



Barómetro Regional da Qualidade

Avaliação da Satisfação dos Residentes

com o Meio Ambiente

2011


Faça parte deste sorriso!
Pela **Qualidade** na **Madeira**.


barómetro regional da qualidade

Entidade Promotora



Concepção e Realização



Qmetrics

Enquadramento





Barómetro Regional da Qualidade
Avaliação da Satisfação dos Residentes
com o Meio Ambiente

2011



Índice

SÍNTESE	03
1. INTRODUÇÃO	04
2. METODOLOGIA	05
2.1 Inquérito aos Residentes	05
2.2 Indicadores de Percepção	06
3. RESULTADOS GLOBAIS	07
3.1 Imagem	07
3.2 Qualidade Global	08
3.3 Qualidade do Meio Envolverte - Infraestruturas.....	09
3.4 Qualidade do Meio Envolverte - Ambiente, Sociedade e Transportes	09
3.5 Tempo Gasto nas Deslocações	10
3.6 Qualidade do Meio Envolverte - Lazer	10
4. RESULTADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA DOS RESIDENTES	11
4.1 Resultados Globais.....	11
5. EVOLUÇÃO DESDE 2007.....	15
5.1 Resultados Globais.....	15
ANEXOS:.....	19
A1: Caracterização Sócio-Económica	19
A2: Medidas de Qualidade	19



Síntese

O presente estudo tem como **objectivo fundamental**, a **medição da percepção dos residentes relativamente ao Meio Envolverte**, no âmbito do Barómetro Regional da Qualidade.

A abordagem adoptada consiste na realização de um estudo de mercado, entre 18 de Março de 2011 e 12 de Maio de 2011, onde foram entrevistados telefonicamente 212 residentes na Região Autónoma da Madeira.

Analisando os resultados obtidos, verifica-se que, em geral, os residentes avaliaram positivamente todos os aspectos referentes ao meio envolvente e que nas dimensões:

- **Imagem:** o indicador “região onde as pessoas são simpáticas” é o melhor avaliado entre os residentes, com avaliações consideradas muito positivas¹.
- **Qualidade do Meio Envolverte – Infraestruturas:** o indicador “acessibilidades das redes viárias” é o melhor avaliado pelos residentes, em oposição das “estruturas de apoio social (creches e lares)”, que é o indicador pior avaliado.
- **Qualidade do Meio Envolverte – Ambiente, Sociedade e Transportes:** de todos os indicadores que compõem esta dimensão, a “qualidade da água” é a melhor avaliada, com uma avaliação muito positiva, em oposição aos “flagelos sociais como toxicodependência, alcoolismo ou violência doméstica”, com uma avaliação considerada neutra.
- **Qualidade do Meio Envolverte – Lazer:** a “qualidade e variedade de parques e espaços verdes” destaca-se como o aspecto melhor avaliado pelos residentes, em oposição à “qualidade e variedade de cinemas, teatro, bibliotecas, música e espectáculos”, que, embora tenha sido o aspecto pior avaliado, apresenta uma avaliação considerada positiva.

Em complemento ao estudo de mercado, foi desenvolvido um modelo de regressão que procura explicar a percepção sobre a Qualidade Global da região em função dos indicadores associados à qualidade do meio envolvente e no indicador de imagem relativo à segurança. Os resultados deste modelo, conseguem explicar cerca de 32% da variância da Qualidade Global da Região, enquanto local de residência, e revelam que os indicadores: “qualidade urbanística e de ordenamento do território”, “estruturas de apoio social (creches e lares)”, “qualidade do ar”, “qualidade e variedade de actividades para as crianças” e, ainda, “região segura relativamente a actos criminosos e furtos” são, por esta ordem, os que mais impacto têm na Qualidade Global da região.

¹ Por convenção, considera-se que:

- Índices inferiores a 40: avaliação negativa (indivíduos insatisfeitos);
- Índices entre 40 e 60: avaliação neutra (indivíduos nem satisfeitos nem insatisfeitos);
- Índices entre 60 e 80: avaliação positiva (indivíduos satisfeitos);
- Índices superiores a 80: avaliação muito positiva (indivíduos muito satisfeitos).



1. Introdução

O “Barómetro Regional da Qualidade na Região Autónoma da Madeira”, surge no âmbito da implementação da Estratégia Regional para a Qualidade (ERAMQ), aprovada pela Resolução nº 276/2005, de 17/03/2005.

Neste sentido, a Direcção Regional de Comércio, Indústria e Energia (DRCIE) pretendeu através de uma abordagem pragmática implementar um conjunto de indicadores (de desempenho e de percepção) que permitissem aferir a situação actual da qualidade na Região Autónoma da Madeira (RAM), a percepção da mesma, o grau de satisfação de residentes e turistas e o impacto de acções de melhoria implementadas.

Nota: Informações mais detalhadas poderão ser consultadas nos relatórios sobre o Barómetro e metodologia dos modelos de satisfação.

O presente estudo tem como objectivo fundamental, a **Avaliação da Satisfação dos Residentes com o Meio Envoltente**, no âmbito do Barómetro Regional da Qualidade, através da percepção dos residentes. Os indicadores utilizados nesta avaliação fazem parte de um conjunto de indicadores do Barómetro Regional da Qualidade e/ou do Índice de Qualidade de Vida, que são disponibilizados periodicamente.

Este estudo permite:

- A produção de indicadores de percepção que, conjuntamente com outros indicadores, integram o Barómetro Regional da Qualidade na Região Autónoma da Madeira e fazem parte de um Índice de Qualidade de Vida;
- Analisar um conjunto de aspectos do meio envolvente no seu conjunto e por segmento;
- Efectuar um *benchmark* entre a percepção dos turistas e residentes, sempre que seja possível fazer essa comparação.

Os indicadores de percepção recolhidos através do questionário são utilizados, após a sua normalização, na construção do Barómetro Regional da Qualidade.



2. Metodologia

A metodologia adoptada consistiu em duas etapas interdependentes, como já se referiu. Em primeiro lugar foi realizado um inquérito aos residentes e, em seguida, em estreita relação com a primeira etapa, foi especificado um modelo de regressão que procura explicar a percepção sobre a Qualidade Global da região em função dos indicadores associados à qualidade do meio envolvente e no indicador de imagem relativo à segurança.

2.1 Inquérito aos Residentes

Estudo de Avaliação da Satisfação dos Residentes com o Meio Envolvente	
População alvo	Residentes na Região Autónoma da Madeira, no período entre Março e Maio de 2011
Segmentos	Áreas geográficas: <ul style="list-style-type: none"> • Funchal • Ilha da Madeira (excepto Funchal) • Ilha de Porto Santo
Amostra	212 entrevistas
Método de entrevista	Entrevistas telefónicas apoiadas pelo sistema CATI (<i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i>)
Período de inquirição	Entre 18 de Março e 12 de Maio de 2011
Controlo de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento do trabalho de campo, através da auditoria das entrevistas e avaliação dos entrevistadores. • Reinquirição parcial de cerca de 14% das entrevistas telefónicas e validação de todos os registos de forma a despistar codificação incorrecta ou respostas incoerentes ou incompatíveis.

Segmento	Amostra
Funchal	70
Ilha da Madeira (excepto Funchal)	120
Ilha de Porto Santo	22

2.2 Indicadores de Percepção

Áreas	Indicador (de percepção)
Imagem	Região inovadora e virada para o futuro (a) Região segura relativamente a actos criminosos e furtos Região onde as pessoas são simpáticas (a) Região onde a agricultura tem um papel importante
Qualidade Global	Qualidade global da região
Qualidade do Meio Envolvente - Infraestruturas	Acessibilidades das redes viárias Estruturas de apoio social (creches e lares) Qualidade da habitação Qualidade urbanística e de ordenamento do território (b) Qualidade das novas infraestruturas culturais, de acesso ao mar, de lazer, desportivas e de recuperação urbanística
Qualidade do Meio Envolvente - Ambiente, Sociedade e Transportes	Limpeza e higiene dos locais Qualidade dos serviços de transporte Qualidade do ar (b) Qualidade da água (b) Flagelos sociais como toxicodependência, alcoolismo ou violência doméstica (b) Qualidade paisagística e ambiental Qualidade dos produtos agro-alimentares regionais
Qualidade do Meio Envolvente - Lazer	A qualidade e variedade de cinemas, teatros, bibliotecas, música e espectáculos A qualidade e variedade de espaços para a prática do desporto A qualidade e variedade de actividades para as crianças A qualidade e variedade de parques e espaços verdes

(a) Indicadores que não pertencem ao Barómetro Regional da Qualidade nem ao Índice de Qualidade de Vida.

(b) Indicadores que pertencem unicamente ao Índice de Qualidade de Vida.



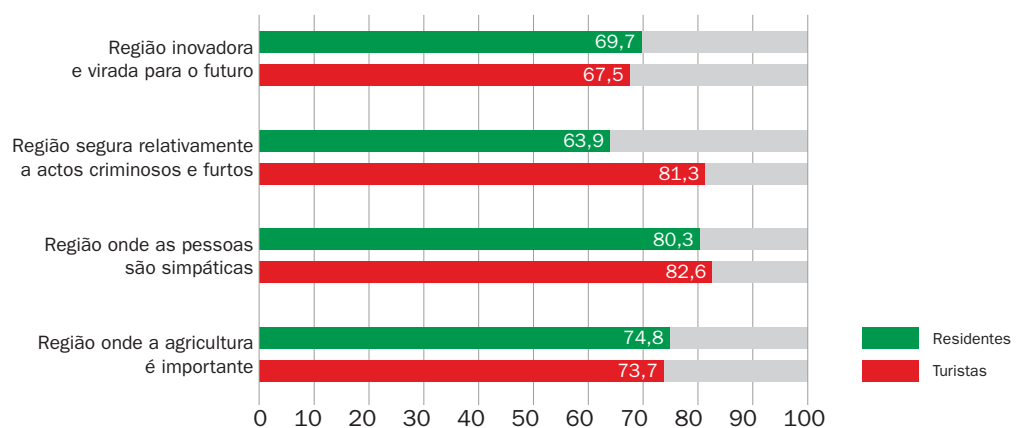
3. Resultados Globais

Alguns dos aspectos avaliados pelos residentes sobre o Meio Envolvere foram também avaliados por turistas, entre o período de Março e Maio de 2011. Entende-se por turista qualquer pessoa não residente na RAM, que viajou para esta região por motivos profissionais ou de lazer e que chegou de avião ou de cruzeiro.

Portanto, sempre que algum dos aspectos do Meio Envolvere avaliado pelos residentes foi também avaliado pelos turistas, ambos os resultados são apresentados. Para mais informações sobre a avaliação dos turistas, consultar o relatório de Avaliação da Satisfação dos Turistas de 2011.

3.1 Imagem

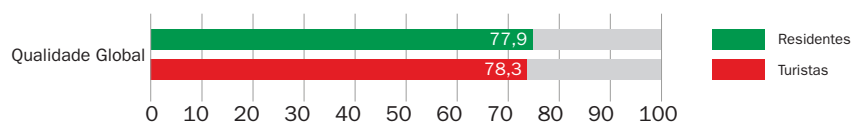
O indicador melhor avaliado tanto por residentes como por turistas é “região onde as pessoas são simpáticas”, com avaliações muito positivas em ambos os casos. As avaliações mais modestas encontram-se nos indicadores “região segura relativamente a actos criminosos e furtos” e “região inovadora e virada para o futuro”, para residentes e turistas, respectivamente. De referir ainda que existem diferenças significativas na avaliação dos residentes e dos turistas no que diz respeito ao indicador da Imagem “região segura relativamente a actos criminosos e furtos”, com os turistas a avaliarem mais positivamente esse indicador do que os residentes. Por outro lado, os residentes avaliam melhor o indicador “região inovadora e virada para o futuro”.



Nota: Os resultados apresentados referem-se aos valores médios das avaliações dos residentes e dos turistas.

3.2 Qualidade Global

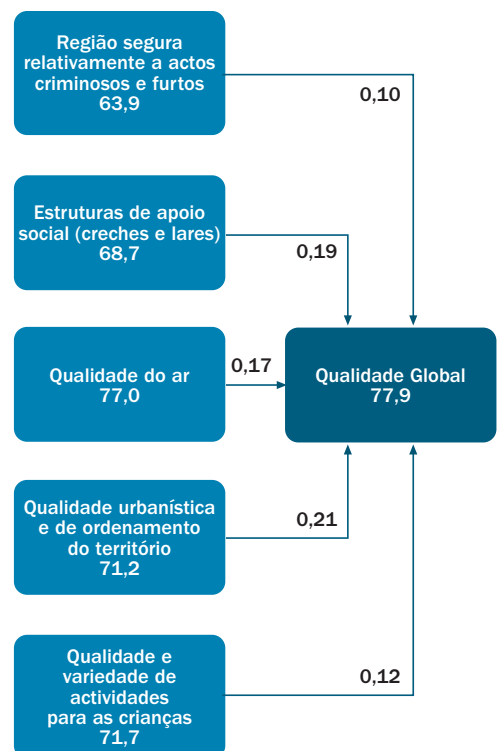
A Qualidade Global da região foi avaliada de maneira diferente por turistas e residentes. Enquanto os primeiros foram questionados sobre a qualidade global da região como destino de férias, os segundos responderam sobre a qualidade global da região como local de residência. Em ambas as avaliações, a qualidade global da região apresenta valores positivos, atingindo os 77,9 pontos nos residentes e os 78,3 pontos nos turistas.



Foi igualmente ajustada uma regressão linear, com base nas respostas dos residentes, com o propósito de explicar a **Qualidade Global da região enquanto local de residência** em função dos indicadores que constituem as dimensões da qualidade do meio envolvente (infraestruturas; ambiente, sociedade e transportes; e lazer) e no indicador de imagem relativo à segurança.

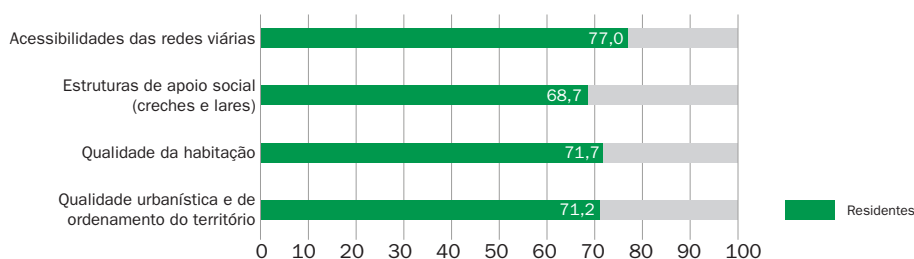
Os indicadores com impacto significativo (a um nível de confiança de 95%), explicam apenas 32,1% da variância da **Qualidade Global**, o que é justificável por haver outros indicadores que não se encontram no inquérito e que contribuem para a qualidade de uma região (por exemplo, a educação e a saúde).

Na figura apresentada ao lado, podem observar-se os desempenhos ao nível de cada um dos indicadores com impacto significativo na percepção da **qualidade global**, assim como, os valores dos respectivos impactos. Como referido anteriormente, os indicadores com maior impacto na Qualidade Global são a “qualidade urbanística e de ordenamento do território”, seguido das “estruturas de apoio social (creches e lares)”, da “qualidade do ar”, da “qualidade e variedade de actividades para as crianças” e, finalmente, do indicador “região segura relativamente a actos criminosos e furtos”.



3.3 Qualidade do Meio Envoltente – Infraestruturas

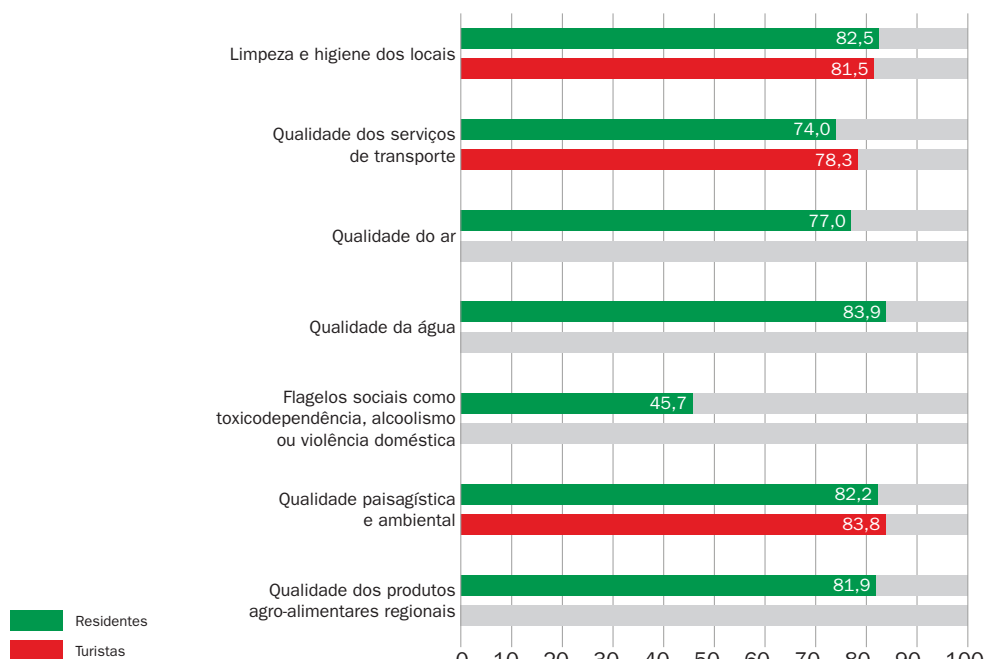
As acessibilidades das redes viárias representam o aspecto mais bem avaliado pelos residentes na dimensão Qualidade do Meio Envoltente, no que diz respeito às infraestruturas. Em sentido contrário encontram-se as “estruturas de apoio social (creches e lares)”, que apesar de serem as menos bem avaliadas, apresentam ainda um valor considerado positivo.



3.4 Qualidade do Meio Envoltente - Ambiente, Sociedade e Transportes

Verifica-se que existem diferenças significativas na avaliação dos residentes e dos turistas no que diz respeito ao indicador da “qualidade dos serviços de transporte”, com os turistas a avaliarem mais positivamente este indicador do que os residentes.

De todos os indicadores avaliados pelos residentes, a “qualidade da água” é a melhor avaliada, com uma avaliação muito positiva, em oposição aos “flagelos sociais como toxicodependência, alcoolismo ou violência doméstica”. Este é o único indicador a apresentar um desempenho inferior a 50 (45,7), evidenciando assim uma avaliação já tendencialmente negativa.

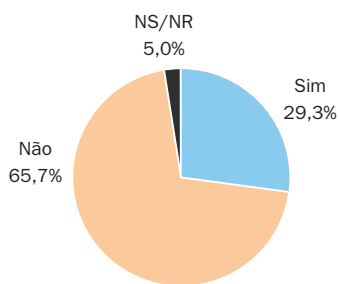


3.5 Tempo Gasto nas Deslocações

Cerca de 29% dos residentes efectuou deslocações diárias para o seu trabalho ou para a escola, durante a última semana.

Na Ilha de Porto Santo o tempo médio de deslocação pouco passa os 15 minutos. Pelo contrário, os residentes da Ilha da Madeira experimentam tempos médios de deslocação que rondam os 40 minutos.

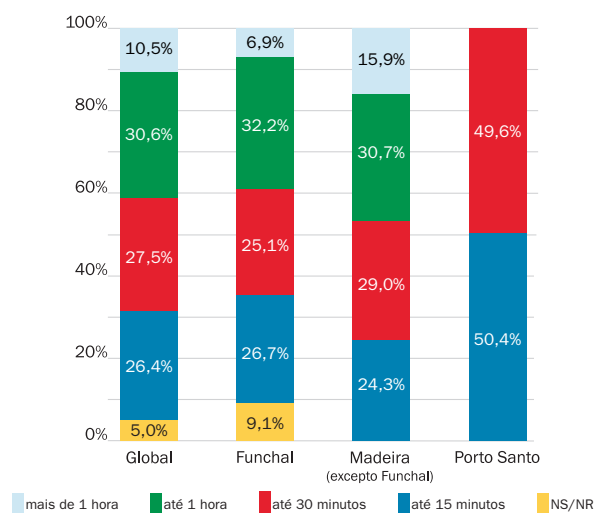
Percentagem de pessoas que efectuou deslocações diárias para o seu trabalho ou escola, na última semana



Área geográfica	Tempo médio
Global	38,5
Funchal	37,6
Madeira (excepto Funchal)	41,3
Porto Santo	15,2

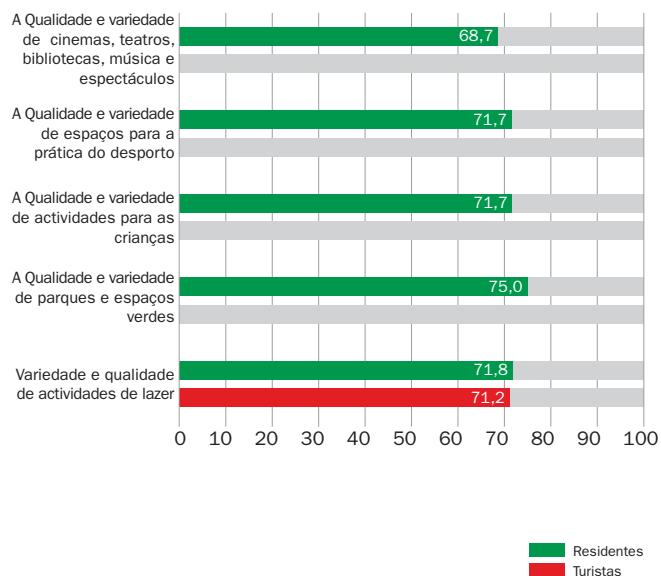
Unidade: Minutos

Tempo médio gasto nas deslocações pendulares (ida e volta)



3.6 Qualidade do Meio Envolveinte – Lazer

De todos os indicadores relacionados com a Qualidade do Meio Envolveinte – Lazer avaliados pelos residentes, a “qualidade e variedade de parques e espaços verdes” destaca-se como o aspecto mais bem avaliado, em oposição à “qualidade e variedade de cinemas, teatros, bibliotecas, música e espectáculos”, que, ainda assim, apresenta uma avaliação considerada positiva. Efectuando uma média simples destes indicadores, obteve-se um novo indicador: “variedade e qualidade de actividades de lazer”, cujo objectivo é o de comparar os resultados com os obtidos pelos turistas, aos quais foi pedido para avaliar exclusivamente a “variedade e qualidade de actividades de lazer” na Região Autónoma da Madeira. Comparando as avaliações de residentes e turistas neste indicador, verifica-se que não existem diferenças significativas nas suas avaliações.





4. Resultados por Área Geográfica dos Residentes

4.1 Resultados Globais

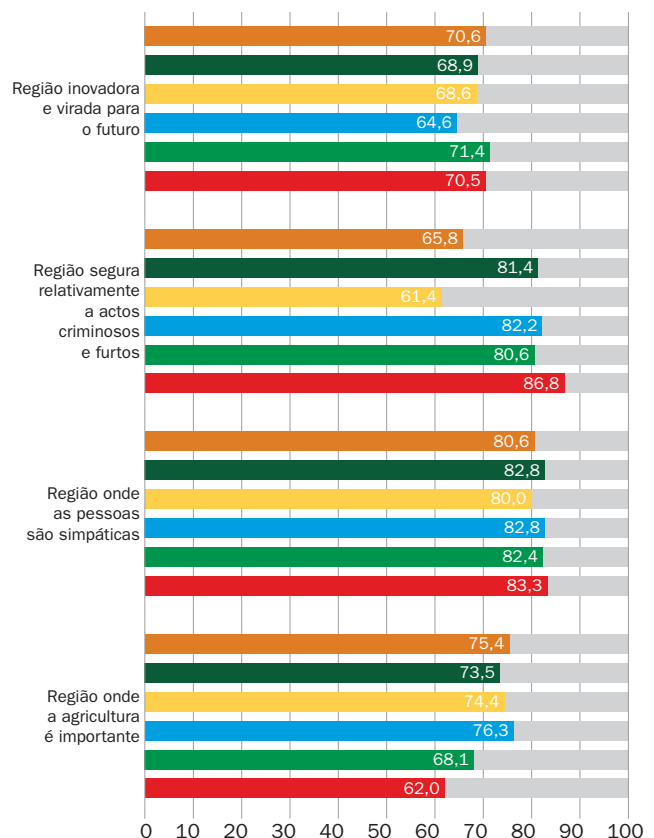
Neste capítulo apresentam-se os resultados por área geográfica. Para o estudo do Meio Envolverte da Região Autónoma da Madeira consideraram-se, como já se referiu, três segmentos geográficos, respeitantes ao local do domicílio do residente: ilha da Madeira (com excepção do município do Funchal), município do Funchal e ilha de Porto Santo.

Além disso e analogamente à apresentação dos resultados globais que constam no capítulo anterior, apresentam-se também os resultados obtidos pelo estudo de avaliação da satisfação dos turistas.

De referir ainda que para garantir a confidencialidade das respostas de residentes e de turistas, não se apresentam valores para os indicadores quando o número de respostas é inferior a três.

Imagem

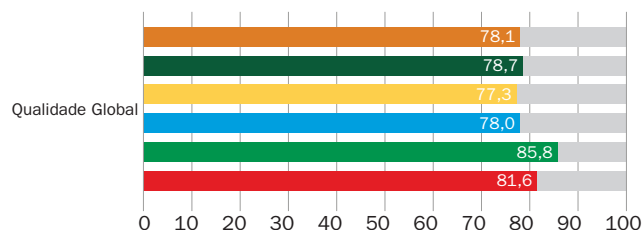
No que diz respeito aos residentes, o indicador pior avaliado quer no Funchal, quer na Madeira (excepto Funchal) é “região segura relativamente a actos criminosos e furtos”. Já para os residentes do Porto Santo a avaliação mais modesta foi obtida no indicador “região onde a agricultura é importante”. É de destacar o indicador “região onde as pessoas são simpáticas” como o melhor avaliado pelos residentes das três regiões consideradas. Relativamente aos turistas verifica-se que as avaliações mais baixas são obtidas no indicador “região inovadora e virada para o futuro”, quer no Funchal, quer na Madeira (excepto Funchal). Já no Porto Santo, os turistas atribuem a avaliação mais modesta ao indicador “região onde a agricultura é importante”, tal como acontecia com os residentes. As avaliações mais elevadas atribuídas pelos turistas dizem, em geral, respeito ao indicador “região onde as pessoas são simpáticas”, sendo igualmente de destacar o indicador “região segura relativamente a actos criminosos e furtos” por ser aquele que obteve a mais elevada avaliação por parte dos turistas do Porto Santo.



■ Residentes Funchal
 ■ Residentes Madeira (excepto Funchal)
 ■ Residentes Porto Santo
■ Turistas Funchal
 ■ Turistas Madeira (excepto Funchal)
 ■ Turistas Porto Santo

Qualidade Global

A qualidade global da região assume valores positivos superior a 77 pontos em todas as regiões. Com especial destaque evidenciam-se as avaliações dos residentes e dos turistas da Ilha de Porto Santo, com avaliações superiores a 81 pontos.

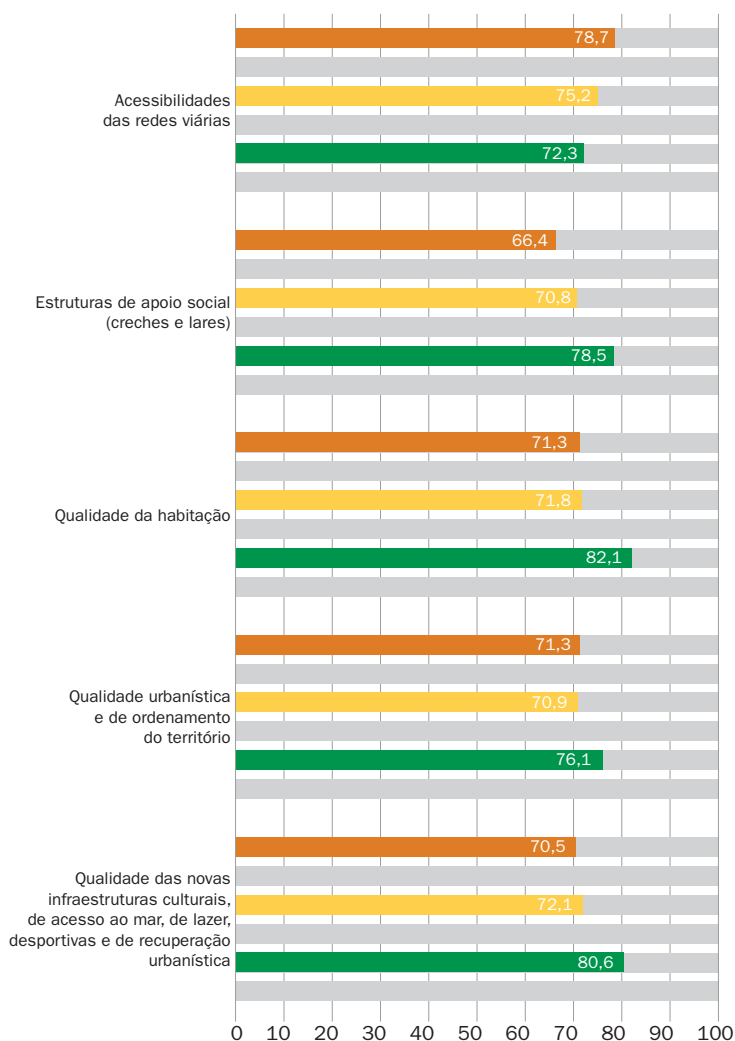


Qualidade do Meio Envolveinte – Infraestruturas

No que refere à avaliação das infraestruturas do meio envolvente, o indicador melhor avaliado quer pelos residentes do Funchal, quer pelos da Madeira (excepto Funchal) é “acessibilidade das redes viárias”, sendo este mesmo indicador o pior avaliado pelos residentes de Porto Santo.

As avaliações mais modestas dos residentes do Funchal e da Madeira (excepto Funchal) encontram-se no indicador “estruturas de apoio social (creches e lares)”.

São de destacar as avaliações muito positivas atribuídas pelos residentes de Porto Santo à “qualidade da habitação” e à “qualidade das novas infraestruturas culturais, de acesso ao mar, de lazer, desportivas e de recuperação urbanística”.



- Residentes Funchal
- Turistas Funchal
- Residentes Madeira (excepto Funchal)
- Turistas Madeira (excepto Funchal)
- Residentes Porto Santo
- Turistas Porto Santo

Qualidade do Meio Envolverte - Ambiente, Sociedade e Transportes

No que se refere aos residentes, observa-se que as melhores avaliações atribuídas quer no Funchal, quer na Madeira (excepto Funchal) dizem respeito ao indicador “qualidade da água”. Já os residentes de Porto Santo atribuem a sua melhor avaliação ao indicador “qualidade paisagística e ambiental”. O indicador “flagelos sociais como toxicoddependência, alcoolismo ou violência doméstica” é o pior avaliado pelos residentes das três regiões.

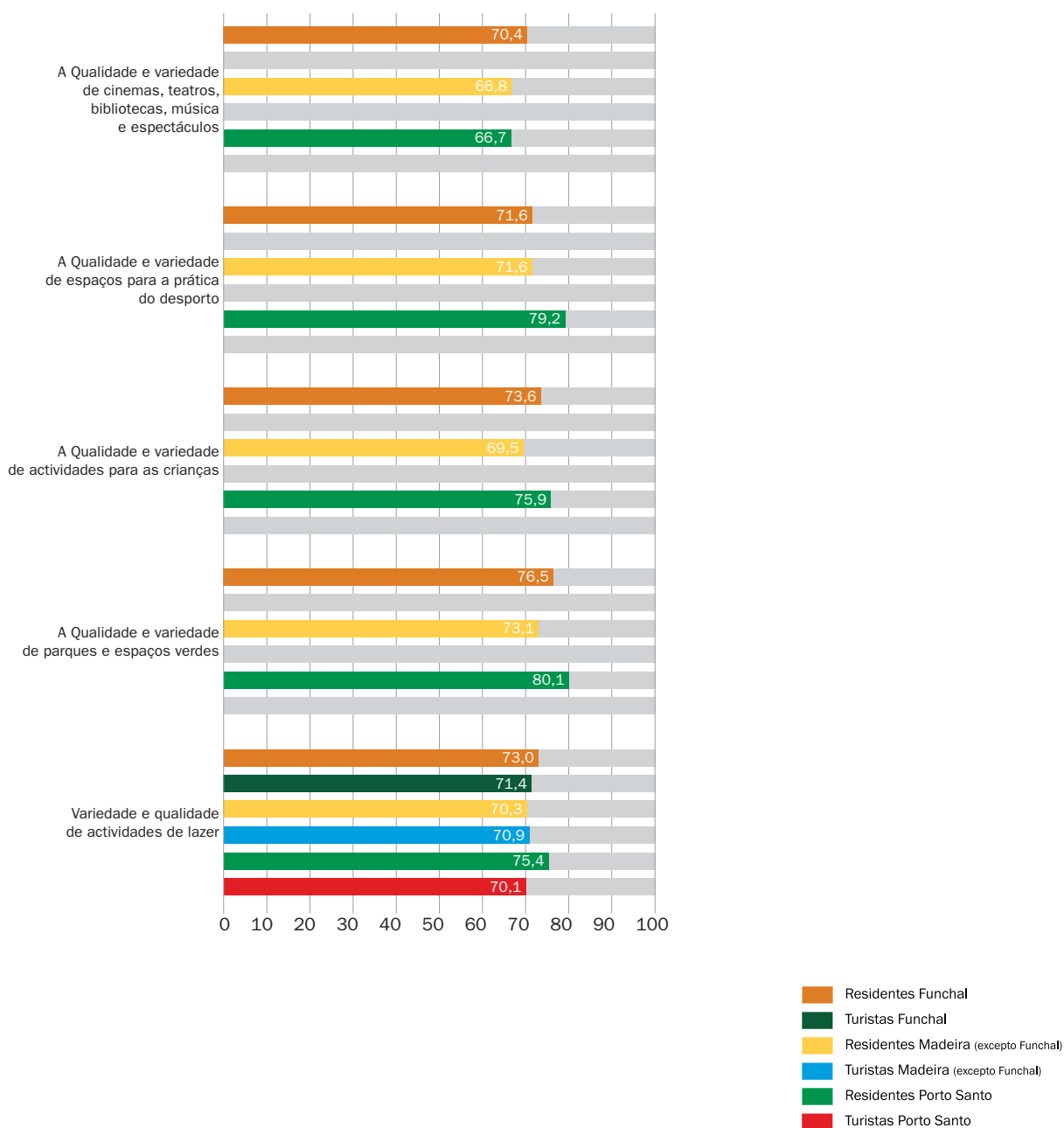
Relativamente aos turistas, há a destacar primeiramente o facto de apenas terem avaliado três dos indicadores referentes ao ambiente, sociedade e transportes: “limpeza e higiene dos locais”, “qualidade dos serviços de transporte” e “qualidade paisagística e ambiental”. Nas regiões consideradas foi o indicador “qualidade paisagística e ambiental” a obter as melhores avaliações por parte dos turistas, enquanto que a “qualidade dos serviços de transporte” obteve as avaliações mais modestas, ainda assim claramente positivas.



Qualidade do Meio Envolverte - Lazer

A “qualidade e variedade de parques e espaços verdes” é o indicador melhor avaliado pelos residentes das três regiões consideradas. Já as avaliações mais modestas destes residentes foram atribuídas ao indicador “qualidade e variedade de cinemas, teatros, bibliotecas, música e espectáculos”.

Os turistas avaliaram unicamente o indicador “variedade e qualidade de actividades de lazer”. Observa-se que não existem diferenças muito significativas nas avaliações dos turistas das três regiões, variando entre um mínimo de 70,1 no Porto Santo e 71,4 no Funchal.





5. Evolução desde 2007

5.1 Resultados Globais

Neste capítulo é analisada a evolução desde 2007, avaliando os resultados obtidos em 2007, 2009 e 2011 tanto por residentes como por turistas. Constatou-se que as variações de alguns indicadores neste período foram, em alguns casos, significativas.

Na avaliação feita pelos turistas da dimensão **Imagem**, a tendência global é de descida ou de manutenção dos níveis de 2009, tal como tinha já acontecido entre 2007 e 2009. Destaca-se o indicador “região segura relativamente a actos criminosos e furtos” por ser aquele que sofreu uma descida mais significativa. No que refere à evolução da avaliação feita pelos residentes, observa-se um comportamento misto, destacando-se negativamente o indicador “região inovadora e virada para o futuro”, com menos 4,9 pontos percentuais que em 2009, e positivamente o indicador “região onde a agricultura é importante”, seguido do indicador “região segura relativamente a actos criminosos e furtos”, com mais 0,8 e 0,7 pontos percentuais do que em 2009, respectivamente.

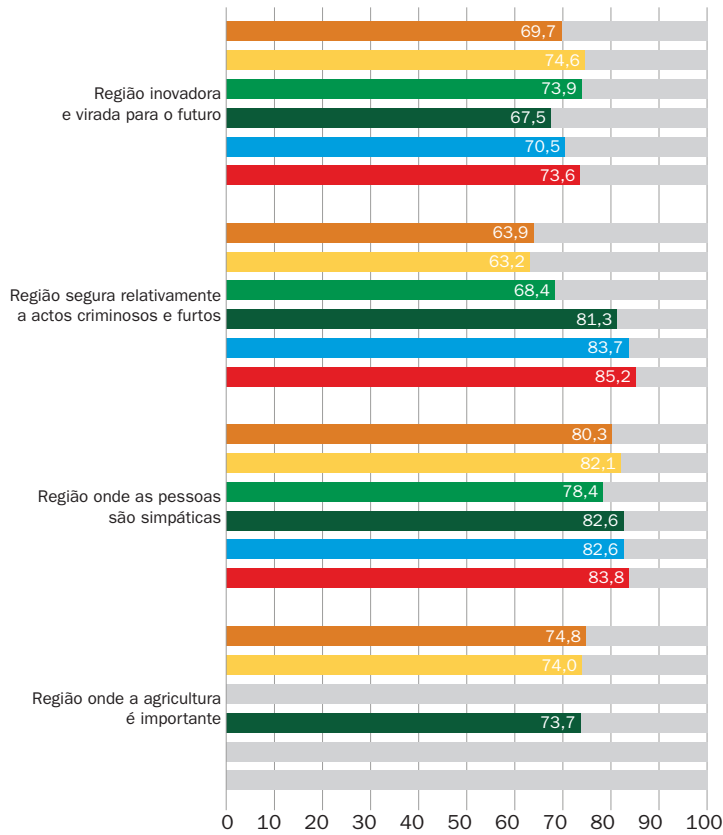
A avaliação da **Qualidade Global** da região manteve a tendência de subida que se tem verificado ao longo dos anos nas avaliações feitas pelos residentes e a de descida nas avaliações dos turistas.

A tendência geral dos indicadores da **Qualidade do Meio Envoltante – Infraestruturas** (apenas avaliados pelos residentes) é a de descida face a 2009, com a maior descida verificada no indicador da “qualidade da habitação”, que ainda assim se situa a níveis superiores a 2007. Foi excepção desta tendência o indicador da “qualidade urbanística e de ordenamento do território”.

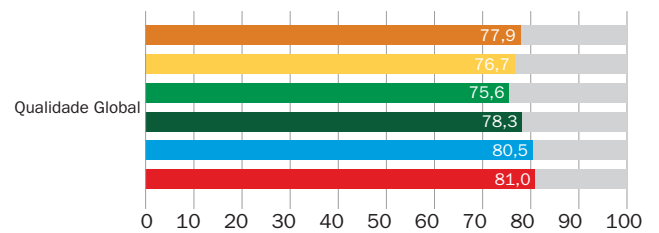
Na **Qualidade do Meio Envoltante – Ambiente, Sociedade e Transportes**, a tendência é de descida no caso dos turistas e mista no caso dos residentes. Para os residentes os indicadores “qualidade dos serviços de transporte” e nos “flagelos sociais como toxicod dependência, alcoolismo ou violência doméstica” verificou-se descida nas avaliações, destacando-se este último com uma descida de cerca de 4,1 pontos percentuais. Nos restantes indicadores os residentes apresentam tendência de subida, destacando-se a “qualidade do ar”, com uma subida de 4,6 pontos relativamente a 2009.

No que refere à **Qualidade do Meio Envoltante – Lazer**, a tendência de todos os indicadores que compõem esta dimensão é de descida, destacando-se nesta tendência o indicador “qualidade e variedade de cinemas, teatros, bibliotecas, música e espectáculos”.

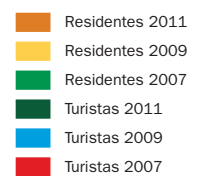
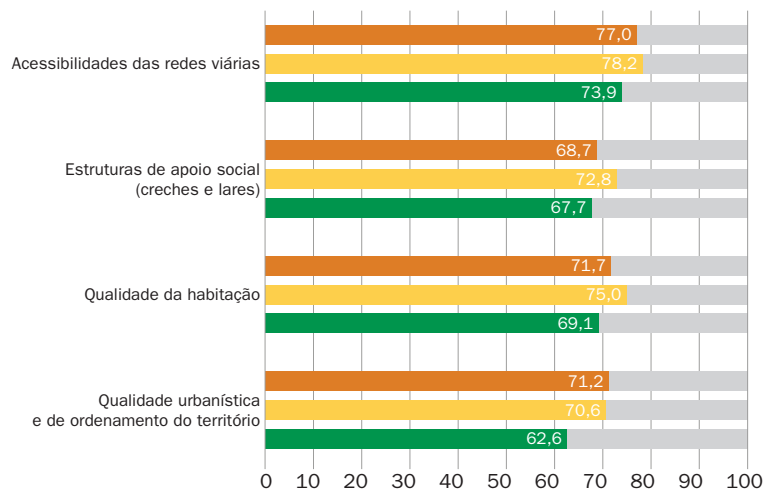
Imagem



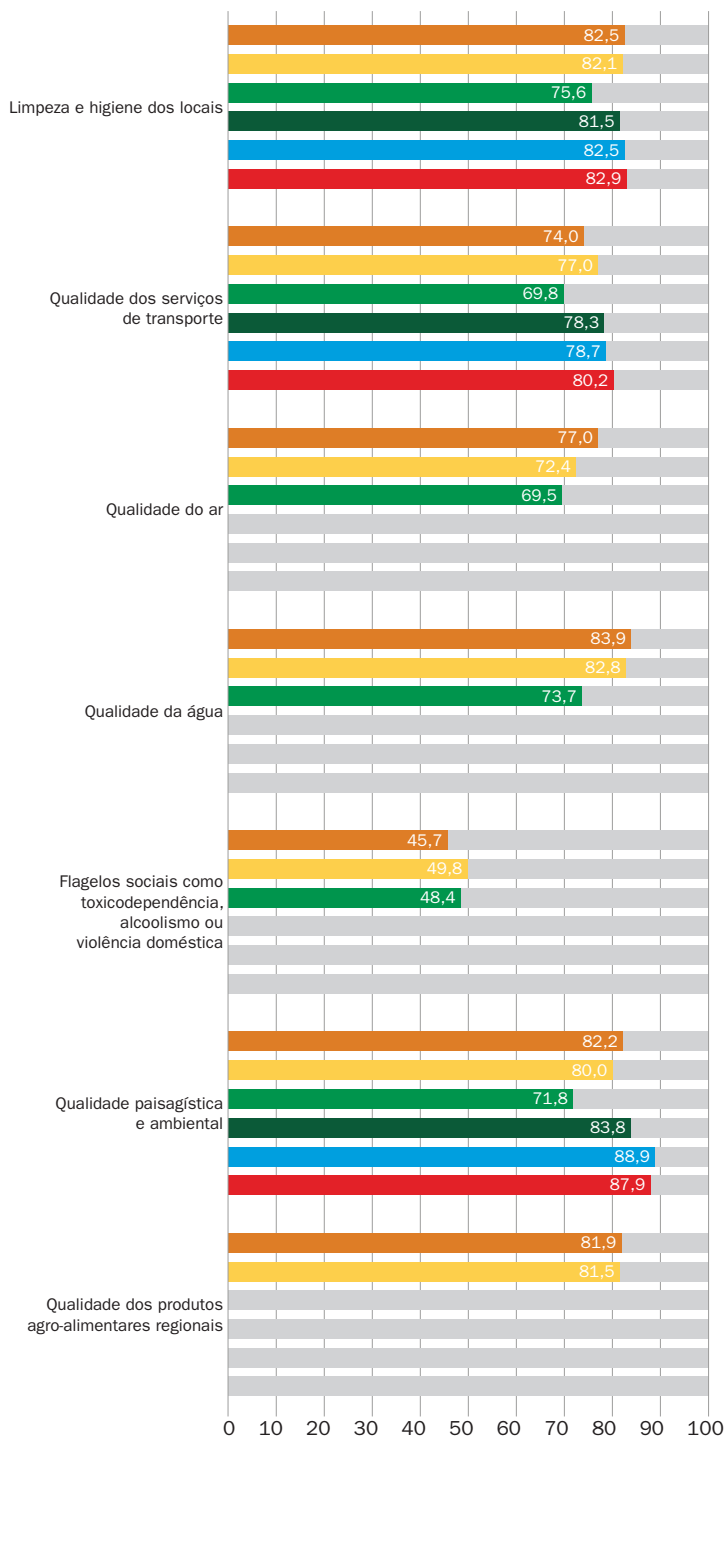
Qualidade Global



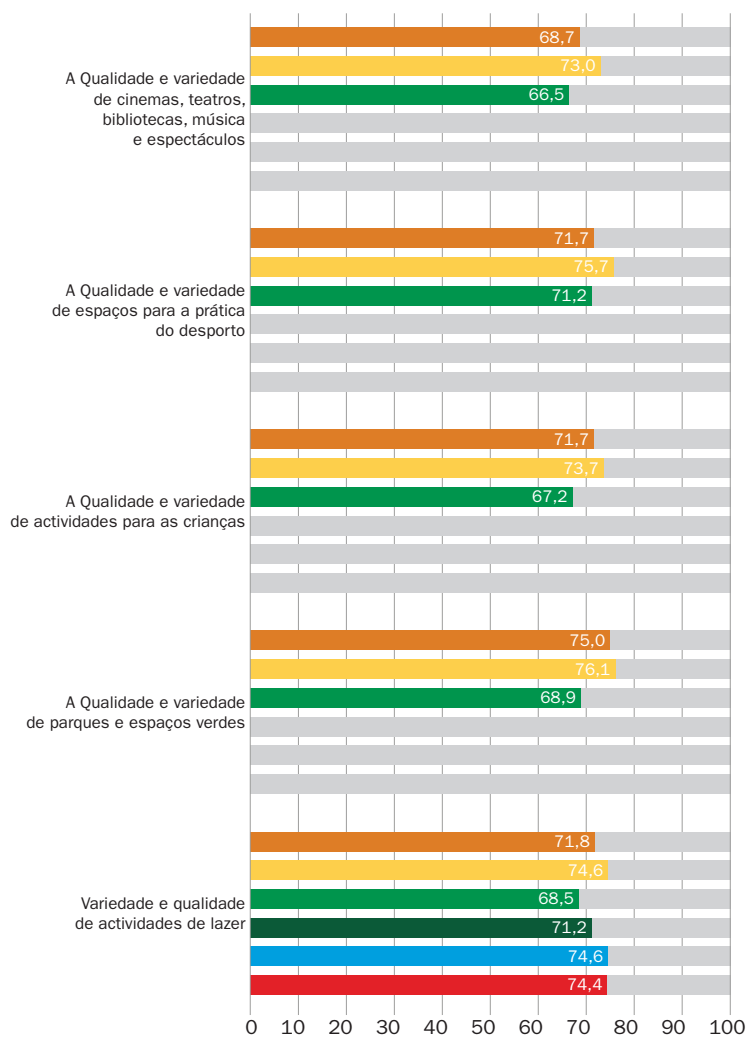
Qualidade do Meio Envolveinte - Infraestruturas



Qualidade do Meio Ambiente – Ambiente, Sociedade e Transportes



Qualidade do Meio Envolverte – Lazer





A1: Caracterização Sócio-Económica

Perfil e Caracterização do Entrevistado

Género	
Feminino	75,3%
Masculino	24,7%
Escala etária	
Entre os 15 e 24 anos de idade	16,5%
Entre os 25 e 44 anos de idade	26,9%
Entre os 45 e 64 anos de idade	40,8%
Com 65 ou mais anos de idade	15,8%
Não responde	0,0%
Município de residência	
Calheta	2,4%
Câmara de Lobos	23,7%
Funchal	40,2%
Machico	9,2%
Ponta do Sol	4,0%
Porto Moniz	0,5%
Ribeira Brava	5,3%
Santa Cruz	10,2%
Santana	2,0%
São Vicente	1,0%
Porto Santo	1,8%
Nível de instrução	
Ensino básico ou inferior	67,0%
Ensino secundário	22,8%
Ensino médio ou superior	9,7%
Não responde	0,5%

A2: Medidas de Qualidade

Margens de Erro

Atributo	Funchal	Madeira (excepto Funchal)	Porto Santo
Qualidade Global	4,1	4,5	4,9