

Avaliação do grau de satisfação da população relativamente à localização do El Corte Inglés de Vila Nova de Gaia: ensaio metodológico¹

Elsa PACHECO²

Tema, objectivo e metodologia

A inserção territorial de uma infra-estrutura comercial de grande dimensão, como é o caso do El Corte Inglés (ECI) de Vila Nova de Gaia, gerou, por razões diversas, expectativas na população e nos agentes económicos. As resultantes deste processo, já com a entrada em funcionamento do ECI, consubstanciam-se na confirmação, ou não, dos níveis de satisfação esperados, decorrendo daqui a redefinição sucessiva da procura deste equipamento e/ou de outros do mesmo tipo.

Há dois anos em funcionamento, o ECI de Vila Nova de Gaia localiza-se na Avenida da República, num espaço dotado de boas condições de acessibilidade, quer pelo modo individual (nó do IC23), quer pelo colectivo, sendo que o término *terminus* actual da linha do metro, com estação no ECI, confere, a título provisório, condições excepcionais de interface a este espaço. Estas condições poderiam ser interpretadas como mitigadoras da aproximação real à interpretação dos níveis de satisfação, mais ainda quando o objectivo principal desta reflexão se centra na avaliação sobre a localização e inserção territorial. Porém, este é também um momento de análise necessária, já que, depois do prolongamento da linha de metro para Sul, os resultados podem ser diferentes. Aliás, a ausência de informação relativa a momentos anteriores constituiu uma das limitações desta abordagem, uma vez que não se possui qualquer avaliação anterior à entrada em funcionamento do equipamento, o que obrigou a recolhas de informação que pedia aos inquiridos para produzirem avaliações posicionando-se em momentos anteriores à entrada em funcionamento do ECI e no momento actual - situação que, colocando alguma reserva na análise dos resultados, foi a possível. A este propósito, foi efectuado um pré-teste, questionando algumas pessoas que nunca tinham visitado o ECI, de forma a avaliar sem influência do presente as suas opiniões, tarefa que se revelou parca de resultados, uma vez que a maioria, ou não tinha qualquer opinião, ou não divergia dos que já o conheciam³.

¹ Relatório elaborado em 2008 para aTIS - Transportes Inovação e Sistema, no âmbito de um projecto de avaliação da localização do El Corte Inglés.

² Com a colaboração de Daniel Costa e Joana Santos.

³ No geral, a melhoria das acessibilidades ao empreendimento faz parte da expectativa dos que nunca visitaram o empreendimento (em média, os inquiridos deste inquérito preliminar esperavam em 74% que a construção do empreendimento trouxesse essa melhoria). No entanto a maior percentagem de boas expectativas surge relativamente à qualidade na oferta de produtos e serviços assim como do atendimento ao público por parte do ECI (84,8%). O impacto urbanístico surge também como uma das grandes expectativas das pessoas (78%), uma vez que em média as pessoas esperam que um empreendimento desta dimensão origine um impacto positivo na cidade. Quanto ao impacte socio-económico as pessoas mostraram-se mais renitentes, uma vez que as expectativas chegavam apenas aos 66,4%.

Assim sendo, entre as diversas hipóteses de abordagem à sensibilidade da população sobre as mais-valias territoriais, sociais e económicas, optou-se por dois tipos de fontes para a análise: as notícias de jornal (Jornal de Notícias, entre 2003 e 2007, com maior representatividade da amostra por ser aquele que detém maior número de artigos de âmbito local) e o inquérito à população. A primeira permite descortinar as questões que se colocaram no momento da decisão sobre a localização do ECI e, a segunda produzir a avaliação sobre o grau de satisfação, através do confronto entre as expectativas e as resultantes.

Relativamente ao inquérito (em anexo), optou-se por orientar a informação a recolher por quatro tipos de questões: a qualidade, a acessibilidade, o impacte urbanístico e o impacte socioeconómico. Para esses tipos desenvolveram-se um conjunto de questões⁴ às quais os inquiridos teriam de atribuir notas em dois contextos: um antes da construção do equipamento (expectativa) e o outro depois da entrada em funcionamento (resultante/nível de concretização). Ou seja, este levantamento permite, por um lado, avaliar os desvios da satisfação actual face à esperada e, por outro, analisar as diferenças de ambas face à satisfação plena. O inquérito, de administração directa na via pública, foi aplicado a uma amostra de 200 indivíduos, efectuado na área envolvente ao ECI (em V.N. de Gaia) e na cidade do Porto (nomeadamente, na Baixa Portuense, na Boavista e no Campo 24 de Agosto)⁵. Foi pedido à população inquirida que se reportasse a alguns anos atrás para que houvesse algumas referências das suas expectativas e, comparativamente, o que pensam da concretização ou não dessas expectativas (agora que o ECI está em funcionamento).

Abordagem à localização do ECI a partir da imprensa

A partir da análise de algumas dezenas de notícias do Jornal de Notícias relativas ao ECI, foi possível clarificar as principais questões que se colocaram desde a problemática sobre a sua localização à sua abertura, passando, obviamente pela fase de obra.

1ª Fase (2002/2004) - Localização

⁴ O inquérito estrutura-se em 3 partes:

- a primeira refere-se à caracterização do inquirido, com questões relativas à sua idade, género, concelho de residência e a frequência com que visita o ECI;
- a segunda subdivide-se em 4 grupos, com questões sobre a Acessibilidade ao empreendimento, a Qualidade de serviços e produtos oferecidos, o Impacte Impacto? Urbanístico da infra-estrutura no espaço envolvente e, finalmente o Impacte?? Económico e Social. Aqui, pediu-se aos indivíduos que respondessem a cada um dos itens em dois momentos, no sentido de descortinar as expectativas que criou aquando da notícia da implantação da infra-estrutura no Grande Porto e o que pensa hoje;
- a terceira parte do inquérito consiste em perguntas de resposta rápida que nos permitem aferir algumas situações do comportamento actual do indivíduo, tais como se a pessoa concorda ou não com a actual localização, se no geral o ECI correspondeu às suas expectativas, se gostaria de visitar a superfície mais vezes, etc.

⁵ O inquérito foi realizado na semana entre 7 e 13 de Janeiro nos concelhos de Porto e Gaia. Realizou-se um total de 186 inquéritos. Destes, cerca de 40% foram realizados nas imediações do ECI, 20% na Baixa portuense, 20% na Boavista e os restantes 20% na zona do Campo 24 de Agosto. Na escolha destes locais para a realização do inquérito presidiu o critério de localização do ECI - foi escolhida a localização actual do ECI e todas as localizações que foram discutidas na altura da decisão de onde se iria implantar a infra-estrutura.

Apesar da discussão acerca da instalação do El Corte Inglés (ECI) no Porto se arrastar desde 2001, foi em 2003, já sob a liderança do actual presidente, que a polémica se acentuou. A divergência entre o interesse da empresa em construir o empreendimento na Boavista e o interesse do município em trazer aquele investimento para a Baixa, arrastou o processo durante meses. A necessidade de um grande espaço (que se subentendia em altura) e de bons acessos foram as principais premissas que a empresa fazia valer para a escolha da Boavista. Por outro lado, a necessidade de revitalizar a Baixa, e fazer do ECI uma espécie de “âncora” para o efeito, foi sempre o principal argumento do município. Durante os meses de conversações foram ainda levantadas outras hipóteses de localização, como as do Campo 24 de Agosto e ainda a cidade da Maia, mas sem grandes desenvolvimentos.

Os comerciantes, inicialmente favoráveis à construção do ECI na Baixa Portuense, sempre se mostraram bastante divididos neste processo, uma vez que, embora encarassem o ECI como um concorrente, acreditavam que a sua construção atrairia mais gente para a Baixa, sendo possível desenvolver actividades de comércio em alternativa, aproveitando a sua capacidade de atracção pela inovação e diversidade da oferta concentrada.

Depois de várias hesitações e da intransigência da Câmara Municipal do Porto, a opção de localização tomada pela empresa foi a Avenida da República em Vila Nova de Gaia - espaço que respondia aos requisitos exigidos pela empresa.

2ª Fase (2005) - Obra

Depois de começada a empreitada foi a vez dos comerciantes de Gaia fazerem valer os seus protestos, alegando que os 53 000 euros de indemnização por causa das obras na zona do ECI eram insuficientes face ao prejuízo causado. O encerramento de algumas lojas levou mesmo os lojistas a pedirem contrapartidas camarárias de forma a compensar o comércio tradicional pelas perdas sofridas. Entre os argumentos dos protestos, levantaram-se dúvidas quanto ao licenciamento da obra. Por outro lado, era noticiada a dimensão do empreendimento e os impactos que dele decorriam, nomeadamente na geração de emprego através de 1500 postos de trabalho que iam ser criados e no sistema de transportes - com o acelerar do desenvolvimento do IC23 (Freixo - Largo Soares dos Reis); a construção da ligação directa entre a estação de metro de João de Deus e o empreendimento pelo subsolo; o parque de estacionamento de 900 lugares, a que acresce os 2500 lugares que iriam surgir em General Torres, os 2500 no Centro Cívico e os 500 no Agueiro - tudo pontos que favoreciam a consolidação de uma área com forte geração de fluxos e com um grande interface de transportes. Uma das mais-valias da construção é noticiada pelo município quando fez saber que a empresa iria participar em parte o IC23, tendo condicionado a aprovação do projecto ao pagamento de 7 milhões de euros.

3ª Fase (2006/2007) - Abertura

O início de 2006 foi marcado pelas repercussões que a proximidade da abertura (19 de Maio) estava a ter na área. Foram registadas cerca de 20 mil candidaturas a postos de trabalho para as cerca de 1500 vagas. Entretanto, registou-se o crescimento do negócio imobiliário nas áreas envolventes da superfície comercial, preenchendo-se os espaços residenciais para aluguer.

A dimensão do empreendimento volta a ser referência, salientando-se os 215 milhões de euros de investimento, o número de funcionários e a população que a empresa pretendia atingir, tornando-se claro o objectivo de uma “*catchment area*” de 2,5 milhões de pessoas, de Braga a São João da Madeira.

Facto consumado, a Associação de Comerciantes suavizava as contestações passando a considerar o ECI, não uma ameaça, mas agora um desafio e a motivação para o comércio tradicional se modernizar, nomeadamente, através da formação, da flexibilidade de horários e da aposta em segmentos alternativos à oferta do ECI.

No período imediatamente anterior à abertura oficial, salientou-se a parceria da empresa espanhola com a ADETURN (Associação para o Desenvolvimento do Turismo na Região do Norte), com vista à promoção do turismo no Porto e em Vila Nova de Gaia. Houve ainda alguma polémica com a condecoração pela Câmara Municipal de quatro personalidades que estiveram envolvidas no projecto, sendo tal encarado como um reconhecimento que não terá acontecido com outras acções levadas a cabo pelos autóctones.

Depois da inauguração dos acessos, a loja abriu finalmente as portas, registando uma enorme afluência nos primeiros dias. Apesar de o motivo ser mais a curiosidade que o consumo, as pessoas mostravam-se satisfeitas com o novo equipamento, salientando o espaço, a luminosidade e a excelência da requalificação urbana como aspectos mais positivos.

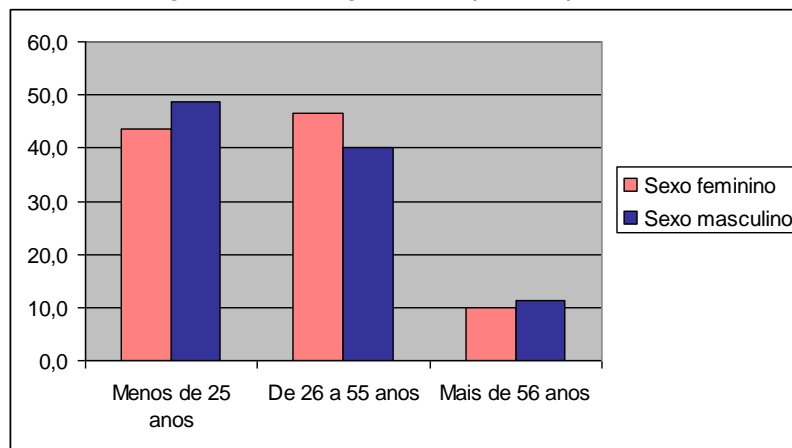
O período pós-abertura foi marcado pela resolução de alguns problemas técnicos pendentes como os direitos do subsolo e de superfície, os quais a empresa possui por um período de 50 anos.

Grau de satisfação da população: expectativas e resultantes

Caracterização dos inquiridos

Apesar dos esforços desenvolvidos no sentido de equilibrar o número de respostas, o número de inquiridos do sexo feminino é superior aos do sexo masculino e, em geral, todos se encontram em idade activa. Estes registos justificam-se pelo método de administração dos inquéritos que, ao serem realizados na via pública e junto ao ECI, acabaram por captar, essencialmente, indivíduos em deslocação para o local de trabalho ou para casa e/ou a desenvolver actividades de consumo.

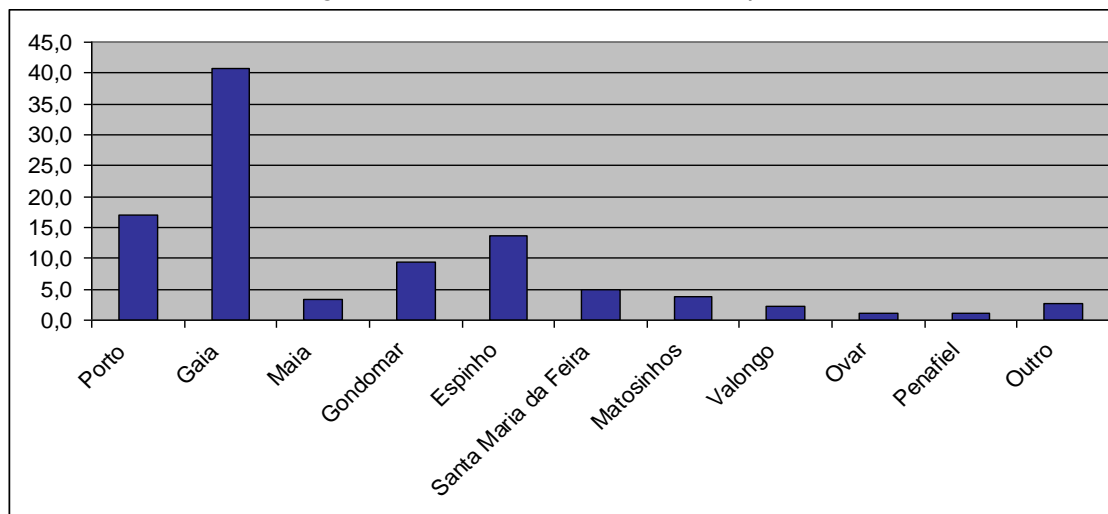
Fig. 1 - Percentagem de inquiridos por sexo e idade



Do mesmo modo, o concelho de residência dos inquiridos traduz, não só a dinâmica dos locais de inquérito enquanto centralidades no domínio das actividades económicas e concentração de emprego, mas também a sua posição e função na rede geral de transportes por se tratar de nós de transbordo ou de transferência modal. Assim se pode entender os registos para Vila Nova de Gaia e Porto, que perfazem mais de metade dos inquiridos (57,7%), devendo-se destacar, além deste, mais três aspectos:

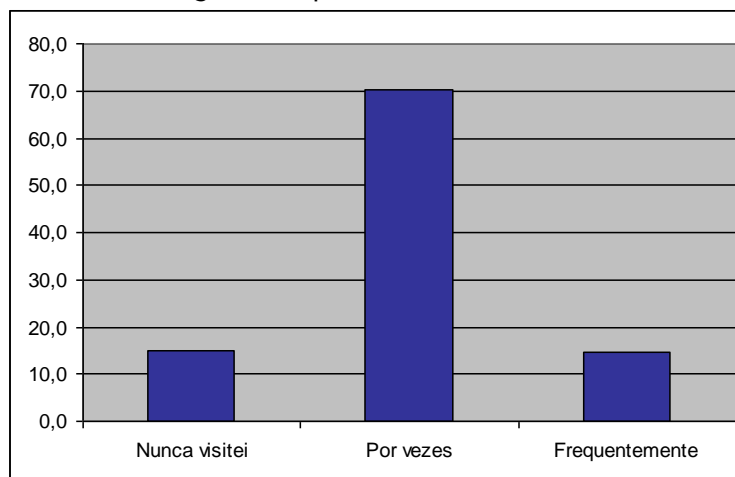
- A razoável expressão dos residentes em Espinho e Santa Maria da Feira (18,6%), facto que se pode atribuir à sua localização de proximidade (a Sul a Vila Nova de Gaia) e acessos (nomeadamente em transporte colectivo) - recorde-se que o eixo da Avenida da República constitui a ligação principal com os territórios a Sul, contexto reforçado com a abertura da linha de metro até ao ECI;
- A expressão de Gondomar enquanto concelho gerador de movimentos pendulares ainda muito definidos em função do Porto;
- A perda de importância para municípios como Matosinhos ou Valongo, os quais, nas últimas décadas, têm gerado alguma autonomia em termos de geração de empregos, com tendência para o desenvolvimento de movimentos pendulares transversais entre os concelhos envolventes do Porto e menos centrados neste.

Fig.2 - Concelho de residência dos inquiridos



Desta amostra, cerca de 85% dos inquiridos já visitaram o ECI, o que é revelador da sua notoriedade junto da população, em menos de dois anos após a sua abertura ao público. No entanto, apenas 14,5% revela que o faz frequentemente, o que, se se considerar que a grande maioria das pessoas inquiridas (70,4%) visita o ECI apenas de vez em quando, revela algumas condicionantes no acesso, que ora podem estar ligadas a factores de preço/qualidade dos produtos e/ou à dispensabilidade da procura porque detêm alternativas mais próximas e/ou mais interessantes.

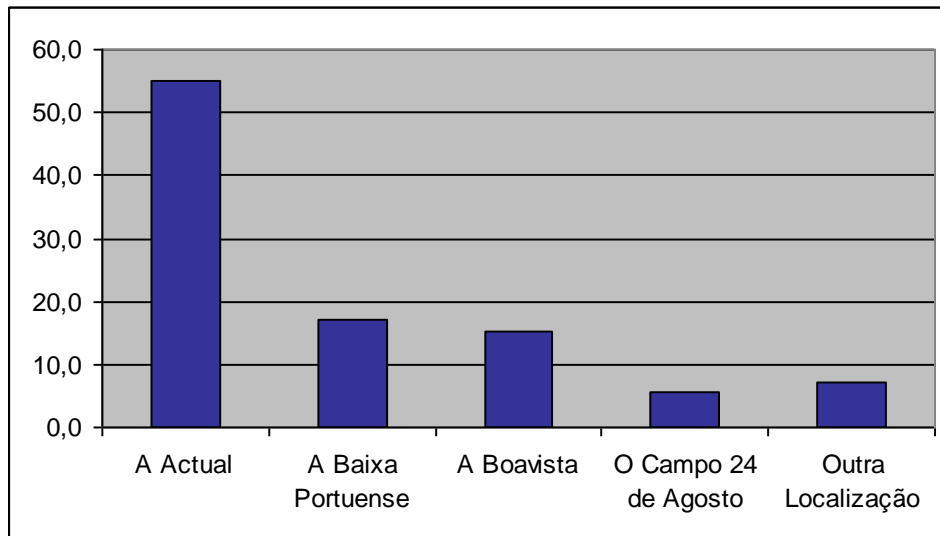
Fig. 3 - Frequência da visita ao ECI



De facto, a maioria considera que a localização actual é a melhor opção (mais de 50% dos inquiridos), embora uma percentagem considerável ainda se encontre dividida entre as localizações debatidos entre a C.M. do Porto - a Baixa e a administração do ECI - a Boavista. Seria interessante comparar estes resultados com idênticos levantamentos na fase de decisão e construção, já que, a avaliar pelos artigos da imprensa, a actual localização não fez parte do período de discussão. Parecendo que a população está conformada e face às características do

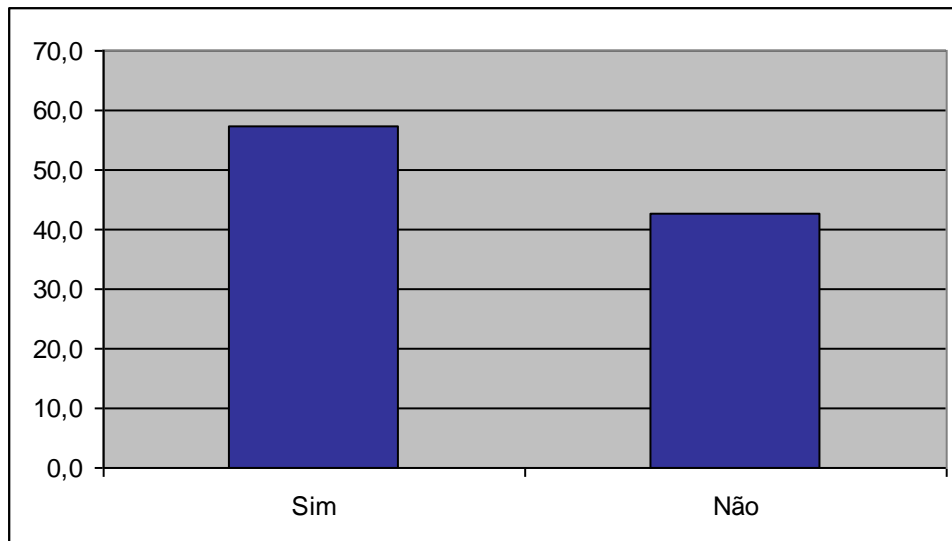
ECI, é provável que a maior parte das leituras individuais se inclinem para a localização actual, uma vez que, também uma larga maioria só lá vai “por vezes”.

Fig. 4 - Preferência na localização do ECI



Em termos gerais, mais de metade da população está satisfeita com o ECI. De resto, tal encontra correspondência na dimensão da satisfação da localização, e justificação no número de inquiridos de Vila Nova de Gaia, dada a proximidade e o impacto na reabilitação urbana no local.

Fig. 5 - Concretização das expectativas

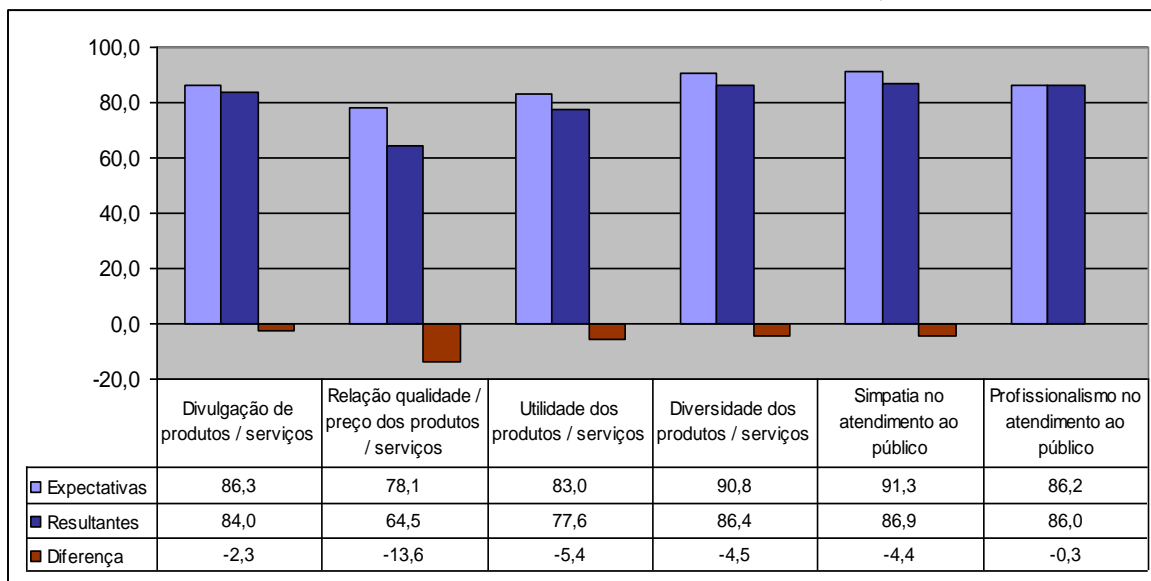


Porém, esta leitura global apresenta pormenores de interesse. Nesse sentido, pediu-se à população para atribuir notas a um conjunto de questões, tentando aferir os desvios entre as expectativas, a concretização e a satisfação plena.

Qualidade

A qualidade do atendimento, dos produtos e dos serviços ficou aquém das expectativas, embora estas fossem relativamente elevadas, se comparadas com os outros itens em análise.

Fig. 6 - Qualidade: expectativa e concretização



A divulgação efectuada, quer pela empresa, quer pela imprensa, terão contribuído para criar na população fortes expectativas acerca do ECI, assim como ideias pré-concebidas. No entanto, quer por desconhecimento do que seria, de facto, uma loja do ECI, ou apenas por alguma desilusão relativamente ao que encontraram posteriormente, este grupo foi também aquele que maior diferença registou entre expectativas e concretizações (cerca de 5%). Ainda assim, no geral, em relação ao pleno de satisfação (100%), nota-se que o grupo da Qualidade regista elevadas expectativas e ainda maiores percentagens na concretização, o que revela que as pessoas associam uma imagem de qualidade à marca El Corte Inglés.

A “Relação qualidade/preço dos produtos/serviços” corresponde ao indicador que mais decresceu entre a avaliação da expectativa e a da concretização - cerca de 14%, facto que se pode traduzir, não tanto na desilusão pela qualidade de produtos e serviços da empresa, mas sim pelo preço (elevado) dos artigos. O único indicador que se pode considerar que não sofreu alterações entre um momento e outro foi o “Profissionalismo no atendimento ao público”, o qual teve uma alteração insignificante (86.2% para 86%), i.e., trata-se de valores concordantes entre o esperado e a resultante. No entanto, e como se verá de seguida na leitura por género, este foi o indicador que mais oscilação registou entre homens e mulheres.

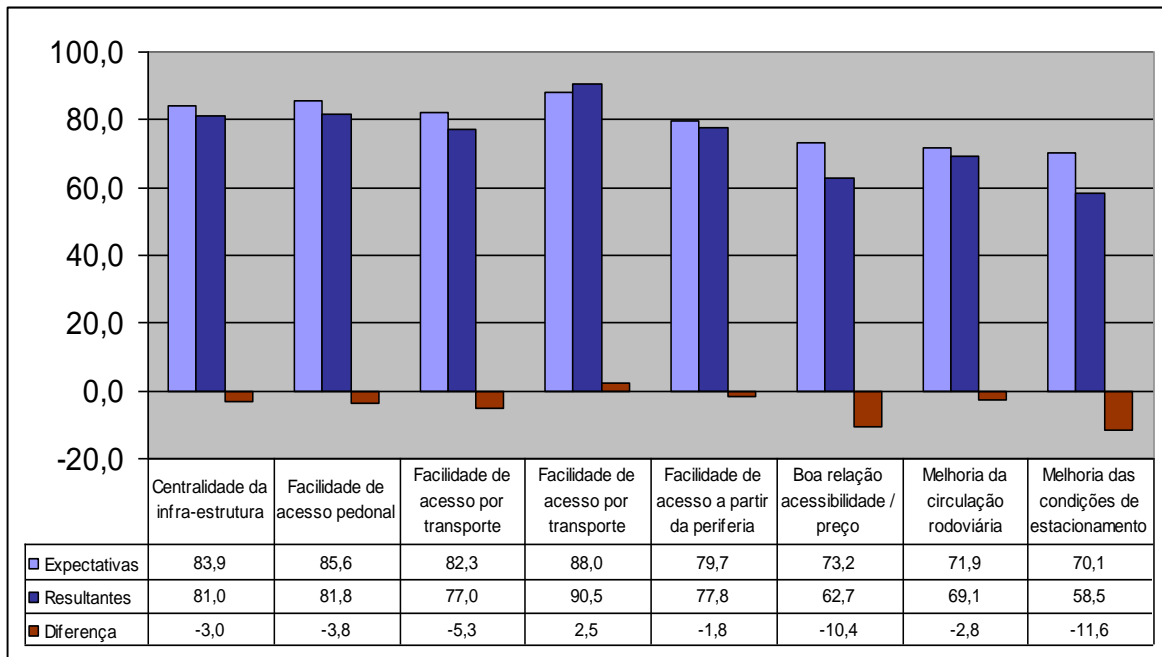
As mulheres demonstram-se mais exigentes à partida, com a sua taxa de satisfação a cair 6% entre a concretização e a expectativa, enquanto a dos homens, caiu apenas cerca de 4%. Para estes, o “Profissionalismo no atendimento ao público” superou as suas expectativas em mais de 7%, enquanto as mulheres partiram com uma expectativa que supera a resultante em 8 pontos percentuais.

O elevado custo dos produtos supera em descontentamento o que a qualidade dos mesmos ganha na percepção que as pessoas têm da loja. Ainda assim, referira-se que numa percentagem de satisfação plena - de 100%, este é o conjunto de indicadores que possui o grau de satisfação mais elevado, cerca de 81% (em média).

Acessibilidade

A acessibilidade é o segundo grupo de indicadores com níveis de expectativa mais elevados (de 70,1% a 88%). Sendo que os homens revelaram ter expectativas mais elevadas, cerca de 82%, enquanto as mulheres se ficaram pelos 78%, a concretização não supera, no global, as expectativas, embora não sejam percentagens muito díspares. Pode-se considerar que, exceptuando a “Facilidade de acesso por transporte colectivo”, a população regista razoáveis níveis de insatisfação com as condições de acessibilidade que tinha inicialmente previsto.

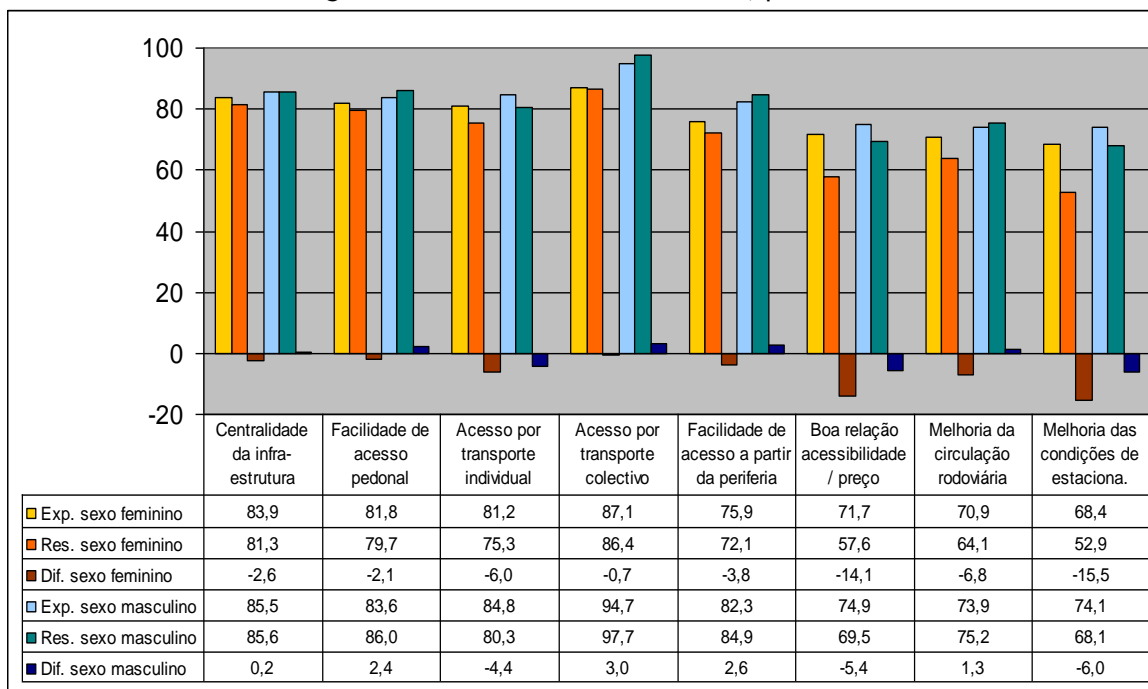
Fig. 7 - Acessibilidade: expectativa e concretização



Os homens mostraram-se menos desiludidos que as mulheres, uma vez que, o diferencial face ao esperado é de apenas 1%. Pelo contrário, entre as mulheres as expectativas eram bastante inferiores e, mesmo assim, registam uma quebra de 7% face à avaliação actual.

Para as mulheres, nenhum indicador deste grupo superou as expectativas, tendo-se mostrado particularmente insatisfeitas (perda de 15 pontos percentuais) quanto à “Melhoria das condições de estacionamento” e à “Boa relação acessibilidade/preço”. Quanto aos homens, apenas 3 indicadores lhes parecem defraudar as expectativas: os dois referidos para o sexo feminino e a “Facilidade de acesso por transporte individual”. O que mais surpreendeu os homens pela positiva foi o item “Facilidade de acesso por transporte colectivo”, que subiu 3%.

Fig. 8 - Indicadores de Acessibilidade, por sexo



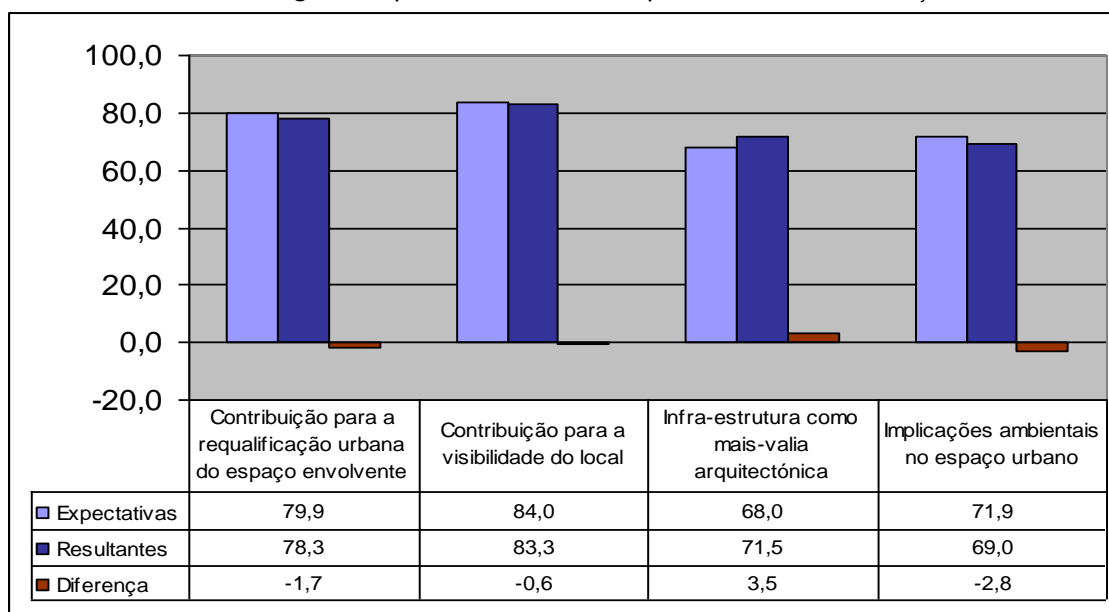
A estação de metro de João de Deus, colocada mesmo em frente ao ECI, inclusive com uma entrada subterrânea directa para a superfície comercial, tem um efeito bastante positivo nas pessoas, sendo factor de realce neste inquérito, uma vez que 9 em cada 10 pessoas considera que a “Facilidade de acesso por transporte colectivo” ao ECI é excelente. Do mesmo modo, o efeito de fim de linha enquanto justificação para um eventual acréscimo da procura do ECI, também não parece fazer muito sentido, uma vez que, quase três quartos da população (70,3%) continuaria a frequentar o ECI com a mesma frequência se a linha fosse prolongada até Santo Ovídeo como está projectado.

Como seria de esperar, os itens que registaram maiores diferenças entre as percentagens das expectativas e resultantes, relacionam-se com o uso do transporte individual e/ou práticas de mobilidade individuais, como o preço, o estacionamento ou o uso de veículo próprio. A título de exemplo, note-se que a “Melhoria das condições de estacionamento” registou uma quebra de cerca de 12%. Tal poderá ter que ver, não com a falta de estacionamento em si, mas com o facto do parque do ECI ser pago e não grátis como acontece noutras superfícies comerciais. De resto, este facto foi referido como nota de rodapé em algumas das entrevistas que foram realizadas, fazendo-se notar algum desagrado relativo ao pagamento.

Impacte Urbanístico

Os indicadores do impacte urbanístico foram aqueles que apresentaram as menores diferenças entre o primeiro e o segundo momento abordados. Pode-se referir que os inquiridos confirmaram as suas expectativas, tendo, curiosamente, sido superadas no domínio do enriquecimento arquitectónico da área, ao contrário das restantes avaliações.

Fig. 9 - Impacto urbanístico: expectativa e concretização



A implantação deste empreendimento implicou um conjunto de obras, quer no quarteirão em que se instalou quer na sua envolvente, que requalificaram o espaço público (79,9% de expectativas para que tal acontecesse), o que não ficou muito distante em termos práticos. O ECI desencadeou assim a requalificação do espaço urbano adjacente ao empreendimento, tornando-o mais aprazível, mais movimentado e mais atractivo para outras actividades complementares. Esta requalificação urbana local transformou a área em que se insere, atribuindo-lhe um carácter de visibilidade, que embora fosse esperado quase que correspondeu na prática. A Avenida da República passou, assim, a ter um cariz atractivo para o passeio pedonal. No que diz respeito às “Implicações ambientais no espaço urbano” resultantes da implantação deste empreendimento a análise *a posteriori* não confirmou as expectativas iniciais (71,9% vs 69%).

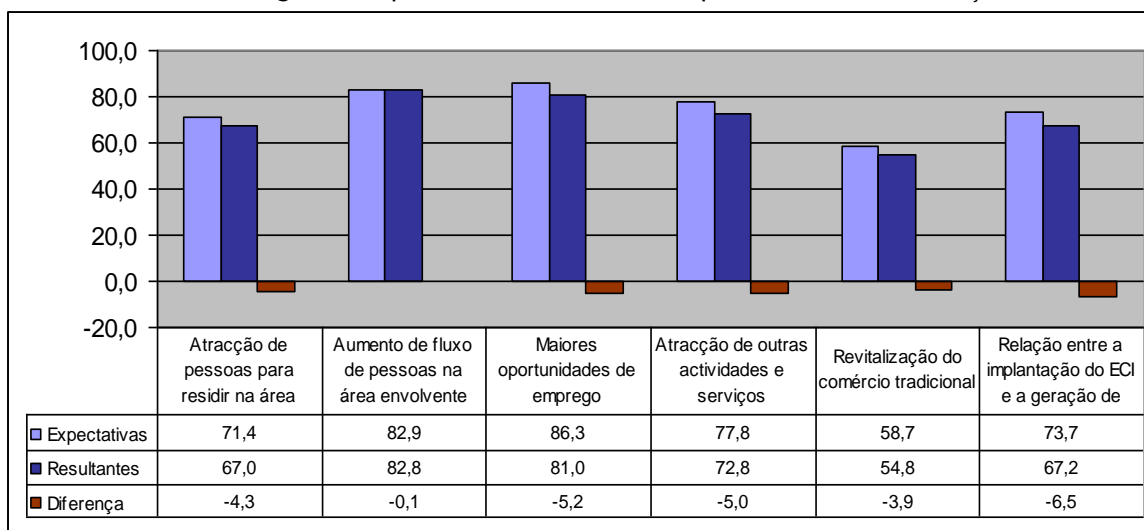
Neste grupo, dos quatro indicadores, o único que excedeu as expectativas foi o da “Infra-estrutura como mais-valia arquitectónica”, o que se pode explicar talvez, pela imponência e grandiosidade do empreendimento, características essas que a população não estaria à espera.

Assim sendo, o balanço parece assumir um sentido positivo, tanto mais porque se tratava de um espaço muito carente de requalificação, dado que um terreno baldio deu lugar a um novo espaço de lazer no centro da uma malha urbana densa.

Impacte socioeconómico

A avaliação neste grupo de questões não foi tão positiva como a anterior. De facto, quer as questões do emprego, quer as do impacte no comércio tradicional, encerram um conjunto de preconceitos que dificultam uma avaliação distanciada. No que respeita ao emprego, apesar dos 1500 novos postos de trabalho criados com o ECI, os níveis de satisfação ficam sempre aquém do desejável (uma perda de 5%), porque a procura de emprego neste equipamento, como já se disse, ultrapassou em muito a oferta. Quanto ao impacto no comércio tradicional, o registo de satisfação também não é positivo (menos cerca de 4% em relação às expectativas), leitura que deriva da informação e experiência sobre os efeitos das grandes superfícies comerciais no pequeno comércio. De facto, desde a abertura do ECI verificou-se a instalação de novas unidades ligadas ao sector bancário e a modernização de pequenas lojas existentes que terão apostado na qualidade dos produtos com preços mais baixos aos praticados no ECI. Ainda neste domínio, registe-se o sector da restauração em clara expansão, usufruindo dos renovados espaços públicos e da procura dos trabalhadores na área, inclusive do ECI.

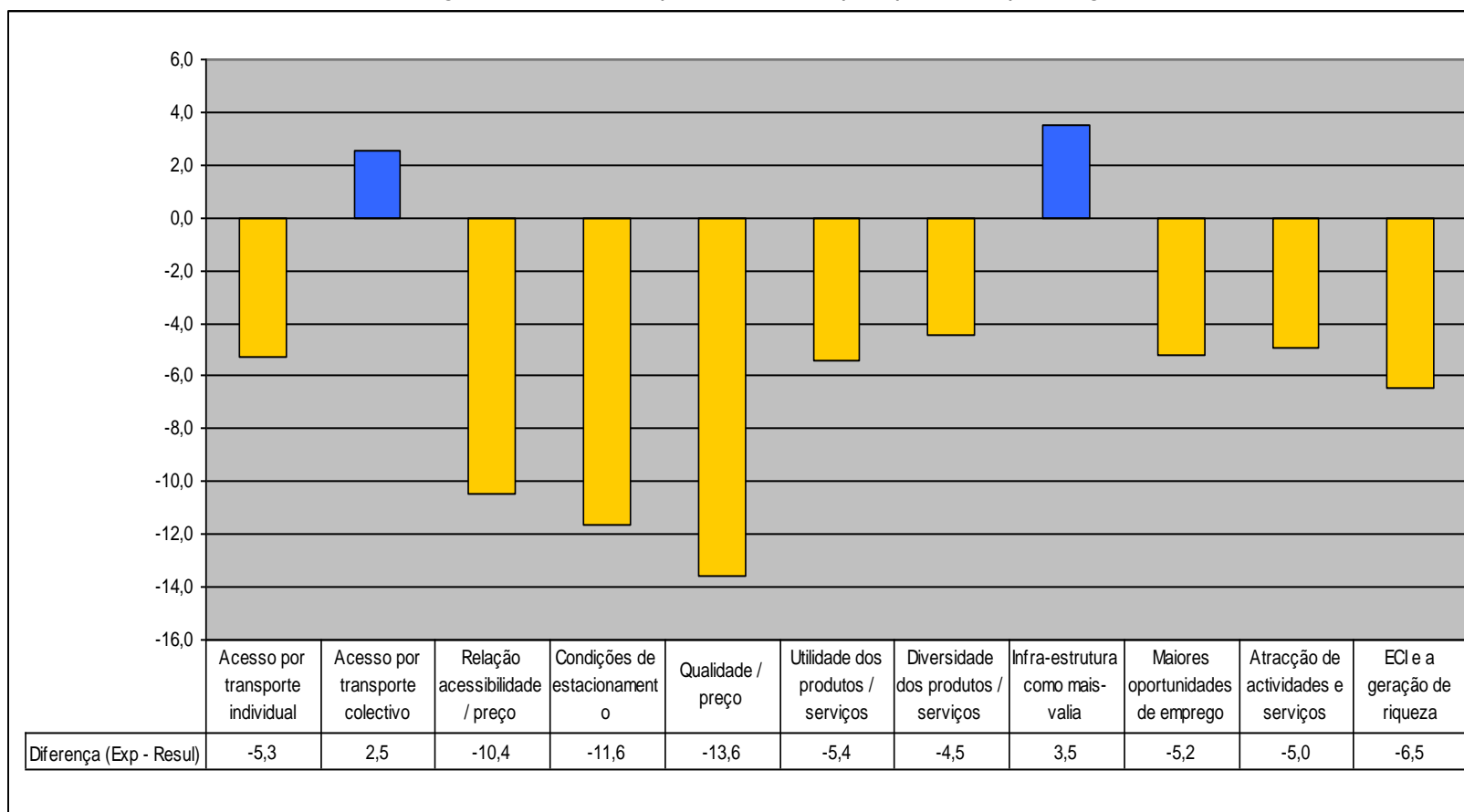
Fig. 10 - Impacte socioeconómico: expectativa e concretização



Conclusão

Dos 24 indicadores que foram tratados existem alguns que se destacam, tanto pela positiva como pela negativa. Pode-se ver na fig. 11 os indicadores que mais desceram (5 ou mais por cento) e os únicos dois que subiram.

Fig. 11 - Indicadores que se destacam pela positiva e pela negativa



Embora não seja uma diferença significativa (apenas -3,54%, em média), a tendência global é para a descida dos valores entre expectativa e concretização; apenas 2 dos 24 indicadores estudados superaram as expectativas criadas (a “Facilidade de acesso por transporte colectivo” no grupo da acessibilidade e a “Infra-estrutura como mais-valia arquitectónica” no grupo do impacto urbanístico). Ainda assim, apesar desta tendência decrescente, pode-se referir que a população inquirida dá nota largamente positiva à infra-estrutura em todos os grupos em análise, dado que quase todos têm valores acima dos 70%, nas expectativas criadas, embora nenhum item tenha registado valor médio de 100% ou próximo deste.

Especificando por grupos de análise, em termos de **qualidade**, a população reconhece que esta é inerente ao ECI mas penaliza a sua análise devido ao elevado preço dos produtos e serviços.

As expectativas e a concretização das **acessibilidades** são penalizadas pelo estigma de utilização do transporte colectivo e pela abordagem individualista à questão de acessibilidade, i.e., revelando maiores níveis de insatisfação nos itens de acesso por transporte individual, nomeadamente nos preços e no estacionamento, sendo que o acesso pela rede de metro constitui um dos elementos mais valorizados neste grupo.

Relativamente ao **impacto urbanístico**, genericamente, é reconhecida a mais-valia da requalificação urbana e maior visibilidade do espaço. Esta avaliação pode traduzir níveis de satisfação inflacionados já que a referência anterior era a de um quarteirão votado ao abandono/degradação.

A **análise socioeconómica** permite verificar que a população partiu de níveis de expectativa muito elevados relativamente às oportunidades de emprego e, em contraste, níveis mais reduzidos de expectativa de revitalização do comércio tradicional. Esta questão divide as opiniões, como já se havia verificado nas notícias da imprensa, nas quais a população era confrontada com essa questão, assim como estava na origem da pressão efectuada pela autarquia para que o empreendimento se localizasse na Baixa do Porto. Na origem desta avaliação podem estar os conhecidos níveis de desemprego que a população enfrenta, assim como as ideias preconcebidas sobre a concorrência das superfícies comerciais desta dimensão.

O elemento-chave de análise destes resultados poderá estar nas elevadas expectativas que foram criadas antes da abertura do empreendimento. Assim, a polémica gerada pelos “*media*”, a elevada importância que as autarquias do Porto e de V. N. de Gaia atribuíram à captação deste investimento e a inexistência de uma superfície deste género na região Norte são elementos que moldaram a forma como a população inquirida encarou a implantação do ECI em V. N. de Gaia. Este facto pode significar que os indivíduos possuem referenciais relativos ao equipamento, eventualmente em território espanhol, o que lhes permite efectuar a sua avaliação em patamares de satisfação abaixo dos 100%. Por outro lado, as pontuações atribuídas resultaram de um esforço de posicionamento em momentos anteriores, depois de conhecida a concretização.

Existe também uma outra condicionante que pode estar na origem destes resultados que é a comparação deste empreendimento com outras superfícies comerciais com dimensões idênticas, na sua maioria de perfil horizontal, como os *shoppings* e os hipermercados da região, mas que na realidade não comportam as mesmas especificidades.

ANEXO: Exemplar do inquérito

Este trabalho insere-se num trabalho académico da Faculdade de Letras da Universidade do Porto que pretende avaliar o grau de satisfação da população relativamente à abertura do El Corte Inglés

Com que frequência visita o El Corte Inglés?
 Nunca visitei Por vezes Frequentemente

Dados Pessoais
 Idade _____
 Sexo F M
 Concelho de residência _____

Avalie com x, de 1 a 10, sendo que 10 é o maior importância

Expectativa										Concretização									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Acessibilidade																			
Centralidade da infra-estrutura																			
Facilidade de acesso pedonal																			
Facilidade de acesso por transporte individual																			
Facilidade de acesso por transporte colectivo																			
Facilidade de acesso a partir da periferia																			
Boa relação acessibilidade/preço																			
Melhoria da circulação rodoviária																			
Melhoria das condições de estacionamento																			

Qualidade																			
Divulgação de produtos/serviços																			
Relação qualidade/preço dos produtos/serviços																			
Utilidade dos produtos/serviços																			
Diversidade dos produtos/serviços																			
Simpatia no atendimento ao público																			
Profissionalismo no atendimento ao público																			

Impacte urbanístico																			
Contribuição para a requalificação urbana do espaço envolvente																			
Contribuição para a visibilidade do local																			
Infra-estrutura como mais-valia arquitectónica																			
Implicações ambientais no espaço urbano																			

Impacte Económico-social																			
Atração de pessoas para residir na área envolvente																			
Aumento de fluxo de pessoas na área envolvente																			
Maiores oportunidades de emprego																			
Atração de outras actividades e serviços																			
Revitalização do comércio tradicional																			
Relação entre a implantação da infra-estrutura e a geração de riqueza																			

Qual considera ser a melhor localização para esta infra-estrutura?
 A actual A Baixa Portuguesa A Boavista, no Porto O Campo 24 de Agosto no Porto Outra localização _____

Como se desloca habitualmente quando se desloca para o El Corte Inglés?
 A pé De carro De autocarro De metro Outro _____

Se a linha de metro fosse prolongada até à Stª Ovídeo, utilizaria o El Corte Inglés com a mesma frequência?
 Sim Não

O El Corte Inglés correspondeu às suas expectativas iniciais?
 Sim Não

Gostaria de visitar esta superfície mais vezes?
 Sim Não

Recomenda a visita a este estabelecimento?
 Sim Não