



Barómetro Regional da Qualidade

Avaliação das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes sobre a Qualidade

2011


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


barómetro regional da qualidade

Entidade Promotora



Concepção e Realização



Qmetrics

Enquadramento





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

2011



Índice

SÍNTESE.....	03
1. INTRODUÇÃO	04
2. METODOLOGIA.....	05
3. INDICADOR DE CONHECIMENTO SOBRE A QUALIDADE.....	06
4. ÍNDICE AGREGADO DE ATITUDE.....	07
5. EVOLUÇÃO DESDE 2007.....	09
ANEXOS:.....	11
A1: Caracterização Sócio-Económica.....	11



Síntese

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, baseado num conjunto de indicadores disponibilizados periodicamente.

A abordagem adoptada consistiu na realização de um estudo de mercado, para o qual foi efectuado um inquérito telefónico a 212 residentes da Região Autónoma da Madeira, entre 18 de Março e 12 de Maio de 2011. O questionário adoptado neste inquérito inclui, entre outras questões, cinco relacionadas com os conhecimentos dos entrevistados sobre a qualidade. Estas cinco questões formaram, posteriormente, um **Indicador de Conhecimento sobre a Qualidade**, para o qual se obteve o valor de 55,3%, que corresponde à percentagem global de respostas correctas.

Foi igualmente criado um **Índice Agregado de Atitude**, que mensura a opinião dos residentes sobre a atitude da população perante alguns aspectos da vida. Este índice sintetiza assim as respostas dadas a onze questões relacionadas com a atitude da população e revelou que a atitude dos residentes é positiva, com um valor que chegou aos 72,5 pontos (na escala 0 a 100). Foi na persistência na concretização dos seus objectivos que os residentes da RAM se mostraram com uma atitude mais positiva, enquanto que a atitude menos bem avaliada foi na ousadia que têm quando surge uma oportunidade de negócio.



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 das Atitudes e Conhecimentos dos Residentes sobre a Qualidade, no âmbito do Barómetro Regional da Qualidade.



2. Metodologia

A metodologia adoptada consistiu na realização de um inquérito, cujas questões resultaram na construção de um indicador e de um índice de atitude. São eles:

- **Indicador de Conhecimento sobre a Qualidade**, representando a proporção de respostas acertadas a cinco questões sobre a Qualidade;
- **Índice Agregado de Atitude**, proveniente de uma Análise em Componentes Principais sobre onze questões que medem a atitude da população perante alguns aspectos da vida.

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, 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

Indicadores de Medida

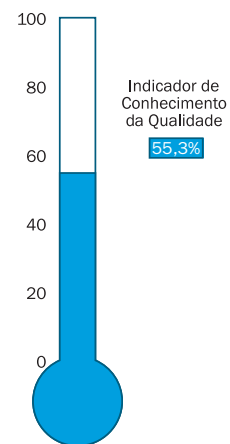
Variável latente	Indicador (de medida)
Atitudes	Auto-confiantes Criativos Ousados Inovadores e receptivos a novas ideias Organizados e com boa capacidade de planeamento Persistentes Empreendedores Honestos e com sentido ético Pessoas que gostam e trabalham bem em equipa Exigentes Rigorosos
Conhecimentos sobre a Qualidade	Significado de qualidade: (lista de opções de resposta) Entendimento de empresa certificada ao nível da qualidade: (lista de opções de resposta) Onde podem ser aplicadas as metodologias da qualidade: (lista de opções de resposta) De que maneira deve ser feito o envolvimento dos Madeirenses e Portosantenses na qualidade: (lista de opções de resposta) Significado de "gerir pela qualidade": (lista de opções de resposta)



3. Indicador de Conhecimento sobre a Qualidade

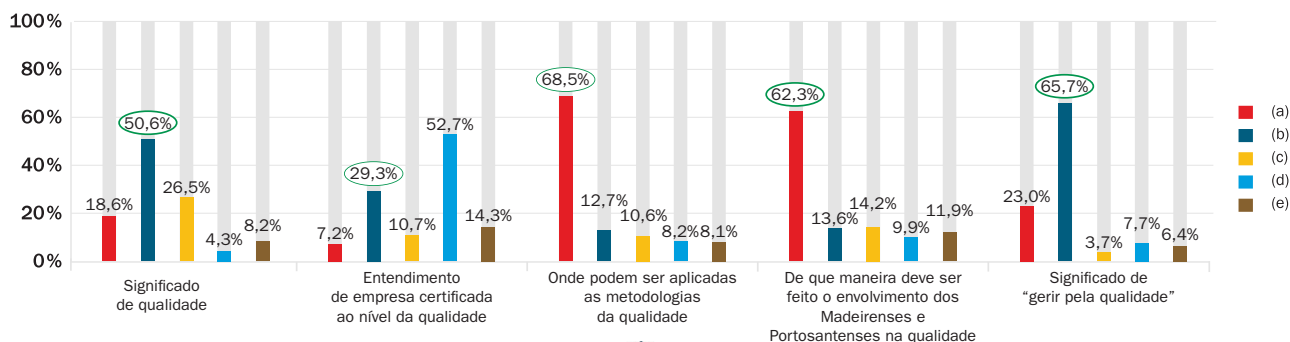
Questões

<p>“Qualidade significa:”</p> <p>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</p>
<p>“Por empresa certificada ao nível da qualidade entende-se:”</p> <p>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</p>
<p>“As metodologias da qualidade podem ser aplicadas:”</p> <p>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</p>
<p>“O envolvimento dos Madeirenses e Portosantenses na qualidade deve ser efectuado do seguinte modo:”</p> <p>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</p>
<p>“Gerir pela qualidade:”</p> <p>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</p>



Resultados

O **Indicador de Conhecimento sobre a Qualidade** atinge os 55,3%. Este resultado representa a proporção de acerto global às cinco questões relativas ao conhecimento da qualidade. Analisando as questões que compõem este indicador, verifica-se que é no entendimento que os residentes têm de empresa certificada ao nível da qualidade que houve maior proporção de respostas erradas.



Nota 1: Dentro dos círculos a verde encontram-se as percentagens correspondentes à opção correcta de cada pergunta.

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

Como já foi referido anteriormente, os entrevistados responderam a onze questões (indicadores) sobre a atitude que consideram que os residentes da RAM têm perante alguns aspectos da vida.

Com o intuito de verificar a adequação da aplicação da análise em componentes principais, foi utilizada a medida de amostragem de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), apresentando um valor de 0,90. Este demonstra assim uma perfeita adequação dos dados para a Análise em Componentes Principais, cujo objectivo, neste contexto, é o de sintetizar os resultados dos onze indicadores de atitude num único índice com um mínimo de perda de informação. Aplicando esta técnica, foi retida uma componente, que explica cerca de 65% da variabilidade de todos os indicadores. No quadro seguinte encontram-se os scores dos indicadores na componente principal, que permitiram construir o **Índice Agregado de Atitude**:

Variáveis	Scores
Auto-confiantes	0,291
Criativos	0,308
Ousados	0,235
Inovadores e receptivos a novas ideias	0,320
Organizados e com boa capacidade de planeamento	0,329
Persistentes	0,318
Empreendedores	0,308
Honestas e com sentido ético	0,298
Pessoas que gostam e trabalham bem em equipa	0,325
Exigentes	0,276
Rigorosos	0,298

Indicadores de Atitude

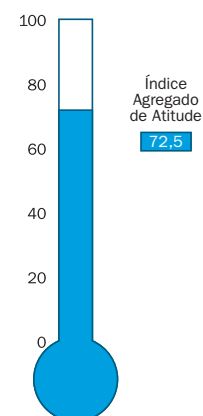
Seguidamente é apresentada a avaliação dos residentes aos onze indicadores sobre a atitude que consideram que os residentes da RAM têm perante alguns aspectos da vida. O indicador melhor avaliado é “persistentes na concretização dos seus objectivos”, seguido de “rigorosos na forma como realizam o seu trabalho”, e o pior é “ousados (arriscam quando lhes surge uma oportunidade de negócio)”, ainda assim com um índice superior a 67 pontos.



Resultados

O **Índice Agregado de Atitude** atingiu 72,5 pontos. Analisando os resultados por características sócio-económicas dos residentes, verifica-se que os residentes do sexo feminino, os com idade compreendida entre 45 e 64 anos, os com instrução escolar até ao nível do ensino básico e os residentes da ilha de Porto Santo, são os que consideram que os residentes da RAM têm uma atitude mais positiva perante alguns aspectos da vida.

Género	Índice Agregado de Atitude
Feminino	73,3
Masculino	69,9
Escala etária	
Entre os 15 e 24 anos de idade	65,9
Entre os 25 e 44 anos de idade	72,0
Entre os 45 e 64 anos de idade	74,8
Com 65 ou mais anos de idade	73,4
Área de residência	
Funchal	72,7
Madeira (excepto Funchal)	72,1
Porto Santo	78,1
Nível de instrução	
Ensino básico ou inferior	74,8
Ensino secundário	68,4
Ensino médio ou superior	67,2



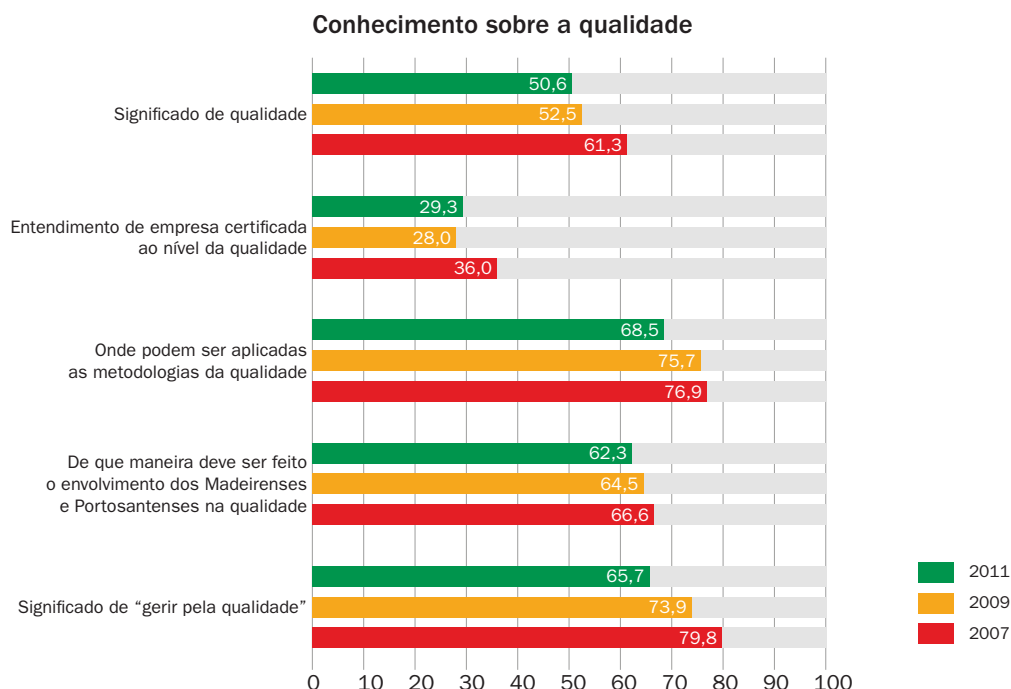


5. Evolução desde 2007

Neste capítulo é analisada a evolução desde 2007, avaliando os resultados obtidos em 2007, 2009 e 2011.

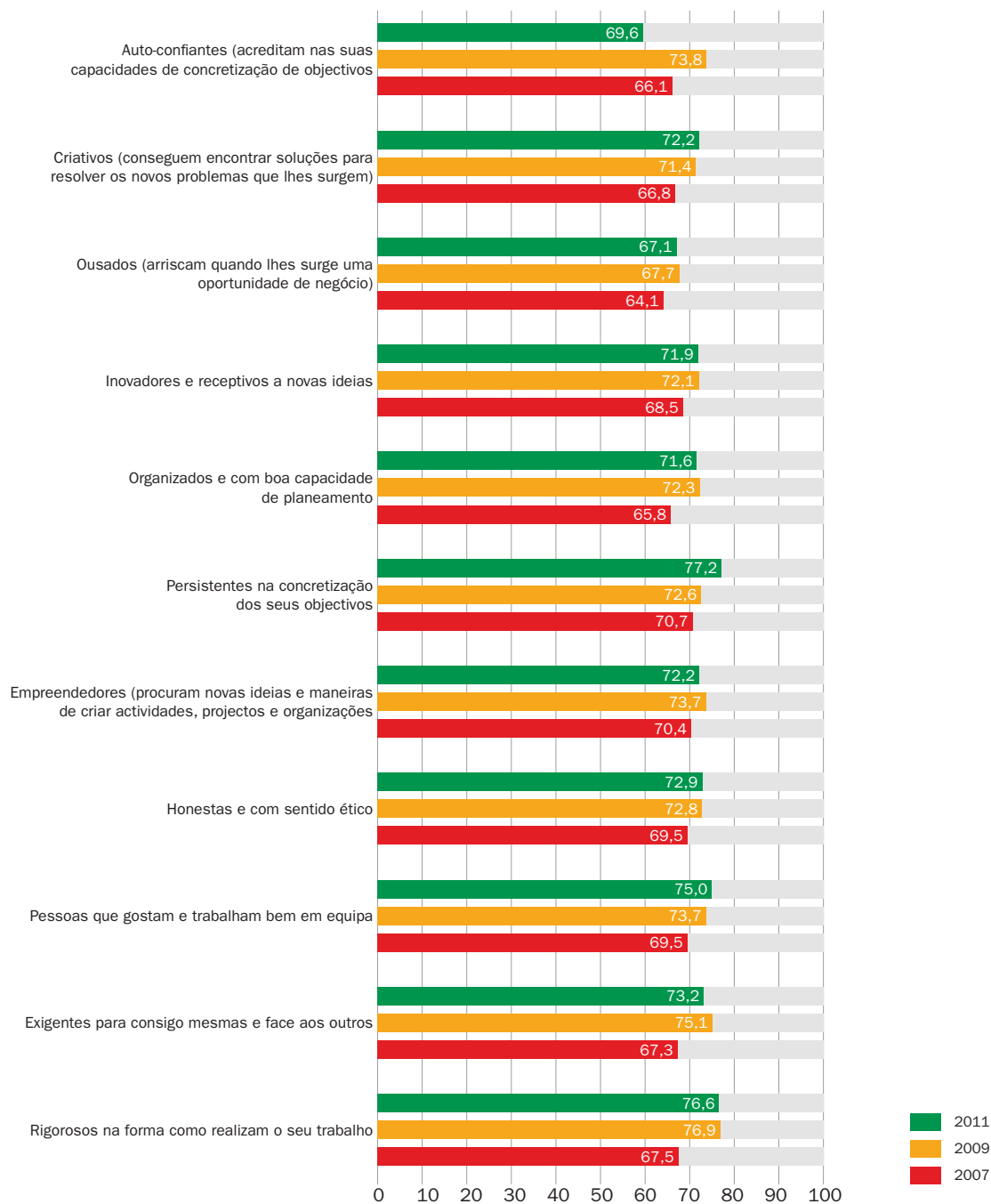
Relativamente ao conhecimento sobre a qualidade, globalmente há uma ligeira tendência de descida nas respostas correctas, sendo esta descida mais significativa no conhecimento sobre onde podem ser aplicadas as metodologias da qualidade e no significado de “gerir pela qualidade”.

No que diz respeito à atitude perante alguns aspectos da vida, verifica-se uma quebra da tendência de subida na maioria dos indicadores avaliados pelos residentes no ano de 2011. De facto, dos onze indicadores analisados apenas quatro evoluíram positivamente face a 2009: “criativos (conseguem encontrar soluções para resolver os novos problemas que lhes surgem)”, “persistentes na concretização dos seus objectivos”, “honestas e com sentido ético” e “pessoas que gostam e trabalham bem em equipa”. A evolução negativa mais significativa diz respeito à auto-confiança, cuja classificação média actual ficou abaixo da obtida em 2009, em 4,2 pontos. A maior evolução positiva refere-se à persistência na concretização dos objectivos, que apresenta uma classificação média actual superior à de 2009 em 4,6 pontos.



Nota: Os resultados apresentados referem-se à percentagem de respostas correctas de cada indicador.

Indicadores de Atitude



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%