



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Relatório de Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Núcleo de Passaportes da Loja do Cidadão_2017

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 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
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
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 Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública 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 ano consecutivo a foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, este ano de 13 de maio a 13 de junho.

São 1378 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.

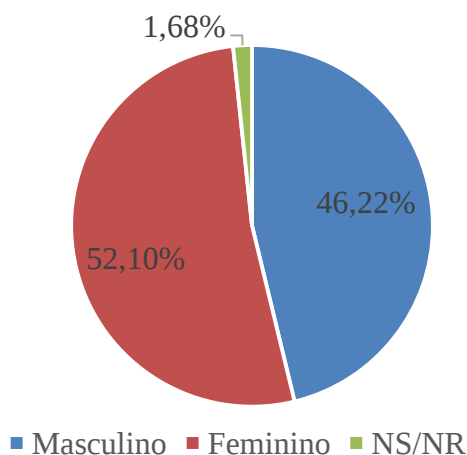


Análise

Caracterização da População

Este ano a nossa análise recaiu sobre uma população de 119 cidadãos. 55 (46,22%) foram identificados como sendo do sexo masculino, 62 (52,1%) do sexo feminino e 2 cidadãos (1,68%) não responderam a esta pergunta.

Gráfico n.º 1. **Sexo**



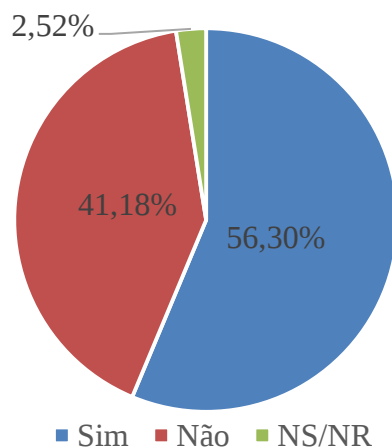
A idade média dos inquiridos em 2017 foi de 41 anos, em 2009 foi de 39, 40 em 2010, 41 em 2011, 44 em 2012, 42 em 2013 e 2014, 43 em 2015, 39 em 2016.

67 cidadãos (56,3% pessoas) indicaram que era a primeira vez que utilizavam o serviço, 49 cidadãos (41,18%) já tinham utilizado mais do que uma vez e 3 cidadãos (2,52%) não responderam a esta pergunta.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
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 **4,66 pontos**, revelando, por aproximação, o grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2017 entre 3 e 5 pontos.

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Localização do serviço	4,87	4,6	4,56	4,6	4,61	4,7	4,74	4,63	4,76	4,66

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 **4,84 pontos**, situando-se no grau de **muito satisfeito**, registando-se neste indicador o segundo valor mais elevado de sempre.

A amplitude registada em 2016 localizou-se entre 3 e 5 pontos.

Tabela n.º 2. Tempo de espera

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	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.

3. Atendimento

O terceiro critério, respeitante ao atendimento, atingiu a pontuação de **4,90 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

Tabela n.º 3. Atendimento

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90

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
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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 2017 entre 3 e 5 pontos.

4. Meios de Pagamento

Quanto ao critério relativo aos meios de pagamento disponíveis, nomeadamente o multibanco, registou em 2017 **4,83 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2017 entre 3 e 5 pontos.

Tabela n.º 4. **Meios de pagamento**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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

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 **4,86 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**, sendo este resultado o mais elevado de sempre para este indicador



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

A amplitude de respostas situou-se em 2017 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
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

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:

“Continuem com a mesma simpatia!”

“Continuar assim e melhorando.”

“O valor do passaporte é demasiado elevado.”

“Ótimo.”

“Maravilha.”

“Continuar assim e excelente serviço.”

“Atendimento Excelente (Odília).”

“Serviço da Loja do Cidadão excelente.”

“Sinalética deveria estar mais próxima do ponto de serviço.”

“Facilitar a sinalização do serviço, uma vez que o cliente pode ser induzido em erro (isto é, poderá confundir este serviço com o serviço anterior (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras).”

“Muito caro tendo em conta todos os descontos anuais que são feitos.”

“Melhor que o consulado de Londres.”



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“Parabéns. Excelente equipa.”

“Atendimento rápido. Muito simpáticos.”

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 dez anos, a satisfação de 1378 cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 119 foram ouvidos em 2017.

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 2017, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação (4,9 pontos, 5 pontos por aproximação, correspondendo ao grau de muito satisfeito).

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Localização do serviço	4,87	4,6	4,56	4,6	4,61	4,7	4,74	4,63	4,76	4,66
2. Tempo de espera	4,67	4,82	4,73	4,82	4,8	4,7	4,8	4,72	4,86	4,84
3. Atendimento	4,81	4,89	4,85	4,89	4,85	4,94	4,95	4,86	4,97	4,90
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
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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

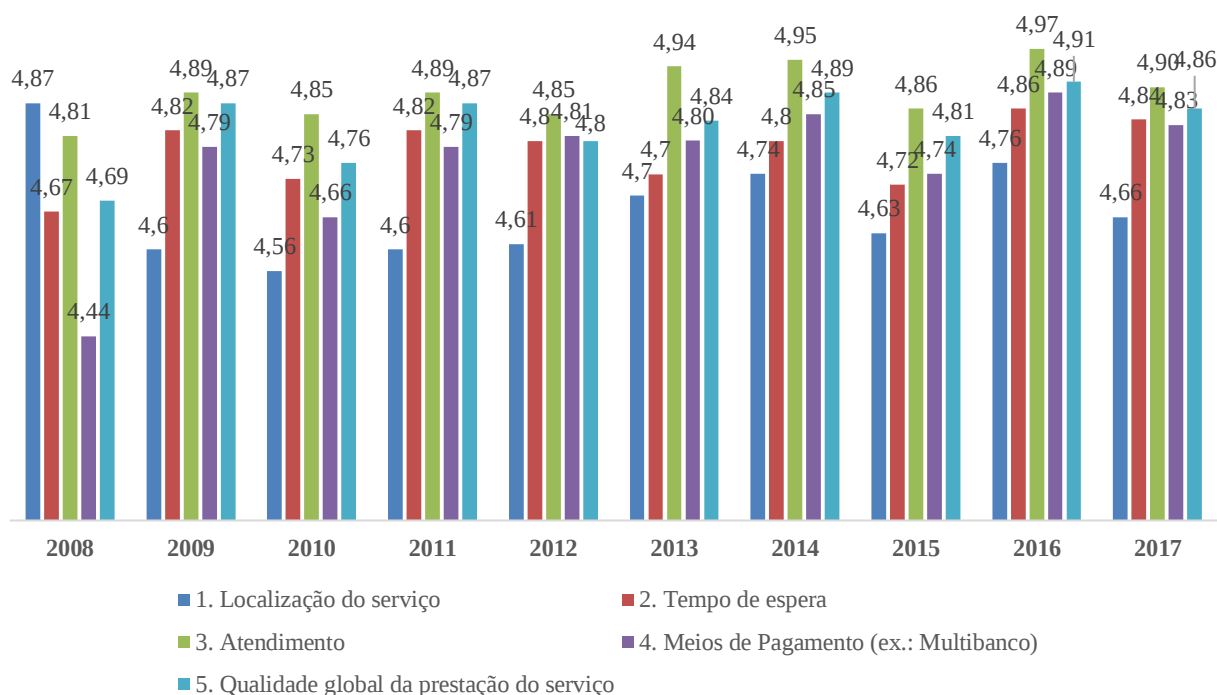
A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas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

A localização do serviço, o tempo de espera, os meios de pagamento e a qualidade global da prestação do serviço atingiram 4,66, 4,84, 4,83 e 4,86 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 96,4% 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 e 2017:

Gráfico n.º 3. Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2015 (escala de 1 a 5)





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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: “ótimo”, “maravilha”, “continuem com a mesma simpatia”, “parabéns”, 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 preço do passaporte e à sinalética. Neste âmbito, de notar que as taxas relativas à emissão do Passaporte Eletrónico Português não são definidos pelo Governo Regional, sendo idênticas em todo o território nacional. Vide Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, revista na Portaria 418/2011, de 1 de abril. Relativamente à sinalética, no quadro de localização da Loja do Cidadão a par do nome do serviço (DRAPMA) encontra-se mencionada a palavra “passaportes”.