



Barómetro Regional da Qualidade

Avaliação das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes sobre a Qualidade

2009



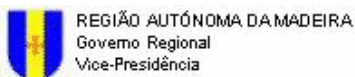
Entidade Promotora



Concepção e Realização



Enquadramento





Barómetro Regional da Qualidade
Avaliação das Atitudes e Conhecimentos
dos Residentes sobre a Qualidade

2009



Índice

RESUMO EXECUTIVO	03
1. INTRODUÇÃO	04
2. METODOLOGIA.....	05
3. CONHECIMENTOS SOBRE A QUALIDADE.....	06
4. ÍNDICE AGREGADO DE ATITUDE.....	07
5. HISTÓRICO 2007/2009.....	09
ANEXOS:.....	10
A1: Caracterização dos Entrevistados.....	10



Resumo Executivo

O presente estudo tem como **objectivo fundamental a avaliação das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes Sobre a Qualidade**, no âmbito do Barómetro Regional da Qualidade.

A abordagem adoptada consiste na realização de um estudo de mercado (entre 30 de Março de 2009 e 28 de Maio de 2009, onde foram entrevistados telefonicamente 244 residentes), o qual permite obter todos os resultados disponibilizados.

No inquérito foi efectuada uma prova de conhecimentos sobre a Qualidade a todos os entrevistados. A prova foi constituída por cinco questões e o indicador de Conhecimentos sobre a Qualidade atinge os 58,9%, ou seja, em média os entrevistados acertaram em 58,9% das respostas.

O Índice Agregado de Atitude mede a opinião dos residentes sobre a atitude da população perante a Qualidade, tendo o valor de 73,1 pontos. Os jovens entre os 16 e 24 anos de idade são aqueles onde se observa uma avaliação menos positiva das atitudes dos residentes, à semelhança do que ocorre nos residentes de Porto Santo e nas pessoas do sexo masculino. O indicador mais valorizado foi: *“Rigorosos na forma como realizam o seu trabalho”*, com 76,9 pontos e o menos: *“Ousados (arriscam quando lhes surge uma oportunidade de negócio)”*, com 67,7 pontos.



1. Introdução

Barómetro Regional da Qualidade

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.

Objectivo

O presente estudo tem como objectivo fundamental a medição das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes sobre a Qualidade, no âmbito do Barómetro Regional da Qualidade.

Estes indicadores fazem parte de um conjunto de indicadores do Barómetro Regional da Qualidade, disponibilizados periodicamente.



2. Metodologia

Metodologia

Este inquérito recolheu indicadores de medida (não utilizados directamente no Barómetro Regional da Qualidade) e que resultam na construção de dois indicadores de percepção:

- o Índice Agregado de Atitude perante a Qualidade, que é uma dimensão resultante de uma análise em componentes principais sobre onze indicadores de medida e;
- o indicador de Conhecimento sobre a Qualidade, que é construído a partir de uma prova de conhecimentos constituída por cinco questões sobre a Qualidade;

O inquérito foi realizado em simultâneo, e aos mesmos inquiridos do inquérito sobre o meio envolvente.

Resumo do Trabalho de Campo

Estudo de Avaliação das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes sobre a Qualidade	
População alvo	Residentes na Região Autónoma da Madeira
Segmentos	Áreas geográficas: - Funchal - Ilha da Madeira (excepto Funchal) - Ilha de Porto Santo
Amostra	244 entrevistas
Método de entrevista	Entrevistas telefónicas apoiadas pelo sistema CATI
Período de inquirição	Entre 30 de Março e 28 de Maio de 2009
Controlo de Qualidade	- Acompanhamento do trabalho de campo, através de escuta de entrevistas e avaliação dos entrevistadores. - Reinquirição parcial de cerca de 10% das entrevistas telefónicas e validação de todos os registos (telefónicos) de forma a despistar codificação incorrecta ou respostas incoerentes ou incompatíveis.

Segmento	Amostra
Funchal	94
Ilha da Madeira (excepto Funchal)	108
Ilha de Porto Santo	42

Indicadores de Medida

Dimensão	Indicador (de medida)
Atitudes	Auto-confiantes Criativos Ousados Inovadores e receptivos a novas ideias Organizados e com boa capacidade de planeamento Persistentes Empreendedores Honestos e com sentido ético Pessoas que gostam e trabalham bem em equipa Exigentes Rigorosas
Conhecimentos sobre a Qualidade	Qualidade significa: (lista de opções de resposta) Por empresa certificada ao nível da qualidade entende-se: (lista de opções de resposta) As metodologias da qualidade podem ser aplicadas: (lista de opções de resposta) O envolvimento dos Madeirenses e Portosantenses na qualidade deve ser efectuado do seguinte modo: (lista de opções de resposta) Gerir pela qualidade representa: (lista de opções de resposta)



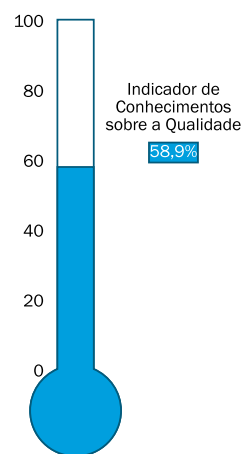
3. Conhecimentos sobre a Qualidade

Questões

Qualidade significa:
<ul style="list-style-type: none"> a) Produtos de elevado preço. b) Fazer bem as coisas certas, sempre à primeira e de forma eficaz. c) Uma marca que se atribui aos produtos para melhor os vender. d) Uma "moda" passageira. e) Não sabe/Não responde.
Por empresa certificada ao nível da qualidade entende-se:
<ul style="list-style-type: none"> a) Que possui um departamento de qualidade. b) Que implementou um sistema de gestão da qualidade de acordo com uma norma de referência (ISO 9001 ou outra equivalente) e que solicitou e obteve a respectiva certificação. c) Que usa uma marca própria conceituada. d) Que tem todos os seus produtos ou serviços certificados. e) Não sabe/Não responde.
As metodologias da qualidade podem ser aplicadas:
<ul style="list-style-type: none"> a) Em todos os sectores de actividade desde a indústria ao ensino, passando pela saúde. b) Apenas no comércio. c) Apenas na hotelaria. d) Apenas em actividades privadas e empresas. e) Não sabe/Não responde.
O envolvimento dos Madeirenses e Portosantenses na qualidade deve ser efectuado do seguinte modo:
<ul style="list-style-type: none"> a) No local de trabalho, produzindo com qualidade, como clientes/utentes, exigindo qualidade e como cidadão, interiorizando e praticando uma cultura de qualidade. b) Apenas no local de trabalho, produzindo com qualidade. c) Apenas como clientes/utentes, exigindo qualidade. d) Não deve existir um envolvimento das pessoas, apenas das empresas e dos serviços. e) Não sabe/Não responde.
Gerir pela qualidade:
<ul style="list-style-type: none"> a) Ser sempre o mais barato. b) Buscar sempre, cada vez mais e melhor a satisfação dos clientes/utentes. c) Vender "gato por lebre". d) Ter custos desnecessariamente elevados. e) Não sabe/Não responde.

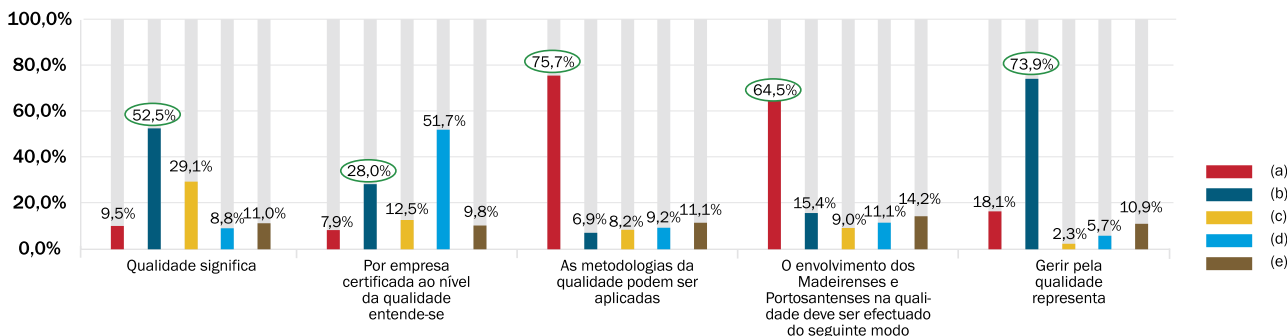
Resultados

O indicador de Conhecimentos sobre a Qualidade atinge os 58,9%. Pela análise das várias questões, verificamos que a maior dificuldade residiu na pergunta *Por empresa certificada ao nível da qualidade entende-se?*



Nota 1: Nos círculos a verde estão as percentagens correspondentes à resposta correcta.

Nota 2: As percentagens apresentadas para as opções de resposta de cada pergunta excluem as respostas de Não sabe/Não responde.





4. Índice Agregado de Atitude

Metodologia

No inquérito foram efectuadas onze perguntas sobre a opinião dos entrevistados sobre a forma de ser dos residentes na Região Autónoma da Madeira.

Através de uma *análise em componentes principais* sintetizou-se a informação das variáveis originais, com o objectivo de construir o Índice Agregado de Atitude perante a Qualidade, isto é, um índice que explicasse a maior percentagem da variância total dos indicadores.

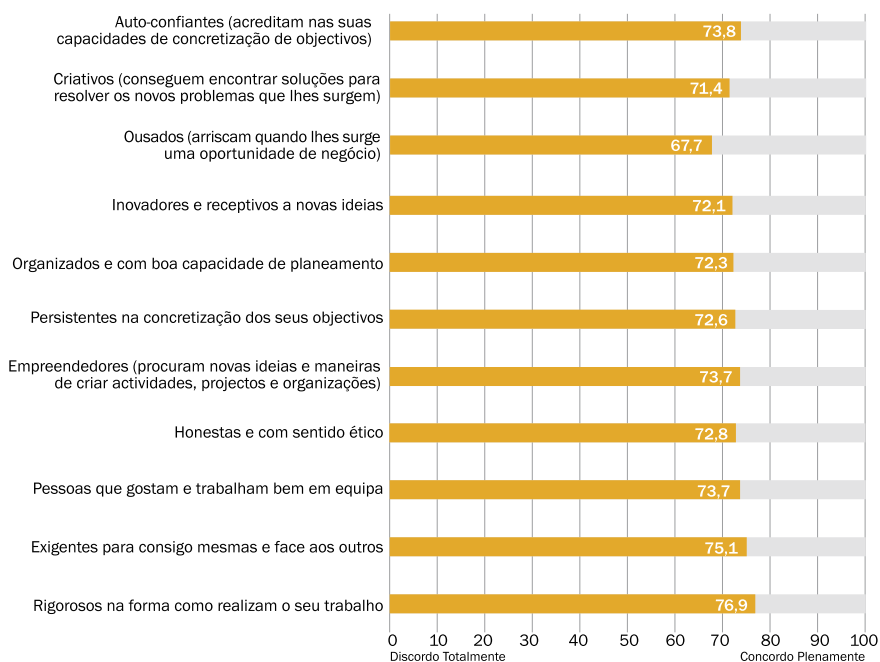
A medida de adequação da amostragem *Kaiser-Meyer-Olkin* é de 0,93.

A primeira componente foi retida e explica 58,1% da variância dos indicadores.

No quadro ao lado, encontram-se os scores que nos permitem construir o Índice.

Variáveis	Scores
Auto-confiantes	0,306
Criativos	0,281
Ousados	0,249
Inovadores e receptivos a novas ideias	0,318
Organizados e com boa capacidade de planeamento	0,328
Persistentes	0,276
Empreendedores	0,304
Honestas e com sentido ético	0,310
Pessoas que gostam e trabalham bem em equipa	0,315
Exigentes	0,310
Rigorosos	0,309

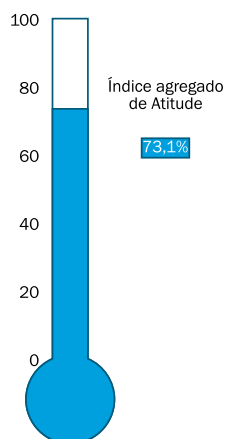
Indicadores de Atitude



Nota: Os resultados são valores médios das avaliações dos residentes.

Resultados

O Índice Agregado de Atitude atinge os 73,1 pontos. Pela análise do índice em cada subpopulação verificamos que as mulheres avaliam a atitude dos residentes de forma mais positiva do que os homens. Os jovens entre os 16 e 24 anos de idade são aqueles onde se observa uma avaliação menos positiva das atitudes dos residentes, à semelhança do que ocorre nos residentes de Porto Santo, e nas pessoas com o Ensino Secundário.



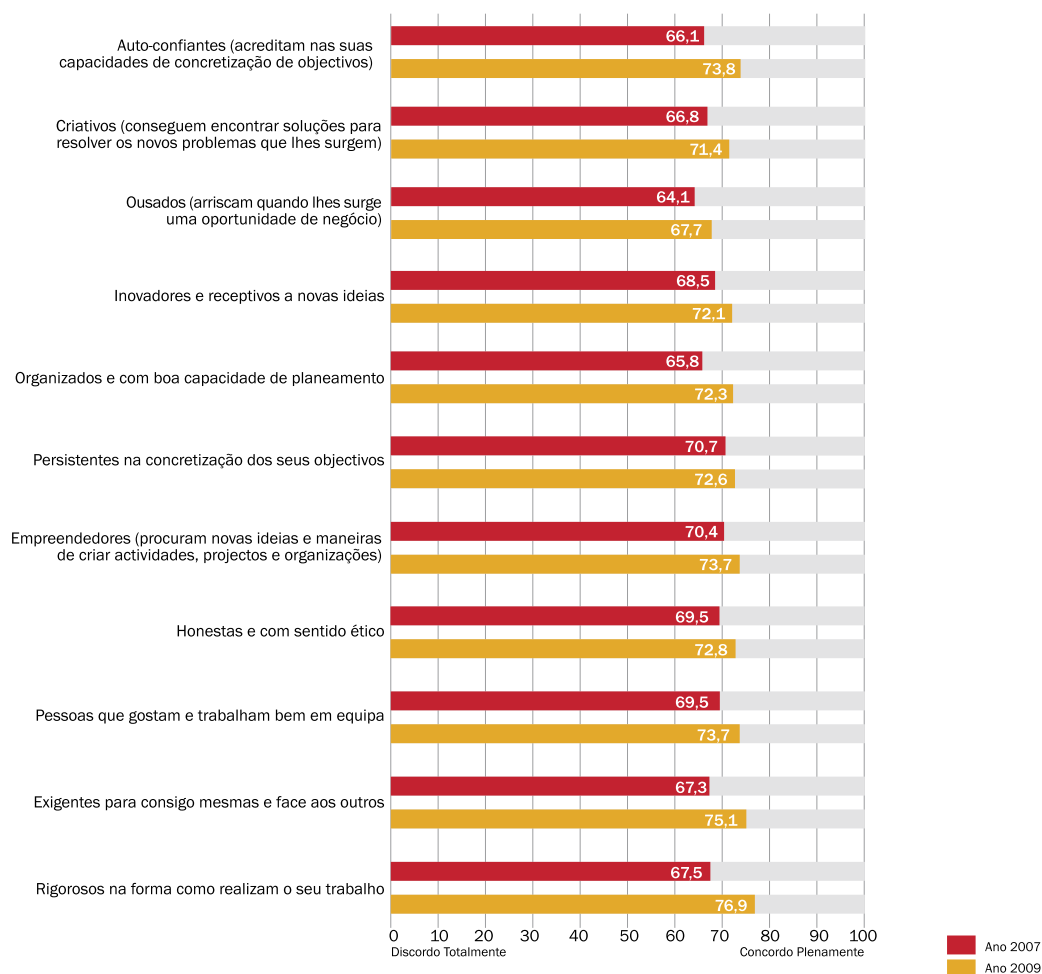
Sexo	Índice Agregado de Atitude
Feminino	74,5
Masculino	69,7
Escalão etário	
Entre os 16 e 24 anos de idade	66,8
Entre os 25 e 44 anos de idade	72,6
Entre os 45 e 64 anos de idade	75,8
Com 65 ou mais anos de idade	73,5
Área de residência	
Funchal	74,4
Madeira (excepto Funchal)	72,2
Porto Santo	71,6
Nível de instrução	
Ensino básico ou inferior	74,4
Ensino secundário	70,7
Ensino médio ou superior	70,9



5. Histórico 2007/2009

Seguidamente passaremos a analisar as valorizações médias obtidas durante o ano de 2009 comparativamente às obtidas no ano de 2007.

Em termos evolutivos, verifica-se uma ligeira subida em todos os indicadores avaliados pelos residentes no ano de 2009. A maior diferença diz respeito ao rigor na forma como realizam o trabalho, que apresenta uma classificação média superior em 9,4 pontos comparativamente a 2007. Já a menor evolução positiva se verifica na persistência na concretização dos seus objectivos, que subiu apenas 1,9 pontos.



A1: Caracterização dos Entrevistados

Perfil e Caracterização de Entrevistado

Sexo	
Feminino	70,6%
Masculino	29,4%
Escala etária	
Entre os 16 e 24 anos de idade	15,2%
Entre os 25 e 44 anos de idade	22,8%
Entre os 45 e 64 anos de idade	38,0%
Com 65 ou mais anos de idade	24,0%
Não responde	0,0%
Município de residência	
Calheta	6,4%
Câmara de Lobos	23,5%
Funchal	40,8%
Machico	1,6%
Ponta do Sol	2,6%
Porto Moniz	1,1%
Ribeira Brava	8,0%
Santa Cruz	10,0%
Santana	1,6%
São Vicente	2,7%
Porto Santo	1,8%
Nível de instrução	
Ensino básico ou inferior	55,2%
Ensino secundário	27,4%
Ensino médio ou superior	13,7%
Não responde	3,6%