



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_2019*



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 de passaportes a nível regional, bem como ao Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) no Porto Santo.

Atualmente o PEP - Passaporte Eletrónico Português 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 é realizada 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 e 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 transmitidos por via informática.

Neste âmbito, pelo décimo segundo ano consecutivo foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, estes mesmos ocorreram durante 1 de Junho e 30 de Junho.

São 1601 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.

O questionário teve natureza confidencial, sendo posteriormente, depois de preenchido, colocado pelo cidadão numa urna.

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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

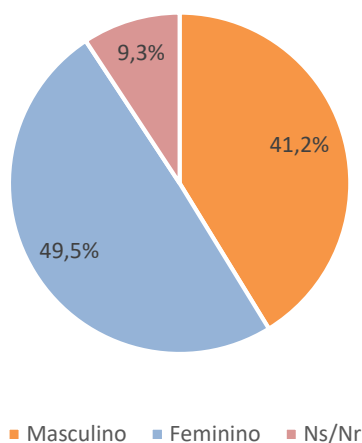
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Análise

Caracterização da População

Este ano a nossa análise recaiu sobre uma população de 97 cidadãos, dos quais 40 (41,2%) foram identificados como sendo do sexo masculino e 48 (49,5%) do sexo feminino, 9 cidadãos (9,3%) não responderam a esta pergunta.

Gráfico n.º 1. **Sexo**



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

Dos 97 cidadãos que responderam ao questionário, 42 (43,3%) indicaram que era a primeira vez que utilizavam o serviço e 41 (42,3%) já tinham utilizado mais do que uma vez, 14 cidadãos (14,4%) não responderam a esta pergunta.



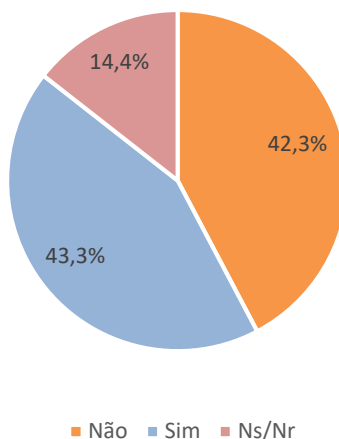
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

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 **4,67 pontos**, revelando, por aproximação, o grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2019 entre 1 e 5 pontos.

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

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

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

2. Tempo de Espera

Quanto ao tempo de espera, de acordo com o apurado, a pontuação alcançada foi de **4,79 pontos**, situando-se no grau de **muito satisfeito**.

A amplitude registada em 2019 localizou-se entre 1 e 5 pontos.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Tabela n.º 2. Tempo de espera

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

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 **4,93 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

Tabela n.º 3. Atendimento

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

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 2019 entre 1 e 5 pontos.

4. Meios de Pagamento

Quanto ao critério relativo aos meios de pagamento disponíveis, nomeadamente o multibanco, registou em 2019 **4,84 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2019 entre 3 e 5 pontos.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Tabela n.º 4. Meios de pagamento

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

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 **4,89 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2019 entre 3 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
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

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:

“Obrigado pela ótima atenção.”

“Sistema informático muito lento, tal como acontece no cartão do cidadão.”

“Um bom desempenho. Atendimento bom sem nada a acrescentar.”

“Nada a assinalar.”

“O serviço foi excelente! Muito Bom!”

“Excelentes funcionários. Uma boa equipa. Demonstram a boa imagem da função pública.”

“Deviam de reutilizar o mesmo passaporte em vez de estarmos sempre a fazer um novo.”

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“Local deveria de ser no início da loja para uma melhor ventilação de ar.”

“Muito obrigada, continue sorrindo.”

“Correu tudo bem.”

“Aumento para os funcionários porque merecem. Serviço 5 estrelas.”

“Continuação de um ótimo serviço.”

“Excelente.”

“Totalmente satisfeito com o perfeito atendimento.”

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 onze anos, a satisfação de 1504 cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 126 foram ouvidos em 2018.

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 2018, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,96 pontos, 5 pontos por aproximação, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

Tabela 6. Quadro Resumo (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019)

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

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

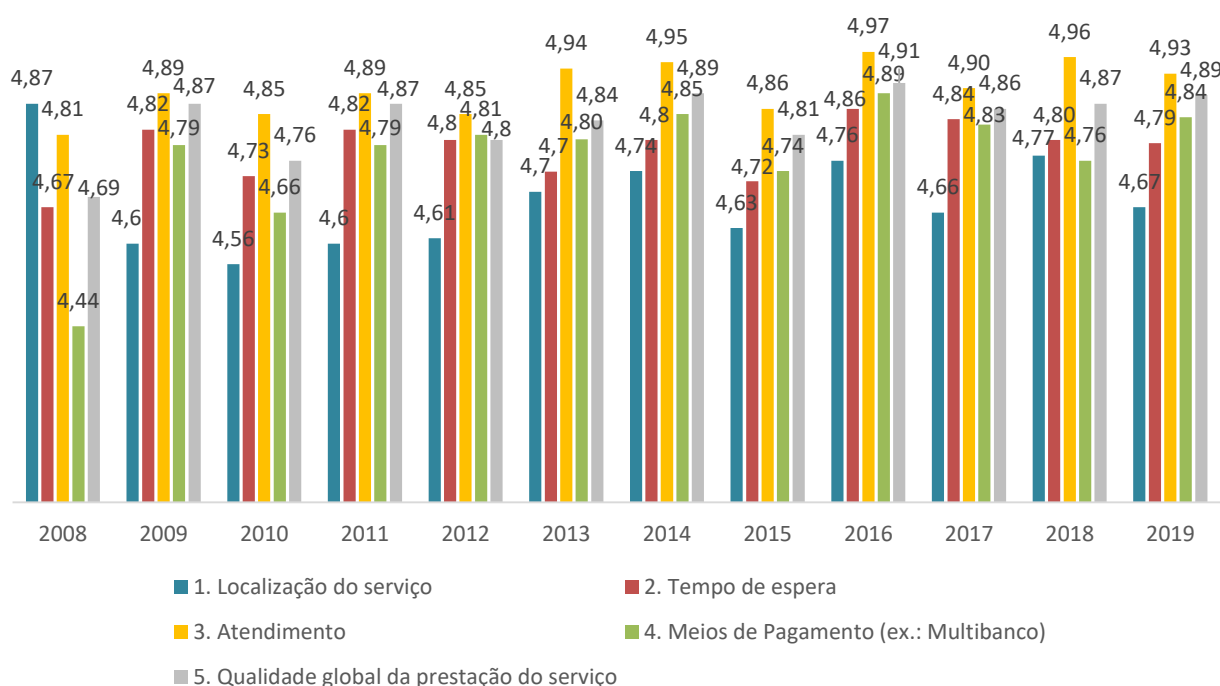
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

A localização do serviço, o tempo de espera, atendimento, os meios de pagamento e a qualidade global da prestação do serviço atingiram 4,67, 4,79, 4,93, 4,84 e 4,89 respetivamente, correspondendo todos, por aproximação, a 5 pontos, ou seja muito satisfeito.

Globalmente, obtém-se assim uma média aproximada de 4,82 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 96,49% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

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

Gráfico n.º 3. **Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2019 (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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Pode ler-se: “O serviço foi excelente! Muito Bom!”, “Excelente”, “Totalmente satisfeito com o perfeito atendimento”, entre outros comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Os comentários menos positivos são relativos ao sistema informático ser muito lento e a localização do balcão de atendimento.

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Agosto de 2019