

Inquérito à Qualidade

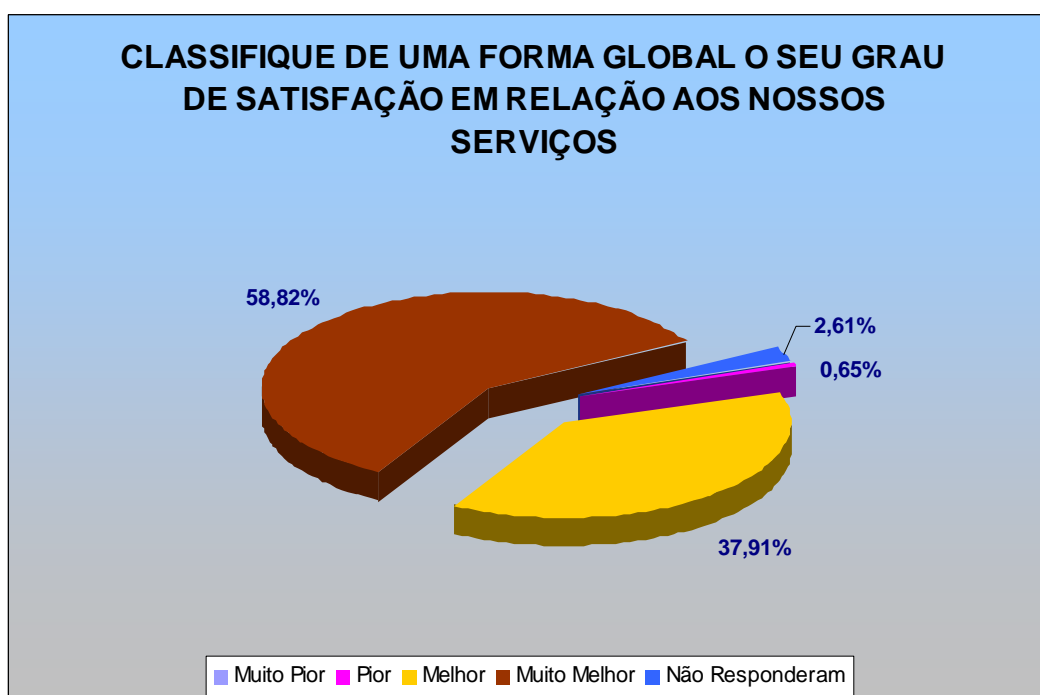
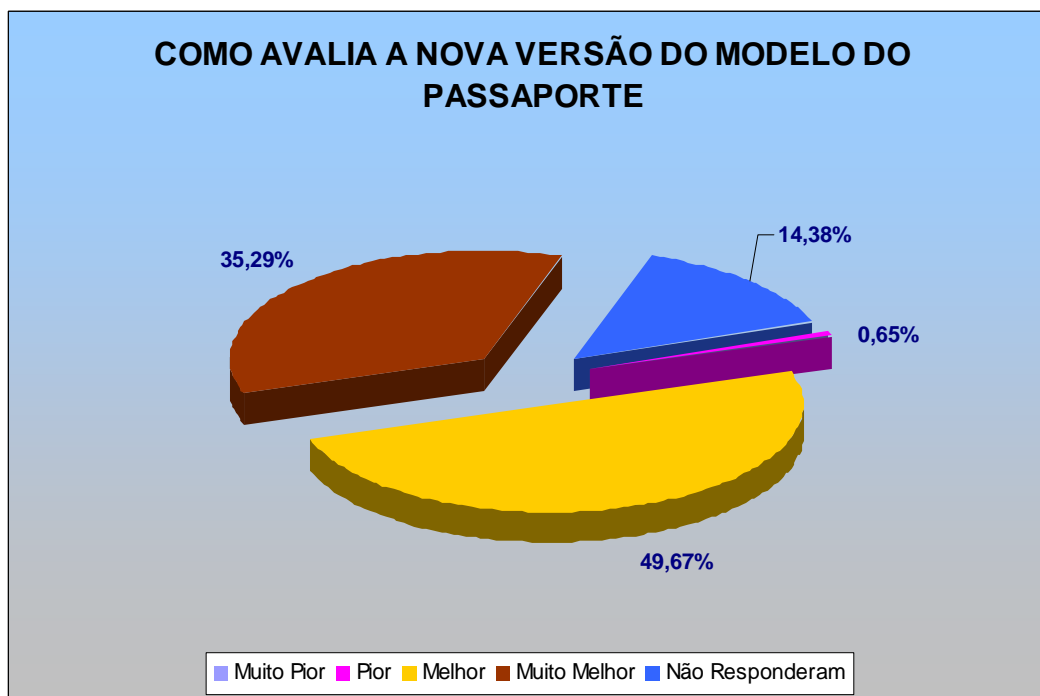
Relatório Sobre a Satisfação do Cidadão

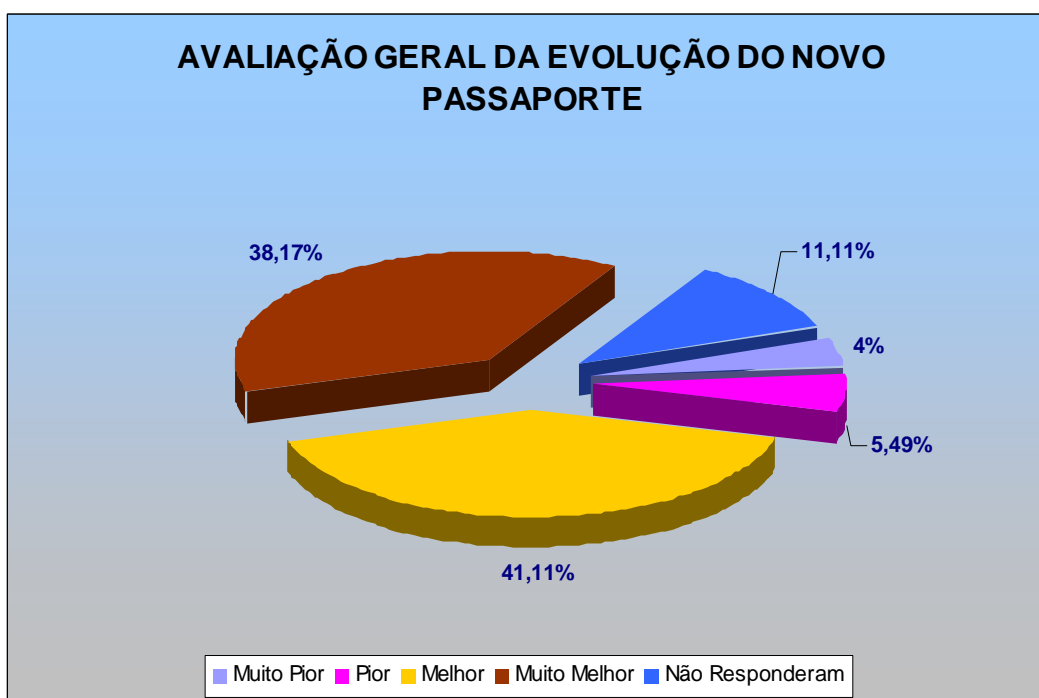
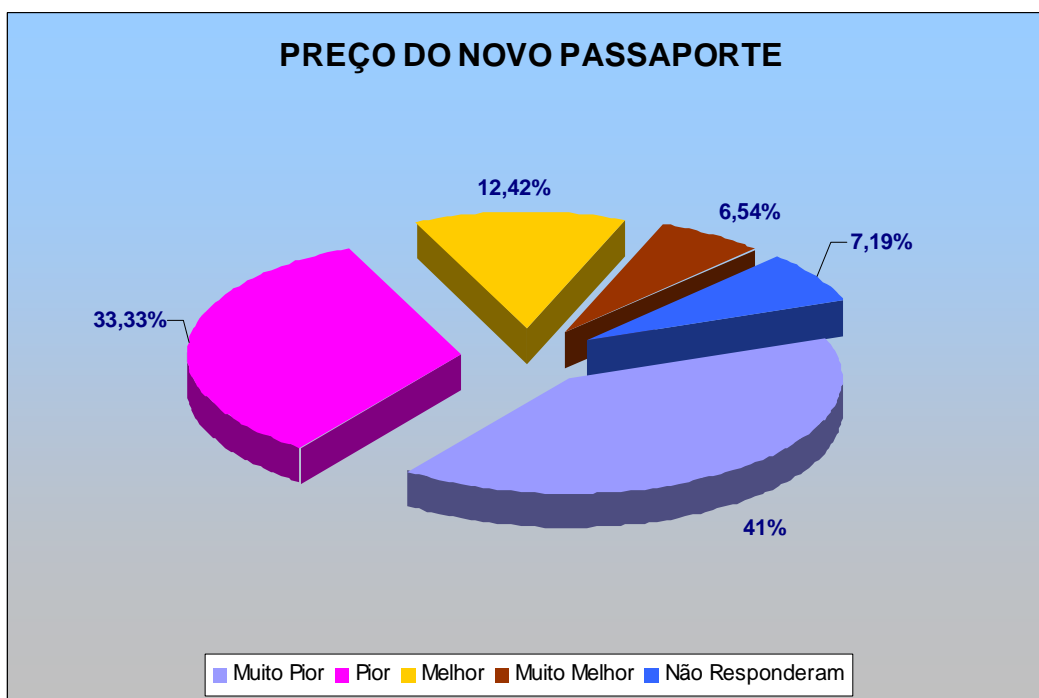
No âmbito da implementação do novo Passaporte Electrónico Português e dos sistemas de avaliação e gestão da qualidade do processo é fundamental aferir a opinião dos cidadãos que procuram os locais de atendimento a fim de obter o seu novo passaporte e analisar, numa base comparativa, as tendências de satisfação dos cidadãos relativas à introdução do PEP.

O presente inquérito serve o objectivo de conhecer a opinião dos cidadãos sobre o grau de satisfação com o novo Passaporte Electrónico Português, bem como dos serviços que lhe estão inerentes, e de assim melhor poder orientar a gestão numa perspectiva de reforçar a qualidade todas as fases processuais do Novo Passaporte Electrónico, bem como promover mais e melhor informação sobre pontos que possam ainda não estar suficientemente esclarecidos. O trabalho deve ainda contribuir para identificar questões emergentes e áreas a desenvolver.

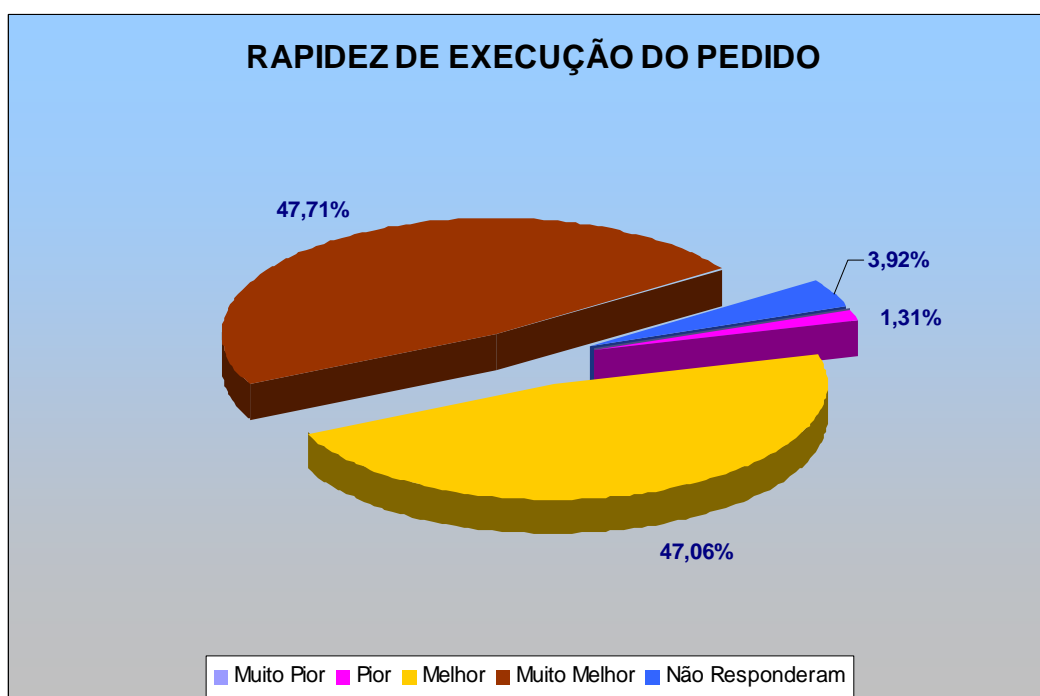
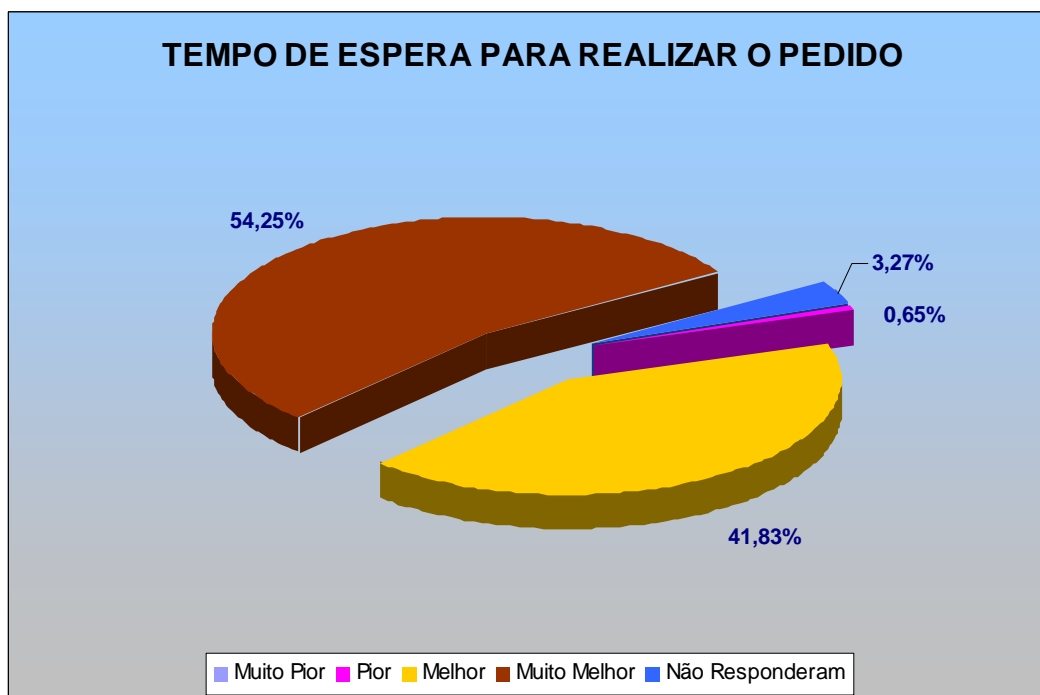
Os resultados do Inquérito à Qualidade e Satisfação, realizado com base numa amostra de 153 inquiridos, entre o dia 6 e 19 de Outubro de 2006, na Loja do Cidadão e Governo Civil do Porto, realçam uma evolução sustentada na satisfação com o serviço PEP.

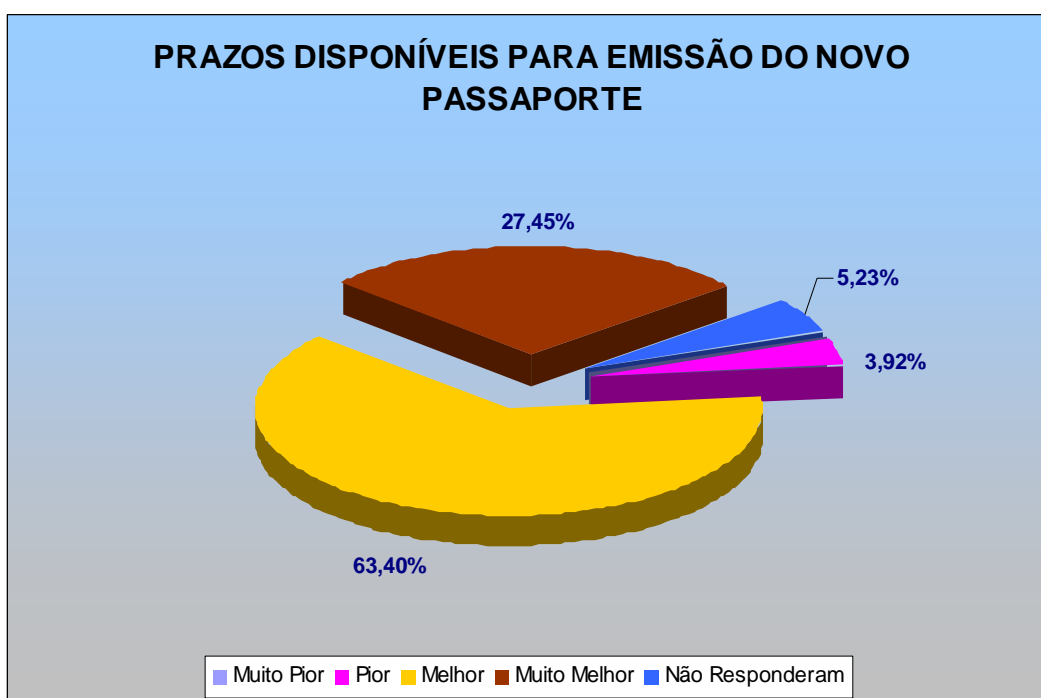
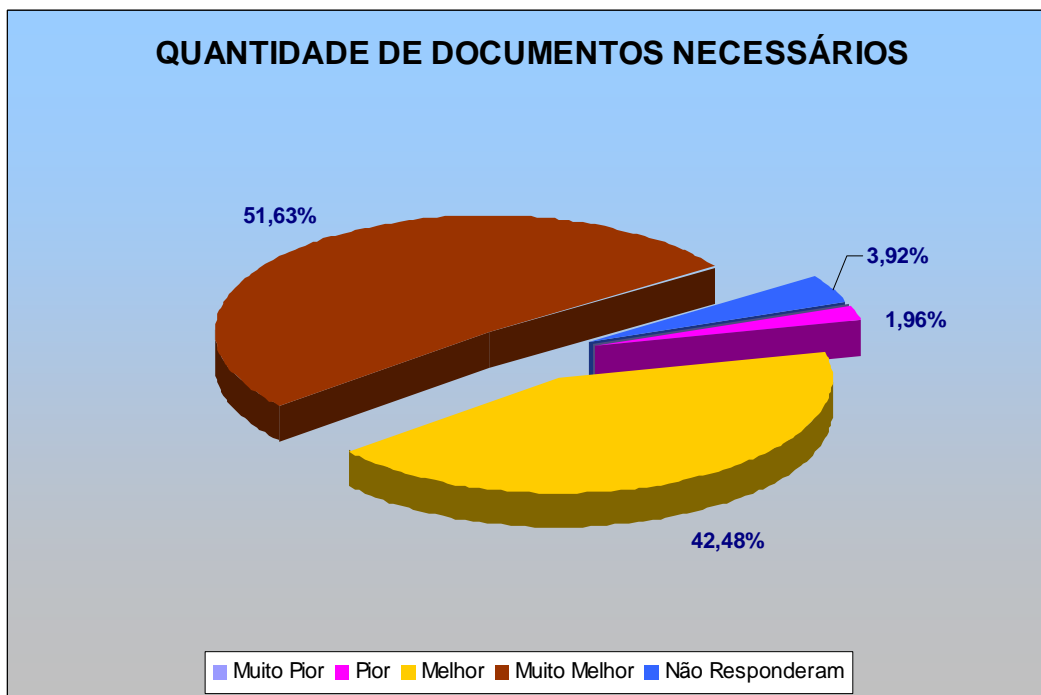
Os resultados mostram que os cidadãos inquiridos estão muito satisfeitos com a evolução geral do novo passaporte e com os serviços prestados, fazendo avaliação negativa, exclusivamente, do preço do novo passaporte.



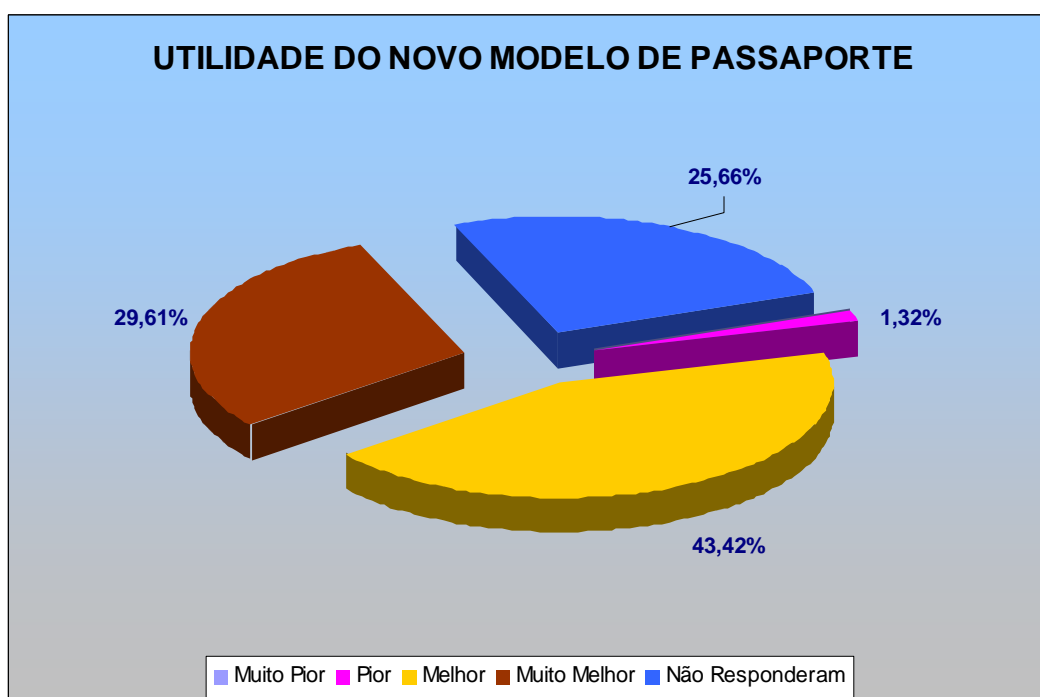
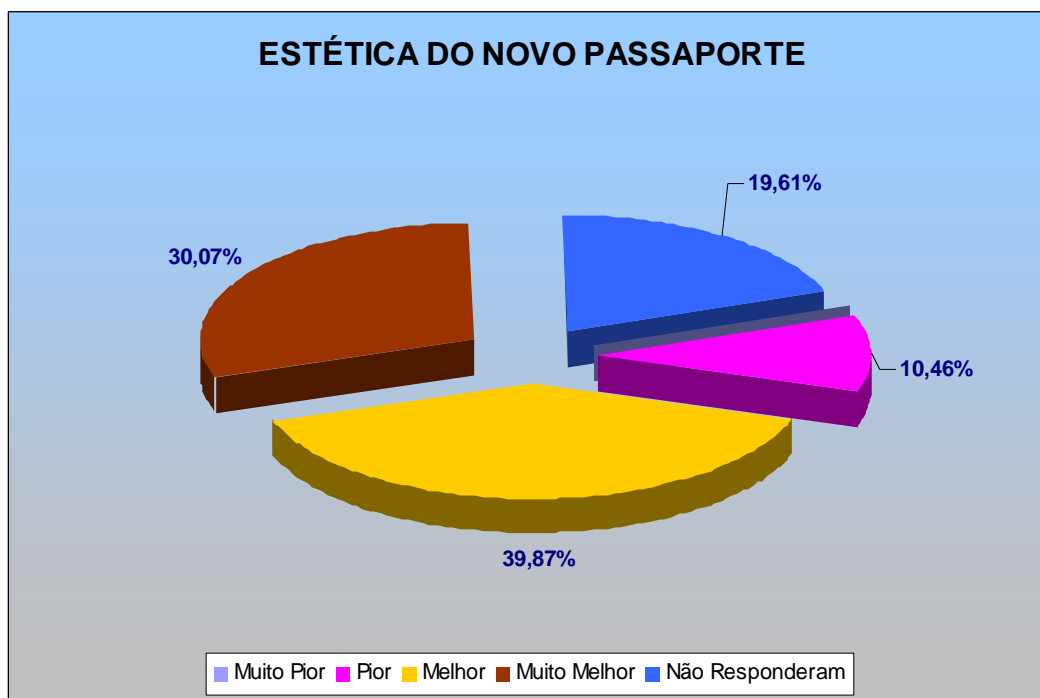


A maioria dos cidadãos auscultados considera muito melhor o tempo de espera para realizar o pedido, a rapidez de execução do pedido, bem como a quantidade de documentos necessários que, por força no novo sistema implementado, é substancialmente reduzida em relação ao processo anterior. Os prazos disponíveis para emissão do novo passaporte são também considerados melhores que os anteriormente existentes.

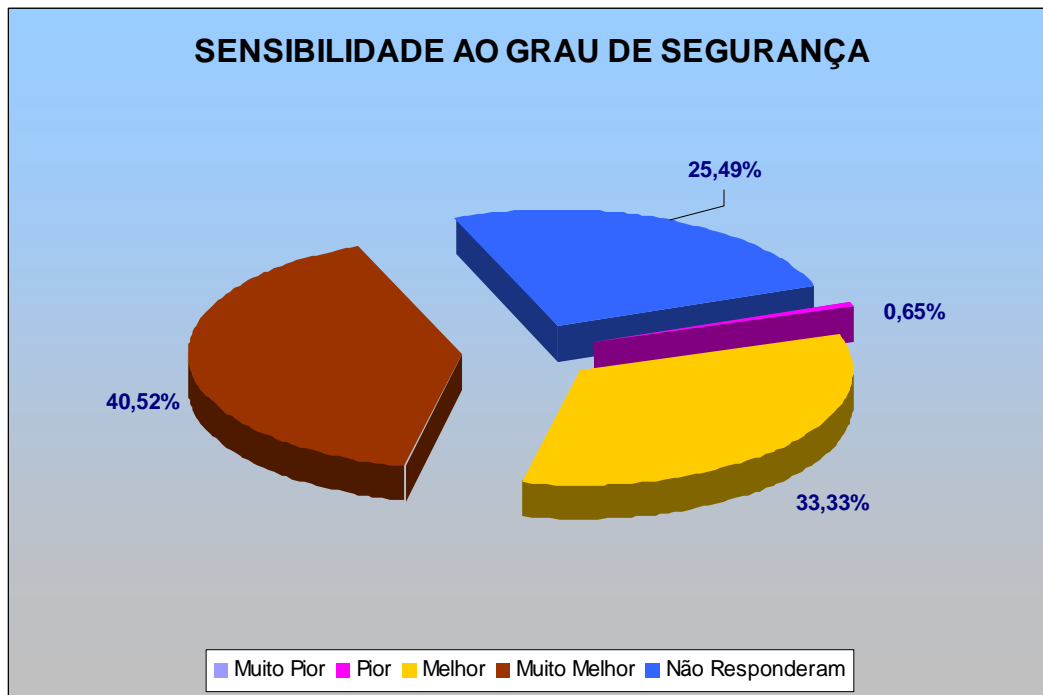




O inquérito revela que os cidadãos apreciam a estética do novo passaporte e, simultaneamente, reconhecem-lhe muita utilidade. A nova versão do modelo do passaporte é avaliada globalmente de forma muito positiva.



O estudo mostra ainda que há sensibilidade ao grau de segurança. No plano das observações e sugestões dos cidadãos podem ler-se reparos de preocupação em relação à privacidade dos dados pessoais.



Os dados e os relatórios, presentes e futuros, proporcionarão uma base para acompanhamento da mudança, constituindo um sólido ponto de partida para a promoção de melhorias no âmbito das condições e da qualidade da prestação do serviço PEP.