



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

*Relatório de Satisfação dos Cidadãos/Clientes
do Núcleo de Passaportes da Loja do Cidadão_2020*

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa



Introdução

À atual Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), anteriormente denominada Direção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL), é incumbida, através do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, a concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP) a nível regional, 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).

A personalização e emissão do passaporte são realizadas centralmente em Lisboa, na Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM), desde 2006.

A dicotomia entre concessão e emissão de passaportes ocorre desde 29 de agosto do referido ano, altura a partir da qual o PEP passou a ser emitido pela INCM após a respetiva concessão, da competência da então Vice-Presidência do Governo Regional através da DRAPL.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

De salientar, contudo, que apesar da centralização do processo de personalização do passaporte INCM, o ato administrativo que autoriza a emissão do documento – a ordem de concessão de passaporte – continuou a ser responsabilidade de cada um dos centros concedentes, ou seja, no caso da Região Autónoma da Madeira (RAM), da Vice-Presidência do Governo Regional, cabendo à INCM o papel de executor da decisão de emissão, efetuando a personalização do documento de acordo com os dados recolhidos nos postos de recolha e para ela transmitido por via informática.

Neste âmbito, pelo décimo terceiro ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal. Questionários esses aplicados sempre de forma confidencial, após a realização o atendimento, habitualmente em urna própria; sendo que em 2020, de 9 de setembro a 31 de dezembro, pela primeira vez, também na sequência da situação pandémica, recorreu-se à plataforma Microsoft forms, sendo enviado um email automático com o link do questionário para os cidadãos que realizaram o agendamento de atendimento prévio através da plataforma atendimento.madeira.gov.pt.

São ao todo 1697 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 e da Modernização Administrativa (DRAPMA), 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/clientes que se dirigiram ao balcão e que efetuaram o pedido/levantamento de passaporte na data anteriormente referida.

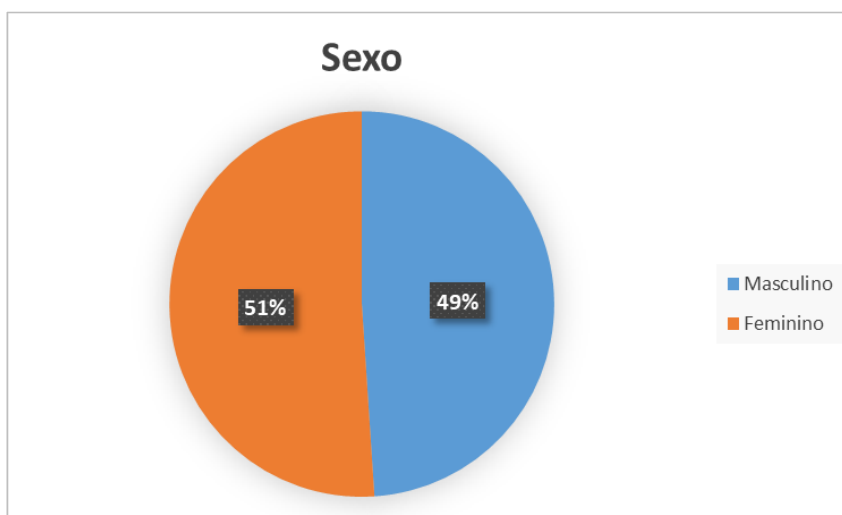


Análise

Caracterização da População

Este ano a nossa análise recaiu sobre uma população de 96 cidadãos, dos quais 47 (48,96%) foram identificados como sendo do sexo masculino e 49 (51,04%) do sexo feminino.

Gráfico n.º 1. **Sexo**



A idade média dos inquiridos em 2020 foi de 40 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.

Dos 96 cidadãos que responderam ao questionário, 54 (56,25%) indicaram que era a primeira vez que utilizavam o serviço e 43 (43,75%) já tinham utilizado mais do que uma vez.



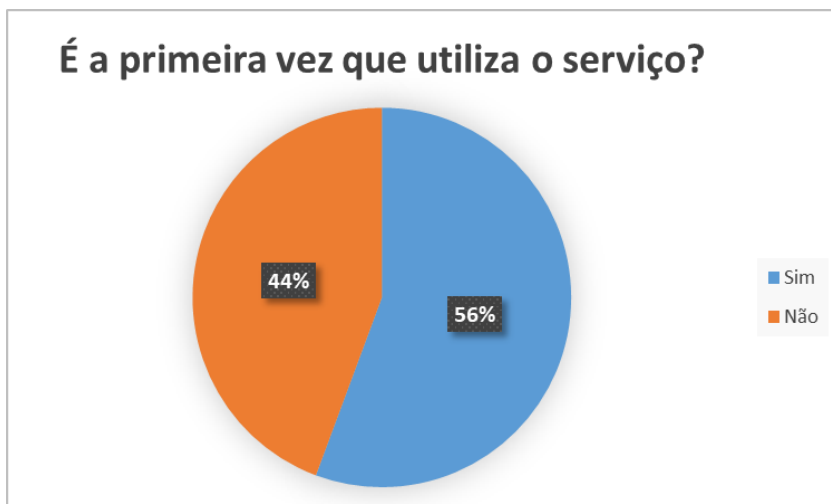
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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



1. Localização do Serviço

O indicador relativo à localização do serviço registou **4,47 pontos**, revelando, o grau de **satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2020 entre 1 e 5 pontos.

Tabela n.º 1. **Localização do serviço**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

2. Tempo de Espera

Quanto ao tempo de espera, de acordo com o apurado, a pontuação alcançada foi de **4,35 pontos**, situando-se no grau de **satisfeito**.

A amplitude registada em 2020 localizou-se entre 1 e 5 pontos.

Tabela n.º 2. Tempo de espera

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,80	4,79	4,35

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, atingiu a pontuação de **4,52 pontos**, correspondendo por aproximação ao grau de **muito satisfeito**.

Tabela n.º 3. Atendimento

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90	4,96	4,93	4,52

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.

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. A amplitude de respostas situou-se em 2020 entre 1 e 5 pontos.



4. Meios de Pagamento

Quanto ao critério relativo aos meios de pagamento disponíveis, nomeadamente o multibanco, registou em 2020 **4,27 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2020 entre 1 e 5 pontos.

Tabela n.º 4. **Meios de pagamento**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,80	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76	4,84	4,27

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 foi de **4,46 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2020 entre 1 e 5 pontos.

Tabela n.º 5. **Qualidade global da prestação do serviço**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Sugestões

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Foi tudo perfeito.”

“Achei uma excelente ideia o agendamento: evita filas e longas esperas. Adorei o atendimento.

Efetividade está no TOP!! Parabéns!”

“Deviam facilitar pagamento com cartões de débito internacionais!”

“Manter o bom serviço.”

“Continuar o bom serviço.”

“Very satisfied 100%.”

“Melhor serviço que já fui atendida aqui no funchal, vou divulgar o ótimo atendimento que recebi aqui.”

“Muito bom. Simpatia e eficiência no atendimento.”

“Top.”

“Ótimo atendimento, excelente funcionário. A meu ver nada a melhorar.”

“Muito bom serviço nada a ver com o consulado onde me encontro.”

“Bom atendimento.”

“Não tenho sugestões, foi perfeito. Funcionários bem atenciosos.”

“Possibilidade de aceitar cartões de crédito de outro país.”

“Foi muito bem atendido.”

“Excelente serviço.”

“Muito bem atendido.”

“Não aceita pagamentos com cartões de outros países.”

“Muito satisfeita com todo o atendimento.”

“Na minha opinião os operacionais de serviço são simpáticos, educados e atenciosos no momento em que estão atendendo o cliente, no entanto devem ter em atenção qd terminam de atender uma pessoa deviam fazer um serviço continuado qd existem outras pessoas à espera de ser atendidas, evitando assim momentos irritantes nas traseiras falando alto, gargalhando por tempo ilimitado evitando assim o massacre de espera e o desconforto de ter de ouvir parvoíces, especialmente nesta altura de pandemia. Uma outra opinião nas mudanças de turnos deveria ter uma outra pessoa ao balcão prosseguindo com o atendimento das pessoas. É



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

mento desagradável estar ali espedada perdendo tempo enquanto o processo se realiza. É um processo k leva o seu tempo a realizar e o utente nos não temos k estar a espera k termine.”

“Deveríamos poder renovar o passaporte com o documento de aplicação do cartão do cidadão. Nos emigrantes e difícil renovarmos os documentos no pouco tempo que estamos cá de férias.”

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*”, auscultou-se, nos últimos doze anos, a satisfação de 1697 cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 96 foram ouvidos em 2020.

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 2020, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,52 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito).

Tabela 6. **Quadro Resumo (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2019 e 2020)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84	4,80	4,79	4,35
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90	4,96	4,93	4,52
4. Meios de Pagamento (ex.: Multibanco)	4,44	4,79	4,66	4,79	4,81	4,80	4,85	4,74	4,89	4,83	4,76	4,84	4,27
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

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

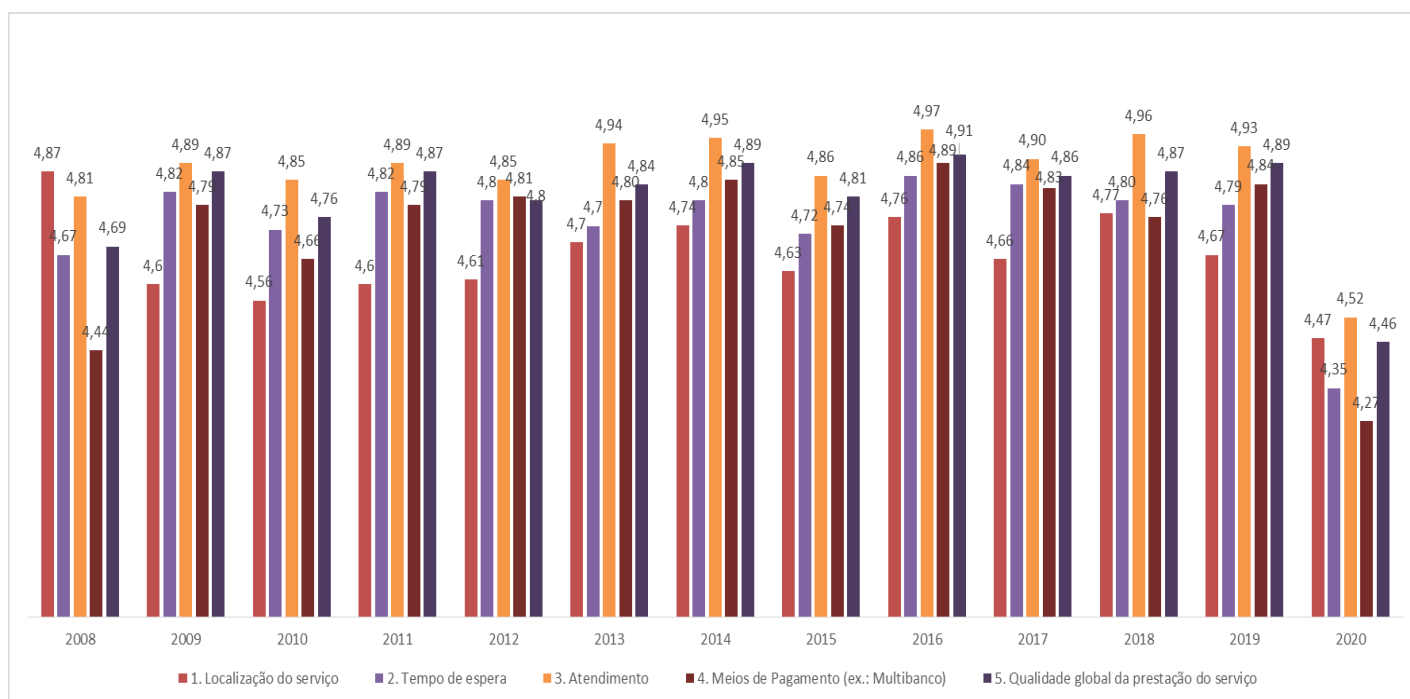
Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Globalmente, obtém-se assim uma média aproximada de 4,42 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

De seguida podemos observar o gráfico da pontuação obtida nos anos de 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020:

Gráfico n.º 3. Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2020 (escala de 1 a 5)



Estes resultados representam, mais uma vez, uma excelente pontuação, devida em grande parte à atitude organizacional dos colaboradores.

Relativamente aos comentários e sugestões, na sua maioria assumiram um caráter muito positivo.

Pode ler-se: “Foi muito bem atendido.” “Excelente serviço.” “Muito bem atendido.”, entre outros... Comentário que reforça os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Os comentários menos positivos são relativos a não aceitar pagamentos com cartões de outros países.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Janeiro de 2021