



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

Passaportes
Emitidos e
Concedidos
pelo
Governo
Regional da
Madeira

1988 a 2023



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090. 322. 344. 345. 346. 380. 482. 862.

Passaportes Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional da Madeira *1988 a 2023*

*Balcão dos Passaportes - Loja do Cidadão da Madeira
da Direção Regional da Administração Pública
e Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo*

Direção Regional da Administração Pública
Secretaria Regional das Finanças do Governo Regional
Região Autónoma da Madeira
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco, 3.º andar
9004-527 Funchal
Tel.: 291 212 001

atendimento.madeira.gov.pt

Número Único Gratuito do Governo Regional 800 29 90 90

passaportes.drap@lc.madeira.gov.pt

Índice

Nota Introdutória | **pág. 4**

Passaportes Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional de 1988 a 2023
(totais mensais, por anos) | **pág. 8**

Passaportes Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional de 1988 a 2023
(evolução comparativa) | **pág. 27**

Evolução dos Passaportes Emitidos e Concedidos pelo PAC do Porto Santo
| **pág. 28**

Evolução dos Passaportes Especiais Emitidos e Concedidos de 1988 a 2023
(evolução comparativa) | **pág. 28**

Passaportes Emitidos e Concedidos de 1988 e 2023
(comuns e especiais detalhadamente) | **pág. 29**

Receita Arrecadada em 2023 | **pág. 30**

Nota Introdutória

Anualmente é elaborado o presente relatório relativo à emissão e concessão de passaportes pelo Governo Regional da Região Autónoma da Madeira.

À atual Direção Regional da Administração Pública (DRAP) incumbe, através do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, a concessão de passaportes, bem como ao Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) do Porto Santo.

A DRAP, enquanto entidade certificada desde 2009 neste domínio, segundo a norma NP EN ISO 9001:2008, tem tido um *feed-back* muito positivo ao longo dos últimos anos relativamente ao serviço prestado.

Em 2023, pelo décimo sexto ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes. Com mais de 3900 cidadãos consultados ao longo dos últimos anos, esta amostra é, sem dúvida, fortemente representativa e fornece uma visão abrangente da qualidade do serviço prestado.

Os resultados revelam elevados níveis de satisfação dos cidadãos, apontando para o grau máximo de satisfação, 5 pontos, correspondendo a muito satisfeito, numa escala de 1 a 5.

A dicotomia entre concessão e emissão de passaporte ocorre desde 29 de agosto de 2006, altura a partir da qual o novo PEP – Passaporte Eletrónico Português – passou a ser emitido pela Imprensa Nacional – Casa da Moeda (INCM) após a respetiva concessão, uma competência da então Vice-Presidência do Governo Regional, através da DRAPL, tendo passado em 2015 para a Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública, em 2017 para a Vice-Presidência do Governo Regional, através da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) e posteriormente, em 2021 para a Secretaria Regional das Finanças. No início de 2023, a DRAPMA passou a ser denominada Direção Regional da Administração Pública (DRAP). Daí que nos quadros e gráficos deste relatório surjam as referências a estes organismos.

De salientar que o processo de personalização do passaporte é da responsabilidade da INCM, sendo que o ato administrativo que autoriza a emissão do documento – a ordem de concessão de passaporte – continua a ser responsabilidade de cada um dos centros concedentes, ou seja, no caso da Região Autónoma da Madeira (RAM), a atual Secretaria Regional das Finanças do Governo Regional, cabendo à INCM o papel de

executor da decisão de emissão, efetuando a impressão e personalização do documento, conforme os dados recolhidos nos postos de recolha e para ela transmitidos por via eletrónica.

Fruto da atual metodologia de recolha de dados, desde 29 de agosto de 2006, tornou-se possível que ao nível da Região Autónoma da Madeira existam dois serviços concedentes de passaportes: o Balcão de Passaportes da DRAP, sito na Loja do Cidadão da Madeira e o Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) do Porto Santo, que constitui, este último, um especial conforto para os naturais e residentes nesta ilha que evitam deslocações ao Funchal. Notar sobre este ponto a evolução do número de passaportes concedidos através do PAC: 2.545 até à data.

No que diz respeito aos custos atualmente em vigor para a obtenção do PEP¹ na RAM:

- serviço normal (até cinco dias úteis): 65 euros;
- serviço expresso (até três dias úteis): 85 euros;
- serviço urgente (até dois dias útil): 95 euros.

Não obstante os prazos indicados em termos médios serem normalmente cumpridos, por vezes são registados atrasos por motivos alheios à Direção Regional, nomeadamente condições atmosféricas adversas, causando perturbações no aeroporto da Madeira que conseqüentemente impossibilitam a entrega atempada dos passaportes; atrasos por parte da empresa responsável pelo transporte e entrega dos passaportes; e atrasos por parte da INCM na emissão dos passaportes. A Direção Regional procura ativamente alertar os cidadãos de que podem ocasionalmente ocorrer perturbações do serviço, pelo que o prazo é indicativo, bem como é sempre comunicado sobre o impacto de todas as situações às entidades respetivas.

Nota para a recente publicação da Portaria n.º 361/2023, de 15 de novembro, que define as taxas e demais encargos devidos pela concessão, produção, personalização e remessa dos passaportes, os seus prazos de entrega, a remuneração dos serviços prestados pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda, e a afetação das receitas decorrentes das taxas arrecadadas, tendo a Região sido previamente auscultada.

Quanto aos dados relativos ao número de passaportes concedidos nos últimos 4 anos, tanto pela DRAP como pelo PAC do Porto Santo, tem-se verificado um exponencial e tendencial aumento de solicitações por parte dos cidadãos, com 7.423 passaportes concedidos em 2020, 12.182 em 2021, 22.089 em 2022 e 20.659 em 2023, bem como, conseqüentemente, um forte incremento de receita arrecadada, atingindo-se um total acumulado de mais de 4.5 M€, em 4 anos.

A receita total em 2023 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 1.522.627,82 euros. A receita foi consignada ao Governo Regional, à INCM, e ao SEF/IRN, nos termos da lei.

A DRAP tem procurado não só fazer face à procura, mas também estimulá-la, com um serviço diferenciador a nível nacional e internacional, também com o intuito de ser

¹ Para mais informações relativamente às taxas devidas pela emissão de passaporte e respetivos níveis de serviço, aceder a <https://www.madeira.gov.pt/drap> e consultar o link relativo a “Passaportes”.

arrecadada mais receita para Região. Procura essa verificada por parte de emigrantes, nomeadamente do Reino Unido, na sequência do Brexit, mas também por parte de residentes, e por outros cidadãos nacionais que se encontrando na Região de férias, ou em trabalho realizam o seu pedido, ou mesmo cá se deslocando com esse propósito.

Refira-se algumas iniciativas implementadas no âmbito da concessão dos passaportes na RAM:

- Implementação, em agosto de 2020, do agendamento prévio de atendimento para a emissão de passaporte, através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, em colaboração com a Direção Regional de Informática, garantido, na maior parte dos casos, um atendimento à hora certa, com um residual, ou inexistente, tempo de espera, sendo o atendimento sem agendamento sempre possível;

agendamento do atendimento **atendimento.madeira.gov.pt** **800 29 90 90**

- Resposta através do email passaportes.drap@lc.madeira.gov.pt, relativamente a diversas dúvidas por parte dos cidadãos sobre emissão do passaporte, prazos, custos, agendamentos, documentação necessária, entre outros, que conta com várias solicitações diárias;
- Agosto de 2021, a plataforma atendimento.madeira.gov.pt, passou também a permitir o agendamento do levantamento do passaporte;
- 2021/2022 Procedimento de contratação para a aquisição de equipamento biométrico à Vision Box de 3 estações fixas quiosques e 2 estações móveis e respetivos serviços de assistência técnica de 24 meses, para o Balcão dos Passaportes, para a renovação do equipamento anteriormente existente, que atendendo à idade das anteriores máquinas e frequentes avarias, se revelou extremamente necessário, dando-se assim, agora, uma resposta mais célere, tendo-se diminuído o tempo médio de atendimento por cidadão/por pedido de passaporte;
- 2022 Admissão de 2 assistentes técnicos, através de concurso externo de ingresso, para reforço da equipa afeta ao Balcão, através de procedimento concursal externo de ingresso;
- Parametrização regular da plataforma atendimento.madeira.gov.pt, no que concerne ao número de slots disponibilizados, horário, tempo por cada slot e informações ao cidadão;
- Em 2022, o agendamento prévio do atendimento da emissão do passaporte foi alargado ao número único gratuito do Governo Regional 800 29 90 90;

- Em 2022, aumento para 4 balcões de atendimento, com as obras de reconfiguração associadas, na área de atendimento, iluminação, sinalética, mobiliário, equipamentos informáticos bem como no backoffice, não tendo isto significado num custo imputado a esta Direção Regional, note-se, nem expresso num aumento de renda do espaço à Loja do Cidadão;
- Auscultação regular da satisfação dos cidadãos/clientes dos passaportes, aferida anualmente, 97 cidadãos em 2020, 527 cidadãos em 2021, 939 em 2022 e 741 em 2023, com um grau médio de 4,5 pontos, numa escala de 1 a 5, correspondendo ao grau de muito satisfeito;

Satisfação dos Cidadãos dos Passaportes

2304 cidadãos auscultados

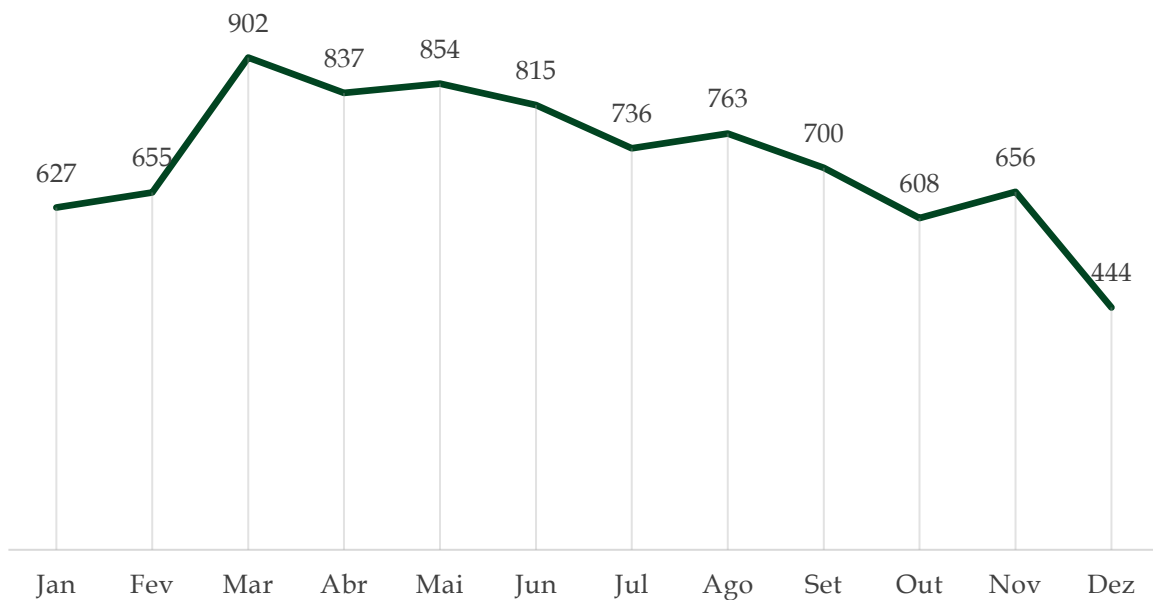
4,5 pontos – Muito Satisfeito

Escala de 1 a 5

- Realização regular de estimativas e previsão de número de passaportes concedidos, com o intuito de equacionar cenários no que concerne a uma melhor adequação de recursos humanos e materiais. Acompanhamento de todos os indicadores de forma a dar uma resposta eficaz e correta racionalização de recursos;
- Elaboração de notas de imprensa, dúvidas e esclarecimentos de jornalistas e à comunicação social no âmbito da concessão de passaportes da RAM;
- Criação de Notas Informativas Internas regulares para esclarecimentos e tipificação de procedimentos para todos os funcionários do balcão;
- Realização de auditorias internas e externas regulares ao Balcão dos Passaportes, acompanhamento dos prazos médios de emissão, tempos de espera e de atendimento, enquanto entidade certificada segundo a norma ISO 9001:2015;
- 2023 Fim da utilização de carimbos em toda a atividade de concessão de passaporte;
- O Balcão possuía apenas 1 Terminal de Pagamento Automático que apenas possibilitava o pagamento através de cartões de débito nacionais. Atendendo aos comentários aferidos através dos inquéritos de satisfação aos cidadãos, que com frequência apontavam os limitados meios de pagamento, não sendo possível o pagamentos com cartões de crédito nacionais, de crédito e débito internacionais, Apple Pay e Revolut, e que muitos são cidadãos emigrantes, foi incrementado de 1 para 3 Terminais de Pagamento Automático, bem como assegurada a existência de todas essas funcionalidades, tendo esta medida sido implementada em março de 2023;

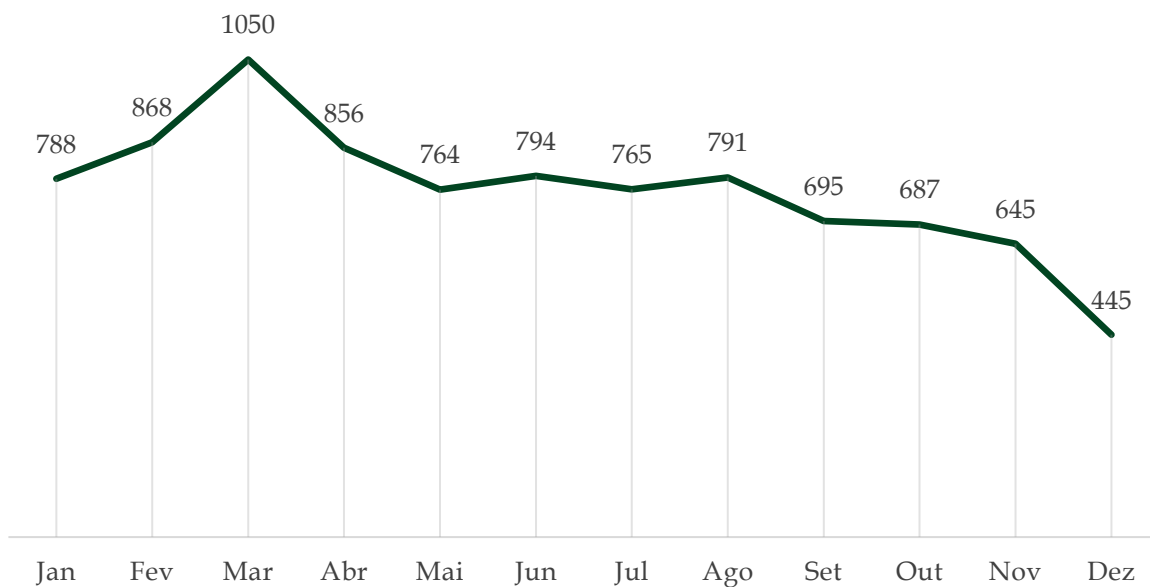
- Maio de 2023 Implementação de sistema de notificação por SMS da receção/disponibilidade do passaporte para levantamento para passaporte urgente, em parceria com a Agência de Inovação e Modernização da RAM;
- Outubro e Novembro de 2023 Reuniões de Acompanhamento com o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, na sequência da extinção do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, tendo em vista a atualização do sistema informativo SIPEP;
- Novembro 2023 Elaboração de resposta de audição da Região Autónoma da Madeira relativamente ao Projeto de Portaria que define as taxas e demais encargos devidos pelos procedimentos administrativos inerentes à concessão, produção, personalização e remessa do passaporte eletrónico português, que procedeu à revogação da Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, então em vigor. Foi referida/alertada a necessidade de serem realizados ajustes quanto aos prazos e níveis de serviço; que a portaria era omissa quanto à regularização de situações de incumprimento do serviço ao cidadão; apontada a não necessidade de devolução de guias de remessa, de forma a desburocratizar o processo administrativo; bem como que deveria também constituir receita da Região as taxas de substituição de passaporte válido, bem como de segundo passaporte. Das propostas, apenas uma não foi acolhida.

Passaportes
Emitidos e
Concedidos
pelo
Governo Regional
de 1988 a 2023
(*totais mensais, por anos*)



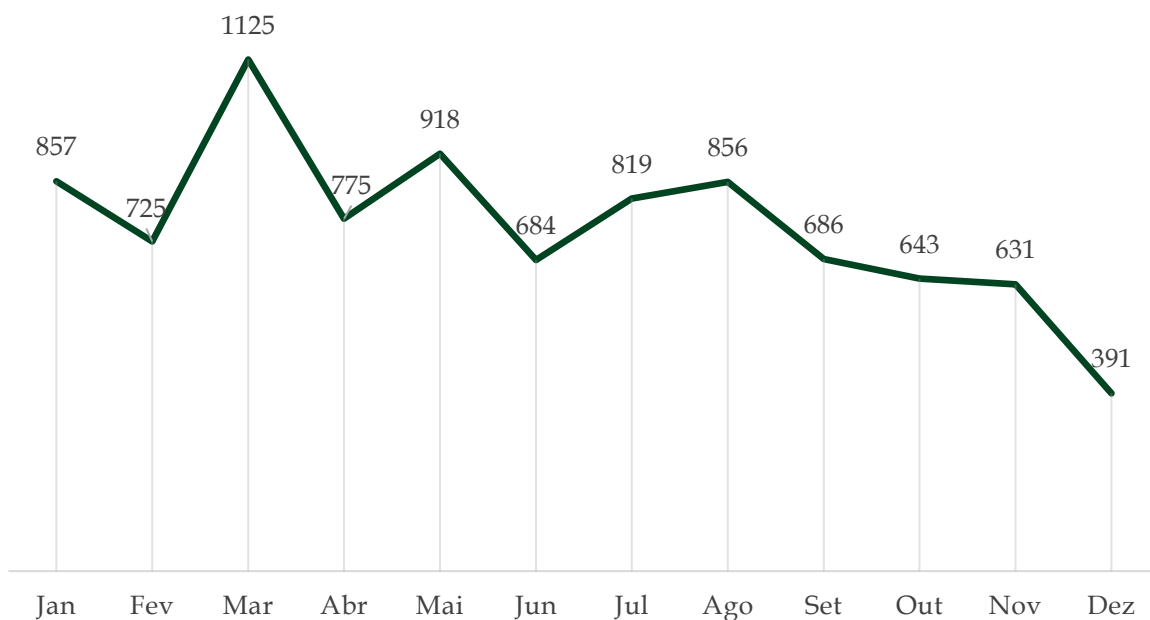
1988

TOTAL: 8.597, dos quais 18 especiais.



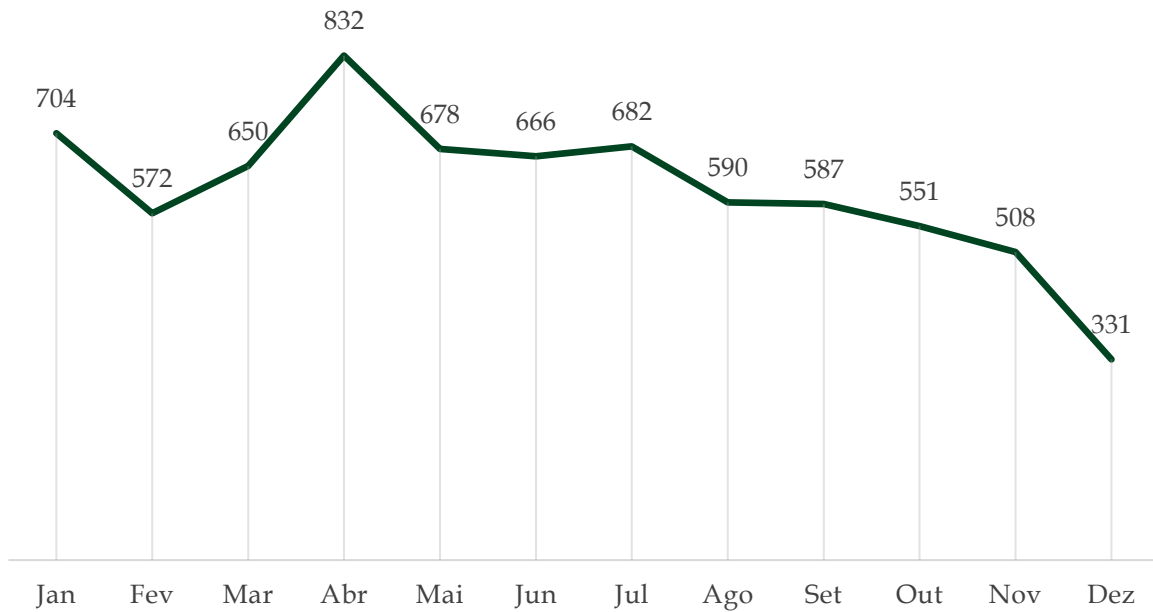
1989

TOTAL: 9.148 (+ 551, ou seja, + 6,4% que no ano anterior), dos quais 26 especiais.



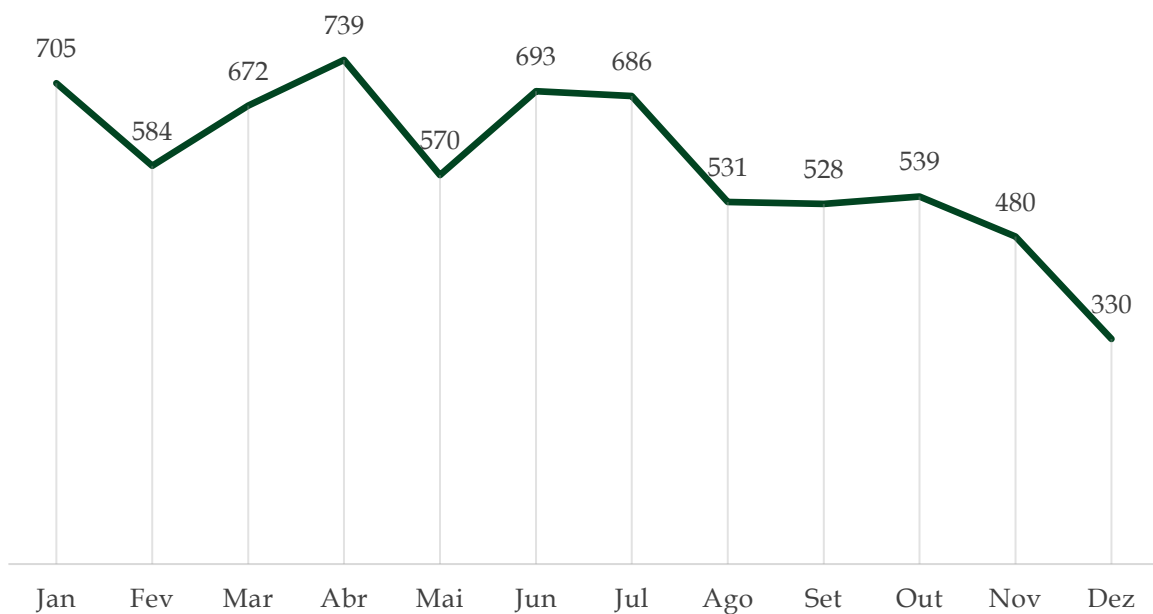
1990

TOTAL: 9.110 (- 38, ou seja, - 0,4% que no ano anterior), dos quais 17 especiais.



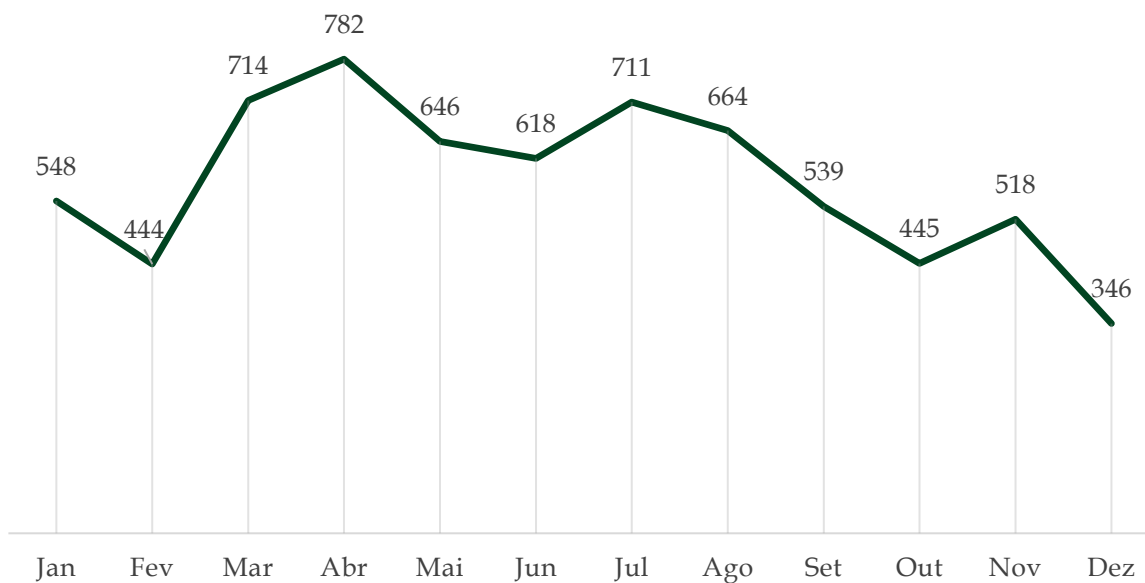
1991

TOTAL: 7.351 (- 1 759, ou seja, - 19,3% que no ano anterior), dos quais 25 especiais.



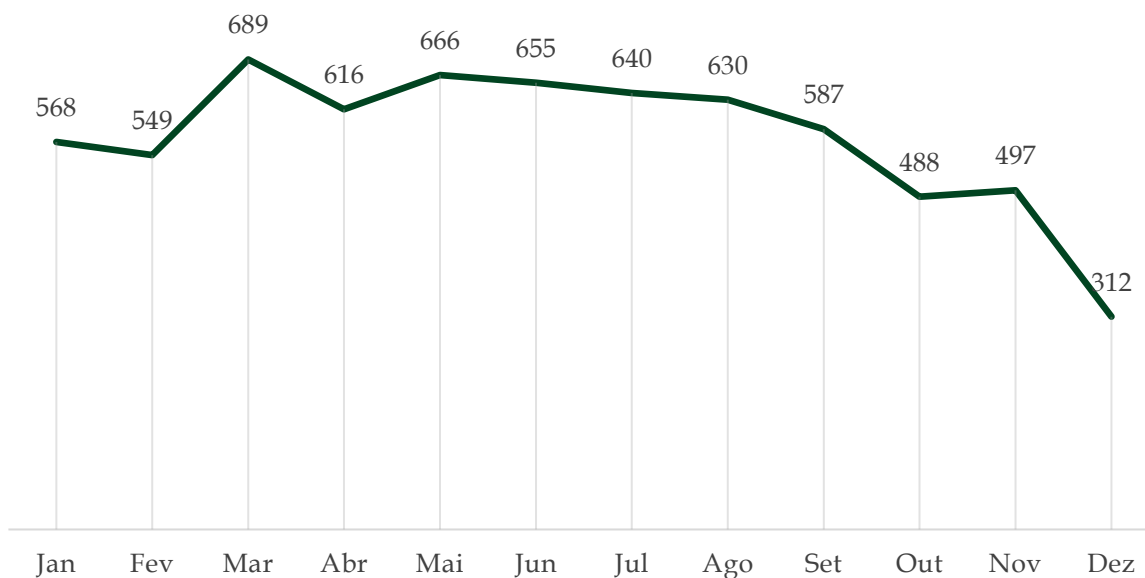
1992

TOTAL: 7.057 (- 294, ou seja, - 4,0% que no ano anterior), dos quais 11 especiais.



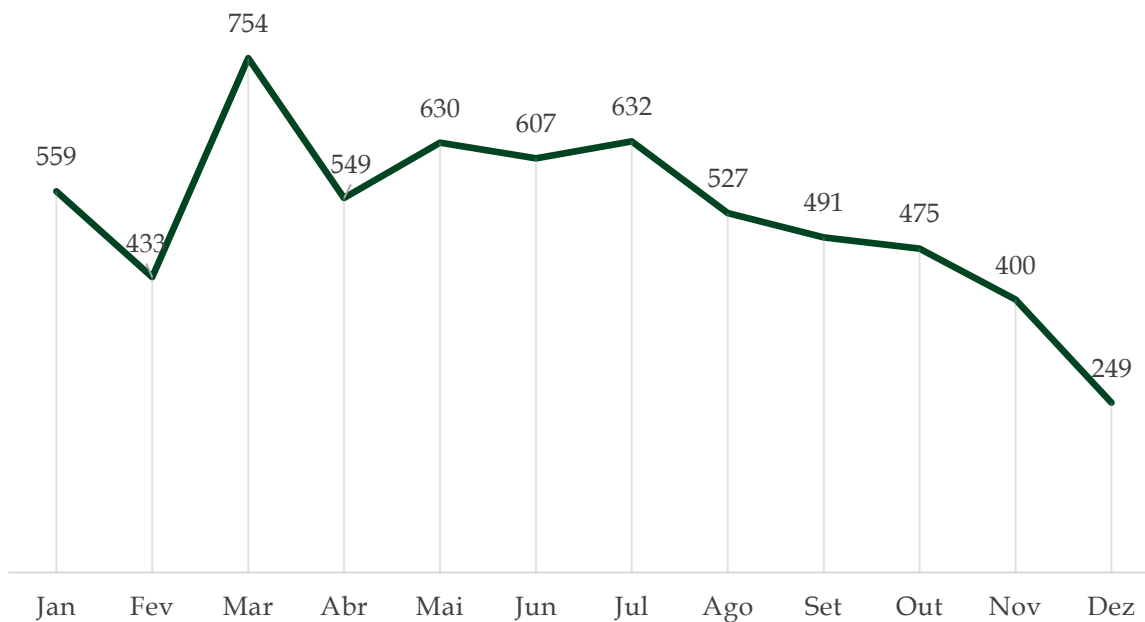
1993

TOTAL: 6.975 (- 82, ou seja, - 1,2% que no ano anterior), dos quais 19 especiais.



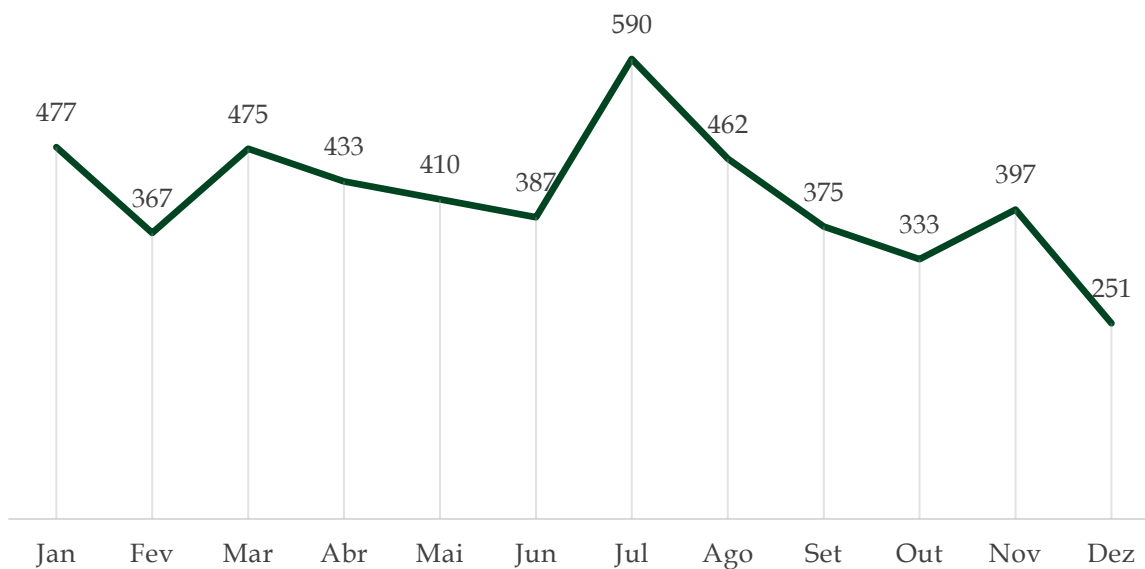
1994

TOTAL: 6.897 (- 78, ou seja, - 1,1% que no ano anterior), dos quais 15 especiais.



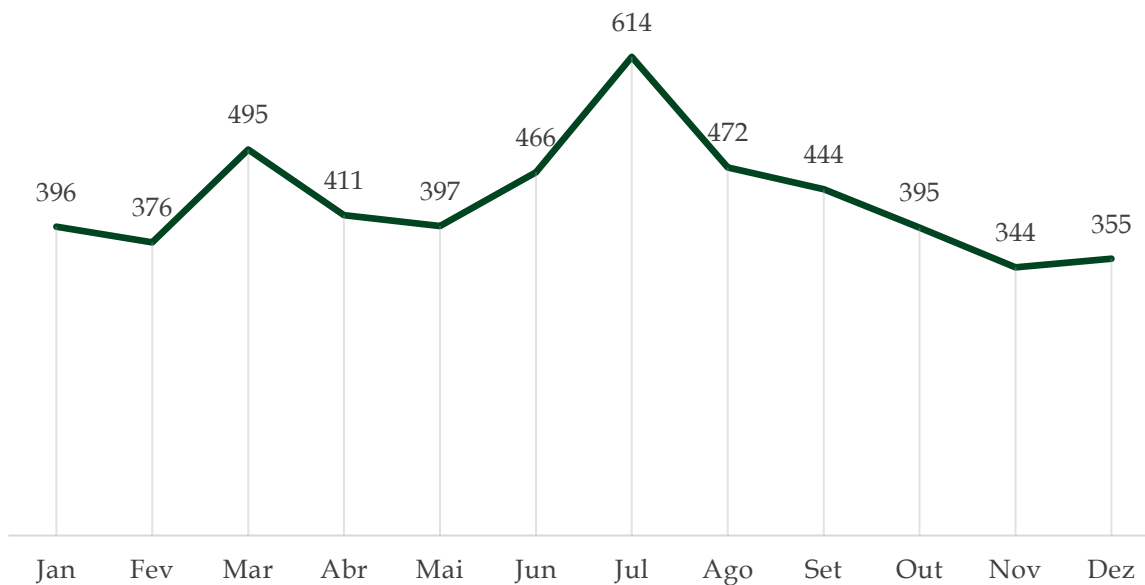
1995

TOTAL: 6.306 (- 591, ou seja, - 8,6% que no ano anterior), dos quais 16 especiais.



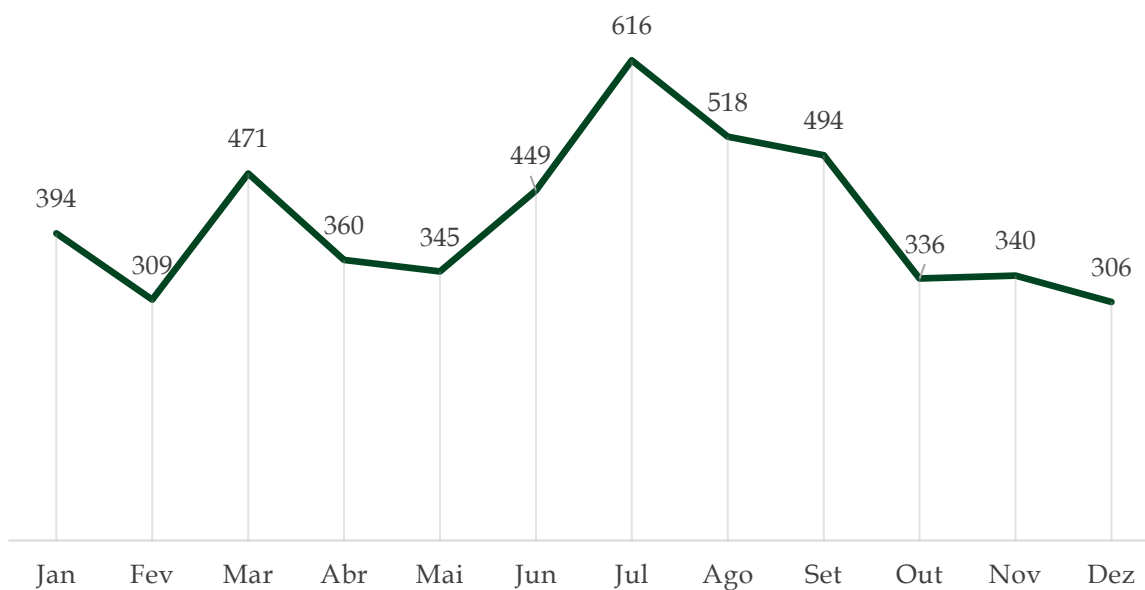
1996

TOTAL: 4.957 (- 1.349, ou seja, - 21,4% que no ano anterior), dos quais 4 especiais.



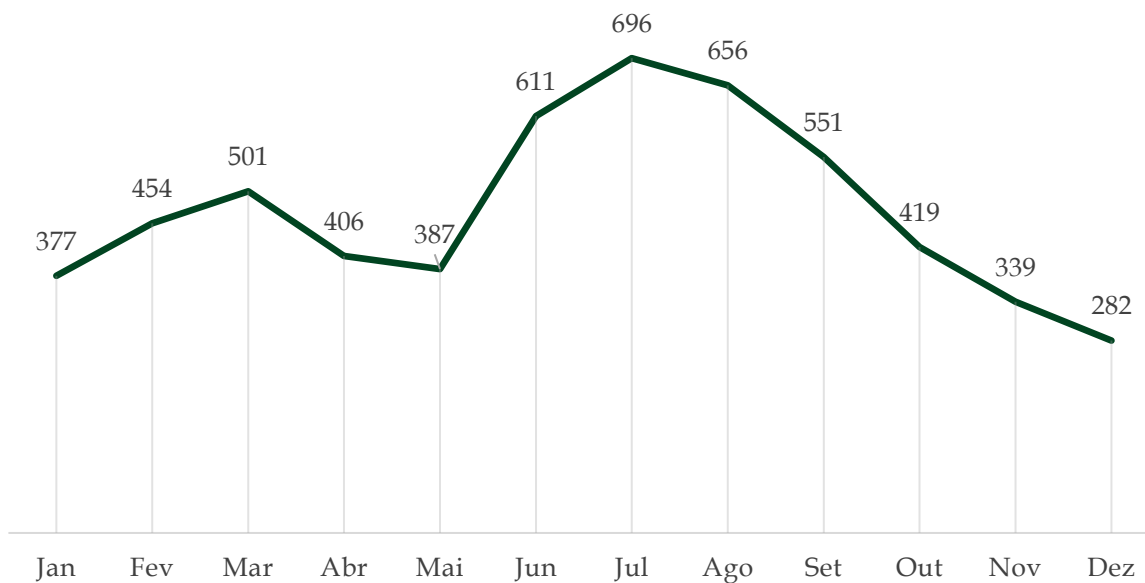
1997

TOTAL: 5.165 (+ 208, ou seja, + 4,2% que no ano anterior), dos quais 17 especiais.



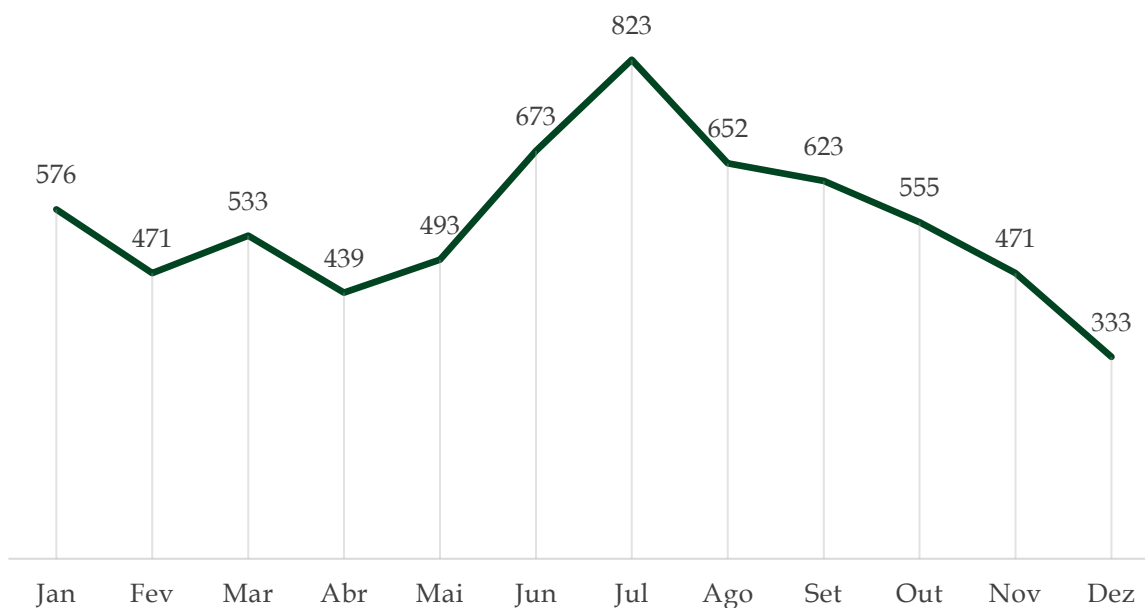
1998

TOTAL: 4.938 (- 227, ou seja, - 4,4% que no ano anterior), dos quais 12 especiais.



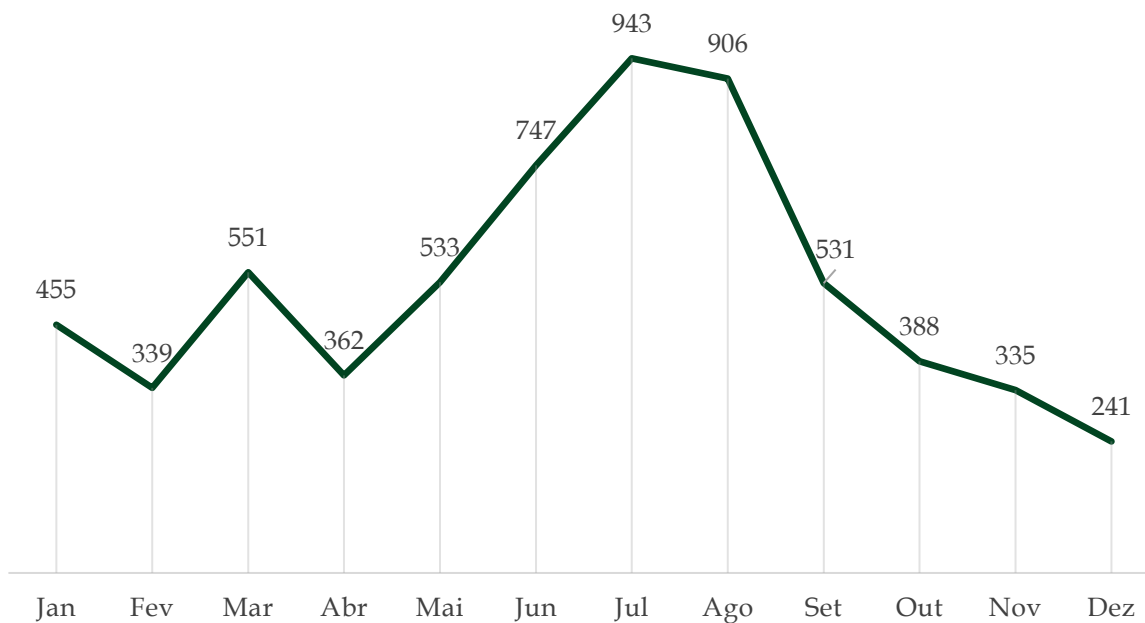
1999

TOTAL: 5.679 (+ 741, ou seja, + 15% que no ano anterior), dos quais 13 especiais.



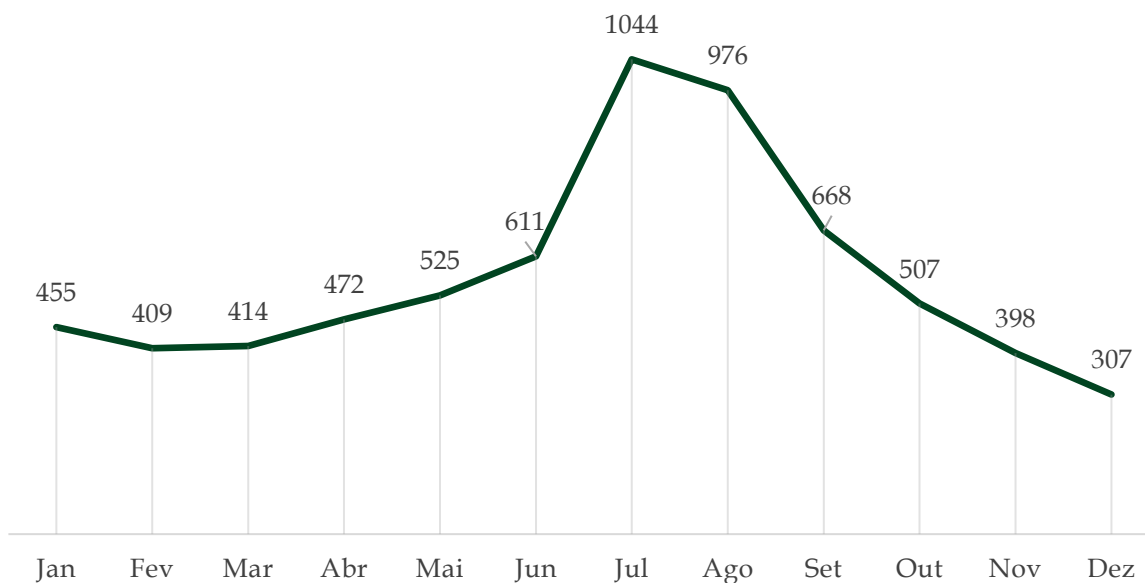
2000

TOTAL: 6.642 (+ 963, ou seja, + 17% que no ano anterior), dos quais 11 especiais.



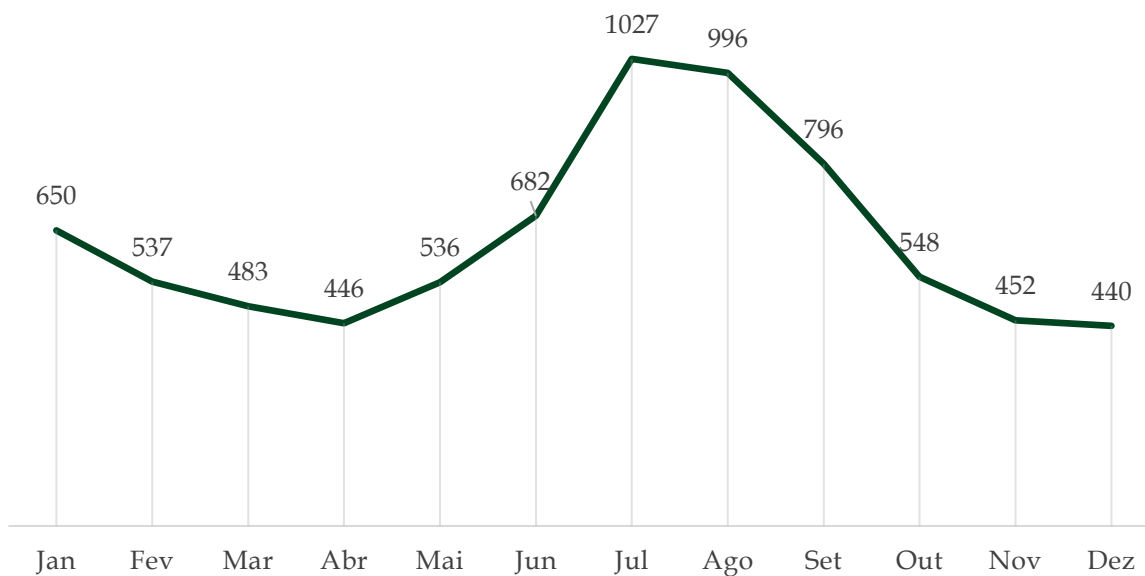
2001

TOTAL: 6.331 (- 311, ou seja, - 4,7% que no ano anterior), dos quais 9 especiais.



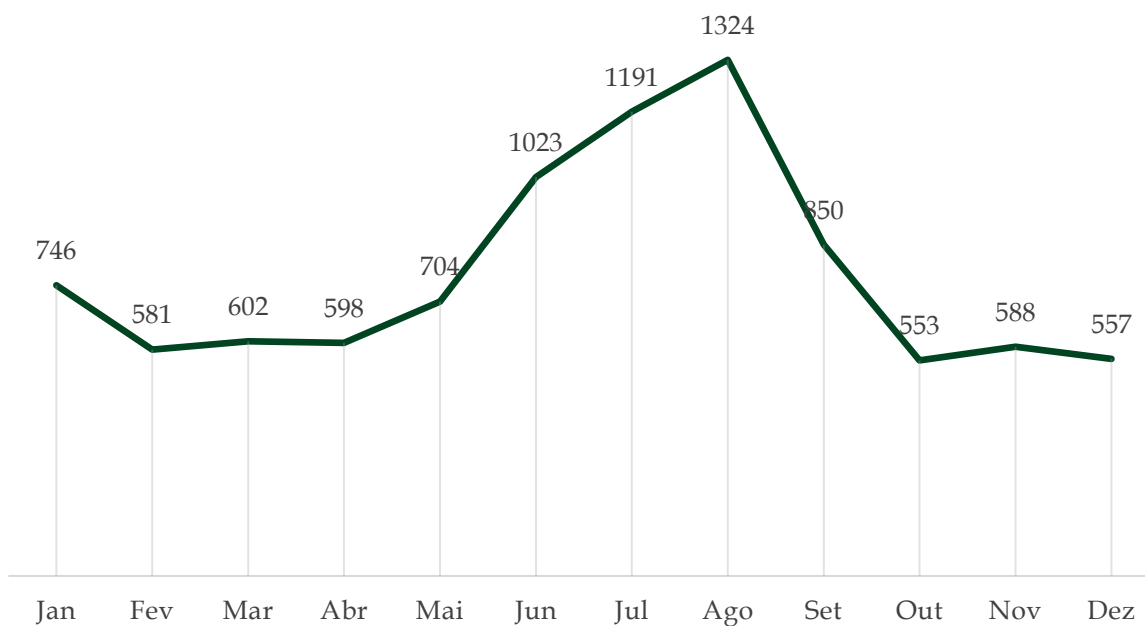
2002

TOTAL: 6.786 (+ 455, ou seja, + 7,2% que no ano anterior), dos quais 13 especiais.



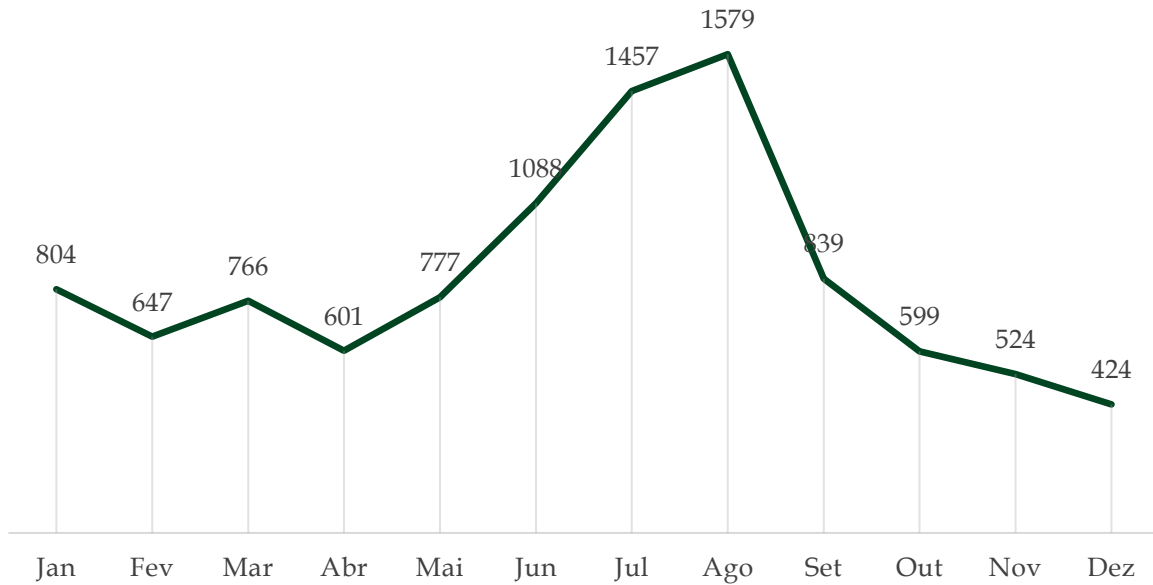
2003

TOTAL: 7.593 (+ 807, ou seja, + 11,9% que no ano anterior), dos quais 3 especiais.



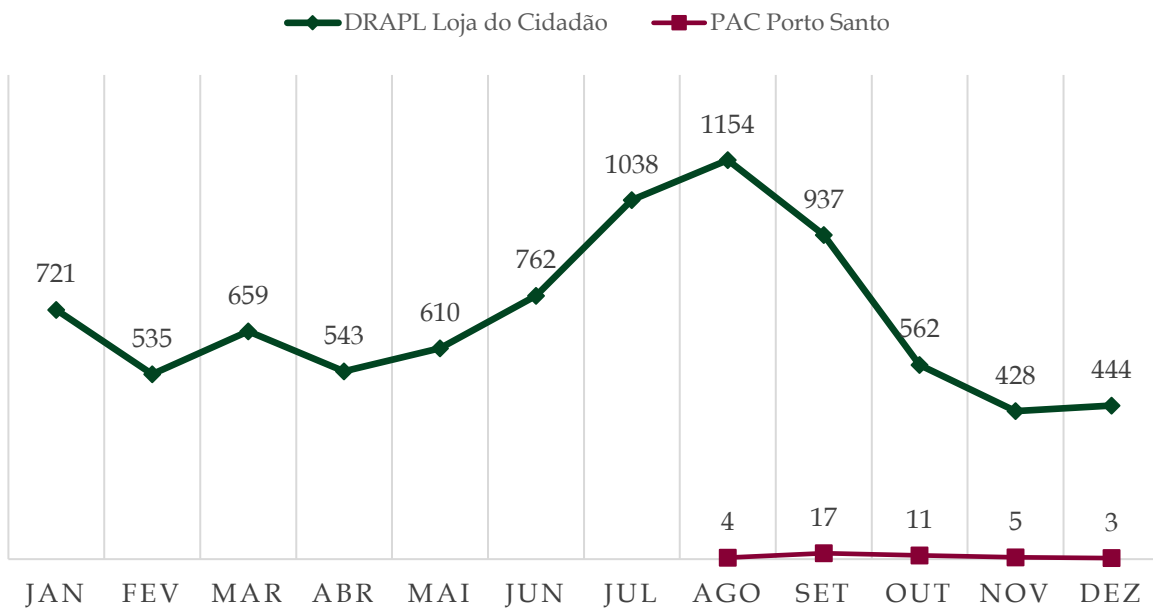
2004

TOTAL: 9.317 (+ 1724, ou seja, + 22,7% que no ano anterior), dos quais 2 especiais.



2005

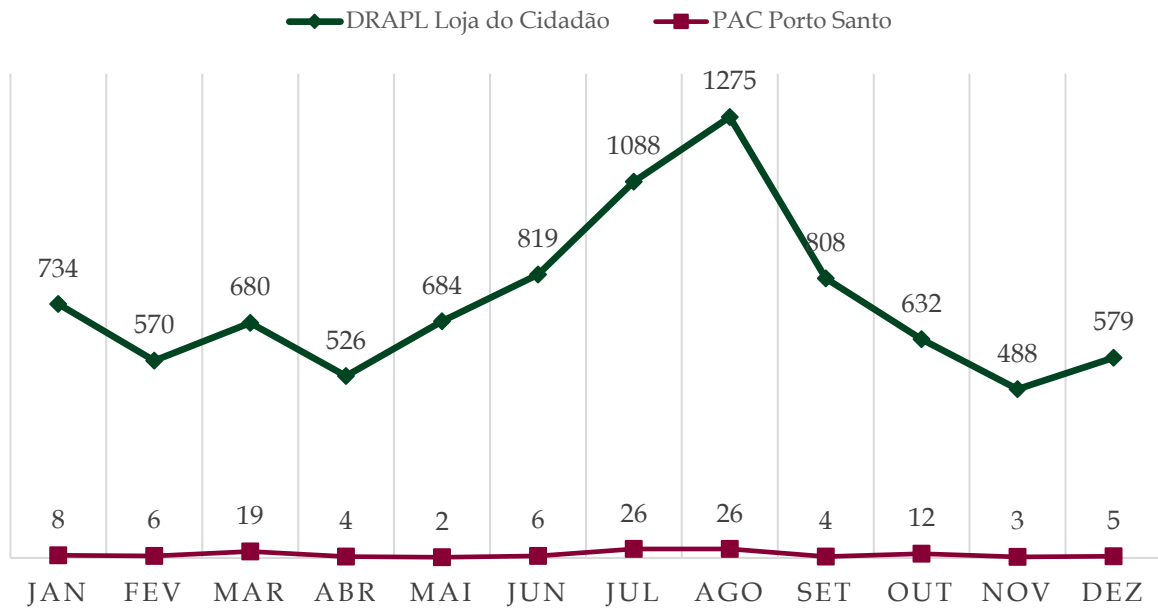
TOTAL: 10.105 (+ 788, ou seja, + 8,4% que no ano anterior), dos quais 5 especiais.



2006

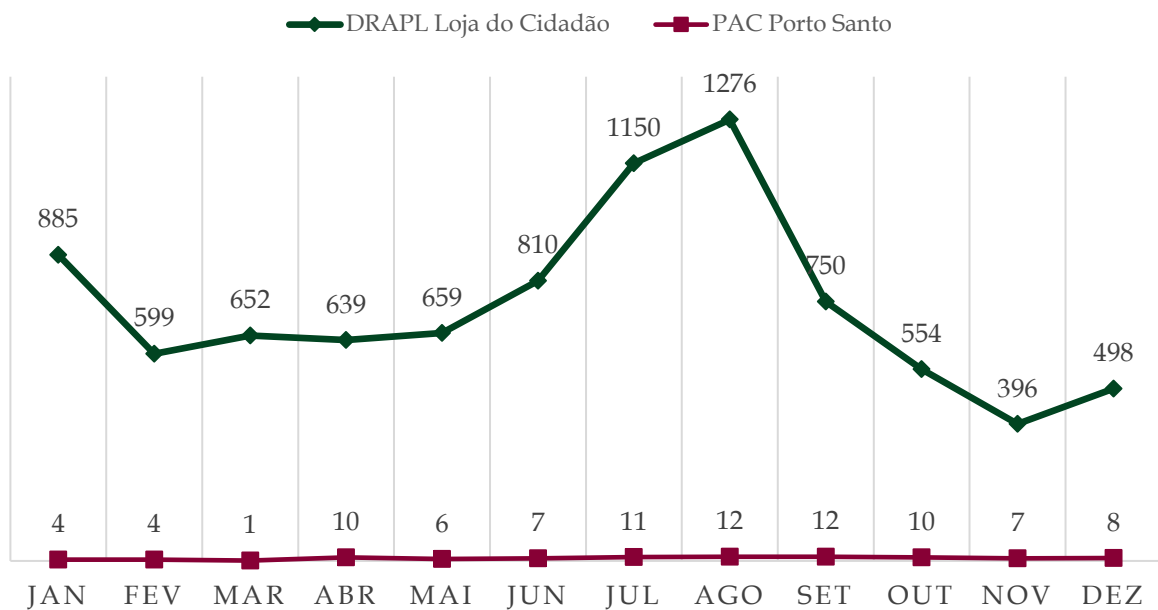
TOTAL: 8.393 (- 1712, ou seja - 16,9% que no ano anterior), dos quais 6 especiais. Destes 8.393, 8.353 foram concedidos pela DRAPL e 40 pelo PAC do Porto Santo, estes últimos entre os meses de Agosto e Dezembro.

**Passaportes
Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional da Madeira**



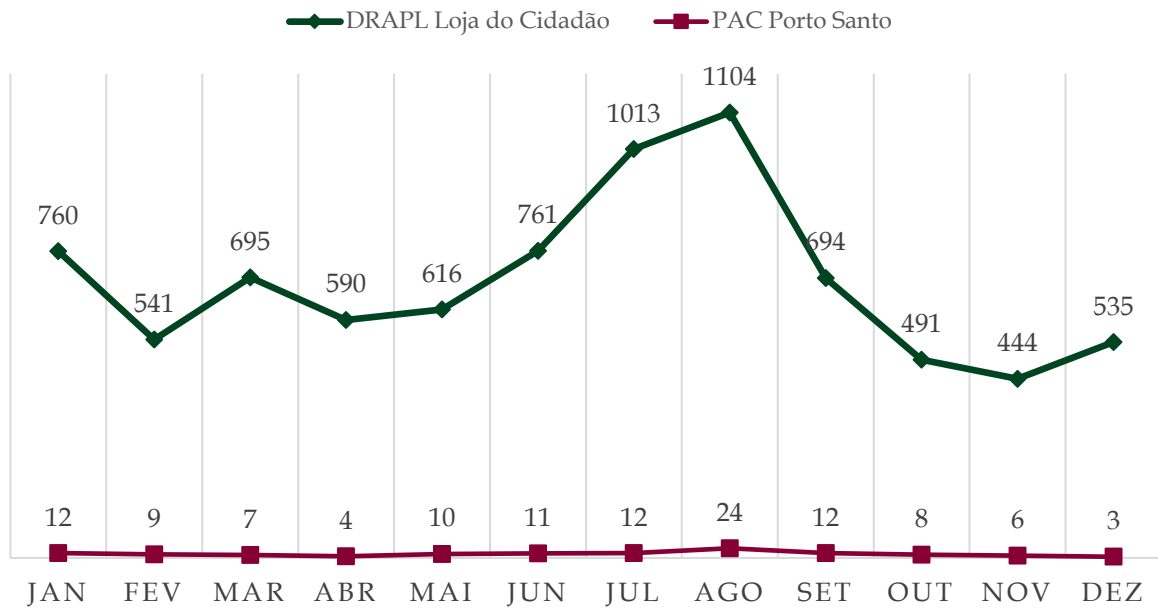
2007

TOTAL: 9.004 (+ 611, ou seja, + 7,3% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 9.004, 8.883 foram concedidos pela DRAPL e 121 pelo PAC do Porto Santo.



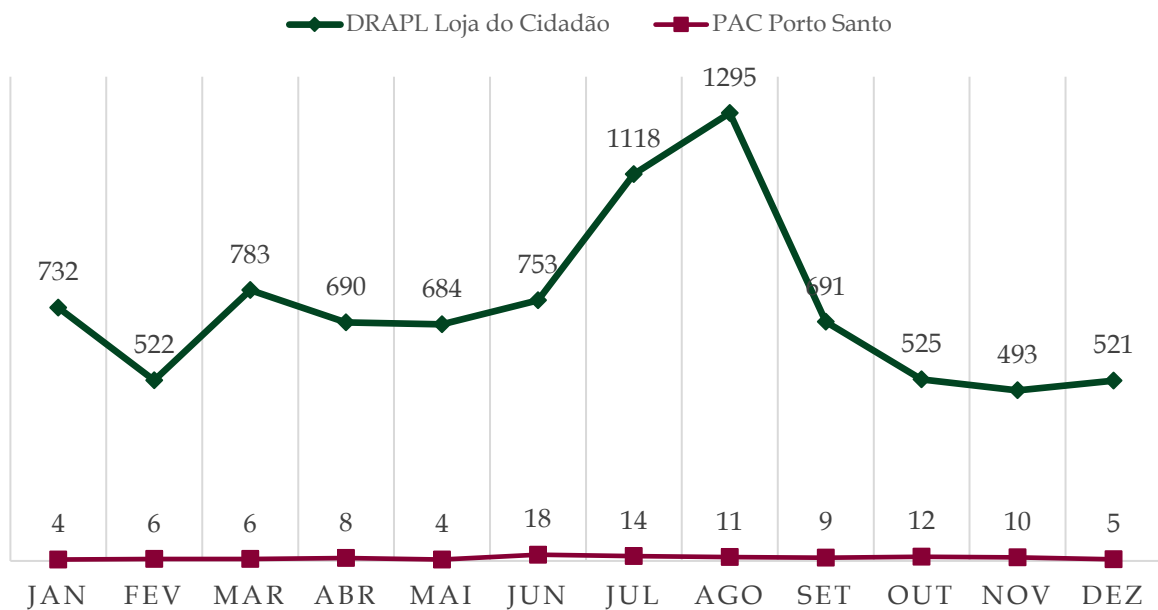
2008

TOTAL: 8.960 (- 44, ou seja, - 0,5% que no ano anterior), dos quais 8 especiais. Destes 8.960, 8868 foram concedidos pela DRAPL e 92 pelo PAC do Porto Santo.



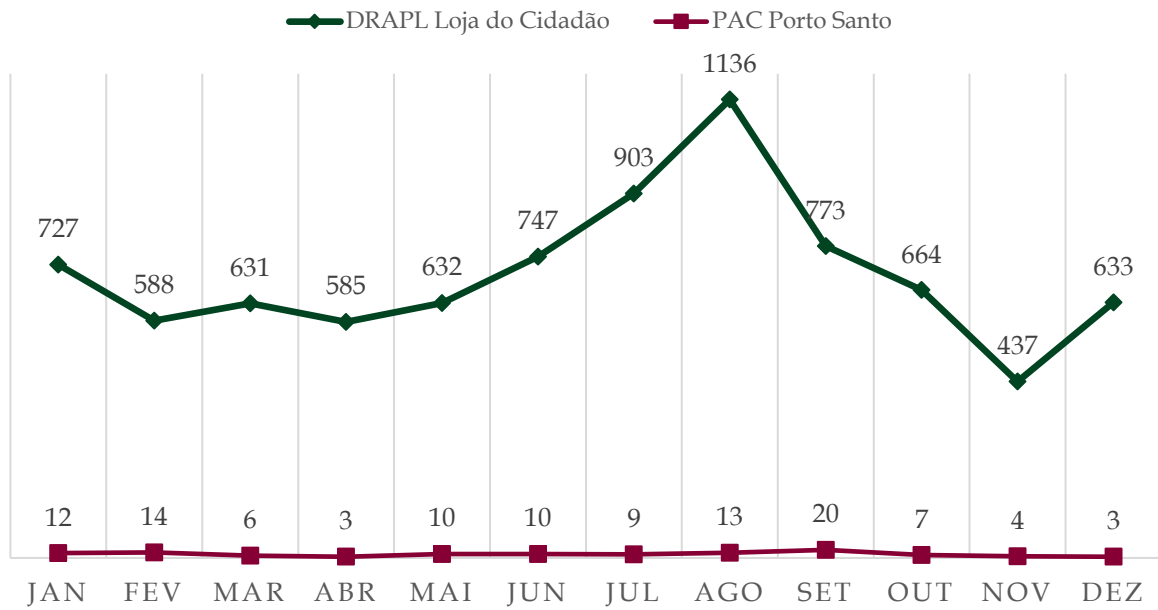
2009

TOTAL: 8.362 (- 598, ou seja, - 6,7% que no ano anterior), dos quais 3 especiais. Destes 8.362, 8244 foram concedidos pela DRAPL e 118 pelo PAC do Porto Santo.



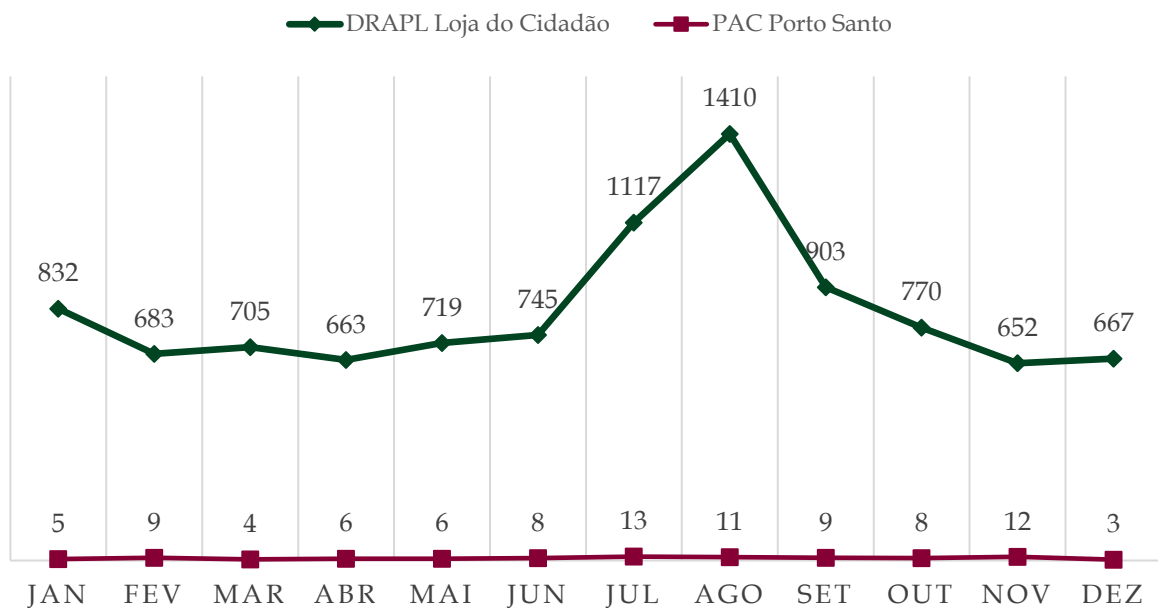
2010

TOTAL: 8.914 (+ 552, ou seja, + 6,6% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 8.914, 8807 foram concedidos pela DRAPL e 107 pelo PAC do Porto Santo.



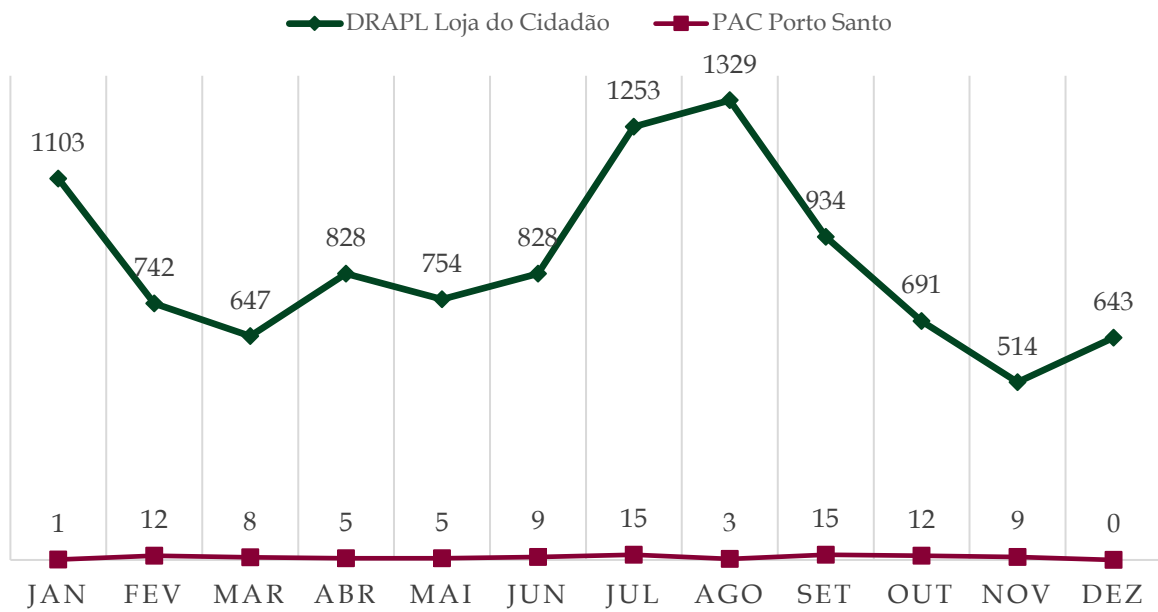
2011

TOTAL: 8.567 (- 347, ou seja, - 3,89% que no ano anterior), dos quais 3 especiais. Destes 8.567, 8456 foram concedidos pela DRAPL e 111 pelo PAC do Porto Santo.



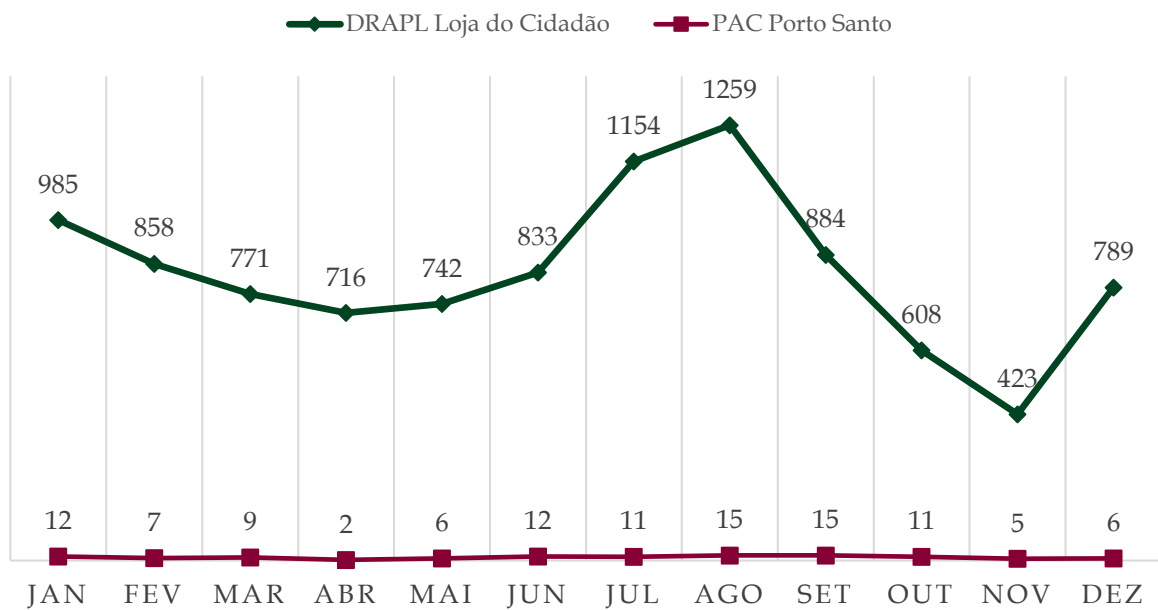
2012

TOTAL: 9.960 (+ 1393, ou seja, + 16,26% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 9.960, 9866 foram concedidos pela DRAPL e 94 pelo PAC do Porto Santo.



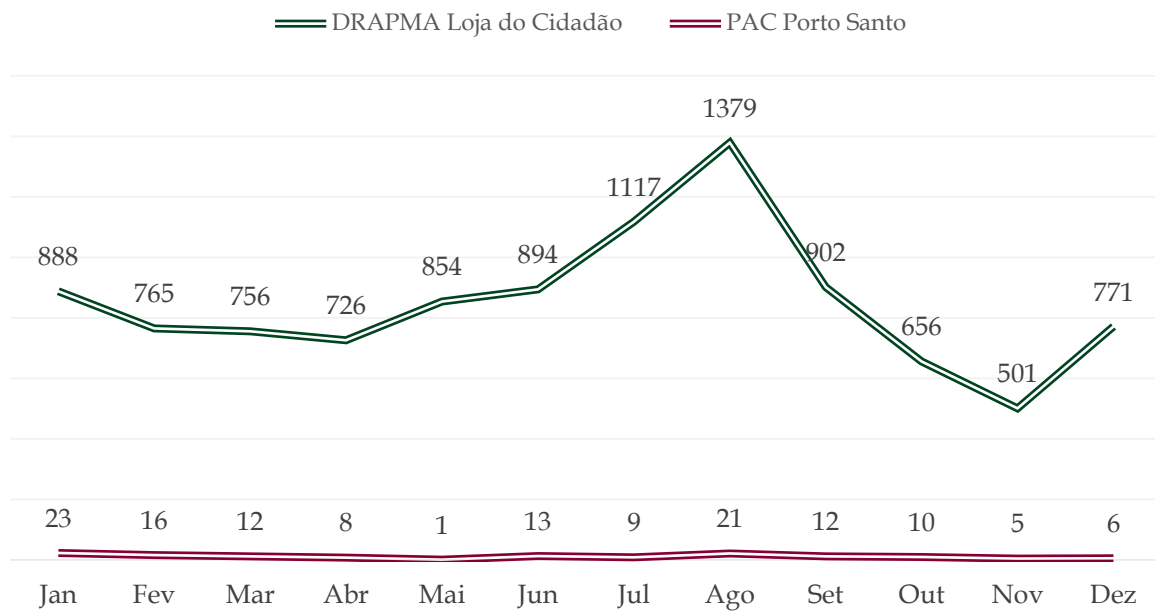
2013

TOTAL: 10.360 (+ 400, ou seja, + 4,02% que no ano anterior), dos quais 5 especiais. Destes 10.360, 10266 foram concedidos pela DRAPL e 94 pelo PAC do Porto Santo.



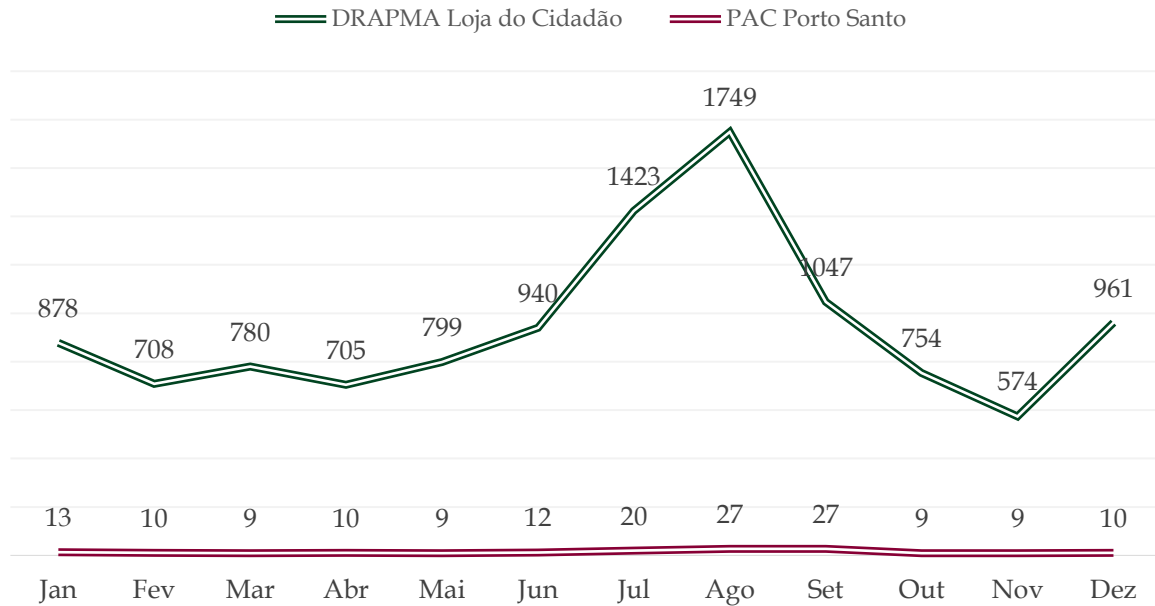
2014

TOTAL: 10.133 (- 227, ou seja, - 2,19% que no ano anterior), dos quais 4 especiais. Destes 10.133, 10022 foram concedidos pela DRAPL e 111 pelo PAC do Porto Santo.



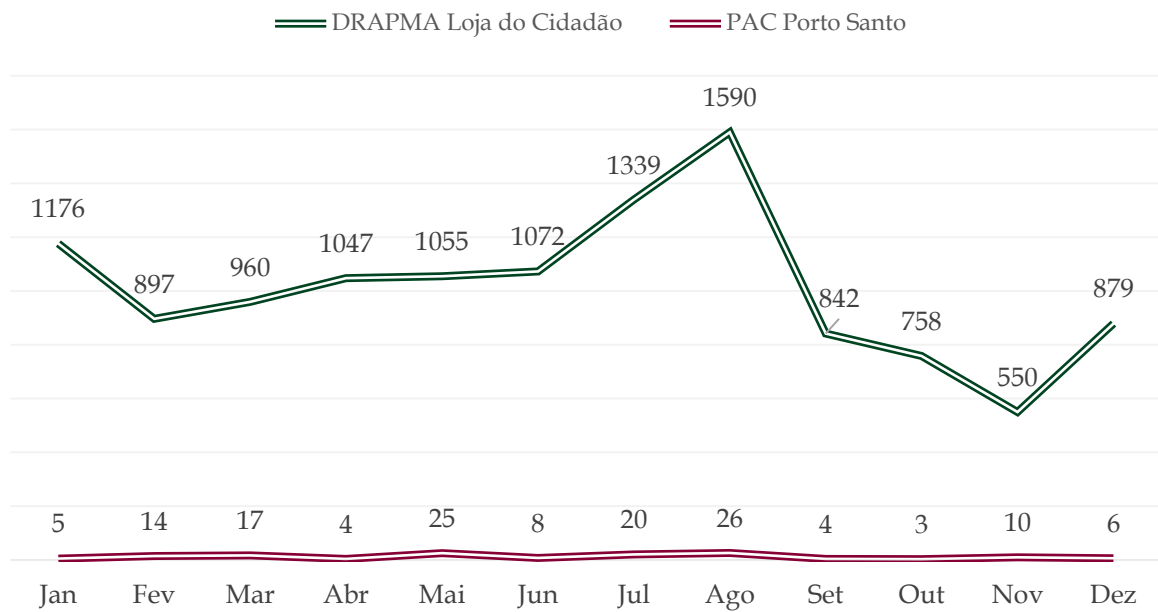
2015

TOTAL: 10345 (+ 212, ou seja, + 2,09% que no ano anterior), dos quais 4 especiais. Destes 10.345, 10209 foram concedidos pela DRAPL/DRAPMA na Loja do Cidadão e 136 pelo PAC do Porto Santo.



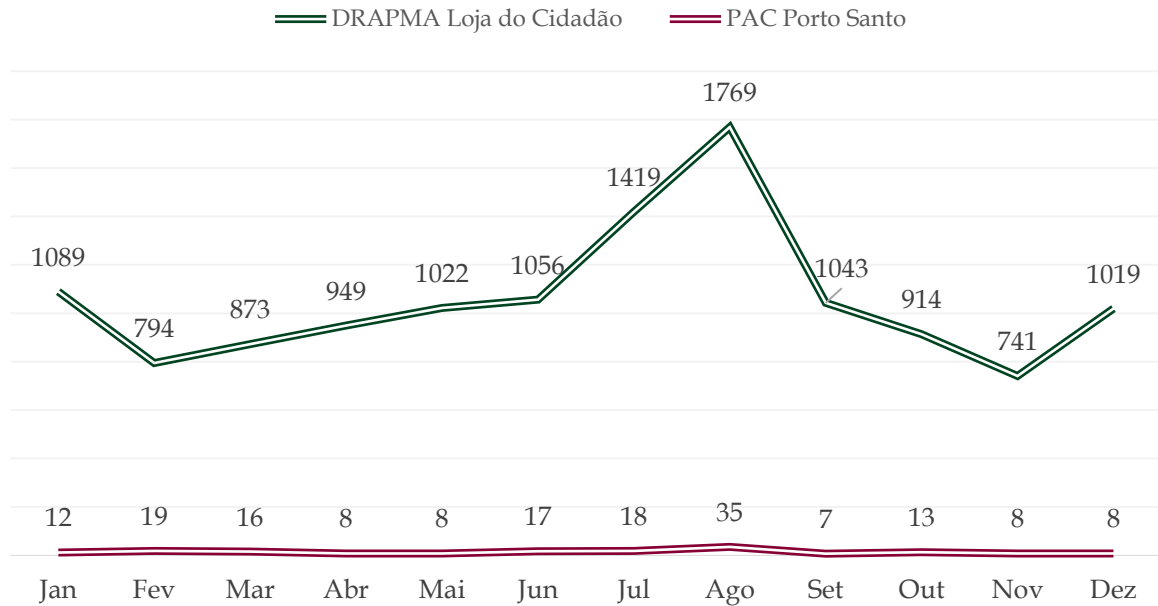
2016

TOTAL: 10.345 (+ 212, ou seja, + 2,09% que no ano anterior), dos quais 4 especiais. Destes 10.345, 10209 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 136 pelo PAC do Porto Santo.



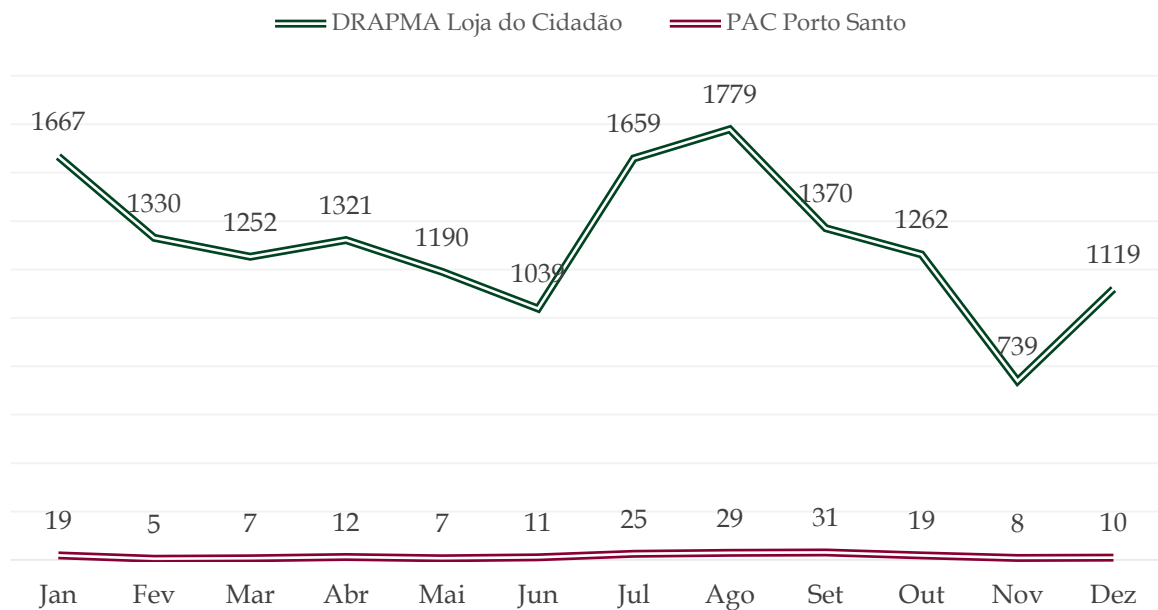
2017

TOTAL: 12.307 (+ 824, ou seja, + 7,18% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 12.307, 12165 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 142 pelo PAC do Porto Santo.



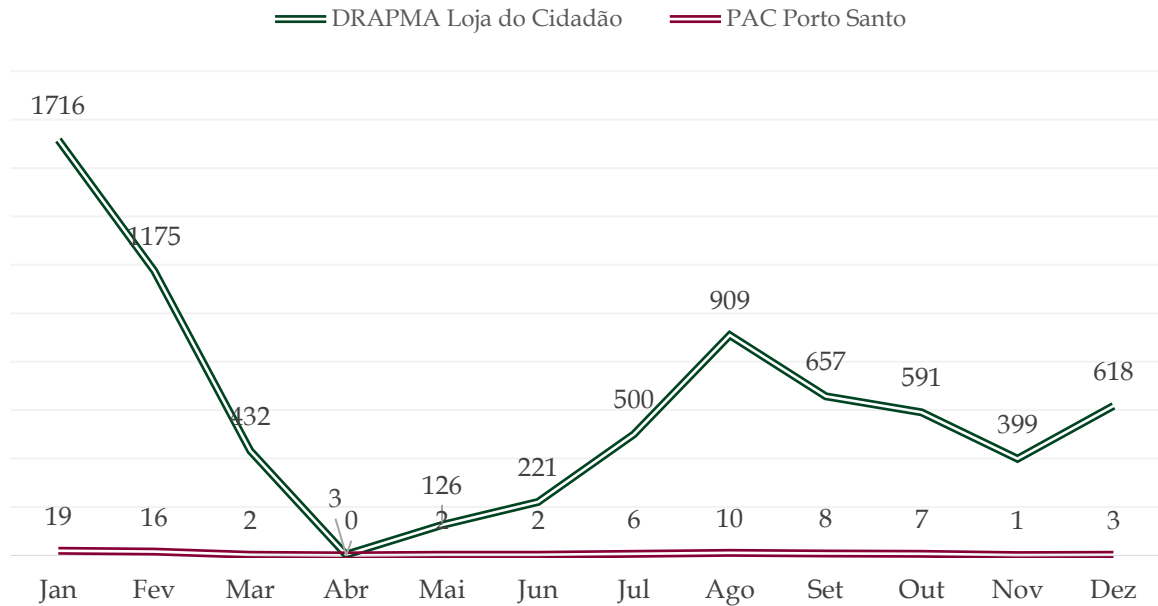
2018

TOTAL: 12.857 (+ 550, ou seja, + 4,47% que no ano anterior), dos quais 1 especiais. Destes 12.857, 12688 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 169 pelo PAC do Porto Santo.



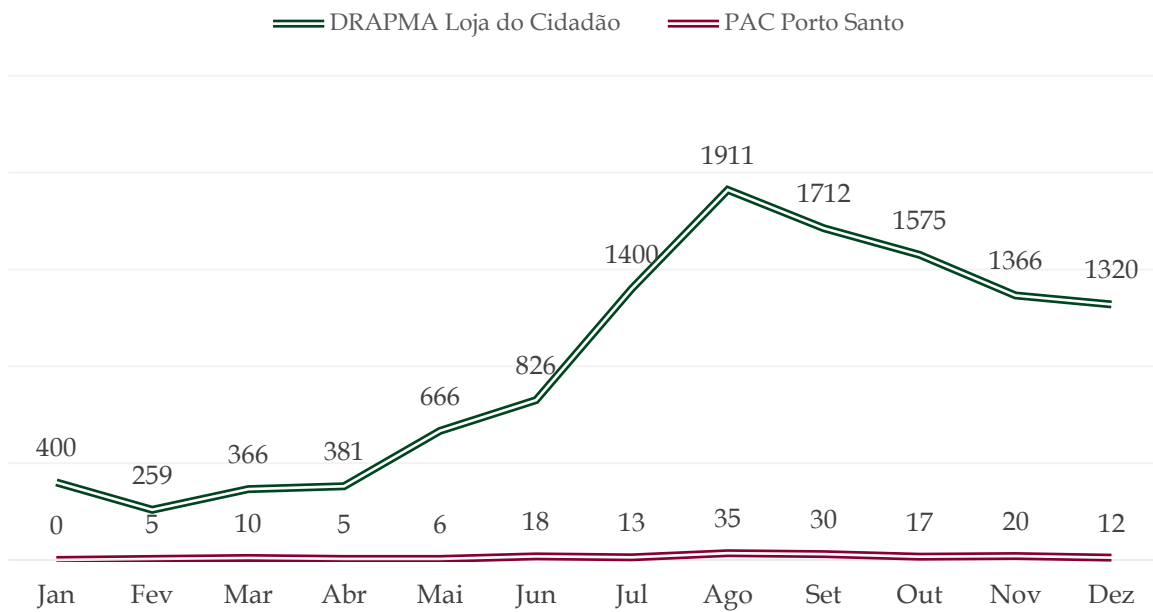
2019

TOTAL: 15.910 (+ 3053, ou seja, + 23,75% que no ano anterior), dos quais 1 especiais. Destes 15.910, 15727 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 183 pelo PAC do Porto Santo.



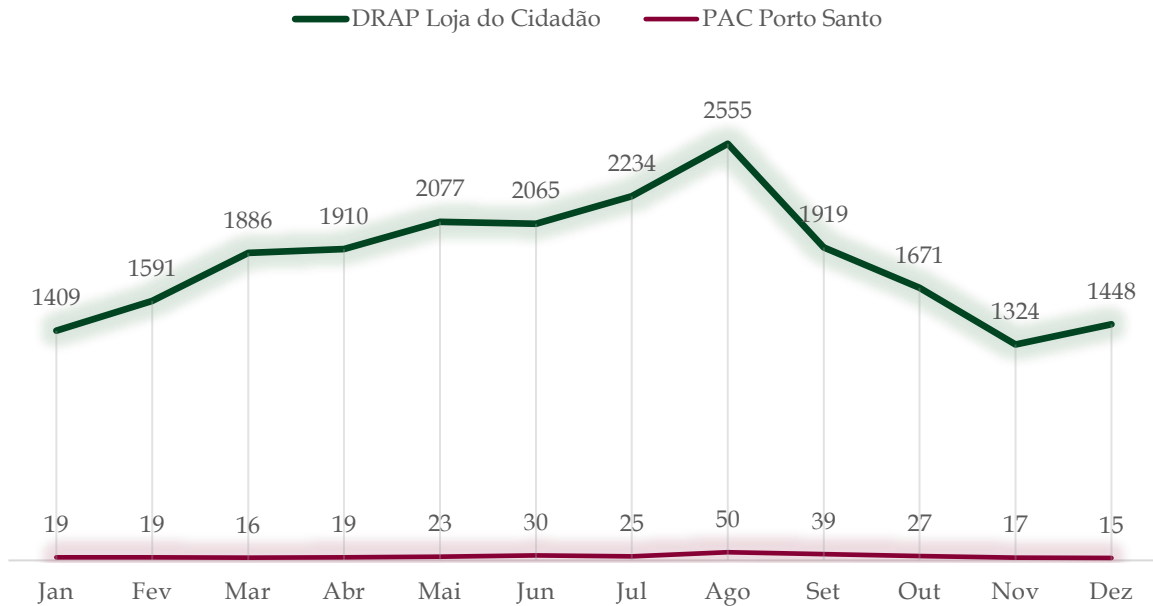
2020

TOTAL: 7.423 (- 8487, ou seja, - 53,34% que no ano anterior). Destes 7.423, 7.347 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 76 pelo PAC do Porto Santo.



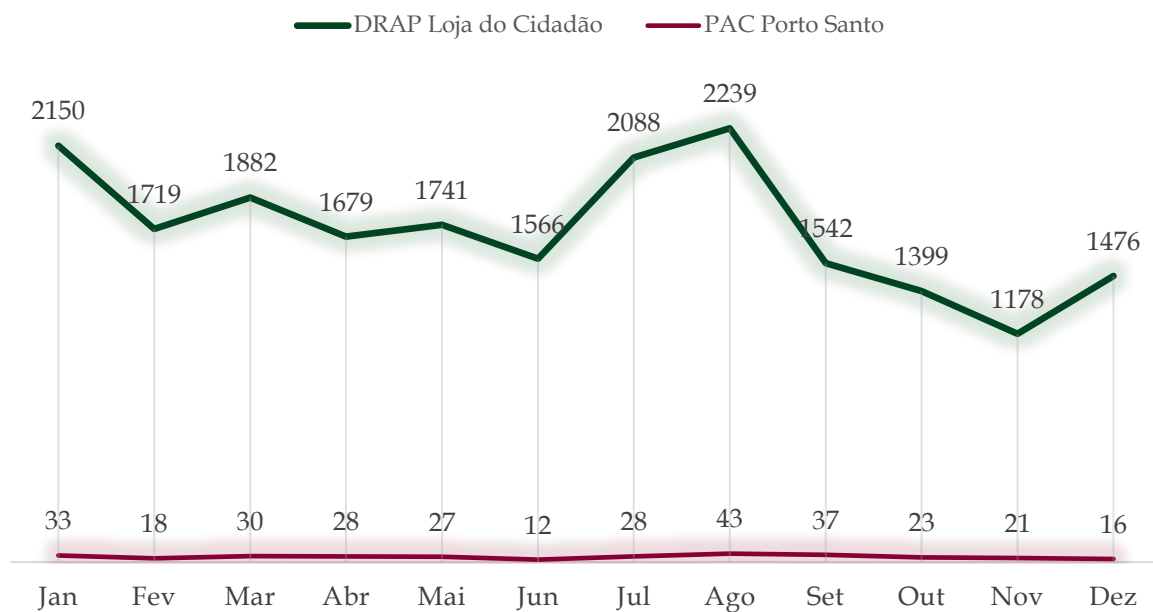
2021

TOTAL: 12.353 (+ 4930, ou seja, + 66,41% que no ano anterior), dos quais 5 especiais. Destes 12.353, 12182 foram concedidos pela DRAPMA na Loja do Cidadão e 171 pelo PAC do Porto Santo.



2022

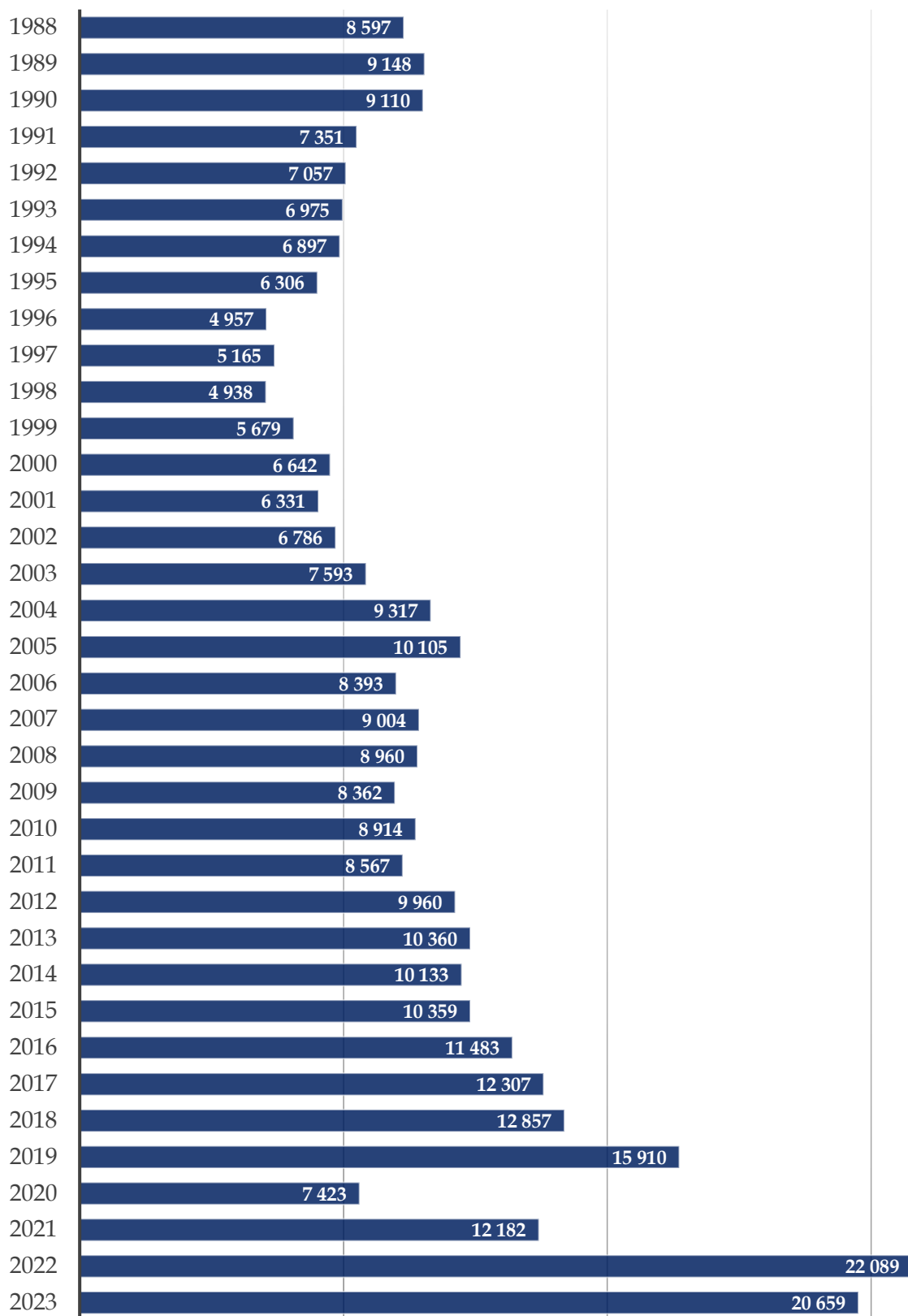
TOTAL: 22.388 (+ 10.035, ou seja, + 81,24% que no ano anterior), dos quais 2 especiais. Destes 22.388, 22.089 foram concedidos pela DRAPMA/DRAP na Loja do Cidadão e 299 pelo PAC do Porto Santo.



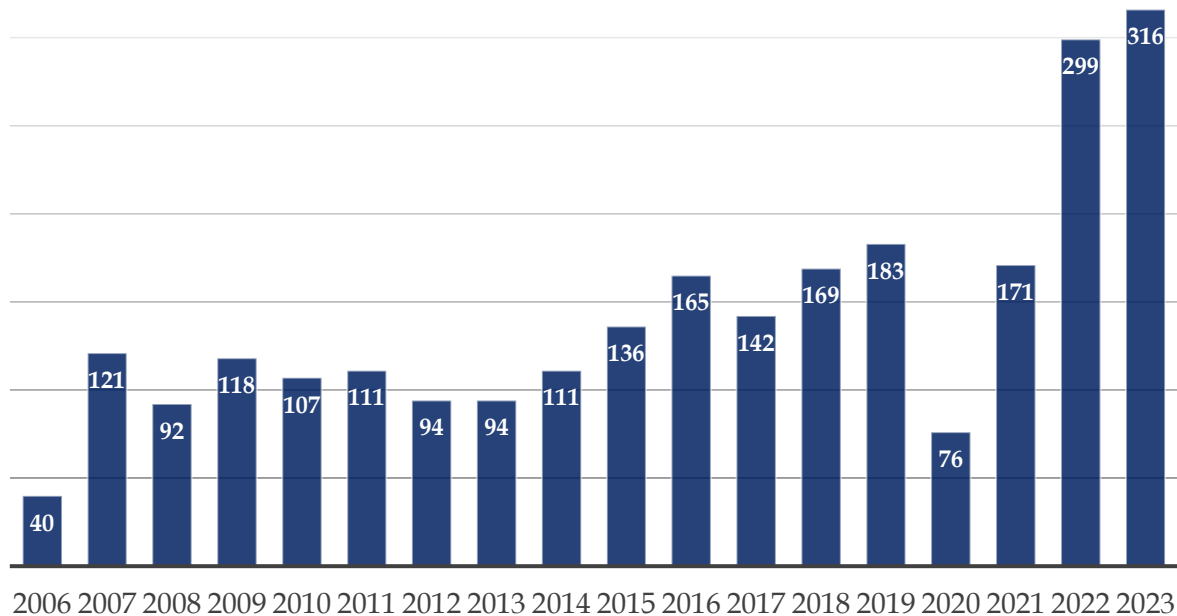
2023

TOTAL: 20.975 (- 1.413, ou seja, - 6,31% que no ano anterior), dos quais 7 especiais.
Destes 20.975, 20.659 foram concedidos pela DRAP na Loja do Cidadão e 316 pelo PAC do Porto Santo.

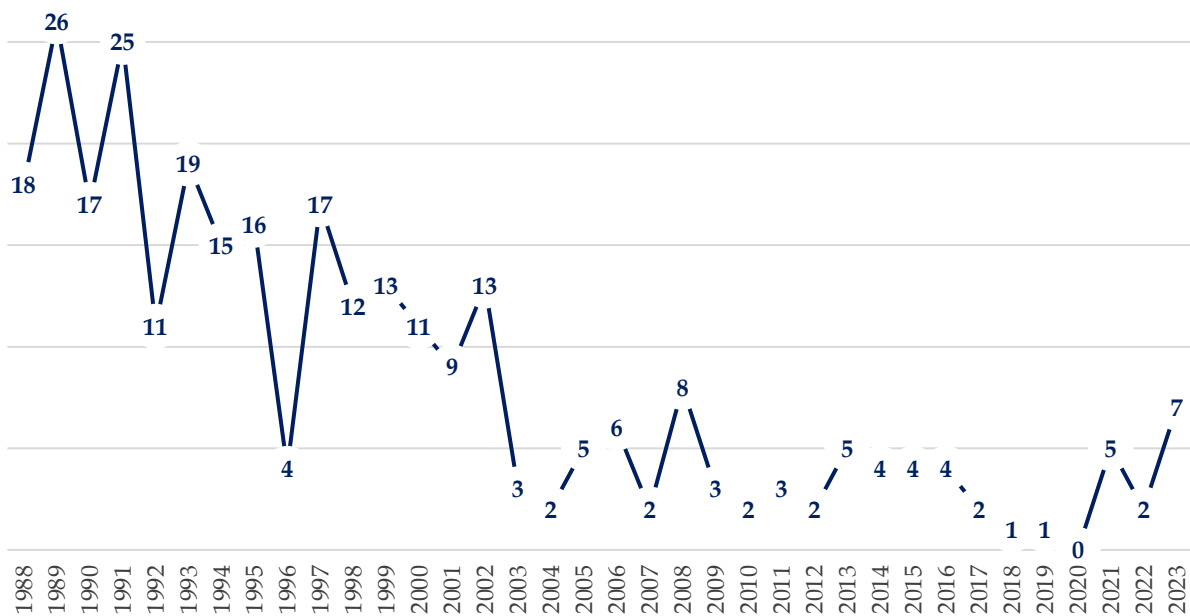
Passaportes Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional *de 1988 a 2023* (*evolução comparativa*)



Evolução dos Passaportes Emitidos e Concedidos pelo PAC do Porto Santo



Evolução dos Passaportes Especiais Emitidos e Concedidos *de 1988 a 2023* (*evolução comparativa*)



Passaportes Emitidos e Concedidos pelo Governo Regional *de 1988 a 2023* (*comuns e especiais detalhadamente*)

Ano	Comuns	Especiais	Total	PAC
1988	8 579	18	8 597	
1989	9 122	26	9 148	
1990	9 093	17	9 110	
1991	7 326	25	7 351	
1992	7 046	11	7 057	
1993	6 956	19	6 975	
1994	6 882	15	6 897	
1995	6 290	16	6 306	
1996	4 953	4	4 957	
1997	5 148	17	5 165	
1998	4 926	12	4 938	
1999	5 666	13	5 679	
2000	6 631	11	6 642	
2001	6 322	9	6 331	
2002	6 773	13	6 786	
2003	7 590	3	7 593	
2004	9 315	2	9 317	
2005	10 100	5	10 105	
2006	8 387	6	8 393	40
2007	9 002	2	9 004	121
2008	8 952	8	8 960	92
2009	8 359	3	8 362	118
2010	8 912	2	8 914	107
2011	8 564	3	8 567	111
2012	9 958	2	9 960	94
2013	10 355	5	10 360	94
2014	10 129	4	10 133	111
2015	10 355	4	10 359	136
2016	11 479	4	11 483	165
2017	12 305	2	12 307	142
2018	12 856	1	12 857	169
2019	15 909	1	15 910	183
2020	7 423	0	7 423	76
2021	12 177	5	12 182	171
2022	22 087	2	22 089	299
2023	20 652	7	20 659	316
TOTAL	336 579	297	336 876	2 545

Receitas Arrecadada 2023

A receita total em 2023 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 1.522.627,82 euros. A receita foi consignada ao Governo Regional, à INCM, e ao SEF/IRN, nos termos da lei.

Entidade	Total (euros)
Receita Total	1.522.627,82 €

Direção Regional da Administração Pública
Gabinete de Gestão e Planeamento

Fevereiro de 2024



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública