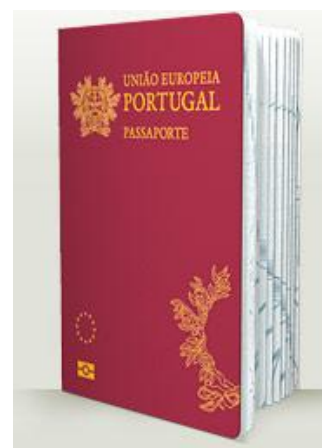




Passaportes emitidos e concedidos pelo
Governo Regional entre 1988 e 2009





Vice-Presidência do Governo Regional
Direcção Regional da Administração Pública e Local
Região Autónoma da Madeira
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco, 3.º andar
9004-527 Funchal
Telf. 291 212 001
Fax: 291 223 858
<http://drapl.gov-madeira.pt>
drapl.vp@gov-madeira.pt
http://twitter.com/drapl_vp

Janeiro de 2010

Nota Introdutória



Jorge Paulo Antunes de Oliveira
Director Regional

Tal como vem sendo hábito, a DRAPL elabora anualmente um relatório que espelha a sua actividade na área da concessão de passaportes e no qual compara a respectiva evolução ao longo dos anos.

Refira-se, antes de mais, que 2009 foi o ano em que a DRAPL obteve a certificação de qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008 em todos os domínios da sua actividade, o que engloba naturalmente a concessão de passaportes. A partir de agora, os nossos clientes nesta área poderão contar com um empenhamento redobrado dos nossos colaboradores e a garantia da prestação de serviços de qualidade devidamente certificados.

Aliás, o *feed-back* obtido tem sido muito positivo, na medida em que os resultados da aplicação do Questionário de Satisfação dos Cidadãos/Clientes no Departamento de Passaportes da Loja do Cidadão, realizada de 1 a 30 de Maio de 2009, apontam para elevados níveis de satisfação, designadamente no que respeita ao tempo de espera, ao atendimento e à qualidade global da prestação do serviço, com a obtenção da pontuação mais elevada (5 pontos numa escala de 1 a 5) em cada uma destas componentes.

Refira-se ainda que em 2009 também não se registou qualquer reclamação neste serviço. Assim, o desafio que se nos coloca nesta área é o de manter estes níveis de satisfação, já que os mesmos não podem ser ultrapassados.

No plano macro-económico, a crise financeira mundial despoletada em 2007 e que teve por base o *sub-prime*, provocou uma menor disponibilidade de recursos por parte de famílias e empresas. Este facto originou uma redução do número de deslocações, especialmente ligadas ao lazer, acabando por surtir impacto nos pedidos de emissão de passaporte. No total, em 2009, foram concedidos pela DRAPL e, posteriormente, emitidos pela INCM, 8362 passaportes, ou seja, menos 598 do que no ano anterior, o que representa uma diminuição de 7,5%.

Note-se que esta dicotomia entre concessão e emissão de passaportes ocorre desde 29 de Agosto de 2006, altura a partir da qual o novo PEP – Passaporte Electrónico Português – passou a ser emitido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda (INCM) após a respectiva concessão, da competência da Vice-Presidência do Governo Regional, através da DRAPL. Daí que nos quadros e gráficos deste relatório surjam as referências aos dois conceitos.

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

Fruto da actual metodologia de recolha de dados, desde 29 de Agosto de 2006 tornou-se possível que ao nível da Região Autónoma da Madeira existam dois serviços concedentes de passaportes: a Loja do Cidadão da Madeira e o Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) do Porto Santo, no que constitui um especial conforto para os naturais e residentes nesta ilha que evitam deslocações ao Funchal e despesas desnecessárias para obter aquele documento, sendo interessante acompanhar a evolução do número de passaportes que foram já concedidos através do PAC: 371 desde a data supra referida.

Importa ainda referir os níveis de serviço em vigor para a obtenção do PEP, após recolha dos dados e respectivos custos¹:

- serviço normal (até cinco dias úteis): 60 euros;
- serviço expresso (até dois dias úteis): 80 euros;
- serviço urgente (até um dia útil): 90 euros.

Antes de concluir, uma breve referência às receitas cobradas no âmbito desta actividade e respectivos destinatários nos termos legais. Em 2009, o Governo Regional, através dos serviços de concessão de passaportes da DRAPL e do PAC do Porto Santo, arrecadou 510.607,50 euros, constituindo 200.500,00 euros receita própria. Do restante, 256.135,00 euros destinaram-se à INCM e 53.972,50 ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF).

Por último – *last but not least* – uma palavra de agradecimento a todos os colaboradores que contribuíram para o bom desempenho desta difícil missão de fornecer um serviço de qualidade a um público cada vez mais exigente, dignificando a imagem da DRAPL e da Loja do Cidadão e, em última instância, da Vice-Presidência e do Governo Regional. Todos juntos, e na certeza de que as organizações são feitas por Pessoas e é o seu bom desempenho que conduz à Qualidade e à Excelência, ajudaremos a construir um oásis de Qualidade na Região Autónoma da Madeira.

¹ Para mais informações relativamente às taxas devidas pela emissão de passaporte e respectivos níveis de serviço, aceder a www.gov-madeira.pt/yp/drapl e consultar o link relativo a “Passaportes”.

Índice

Nota Introdutória, pág. 3

Passaportes emitidos e concedidos entre 1988 e 2009 (totais mensais, por anos).
Gráficos, pág. 7

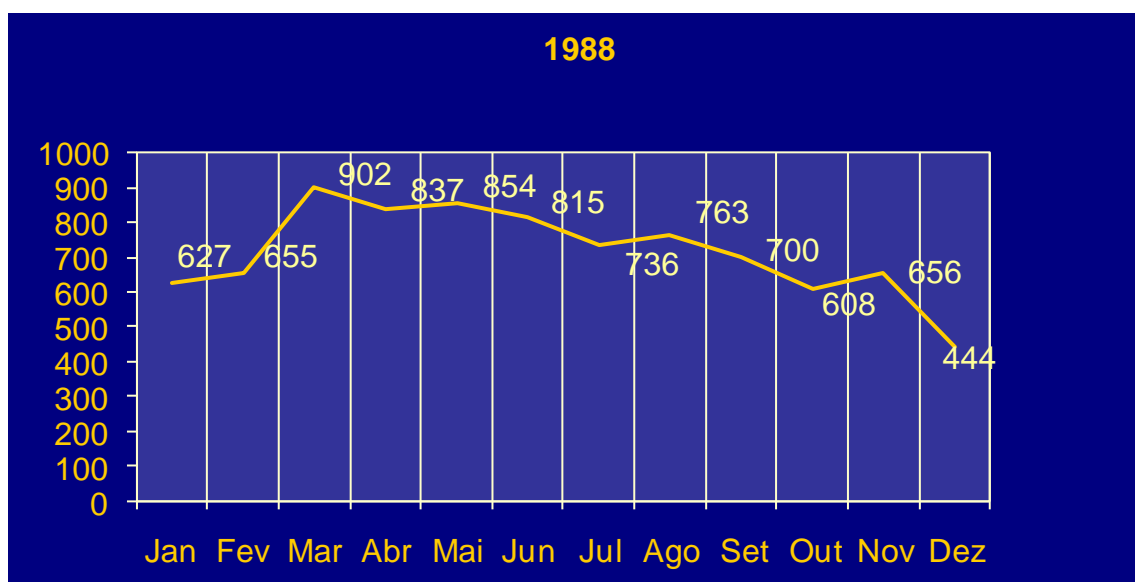
Passaportes emitidos e concedidos nos últimos 5 anos. Gráficos, pág. 19

Passaportes emitidos e concedidos entre 1988 e 2009 (comuns e especiais, por anos). Quadro, pág. 22

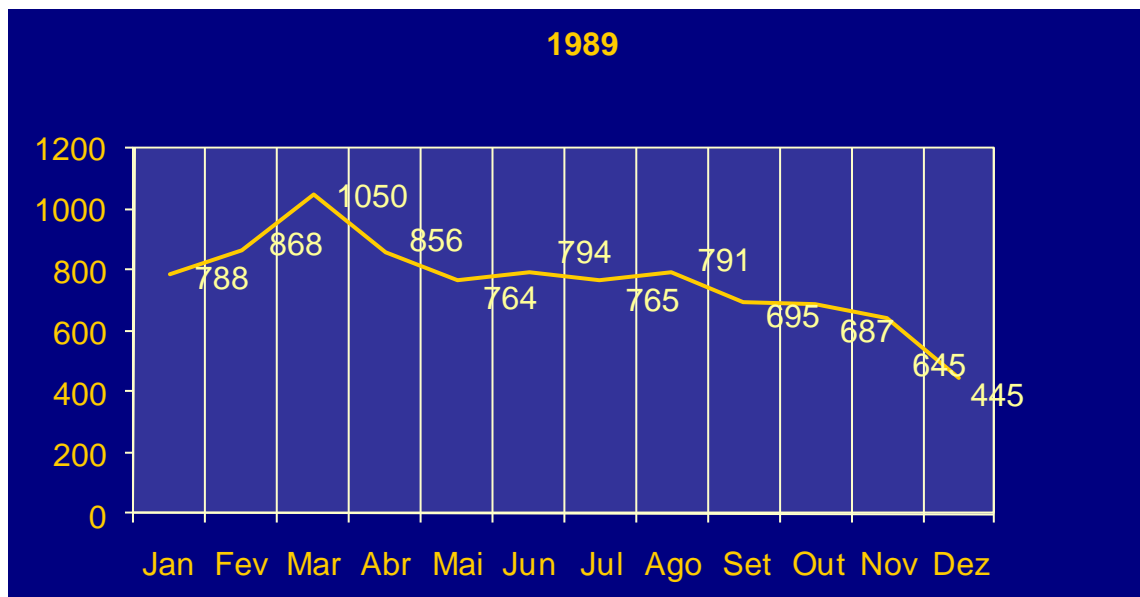
Resumo das receitas arrecadadas em 2009, pág. 23

Passaportes Emitidos e Concedidos entre 1988 e 2009

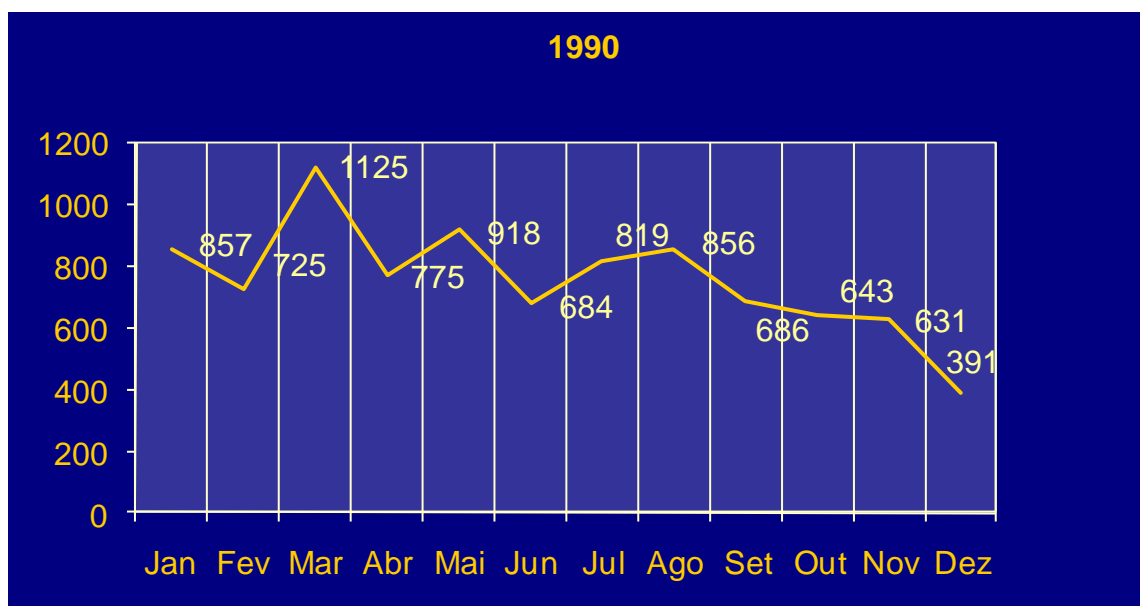
(Totais mensais, por anos)



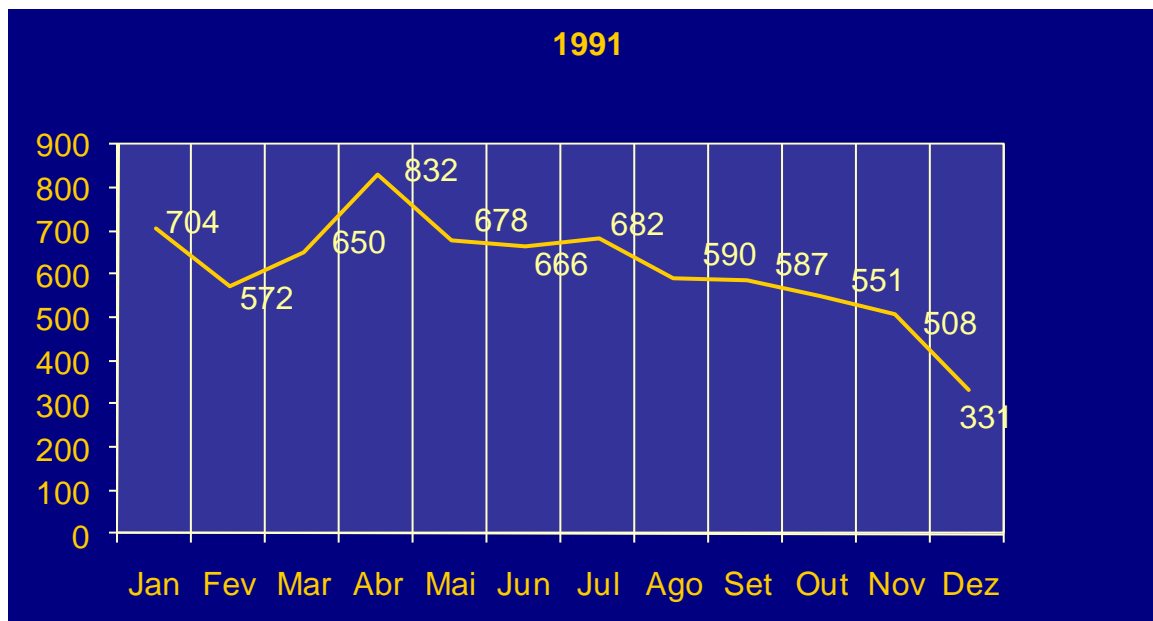
TOTAL: 8 597, dos quais 18 especiais



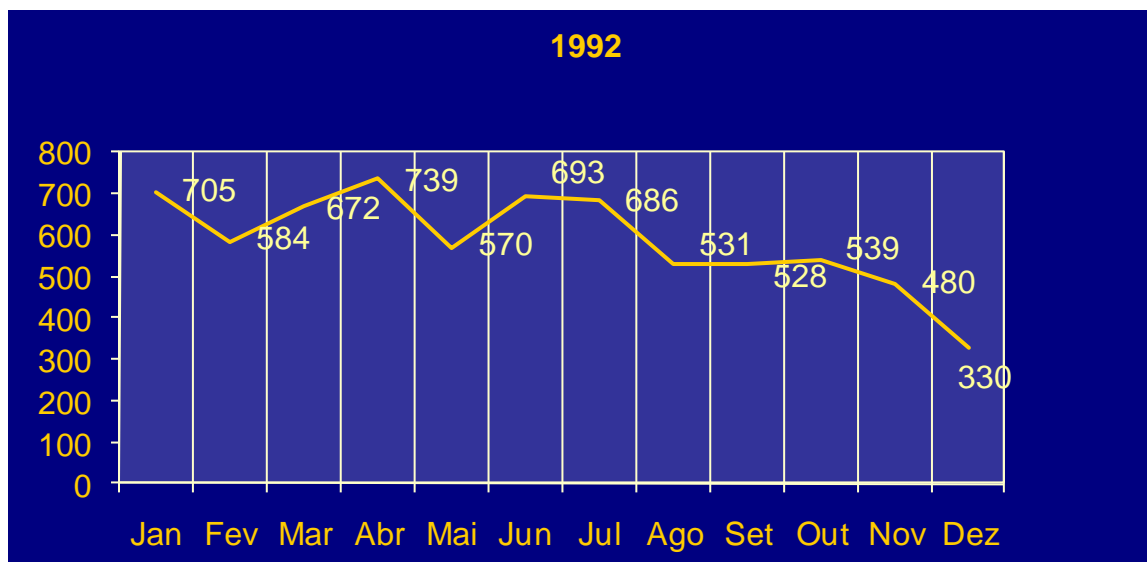
TOTAL: 9 148 (+ 551, ou seja, + 6,4 % que no ano anterior), dos quais 26 especiais



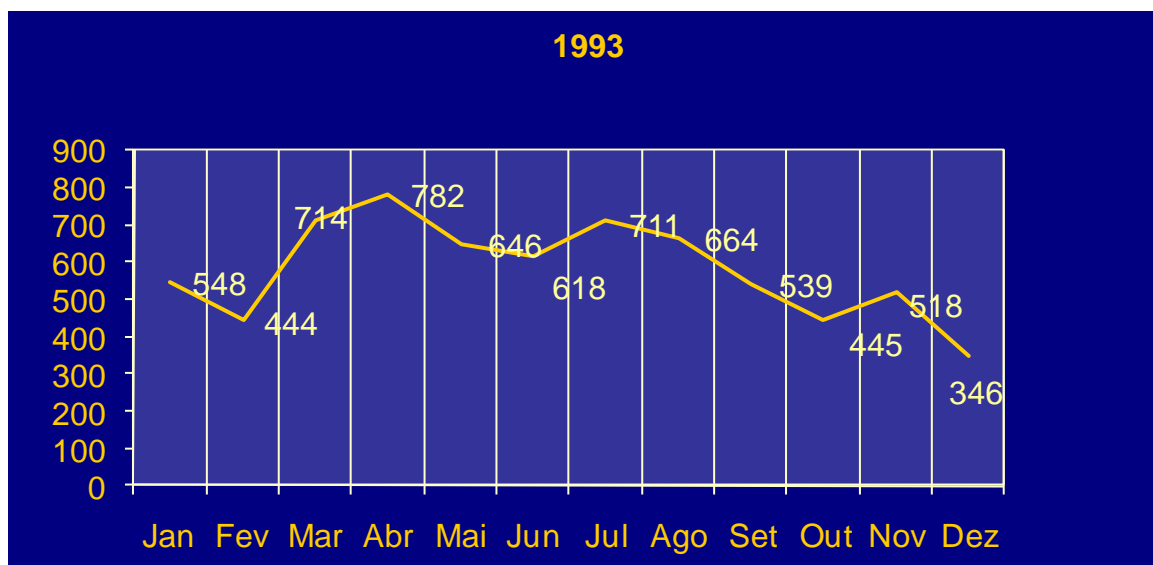
TOTAL: 9 110 (- 38, ou seja, - 0,4 % que no ano anterior), dos quais 17 especiais



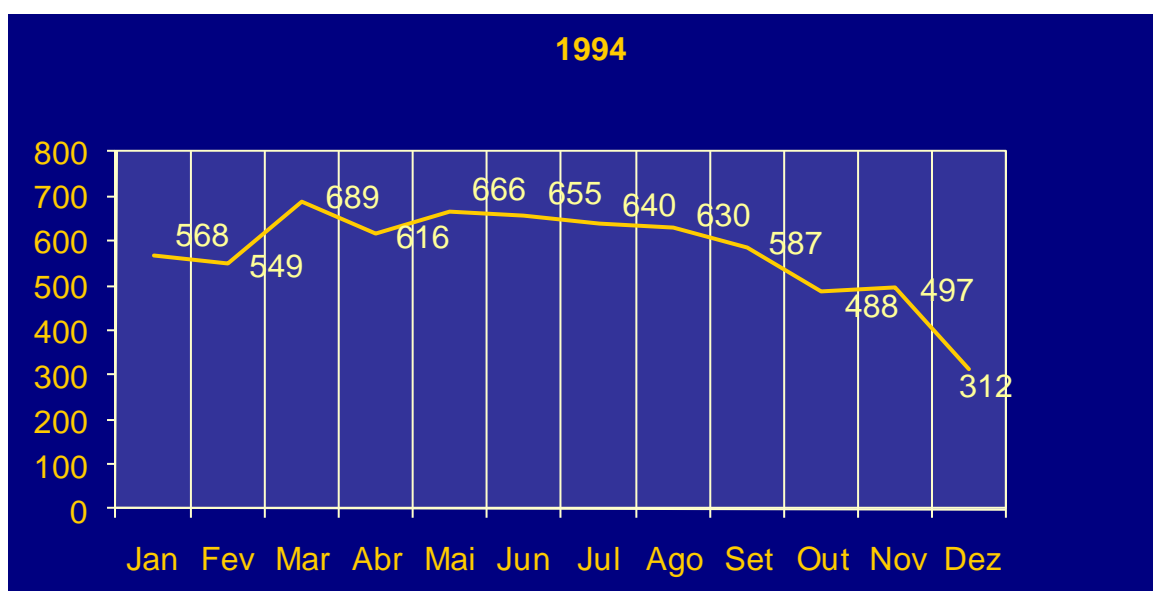
TOTAL: 7 351 (- 1 759, ou seja, - 19,3 % que no ano anterior), dos quais 25 especiais



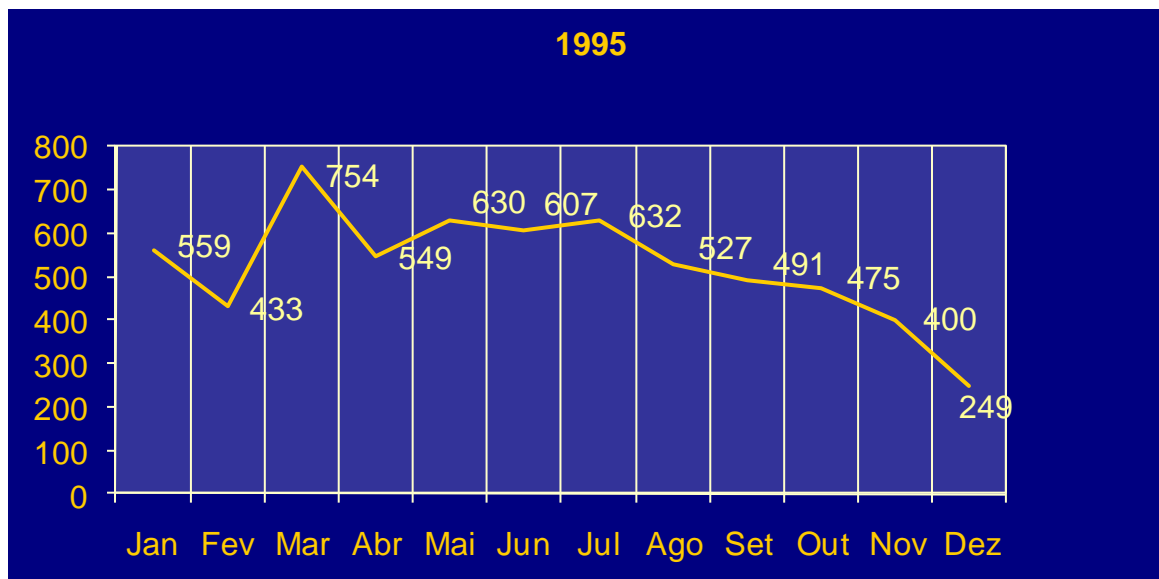
TOTAL: 7 057 (- 294, ou seja, - 4,0% que no ano anterior), dos quais 11 especiais



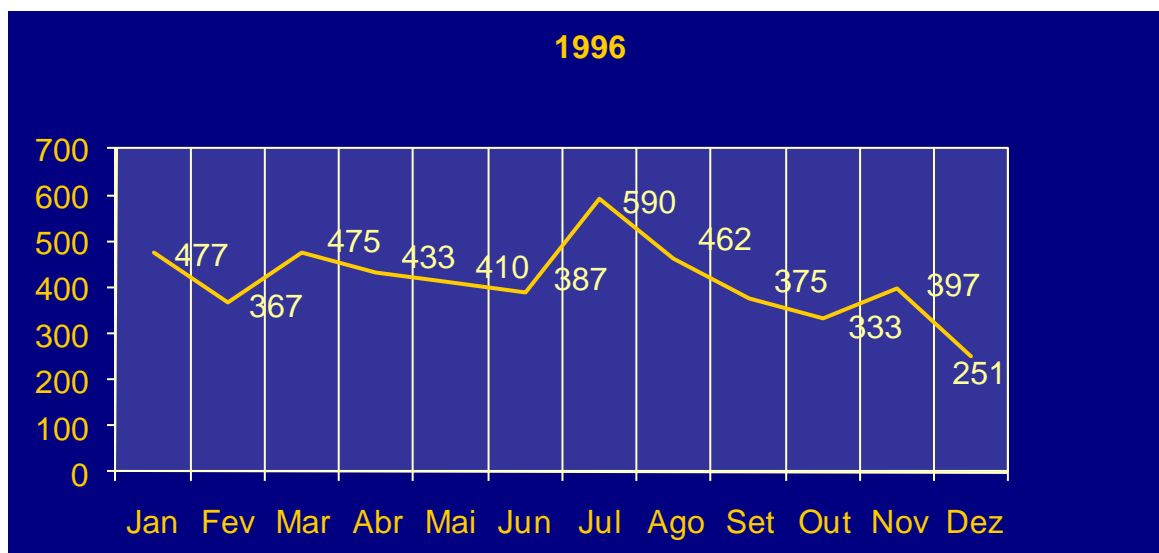
TOTAL: 6 975 (- 82, ou seja - 1,2% que no ano anterior), dos quais 19 especiais



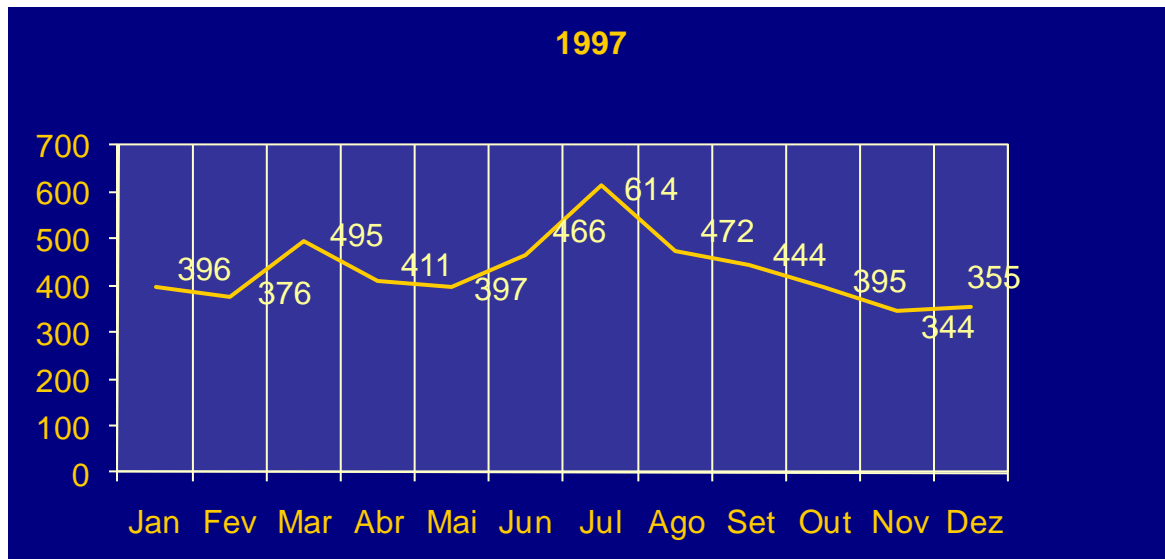
TOTAL: 6 897 (- 78, ou seja - 1,1 % que no ano anterior), dos quais 15 especiais



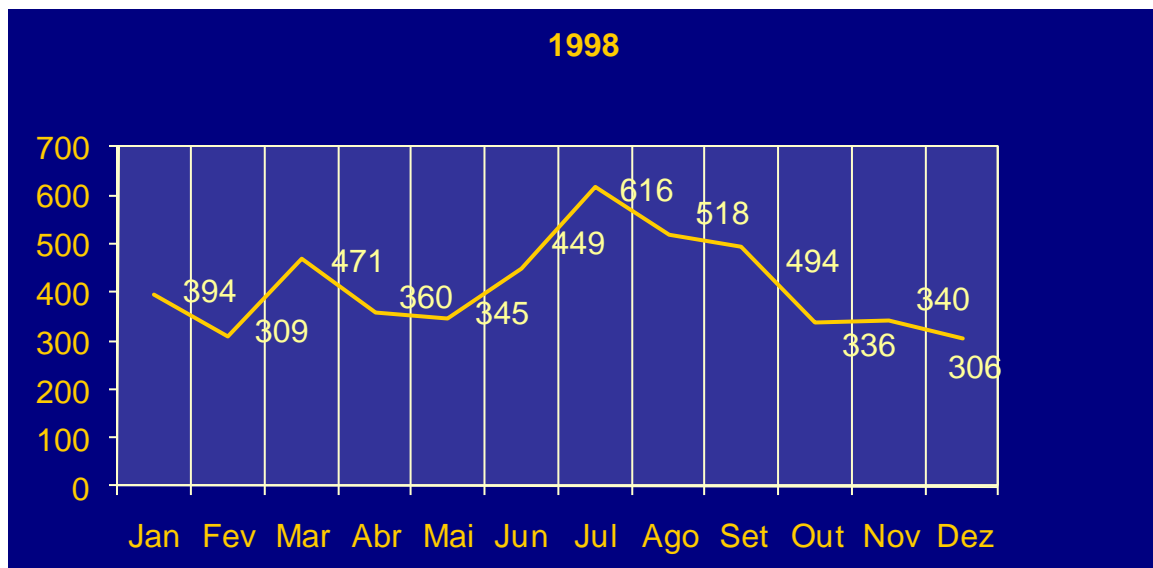
TOTAL: 6 306 (- 591, ou seja - 8,6 % que no ano anterior), dos quais 16 especiais



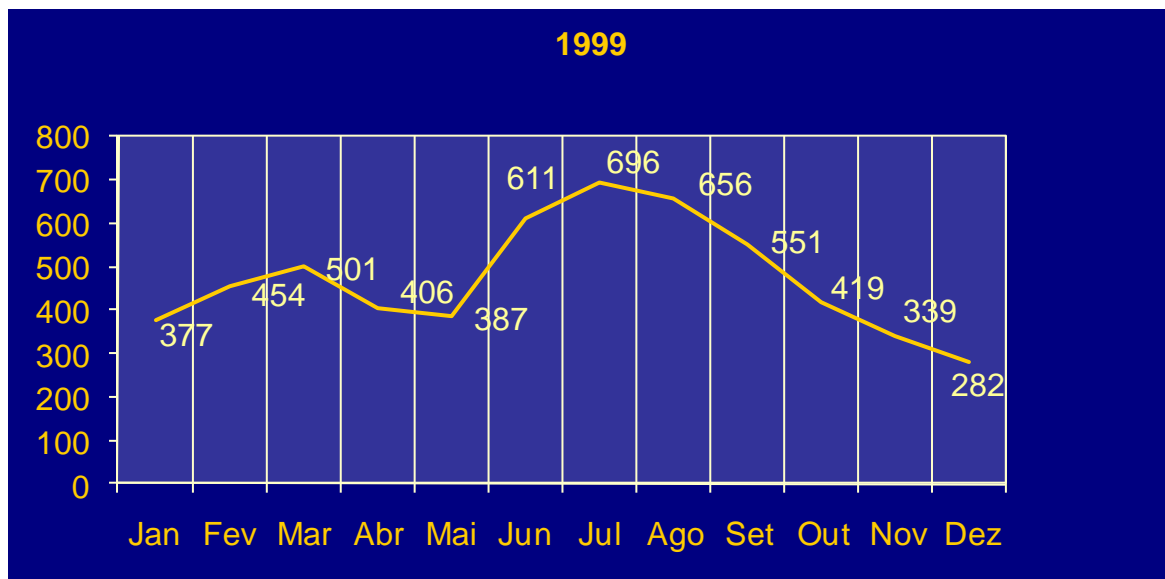
TOTAL: 4 957 (- 1.349, ou seja - 21,4 % que no ano anterior), dos quais 4 especiais



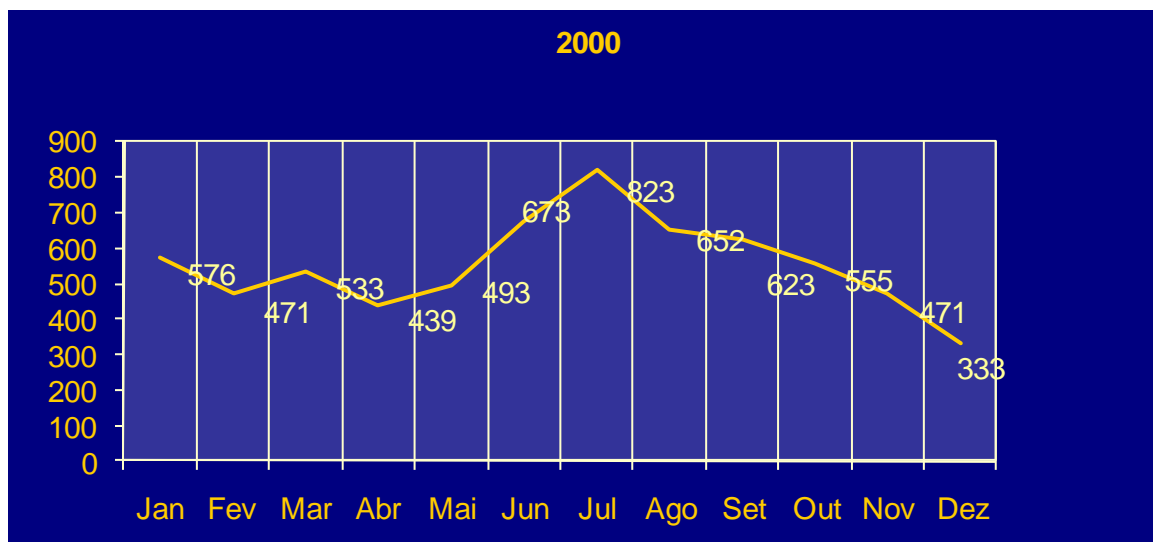
TOTAL: 5 165 (+ 208, ou seja + 4,2 % que no ano anterior), dos quais 17 especiais



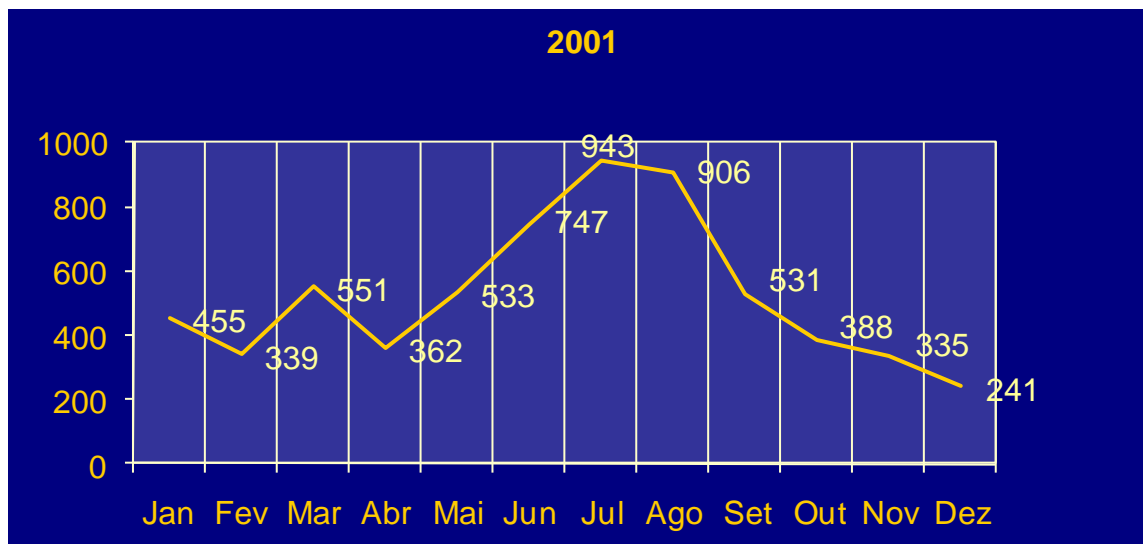
TOTAL: 4 938 (- 227, ou seja - 4,4 % que no ano anterior), dos quais 12 especiais



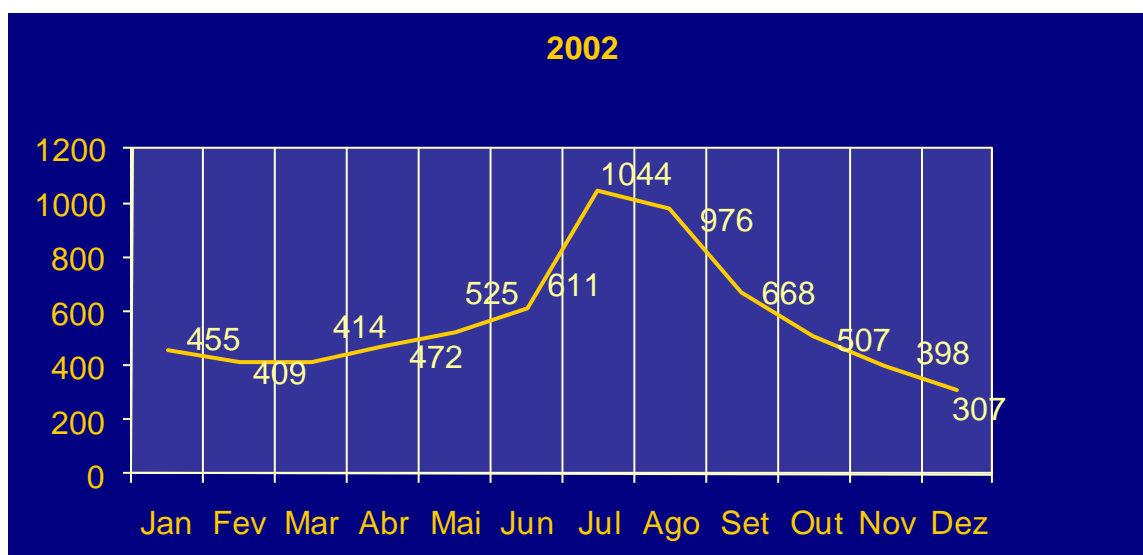
TOTAL: 5 679 (+ 741, ou seja, + 15 % que no ano anterior), dos quais 13 especiais



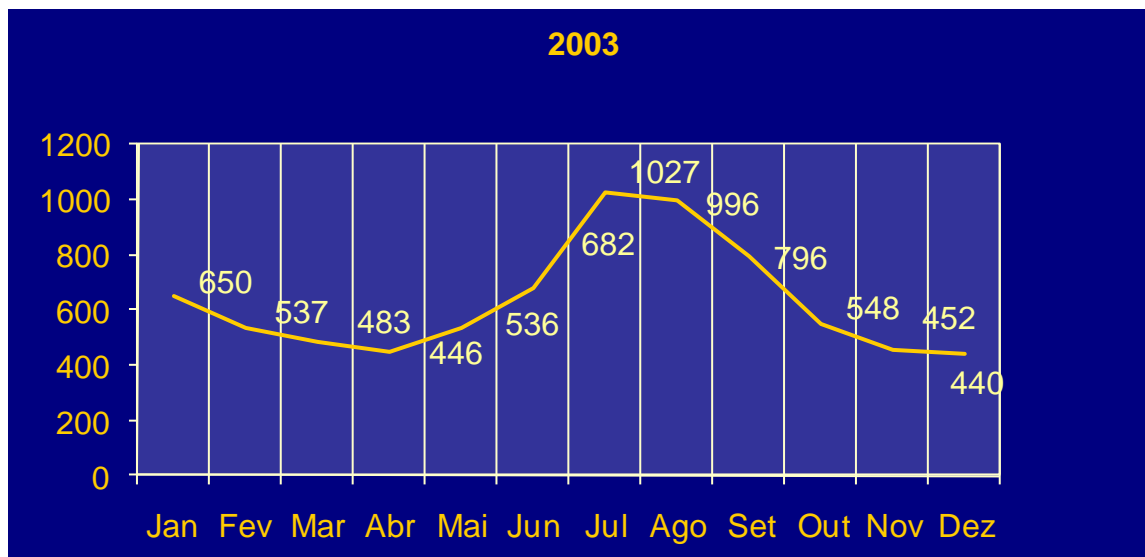
TOTAL: 6 642 (+ 963, ou seja + 17 % que no ano anterior), dos quais 11 especiais



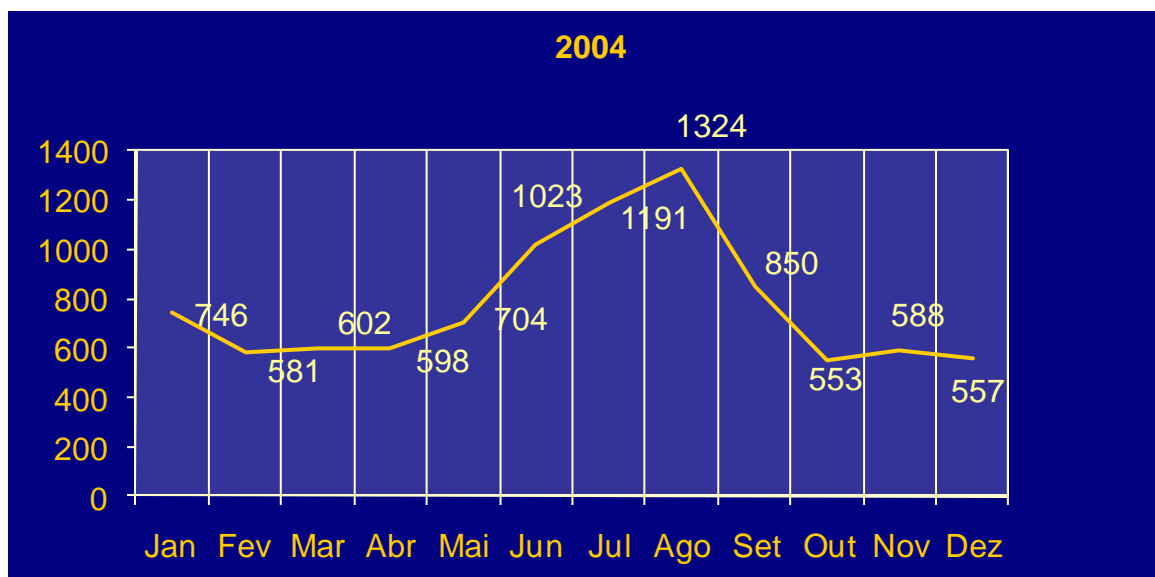
TOTAL: 6 331 (- 311, ou seja - 4,7 % que no ano anterior), dos quais 9 especiais



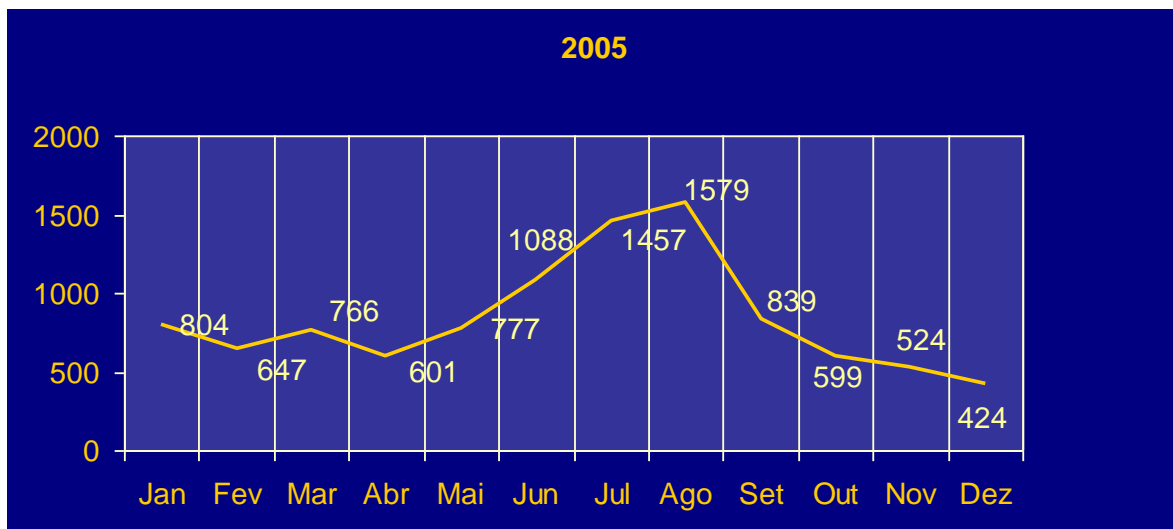
TOTAL: 6 786 (+ 455, ou seja + 7,2 % que no ano anterior), dos quais 13 especiais



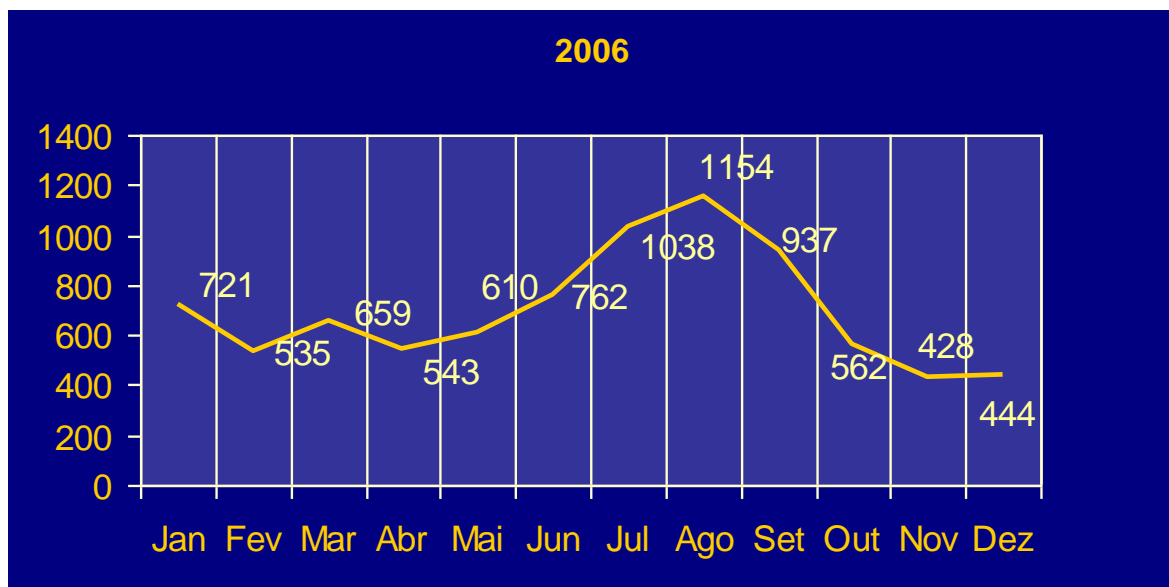
TOTAL: 7 593 (+ 807, ou seja + 11,9 % que no ano anterior), dos quais 3 especiais



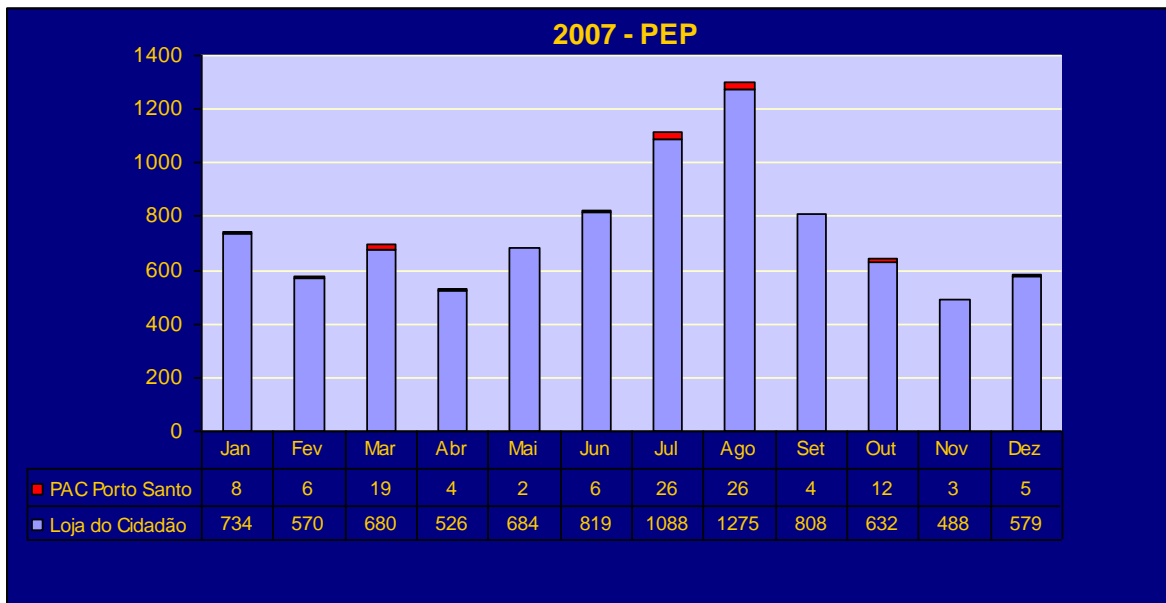
TOTAL: 9 317 (+ 1724, ou seja + 22,7 % que no ano anterior), dos quais 2 especiais



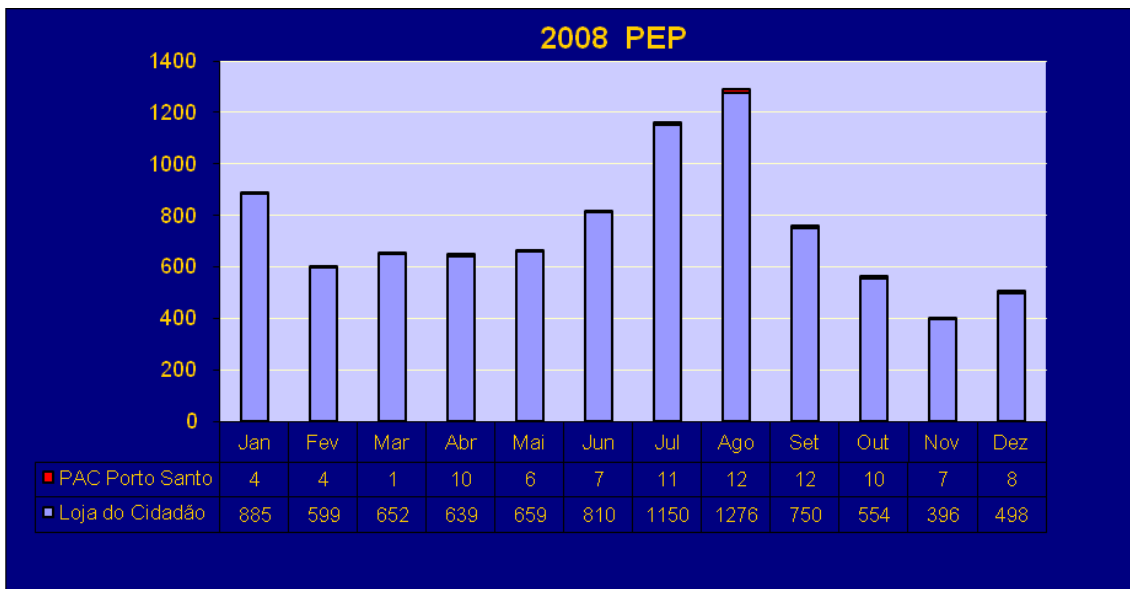
TOTAL: 10 105 (+ 788, ou seja + 8,4 % que no ano anterior), dos quais 5 especiais



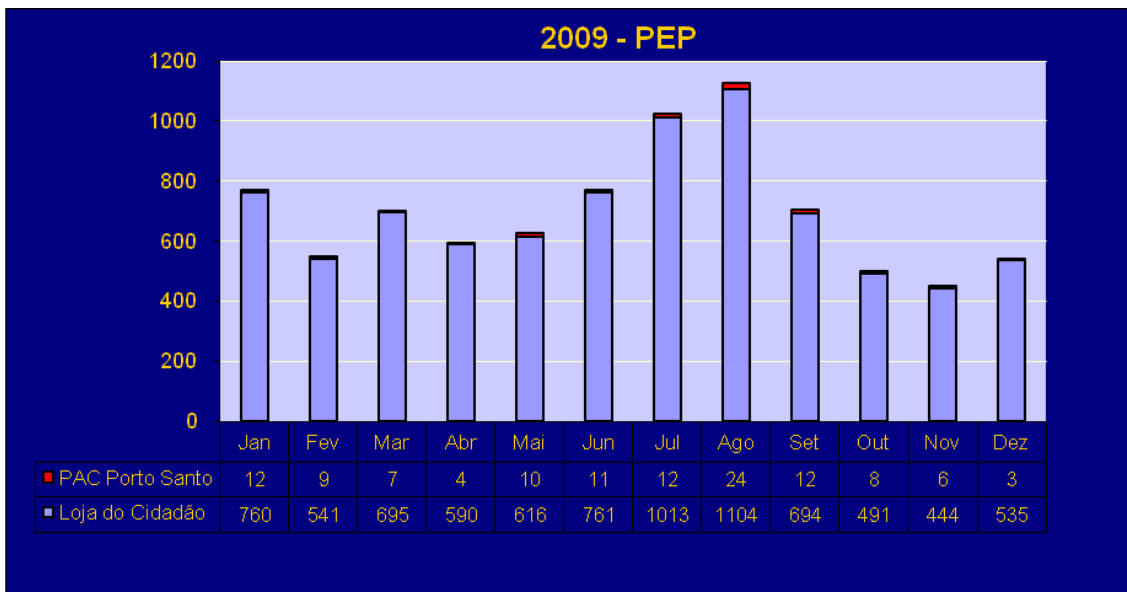
TOTAL: 8393 (- 1712, ou seja - 16,9 % que no ano anterior), dos quais 6 especiais



TOTAL: 9004 (+ 611, ou seja + 7,3% que no ano anterior), dos quais 2 especiais



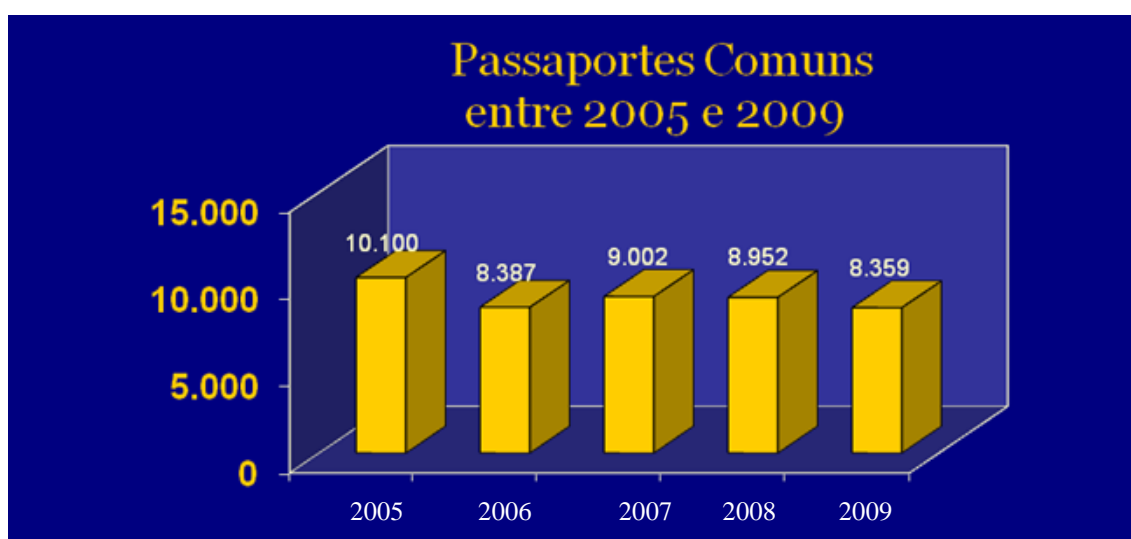
TOTAL: 8960 (-44, ou seja - 0,5% que no ano anterior), dos quais 8 especiais



TOTAL: 8362 (-598 ou seja - 7,5% que no ano anterior), dos quais 3 especiais

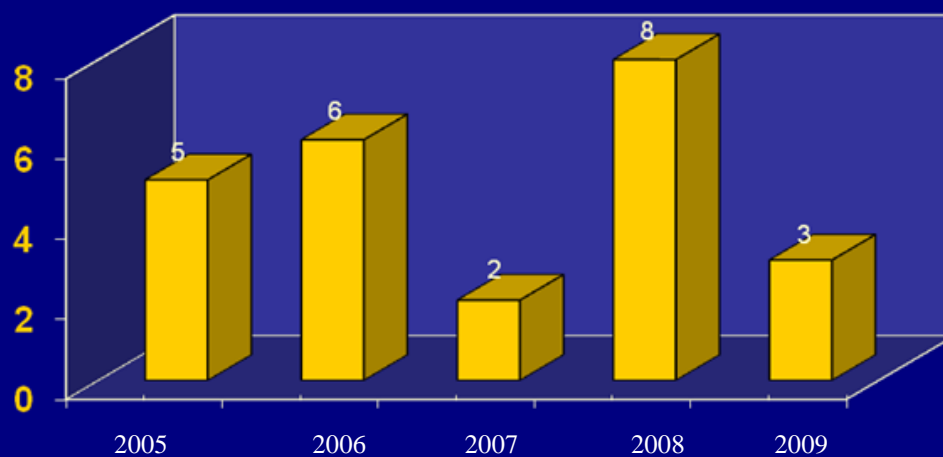
Passaportes Emitidos e Concedidos

Últimos 5 anos



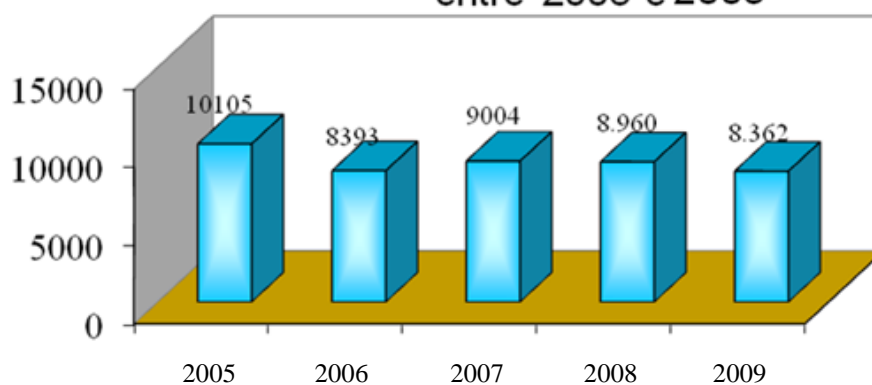
TOTAL: 44.800

Passaportes Especiais entre 2005 e 2009

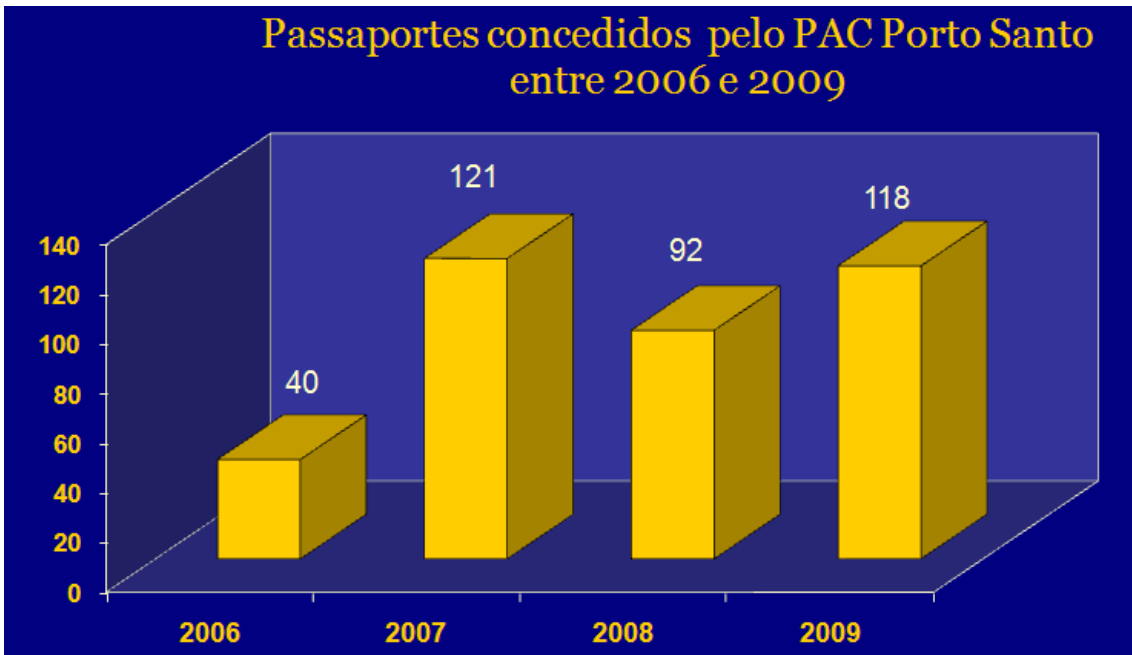


TOTAL: 24

Passaportes (Comuns e Especiais) entre 2005 e 2009



TOTAL: 44.824



TOTAL: 371

Passaportes Emitidos e Concedidos

Entre 1988 e 2009

(Comuns e especiais, por anos)

Ano	Comuns	Especiais	Total
1988	8 579	18	8 597
1989	9 122	26	9 148
1990	9 093	17	9 110
1991	7 326	25	7 351
1992	7 046	11	7 057
1993	6 956	19	6 975
1994	6 882	15	6 897
1995	6 290	16	6 306
1996	4 953	4	4 957
1997	5 148	17	5 165
1998	4 926	12	4 938
1999	5 666	13	5 679
2000	6 631	11	6 642
2001	6 322	9	6 331
2002	6 773	13	6 786
2003	7 590	3	7 593
2004	9 315	2	9 317
2005	10 100	5	10 105
2006	8 387	6	8 393
2007	9 002	2	9 004
2008	8 952	8	8 960
2009	8 359	3	8 362
TOTAL	163 418	255	163 673

Resumo das receitas arrecadadas em 2009

A receita total em 2009 para a concessão de passaportes na Região atingiu os 510.607,50 euros. Destes, 200.500,00 euros destinaram-se ao Governo Regional, 256.135,00 euros à INCM e 53.972,50 euros ao SEF, nos termos da lei.

Designação da Receita	Preço Unit.	Quant.	Governo Regional	Quant.	PAC - Porto Santo	TOTAL
Governo Regional						
€						
Comuns:						
Menores de 12 anos.....	10,00	1.027	10.270,00	16	160,00	10.430,00
Maiores de 65 anos.....	18,00	788	14.184,00	9	162,00	14.346,00
Entre 12 e os 65 anos.....	26,00	6.426	167.076,00	93	2.418,00	169.494,00
Não apresentação de passaporte anterior válido.....						
	6,00	166	996,00	0	0,00	996,00
Emissão de 2.ª Passaporte.....						
	2,00	15	30,00	0	0,00	30,00
Serviço externo.....						
	50,00	0	0,00	0	0,00	0,00
Temporários.....						
	120,00	0	0,00	0	0,00	0,00
			192.556,00			2.740,00
						195.296,00
Urgências:						
Expresso.....	4,00	670	2.680,00	0	0,00	
Urgente.....	4,00	565	2.260,00	1	4,00	
Entrega no aeroporto de Lisboa	4,00	62	248,00	3	12,00	
			5.188,00			16,00
						5.204,00
TOTAL			197.744,00			200.500,00
INCM						
Passaportes:						
Comuns.....						
	27,50	8.241	226.627,50	118	3.245,00	229.872,50
Especiais.....						
	27,50	3	82,50	0	0,00	82,50
Envio pt morada.....						
	10,00	3	30,00	0	0,00	30,00
			226.740,00			3.245,00
						229.985,00
Urgências:						
Expresso.....	15,00	670	10.050,00	0	0,00	10.050,00
Urgente.....	25,00	565	14.125,00	1	25,00	14.150,00
Entrega no aeroporto de Lisboa...	30,00	62	1.860,00	3	90,00	1.950,00
			26.035,00			115,00
						26.150,00
TOTAL			252.775,00			256.135,00
SEF						
Passaportes comuns:						
Menores de 12 anos.....	2,50	1.027	2.567,50	16	40,00	2.607,50
Maiores de 65 anos.....	4,50	788	3.546,00	9	40,50	3.586,50
Entre 12 e os 65 anos.....	6,50	6.426	41.769,00	93	604,50	42.373,50
Não apresentação de passaporte anterior válido.....						
	24,00	166	3.984,00	0	0,00	3.984,00
Emissão de 2.ª Passaporte.....						
	8,00	15	120,00	0	0,00	120,00
			51.986,50			685,00
						52.671,50
Urgências:						
Expresso.....	1,00	670	670,00	0	0,00	670,00
Urgente.....	1,00	565	565,00	1	1,00	566,00
Entrega no aeroporto de Lisboa...	1,00	62	62,00	3	3,00	65,00
			1.297,00			4,00
						1.301,00
TOTAL			53.283,50			53.972,50
TOTAIS....			503.802,50			510.607,50
						6.805,00