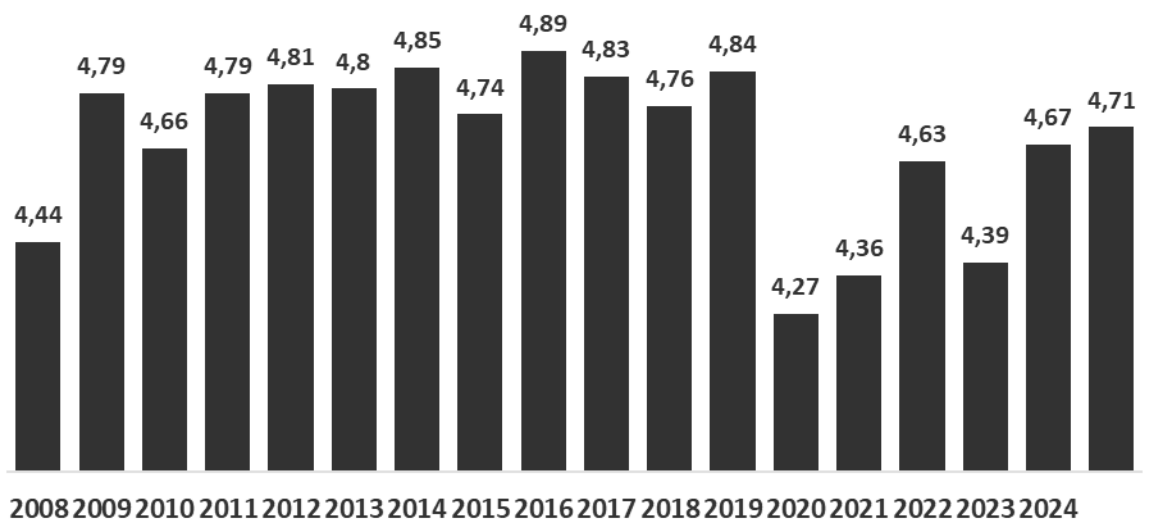


Gráfico n.º 15. Meios de pagamento

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.

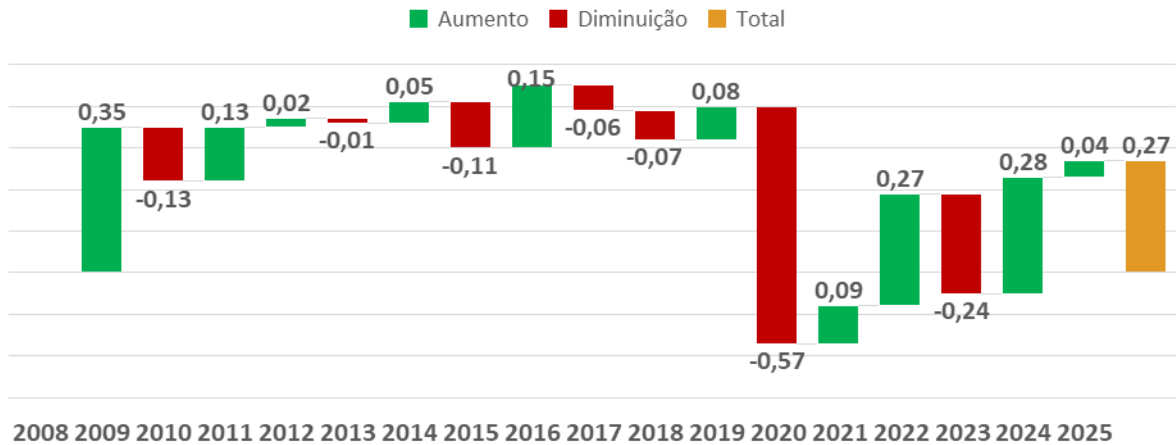


Gráfico n.º 16. Variação cumulativa (Meios de pagamento)

5. Qualidade Global da Prestação do Serviço

No último ponto, procurou-se avaliar a **qualidade global da prestação do serviço** foi obtida em 2025 uma **pontuação média de 4,73 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

A amplitude de respostas neste ponto foi de 1 a 5 pontos em 2025, com a grande maioria dos cidadãos a atribuir a pontuação máxima.

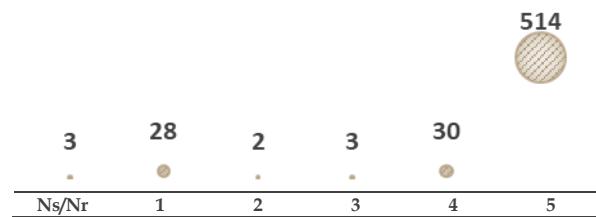


Gráfico n.º 17. Dispersão das respostas (Qualidade Global da Prestação do Serviço)

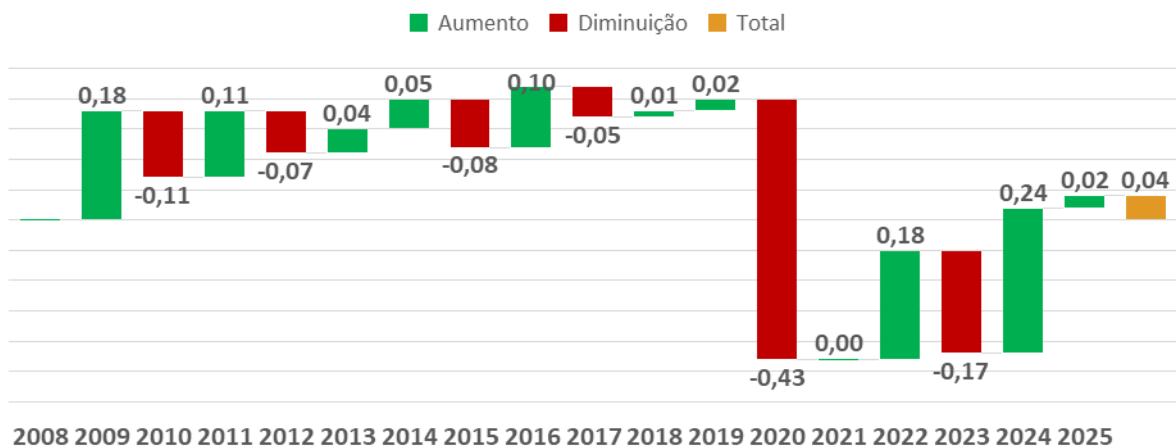


Gráfico n.º 18. Variação cumulativa (Qualidade global da prestação do serviço)

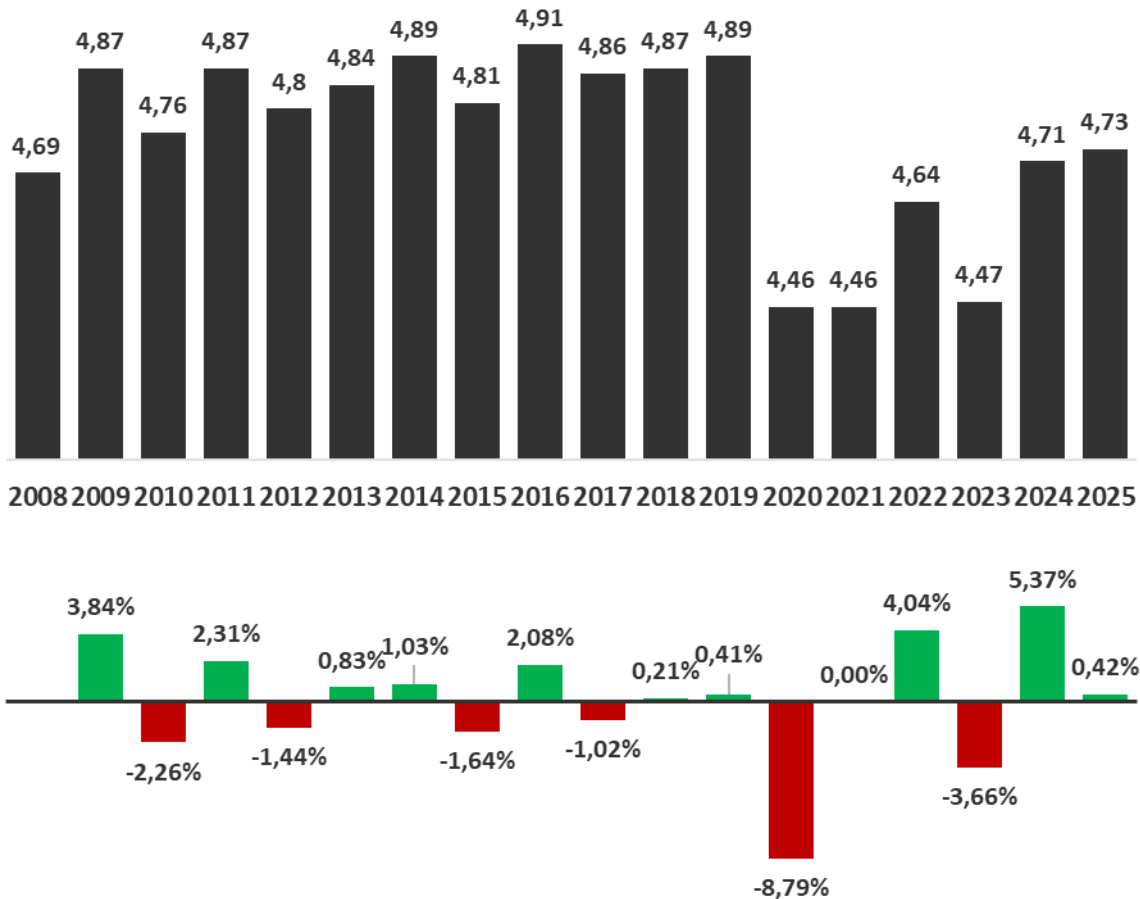


Gráfico n.º 19. Qualidade global da prestação do serviço

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 tempo de espera.”

“A reserva foi muito positiva. Podia ser mais interativa, não obrigar a senha no local. O atendimento foi excepcional.”

“Muito bom.”

“Obrigado.”

“Mais funcionários no atendimento ao cliente.”

“Serviço foi excelente! Nada a sugerir.”

“Uma melhor informação aos utentes sobre a forma de agendar uma marcação. Porque se se vai sem marcação faz lembrar o tempo de espera das urgências dos hospitais.”

“Continuar como está.”

“Divulgar e melhorar o sistema de agendamento online. Estudar forma de agendamento via chamada telefónica.”

“Divulgar a possibilidade de agendamento.”

“Identificação em senha para Atendimento agendado no módulo de Prioridade D.”

“Excelente atendimento e diligência.”

“No mínimo, manter o serviço.”

“Continuar com bom atendimento.”

“O serviço foi excelente. Desde a aplicação até à recolha do passaporte, tudo foi rápido e eficiente. O atendimento foi muito profissional e prestável, e a funcionária que me atendeu na aplicação foi extremamente educada. Além disso, o passaporte estava pronto na data sugerida, sem qualquer atraso. Muito obrigado pelo ótimo serviço!”

“Julgo ser necessário ter em atenção uma melhor clarificação entre o atendimento por marcação e o que é feito quando alguém vai e retira a senha na hora. Eu estive de "ambos os lados"! Ontem 22.01.2025 senti-me um pouco agastado por ter de aguardar tempo demasiado, face aos prioritários! Desisti do atendimento e entreguei a minha senha! O vosso "roll-up" a aconselhar a marcação foi importante para mim. Evitei "delay" no horário de atendimento e fiquei extremamente satisfeito com a pontualidade e extrema competência do vosso colaborador. Reitero a necessidade de esclarecimento atempado sobre os atendimentos para que as pessoas não se sintam "agastadas".”

“Todo excelente gracias.”

“Melhor impossível.”

“De salientar a paciência e simpatia do atendimento, em virtude de se tratar do atendimento de uma senhora de 78 anos cuja idade trouxe já algumas limitações.”

“Ótimo serviço.”

“Não foi o caso, mas sugeria a oferta de um café ou chá para eventualmente quem esperar mais de 30m.”

“Não tenho.”

“Excelente. Parabéns.”

“Possibilidade de entregar fotografia em formato digital, principalmente no caso de crianças pequenas.”

“Sr. Bruno foi muito profissional e com excelente vontade de atendimento ao cliente. Obrigado Bruno, merece ser parte da gerência.”

“Mb Way com QRcode, hoje em dia é essencial.”

“Serviço 5 estrelas Parabéns 🙌🙌.”

“Nada a sugerir.”

“Excelente serviço e amabilidade.”

“Acho que está excelente como está! Pelo menos tive ajuda imediata e sem me complicarem a vida como no Consulado Português em Londres.”

“Todo bom.”

“Vão no bom caminho!”

“A senhora Iola Camacho atendeu-me e foi extremamente agradável.”

“Muito atenciosos no seu serviço ao cliente.”

“Está a funcionar muito bem o sistema.de agendamento.”

“Tudo bom. Rápido e fácil. Atendimento muito bom.”

“Ótimo atendimento; nada a sugerir.”

“Multibanco não estava a funcionar.”

“O terminal automático de confirmação do agendamento não estava a autorizar a senha.”

“Nada a dizer.”

“Excelente serviço, muito profissional o atendimento.”

“Nada a sugerir.”

“Bom serviço prestado e bom atendimento por parte da entidade gostei e recomendo.”



“Nada a apontar.”

“Excelente atendimento do senhor tatuado.”

“O senhor Bruno foi extremamente rápido e profissional.”

“Nenhum.”

“Achei o serviço bem organizado, mas o espaço um pouco reduzido.”

“Tenho que realçar (e agradecer!) a simpatia do atendimento! Em especial do Sr. Fernando na Loja do Cidadão no Funchal!”

“Acho que poderiam aceitar o pagamento via cartão de crédito. É um meio de pagamento seguro como os outros.”

“Excelente atendimento.”

“Ao retirar a senha fiquei na dúvida entre agendamento e emissão de passaporte. Pensei que agendamento era para realizar agendamento presencial e não de quem já tinha feito agendamento.”

“Nada a referir.”

“Funcionários sem vontade de atender as pessoas.”

“Se temos agendamento feito, não faz sentido ter de tirar senha e aguardar na mesma.”

“Não tenho qualquer sugestão a fazer. A Sra. Águeda da loja do cidadão foi muito atenciosa e uma profissional fantástica. Obrigada pelo excelente trabalho. “

“Nenhuma. Estão a funcionar muito bem!”

“Continuem assim!”

“Tive um ótimo atendimento. O Sr. Dênis foi muito educado, rápido e eficiente. Obrigada.”

“Serviço Impecável.”

“Ar condicionado não funciona e esta muito quente.”

“Impecável.”

“Everyone was very helpful.”

“Muito bem atendida e recebida, foi rápido e muito simpático.”

“A criação de uma app.”

“Nada.”

“Bom atendimento e rápido.”

“A falta de ar condicionado é notável, nos dias quentes como o de hoje 07/08 ficou insuportável não haver naquela zona de serviço ar condicionado!”

“Promover mais o agendamento. A qualidade de serviço é excelente.”

“Estou satisfeito.”

“Fiquei satisfeito.”

“Melhorar o sistema prioritário.”

“O agendamento prévio é uma opção vantajosa.”

“Foi uma excelente atenção!”

“Melhoria do tempo de espera - 1h30.”

“Colaboradores muito profissionais e bem dispostos! Foi um atendimento muito agradável e rápido.”

“Continuem o bom trabalho.”

“Enaltecer a qualidade do serviço. Parabéns!”

“Tentar melhorar a rede do multibanco!”

“Deixar um livro de elogios nos diferentes balcões. Infelizmente não sei o nome da senhora que me atendeu no dia 09.09 pelas 10h30 para fazer o passaporte, mas foi bastante simpática e gostaria de ter deixado um elogio.”

“Nada acrescentar a não ser a simpatia do funcionário que me atendeu. Dou nota máxima.”



“Fui para fazer o passaporte e não foi possível porque estavam sem serviço.”

“A senhora foi muito amável e simpática.”

“O pasaporte deve ser por 10 anos isto e un robo a mao armada e abuso do poder do gerentes.”

“Continuação de bom atendimento.”

“Tudo Ok.”

“Nada a acrescentar.”

“Nada a sugerir.”

“Nenhuma.”

“O atendimento foi ótimo mas demorou mais do que é previsto sendo que fiz marcação online e no entanto me demorei mais do que queria devido ao sistema estar lento/ ou estar de Sistema o que influenciou muito na demora da conclusão do registo do passaporte.”

“Gostaria de expressar o meu mais sincero agradecimento ao Sr. Dércio Gouveia, que na semana passada, durante a noite, se disponibilizou para recolher os passaportes e, no sábado, deslocou-se pessoalmente para me entregar o meu e o da minha mãe. O Sr. Dércio é um verdadeiro exemplo de profissionalismo, dedicação e carácter, e merece ser reconhecido ao mais alto nível. Recusou, com humildade, uma gorjeta que lhe ofereci por boa vontade, um gesto que revela a sua integridade e valores humanos. Além de ter abdicado do seu feriado para garantir que todos recebessem os seus passaportes atempadamente, demonstrou um compromisso exemplar com o seu trabalho e com o serviço prestado aos outros. Espero sinceramente que o seu superior hierárquico reconheça devidamente o mérito e o esforço demonstrado. Mais uma vez, muito obrigado, Sr. Dércio. Graças à sua dedicação, não precisei alterar os meus voos e evitei contratempos significativos nas minhas viagens. A sua ajuda foi, sem dúvida, inestimável. Com os melhores cumprimentos, (...).”

“Obrigado pela atenção que levei no registo da loja do cidadão especialmente ao agente Dercio Gouveia obrigado. ótimo trabalho de todos vos.”

“Funcionária muito simpática.”

“Nada, simplesmente muito obrigado.”

“Nada a referir.”

“O melhor atendimento que já tive num serviço público, nos últimos tempos. É de louvar a simpatia da funcionária que me atendeu. Muito OBRIGADA!”

“Foi marcado um agendamento para o meu filho e marido, infelizmente o atendimento foi o pior possível, atenderam o meu filho e marido não porque infelizmente não ficou registado no site o agendamento dele não estava, então não o atenderam mesmo ele tendo pedido como já estava lá, atendente disse que não tinha tempo, acho lastimável pessoas como essa trabalhar junto ao publico, eu trabalho com pessoas há muitos anos e nunca em hipótese alguma faria isso não é por causa de 10 min que iria lhe atrapalhar a vida, péssimo atendimento, Balcão da loja do cidadão Funchal.”

“Qualidade da câmara podia ser melhor sendo que é uma foto para 5 anos. Fica horrível.”

“Manter o serviço.”

“Fui atendida pelo Denis, um Sr. muito simpático e atencioso, super indico e fiquei muito satisfeita.”



Conclusões Finais

Com o propósito de promover uma cultura de Administração Pública orientada para a prestação de serviços de excelência e alinhada com o objetivo estratégico de “garantir a elevada satisfação dos clientes e partes interessadas”, tem sido realizada, nos últimos anos, uma monitorização regular da satisfação dos cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes. **Em 2025 foram recolhidas respostas de 580 cidadãos.**

A confidencialidade desta consulta, assegurando o anonimato dos participantes, tem-se mostrado crucial para alcançar um alto grau de precisão nas opiniões recolhidas.

Ao analisarmos com atenção os resultados alcançados no ano de 2025, é possível observar que o **indicador relativo ao Atendimento foi o que, mais uma vez, se destacou, alcançando a pontuação mais elevada 4,77 pontos.** Esta pontuação corresponde, por aproximação, ao grau de satisfação designado como “muito satisfeito”.

De forma global, em 2025 obteve-se uma média aproximada de 4,68 pontos numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93,6% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Tabela 1. Quadro Resumo (2008 a 2025)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	4,67
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	4,53
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	4,77
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	4,71
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	4,73

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.

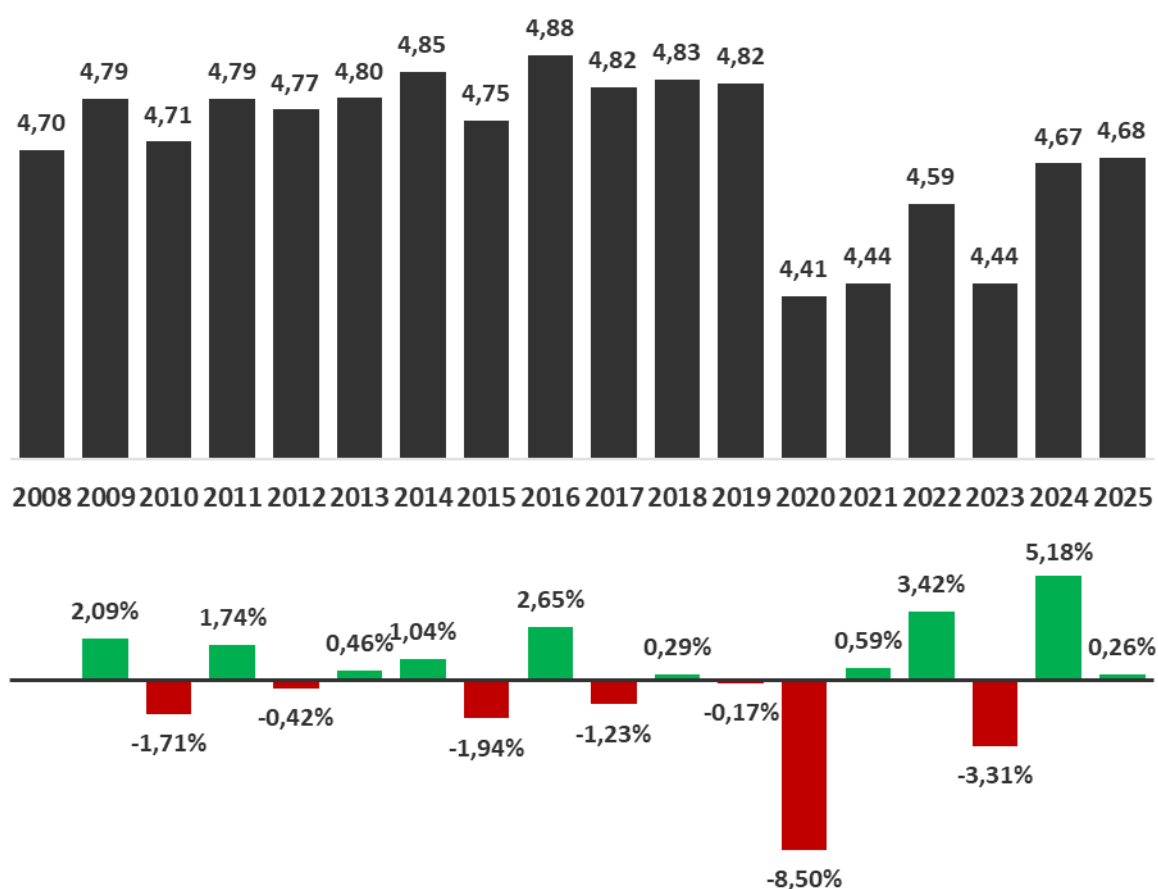


Gráfico n.º 20. Média Anual (2008 a 2025)

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 2025 **evidenciam um ligeiro aumento face aos verificados no ano anterior**. Cumpre igualmente referir que, a partir 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 modelo previamente adotado, limitado a um único mês. Esta alteração permitiu ampliar significativamente o número de cidadãos auscultados, reforçando, assim, a fiabilidade da amostra recolhida.

Considerando exclusivamente os anos subsequentes à implementação do novo modelo de auscultação, atualmente efetuado através da plataforma Microsoft Forms

verificamos que, em 2025, foi alcançada a pontuação mais elevada desde a sua introdução.

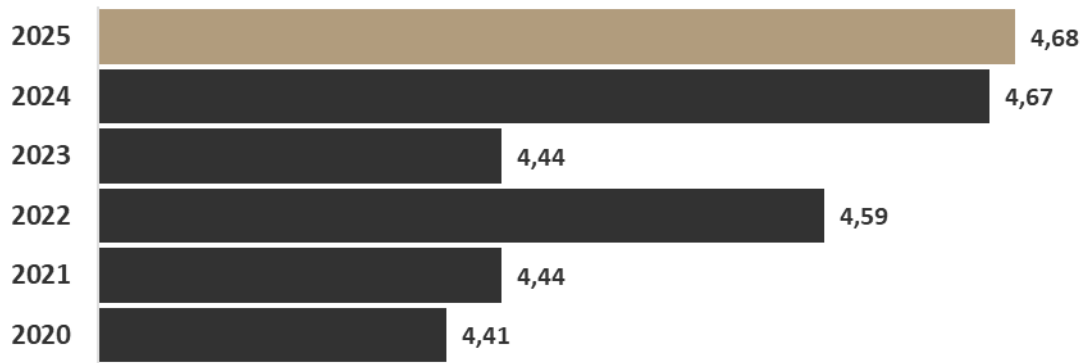


Gráfico n.º 21. Média Anual após implementação de novo método de aferição da satisfação (2020 a 2025)

Relativamente aos **comentários e sugestões apresentados pelos cidadãos, a maioria revelou um teor claramente positivo**. Foram registadas afirmações como “Excelente atendimento.” e “Excelente atendimento e diligência.”, entre outros. Estes comentários corroboram os resultados quantitativos obtidos e constituem, sem dúvida, um incentivo para todos os colaboradores.

As observações menos favoráveis incidiram, sobretudo, sobre o atraso no atendimento dos agendamentos, falta de ar condicionado 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 2025.

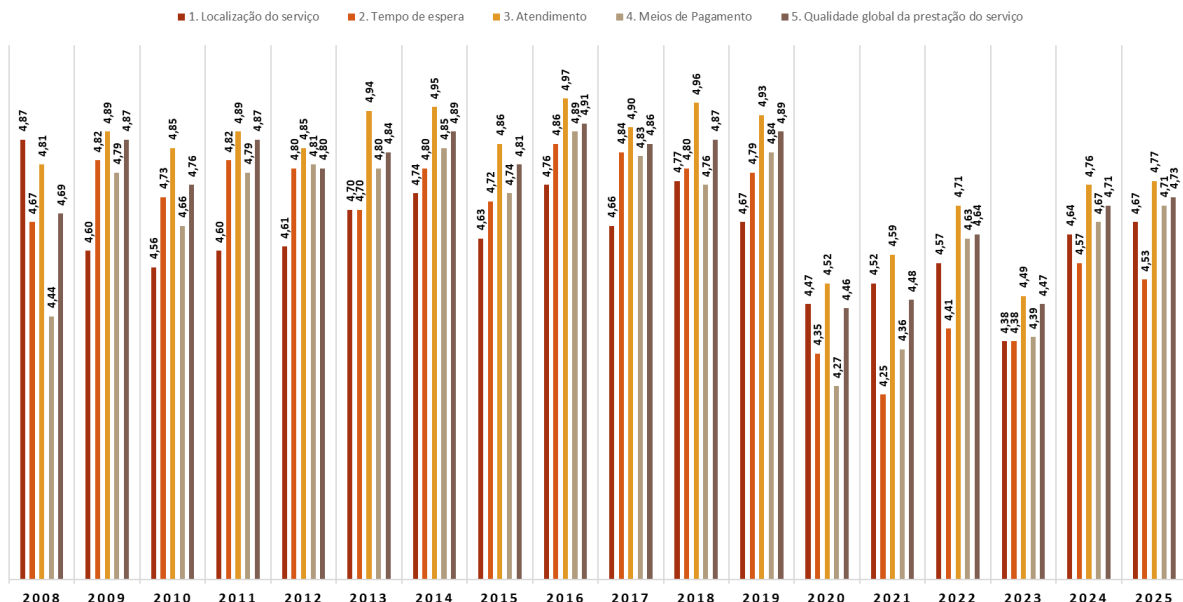


Gráfico n.º 22. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de barras)

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.

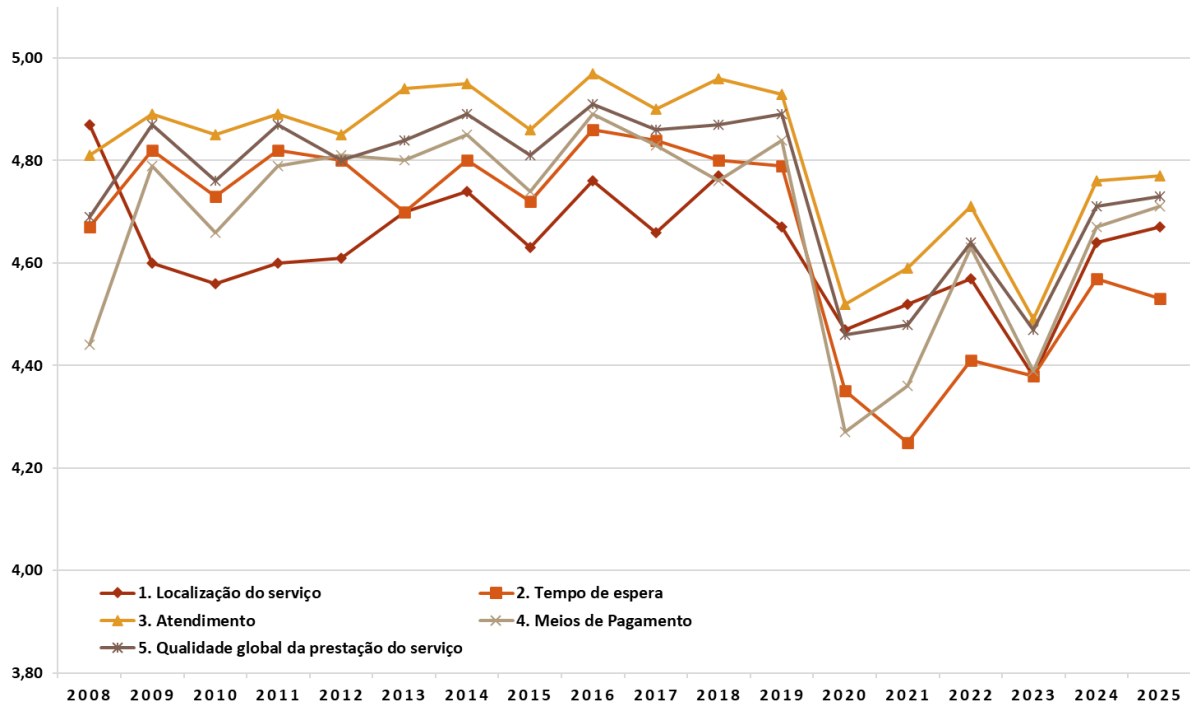


Gráfico n.º 23. Pontuação Final Comparativa (Gráfico de dispersão)

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 2026