



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

Satisfação dos Cidadãos/Clientes do Balcão de Passaportes_2021

Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa



Introdução

À atual Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA, é incumbida, através do Departamento de Passaportes, sito na Loja do Cidadão da Madeira, a concessão do Passaporte Eletrónico Português (PEP), 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), sendo a personalização e emissão do passaporte realizada centralmente em Lisboa, na Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM), desde 2006.

Neste âmbito, pelo décimo quarto ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes do Balcão de Passaportes. Questionários esses aplicados sempre de forma confidencial, após a realização do atendimento, habitualmente em papel depositado em urna própria, sendo que desde 2020, 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 2224 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.

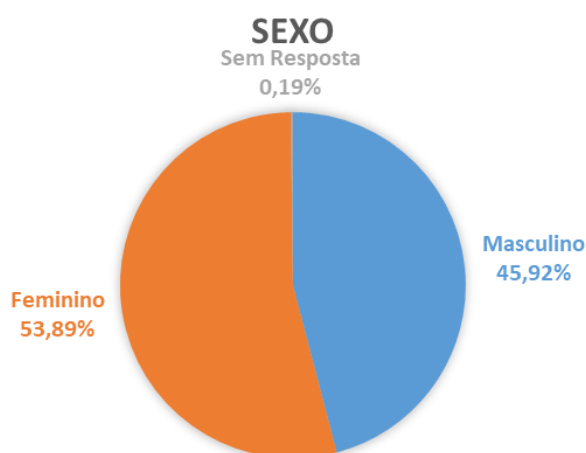
A população alvo desta análise incluiu a totalidade dos cidadãos que realizaram agendamento prévio para pedido/levantamento de passaporte através do sítio atendimento.madeira.gov.pt, de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Análise

Caracterização da População

Em 2021 foram obtidas 527 respostas, das quais 242 (45,92%) foram de cidadãos do sexo masculino, 284 (53,89%) do sexo feminino e 1 (0,19%) pessoa não respondeu à pergunta.

Gráfico n.º 1. **Sexo**

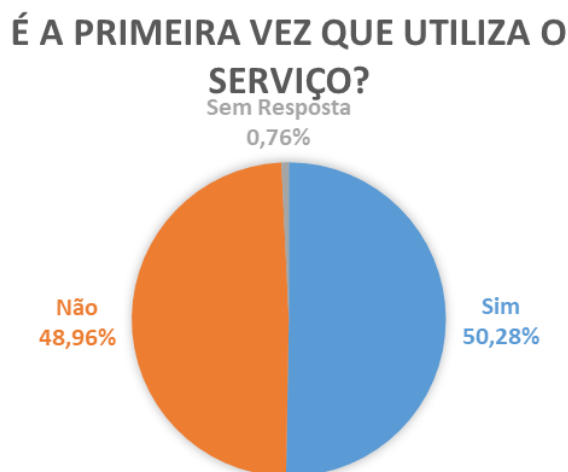


A idade média dos inquiridos, em 2021, foi de 43 anos, em 2009 foi de 39, 40 em 2010, 41 em 2011, 44 em 2012, 42 em 2013 e 2014, 43 em 2015, 39 em 2016, 41 em 2017, 42 em 2018, 41 em 2019, 40 em 2020.



Dos cidadãos que responderam ao questionário, 265 (50,28%) indicaram que era a primeira vez que utilizavam o serviço, 258 (50,28%) já tinham utilizado mais do que uma vez e 4 (0,76%) pessoas não responderam à pergunta.

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



1. Localização do Serviço

O indicador relativo à localização do serviço registou em 2021 **4,52 pontos**, revelando por aproximação o grau de **muito satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se 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	2021
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

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 em 2021, a pontuação alcançada foi de **4,25 pontos**, apesar de positivo, representa o valor mais baixo alguma vez alcançado neste indicador, situando-se no grau de **satisfeito**.

A amplitude registada 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	2021
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	4,25

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, em 2021 atingiu a pontuação de **4,59 pontos**, correspondendo por aproximação ao grau de **muito satisfeito**.

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

Tabela n.º 3. **Atendimento**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,59

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.

4. Meios de Pagamento

Quanto aos meios de pagamento disponíveis, nomeadamente o multibanco, em 2021 obteve-se **4,36 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.



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

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

A este nível vide vários comentários referidos em Sugestões.

Tabela n.º 4. **Meios de pagamento**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,36

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 em 2021 foi de **4,46 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

A amplitude de respostas situou-se em 2021 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	2021
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	4,46

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.

Sugestões

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“Tudo muito bem organizado.”

“Serviço Muito Bom.”



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“Tinha marcação, mas tive que esperar. Funcionários que estavam na porta de entrada são mal educados embora EU tivesse hora marcada.”

“Deviam de aceitar o pagamento com cartões de outros países pois muitas das vezes o cidadão não mora no país e é obrigado ir levantar o dinheiro porque os vossos serviços não aceitam cartões de outros países.”

“Nada a sugerir. Tudo muitíssimo bom.”

“Serviço Perfeito.”

“Pagamentos por cartão urgente.”

“Não será uma sugestão, mas sim um agradecimento pela forma como fui tratada. Obrigada.”

“Funcionário muito atencioso e simpático.”

“Fantástico serviço, atendimento espetacular! Obrigada.”

“Excelente mudança.”

“Considero que dever-se-ia continuar com este tipo de serviço (agendamento on-line ou através de aplicativos) mesmo depois de passar o período de confinamento. O tempo de espera seria menor, menos stress para os colaboradores e gerenciamento do atendimento mais organizado e personalizado para nós, clientes. Muito obrigado.”

“Satisfeito.”

“Satisfeita.”

“Aceitem cartões de pagamento estrangeiros.”

“Serviço de 5 estrelas, parabéns.”

“O serviço deveria aceitar VISA/MASTERCARD como forma de pagamento.”

“Possibilidade de pagamento com cartão estrangeiro.”

“Maior abrangência de cartões de pagamento.”

“Muito satisfeita.”

“Muito satisfeito.”

“Excelente serviço.”

“Excelente serviço.”

“Melhor sinalização dentro da loja do cidadão. Foi difícil de encontrar o balcão.”

“Obrigada Da. Elsa. Sempre simpática e prestável mesmo a uma segunda feira de manhã :) Obrigada.”

“Serviço excelente na renovação do passaporte. Espero ter o mesmo serviço no levantamento. Muito obrigado.”

“Continuem com este excelente atendimento. Muito obrigado. Excelentes profissionais. Um exemplo que todos deviam seguir no continente. Bem hajam.”

“Bom atendimento

“Permitir o pagamento com cartões estrangeiros.”

“Falta suporte para cartões estrangeiros no pagamento.”

“Tudo bem.”

“Não entendi a razão pela marcação prévia pois esperei 35 minutos pela minha vez e todas as pessoas que não tinham marcação prévia continuaram a ser atendidas por ordem de chegada. Estive de manhã no local onde me aconselharam a fazer marcação prévia, a qual não teve qualquer influência.”

“Pessoas com crianças de colo devem ter prioridade em todos as secções!”

“Uma vez que um utente deu entrada na renovação do Cartão de Cidadão, e todos os dados deste utente estão na base de dados do Sistema, este mesmo utente não deveria ser impedido de renovar também o Passaporte. Foi me negado a renovação do meu Passaporte e o do meu filho porque a funcionaria mesmo apresentando os Documentos que recebi da CRCivil da Ribeira Brava não considerou este Comprovativo de Renovação Valido. Considero este tipo de procedimento estranho pelas seguintes razões, 1- Não foi dada credibilidade aos próprios documentos que imprimem, 2 - Todos os dados necessários para a Renovação do Passaporte já



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

estão no próprio Sistema Informático da Conservatória do Registo Civil. 3 - A vontade de atrasar o processo me pareceu maior que a vontade de ajudar (infelizmente). Me interrogo agora se, isto é, o procedimento padrão, ou se a funcionaria agiu indevidamente.”

“Aceitar pagamentos por cartão do estrangeiro”

“Atendimento 5 estrelas.”

“Muito eficiente e simpático o Sr. que procedeu ao atendimento.”

“Deviam dar prioridade às pessoas com bebés.... Eu consegui marcação entrei logo, mas a minha esposa esteve 2 horas à espera com a bebé porque não tinha marcação.”

“A funcionaria a porta deveria ter explicado que era necessário tirar uma nova senha na zona do passaporte se tivesse agendamento.”

“Tudo perfeito.”

“Prestar mais atenção as pessoas que fazem o agendamento e não atenderem só os serviços no âmbito da senha A esperei pelo atendimento durante uma hora e quinze minutos. Se não tivesse agendado teria sido mais célere o atendimento. Devem ter este fator em conta.”

“Excelente.”

“Quem estiver com apontamento devia ter disponível sempre uma senha.”

“Bom.”

“Ter balcão exclusivo para agendamentos como existe no cartão de cidadão.”

“A espera de passaporte urgente é muito longo. Se for urgente não se pode esperar mais de 2 dias.”

“As pessoas que estão na rua organizando, permitindo a entrada para o estabelecimento deviam ser mais prestativos sobre o assunto de cada um.”

“Excelente serviço, atenciosamente muito calmo e educado. Parabéns.”

“Tudo bom continuem assim 👍.”

“Ter desinfetante, à mão.”

“Que as datas de entrega sejam mais realistas, tanto para as pessoas terem os passaportes a tempo como para não pagarem a mais do que o necessitado!”

“Foi uma beleza de serviço muito obrigado pelo vosso apoio nesta situação.”

“Bom serviço.”

Difícil ser melhor... talvez mais espaço para conforto dos utentes. Obrigado.”

“Melhor serviço!!”

“Poder pagar com cartão multibanco estrangeiro.”

“Aceitar pagamentos com cartões internacionais.”

“Top. Excelente serviço.”

“Fiquei muito satisfeita por poder agendar marcação online e foi muito bem atendida.”

“A máquina não funcionou devidamente foi preciso repetir o processo, tirar a fotografia demora imenso tempo e não faz sentido as exigências no que toca a bijuteria batom cabelo.”

“A nova máquina para fazer passaportes devia ser mais rápida e com menos erros. Devia facilitar o trabalho do funcionário e tornar as esperas menores. Foi tudo o que não aconteceu.”

“Fomos atendidos por Dennis que nos deu toda a informação que precisávamos mesmo que não foi possível completar o processo foi possível colocar o processo em andamento... EXCELENTE!”

“Deveriam aceitar cartão de pagamento estrangeiro.”

“Reduzir o tempo de espera em atendimento agendado.”

“Por favor não dar senhas principalmente ao saberem que já não vão atender tantos números é inadmissível só atenderem 2 clientes em 60 minutos.”

“POS compatível com cartões contactless e MasterCard.”

“Bom serviço.”



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“Melhor atendimento ao público impossível Cinco Estrelas Grande Profissional os meus parabéns.”

“Aceitar cartões internacionais.”

“MB não estava a funcionar no apto do pagamento.”

“No meu caso foi preciso fazer um agendamento prévio no site mais vi pessoas a chegar sem agendamento e tirar senha da máquina e ser atendidos primeiro do que eu. Ou agendamento deveria ser obrigatório para todas as pessoas.”

“Deviam atender primeiro as marcações.”

“Mais postos de atendimento.”

“Sistema por marcação é muito satisfatório.”

“Não aceitavam pagamentos 'contactless', por exemplo com o relógio ou telemóvel.”

“Continuar com o mesmo nível, melhorou em relação ao último atendimento.”

“Divulgar mais o serviço de agendamento.”

“Os funcionários devem ser educados, não devem ser agressivos e rudes. Em vez de só apontar os problemas devem informar melhor as pessoas sobre as soluções. Quando é pedido o livro de reclamações ele devia ser imediatamente fornecido.”

“Que não pior!”

“Pagamento com mbway.”

“Mesmo satisfeito com todo o servicing.”

“Manter o nível e qualidade do serviço.”

“Sublinho o profissionalismo e cortesia do Sr. Fernando Gonçalves.”

“Ótimo serviço e atenção, muito obrigada.”

“Por favor, continuem com o mesmo profissionalismo e sempre com a boa disposição do funcionário que me atendeu aqui na DRAPMA na Madeira.”

“Perfeito atendimento pelo Sr. Denis.”

“Funcionário deveria ter evitado certos comentários em relação á minha pessoa!”

“Tudo bem.”

“O governo português deve melhorar o atendimento do consolado de Londres porque o serviço é muito lento.”

“Permitir mais métodos de pagamento e não apenas cartões bancários portugueses.”

“Excelente nada a apontar.”

“Serviço e atenção ótimo.”

“Com um só balcão de atendimento por marcação prévia, pode acontecer, como aconteceu a mim, ser ultrapassado por várias pessoas sem marcação... provoca uma enorme frustração.”

“Fui muito bem atendida.”

“Maior celeridade na entrega dos documentos solicitados e mais funcionários a atender.”

“Ótimo atendimento, sou emigrante.”

“Acho que deviam continuar com o agendamento, muito bom mesmo, não esperamos muito para ser atendidos, serviço 5 estrelas, muitos parabéns.”

“Muito bem organizado, e excelente atendimento!”

“Relativamente ao meu caso, não tenho nenhuma sugestão, correu na perfeição. O sistema funciona muito bem.”

“Achei serviço fantástico.”

“O funcionário é uma simpatia.”

“Nenhuma sugestão ou tive sorte ou os serviços estão a funcionar perfeitamente bem... :-).”

“Foi tudo perfeito.”



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

“Deveriam aceitar international card payments, Apple Pay etc. Thank you overall good service and this agendamento on-line is great. Thanks again.”

“Fui muito bem atendida, pontual, rápido e eficiente.”

“Mais simpatia.”

“Multibanco para cartões internacionais.”

“Excelente.”

“Manter o sistema de agendamento uma vez que simplifica e facilita o atendimento.”

“O balcão encontra-se encerrado deveriam informar antes...”

“Os agendamentos são feitos para uma melhor organização, mas o atendimento nunca é feito a horas. No meu caso estava para as 17:10h e fui atendida 18:15h. É inadmissível.”

“Quando a fila da senha A (requerer passaporte) está cheia em vez de bloquearem a emissão de mais senhas deveriam disponibilizar o atendimento para os casos prioritários e para quem quer retirar um passaporte (serviço que é rápido de ser atendido).”

“Excelente serviço.”

“Nada a apontar. Excelente atendimento da Sra Águeda, se não me engano no nome.”

“Nenhuma. Tudo perfeito.”

“Muito rápido e eficaz.”

“Um serviço de 5 estrelas Muitíssimo obrigado 😊👍.”

“O local podia ser na preferia e com estacionamento.”

“Bem hajam, pois, serviço perfeito.”

“Trabalhar com cartão de crédito.”

“Tudo impecável muito obrigado.”

“Aceitar o cartão do Banco Revolut que está em Portugal como qualquer outro banco estrangeiro.”

“Aceitação de pagamentos com cartões que não são portugueses.”

“Bom atendimento.”

“Mais pessoal no atendimento.”

“Excelente funcionamento com agendamento prévio! Funcionária muito profissional, rápida e simpática.”

“Ser atendido na hora exata do agendamento.”

“Excelente serviço. Muito Bom atendimento.”

“Não conseguir usar cartão estrangeiro é ridículo, obrigando a usar dinheiro quando numa situação de covid deve ser evitado.”

“Se colocam um papel com as datas que os passaportes irão estar prontos, têm que garantir essa data. Tive que refazer o meu pagamento por falta de informação fornecida pelo funcionário.”

“Opção de levantamento e datas de emissão com mais opções.”

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*”, nos últimos anos tem-se vindo a auscultar regularmente a satisfação dos



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

cidadãos/clientes do Núcleo de Passaportes, sito na Loja do Cidadão do Funchal, sendo que destes, 527 foram ouvidos em 2021.

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 2021, o indicador relativo ao Atendimento foi o que obteve, uma vez mais, a maior pontuação: 4,59 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

Tabela 6. Quadro Resumo (2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2019, 2020, 2021)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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
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	4,25
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	4,59
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	4,36
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

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.

Globalmente, obtém-se em 2021 uma média aproximada de 4,44 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,8% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

Os resultados de 2021, apesar de ligeiramente inferiores aos alcançados em anos anteriores, representam ainda assim, uma boa e meritória pontuação. Notar que desde 2020 a aferição da satisfação passou a ser realizada durante todo o ano, quando antes acontecia apenas durante um mês, aumentando consequentemente o número de cidadãos auscultados e a fiabilidade da amostra.

Como forma de fazer face ao ligeiro decréscimo da satisfação nomeadamente quanto ao tempo de espera e à qualidade global do serviço prestado, foram tomadas algumas medidas, nomeadamente:

Passou a ser possível ao cidadão o pré-agendamento do atendimento no Balcão dos Passaportes para a emissão e levantamento do Passaporte Eletrónico Português, através de plataforma específica, no site atendimento.madeira.gov.pt;

Foram instalados no Balcão novos equipamentos de recolha de dados biométricos: 3 estações fixas quiosques e 2 estações móveis, tendo em vista a renovação do equipamento anteriormente existente, no valor de 109.215,62 €, bem como realizadas obras de adaptação às novas máquinas, tanto a nível reconfiguração de frontoffice, backoffice e iluminação. Sendo assim aumentada e melhorada a capacidade de atendimento, anteriormente de apenas 2 estações fixas já bastante antigas;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Também, na sequência de procedimento concursal externo de ingresso, foram recrutados dois novos colaboradores para exercerem funções no balcão, que iniciaram funções no final de 2021.

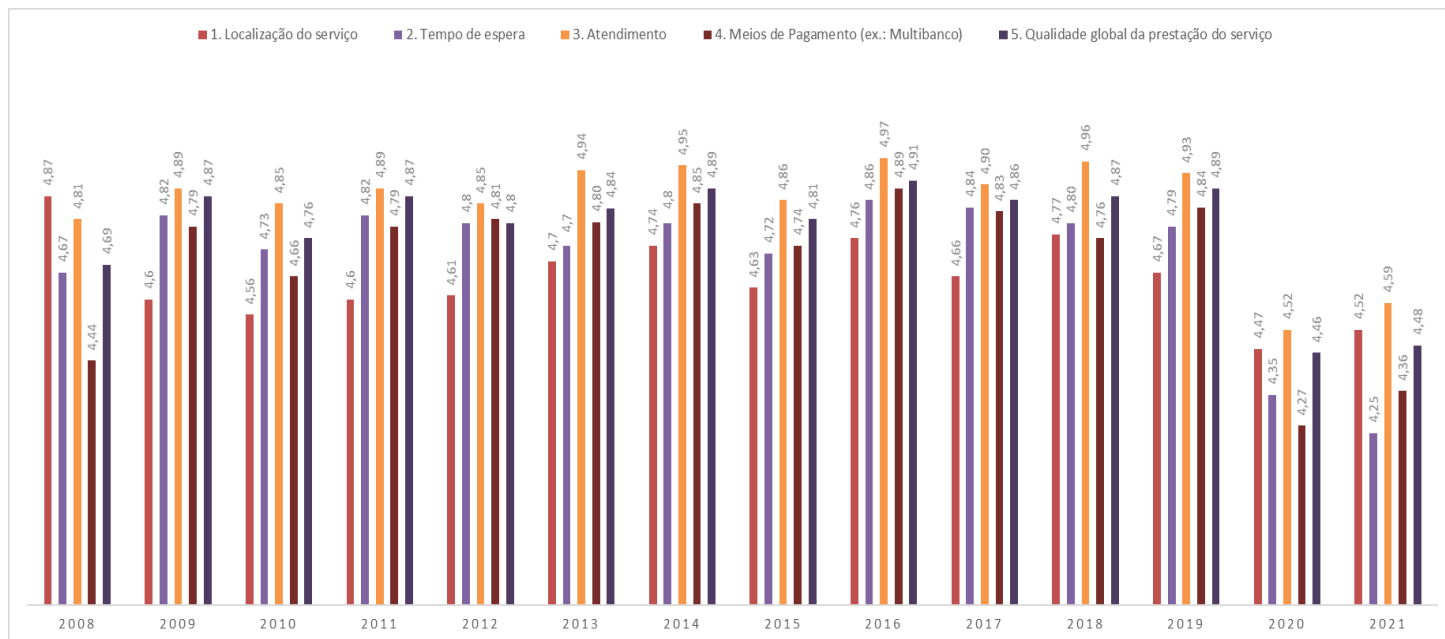
Quanto aos comentários e sugestões registados por parte dos cidadãos, na sua maioria assumiram um carácter muito positivo.

Pode ler-se: “Muito satisfeito”, “Excelente serviço”, entre outros... Comentários que reforçam os resultados quantitativos aferidos, servindo, por certo, igualmente de estímulo para todos os colaboradores.

Os comentários menos positivos, a maioria, são relativos aos limitados meios de pagamento e ao facto de não ser possível pagamentos com cartões de outros países.

Por último, no gráfico seguinte podemos observar a evolução pontuação obtida desde 2008 até o ano de 2021.

Gráfico n.º 3. **Pontuação Final Comparativa entre 2008 e 2021 (escala de 1 a 5)**



Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa
Gabinete de Gestão Financeira, Planeamento e Relação com os Clientes
Janeiro de 2022