

Barómetro Regional da Qualidade 2011

Resumo



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



Entidade Promotora



Concepção e Realização



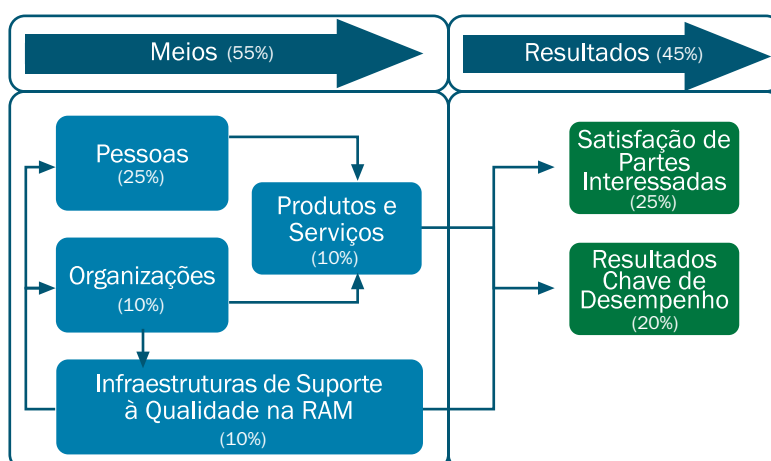
Enquadramento



Resumo do Barómetro 2011

Barómetro Regional da Qualidade

O Barómetro Regional da Qualidade aplica, adaptando para a Região Autónoma da Madeira, o paradigma e lógica subjacente aos Modelos de Excelência Europeu e Americano da Qualidade, respectivamente EFQM e Malcolm Baldrige, concebidos para avaliar e caracterizar os níveis de qualidade nas organizações.



O estudo que permitiu actualizar o Barómetro Regional da Qualidade (Edição 2011), decorreu entre Março e Junho de 2011 e contou com a participação do painel de especialistas locais e da comissão de acompanhamento do Barómetro, representantes de Associações, Direcções Regionais, Universidade e outros organismos da Região Autónoma da Madeira.

No âmbito do estudo, durante os meses de Março a Maio, foram efectuadas 1969 entrevistas junto dos residentes e turistas com o intuito de recolher vários indicadores qualitativos sobre as avaliações que fazem da qualidade de serviço prestada em algumas das áreas de actividade da Região. Conjuntamente com indicadores quantitativos recolhidos de fontes oficiais (Eurostat, INE e Direcções Regionais), foram elaboradas recomendações que preconizam medidas de melhoria da Qualidade da Região Autónoma da Madeira.

Qualidade na Região Autónoma da Madeira

O Barómetro Regional da Qualidade permite aferir os níveis de qualidade na Região Autónoma da Madeira, em diferentes domínios relevantes. Para esse fim, faz uso de uma escala que vai de 1 a 6 estrelas, conduzindo em síntese às valorações a seguir ilustradas, com um valor final agregado para o Índice de Qualidade Regional de 535 Pontos, a que correspondem de 5 estrelas, decorrente de um equilíbrio entre os **Meios** e os **Resultados**.



535 Pontos

A maioria dos eixos apresenta elevado desempenho, com 5 estrelas. Os eixos dos **Produtos e Serviços** e das **Organizações** atingem as 6 estrelas.

Os indicadores com melhor desempenho encontram-se sobretudo associados às dimensões do **Envolvimento das Organizações**, das **Qualificações dos Produtos e Serviços** e das **Acessibilidades**.

Qualidade de Vida na Região Autónoma da Madeira

O Índice de Qualidade de Vida da Região Autónoma da Madeira (IQVR) é baseado em 57 indicadores dos 101 indicadores que integram o Barómetro Regional da Qualidade, agrupados em 11 dimensões. Estes indicadores e dimensões foram definidos com base na análise e experiência de outros países e regiões na medição da Qualidade de Vida.

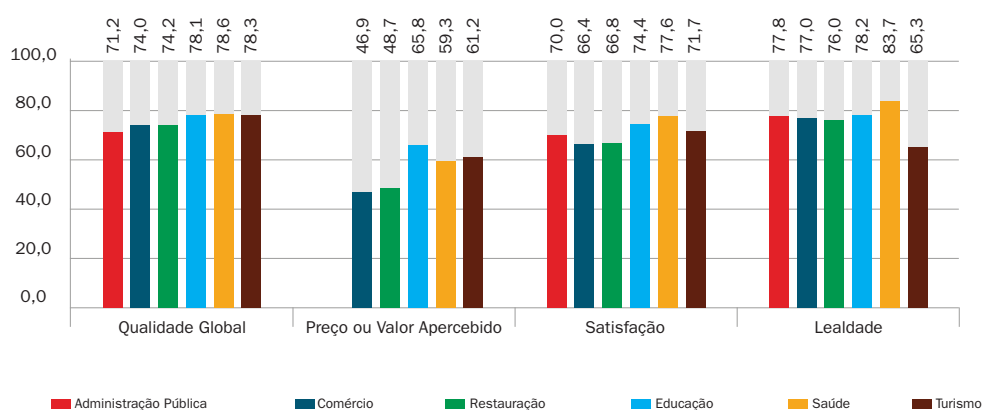
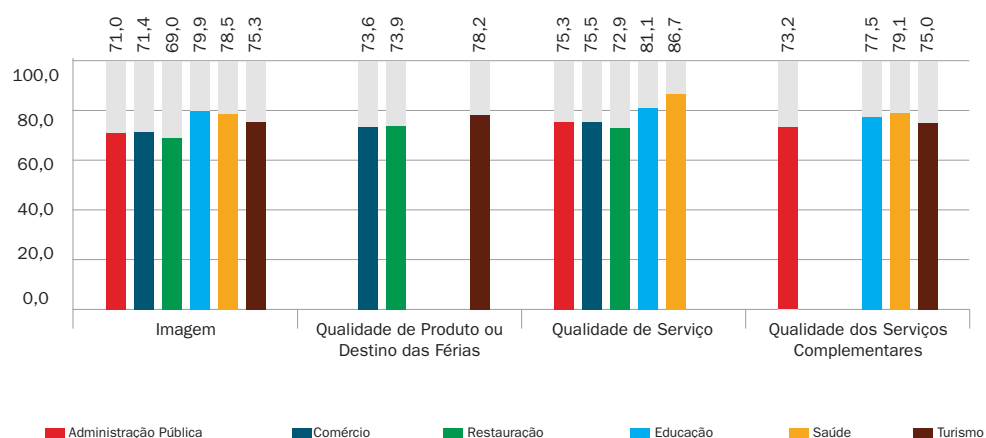
O IQVR traduz portanto uma perspectiva de análise e agregação da informação complementar das assumidas no Índice de Qualidade Regional (IQR).

Em 2011 verifica-se uma progressão, em média de 19,7%, relativamente ao registado em 2001 (ano base).

O Índice de Qualidade de Vida Regional oferece uma medida global das dimensões construídas sobre a Qualidade de Vida na Região Autónoma da Madeira. O valor para 2011 cifra-se em 495 Pontos.

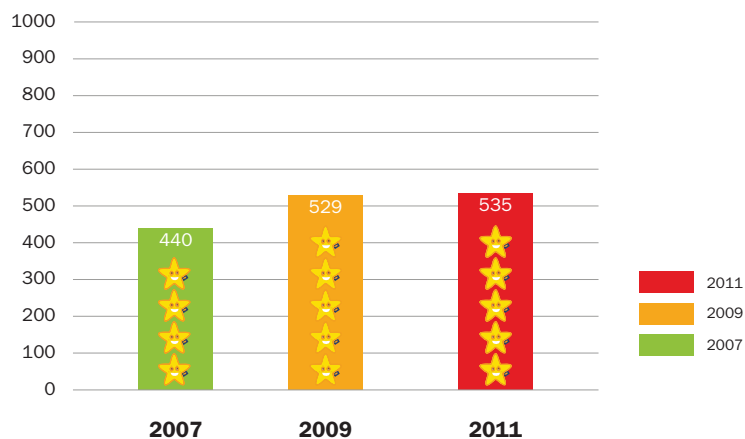
Satisfação dos residentes e dos turistas

Numa análise global das dimensões resultantes dos modelos de satisfação obtidos a partir dos inquéritos de percepção aos residentes e turistas verifica-se que as várias dimensões em análise apresentam valores positivos, numa escala de 0 a 100 pontos, e a **Saúde** obtém, genericamente, os melhores resultados, apresentando os mais elevados índices de satisfação e lealdade.



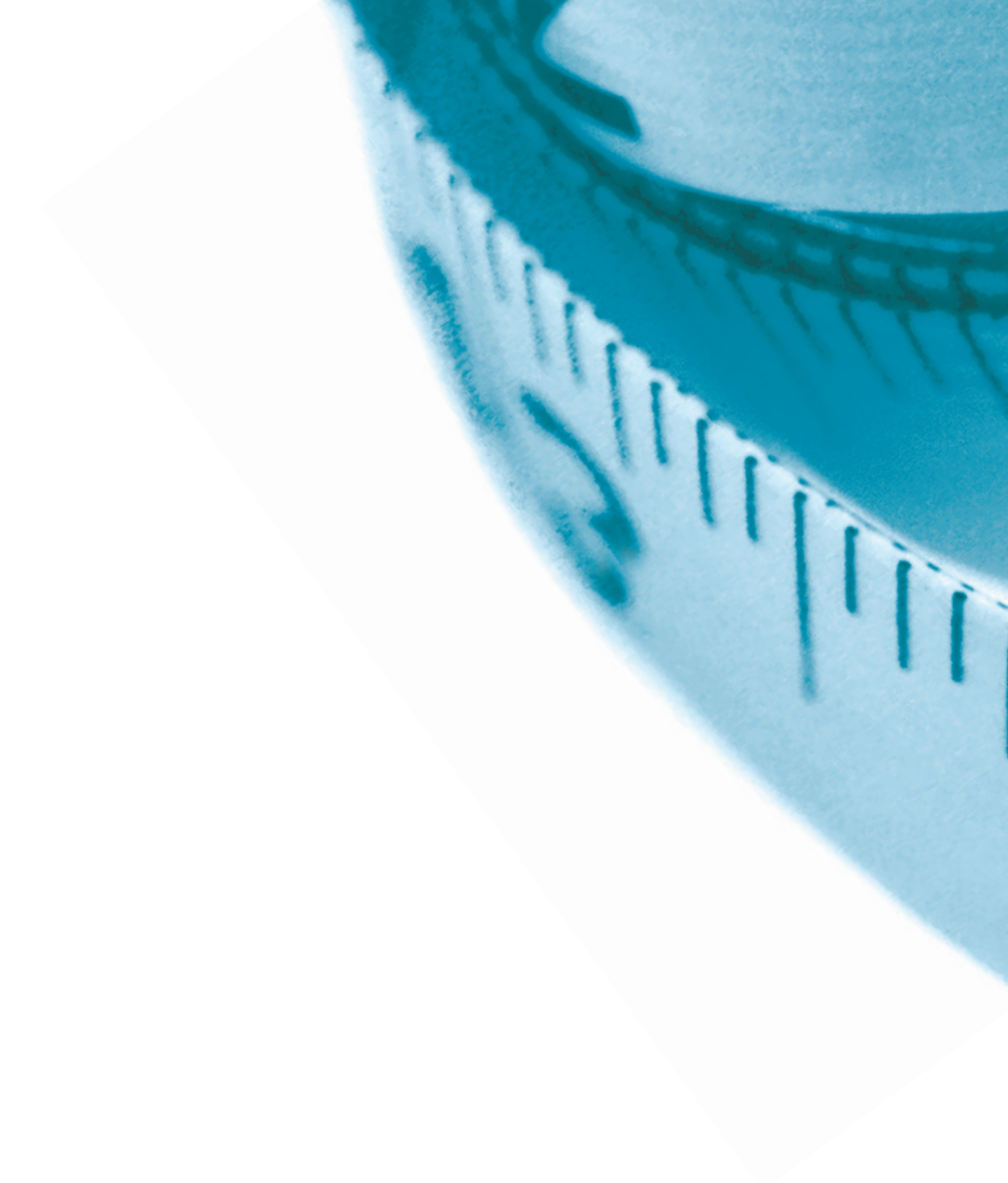
Histórico do Barómetro (2007-2011)

Efectuando uma análise comparativa dos resultados do Barómetro Regional da Qualidade de 2011 comparativamente aos obtidos em 2007 e 2009, verifica-se que o valor agregado do Índice da Qualidade Regional (IQR), que, para 2011, se cifra em 535 Pontos (a que corresponde uma categorização de 5 estrelas) subiu 6 Pontos em relação a 2009 e 95 Pontos face a 2007.



Analisando os resultados alcançados para os diferentes eixos do Barómetro Regional para a Região Autónoma da Madeira referentes entre 2009 e 2011, verificou-se uma manutenção dos desempenhos na maior parte dos eixos, com excepção das **Organizações** e dos **Produtos e Serviços**, onde se registou um aumento de 1 estrela.

Comparando o desempenho dos indicadores, verifica-se um aumento do número de indicadores onde a Região Autónoma da Madeira apresenta melhor desempenho (Seis Estrelas), com 27 indicadores em 2011, face aos 23 indicadores em 2009 e aos 11 indicadores no ano de 2007.



madeira **BRQ**
barómetro regional da qualidade
2011