

GABRIELA ALEXANDRA MARQUES SANTOS

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO NO CONCELHO DE VAGOS**

Orientador: Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Instituto de Serviço Social**

Lisboa

2021

GABRIELA ALEXANDRA MARQUES SANTOS

**A QUALIDADE DO SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO NO CONCELHO DE VAGOS**

Dissertação defendida em provas públicas para a obtenção do Grau de Mestre no Curso de Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 7 de maio de 2021, perante o júri, nomeado pelo Despacho de nomeação de Júri nº108/2021, de 30 de março de 2021, com a seguinte composição:

Presidente: Prof^ª. Doutora Paula Ferreira;

Arguente: Prof^ª. Doutora Jacqueline Marques;

Orientador: Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues.

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Instituto de Serviço Social**

Lisboa

2021

AGRADECIMENTOS

Expresso o meu profundo agradecimento ao Professor Doutor Miguel Rodrigues, meu orientador, por todo o apoio, disponibilidade, partilha de conhecimento, incentivo e profissionalismo. Foi fundamental neste percurso!

Obrigada a toda a Universidade Lusófona, e a todos os docentes e colegas que conheci ao longo destes dois anos.

Obrigada aos meus pais por tornarem tudo isto possível. Obrigada por estarem sempre presentes, por acreditarem em mim, e, por toda a dedicação e paciência.

Obrigada a toda a minha família e amigos que me acompanharam nestes meses mais frágeis e complicados, tentando sempre motivar-me.

Agradeço também a todas as instituições que aceitaram colaborar e permitiram que esta investigação fosse realizada. Um obrigado muito especial às pessoas idosas participantes, pois foi por elas que iniciei este desafio.

De coração cheio,
Obrigada a todos!

RESUMO

Com o aumento da população idosa e, consequentemente, da procura por respostas sociais capazes de satisfazer as suas necessidades, é cada vez mais importante falar de qualidade e conhecer a qualidade dessas mesmas respostas. Esta investigação centra-se assim na gestão de qualidade, tendo como objetivo o de compreender a qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) no Concelho de Vagos, com base no grau de satisfação, na perspetiva dos clientes e na perspetiva dos colaboradores. Através da abordagem metodológica quantitativa, a recolha de dados inclui a aplicação do questionário de satisfação do SAD oficial da Segurança Social, a uma amostra 80 clientes e 50 colaboradores de nove instituições do Concelho de Vagos com SAD. Os questionários contêm 62 questões que se encontram divididas em cinco áreas: Instalações, Equipamentos e Sinalética; Fiabilidade/Credibilidade; Competência Técnica; Responsabilidade e reatividade; Atendimento e Comunicação. Alguns dos resultados mais relevantes obtidos permitem-nos afirmar que ambos os grupos da amostra avaliaram o SAD como elevado, sendo que os clientes apresentam uma média superior em quatro das cinco áreas, em comparação com os colaboradores, nomeadamente na área “Fiabilidade/Credibilidade”. As características sociodemográficas dos clientes que apresentam um grau de satisfação mais elevado do SAD, são do sexo masculino, com idade mais avançada (igual ou superior a 65 anos), com nível de escolaridade mais elevado (1º e/ou 2º ciclo), divorciados, que residem com agregado, e são independentes.

Palavras-chave: Envelhecimento; Serviço de Apoio Domiciliário; Gestão da Qualidade; Satisfação do Cliente.

ABSTRACT

With the increase of elderly population and, consequently, the search for social answers capable of satisfying their needs, it is increasingly important to talk about quality and to know the quality of those same answers. Thus, this investigation focuses on quality management, and has the aim of understanding the quality of the Home Support Service (HSS) in the Municipality of Vagos, based on the degree of satisfaction, the perspective of customers and the perspective of employees. Through the quantitative methodological approach, the data collection includes applying the official Social Security HSS satisfaction quiz, to a sample of 50 clients and 80 employees from nine institutions in the Municipality of Vagos that have HSS. The quiz contains 62 questions, divided into five areas: Facilities, Equipment and Signage; Reliability/Credibility; Technical Competence; Responsibility and responsiveness; Attendance and Communication. Some of the most relevant results obtained allow us to state that both groups of the sample evaluated the HSS as high, with customers having a higher average in four of the five areas, compared to employees, namely in the “Reliability/Credibility” area. The sociodemographic characteristics of the clients who have a higher level of satisfaction in the HSS are male, older age (65 years old or more), with a higher level of education (1st and / or 2nd cycle), divorced, who live with aggregate, and are independent.

Keywords: Aging; Home Support Service; Quality Management; Customer Satisfaction.

ÍNDICE DE SIGLAS

- **AVD** - Atividade da Vida Diária
- **AIVD** - Atividade Instrumental da Vida Diária
- **DGSS** - Direção Geral da Segurança Social;
- **ERPI** - Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- **GEP** - Gabinete de Estratégia e Planeamento;
- **IE** – Índice de Envelhecimento
- **IL** – Índice de Longevidade
- **INE** - Instituto Nacional de Estatísticas;
- **IPSS** - Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- **ISO** - International Organization for Standardization;
- **ISS** - Instituto da Segurança Social;
- **PORDATA** - Base de Dados Portugal Contemporâneo;
- **SAD** - Serviço de Apoio Domiciliário;
- **SPSS** - Statistical Package for the Social Sciences;
- **SS** - Segurança Social;
- **OMS** - Organização Mundial de Saúde.

ÍNDICE GERAL

CAPÍTULO 1	16
ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCETUAL	16
1.1. Envelhecimento	17
1.1.1. Envelhecimento biológico	19
1.1.2. Envelhecimento psicológico.....	20
1.1.3. Envelhecimento social	20
1.2. Respostas sociais.....	21
1.2.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	23
1.3. Gestão	29
1.3.1. Gestão da qualidade.....	30
1.3.1.3. Satisfação dos clientes	36
CAPÍTULO 2	39
OBJETO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	39
2.1. Definição do problema de investigação	40
2.2. Hipóteses.....	40
2.3. Objetivos	41
2.3.1. Objetivo geral	41
2.3.2. Objetivos específicos	42
2.4. Metodologia da investigação	43
2.4.1. Paradigma da investigação	44
2.4.2. Metodologia.....	44
2.4.3. Método.....	45
2.4.4. População e amostra	46
2.4.5. Caracterização da amostra	47
2.4.5.1. Cliente	47

2.4.5.2.	Colaborador	51
2.4.6.	Caracterização das Instituições participantes	54
2.4.7.	Caracterização do Concelho	57
2.5.	Instrumento de recolha de dados	58
2.5.1.	Questionário	60
2.6.	Procedimentos da recolha de dados	63
2.7.	Procedimentos estatísticos	64
CAPÍTULO 3		66
APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS		66
3.1.	Apresentação e análise dos resultados	67
3.1.1.	Avaliação da Área “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, na perspetiva de cliente e colaborador	68
3.1.1.1.	Apresentação dos resultados	68
3.1.1.2.	Análise e discussão dos resultados.....	69
3.1.2.	Avaliação da Área “Fiabilidade/Credibilidade”, na perspetiva de cliente e colaborador.....	69
3.1.2.1.	Apresentação dos resultados	70
3.1.2.1.	Análise e discussão dos resultados.....	71
3.1.3.	Avaliação da Área “Competência Técnica”, na perspetiva de cliente e colaborador	72
3.1.3.1.	Apresentação dos resultados	72
3.1.3.2.	Análise e discussão dos resultados.....	73
3.1.4.	Avaliação da Área “Responsabilidade e Recetividade”, na perspetiva de cliente e colaborador.....	73
3.1.4.1.	Apresentação dos resultados	74
3.1.4.2.	Análise e discussão dos resultados.....	75
3.1.5.	Avaliação da Área “Atendimento e Comunicação”, na perspetiva de cliente e colaborador.....	75

3.1.5.1. Apresentação dos resultados	75
3.1.5.2. Análise e discussão dos resultados.....	76
3.1.6. Influência da característica “Sexo” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD.....	77
3.1.6.1. Apresentação dos resultados	77
3.1.6.2. Análise e discussão dos resultados.....	78
3.1.7. Influência da característica “Idade” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD.....	78
3.1.7.1. Apresentação dos resultados	78
3.1.7.2. Análise e discussão dos resultados.....	79
3.1.8. Influência da característica “Habilitações Literárias” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD	80
3.1.8.1. Apresentação dos resultados	80
3.1.8.2. Análise e discussão dos resultados.....	80
3.1.9. Influência da característica “Estado Civil” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD	81
3.1.9.1. Apresentação dos resultados	81
3.1.9.2. Análise e discussão dos resultados.....	82
3.1.10. Influência da característica “Com quem vive” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD	83
3.1.10.1. Apresentação dos resultados	83
3.1.10.2. Análise e discussão dos resultados.....	84
3.1.11. Influência da característica “É independente nas Atividades de vida diária (avd’s)?” do cliente, na avaliação do grau de satisfação SAD.....	84
3.1.11.1. Apresentação dos resultados	84
3.1.11.2. Análise e discussão dos resultados.....	85
3.1.12. Avaliação das questões independentes das cinco áreas, na perspectiva do cliente.	86

3.1.13. Avaliação do grau de satisfação global do SAD, na perspetiva dos clientes e dos colaboradores	87
3.1.13.1. Apresentação dos resultados	88
3.1.13.2. Análise e discussão dos resultados	88
CONCLUSÃO	90
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
APÊNDICE I	105
APÊNDICE II	107
APÊNDICE III	126
ANEXO I	128
ANEXO II	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução da capacidade das respostas sociais para as pessoas idosas, Continente: 1998-2018.....	22
Gráfico 2: Distribuição percentual dos clientes em SAD por serviços prestados, Continente: 2018	26
Gráfico 3: Idade clientes.....	48
Gráfico 4: Sexo clientes.....	49
Gráfico 5: Habilitações literárias clientes.....	49
Gráfico 6: Estado civil clientes.....	50
Gráfico 7: Com quem vive - clientes.....	50
Gráfico 8: Autonomia/independência clientes	51
Gráfico 9: Idade colaboradores	52
Gráfico 10: Sexo colaboradores	52
Gráfico 11: Habilitações literárias colaboradores	53
Gráfico 12: Estado civil colaboradores.....	53
Gráfico 13: Questão 63 - Clientes	86
Gráfico 14: Questão 64 - Clientes	86
Gráfico 15: Questão 65 - Clientes	87

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Pontuações da subescala “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador.....	68
Tabela 2 - Pontuações da subescala “Fiabilidade/Credibilidade”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador.....	70
Tabela 3 - Pontuações da subescala Competência técnica, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador.....	73
Tabela 4 - Pontuações da subescala “Responsabilidade e Recetividade”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador	74
Tabela 5 - Pontuações da subescala “Atendimento e Comunicação”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador	76
Tabela 6 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Sexo”.....	77
Tabela 7 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Idade”	79
Tabela 8 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Habilitações Literárias”	80
Tabela 9 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Estado Civil”.....	82
Tabela 10 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Com quem vive”	83
Tabela 11 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “É independente nas avd’s”	85
Tabela 12 - Satisfação global do SAD, da perspetiva de Clientes e Colaboradores	88

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Identificação dos conteúdos e ligações entre a pergunta de partida, hipóteses, objetivos do estudo	43
Quadro 2 - Identificação das Instituições, seu número de Clientes e Colaboradores	57
Quadro 3 - Valor Alfa Cronbach Clientes.....	62
Quadro 4 - Valor Alfa Cronbach Colaboradores	62
Quadro 5 - Pontuação mínima e máxima de ambos questionários, por área e totalidade	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Mapa do Concelho de Vagos.....	58
--	----

INTRODUÇÃO

A presente dissertação, apresentada no âmbito do mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar no Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, intitulada “**A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos**”, pretende compreender a Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos, através do grau de satisfação dos clientes e da perspetiva dos colaboradores.

Quando se dá início a uma investigação científica, a primeira pergunta a definir é o que se quer investigar, sendo necessário ter em atenção critérios como a motivação pessoal, as experiências do investigador e os recursos disponíveis (Carmo & Ferreira, 1998). Assim, a escolha desta temática resultou, primeiramente, do interesse especial da investigadora que tem como formação base a Gerontologia Social. E também da vontade em conhecer mais e melhor esta resposta social na sua zona de residência, o Concelho de Vagos, pertencente ao distrito de Aveiro.

A nível académico pretendeu-se com esta investigação consolidar as aprendizagens realizadas nas unidades curriculares do primeiro ano do mestrado a nível dos conhecimentos, competências e aptidões fundamentais. Podendo assim considerar-se que a importância desta investigação assenta num processo de aprendizagem de forma a captar a informação que se pretende, e a atingir os objetivos pretendidos com método e rigor. Em termos da justificação social, pode afirmar-se que está relacionada com o facto de a qualidade ser um tema atual e pertinente. Assim, a investigação ajudará a consolidar o conhecimento sobre o tema e permitirá também estabelecer o contacto com essa realidade, que até ao momento é desconhecida.

Relativamente à pertinência científica, a investigação irá fornecer resultados únicos sobre a qualidade dos serviços prestados no SAD do Concelho de Vagos, visto não existir nenhum estudo idêntico nesta região. A investigação vai também disponibilizar dados atuais para o próprio Concelho, assim como para as próprias Instituições, podendo estas proceder a uma melhoria dos seus serviços. Importa ainda salientar, que a investigação pode vir a ajudar ou motivar outras futuras investigações relacionadas com a temática, sendo tão atual nos dias de hoje.

Por fim, relacionado com a pertinência do local escolhido, segundo dados atuais, Portugal apresenta um Índice de Envelhecimento¹ bastante considerável - 161%, sendo que a zona centro do País revela um índice mais acentuado - 201%. Deste modo, considerando a zona residencial da investigadora, os índices de envelhecimento e os custos da futura investigação, optou-se pelo concelho de Vagos, com um índice de 167%, pertencente ao distrito de Aveiro - 143%. Salienta-se ainda que o Concelho de Vagos, em 2001, apresentava um Índice de Longevidade² de 42%, e, em 2019, de 49%, um crescimento que podemos avaliar como considerável (PORDATA, 2021)³.

Em Portugal, e na maioria dos países desenvolvidos, sabemos que a população idosa integra um grupo bastante significativo, sendo assim importante minimizar os riscos acrescidos da sua vulnerabilidade, tendo ao seu dispor medidas de proteção social, respostas sociais e programas de apoio diversificados (Direção-Geral da Segurança Social [DGSS], 2020). Assim sendo, com o foco na resposta social – Serviço de Apoio Domiciliário, que tem sido uma das respostas com mais procura por parte das pessoas idosas, torna-se crucial refletir sobre a importância que lhe atribuem os seus utilizadores e conhecer o grau de satisfação dos mesmos (Ferreira, 2014).

Na atualidade, podemos afirmar que a satisfação dos clientes já é considerada um indicador da qualidade, uma vez que, conhecer e medir essa satisfação, leva à melhoria da qualidade do serviço e, posteriormente, ao aumento da satisfação dos clientes (Batista, 2010). Essa avaliação da satisfação do consumidor é também um dos grandes objetivos da gestão da qualidade (Oliveira, 2020).

Desta forma, em relação à dimensão teórica, enquadrámos a problemática através dos conceitos fundamentais: o envelhecimento e a sua abordagem biopsicossocial, as respostas sociais, o SAD, a gestão, a gestão da qualidade e os seus principais teóricos, e a satisfação dos clientes.

¹ Índice de Envelhecimento (IE): Caracteriza-se pela relação entre a população idosa e a população jovem. Estatisticamente, analisa o resultado entre o número de indivíduos com 65 ou mais anos, e, de indivíduos com idades entre os 0 e os 14 anos. Fórmula do cálculo do IE = $[(P(65,+) / P(0,14))] * 10^n$. Fonte: INE (2021). Conceitos: Índice de Envelhecimento. Acedido em 26 de janeiro de 2021 em <https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/925>.

² Índice de Longevidade (IL): Define-se pela relação entre a população mais idosa e a população idosa. Estatisticamente, analisa o resultado entre o número de pessoas com 75 ou mais anos, e, de pessoas com 65 ou mais anos. Fórmula do cálculo do IL = $[(P(75,+) / P(65,+))] * 10^n$. Fonte: INE (2021). Conceitos: Índice de Longevidade. Acedido em 26 de janeiro de 2021 em <https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/2455>.

³ PORDATA (2021). Dados do Índice de Envelhecimento e do Índice de Longevidade, referente a 2019. Acedido em 19 de janeiro de 2021 em <https://www.pordata.pt/Municipios/%C3%8Dndice+de+envelhecimento-458> <https://www.pordata.pt/Municipios/%C3%8Dndice+de+longevidade-457>.

Relativamente à dimensão empírica da investigação, definimos como **pergunta de partida**: “Qual a qualidade dos serviços prestados no SAD do Concelho de Vagos?” e como objetivos, o **objetivo geral**: “Analisar a Qualidade do SAD no Concelho de Vagos, através do grau de satisfação dos clientes e da perspetiva dos colaboradores”, e os **objetivos específicos**: Avaliar as instalações, equipamentos e serviços do SAD; Avaliar a fiabilidade/credibilidade do SAD; Avaliar a competência técnica do SAD; Avaliar a responsabilidade e recetividade do SAD; Avaliar o atendimento e comunicação do SAD. A todos estes objetivos específicos se aplica “comparativamente na visão de clientes e colaboradores”. E por último, “Avaliar se as características sociodemográficas do cliente influenciam a avaliação do SAD do Concelho de Vagos”.

A **metodologia** delimitada para a investigação foi a **metodologia quantitativa**, tendo sido aplicados questionários oficiais da Segurança Social aos clientes e aos colaboradores do SAD. Para a operacionalização deste estudo, contou-se com a participação de todas as Instituições do Concelho de Vagos que possuíssem a resposta social de SAD e mostrassem interesse e disponibilidade (nove Instituições).

Em relação à estrutura da dissertação, optámos por dividir em três capítulos: **Capítulo 1** - enquadramento teórico-concetual; **Capítulo 2** - objeto e metodologia da investigação; **Capítulo 3** - apresentação, análise e discussão dos resultados.

No Capítulo 1, apresentamos o enquadramento teórico sobre o desenvolvimento da problemática, onde são analisados os conceitos já em cima referidos.

No Capítulo 2, definimos o problema da investigação, o objetivo geral e os específicos, a metodologia a utilizar, o instrumento e procedimentos de recolha de dados, e os procedimentos estatísticos.

No Capítulo 3, apresentamos e finalizamos com a apresentação, análise e síntese dos resultados. Por último, a **conclusão**, que apresenta uma reflexão sobre os resultados adquiridos, que visam responder à pergunta de partida. A conclusão apresenta também algumas limitações e sugestões para futuros estudos a realizar neste âmbito. Por fim, surge a **bibliografia** onde estão presentes as obras e documentação consultadas ao longo do estudo.

CAPÍTULO 1

ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCETUAL

Introdução

Neste capítulo, de modo a contextualizar a problemática, pretendeu-se fazer uma breve análise dos conceitos-chave presentes na investigação. A problemática de uma investigação, define-se como o momento onde se realiza o balanço das diversas abordagens do problema e se clarificam as suas características. A problemática constitui o princípio de orientação teórica da investigação, e dá coerência e potencial de descoberta à mesma. Criar uma problemática é evidenciar o quadro concetual da investigação (Quivy & Campenhoudt, 2005). E os conceitos-chave consistem em identificar os conceitos mais importantes a utilizar, relacioná-los e hierarquizá-los, no formato de um mapa concetual⁴ (Carmo & Ferreira, 1998).

Nesse sentido, primeiramente, é analisado o conceito de envelhecimento, e os três grupos de envelhecimento presentes na Gerontologia. Posteriormente, uma breve contextualização das respostas sociais do envelhecimento, e, o conceito de Serviço de Apoio Domiciliário e alguns estudos já realizados nesse âmbito. De seguida, o conceito de gestão e, mais especificamente, o da gestão da qualidade. E por último, o conceito de satisfação de clientes.

1.1. Envelhecimento

A literatura mostra-nos diferentes concepções teóricas quando abordam o que se entende por envelhecimento, sendo que este tem várias dimensões e é distinto de pessoa para pessoa em determinada sociedade.

O envelhecimento pode ser analisado sob duas grandes perspetivas, nomeadamente, o envelhecimento individual e o envelhecimento demográfico. O envelhecimento individual está relacionado à maior longevidade dos indivíduos, ou seja, ao aumento da esperança média de vida. E tem a ele associado o envelhecimento biológico e psicológico. O envelhecimento individual engloba também um processo constante e previsível, e a forma como envelhecemos depende de diversos fatores, nomeadamente, a constituição genética, o estilo de vida e as influências ambientais (Lima, 2010). O envelhecimento demográfico caracteriza-se pelo aumento da proporção das pessoas idosas na população total. Este aumento resulta da diminuição das gerações mais jovens (e em idade ativa) e do aumento das gerações mais velhas (INE, 2020). O envelhecimento demográfico advém também do declínio da fecundidade e do aumento do Índice de Longevidade⁵ (Dias & Rodrigues, 2012).

⁴ Apêndice I - Mapa Concetual

⁵ Índice de Longevidade (IL): Define-se pela relação entre a população mais idosa e a população idosa. Estatisticamente, analisa o resultado entre o número de pessoas com 75 ou mais anos, e, de pessoas com 65 ou

O envelhecimento demográfico ainda é visto, muitas vezes, como o causador dos males do presente, como uma ameaça. Assim, importa mencionar que mais importante que mobilizar esforços para reduzir o envelhecimento demográfico, é encontrar formas de potenciar os seus benefícios e evitar ruturas sociais e geracionais (Rosa, 2016).

Referente ao envelhecimento demográfico em Portugal, de acordo com os Censos, em 2001, a população com mais de 65 anos representava 16% da população, e em 2011, aumentou para 19% (INE, 2011). O Índice de Envelhecimento⁶ em Portugal também aumentou nesse período, sendo que, em 2001, era 102% e, em 2011, passou a 128%. Atualmente, os dados mais atuais e que se reportam a 2019, indicam que este índice aumentou para 161%, sendo assim notável o aumento do número de pessoas desta faixa etária ao longo dos últimos anos (PORDATA, 2021)⁷.

Para uma melhor compressão do envelhecimento importa também ter presentes as “idades da velhice”, nomeadamente, a idade cronológica, biológica, psicológica e social e a relação entre elas, sendo que essa relação varia consoante o meio e a cultura de cada indivíduo. No entanto, a idade cronológica não é muito valorizada pois, por si só, não determina o envelhecimento, sendo que apenas serve como uma orientação da passagem do tempo (Schneider & Irigaray, 2008).

No ramo da Gerontologia, enumeram-se três conceitos básicos do envelhecimento, especificamente, o envelhecimento biológico, psicológico e social (Paúl & Ribeiro, 2012). Esta conceção biopsicossocial, é igualmente apontada por Lima (2010).

Existem ainda outros conceitos de envelhecimento nomeadamente o envelhecimento saudável, ótimo, bem-sucedido, e o mais recente e abrangente, proposto pela Organização Mundial de Saúde, o envelhecimento ativo, que consiste no processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, tendo como objetivo “aumentar a expectativa de uma vida saudável e a qualidade de vida para todas as pessoas que estão envelhecendo, inclusive as que são frágeis, fisicamente incapacitadas e que requerem cuidados” (Organização Mundial de Saúde [OMS], 2005).

mais anos. Fórmula do cálculo do IL = $[(P(75,+) / P(65,+)) * 10^n]$. Fonte: INE (2021). Conceitos: Índice de Longevidade. Acedido em 26 de janeiro de 2021 em <https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/2455>.

⁶ Índice de Envelhecimento (IE): Caracteriza-se pela relação entre a população idosa e a população jovem. Estatisticamente, analisa o resultado entre o número de indivíduos com 65 ou mais anos, e, de indivíduos com idades entre os 0 e os 14 anos. Fórmula do cálculo do IE = $[(P(65,+) / P(0,14))] * 10^n$. Fonte: INE (2021). Conceitos: Índice de Envelhecimento. Acedido em 26 de janeiro de 2021 em <https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/925>.

⁷ Dados do Índice de Envelhecimento, referente a 2019 - PORDATA, 2021. Acedido em 19 de janeiro de 2021 em <https://www.pordata.pt/Municipios/%C3%8Dndice+de+envelhecimento-458>.

Associado ao envelhecimento surge também o conceito maturidade, que se caracteriza por encontrar e desenvolver em várias dimensões um ponto de equilíbrio entre os três conceitos já enunciados, o corpo biológico, o social e o psicológico (Gusmão, 2015). Maturidade, é sinónimo de idade madura, amadurecimento, e diz também respeito às experiências vividas pelas pessoas ao longo das suas vidas, que se tornam em qualidades conquistadas (Ibidem).

Refletindo e considerando o envelhecimento como um processo, o mesmo deve ser vivido de forma saudável e autónoma tanto quanto possível, sendo essencial que as pessoas idosas se envolvam na vida social, económica, cultural e civil, para que envelheçam de uma forma ativa (Azevedo, 2015). Porque apesar da velhice ser olhada com preconceito pela sociedade, pode ser considerada uma fase boa da vida, não olhando só para as perdas e debilitações, mas também para os ganhos e experiência (Schneider & Irigaray, 2008). No entanto, conscientes dessas fragilidades, torna-se necessário procurar apoios de proximidade que consigam responder às necessidades das pessoas (Gonçalves, 2015).

Mantendo o foco na temática do envelhecimento e considerando a formação base da investigadora, na presente investigação será dada primazia aos três conceitos de envelhecimento da Gerontologia, acima referidos.

1.1.1. Envelhecimento biológico

O tema envelhecimento cada vez mais se tem introduzido no mundo científico e, principalmente, na procura das suas causas biológicas, a fim de as solucionar ou, pelo menos, amenizar as suas consequências (Almeida, 2012).

O envelhecimento biológico, muito associado à senescência, caracteriza-se pela alteração das capacidades de adaptação do corpo, ou seja, maior fragilidade do organismo que, por sua vez, leva a um aumento do risco de desenvolver doenças que podem levar ao fim da vida (Almeida, 2012). Pode afirmar-se que o mesmo integra aspetos como a alimentação, a nutrição e o exercício físico (Paúl & Ribeiro, 2012).

O envelhecimento biológico, e também o psicológico, não é fixo em termos de idade, pois é vivido de forma diferente por cada indivíduo. Depende de pessoa para pessoa - dos seus hábitos, sociedade em que vive, género, condicionantes genéticas, entre outros - podendo surgir em diferentes idades (Rosa, 2016).

Consideram-se aspetos biológicos do envelhecimento os marcadores típicos - como a perda de peso, os cabelos grisalhos, a pele enrugada - que são o reflexo das alterações que,

mais rápido ou mais lento, estarão presentes em todas as pessoas idosas (Fernandes, 2014; Netto & Borgonovi, 2002).

Associado ao envelhecimento biológico surge também a longevidade, que consiste na duração da vida de um organismo e depende do avanço do envelhecimento, isto é, quanto mais lento for o envelhecimento, maior a longevidade (Almeida, 2012). Neste sentido, importa salientar que maior longevidade implica maior necessidade de cuidados de saúde.

1.1.2. Envelhecimento psicológico

Muitas vezes, os sintomas e problemas psicológicos das pessoas idosas passam despercebidos, sendo considerados uma característica do envelhecimento. As próprias pessoas idosas, na sua maioria, não têm conhecimento acerca da ajuda que existe ou nem a procuram (Squire, 2005).

O envelhecimento psicológico caracteriza-se por algumas perdas e dificuldades que vão surgindo, por exemplo, na inteligência, na memória e no raciocínio. Todavia, há quem defenda que estas perdas são compensadas pela autêntica sabedoria que as pessoas idosas podem transmitir (OMS, 2005). O envelhecimento psicológico pode considerar-se como a relação das dimensões cognitivas e psicoafectivas, interferindo na personalidade e afeto (Squire, 2005).

Algumas das mudanças psicológicas, podem resultar em: dificuldade de se adaptar, falta de motivação, necessidade de trabalhar as perdas orgânicas, afetivas e sociais, alterações psíquicas que exigem tratamento, depressão, hipocondria, suicídios, e, baixas autoimagem e autoestima (Zimerman, 2000).

Importa referir que as mudanças fisiológicas, as doenças crónicas, a medicação e até a malnutrição podem acentuar os problemas psicológicos e o isolamento (Squire, 2005).

Um aspeto positivo, é que a investigação, neste campo psicológico, tem evidenciado a existência de plasticidade no desenvolvimento psicológico no decorrer da segunda metade da vida, por exemplo, no domínio cognitivo (Fonseca, 2012).

1.1.3. Envelhecimento social

O crescente envelhecimento demográfico das sociedades veio obrigar a uma análise das diversas áreas disciplinares, nomeadamente a sociologia do envelhecimento, que foi a partir dos anos 60 que apresentou um maior desenvolvimento. A análise do envelhecimento

deixou de ser apenas centrada no envelhecimento individual, passando a ter também em conta o envelhecimento da sociedade (Dias e Rodrigues, 2012).

O envelhecimento social surge associado a uma sociedade deprimida, que se sente intimidada com a sua evolução etária e as respetivas mudanças. No entanto, a idade não tem de representar um prejuízo para o próprio indivíduo nem para a sociedade (Rosa, 2016).

O envelhecimento social integra aspetos como o envelhecimento ativo e as dinâmicas sociais contemporâneas, a família, a cidadania, e as políticas da terceira idade (Paúl & Ribeiro, 2012). Podem apontar-se como aspetos do envelhecimento social as influências socioeconómicas, o emprego, a reforma, o isolamento e o contacto social (Fernandes, 2014; Squire, 2005).

Na idade mais avançada, o fato de ter menos ocupações sociais, ser menos solicitado pela família e pela comunidade faz com que se considere um sujeito improdutivo, sem poder de decisão (Zimerman, 2000). No entanto, se houver uma consciencialização, ao longo dos anos, para esses acontecimentos, pode ser uma boa forma de prevenir reações menos positivas. Aliás, nesta fase da vida, a sociedade tem um papel muito importante na integração da pessoa idosa, contrariando o desenvolvimento de sentimentos de inutilidade, abandono e solidão (Pimentel, 2001).

Sabe-se também que a alimentação adequada, a prática de exercício físico, a estimulação mental, o apoio psicológico, o autodomínio do stresse, e a atitude positiva perante a vida e o envelhecimento, são fatores que podem retardar e reduzir os efeitos da passagem do tempo. O segredo é adaptar-se às transformações que o envelhecimento traz (Zimerman, 2000).

1.2. Respostas sociais

Viver mais, está relacionado a mais e melhor educação, saúde, serviços, acesso a emprego, rendimentos, e proteção social. O aumento da longevidade, os novos riscos sociais e a necessidade de adaptação das políticas sociais, leva à reflexão do direito a envelhecer com dignidade e segurança (Quaresma & Ribeirinho, 2016). Nunca a proporção das pessoas idosas, e pessoas com dependência, teve a dimensão que tem hoje, sendo, por um lado, uma ameaça à sustentabilidade financeira dos sistemas de ação social, de pensões e de saúde (Capucha, 2017). Este aumento progressivo das pessoas idosas, pode ser considerado um bem, no sentido que é resultado da melhoria das condições de vida e das políticas sociais

públicas, mas pode também considerar-se uma preocupação, pois, no futuro, esta última fase da vida, pode ser vivida sem a qualidade que todos os cidadãos têm direito (Capucha, 2017).

Em Portugal, existem sete tipos de respostas de apoio social para pessoas idosas, que têm como objetivos promover a autonomia, a integração social e a saúde. Essas respostas são, nomeadamente, o Serviço de apoio domiciliário, o Centro de convívio, o Centro de dia, o Centro de noite, o Acolhimento familiar, as Estruturas residenciais para idosos e o Centro de férias e lazer. O acesso a algumas destas respostas pode depender da existência e disponibilidade dos equipamentos e serviços na zona de residência, ou razoavelmente perto, e da capacidade das Instituições (SS, 2016)⁸.

Segundo a Carta Social - Rede de Serviços e Equipamentos 2018, as respostas sociais ERPI e SAD foram as que mais cresceram entre 1998 e 2018 (108% e 105%, respetivamente). Também entre 1998 e 2018, foi possível observar que a resposta social SAD apresentava maior oferta de lugares, contabilizando em 2018, aproximadamente, 110 400 lugares (Gabinete de Estratégia e Planeamento [GEP], 2019).

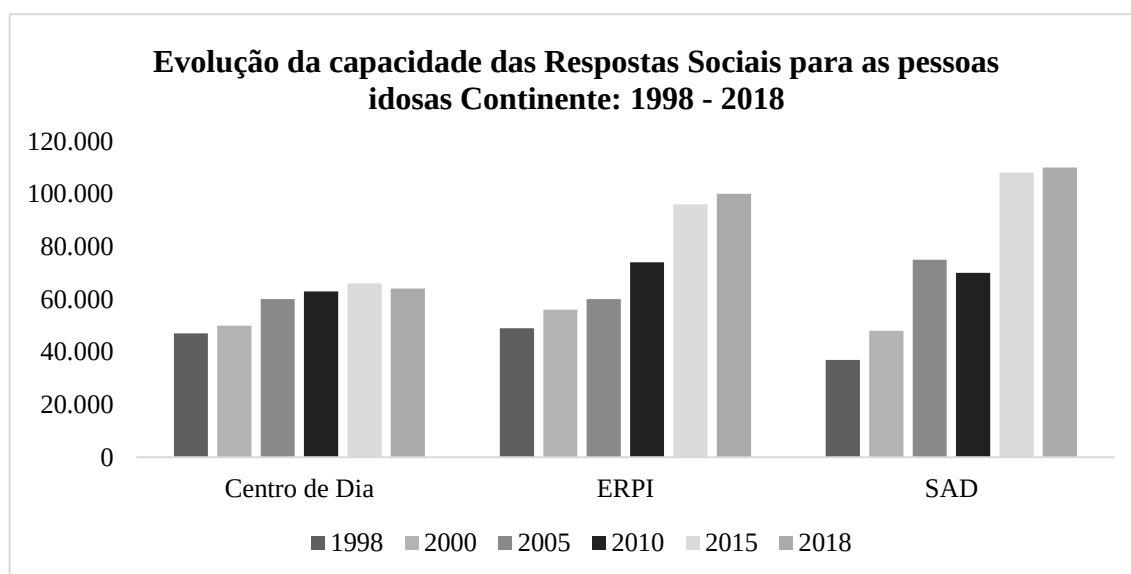


Gráfico 1: Evolução da capacidade das respostas sociais para as pessoas idosas, Continente: 1998-2018

Fonte: Elaboração própria/2021, adaptado dos dados da Carta Social, 2018, p. 44

Seguimos com uma breve contextualização das respostas sociais existentes em contexto nacional (SS, 2016)⁹:

⁸ Segurança Social [SS]. (2016). Apoios sociais e programas - Idosos. Acedido em 11 de fevereiro de 2020 em <http://www.seg-social.pt/idosos>.

⁹ Segurança Social [SS]. (2016). Apoios sociais e programas - Idosos. Acedido em 11 de fevereiro de 2020 em <http://www.seg-social.pt/idosos>.

- **Serviço de Apoio Domiciliário** - Resposta social que se dedica à prestação de cuidados e serviços a famílias, ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar;
- **Centro de Convívio** - Resposta social que consiste em dar apoio a atividades sociais, recreativas e culturais, organizadas e dinamizadas com participação ativa das pessoas idosas, residentes numa determinada comunidade;
- **Centro de Dia** - Resposta social que presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção no seu meio social e familiar, das pessoas com 65 e mais anos;
- **Centro de Noite** - Resposta social que funciona em equipamento de acolhimento noturno, dirigido a pessoas idosas com autonomia que, durante o dia permaneçam no seu domicílio e que, por vivenciarem situações de solidão e insegurança, necessitam de acompanhamento durante a noite;
- **Acolhimento Familiar** - Resposta social que consiste em integrar, temporária ou permanentemente, pessoas idosas em famílias capazes de lhes proporcionar um ambiente estável e seguro;
- **Estruturas Residenciais para Idosos** - Resposta social destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos;
- **Centro de Férias e Lazer** - Resposta social destinada a idosos e à família na sua globalidade para satisfação de necessidades de lazer e de quebra da rotina, essencial ao equilíbrio físico, psicológico e social.

Como já referido, o SAD é o serviço que teremos como ponto de análise neste nosso trabalho. Posto isto, podemos afirmar que o SAD é uma resposta social que se tem demonstrado uma aposta em crescimento ao nível das políticas sociais referentes à população idosa e também das respostas com mais procura. Assim, importa refletir sobre a importância que lhe atribuem os seus potenciais utilizadores e a satisfação dos mesmos, assim como, ter uma perceção adequada das suas necessidades, que se consideram não estar confinadas só àquelas que permitem a sua vida biológica (Ferreira, 2014).

1.2.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

O Serviço de Apoio Domiciliário tem vindo a revelar-se por parte das pessoas idosas a resposta mais adotada, visto que estes conseguem ter o apoio necessário nas atividades

básicas da vida diária, permitindo-lhes continuar a residir em casa (Macedo, 2014). Além desta resposta social ser considerada uma forma das pessoas continuarem inseridas nos seus lares, junto dos seus familiares e pertences de uma vida, ao mesmo tempo mantém uma ligação com o exterior através do convívio com os colaboradores (Toscano, 2015).

Em Portugal, 63% dos concelhos dispõe de mais de cinco respostas de SAD. E é também nesta resposta social, que a composição etária dos clientes é mais heterogénea, verificando-se uma maior concentração de clientes entre os 75 e os 89 anos de idade (GEP, 2019).

1.2.1.1. Caracterização e Legislação do SAD

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta que presta cuidados e serviços a pessoas (ou famílias) que se encontrem em situação de dependência física e/ou psíquica e que tenham dificuldades em assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou realização das atividades instrumentais da vida diária. É um serviço que se disponibiliza a prestar cuidados todos os dias da semana, e também, sempre que necessário, aos sábados, domingos e feriados (Instituto da Segurança Social [ISS], 2017).

Importa referir que o SAD deve prestar pelo menos quatro dos cuidados e serviços que descrevemos (Segurança Social, 2016)¹⁰:

- Cuidados de higiene pessoal;
- Cuidados de higiene habitacional;
- Fornecimento e apoio nas refeições;
- Apoio com a roupa de uso do utente;
- Atividades de animação e socialização;
- Serviço de teleassistência.

E, podem também fazer parte do Serviço de Apoio Domiciliário os seguintes cuidados:

- Formação e sensibilização aos familiares e cuidadores;
- Apoio psicossocial;
- Transporte;
- Cuidados de imagem;
- Realização de pequenas remodelações no domicílio;
- Tarefas ocupacionais.

¹⁰ Segurança Social [SS] (2016). Apoios Sociais e Programas - Idosos - Serviço de Apoio Domiciliário. Acedido em 26 de dezembro de 2020 em <http://www.seg-social.pt/idosos>.

O SAD é prioritário para pessoas idosas, pessoas em situação de dependência e pessoas com deficiência. E a adesão ao mesmo pode ser feita através do contacto direto com a instituição ou estabelecimento de apoio social que preste esse serviço (ISS, 2017).

Esta resposta social tem como objetivos (ISS, 2017):

- Promover uma melhor qualidade de vida aos seus beneficiários;
- Retardar o recurso a Estruturas Residências para Pessoas Idosas (ERPI);
- Oferecer os cuidados e serviços apropriados às necessidades biopsicossociais dos clientes;
- Garantir um atendimento individual e personalizado;
- Fomentar a dignidade da pessoa e proporcionar um envelhecimento ativo;
- Oferecer oportunidades para a saúde, segurança e acesso a aprendizagem ao longo da vida.
- Assegurar encaminhamento em caso de inadaptação ou deficiência, no sentido de prevenção;
- Promover o reforço da funcionalidade, autonomia, autoestima e um ambiente de segurança;
- Prevenir acidentes, quedas, isolamento, e problemas com a medicação;
- Fortalecer a conciliação familiar e as competências da família e dos cuidadores;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade, a contactos sociais e integração.

Referente ao SAD, importa mencionar a seguinte legislação (ISS, 2017):

- Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social;
- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro;
- Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro;
- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março.

Destes cinco pontos, abordarmos a Portaria 38/2013¹¹, que, a fim de estabelecer as condições de instalação e funcionamento do SAD, defende que, para alcançar adequadamente os seus objetivos, o mesmo deve reger-se por princípios de atuação como, a qualidade, a

¹¹ Portaria n.º 38/2013 - Diário da República, I Série, n.º 21, de 30 de janeiro de 2013. Estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro.

eficiência, a humanização e a individualização. Deve também ter presentes, a interdisciplinaridade, a avaliação das necessidades do utente, a descrição da intimidade da vida privada e familiar, e a participação do utente ou representante legal na elaboração do programa de cuidados e serviços. Esta Portaria refere ainda que, apesar de não ser obrigatório, deve existir diversidade e flexibilidade em relação aos serviços prestados, de modo a conseguir uma resposta mais adequada às necessidades dos clientes.

1.2.1.2. Estudos realizados ao SAD

Vários estudos realizados a diversos Serviços de Apoio Domiciliário, especificamente à qualidade do mesmo e à satisfação dos clientes, apontam para a carência de um olhar inovador relativamente ao Serviço de Apoio Domiciliário e para uma adequada satisfação das necessidades dos seus clientes (Silva, 2016), sendo que se torna importante dedicarmos alguma atenção a esta situação.

Segundo os dados disponibilizados pela Carta Social 2018, os serviços mais utilizados pelos clientes do serviço de apoio domiciliário são, primeiramente, o serviço de alimentação, depois o serviço de higiene pessoal, seguido do serviço de higiene habitacional. O serviço de tratamento de roupa e de animação também apresentaram um valor considerável de usuários (GEP, 2019).

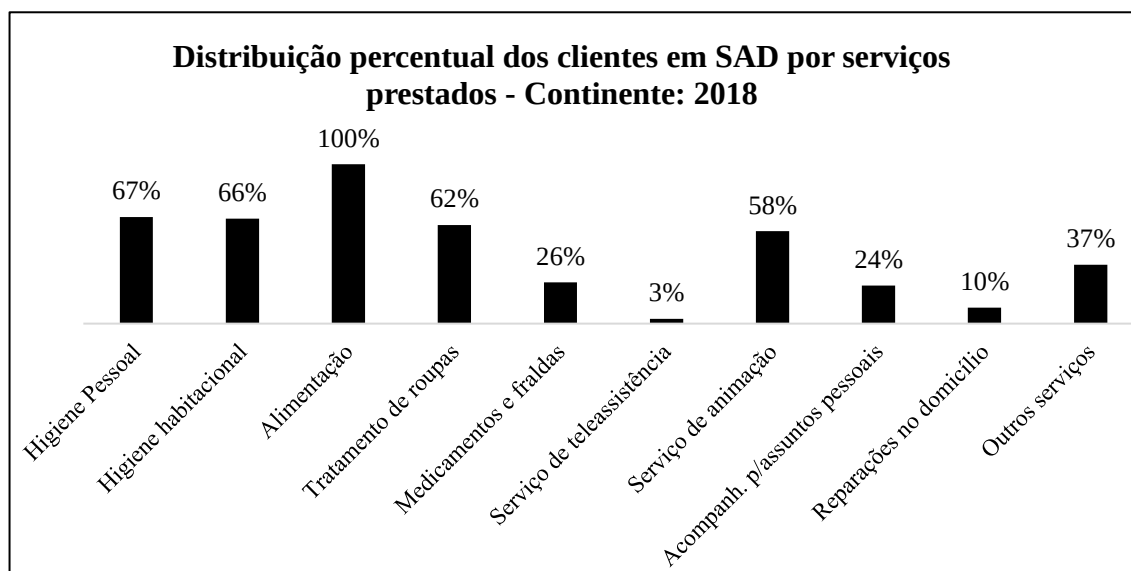


Gráfico 2: Distribuição percentual dos clientes em SAD por serviços prestados, Continente: 2018

Fonte: elaboração própria/2021, adaptado dos dados da Carta Social, 2018, p. 51

A Carta Social 2018 refere também que, em algumas respostas de SAD, para além dos serviços de base, também já são disponibilizados serviços de animação, acompanhamento dos utentes para resolução de assuntos pessoais e obrigações legais, reparações no domicílio e teleassistência (GEP, 2019).

No entanto, diversos estudos realizados neste âmbito, apontam que o serviço mais utilizado pelos clientes de apoio domiciliário é a alimentação e a higiene, o que contraria a ideia de que o envelhecimento não se resume só às necessidades que permitem a vida biológica (Duarte, 2018; Ferreira, 2014). Aponta-se como um ponto positivo, o facto de, na maioria dos estudos, o fornecimento da alimentação se apresentar com pontuações altas, o que significa que os clientes se encontram satisfeitos em relação a este constituinte (Sousa, 2016; Toscano, 2015).

Num estudo realizado por Silva (2016), o tipo de serviço maioritariamente recebido pelos clientes é também o fornecimento e apoio nas refeições (72,4%), seguindo-se o serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal (27,6%), o que vai ao encontro da informação apresentada no gráfico 2 referente à Carta Social. Quando questionados os clientes, sobre outros serviços que consideravam úteis e necessários nesta resposta social, os mais mencionados foram o serviço de modificação no domicílio (24,1%) e o serviço de apoio psicossocial (20,7%).

No que se refere a atividades socioculturais, os clientes referem que fazem algumas atividades no domicílio por conta própria, mas já começam a ficar saturados (Toscano, 2015). No entanto, noutro estudo em que o SAD realiza atividades de animação e socialização, verifica-se que poucas pessoas participam nas mesmas. Assim, podemos afirmar que tal como é fundamental melhorar e adaptar os serviços às necessidades dos clientes, é igualmente importante motivar, alguns deles, a ter um olhar diferente relativamente à participação social e ao envelhecimento ativo (Sousa, 2016).

O mesmo estudo, aponta que é igualmente relevante, criar equipas com maior número de recursos humanos, de modo a oferecer uma melhor resposta aos clientes, sem estarem limitados à escassez de tempo. E ainda, tal como os auxiliares de ação direta devem ter uma relação de proximidade com o cliente e a família, a direção e/ou coordenação técnica também (Sousa, 2016). Existem ainda estudos que apontam para falta de assistência na medicação, afirmando que as pessoas idosas apresentam dificuldades na toma da mesma (Ferreira, 2014).

Outro estudo aponta como lacunas, o atraso da alimentação à hora do almoço, as refeições pouco variadas, a ausência de alimentação de dieta e a pouca disponibilidade dos

colaboradores para a realização das atividades de socialização propostas pela instituição, devido ao fator tempo (Duarte, 2018). O mesmo estudo, refere que quase todos os clientes aderiram ao SAD por motivos de doença ou por necessidade de não se sentirem capacitados para realizar as tarefas de vida diária. E, na maioria dos casos, foi o único serviço que experimentaram e/ou conhecem (Ibidem).

Como ponto bastante positivo, num estudo realizado por Pereira (2019), os clientes revelaram que as colaboradoras apresentam o perfil adequado para desempenhar as funções, e salientaram ter uma boa relação com as mesmas, considerando-as até como família, sendo que são as únicas pessoas que veem durante o dia. Noutro estudo, uma cliente de SAD, afirmou que passa “muito, muito tempo sozinha, sem conseguir sair, e gostava de ter mais companhia”, e esse estudo salienta também a importância da comunicação e bom entendimento (Matthews & Gould, 2008). Assim, destaca-se a importância de dar resposta ao isolamento e à solidão, sendo que muitos idosos vivem confinados nas suas habitações, mantendo poucos ou nenhuns contactos com a comunidade e sem retaguarda familiar (Ferreira, 2014).

Outro estudo, realizado em Braga, concluiu que o funcionamento do SAD cumpre a prestação de serviços básicos (alimentação, higiene, tratamento de roupa) marcadamente presentes no SAD português, mas com alguma limitação de tempo, praticando um horário entre as 8h00 e as 18h30. Outra conclusão deste estudo, foi a existência de dois “grupos” de clientes: menores de 65 anos que recorrem ao SAD por falta de retaguarda familiar, ou com mais de 85 anos, devido à sua condição de fragilidade associada à idade cronológica. É também de mencionar que relativamente a acompanhamento médico e acompanhamento de enfermagem, verificou-se insuficiente (Barbosa et al., 2019). A mesma fonte refere que existe uma relação entre o risco do SAD estar direccionado preferencialmente, na realidade portuguesa, para responder às Atividades de Vida Diária (AVD), deixando por analisar as Atividades Instrumentais de Vida Diária (AIVD) e a retaguarda familiar (Ibidem).

Dos estudos apresentados, podemos concluir que a maioria dos serviços prestados pelas respostas sociais necessitam de uma constante melhoria e satisfação dos seus clientes, sendo que a avaliação e percepção da satisfação permite a identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo que os serviços se tornem mais eficazes e eficientes (Chaves et al., 2016). Recordemos também que os clientes vão sendo, cada vez mais, exigentes, instruídos, e cientes dos seus direitos (Ibidem).

Abordamos de seguida, a gestão, que se situa no topo destas organizações e serviços.

1.3. Gestão

A história da gestão iniciou-se depois da Revolução Industrial, surgindo a necessidade de organizar os estabelecimentos e procurar os profissionais adequados. E a moderna gestão (administração) resultou do rápido progresso das empresas e da emergência de maior produtividade face à competição do mercado (Reis, 2018).

A gestão pode definir-se como um processo estruturado que viabiliza a produção de bens e serviços, onde participam todos os elementos da organização, no sentido de atingirem, o melhor possível, os objetivos previamente traçados (Reis, 2018; Teixeira, 2013). A gestão é uma área interdisciplinar que engloba noções de diversas áreas, nomeadamente economia, psicologia e contabilidade (Reis, 2018).

De um modo simples, sempre que se realiza um conjunto de atividades e se tomam decisões em prol da eficiência dessas atividades, já é considerado gestão (Carvalho, 2016). A Gestão Organizacional consiste num conjunto de funções e ferramentas que planeiam, implementam e controlam todas as atividades de uma organização, permitindo alcançar os seus objetivos (Silva et al., 2012).

As quatro principais funções da gestão são: o planeamento, que consiste na definição de objetivos e do modo como atingi-los; a organização, que se refere ao estabelecimento de relações entre os vários departamentos e à definição das funções de cada elemento; a direção, que consiste na orientação do comportamento dos elementos da organização e ainda pode incluir, a liderança, a comunicação e a negociação; e por último, o controlo, que se caracteriza por avaliar os resultados objetivos e aplicar medidas se necessário (Reis, 2018; Teixeira, 2013).

Uma gestão eficaz e eficiente, caracteriza-se pelo trabalho conjunto de todos os colaboradores rumo aos objetivos da organização e pela adequada utilização dos recursos, de modo a corresponder às preferências de todos (Reis, 2018). Importa clarificar que a eficácia está relacionada com o alcance dos objetivos e resultados, de forma eficaz e sustentável. E a eficiência com a transformação dos recursos em resultados da forma mais económica, ou seja, utilizar o custo mínimo de materiais e mão-de-obra (Sotomayor, Rodrigues & Duarte, 2013).

Cada vez mais, todas as empresas e organizações, nomeadamente as do terceiro setor, com o aumento da concorrência e com clientes cada vez mais exigentes, sentem a necessidade de adotar práticas de gestão eficazes e eficientes. Assim, pode considerar-se um desafio para todas as empresas/organizações, coordenar da melhor forma a obtenção de recursos com o estabelecimento de uma missão, objetivos e atividades a desenvolver (Sá, 2016).

Nas organizações sem fins lucrativos o principal foco não é o lucro, mas sim a satisfação dos seus clientes, sendo que essa satisfação revela o sucesso da atividade. Menciona-se ainda que o cumprimento da missão e objetivos dessas organizações se medem em função da qualidade dos serviços prestados (Teixeira, 2013).

1.3.1. Gestão da qualidade

1.3.1.1. Principais teóricos da qualidade

Neste tópico, caracterizamos alguns dos mais relevantes e reconhecidos teóricos clássicos que deram contributos e ajudaram a compreender o conceito de qualidade.

O conceito de qualidade surgiu durante a Segunda Guerra Mundial, com o sentido do controlo da qualidade da indústria de armamento. Mais tarde, nos anos oitenta, o pensamento da qualidade desenvolveu-se noutras latitudes (Rocha, 2010). Destacam-se como os principais teóricos da qualidade, William Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby, John Bank, entre outros (Lopes & Capricho, 2007).

William Deming é, sem dúvida, um dos grandes vultos da revolução da qualidade. Desafiou o modelo tradicional da qualidade, e propôs outro em que “as necessidades e expectativas dos consumidores são o ponto de partida para a melhoria da qualidade” (Deming, 1994, *cit. in* Pires, 2016, p. 39). O seu modelo pode resumir-se da seguinte forma: tem início na melhoria da qualidade, seguindo (nesta ordem específica) o aumento da produtividade, a redução de custos, a redução de preços, o aumento dos mercados, a continuação do negócio, e por fim, mais empregos e melhor recuperação do investimento (Pires, 2016). O seu contributo assenta em duas componentes, são elas: a qualidade estar definida em termos de satisfação dos clientes, sendo que o objetivo, no estudo das preferências, é adaptar os produtos ao público; e, a qualidade é multidimensional, o que faz com que seja impossível definir a qualidade de um produto/serviço através de uma só característica (Rocha, 2010).

Joseph Juran assume que o “objetivo da gestão é o de alcançar um melhor desempenho para a organização” (Juran, 1974, *cit. in* Pires, 2016, p. 40), em vez de manter apenas o nível atual. Este defende de igual modo, que a maioria das falhas das organizações são dos sistemas controlados pela gestão, sendo a gestão responsável pela melhoria do desempenho da organização. Neste sentido, existem duas situações distintas: a inspeção/controlo e a prevenção ou breakthrough, sendo que, referente à primeira, supõe-se que o nível atual de desempenho é suficientemente bom e não pode ser melhorado. Relativamente à segunda, acredita-se que o desempenho pode ser melhorado. O mesmo, aponta ainda que o primeiro

passo para esta mudança/melhoria, é compreender que a mesma é desejável e possível, a longo prazo, em toda a organização (Pires, 2016). Em síntese, a qualidade consiste nas características do produto/serviço que satisfazem as necessidades do cliente e concebem lucros (Rocha, 2010).

O contributo de Kaoru Ishikawa está associado aos círculos da qualidade e ao desenvolvimento de instrumentos de controlo da qualidade, tais como: a análise de Pareto, o diagrama de causa-efeito, os histogramas, as folhas de controlo, os diagramas de escala, os gráficos de controlo, e os fluxos de controlo. Instrumentos estes que são relativamente simples e podem ser utilizados pelos próprios trabalhadores. Este defende que a qualidade pode resumir-se nos seguintes pontos: a qualidade significa satisfação do cliente; a gestão da qualidade responsabiliza toda a organização e não só o produto final; os desejos e necessidades dos clientes estão em constante mudança; o preço de um produto/serviço é considerado uma parte do mesmo, ou seja, não interessa que o preço seja baixo, se não tem qualidade, pois ninguém compra, mas também não interessa ter alto preço e alta qualidade (Rocha, 2010).

A abordagem de Philip Crosby assume as mensagens já descritas de Deming e Juran, e tem como um dos seus principais princípios o seguinte: quando se discute qualidade trata-se de problemas de pessoas. Este refere que, para avaliar até que ponto uma organização começa a integrar a gestão da qualidade, deve-se usar a seguinte grelha de maturidade: primeiramente surge a incerteza (a gestão não tem conhecimento da qualidade), de seguida o despertar (a gestão começa a reconhecer que a qualidade pode ajudar mas não lhe afeta recursos), o clarificar (a gestão começa a introduzir um programa formal de qualidade), o saber (a gestão e a organização atingem o momento em que mudanças podem ser feitas), e por fim, a certeza (a gestão da qualidade é uma parte fundamental da organização) (Pires, 2016). O mesmo defende igualmente o conceito “zero-defeitos” e afirma que a qualidade é a conformidade com os requisitos e não a excelência (Rocha, 2010).

John Bank define a Gestão da Qualidade Total como um sistema baseado no princípio de que cada membro da equipa deve estar comprometido com a manutenção de altos padrões de trabalho em todos os passos das operações da empresa/organização (Kakabadse, Bank & Vinnicombe, 2004). Ou seja, dá destaque ao trabalho em grupo e aos custos da qualidade e da não qualidade, centralizando a sua abordagem no conceito de qualidade. O mesmo tem em consideração duas noções importantes, nomeadamente: o custo da não qualidade e os zero defeitos; e o envelhecimento das pessoas e o trabalho em grupo (Lopes & Capricho, 2007).

1.3.1.2. Gestão da qualidade

A qualidade é definida de forma diferenciada por diferentes grupos ou pessoas da sociedade, pois a perceção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos serviços e/ou produtos. Cada um vê a qualidade em função das suas necessidades, experiências e expectativas (Pinto, 2017). A qualidade enquanto conceito já está presente há muito tempo, mas como função formal da gestão é recente, sendo que, atualmente, o grande desafio das empresas e organizações portuguesas é a qualidade/preço, especificamente, oferecer produtos e serviços de qualidade a preços competitivos (António, 2007).

Qualidade ou gestão da qualidade são conceitos complexos e multifacetados que devem ser encarados sob diversas perspetivas, sendo que essas perspetivas encaram a qualidade como um processo que pode ser planeado, gerido e controlado. Neste sentido, apresentam-se quatro perspetivas de gestão da qualidade: a qualidade baseada no produto, na produção, no valor e no utilizador. Em relação à abordagem da qualidade baseada no produto, pode-se afirmar que a diferença de qualidade dos produtos e serviços faz alcançar e ir ao encontro das diferentes necessidades dos clientes e, também, proporcionar diferentes experiências. A abordagem da qualidade baseada na produção refere-se à conceção e produção dos produtos/serviços que influenciam a qualidade dos mesmos. Referente à abordagem baseada no valor, a qualidade é vista como o grau de excelência a um preço considerável, ou seja, a relação qualidade-custo. E por fim, a abordagem da qualidade baseada no utilizador, que tem como foco satisfazer ou exceder os desejos de um consumidor específico, ou seja, os produtos e serviços que melhor satisfizerem os clientes são vistos como produtos com mais qualidade (António, Teixeira & Rosa, 2016). As abordagens baseadas no produto, na produção e no utilizador são apontadas igualmente por Pires (2016). A perspetiva da qualidade baseada no utilizador assume-se a mais relevante nesta investigação.

A gestão da qualidade é definida como uma prática de gestão que se traduz num processo de cooperação que realiza o fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes (Pinto & Soares, 2018). Define-se também como uma componente da gestão geral, que se encarrega de garantir a qualidade dos produtos e serviços de forma consistente e eficaz (Pires, 2016).

Consideram-se como principais objetivos da gestão da qualidade, os seguintes: identificar os requisitos dos clientes; projetar produtos/serviços para atender a esses requisitos; produzir esses produtos/serviços com as características determinadas no projeto;

fornecer o produto/serviço em condições satisfatórias; e avaliar a satisfação do consumidor com o produto/serviço já adquirido (Oliveira, 2020).

A Norma ISO 9001:2015¹², considerada uma das normas internacionais para a gestão da qualidade, enuncia sete princípios da qualidade, exatamente:

1. Foco no cliente;
2. Liderança;
3. Comprometimento das Pessoas;
4. Abordagem por processos;
5. Tomada de decisão baseada em evidências;
6. Melhoria;
7. Gestão das relações.

Nesta investigação, será dada primazia ao primeiro princípio, que se apresenta da seguinte forma:

“O foco primordial da gestão da qualidade é a satisfação dos requisitos dos clientes e o esforço em exceder as suas expetativas. Os clientes são a razão de ser de qualquer organização; esta deve conhecê-los e deve cuidar deles, compreendendo as suas expetativas e necessidades, atuais e futuras, e fornecendo-lhes produtos e serviços que os satisfaçam, ou, preferencialmente, que os surpreendam” (Pinto, 2017).

E tem como uma das suas principais cláusulas a satisfação do cliente (Ibidem).

Em relação à definição de qualidade, primeiramente, parte de princípios genéricos, e de seguida, adapta-se a cada caso específico (setor de atividade, área, produto), sendo crucial a identificação das necessidades e expectativas do consumidor. E, é também importante que, após o fornecimento de um produto/serviço, o cliente seja ouvido para avaliar a sua satisfação (Pires, 2016).

Outro ponto a ter em consideração é que, para se produzir produtos e serviços de qualidade, implica que as organizações se preocupem em/com: formar, motivar e compensar adequadamente os colaboradores; ter em atenção as expetativas e perceções dos seus clientes, bem como, prometer apenas o que têm a certeza que conseguem oferecer; e estabelecer indicadores que permitam gerir e manter o nível de qualidade prestado (Pinto, 2017).

Outra visão aponta que a qualidade de um produto/serviço depende de algumas características, nomeadamente: ter a funcionalidade e a durabilidade necessárias, e que o

¹² Norma Portuguesa - Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001:2015). Homologação n.º 132/2015, de 2015-10-13.

cliente expecta; e a organização ter um serviço de pós-venda competente. Um dos elementos fundamentais para se obter um produto/serviço de qualidade é definir um objetivo referente ao resultado de qualidade que vá de encontro ao pretendido pelos clientes (Lopes & Capricho, 2007).

A qualidade pode-se definir como “tudo aquilo que o cliente diz que é”, sendo importante perceber o que os clientes consideram qualidade em relação a uma organização ou serviço. Nos dias de hoje, qualquer excelente serviço deixa de ser relevante se não satisfizer os seus clientes (Gerson, 2006). É importante que todas as organizações e/ou serviços, tenham em atenção esta satisfação, de modo a fomentar a fidelidade com os seus clientes, sendo que estes são cada vez mais exigentes e têm acesso a outra informação e diversidade de ofertas (Gerson, 2006; Pinto, 2017). As organizações determinam, cada vez mais, a qualidade do produto e a qualidade de serviço através da avaliação da satisfação dos clientes (Margato, 2014).

Adicionalmente, a qualidade contribui para a sustentabilidade das organizações, isto é, uma organização oferecendo um serviço com qualidade e objetivando a satisfação dos clientes, pode levar a que indivíduos de classes económicas mais elevadas procurem essa mesma organização (Costa, 2009).

Considera-se que o primeiro passo para programas de melhoria da qualidade e de serviço ao cliente, é o compromisso total da administração/presidência, ou seja, deve começar pelos cargos mais altos da organização, sendo primordial conhecer bem os seus clientes e manter uma relação próxima (Gerson, 2006). Outro aspeto importante apontado por este autor é que um dos fatores influenciadores da qualidade do serviço e da satisfação do cliente é a gestão das queixas dos clientes, o que faz com que estas devam ser encaradas como uma nova oportunidade de melhoria e não como um problema. Assim, para uma melhor gestão das queixas e reclamações, é importante comunicar de forma clara e com empatia, e tentar solucionar o que está menos correto, verificando junto do cliente se foi bem solucionado (Ibidem).

Num estudo realizado a 13 IPSS, onde se pretendia averiguar as práticas de gestão da qualidade das mesmas, verificou-se que mais de metade das organizações não realizam um processo formal de definição de objetivos, das ações a implementar e dos recursos necessários, nem realizam um processo formal de avaliação dos resultados das ações implementadas, bem como medidas de melhoria. E, das 13 IPSS, apenas seis realizam

avaliação dos resultados, sendo um dos métodos utilizados, os questionários de satisfação (Matos, 2015).

Devia ser de conhecimento geral que, apesar de muitas vezes se associar a gestão da qualidade ao aumento de papelada e burocracia, a mesma, traz grandes benefícios para as organizações que a aplicam, especificamente: a melhoria da relação com os clientes; a diminuição do produto não conforme; o aumento da motivação dos colaboradores; a redução dos custos da não qualidade; a melhoria do clima organizacional; e a melhoria da imagem da organização, junto das partes interessadas. A gestão da qualidade pode e deve existir em todas as organizações, independentemente de se pretender a sua posterior certificação (Pinto & Soares, 2018).

As empresas e organizações que procuram a qualidade devem ter presentes as seguintes características:

- O compromisso total para aumentar continuamente o valor para com os clientes, investidores e funcionários;
- Uma compreensão firme de que a qualidade é definida pelos clientes, não pela empresa;
- O compromisso de liderar pessoas no sentido da melhoria contínua e comunicação;
- O reconhecimento de que o crescimento sustentado requer a realização simultânea de quatro objetivos continuamente: (a) satisfação do cliente, (b) liderança de custos, (c) recursos humanos eficazes e (d) integração com a base de fornecedores;
- Um compromisso para com a “melhoria fundamental” através de conhecimentos, resolução de problemas e trabalho em equipa;
- Uma aprendizagem constante, e uma capacidade de responder rapidamente às mudanças do ambiente competitivo;
- O compromisso de manter um ambiente no qual a criatividade, a inovação e o pensamento crítico, não sejam apenas incentivados, mas sim exigidos (Goetsch & Davis, 2012).

Salienta-se que, associada à qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário, a participação dos clientes nas decisões e escolhas, surge como um direito dos mesmos. Recordemos que a maioria das pessoas idosas, estando ou não dependentes de terceiros, gostam de continuar a ter poder de decisão nas situações que lhes dizem respeito (Jerónimo,

2016). Os mesmos, desejam e esperam um serviço de qualidade, e um serviço de qualidade não pode excluir a satisfação dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos (Ibidem).

Por último, e não menos importante, mencionamos o Modelo da Qualidade do Instituto da Segurança Social, que se reflete, principalmente, num manual de autoavaliação. Manual esse, que tem por objetivo ser de aplicação individual e independente, podendo ser utilizado como base para as auditorias. Sabe-se também que para apoiar na implementação deste Modelo, foram desenvolvidos alguns instrumentos, nomeadamente, o Manual de Processos-Chave e o Questionário de Avaliação da Satisfação dirigidos a clientes, colaboradores e parceiros (ISS, 2010a). Desta forma, podemos afirmar que os Questionários de Avaliação da Satisfação são considerados ferramentas essenciais no Modelo de Qualidade para as Respostas Sociais, já que permitem auferir a satisfação dos clientes, colaboradores e dos parceiros das mesmas (Ibidem).

É objetivo e desafio deste modelo, garantir aos cidadãos o acesso crescente e contínuo a serviços de qualidade, cada vez mais adequados à satisfação das suas necessidades (Ibidem).

1.3.1.3. Satisfação dos clientes

Foi tomado como ponto de partida, medir a qualidade do SAD do Concelho de Vagos com base no grau de satisfação dos clientes, comparativamente à perspetiva dos colaboradores. A importância da qualidade e da satisfação dos clientes com os serviços que lhes são prestados é, cada vez mais, considerada um direito adquirido e exigido por quem procura um serviço, e importante para quem presta esse serviço (Batista, 2010).

O interesse da relação entre a qualidade dos produtos e serviços, a satisfação do cliente e a rentabilidade das empresas surgiu no final dos anos 90 (Vilares & Coelho, 2011). Atualmente, a satisfação dos clientes, é considerada um indicador que avalia a qualidade global dos serviços, percecionada pelos mesmos (Esperidião & Trad, 2006; Monteiro, 2015).

O conceito de satisfação ainda hoje se associa a diversas definições e interpretações, sendo investigado e analisado nos contextos mais variados. De seguida, apresentamos as definições mais relevantes.

A origem do termo "satisfação" surgiu em latim: "satis" (suficiente) e "facção" (fazer), que significa "fornecer o que se procura a ponto de ser suficiente" (Vanhamme, 2002).

A satisfação pode considerar-se uma avaliação total baseada na experiência de utilização de um bem ou serviço, e também como um forte elemento capaz de fidelizar

clientes (Silva, 2015). A mesma, não deveria ser só o resultado, mas sim o ponto de partida da estratégia de qualquer organização (Monteiro, 2015).

Satisfazer os clientes significa ter em atenção as suas necessidades e expectativas, bem como perceber se foram satisfeitas ou excedidas. Este conceito de satisfação vai ao encontro do de qualidade, visto que ambos estão relacionados e dependentes da perceção do cliente (Gerson, 2006). Não há dúvida, que os clientes têm um papel fundamental nas organizações e na melhoria dos seus serviços (Monteiro, 2015).

A satisfação de clientes pode também ser definida através de dois conceitos gerais: 1) transação específica e 2) processo cumulativo. No primeiro conceito a satisfação do cliente é vista como um juízo avaliativo em relação a uma compra específica. Enquanto que o segundo conceito define a satisfação como uma avaliação global, a qual considera o conjunto de experiências de compra e consumo de produtos e serviços ao longo do prazo (Vilares & Coelho, 2011). Embora os dois conceitos definam a satisfação como uma avaliação, os autores referem que o segundo conceito é um indicador fundamental do desempenho passado, presente e futuro das empresas (Ibidem).

Olhando a satisfação como uma avaliação, podemos afirmar que uma organização só sabe se está ou não a satisfazer os seus clientes, se medir os níveis dessa satisfação, e isso passa por compreender esse nível, assim como, o que está a ser feito para garantir um serviço de qualidade (Batista, 2010).

Essa avaliação que os clientes fazem relativamente a um produto ou serviço pode ser influenciada por alguns determinantes. Neste sentido, apontam-se os principais determinantes da satisfação dos clientes, nomeadamente: as expectativas, o desempenho percebido, a não confirmação de expectativas, a qualidade percebida, o valor percebido, o preço, os desejos, os afetos/emoções, a imagem corporativa (Tinoco & Ribeiro, 2007). Outro fator a indicar, é a qualidade do atendimento ao cliente, que está diretamente ligada à satisfação do mesmo, e consequentemente ao sucesso ou insucesso da organização e/ou serviço (Faria, 2017).

Referente às respostas sociais, a baixa satisfação do cliente pode suscitar uma menor confiança nos colaboradores, gerando assim uma diminuição do bem-estar biopsicossocial dos clientes (Silva, Rodrigues & Pimental, 2015).

Em suma, medir a satisfação do cliente, ajuda a organização a saber qual o desempenho alcançado e qual o pretendido, de modo a melhorar a qualidade do serviço e a aumentar a satisfação do cliente, e pode também incentivar o sentido de realização e motivação para todos os que lá trabalham (Batista, 2010).

Importa mencionar que, um dos métodos de investigação para avaliar a satisfação do cliente, é a investigação quantitativa, que se define como objetiva e mensurável, e normalmente se realiza através de questionários. Posto isto, procede-se à análise estatística de dados e determina-se o grau de satisfação dos clientes e, por sua vez, a qualidade do serviço (Gerson, 2006).

No caso do nosso estudo, iremos proceder à avaliação da satisfação dos clientes relativamente ao SAD, que realizaremos com a utilização do questionário oficial da Segurança Social (ISS, 2010b), que avalia cinco grandes áreas que discriminamos de seguida, e que passaremos a detalhar de forma mais aprofundada num ponto seguinte: Instalações, equipamentos e sinalética; Fiabilidade/credibilidade; Competência técnica; Responsabilidade e recetividade; Atendimento e comunicação.

CAPÍTULO 2

OBJETO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Introdução

Neste capítulo começamos por definir o objeto/problema de investigação e, de seguida, apresentamos as hipóteses e os objetivos (geral e específicos) a alcançar. Posteriormente, definimos todos os procedimentos metodológicos adotados na investigação, nomeadamente: o paradigma, a metodologia, o método, a população e a amostra, a caracterização da mesma, a caracterização das Instituições participantes e do concelho. De seguida, apresentamos o instrumento de recolha de dados e os procedimentos dessa recolha. E por fim, os procedimentos estatísticos.

2.1. Definição do problema de investigação

O problema de investigação consiste num enunciado apresentado de forma clara, compreensível e operacional, que tem como solução uma pesquisa ou processos científicos. A formulação de um problema acaba por ser mais específica do que o tema da investigação, pois indica qual a complexidade que se pretende resolver (Lakatos & Marconi, 2017).

O problema de investigação indica o foco que o investigador tenciona dar à investigação e caracteriza-se por qualquer questão não resolvida que pode ser objeto de discussão. O mesmo representa-se através de uma pergunta e deve delimitar e simplificar a investigação, contendo uma situação que necessite de discussão, investigação ou solução (Carvalho, 2009; Reis, 2010).

As perguntas de investigação são consideradas as premissas em que se apoiam os resultados de investigação e devem ser apresentadas de forma interrogativa, no presente e incluir uma ou duas variáveis, bem como a população a estudar (Fortin, 2009; Lakatos & Marconi, 2017). A pergunta de partida reveste-se de grande importância, sendo esta o fio condutor do trabalho de investigação (Quivy & Campenhoudt, 2005; Tuckman, 2012), pelo que uma má formulação e delimitação do problema pode conduzir a algumas dificuldades no decorrer da investigação (Barros & Lehfeld, 2007).

Neste sentido, a investigação parte da seguinte **pergunta de partida**:

- Qual a qualidade dos serviços prestados no SAD do Concelho de Vagos?

2.2. Hipóteses

As hipóteses de uma investigação são consideradas a resposta provisória a uma pergunta, tornando-se essencial precisar bem a pergunta de partida, de modo a garantir a

estruturação coerente e adequada das hipóteses. As hipóteses são uma pressuposição que deve ser verificada. Conduzir uma investigação em torno de hipóteses é a melhor forma de garantir a ordem e o rigor da mesma (Quivy & Campenhoudt, 2005). Neste sentido, apresentamos as hipóteses da presente investigação:

- **Hipótese 1** - Existem diferenças na avaliação relativamente às instalações, equipamentos e sinalética do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.
- **Hipótese 2** - Existem diferenças na avaliação relativamente à fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.
- **Hipótese 3** - Existem diferenças na avaliação relativamente à competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.
- **Hipótese 4** - Existem diferenças na avaliação relativamente à responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.
- **Hipótese 5** - Existem diferenças na avaliação relativamente ao atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.
- **Hipótese 6** - As características sociodemográficas do cliente influenciam a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos.

2.3. Objetivos

Definido o problema da investigação surgem os objetivos, que se caracterizam como as linhas de prospetiva a desenvolver com o intuito de acrescentar valor à pergunta de partida (Carvalho, 2009; Dias, 2010). Os objetivos de uma investigação devem ser apresentados de forma sintética e criados a partir do problema e das conceções teóricas do tema. Respondem também ao porquê da investigação e precisam a orientação da mesma (Dias, 2010). Afirma-se também que os objetivos são as metas que o investigador pretende atingir com o seu projeto de pesquisa (Reis, 2010).

2.3.1. Objetivo geral

O objetivo geral ou principal, pode-se apontar como o propósito do projeto/investigação, no entanto, por apresentar um carácter mais genérico exige, por vezes, a criação de objetivos específicos (Dias, 2010). É também visto como a síntese do que se espera desenvolver e alcançar com a investigação, e revela a contribuição que a investigação irá proporcionar (Reis, 2010). Nesta investigação, definiu-se como **objetivo geral** o seguinte:

- **Analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, através do grau de satisfação dos clientes e da perspetiva dos colaboradores do serviço.**

2.3.2. Objetivos específicos

Os objetivos específicos explicitam os detalhes do objetivo geral e definem os vários pontos a ser estudados (Reis, 2010). Isto é, consolidam o objetivo geral, apresentando mais especificamente os passos necessários (Ander-Egg & Idáñez, 1999; Dias, 2010). Neste sentido, definiram-se como **objetivos específicos** desta investigação, os seguintes:

- Avaliar as instalações, equipamentos e sinalética do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores;
- Avaliar a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores;
- Avaliar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores;
- Avaliar a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores;
- Avaliar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores;
- Avaliar se as características sociodemográficas do cliente influenciam a avaliação do SAD do Concelho de Vagos.

De modo a esclarecer a correlação dos vários constituintes do inquérito por questionário, anteriormente descritos, apresentamos o seguinte quadro:

Quadro 1 - Identificação dos conteúdos e ligações entre a pergunta de partida, hipóteses, objetivos do estudo

Pergunta de partida: Qual a qualidade dos serviços prestados no SAD do Concelho de Vagos?		
Hipóteses	Objetivos específicos	Objetivo geral
1. Existem diferenças na avaliação relativamente às instalações, equipamentos e sinalética do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador	1. Avaliar as instalações, equipamentos e sinalética do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores	Analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, através do grau de satisfação dos clientes e da perspetiva dos colaboradores do serviço
2. Existem diferenças na avaliação relativamente à fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador	2. Avaliar a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores	
3. Existem diferenças na avaliação relativamente à competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador	3. Avaliar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores	
4. Existem diferenças na avaliação relativamente à responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador	4. Avaliar a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores	
5. Existem diferenças na avaliação relativamente ao atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador	5. Avaliar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na perspetiva de clientes e colaboradores	
6. As características sociodemográficas do cliente influenciam a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos	6. Avaliar se as características sociodemográficas do cliente influenciam a avaliação do SAD do Concelho de Vagos	

Fonte: elaboração própria/2021

2.4. Metodologia da investigação

Investigar é uma atividade que gera muitas expectativas e dúvidas, e obriga a disciplinar o pensamento e a ação. É necessário desenvolver um especial equilíbrio entre a aplicação de normas, mais ou menos preestabelecidas pelo método, e uma certa criatividade e originalidade (Vilelas, 2017). A investigação define-se como uma atividade de natureza cognitiva que compreende um processo sistemático, flexível e objetivo de pesquisa, com a finalidade de explicar e compreender fenómenos sociais (Coutinho, 2014).

A investigação desenvolve também certas competências, nomeadamente: aprender a sistematizar o conhecimento, planear, executar, ter uma postura crítica sustentada, receber,

aceitar e aprender com a crítica, interpretar, e trabalhar de forma íntegra (Neves & Guerra, 2015).

A investigação científica define-se como uma aprendizagem que se faz, depois de anos e anos de esforço e dedicação (Azevedo & Azevedo, 2008). A mesma consiste num processo de recolha de dados observados e verificados, que permite encontrar respostas para as questões de uma investigação. Considera-se também o método de aquisição de conhecimentos mais rigoroso (Reis, 2010). Realizar uma investigação científica significa iniciar um processo de desafio às nossas capacidades e limites no âmbito da criatividade, da inteligência, da persistência e da honestidade intelectual (Azevedo & Azevedo, 2008).

2.4.1. Paradigma da investigação

O conceito de paradigma de investigação define-se como um conjunto de postulados, de valores conhecidos, de teorias comuns e regras, aceites por uma comunidade científica num determinado momento histórico. Na investigação científica, o paradigma cumpre duas funções importantes: a unificação de conceitos e a pertença a uma identidade comum com questões teóricas e metodológicas; e a legitimação entre os investigadores (Coutinho, 2005). O paradigma de investigação guia a pesquisa e determina as diversas opções que o investigador tem de tomar rumo às respostas do problema (Coutinho, 2014).

Na presente investigação, o paradigma empregue foi o quantitativo/positivista, que se define como um paradigma direccionado para os resultados e para a sua generalização. Na perspetiva deste paradigma “se uma coisa existe pode ser medida” (Fortin, 2009, p. 29). Este acredita em verdades objetivas, considerando que a realidade é composta por estruturas palpáveis, tangíveis e relativamente estáveis. Defende também a ausência de valores pessoais ou juízo moral vindos do investigador, sendo que devem ser evitados através da adoção de procedimentos claros, estruturados e quantitativos (Sacol, 2009). Justificamos esta escolha, pela intenção de generalizar os resultados, ou seja, de generalizar a opinião, dos clientes e colaboradores, relativamente ao SAD do Concelho de Vagos, e também pela medição rigorosa e controlada, e os dados sólidos.

2.4.2. Metodologia

A metodologia de investigação é o que dá rumo e direção ao trabalho científico. Caracteriza-se por um método de aquisição de conhecimentos, uma forma sistemática e organizada de encontrar respostas, e um conjunto de fases que levam a uma finalidade (Reis,

2010). A metodologia de investigação define-se como o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. A mesma, é considerada também, um instrumento sem o qual a ciência não poderia existir (Vilelas, 2017).

A metodologia a aplicar nesta investigação foi a quantitativa, que consiste numa pesquisa onde os dados podem ser todos quantificáveis, baseia-se na observação de factos, acontecimentos e fenómenos, e tem a possibilidade de generalizar os resultados. Esta metodologia permite também a concretização de um estudo com grandes amostras representativas sendo que os dados são recolhidos através de questionários. Em relação ao tratamento de dados, são quase sempre utilizados métodos estatísticos, como por exemplo o coeficiente de correlação (Freixo, 2018; Reis, 2010). Justificamos esta escolha pela intenção de quantificar os resultados (perspetiva dos clientes e dos colaboradores) referente ao SAD do Concelho de Vagos, e pela utilização de uma amostra numerosa.

Em relação aos dados obtidos na metodologia quantitativa são geralmente quantitativos e estruturados, obedecendo, muitas vezes, a um padrão previamente definido, ou pelas variáveis ou pelos instrumentos (Oliveira & Ferreira, 2014).

2.4.3. Método

Podemos afirmar que o método de investigação consiste em expressar uma conceção global de planeamento da mesma, e contém um caminho de investigação apropriado e validado face aos objetivos, meios e resultados esperados. A noção de método deve ter também presente o planeamento e concretização de uma ou mais técnicas e/ou procedimentos (Santo, 2010).

O método a adotar na presente investigação é o método indutivo, que se caracteriza por partir de factos particulares observados para obter uma proposição geral (generalização) da realidade empírica (Reis, 2010). Este método passa por três fases: a observação dos fenómenos, a descoberta da relação entre eles e a generalização da relação. Pode afirmar-se ainda que, este método, a partir de premissas tira uma conclusão (Carvalho, 2009). Concluindo, o método indutivo faz-se do particular para o geral, e depende muito da quantidade da amostra, sendo os métodos estatísticos a sua base de sustentação (Freixo, 2018).

2.4.4. População e amostra

Definido o paradigma, a metodologia e o método a seguir na investigação, importa caracterizar o universo, precisar a amostra e determinar o seu tamanho. O universo ou população da investigação correspondem à totalidade dos indivíduos que apresentam características comuns definidas por critérios, ou seja, todo o universo que se pretende investigar (Lousã, Santos & Cabral, 2018; Reis, 2010). Pode-se referir também que representa o conjunto total de casos (pessoas singulares, famílias, empresas, ou qualquer outra entidade) sobre o qual se pretende retirar conclusões (Hill & Hill, 2002). Na presente investigação o universo compreendeu todos os clientes e colaboradores do SAD do Concelho de Vagos (nove Instituições).

O processo de amostragem consiste na seleção da amostra pretendida para a investigação (Dias, 2010), sendo que, nesta investigação, o processo de amostragem utilizado foi o não-probabilístico, que se caracteriza por uma seleção em que os elementos da população não têm a mesma probabilidade de serem escolhidos para integrarem a amostra (Freixo, 2018; Reis, 2010). Outra característica deste processo de amostragem é que se baseia muito nos critérios de seleção do investigador, sendo que não apresenta fundamentação matemática ou estatística (Dias, 2010).

Eleito o processo de amostragem, o próximo passo é selecionar a amostra. Neste sentido, para a presente investigação, optou-se pela amostra intencional que se caracteriza por selecionar um grupo de elementos da população, com base em certas características significativas e típicas, selecionadas pelo investigador, para que se possa considerar uma amostra representativa da população. A amostra intencional requer algum conhecimento da população (Dias, 2010).

A amostra pode-se definir como a parte ou subconjunto do universo, que é possível de analisar, sem alterar as características. Assim, na maioria das situações, o investigador pode analisar os dados da amostra e extrapolar as conclusões para o universo (Hill & Hill, 2002; Lousã, Santos & Cabral, 2018).

O número de participantes de cada instituição varia segundo o número de clientes e colaboradores de cada uma, bem como da disponibilidade e interesse dos mesmos. Neste sentido, e por este estudo possuir diferentes grupos amostra, apresentamos esta fase dividida por dois pontos, uma para cada um dos distintos grupos de inquiridos (clientes e colaboradores). Assim, para cada grupo, definimos como variáveis comuns as seguintes características:

- **Clientes:** Ser cliente do SAD no Concelho de Vagos; apresentar uma capacidade satisfatória de compreensão, raciocínio e expressão verbal; consentimento para ser inquirido; inexistência anterior de registo de distúrbio mental ou psicológico.
- **Colaboradores:** Ser colaborador do SAD no Concelho de Vagos; consentimento da Instituição para a qual laboram; o consentimento do próprio para ser inquirido.

2.4.5. Caracterização da amostra

Na presente investigação participaram 130 indivíduos, divididos por 80 clientes e 50 colaboradores, de nove Instituições do Concelho de Vagos. Com a existência de 10 Instituições com valência SAD no Concelho de Vagos, somente uma não participou na investigação, o Centro Social Paroquial de Fonte de Angeão, uma vez que, segundo a sua direção, nenhum dos clientes apresentava os critérios necessários a nível cognitivo para responder ao inquérito, critério esse que havia sido predefinido para a inclusão neste estudo, fundamentando-se assim a sua ausência. Dentro das nove Instituições participantes (que discriminaremos num ponto seguinte), encontrávamos à data do estudo, 300 clientes e 69 colaboradores. Neste contexto, a amostra de clientes, constituída pelos referidos 80 inquiridos, correspondeu a 27% do total de clientes. Por seu lado, a amostra de colaborador, constituída por 50 inquiridos, correspondeu a 77% do seu total.

Por forma a uma melhor caracterização sociodemográfica dos nossos grupos de amostra, apresentamos os pontos seguintes.

2.4.5.1. Cliente

De um universo de 300 clientes, participaram 80, ou seja, obteve-se uma taxa de resposta de 27%. Saliente-se que, no entanto, segundo as Instituições participantes nesta investigação, uma relevante percentagem dos seus clientes não preencheria os critérios pré-definidos para se poder inquirir, particularmente no que respeita a um capacitado nível cognitivo, correlacionando a sua autonomia, funcionalidade e dependência¹³, sendo que os 80 respondentes atestam, consideravelmente, a maioria dos casos que preenchiam os critérios por

¹³ **Autonomia** - Capacidade percebida do indivíduo para controlar e lidar com situações e poder tomar decisões sobre a sua vida de acordo com as suas regras e preferências. **Funcionalidade** - a capacidade que uma pessoa possui, em cada momento, para realizar tarefas de subsistência, para se relacionar com o meio envolvente e para participar socialmente. **Dependência** - situação de incapacidade que uma pessoa possui, em cada momento, para realizar tarefas de subsistência, para se relacionar com o meio envolvente e para participar socialmente (Fonte: Estratégia Nacional Para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017/2025 - Proposta do Grupo de Trabalho Interministerial (Despacho n.º12427/2016). Acedido em 02 de janeiro de 2021 em <https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2017/07/ENEAS.pdf>).

completo. Esta perspetiva, fornece-nos assim, um maior sentido para uma coerente extrapolação dos nossos resultados. Relativamente às questões colocadas a este grupo de inquiridos sobre as suas características sociodemográficas, todos responderam à totalidade das questões (100%).

Analisando as idades da nossa amostra de clientes, observamos que variam entre os 46 e 96 anos, e possuem uma média de 80 anos. Discriminamos as idades da nossa amostra de clientes com dois grupos etários, atendendo ao critério de pessoa idosa em contexto nacional para definir a fronteira entre os dois grupos, em que se considera pessoa idosa, a pessoa com 65 ou mais anos de idade (PORDATA, 2020). Assim, discriminamos o grupo com idade entre 46 e 64 anos, e o grupo com idade entre 65 a 96 anos. Visualizando o gráfico seguinte, verificamos que o grupo de clientes apresenta muito maior prevalência acima dos 65 anos (88,6%), e num patamar inferior, surgem os clientes com idade entre os 46 e 64 anos (11,4%) (Gráfico 3).

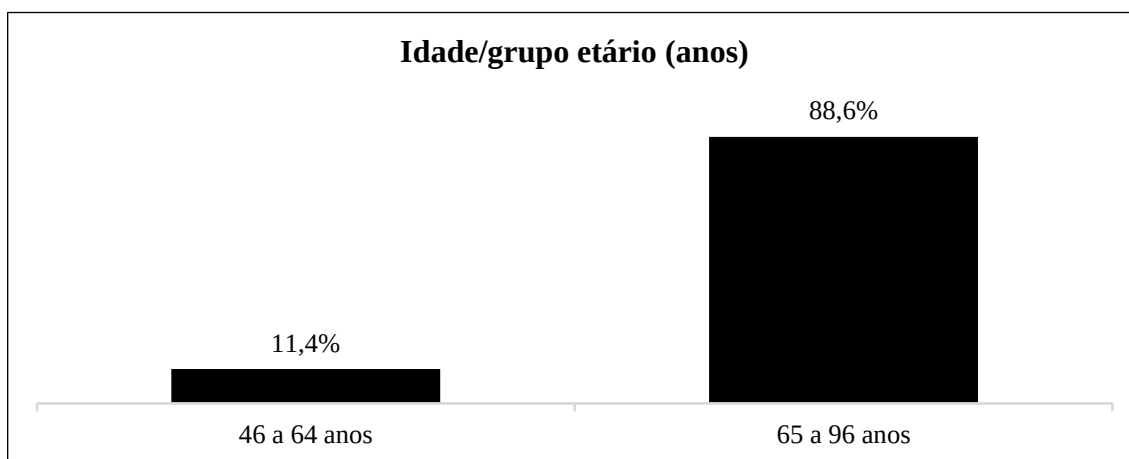


Gráfico 3: Idade clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Relativamente ao sexo da nossa amostra de clientes, observamos que é maioritariamente feminina, com 63,7% dos inquiridos, sendo a restante, 36,3%, do sexo masculino (Gráfico 4).

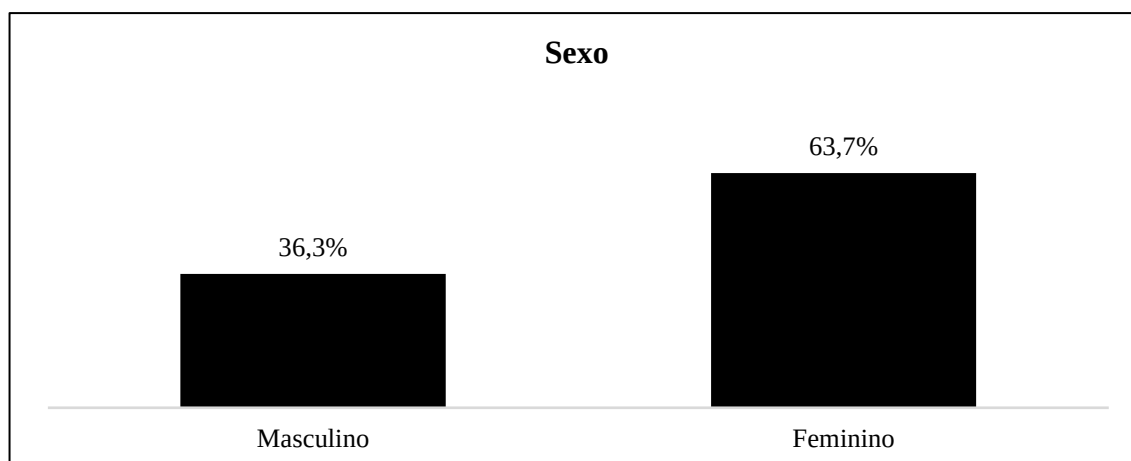


Gráfico 4: Sexo clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Quanto às habilitações literárias, observamos que a amostra de clientes apresenta maioritariamente o nível 1º e/ou 2º ciclo do ensino básico, com 75,6%, e 24,4% não possuem nenhum nível completado (Gráfico 5).

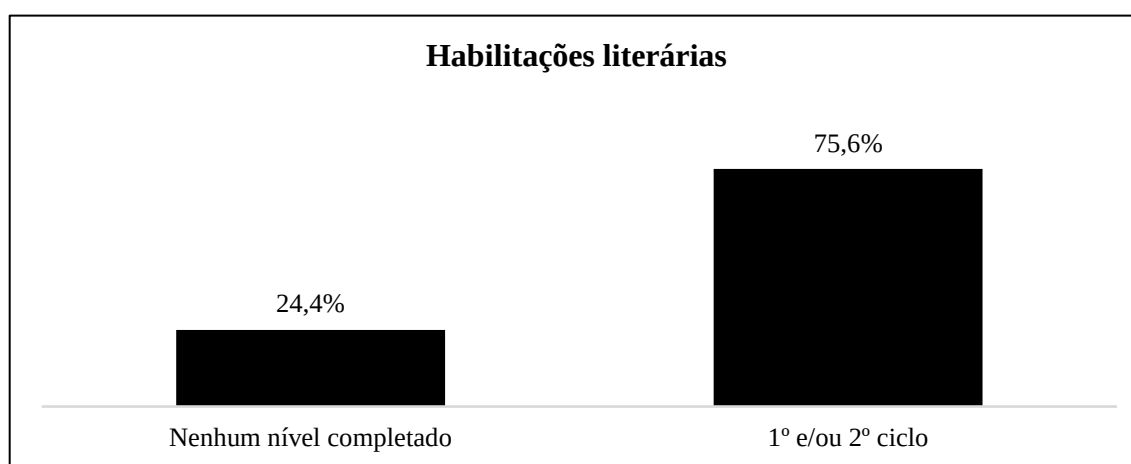


Gráfico 5: Habilitações literárias clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Referente ao estado civil da nossa amostra de clientes, observamos que são maioritariamente viúvos, com 51,2%. De seguida, surgem os clientes casados e solteiros, com 26,3% e 15%, respetivamente. Com valores menos referidos, observamos os clientes divorciados, com 7,5% (Gráfico 6).

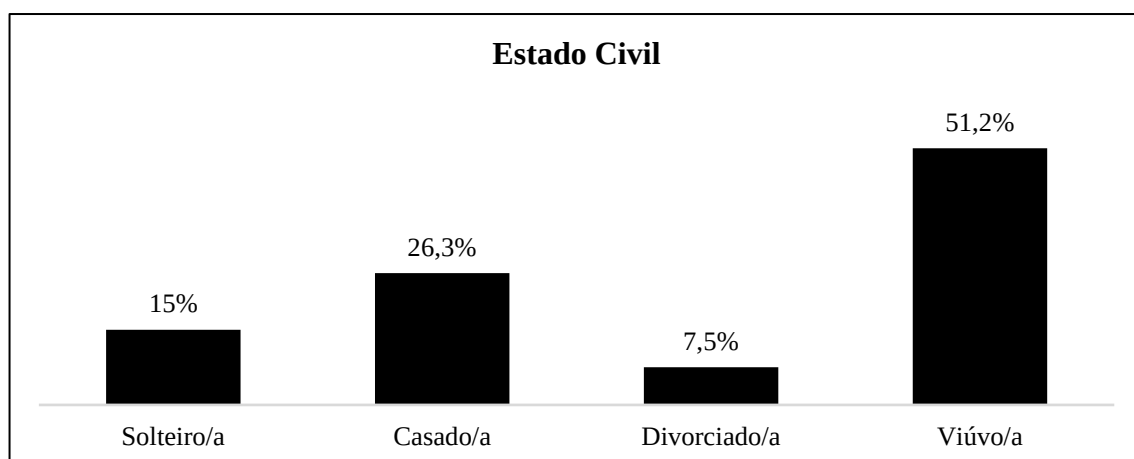


Gráfico 6: Estado civil clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Referente ao agregado familiar (com quem vive), observamos que a nossa amostra de clientes vive maioritariamente em agregado representando 61,2%. A restante amostra, com 38,8%, vive sozinha (Gráfico 7).

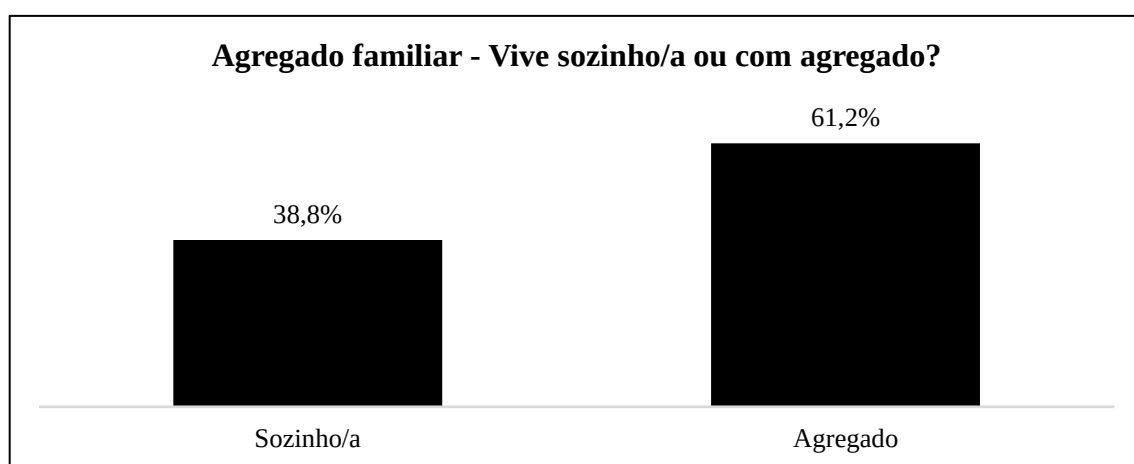


Gráfico 7: Com quem vive - clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Quanto à autonomia/independência da nossa amostra de clientes, observamos valores similares, sendo que os que se consideram dependentes, envolvem 52,5% dos casos. Com 47,5%, surgem os que se consideram autónomos e independentes (Gráfico 8).

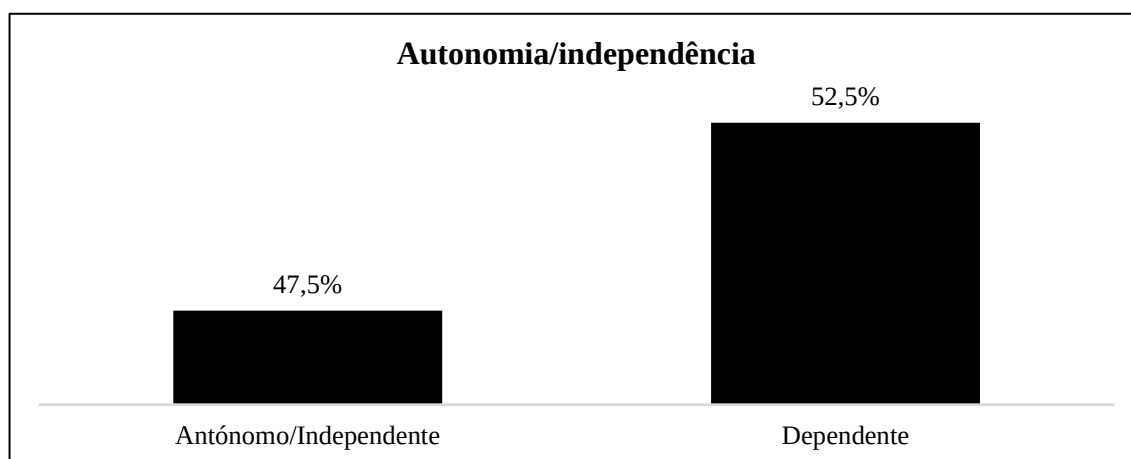


Gráfico 8: Autonomia/independência clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Da análise geral referente à caracterização sociodemográfica da amostra clientes, podemos observar que se trata de um grupo com prevalência nas idades acima dos 65 anos (88,6%), do sexo feminino (63,7%), maioritariamente com habilitações académicas do nível 1º e/ou 2º ciclo do ensino básico (75,6%), viúvos (51,2%), que residem com o agregado familiar (61,2%), e dependentes (52,5%).

2.4.5.2. Colaborador

Relativamente ao grupo dos colaboradores, de um universo de 69 obtivemos 50 respondentes, ou seja, obteve-se uma taxa de resposta de 77%. Salientamos que, no que respeita às questões colocadas a este grupo de inquiridos sobre as suas características sociodemográficas, todos responderam à totalidade das questões (100%).

Analisando as idades da nossa amostra de colaboradores, que discriminamos por seis grupos etários (19; 20 a 29; 30 a 39; 40 a 49; 50 a 59; 60 a 69), observamos que se encontram entre os 19 e 66 anos, e possuem uma média de idades de 48 anos. Como se pode visualizar no gráfico seguinte, este grupo de clientes apresenta maior prevalência no grupo dos 50-59 anos (48,2%). No patamar inferior, surge o grupo etário dos 40-49 anos (23%). De seguida surgem os grupos etários entre os 20-29, 30-39 e 60-69 anos, com 8,7%, 8,5% e 8,7%, respetivamente. Com valores residuais, encontramos o grupo etário de 19 anos (2,9%) (Gráfico 9).

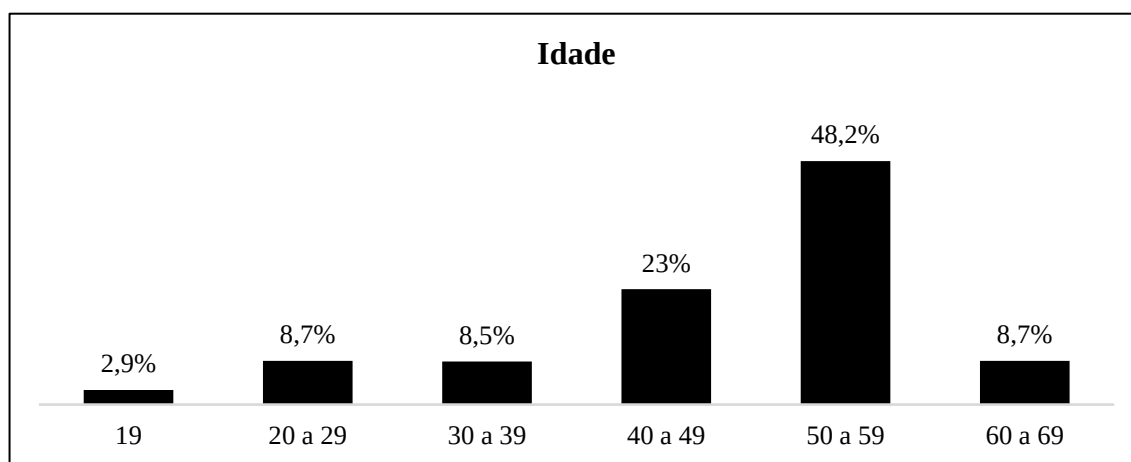


Gráfico 9: Idade colaboradores

Fonte: elaboração própria/2021

Relativamente ao sexo da nossa amostra de colaboradores, observamos que é unicamente feminina (100%) (Gráfico 10).

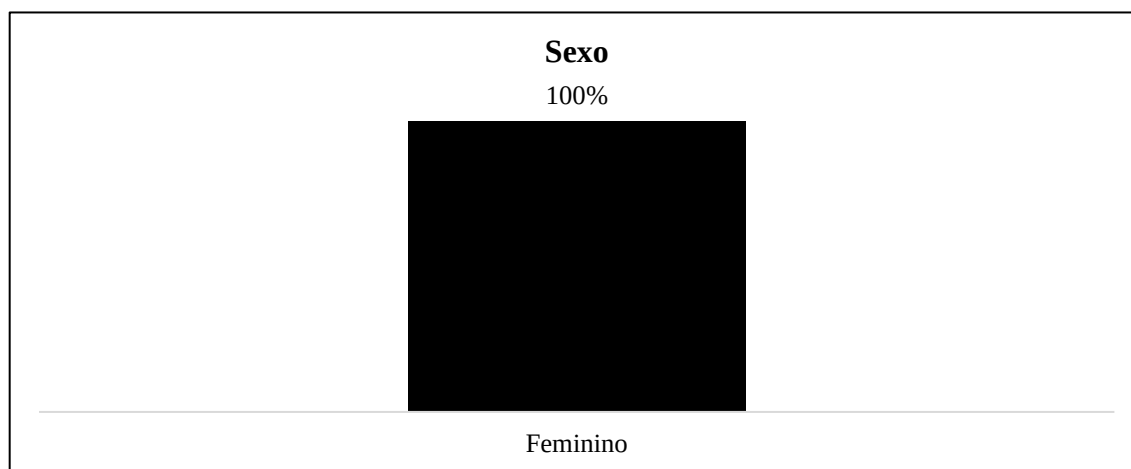


Gráfico 10: Sexo colaboradores

Fonte: elaboração própria/2021

Referente às habilitações literárias, observamos que maioritariamente possuem o 3º ciclo do ensino básico concluído, representado em 44,2%. De seguida, surgem os colaboradores com o 1º e/ou 2º ciclo e o secundário, com 29,4% e 23,5%, respetivamente. Com valores residuais, encontramos os colaboradores com licenciatura (2,9%) (Gráfico 11).

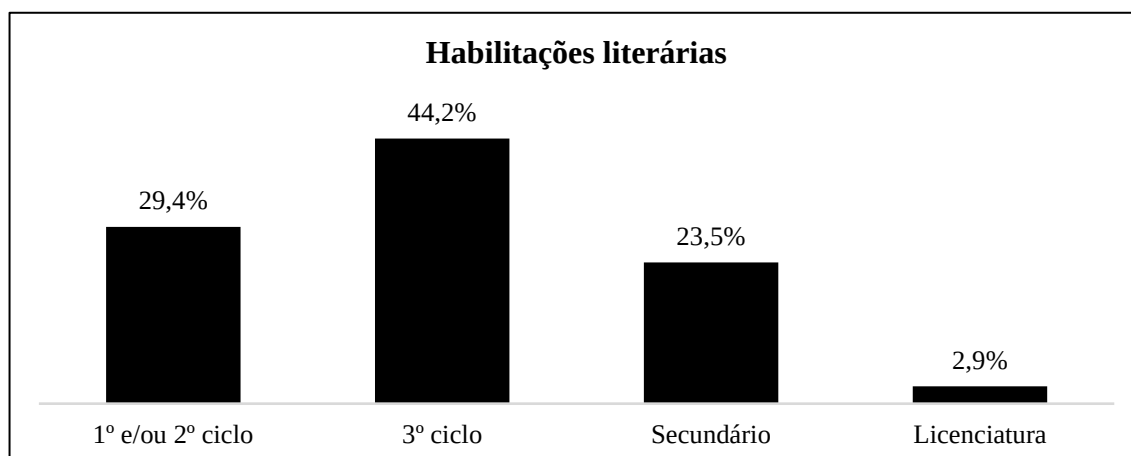


Gráfico 11: Habilitações literárias colaboradores

Fonte: elaboração própria/2021

No que respeita ao estado civil, observamos que a nossa amostra de colaboradores é maioritariamente casada, representando 72,3%. Num nível substancialmente inferior surgem os colaboradores solteiros, com 13,9%. De seguida, e com valor igual, surgem os colaboradores que se encontram divorciados e viúvos, com 5,6% em cada grupo. Com valores residuais, encontramos os colaboradores em união de facto com 2,8% (Gráfico 12).

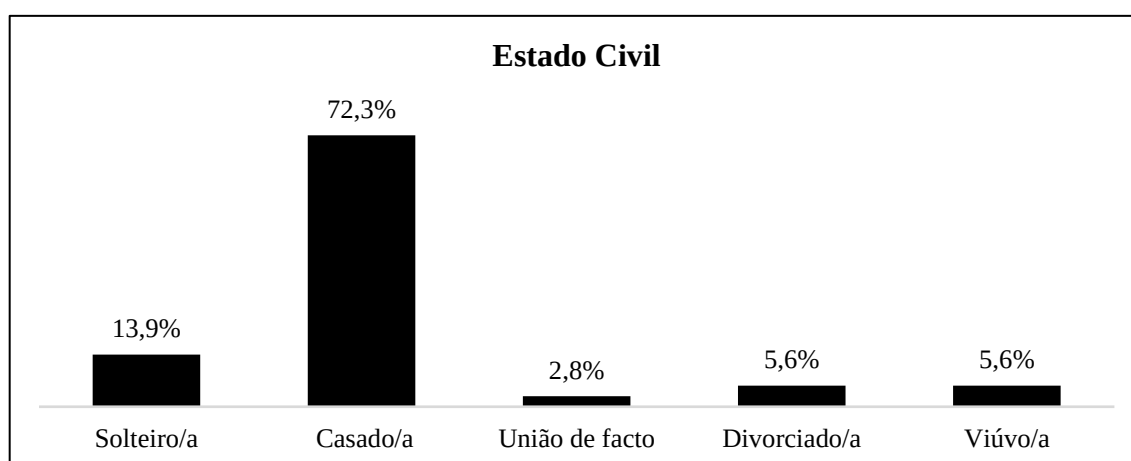


Gráfico 12: Estado civil colaboradores

Fonte: elaboração própria/2021

Da análise geral referente à caracterização sociodemográfica da amostra dos colaboradores, podemos observar que se trata de um grupo inteiramente feminino (100%), maioritariamente com idades acima dos 50 anos (56,9%), casados (72,3%), e com baixas habilitações académicas, com os graus igual ou inferior ao 3º ciclo, a se assumirem com maior prevalência (73,6%).

2.4.6. Caracterização das Instituições participantes

Vamos nos pontos seguintes discriminar e caracterizar as Instituições que participaram neste nosso estudo. Salientamos que apesar da caracterização das Instituições possuir como fonte a Carta Social de 2020¹⁴, as próprias direções reforçaram e confirmaram os dados circundantes e descritos.

Associação Beneficência, Educação e Tempos Livre

A Associação Beneficência, Educação e Tempos Livres nasceu em 1980. À data em que participou neste nosso estudo, oferecia os seguintes serviços: Creche, Jardim de Infância, Educação Pré-escolar, Centro de Atividades de Tempos Livres, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Cantina Social. No SAD tem 26 clientes e cinco colaboradores (Carta Social, 2020)¹⁵.

Associação Boa Hora

A Associação Boa Hora é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, fundada em 1998, cujo primordial objetivo é atuar junto das pessoas, famílias e grupos mais necessitados fazendo prevalecer os direitos de cidadania (Associação Boa Hora, 2020)¹⁶. À data em que participou neste nosso estudo, dispõe dos seguintes serviços: Creche, Atividade de Animação e Apoio à Família, Centro de Atividades de Tempos Livres, Centro de dia e Serviço de Apoio Domiciliário. No SAD contém 18 clientes e quatro colaboradores (Carta Social, 2020).

Centro de Ação Social de Covão do Lobo

O Centro de Ação Social de Covão do Lobo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social - IPSS, que tem como fins promover ações de solidariedade social, nomeadamente desenvolver atividades de proteção à infância, à juventude e aos idosos. Foi

¹⁴ Carta Social (2020). Concelho de Vagos - Respostas Sociais - SAD. Acedido em 15 de maio de 2020 em http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod_distrito=01&cod_concelho=18&cod_freguesia=0&cod_area=21&cod_valencia=2101&nome=&localpostal=&temCert=false.

¹⁵ Carta Social (2020). Concelho de Vagos – Respostas Sociais – SAD. Acedido em 15 de maio de 2020 em http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod_distrito=01&cod_concelho=18&cod_freguesia=0&cod_area=21&cod_valencia=2101&nome=&localpostal=&temCert=false.

¹⁶ Associação Boa Hora (2020). Missão, Visão e Valores. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.aboahora.pt/index.php/inicio-2/missao-visao-e-valores>.

restaurado em 2010 (Lares Online, 2020)¹⁷. À data em que participou neste nosso estudo, dispõe dos seguintes serviços: Creche, Centro de Atividades de Tempos Livres, Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Idosos e Cantina Social. No SAD tem 27 clientes e seis colaboradores (Carta Social, 2020).

Centro Social da Freguesia de Soza

O Centro Social da Freguesia de Soza, é também uma Instituição Particular de Solidariedade Social, e desenvolve a sua atividade desde 1997. Tem como missão prestar apoio à terceira idade e à infância, tendo em conta as suas necessidades e características pessoais (Centro Social da Freguesia de Soza, 2020)¹⁸. À data em que participou neste nosso estudo, integra os seguintes serviços: Serviço de Apoio Domiciliário, Atividades de Tempos Livres e Prolongamento das Pré-Primárias e Creche. No SAD contém 55 clientes e oito colaboradores (Carta Social, 2020).

Centro Social e Bem-estar de Ouca

O Centro Social e Bem Estar de Ouca (C.S.B.E.O.), é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos. Iniciou a sua atividade em 1984 para dar resposta aos inúmeros problemas que afetavam a população idosa (Centro Social e Bem-estar de Ouca, 2020)¹⁹. À data em que participou neste nosso estudo, dispõe dos seguintes serviços: Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Idosos, Creche e Atividades de Animação e de Apoio à Família. No SAD contém 30 clientes e sete colaboradores (Carta Social, 2020).

Centro Social Paroquial de Calvão

O Centro Social Paroquial de Calvão nasceu em 1996 e coloca os seus recursos ao serviço dos que mais necessitam, promovendo os seus direitos, a qualidade de vida, a inclusão e a cidadania de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e/ou económica

¹⁷ Lares Online (2020). Lar do Centro de Ação Social de Covão do Lobo. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.laresonline.pt/pt/valencia/lares-e-residencias/equipamento/2525-lar-do-centro-de-accao-social-de-covao-do-lobo/>.

¹⁸ Centro Social da Freguesia de Soza (2020). Missão, Visão e Valores. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.centrosocialdesoza.pt/pt/apresentacao/centro-ocial-soza-missao-visao-valores>.

¹⁹ Centro Social e Bem-estar de Ouca (2020). História. Acedido em 23 de junho de 2020 em <http://www.csouca.pt/historia.html>.

(Portugal em destaque, 2016)²⁰. À data em que participou neste nosso estudo, enquadrava os seguintes serviços: Creche, Atividades de Tempos Livres, Centro de dia e Serviço de Apoio Domiciliário. No SAD contém 57 clientes e 13 colaboradores (Carta Social, 2020).

Centro Social Paroquial de Santo António

O Centro Social Paroquial Santo António é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que iniciou a sua atividade em 1985, e presta apoio na área da terceira idade (Centro Social Paroquial de Santo António, 2020)²¹. À data em que participou neste nosso estudo, oferece os seguintes serviços: Serviço de Apoio domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Em outros tempos, oferecia também respostas sociais para crianças. No SAD tem 26 clientes e seis colaboradores (Carta Social, 2020).

Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina [CASDSC]

A Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina é uma Instituição Particular de Solidariedade Social e tem por objetivo promover ações de solidariedade social, nomeadamente, atividades de promoção à infância e juventude, aos idosos, às pessoas com deficiência, à família e à comunidade (CASDSC, 2020)²². À data em que participou neste nosso estudo, dispõe dos seguintes serviços: Creche, Jardim de Infância, Educação Pré-escolar, Centro de Atividades de Tempos Livres, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Atividades Ocupacionais, Lar para Pessoas Portadoras de Deficiência, Residência Autónoma e Cantina Social. No SAD tem 37 clientes e oito colaboradores (Carta Social, 2020).

Santa Casa da Misericórdia de Vagos [SCMV]

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos é uma organização do Terceiro Setor da economia que responde às necessidades da comunidade, de forma proativa, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sócio local.

²⁰ Portugal em destaque (2016). Centro Social Paroquial de Calvão: Uma casa de afetos. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.portugalemdestaque.pt/centro-social-paroquial-de-calvao-uma-casa-de-afetos/>.

²¹ Centro Social Paroquial de Santo António (2020). Sobre. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.facebook.com/centrosocialparoquial.santoantonio/>.

²² Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina [CASDSC] (2020). Sobre. Acedido em 23 de junho de 2020 em https://www.facebook.com/Comiss%C3%A3o-de-Apoio-Social-e-Desenvolvimento-de-Santa-Catarina-515438628633438/about/?ref=page_internal.

Foi fundada em dezembro de 1959, no entanto, esteve sem atividade durante anos, iniciando a primeira resposta social em 1976 (SCMV, 2017)²³. À data em que participou neste nosso estudo, oferece os seguintes serviços: Creche, Jardim de Infância, Educação Pré-escolar, Serviço de Apoio Domiciliário, Estrutura Residencial para Idosos, Centro de Acolhimento Temporário, Rede Local de Intervenção Social, Cantina Social, Gabinete de Inserção Profissional e Centro de Medicina Física e Reabilitação. No SAD contém 40 clientes e oito colaboradores (Carta Social, 2020).

Quadro 2 - Identificação das Instituições, seu número de Clientes e Colaboradores

Instituições	Nº Clientes	Nº Colaboradores
Associação Beneficência, Educação e Tempos Livres	26	5
Associação Boa Hora	20	4
Centro de Ação Social de Covão do Lobo	24	6
Centro Social da Freguesia de Sosa	55	8
Centro Social e Bem-estar de Ouca	30	7
Centro Social Paroquial de Calvão	50	13
Centro Social Paroquial de Santo António	30	6
Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina	35	8
Santa Casa da Misericórdia de Vagos	30	8
Total	300	69

Fonte: elaboração própria/2021

2.4.7. Caracterização do Concelho

A investigação realizou-se no Concelho de Vagos, situado no Distrito de Aveiro, região Centro e sub-região do Baixo Vouga. O Concelho detém uma área de 164,92 km² e está repartido em 8 freguesias: Fonte de Angeão e Covão do Lobo, Ponte de Vagos e Santa Catarina, Vagos e Santo António, Calvão, Gafanha da Boa Hora, Ouca, Santo André de Vagos e Soza. O mesmo é composto por 22 851 habitantes (Câmara Municipal de Vagos [CMV], 2020)²⁴. Segundo os dados mais recentes, este concelho apresenta um Índice de Envelhecimento²⁵ de 167% (PORDATA, 2021)²⁶. Em 2019, este concelho, compreendia 2

²³ Santa Casa da Misericórdia de Vagos [SCMV] (2020). Missão, Visão e Valores. Acedido em 23 de junho de 2020 em <https://www.misericordiadevagos.pt/pt/quem-somos/missao-visao-valores>.

²⁴ Câmara Municipal de Vagos [CMV]. (2020). Visitar - Território. Acedido em 24 de março de 2020 em <https://www.cm-vagos.pt/p/territorio>.

²⁵ Índice de Envelhecimento (IE): Caracteriza-se pela relação entre a população idosa e a população jovem. Estatisticamente, analisa o resultado entre o número de indivíduos com 65 ou mais anos, e, de indivíduos com

965 pessoas dos 0 aos 14 anos de idade, 14 796 pessoas dos 15 aos 64 anos, e 4 952 pessoas com 65 ou mais anos (Ibidem). O Concelho de Vagos perspetiva o dinamismo e o progresso local, tendo como foco potenciar e incentivar o desenvolvimento local, começando pela proteção e pelo desenvolvimento sustentável dos recursos endógenos e das atividades económicas locais, por exemplo, o setor agro (CMV, 2020)²⁷.

O Concelho totaliza 11 Instituições Particulares de Solidariedade Social [IPSS], sendo que somente 10 oferecem a valência de Serviço de Apoio Domiciliário (CMV, 2020)²⁸, das quais, como já mencionado, nove participaram neste nosso estudo.

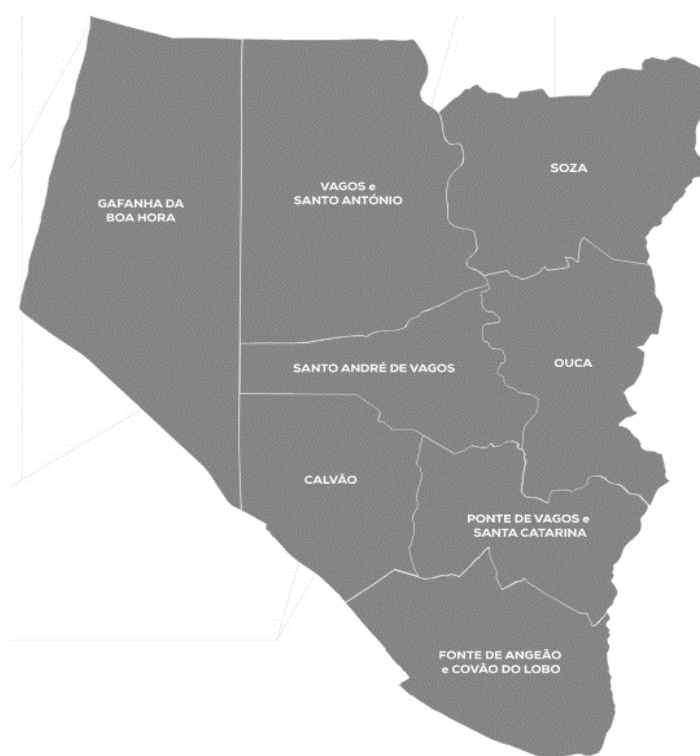


Figura 1 - Mapa do Concelho de Vagos

Fonte: Câmara Municipal de Vagos [CMV], (2020)¹.

2.5. Instrumento de recolha de dados

Todas as investigações empíricas têm presentes a fase da recolha de dados, que se pode caraterizar como um processo de observação, de medida e de disponibilização de dados.

idades entre os 0 e os 14 anos. Fórmula do cálculo do IE = $[(P(65,+) / P(0,14))] * 10^n$. Fonte: INE (2021). Conceitos: Índice de Envelhecimento. Acedido em 26 de janeiro de 2021 em <https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/925>.

²⁶ Dados do Índice de Envelhecimento, referente a 2019 - PORDATA, 2021. Acedido em 19 de janeiro de 2021 em <https://www.pordata.pt/Municipios/%C3%8Dndice+de+envelhecimento-458>.

²⁷ Câmara Municipal de Vagos [CMV]. (2020). Investir. Acedido em 24 de dezembro de 2020 em <https://www.cm-vagos.pt/p/investir>.

²⁸ Câmara Municipal De Vagos [CMV]. (2020). Viver - Ação Social - Instituições do Concelho. Acedido em 24 de março de 2020 em https://www.cm-vagos.pt/p/instituicoes_concelho.

Um processo complexo, que exige persistência e tem como propósito recolher informação, respeitando a temática e os objetivos da investigação. Para se realizar a recolha de dados é necessário proceder à seleção de instrumentos de pesquisa adequados (Reis, 2010). O tipo de dados a recolher depende, em grande parte, dos métodos de pesquisa selecionados (Oliveira & Ferreira, 2014).

Nesta investigação, primeiramente, utilizou-se a pesquisa e análise bibliográfica, que consiste na análise de obras científicas que tratam o assunto em causa. Caracteriza-se por um levantamento do que já foi publicado sobre o tema/problemática (Reis, 2010). Esta pesquisa pode-se realizar através de diversas fontes de informação como livros, artigos de revistas científicas, teses e dissertações (Lousã, Santos & Cabral, 2018). Importa referir que os dados recolhidos devem ser o mais recentes possível, apesar de existirem alguns que independentemente dos anos merecem sempre ser citados (Reis, 2010). No decorrer do presente estudo, analisaram-se as temáticas sobre o envelhecimento, as respostas sociais, o serviço de apoio domiciliário, a gestão, a gestão da qualidade, e a satisfação dos clientes. Recolheram-se também informações e dados que considerámos essenciais à investigação. Esta pesquisa e análise bibliográfica pode-se realizar em qualquer fase da investigação, sendo que a intensidade desta pesquisa e análise pode modificar de uma investigação (tema) para outra. Esta técnica ajuda também a compreender o alcance dos conceitos, as relações dos mesmos e os métodos utilizados ou a utilizar (Fortin, 2009).

A técnica de referência utilizada foi o inquérito por questionário. Esta consiste numa técnica de recolha de dados padronizada de forma a garantir a comparabilidade das respostas de todos os indivíduos. É um objetivo desta técnica, conseguir informação sistemática e ordenada sobre um determinado universo/população, por exemplo, o que pensam, sentem, aprovam (Oliveira & Ferreira, 2014; Lousã, Santos & Cabral, 2018). Nesta técnica, a maioria das respostas são pré-codificadas de tal forma que os entrevistados têm de escolher uma das respostas apresentadas. Este método tem como principal vantagem a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados, e como principal desvantagem a superficialidade das respostas (Quivy & Campenhoudt, 2005). Esta técnica é considerada a mais utilizada pelos investigadores e pode ser aplicada a grupos de qualquer tamanho (Fortin, 2009). Ainda referente a esta técnica, importa sublinhar que são usados programas informáticos de gestão e análise de dados, como o Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), que foi o utilizado nesta investigação, para a análise e correlação dos dados. Optou-se por esta técnica,

com o intuito de obter de maneira sistemática e ordenada, a informação, acerca da população em estudo.

2.5.1. Questionário

O questionário utilizado é o oficial da Segurança Social (ISS, 2010b), sendo possível encontrá-lo em diversos estudos científicos e/ou a sua utilização a nível da avaliação interna do SAD em Instituições (Silva, 2019; O Amanhã da Criança, 2018; Associação de Beneficência Luso-Alemã [ABLA], 2013; Rosa, 2012; Franco, 2012). Este, de forma sucinta, cumpre a avaliação da satisfação do SAD (ISS, 2010b).

Estes questionários da Segurança Social são específicos para analisar a perspetiva de clientes, colaboradores e/ou parceiros da Instituição, e segundo o seu manual, “visam sobretudo: Avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais da resposta social. Identificar pontos fortes e áreas de melhoria” (ISS, 2010b, p. 1).

Neste nosso estudo encontramos dois questionários, um para cada grupo da nossa amostra, cliente e colaborador. Para a amostra do cliente encontramos o «Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes» (Anexo I), e, para o grupo da amostra do colaborador designamos o «Questionário da perceção dos colaboradores em relação ao serviço prestado aos clientes» (Anexo II). De forma concisa, e por forma a adaptar um dos questionários aos nossos objetivos, optámos por, na versão para colaboradores, implementar o mesmo questionário que a segurança Social dirige ao cliente. Mantemos o conteúdo da questão, sendo que a única alteração às questões/fatores se reporta ao pressuposto de ser dirigida ao colaborador ao invés de ser ao cliente, permitindo assim direcionar à perspetiva que o colaborador possuía em relação ao serviço prestado ao cliente. Esta seleção esquemática permitiu-nos a comparação entre respostas fornecidas por cliente e colaborador.

Relativamente aos questionários, que possuem a mesma estrutura, dividem-se em 62 questões que compreendem cinco grandes áreas, nomeadamente:

- Instalações, equipamentos e sinalética (9 questões)
- Fiabilidade/credibilidade (23 questões)
- Competência técnica (5 questões)
- Responsabilidade e reatividade (15 questões)
- Atendimento e comunicação (10 questões)

Apesar destas grandes áreas abrangerem unicamente as referidas 62 questões, o questionário apresenta um total de 65 questões. Na sua descrição, as questões de 1 a 62, são respondidas numa escala tipo Likert de cinco pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1), “Discordo” (2), “Às Vezes” (3), “Concordo” (4) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas questões é considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA). As questões 63 e 64, são de resposta dicotómica “Sim” ou “Não”, e, a pergunta 65, é de resposta múltipla, tendo a possibilidade de escolher uma das seguintes respostas: “Foi-me recomendado”; “Não tinha alternativa”; “O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades”; “É próximo do local onde habito” (ISS, 2010b). Por forma a recolhermos informação que pudesse completar o nosso estudo e ir ao encontro dos nossos objetivos, inserimos uma questão de resposta aberta, que consideramos relevante conhecer: “Tem alguma sugestão de melhoria para o SAD?”. Neste âmbito, incluímos as questões sobre uma sintetizada caracterização sociodemográfica da amostra, especificamente: “Idade”, “Sexo”; “Habilidades Literárias”; “Estado Civil”; “Vive sozinho/a ou com agregado?”; “É independente nas atividades da vida diária?”. Uma observação relativamente a um pormenor que distingue ambos os questionários, nomeadamente que somente as 62 questões que cumprem a avaliação geral das cinco grandes áreas que comportam a avaliação generalizada do SAD e a questão aberta promovida, se mantiveram no questionário dos colaboradores. Também, no contexto da caracterização sociodemográfica, as questões dirigidas ao colaborador não comportam sobre o formato de vivência e independência dirigidas ao cliente.

Referente à consistência interna das perguntas que constituem o questionário, foi elaborado um teste Alfa de Cronbach para avaliar o grau de fidelidade, medindo a capacidade explicativa de uma determinada variável ou fator pelas perguntas que a compõem. Quando o valor de Alfa de Cronbach é superior a 0,70, é legítimo afirmar que as variáveis em causa estão bem clarificadas (ISS, 2010b; Rosa, 2012). Esta análise foi efetuada para o conjunto das 62 questões, e apresenta-se por áreas.

Cientes - Como se pode observar no quadro seguinte, para o total das questões, com exceção das questões 24 e 30 (pertencentes à fiabilidade/credibilidade) que não obtiveram qualquer resposta, foi obtido um Alfa de Cronbach de 0,904, valor que se considera positivo (Quadro 3).

Quadro 3 - Valor Alfa Cronbach Clientes

Área	Alfa de Cronbach
Instalações, Equipamentos e Sinalética	0,715
Fiabilidade/Credibilidade	0,828
Competência Técnica	0,850
Responsabilidade e Recetividade	0,692
Atendimento e Comunicação	0,699
Total	0,904

Fonte: elaboração própria/2021

Colaboradores - Como se verifica no quadro seguinte, para o total das perguntas foi obtido um Alfa de Cronbach de 0,969, valor que se considera igualmente positivo (Quadro 4).

Quadro 4 - Valor Alfa Cronbach Colaboradores

Área	Alfa de Cronbach
Instalações, Equipamentos e Sinalética	0,882
Fiabilidade/Credibilidade	0,915
Competência Técnica	0,913
Responsabilidade e Recetividade	0,913
Atendimento e Comunicação	0,942
Total	0,969

Fonte: elaboração própria/2021

Comprovamos assim a fiabilidade na amostra em estudo.

No que respeita à análise de resultados, do questionário, decorre da seguinte forma: quanto maior for o valor da pontuação, maior a satisfação dos respondentes, na perspetiva do cliente, e perspetiva do colaborador sobre este serviço prestado ao cliente. Sendo que, na escala de Likert, cada opção de resposta “Discordo Totalmente; Discordo; Às vezes; Concordo; Concordo Totalmente”, é transformado em valor, ou seja, “1; 2; 3; 4; 5”, respetivamente (ISS, 2010b).

No quadro seguinte, indicamos a pontuação mínima e máxima de ambos os questionários, por área e totalidade, que nos vão permitir observar com maior rigor o grau de satisfação (Quadro 5).

Quadro 5 - Pontuação mínima e máxima de ambos questionários, por área e totalidade

Área	Mínimo	Máximo
Instalações, Equipamentos e Sinalética	9	45
Fiabilidade/Credibilidade	23	115
Competência Técnica	5	25
Responsabilidade e Recetividade	15	75
Atendimento e Comunicação	10	50
Total	62	310

Fonte: elaboração própria/2021

2.6. Procedimentos da recolha de dados

Para a recolha de dados, foi pedida uma primeira autorização, por escrito, aos Presidentes de todas as Instituições (com valência de SAD) do Concelho de Vagos, durante o mês de dezembro de 2019, e foram concedidas. Posteriormente, a meados de março de 2020, quando era suposto formalizar essa autorização (assinada pelo Diretor da Universidade) e iniciar a aplicação dos questionários, surgem algumas complicações devido à pandemia (Covid-19). Posto isto, só em meados de maio e junho de 2020 foi possível retomar o contacto com as Instituições e conseguir as devidas autorizações²⁹.

Inserido numa crise pandémica (Covid-19), para delinear o formato de como se aplicariam os questionários, realizámos um primeiro encontro individual com as Diretoras Técnicas de cada Instituição, de modo a acordar qual seria o método mais eficaz. Este processo foi demorado, sendo que alguns desses encontros se realizaram durante o mês de junho e julho, e outros só em setembro e outubro do ano findo. Posto isto, e consoante as reuniões realizadas com cada Instituição, iniciou-se a aplicação dos questionários, Instituição por Instituição, e de acordo com a disponibilidade das mesmas (desde o mês de junho ao mês de novembro de 2020). No que respeita à inquirição da amostra, o grupo clientes foi orientado e esclarecido de forma presencial e individual pela investigadora, tanto na leitura como no preenchimento dos questionários. Relativamente à inquirição do grupo colaboradores, os questionários foram objeto de autoadministração, permanecendo duas semanas nas Instituições ao encargo das Diretoras, sensivelmente dentro da janela temporal entre junho e julho de 2020.

²⁹ Apêndice II - Pedidos de Autorização

A aplicação dos questionários foi muito mais morosa do que inicialmente previsto, nomeadamente devido à pandemia (Covid-19), que provocou um natural receio nas pessoas e Instituições.

Nestas circunstâncias, e sendo que todas as investigações devem ter em atenção o respeito pelos direitos dos indivíduos, nomeadamente, o princípio do respeito pela pessoa e pela beneficência (Fortin, 2009), foi aplicado o instrumento de recolha de dados, atendendo: ao respeito pelo consentimento livre e esclarecido dos inquiridos (Apêndice III)³⁰ que declara que o indivíduo tem o direito de decidir por si próprio se participa ou não na investigação, e de ser informado sobre todos os aspetos da mesma; pela vida privada e pela confidencialidade das informações pessoais, que assenta no direito que o indivíduo tem em decidir sobre as suas informações de natureza pessoal, bem como no dever do investigador em assegurar o anonimato e a confidencialidade dos dados, sendo que nunca se mencionaram os nomes dos participantes ao longo do estudo; pela justiça e equidade, que corresponde ao direito dos indivíduos serem tratados todos de igual forma durante a investigação (Fortin, 2009), e pela disponibilidade.

2.7. Procedimentos estatísticos

Relativamente à análise estatística, foi realizada aplicando o programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 22.0, como já mencionado ao longo do trabalho.

Foi realizada a análise de consistência interna das cinco áreas e da escala global mediante o teste de Alfa de Cronbach tendo-se comprovado a fiabilidade na amostra em estudo.

Seguidamente procedeu-se à análise descritiva da amostra, das cinco áreas e escala global. As variáveis qualitativas são apresentadas na forma de frequências e os resultados das variáveis quantitativas e variáveis qualitativas ordinais na forma de média, desvio-padrão, mediana, percentil 25, percentil 75, mínimo e máximo.

Foi realizado o estudo da normalidade das variáveis quantitativas através dos testes Kolmogorov-Smirnoff-Lilliefors e Shapiro-Wilk (Torman, Coster & Riboldi, 2012). Nenhuma das variáveis em estudo apresentou distribuição normal pelo que se utilizou estatística não paramétrica para a comparação de grupos. Assim, foram aplicados os testes de

³⁰ Apêndice III - Termo de consentimento para clientes e colaboradores

U Mann-Whitney e Kruskal-Wallis para avaliar o nível de significância estatística das pontuações das cinco áreas e das escalas globais entre clientes e colaboradores. Estes testes foram também aplicados para avaliação das diferenças das pontuações de acordo com as variáveis sociodemográficas no grupo dos clientes. Em todo o estudo o nível de significância estatística aplicado foi de $p < 0,05$.

CAPÍTULO 3

APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Introdução

Em termos gerais, o propósito deste capítulo é o de responder à Pergunta de Partida, através da apresentação, análise e interpretação dos resultados obtidos, alcançados através dos inquéritos por questionário. O nosso processo de análise, relativo aos questionários, adotou uma estruturação para permitir dar resposta aos nossos objetivos e hipóteses de investigação formulados, e apresenta-se organizado em dois momentos por cada objetivo e hipótese. A apresentação, análise e discussão dos resultados, segue uma linha em que analisaremos o grau de satisfação do serviço SAD, por variáveis de cada uma das cinco grandes áreas que a compõem, seguida pela exposição das questões independentes, e, por fim, pela correlação, desta mesma base de análise com as características sociodemográficas dos clientes. Nesta perspetiva, encontramos num momento inicial, a apresentação genérica destes resultados, e, num segundo, expomos a análise descritiva, discussão desses resultados, e confirmação ou infirmação das hipóteses construídas.

3.1. Apresentação e análise dos resultados

Como referido anteriormente, aplicou-se um inquérito por questionário aos clientes e colaboradores do SAD do Concelho de Vagos, procurando responder ao seguinte objetivo geral: **Analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, através do grau de satisfação dos clientes e da perspetiva dos colaboradores do serviço.**

Num primeiro momento, analisámos a qualidade do SAD através do grau de satisfação generalizado do cliente sobre o serviço SAD, e a perspetiva do colaborador em relação ao serviço prestado ao cliente. Posteriormente, correlacionámos as variáveis do grau de satisfação dos clientes com as características sociodemográficas dos mesmos.

Importa referir que o questionário foi precedido por uma nota introdutória³¹, onde é mencionado o pedido de colaboração no preenchimento, a justificação da aplicação do instrumento, a instituição onde decorre a investigação, e a declaração de confidencialidade e de anonimato.

De forma a dar resposta aos nossos objetivos específicos e a facilitar a apresentação e análise dos resultados, recorreremos à utilização de tabelas percentuais para analisar os dados recolhidos do grau de satisfação dos clientes sobre o serviço SAD, e, na mesma conjuntura, a perspetiva dos colaboradores em relação ao serviço prestado ao cliente. As questões 63, 64 e 65 (apenas realizadas ao cliente), são analisadas estatisticamente, uma vez que, pelas

³¹ Apêndice III - Termo de consentimento.

particularidades dos seus conteúdos são assim mais facilmente discriminadas. Relativamente à única questão aberta deste questionário, igualmente direcionada unicamente ao cliente, encontra-se catalogada como questão 66, utilizamos a análise de conteúdo.

3.1.1. Avaliação da Área “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, na perspetiva de cliente e colaborador

Neste ponto efetuamos a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação relativamente à área “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 1).

3.1.1.1. Apresentação dos resultados

A área “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, compreende nove variáveis³², e pode assumir valores mínimos de 9 e máximo de 45.

Observando os resultados da tabela seguinte, verificamos que os clientes indicam um grau de satisfação que se considera elevado, com uma média de 42,9, indicando um mínimo de 36 e máximo de 45. Neste grupo, os valores mais elevados, apesar de diferenças diminutas, surgem associados às variáveis P1, P2 e P3 (M=5), e o mais baixo verifica-se no P7 (M=3,6).

Os colaboradores indicam um grau de satisfação igualmente elevado, com uma média de 38,5, mas com os valores mínimos a descenderem ao 28, sendo o máximo também de 45. Os valores mais elevados neste grupo surgem associados às variáveis P2 e P3 (M=4,5), e o mais baixo surge no P7 (M=3,9) (Tabela 1).

Tabela 1 - Pontuações da subescala “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador

³² P1 - O acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é fácil; P2 - Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias; P3 - O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento; P4 - A(s) viatura(s) do SAD estão identificadas; P5 - A(s) viatura(s) estão limpas; P6 - A(s) viatura(s) são confortáveis; P7 - A(s) viatura(s) são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida; P8 - Os colaboradores estão identificados; P9 - Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções (Anexo I - Questionário Cliente; Anexo II - Questionário Colaborador).

Área 1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética									
Variáveis	Clientes (n=80/100%)					Colaboradores (n=50/100%)			
	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	P
P1	5±0,2	5 (5-5)	4	5	4,4±0,6	4 (4-5)	3	5	
P2	5±0,2	5 (5-5)	4	5	4,5±0,6	4,4 (4-5)	3	5	
P3	5±0,2	5 (5-5)	4	5	4,5±0,5	5 (4-5)	3	5	
P4	4,9±0,2	5 (4,9-5)	4	5	4,4±0,6	4,2 (4-5)	3	5	
P5	4,9±0,2	4,9 (4,9-5)	4	5	4,1±0,8	4 (4-5)	2	5	
P6	4,9±0,2	4,9 (4,9-5)	4	5	4,1±0,7	4 (4-5)	1	5	
P7	3,6±0,6	3,6 (3,6-5)	2	5	3,9±1,1	4 (3-5)	1	5	
P8	4,8±0,6	5 (5-5)	2	5	4,1±1,1	4 (4-5)	2	5	
P9	4,9±0,3	5 (5-5)	4	5	4,4±0,7	4 (4-5)	2	5	
Satisfação Global	42,9±1,6	43,2 (43-43,6)	36	45	38,5±4,1	37,6 (34,8-44)	28	45	<0,001
<i>DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;</i>									

3.1.1.2. Análise e discussão dos resultados

Numa análise geral ao grau de satisfação desta área, “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, podemos indicar que clientes e colaboradores avaliaram como elevado, uma vez que numa média que poderia alterar entre 9 e 45, observamos valores de 42,9 (cliente) e de 38,5 (colaborador).

Ao correlacionarmos as perspetivas dos nossos dois grupos de amostra, observamos que os clientes indicam um grau de satisfação superior em comparação com o grau de satisfação indicado pelos colaboradores.

Das nove variáveis que compõem esta área, somente na P7 encontramos uma avaliação média superior indicada pelos colaboradores (M=3,9), em comparação com os clientes (M=3,6). Em todas as outras oito variáveis, os clientes assumem valores médios superiores.

Relativamente às variáveis aqui relacionadas de ambos os grupos de amostra, apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p<0,05$). Assim, podemos concluir que a **hipótese 1**, “Existem diferenças na avaliação relativamente às instalações, equipamentos e sinalética do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador”, se encontra confirmada.

3.1.2. Avaliação da Área “Fiabilidade/Credibilidade”, na perspetiva de cliente e colaborador

Neste ponto efetuamos a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação relativamente à área “Fiabilidade/Credibilidade”, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 2).

3.1.2.1. Apresentação dos resultados

A área “Fiabilidade/Credibilidade”, compreende 23 variáveis³³, e pode assumir valores mínimos de 23 e máximo de 115.

Observando a tabela seguinte, verificamos que os clientes indicam igualmente um grau de satisfação que se considera elevado, com uma média de 91,5, indicando um mínimo de 76,6 e um máximo de 100,2. Neste grupo da amostra, os valores mais elevados, surgem associados às variáveis P17 e P27 (M=4,9), e, o mais baixo verifica-se, com uma diferença notável, no P29 (M=1,5). Uma referência às perguntas P24 (O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades) e P30 (Estou satisfeito(a) com o serviço de reparações no domicílio), as quais, na sua totalidade, não obtiveram avaliação, sendo respondidos como “Não de Aplica”, com 100%, em ambas as perguntas.

Relativamente aos colaboradores, indicam um grau de satisfação também elevado, com uma média de 94,1, mas com um mínimo de 79 e um máximo de 115. O valor mais elevado neste grupo surge associado também à variável P17 (M=4,6), tal como no grupo de clientes, e o mais baixo surge no P10, P12 e P24 (M=3,7) (Tabela 2).

Tabela 2 - Pontuações da subescala “Fiabilidade/Credibilidade”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador

³³ P10 - Participo na programação das minhas actividades; P11 - As actividades programadas são executadas conforme o planeado; P12 - Participei na elaboração do meu Plano Individual (PI); P13 - Participo na(s) alteração(ões) do meu PI; P14 - Estou satisfeito(a) com o meu PI; P15 - O meu PI corresponde à satisfação das minhas necessidades/expectativas; P16 - Estou satisfeito(a) com as refeições que me são fornecidas; P17 - É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas; P18 - As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas; P19 - As Refeições vêm sempre bem acondicionadas; P20 - As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada; P21 - Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos; P22 - O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades; P23 - O plano de actividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/expectativas; P24 - O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades; P25 - O plano de apoio às actividades domésticas corresponde às minhas necessidades; P26 - O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo; P27 - Estou satisfeito(a) com o serviço de tratamento de roupas; P28 - Estou satisfeito(a) com o serviço de limpeza doméstica; P29 - Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio; P30 - Estou satisfeito(a) com o serviço de reparações no domicílio; P31 - Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento do apoio domiciliário; P32 - Estou satisfeito(a) com os horários das actividades programadas (Anexo I - Questionário Cliente; Anexo II - Questionário Colaborador).

Área 2 - Fiabilidade/Credibilidade											
Variáveis	n=/%	Clientes				Colaboradores				P	
		Média ±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	n=/%	Média ±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	
P10	80/100%	3,7±0,9	3,9 (3-4)	1	5	50/100%	3,7±0,7	3,7 (3-4)	3	5	
P11	80/100%	3,8±0,8	4 (3-4)	1	5	50/100%	3,8±0,6	4 (3-4)	3	5	
P12	80/100%	3,7±0,9	4 (3-4)	1	5	50/100%	3,7±0,6	3,7 (3,6-4)	2	5	
P13	80/100%	3,5±0,9	3,5 (3-4)	1	5	50/100%	3,8±0,6	3,8 (3,6-3,8)	2	5	
P14	80/100%	4,5±0,5	5 (4-5)	3	5	50/100%	4±0,6	4 (4-4)	3	5	
P15	80/100%	4,6±0,5	5 (4-5)	3	5	50/100%	4,2±0,5	4,2 (4-4,2)	3	5	
P16	80/100%	4,6±0,7	5 (4,6-5)	3	5	50/100%	4±0,7	4 (4-4,3)	3	5	
P17	80/100%	4,9±0,3	5 (5-5)	4	5	50/100%	4,6±0,5	5 (4-5)	4	5	
P18	80/100%	4,8±0,4	5 (5-5)	4	5	50/100%	4,4±0,6	4,7 (4-5)	3	5	
P19	80/100%	4,8±0,4	5 (5-5)	3	5	50/100%	4,3±0,7	4 (4-5)	2	5	
P20	80/100%	4,7±0,6	5 (4,8-5)	3	5	50/100%	4,3±0,6	4 (4-5)	2	5	
P21	80/100%	4,6±0,5	4,6 (4,6-5)	3	5	50/100%	4,4±0,5	4 (4-5)	4	5	
P22	80/100%	4,8±0,1	4,8 (4,8-4,8)	4	5	50/100%	4,3±0,5	4 (4-5)	3	5	
P23	80/100%	4,5±0,6	4,5 (4,5-5)	3	5	50/100%	4,1±0,6	4,1 (4-4,4)	3	5	
P24	0/0%	-	-	-	-	50/100%	3,7±0,9	3,7 (3-4)	1	5	
P25	80/100%	4,8±0,2	4,8 (4,8-4,9)	4	5	50/100%	4,1±0,7	4 (4-5)	3	5	
P26	80/100%	4,5±0,2	4,5 (4,5-4,5)	3	5	50/100%	4,2±0,7	4 (4-5)	3	5	
P27	80/100%	4,9±0,2	4,9 (4,9-5)	3	5	50/100%	4,2±0,6	4 (4-5)	3	5	
P28	80/100%	4,7±0,4	4,7 (4,7-4,9)	3	5	50/100%	4,3±0,6	4 (4-5)	3	5	
P29	80/100%	1,5±0,1	1,5 (1,5-1,5)	1	2	50/100%	4,3±0,8	4,3 (4-5)	1	5	
P30	0/0%	-	-	-	-	50/100%	4,3±0,8	4,3 (4-5)	1	5	
P31	80/100%	4,8±0,5	5 (5-5)	3	5	50/100%	4,2±0,6	4 (4-5)	3	5	
P32	80/100%	4,8±0,4	5 (5-5)	3	5	50/100%	4,2±0,7	4 (4-5)	3	5	
Satisfação Global		91,5±5,5	92,1 (88,8-95,9)	76,6	100,2		94,1±8,9	91,9 (88,9-102,8)	79	115	<0,001
<i>DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;</i>											

3.1.2.1. Análise e discussão dos resultados

Relativamente à análise geral ao grau de satisfação desta área, “Fiabilidade/Credibilidade”, podemos afirmar que ambos os grupos a avaliam como elevada, uma vez que numa média que poderia alterar entre 23 e 115, observamos valores de 91,5 (cliente) e de 94,1 (colaborador).

Correlacionando as perspetivas dos grupos, observamos que os clientes indicam um grau de satisfação inferior comparativamente com o grau de satisfação dos colaboradores. No entanto, das 23 variáveis que compõem esta área, em 16 encontramos uma avaliação média superior indicada pelos clientes, comparativamente com os colaboradores, nomeadamente na P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P25, P26, P27, P28, P31 e P32. Nas variáveis P10, P11, P12, P13, e P29, são os colaboradores que apresentam valores superiores. Sendo que, em P13 e P29, a média faz essa distinção, ou seja, este critério fornece-nos essa conclusão, no entanto, em P10, P11, P12, onde os dois grupos apresentam uma média igual, os critérios são alongados ao critério da mediana e/ou valores mínimos, os quais nos levam a

concluir que estas variáveis são, efetivamente, melhor avaliadas por este grupo dos colaboradores.

Em relação às variáveis P24 e P30, todos os clientes responderam “não se aplica”, motivo pela qual não possuem qualquer valor na tabela, pois não são consideradas para a avaliação.

Relativamente às variáveis aqui relacionadas de ambos os grupos de amostra, apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Logo, podemos concluir que a **hipótese 2**, “Existem diferenças na avaliação relativamente à fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador”, se confirma.

3.1.3. Avaliação da Área “Competência Técnica”, na perspetiva de cliente e colaborador

Neste ponto efetuamos a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação relativamente à área “Competência Técnica”, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 3).

3.1.3.1. Apresentação dos resultados

A área “Competência Técnica”, compreende 5 variáveis³⁴, e pode assumir valores mínimos de 5 e máximo de 25.

Observando a tabela seguinte, verificamos que os clientes apresentam um grau de satisfação muito elevado, com uma média de 24, indicando um mínimo de 18,7, e um máximo de 25. Neste grupo, os valores são todos bastante elevados, sendo que as variáveis P33, P34 e P37 ($M=4,9$), são as que mais se destacam.

Relativamente aos colaboradores, apresentam um grau de satisfação também muito elevado, com uma média de 22,3, com um mínimo de 17 e um máximo de 25. O valor mais elevado neste grupo surge associado às variáveis P33, P35 e P37 ($M=4,5$), e o mais baixo, com uma diferença pouco significativa, surge no P36 ($M=4,3$) (Tabela 3).

³⁴ P33 - Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções; P34 - Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim; P35 - Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada; P36 - Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde; P37 - Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa) (Anexo I – Questionário Cliente; Anexo II - Questionário Colaborador).

Tabela 3 - Pontuações da subescala Competência técnica, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador

Área 3 - Competência Técnica									
Variáveis	Clientes (n=80/100%)				Colaboradores (n=50/100%)				P
	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	
P33	4,9±0,4	5 (5-5)	3	5	4,5±0,6	5 (4-5)	3	5	
P34	4,9±0,4	5 (5-5)	3	5	4,4±0,6	4,5 (4-5)	3	5	
P35	4,7±0,4	4,7 (4,7-5)	3	5	4,5±0,5	5 (4-5)	4	5	
P36	4,7±0,1	4,7 (4,7-4,7)	4	5	4,3±0,6	4 (4-5)	3	5	
P37	4,9±0,3	5 (5-5)	4	5	4,5±0,5	4,8 (4-5)	4	5	
Satisfação Global	24±1,4	24,4 (24,4-24,7)	18,7	25	22,3±2,4	23 (20-25)	17	25	<0,001
<i>DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Mín, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;</i>									

3.1.3.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral ao grau de satisfação da área “Competência Técnica”, podemos afirmar que ambos os grupos avaliaram o serviço como bastante elevado, uma vez que numa média que poderia variar entre 5 e 25, observamos valores de 24 (cliente) e de 22,3 (colaborador).

Correlacionando as perspetivas de ambos grupos, verificamos que os clientes apontam um grau de satisfação total superior comparativamente com o grau de satisfação dos colaboradores. Nas cinco variáveis que compõem esta área, em todas encontramos uma avaliação média superior indicada pelos clientes, comparativamente com os colaboradores.

Referente às variáveis relacionadas neste ponto, podemos afirmar que apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Logo, podemos concluir que a **hipótese 3**, “Existem diferenças na avaliação relativamente à competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador”, se confirma.

3.1.4. Avaliação da Área “Responsabilidade e Recetividade”, na perspetiva de cliente e colaborador

Vamos neste ponto efetuar a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação relativamente à área “Responsabilidade e Recetividade”, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 4).

3.1.4.1. Apresentação dos resultados

A área “Responsabilidade e Recetividade” compreende 15 variáveis³⁵, e pode assumir valores mínimos de 15 e máximo de 75.

Encontramos na tabela seguinte valores que comprovam que os clientes sentem uma elevada satisfação em relação a esta área, com uma média de 69,4, indicando um mínimo de 57 e um máximo de 73,6. Neste grupo, os valores mais elevados surgem associados às variáveis P44, P45 e P47 (M=5), e o mais baixo à variável P51 (M=3,6).

Relativamente aos colaboradores, apresentam um grau de satisfação também elevado, com uma média de 65,1, com um mínimo de 53,4 e um máximo de 75. O valor mais elevado neste grupo surge associado à variável P48 (M=4,7), e o mais baixo, com uma diferença pouco significativa, surge no P46 (M=4) (Tabela 4).

Tabela 4 - Pontuações da subescala “Responsabilidade e Recetividade”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador

Área 4 - Responsabilidade e Recetividade									
Variáveis	Clientes (n=80/100%)				Colaboradores (n=50/100%)				P
	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	
P38	4,9±0,3	5 (5-5)	3	5	4,5±0,6	5 (4-5)	2	5	
P39	4,8±0,4	5 (5-5)	3	5	4,4±0,5	4 (4-5)	3	5	
P40	4,9±0,3	5 (5-5)	3	5	4,4±0,6	4 (4-5)	2	5	
P41	4,9±0,4	5 (5-5)	3	5	4,2±0,8	4 (4-5)	2	5	
P42	4,9±0,3	5 (5-5)	4	5	4,3±0,7	4 (4-5)	2	5	
P43	4,5±0,3	4,5 (4,5-4,5)	3	5	4,4±0,7	4,4 (4-5)	3	5	
P44	5±0,1	5 (5-5)	4	5	4,5±0,5	5 (4-5)	3	5	
P45	5±0,1	5 (5-5)	4	5	4,4±0,5	4 (4-5)	3	5	
P46	4±0,8	4 (4-5)	2	5	4±0,8	4 (4-4)	1	5	
P47	5±0,2	5 (5-5)	4	5	4,4±0,6	4,2 (4-5)	2	5	
P48	4,9±0,1	4,9 (4,9-4,9)	4	5	4,7±0,4	5 (4-5)	4	5	
P49	4,8±0,4	5 (5-5)	3	5	4,4±0,5	4,4 (4-5)	3	5	
P50	4,1±0,7	4,1 (4-4,1)	1	5	4,2±0,8	4 (4-5)	2	5	
P51	3,6±0,7	3 (3-4)	3	5	4,1±0,8	4 (3,8-5)	3	5	
P52	4±0,7	4 (4-4)	1	5	4,2±0,7	4 (4-5)	3	5	
Satisfação Global	69,4±2,9	69,6 (67,5-71,5)	57	73,6	65,1±6,6	62,8 (59,8-71,4)	53,4	75	<0,001

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

³⁵ P38 - Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado; P39 - Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos; P40 - Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade; P41 - Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia; P42 - Todos os serviços prestados são objeto de confidencialidade; P43 - A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica; P44 - O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade; P45 - Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização; P46 - Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada; P47 - Não sinto que os meus bens estão ameaçados; P48 - Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina; P49 - É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD; P50 - As minhas reclamações são sempre respondidas; P51 - Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada; P52 - Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções (Anexo I - Questionário Cliente; Anexo II - Questionário Colaborador).

3.1.4.2. Análise e discussão dos resultados

Numa análise geral ao grau de satisfação da área “Responsabilidade e Recetividade”, verificamos que ambos os grupos avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média que poderia alterar entre 15 e 75, observamos valores de 69,4 (cliente) e de 65,1 (colaborador).

Ao correlacionar as perspetivas dos nossos dois grupos de amostra, verificamos que os clientes assinalam um grau de satisfação superior em comparação com o grau de satisfação dos colaboradores. Das quinze variáveis que compõem esta área, somente em três, especificamente a P50, P51, e P52, encontramos uma avaliação média superior indicada pelos colaboradores em comparação com os clientes. Nas outras doze variáveis, são os clientes que assumem valores médios superiores, com exceção da P46, onde a diferenciação é assinalada através dos valores mínimos entre os grupos, uma vez que média e mediana se encontram com os mesmos valores.

Em relação às variáveis relacionadas, podemos afirmar que apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Logo, podemos concluir que a **hipótese 4**, “Existem diferenças na avaliação relativamente à responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador”, se encontra confirmada.

3.1.5. Avaliação da Área “Atendimento e Comunicação”, na perspetiva de cliente e colaborador

Neste ponto efetuamos a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação relativamente à área “Atendimento e Comunicação”, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 5).

3.1.5.1. Apresentação dos resultados

A área “Atendimento e Comunicação” compreende 10 variáveis³⁶, e pode assumir valores mínimos de 10 e máximo de 50.

³⁶ P53 - Tenho conhecimento do Regulamento Interno; P54 - Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD; P55 - O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz; P56 - Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito; P57 - Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário sou sempre bem atendido; P58 - O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário está sempre contactável; P59 - Os meus problemas são sempre ouvidos; P60 - O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações; P61 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos; P62 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis (Anexo I - Questionário Cliente; Anexo II - Questionário Colaborador).

Considerando a tabela seguinte, verificamos que os clientes apresentam um grau de satisfação elevado, com uma média de 45,4, indicando um mínimo de 35 e um máximo de 50. Neste grupo, os valores mais elevados surgem nas variáveis P61 e P69 (M=4,9), e o mais baixo na variável P53 (M=3,3).

No que se refere aos colaboradores, indicam um grau de satisfação também elevado, com uma média de 44,6, com um mínimo de 36 e um máximo de 50. O grupo apresenta avaliações sobre as variáveis muito similares, variando apenas entre dois, nomeadamente entre M=4,4 e M=4,5 (Tabela 5).

Tabela 5 - Pontuações da subescala “Atendimento e Comunicação”, de acordo com a perspetiva de cliente e colaborador

Área 5 - Atendimento e Comunicação									
Variáveis	Clientes (n=80/100%)				Colaboradores (n=50/100%)				P
	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	
P53	3,3±1,3	3,3 (2-4,8)	1	5	4,4±0,6	4,4 (4-5)	2	5	
P54	3,9±1,5	5 (3-5)	1	5	4,5±0,5	4,5 (4-5)	3	5	
P55	4,8±0,4	5 (4,8-5)	3	5	4,5±0,5	4,5 (4-5)	3	5	
P56	4,8±0,4	5 (4,8-5)	3	5	4,4±0,6	4,2 (4-5)	3	5	
P57	4,8±0,3	5 (4,8-5)	4	5	4,5±0,5	4,8 (4-5)	3	5	
P58	4,8±0,4	5 (4,8-5)	3	5	4,5±0,6	4,5 (4-5)	3	5	
P59	4,6±0,5	5 (4-5)	3	5	4,5±0,5	4,5 (4-5)	3	5	
P60	4,7±0,5	5 (4-5)	3	5	4,4±0,5	4,2 (4-5)	3	5	
P61	4,9±0,2	5 (5-5)	4	5	4,5±0,6	5 (4-5)	3	5	
P62	4,9±0,4	5 (5-5)	3	5	4,4±0,6	4,7 (4-5)	3	5	
Satisfação Global	45,4±3,8	46,6 (42,8-48,3)	35	50	44,6±4,5	45 (40,4-50)	36	50	<0,001
<i>DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Mín, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;</i>									

3.1.5.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral ao grau de satisfação da área “Atendimento e Comunicação”, apuramos que ambos os grupos avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média que poderia alterar entre 10 e 50, observamos valores de 45,4 (cliente) e de 44,6 (colaborador).

Quando correlacionamos as perspetivas dos dois grupos, confirmamos que os clientes assinalam, mais uma vez, um grau de satisfação superior em comparação com o grau de satisfação dos colaboradores. Das dez variáveis que constituem esta área, somente em duas, P53 e P54, encontramos uma avaliação média superior indicada pelos colaboradores em

comparação com os clientes. Nas restantes oito variáveis, são os clientes que apresentam médias mais elevadas.

Em relação às variáveis aqui relacionadas, podemos afirmar que apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Logo, podemos concluir que a **hipótese 5**, “Existem diferenças na avaliação relativamente à atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador”, se confirma.

3.1.6. Influência da característica “Sexo” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto efetuamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Sexo” (Tabela 6). A satisfação total das cinco grandes áreas³⁷ que avaliam o SAD, pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310.

3.1.6.1. Apresentação dos resultados

Na tabela seguinte, observamos que os clientes do sexo masculino apresentam um grau de satisfação elevado, com uma média total de 274,7, indicando um mínimo de 236 e um máximo de 288,4.

Em relação ao sexo feminino, observamos que também apresentam um grau de satisfação elevado, com uma média total de 272,4, apontando um mínimo de 234,9 e um máximo de 290,3 (Tabela 6).

Tabela 6 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Sexo”

Sexo - Cliente (n=80/100%)							
		Instalações, Equipamentos e Sinalética	Fiabilidade e Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação total
Masculino	Média±DP	42,9±1,6	92,2±5,6	23,8±1,6	69,8±2,7	46±3,9	274,7±12,3
	Mediana (P25-P75)	43,2 (43-43,3)	93,5 (89,3-96)	24,4 (24,3-24,7)	70,6 (69,2-71,6)	47,3 (43,7-49,5)	276,2 (271,1-284,5)
	Mín	37,8	77,9	18,7	60,8	35	236
	Máx	45	99,7	24,7	73,6	50	288,4
							<0,258
Feminino	Média±DP	42,9±1,7	91,1±5,4	24,1±1,2	69,1±3,1	45,1±3,7	272,4±12,1
	Mediana (P25-P75)	43,2 (43-43,6)	91,7 (88,7-95,6)	24,7 (24,4-24,7)	69,5 (67,5-71,1)	46,3 (42-48,3)	275,7 (267,7-281,7)
	Mín	36	76,6	18,7	57	36	234,9
	Máx	45	100,2	25	73,5	50	290,3

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

³⁷ A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

3.1.6.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação com a característica “Sexo”, apuramos que ambos os sexos avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média total que poderia alternar entre 62 e 310, observamos valores médios de 274,7 (MAS) e 272,4 (FEM), e máximos de 288,4 (MAS) e 290,3 (FEM).

Correlacionando as perspetivas de ambos os sexos, confirmamos que o masculino assinala um grau de satisfação superior em comparação com o grau de satisfação do feminino. Das cinco áreas, somente na “Competência Técnica” (A3) encontramos uma avaliação média superior indicada pelo sexo feminino (M=24,1), em comparação com o masculino. Nas restantes quatro áreas, o sexo masculino assume valores médios superiores (A1, A2, A4 e A5). Sendo que na área “Instalações, Equipamentos e Sinalética” (A1), onde ambos os sexos indicam a mesma média e mediana, encontramos esta diferenciação no valor de mínimo.

Apesar das diferenças do grau de satisfação SAD apresentada em todas as áreas, tendo em conta a característica “sexo” do cliente, as diferenças não são estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Logo, podemos concluir que a variável “sexo”, pertencente à **hipótese 6**, enquanto característica do cliente que poderia influenciar a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, não se confirma.

3.1.7. Influência da característica “Idade” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto efetuamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Idade” (Tabela 7). O grau de satisfação total pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310, envolvendo as cinco grandes áreas SAD³⁸.

3.1.7.1. Apresentação dos resultados

Considerando a tabela seguinte, verificamos que os clientes com idade entre 46 a 64 anos, apresentam um grau de satisfação total elevado, com uma média de 270,4, apontando um mínimo de 260,3 e um máximo de 283,7.

No que respeita aos clientes com idade entre 65 a 96 anos, observamos que também apresentam um grau de satisfação elevado, com uma média total de 273,5, um mínimo de 234,9 e um máximo de 290,3 (Tabela 7).

³⁸ A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

Tabela 7 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Idade”

Idade - Cliente (n=80/100%)								
		Instalações Equipamento e Sinalética	Fiabilidade/ Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação Total	P
46 a 64	Média±DP	42,9±1,5	89,6±5,7	24,3±0,8	69,1±4	44,5±5,4	270,4±16,2	<0,705
	Mediana	43,3	89,8	24,4	68,5	46,3	275,9	
	(P25-P75)	(42,1-43,6)	(86,6-94,1)	(24,4-24,7)	(67,5-72,5)	(39,7-49,1)	(260,3-283,7)	
	Mín	40	77,9	22,3	60,8	35	236	
Máx	45	96,8	24,7	73,6	50	285,2		
65 a 96	Média±DP	42,9±1,7	91,7±5,5	24±1,5	69,4±2,8	45,5±3,6	273,5±11,7	
	Mediana	43,2	92,4	24,4	69,6	46,6	275,4	
	(P25-P75)	(43-43,6)	(88,9-96,2)	(24,4-24,7)	(68,2-71,5)	(42,9-48,3)	(268,7-283,1)	
	Mín	36	76,6	18,7	57	36	234,9	
Máx	45	100,2	25	73,5	50	290,3		
DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;								

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

3.1.7.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação com a característica idade, podemos afirmar que ambos os sexos avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média total que poderia alternar entre 62 e 310, observamos valores médios mínimos de 236 (46 a 64 anos) e 234,9 (65 a 96 anos), e máximos de 285,2 e 290,3, respetivamente.

Correlacionando as perspetivas dos dois grupos, confirmamos que os clientes com idade entre 65 a 96 anos assinalam um grau de satisfação total superior (M=273,5), em comparação com o grau de satisfação dos clientes com idade entre 46 a 64 anos (M=270,4). Das cinco áreas, somente na “Competência Técnica” (A3), encontramos uma avaliação média superior indicada pelos clientes com idade entre 46 a 64 anos (M=24,3), em comparação com os clientes com idade entre 65 a 96 anos. Na área “Instalações Equipamento e Sinalética” os dois grupos apresentam o mesmo valor médio de pontuação, contudo, no valor da mediana são os clientes com idade entre 46 a 64 que apresentam valor superior. Nas restantes três áreas, são os clientes com idade entre 65 a 96 anos que revelam valores médios superiores.

Também nesta correlação, apesar das diferenças observadas nas avaliações das áreas entre os grupos etários do cliente, não são diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Podemos assim concluir que a variável “Idade”, inserida na **hipótese 6**, enquanto característica do cliente que poderia influenciar a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, não se confirma.

3.1.8. Influência da característica “Habilitações Literárias” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto efetuamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Habilitações Literárias” (Tabela 8). A satisfação total, envolvendo as cinco grandes áreas SAD³⁹, pode assumir igualmente valores mínimos de 62 e máximo de 310.

3.1.8.1. Apresentação dos resultados

Observando a tabela seguinte, verificamos que os clientes sem nenhum nível de habilitações completado, apresentam um grau de satisfação elevado, com uma média total de 271,7, indicando um mínimo de 255,8 e um máximo de 286,3.

Em relação aos clientes com habilitações ao nível do 1º e/ou 2º ciclo, observamos que apresentam igualmente um grau de satisfação elevado, com uma média total de 274,4, apontando um mínimo de 234,9 e um máximo de 290,3 (Tabela 8).

Tabela 8 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Habilitações Literárias”

Habilitações Literárias - Cliente (n=80/100%)								P
		Instalações, Equipamentos e Sinalética	Fiabilidade e Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação Total	
Nenhum nível completado	Média±DP	43,2±0,8	90,5±4,4	24,6±0,1	69,5±2	43,9±3	271,7±8,2	<0,081
	Mediana (P25-P75)	43,2 (43,1-43,3)	91,6 (88,7-93,2)	24,7 (24,4-24,7)	69,5 (67,5-71)	43,5 (41,5-46,3)	272,3 (264,4-277,3)	
	Mín	40,3	80,6	24,4	66,5	39,2	255,8	
	Máx	45	97,6	24,7	73,5	50	286,3	
1º e 2º Ciclo	Média±DP	42,9±1,7	92±5,7	23,9±1,5	69,6±3	46±3,9	274,4±12,6	
	Mediana (P25-P75)	43,3 (43-43,6)	92,5 (89-96,2)	24,4 (24,4-24,7)	70,5 (68,4-71,5)	47 (43,5-49)	277 (270-284,6)	
	Mín	36	76,6	18,7	57	35	234,9	
	Máx	45	100,2	25	73,6	50	290,3	

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

3.1.8.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação com a característica “Habilitações Literárias”, verificamos que, apesar dos diferentes níveis de habilitações literárias, todos os clientes avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média total que poderia alterar entre 62 e 310, observamos valores médios mínimos de 255,8

³⁹A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

(nenhum nível completado) e 234,9 (1º e/ou 2º ciclo), e máximos de 286,3 e 290,3, respetivamente.

Correlacionando as perspetivas dos dois níveis de habilitações, confirmamos que os clientes com nível de habilitações literárias superior (1º e/ou 2º ciclo) é o que assinala um grau de satisfação total superior ($M=274,4$) em comparação com os clientes sem nenhum nível completado ($M=271,7$). Das cinco áreas, verificamos que na “Instalações, equipamentos e sinalética” e na “competência técnica” encontramos uma avaliação média superior indicada pelos clientes com o nível de habilitações mais baixo (nenhum nível completado) ($M=43,2$ e $M=24,6$, respetivamente), em comparação com o nível 1º e/ou 2º ciclo. Nas outras três áreas, é o 1º e/ou 2º ciclo que se destaca.

Na atual correlação, as diferenças observadas nas avaliações das cinco áreas, tendo em conta a característica “habilitações literárias”, também não se consideram diferenças estatisticamente significativas ($p<0,05$). Logo, podemos concluir que esta variável inserida na **hipótese 6**, enquanto característica do cliente que poderia influenciar a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, não se confirma.

3.1.9. Influência da característica “Estado Civil” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto efetuamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Estado Civil” (Tabela 9). A satisfação total pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310, envolvendo as cinco grades áreas SAD⁴⁰.

3.1.9.1. Apresentação dos resultados

Tendo em consideração a tabela seguinte, observamos que os clientes solteiros, apresentam um grau de satisfação total elevado, revelando uma média de 270,9, com um mínimo de 234,9 e máximo de 290,3.

Referente aos clientes casados, observamos que apresentam um grau de satisfação igualmente elevado, com uma média total de 273,2, apontando um mínimo de 240,5 e um máximo de 287,7.

Relativamente aos clientes divorciados, constatamos igualmente grau de satisfação total considerado elevado, com uma média de 276,6, com valores mínimos de 264,4, e máximos de 285,2.

⁴⁰ A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

Por fim, os clientes viúvos, que apontam um mesmo grau de satisfação elevado, indicaram uma média total de 273,5, com valores mínimos de 248,8, e máximo de 288,4 (Tabela 9).

Tabela 9 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Estado Civil”

Estado Civil - Cliente (n=80/100%)									
		Instalações, Equipamentos e Sinalética	Fiabilidade e Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação Total	P	
Solteiro (a)	Média±DP	42,5±2,1	91,7±7,4	23,6±1,3	68,3±4,9	44,8±5,5	270,9±18,7	<0,929	
	Mediana	43	94,4	24,3	69,4	47,1	276,1		
	(P25-P75)	(41,3-43,6)	(86,7-96,7)	(22,6-24,4)	(67,4-72,1)	(39,3-48,9)	(260,5-284,9)		
	Mín	37,8	77,9	20,7	57	35	234,9		
Máx	45	99,7	24,7	73,5	50	290,3			
Casado (a)	Média±DP	42,6±1,9	92,1±5,8	23,7±2	69±3,2	45,9±2,9	273,2±12,9		
	Mediana	43,2	91,9	24,7	70,6	46,3	275,1		
	(P25-P75)	(43-43,3)	(88,6-96,4)	(24,4-24,7)	(68-71,4)	(43,6-48,3)	(269,4-283,1)		
	Mín	37	80,6	18,7	60	40	240,5		
Máx	45	100,2	24,7	71,6	50	287,7			
Divorciado (a)	Média±DP	43,6±0,7	91,1±2,9	24,5±0,1	70,5±2,2	46,8±3,6	276,6±8,1		
	Mediana	43,3	90,8	24,5	70,8	48,1	279,1		
	(P25-P75)	(43,3-44)	(88,6-93,4)	(24,4-24,7)	(68,2-72,1)	(43-50)	(267,9-283,4)		
	Mín	43,2	87,9	24,4	67,5	41,4	264,4		
Máx	45	95,9	24,7	73,6	50	285,2			
Viúvo (a)	Média±DP	43,1±1,4	91,2±5,1	24,2±1,1	69,8±2	45,2±3,7	273,5±10		
	Mediana	43,3	91,7	24,4	69,6	46,3	275,7		
	(P25-P75)	(43-43,6)	(88,8-94,4)	(24,4-24,7)	(67,6-71,5)	(42-48,3)	(267,8-281,3)		
	Mín	36	76,6	19,7	66,5	37	248,8		
Máx	45	99,2	25	73,5	50	288,4			

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Mín, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

DP, Desvio Padrão; **P25-P75**, Percentil 25 - Percentil 75; **Mín**, Mínimo; **Máx**, Máximo; **P**, p-value;

3.1.9.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com esta característica, averiguamos que, independentemente do estado civil, todos os clientes avaliaram o serviço como elevado, uma vez que numa média total que poderia alternar entre 62 e 310, alterna entre a média mínima de 270,9, e máxima de 276,6.

Correlacionando as perspetivas dos diferentes estados civis, confirmamos que os clientes divorciados(as) são os que assinalam um grau de satisfação total superior em comparação com os restantes (M=276,6). Situam-se de seguida, os viúvos(as) e os casados(as) com idêntica pontuação (M=273,5 e M=273,2, respetivamente), e, por fim, os clientes solteiros(as) (M=270,9). Das cinco áreas, somente na “Fiabilidade e Credibilidade” (A2) encontramos uma avaliação média inferior indicada pelos clientes divorciados (M=91,1), em comparação com os outros. Nas restantes quatro áreas, são os clientes divorciados(as) que indicam sempre valores médios superiores.

Na presente correlação, tendo em consideração o estado civil do cliente, as diferenças observadas nas avaliações das cinco áreas continuam a não ser diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Deste modo, podemos concluir que a **hipótese 6**, que engloba a variável “estado civil”, não se confirma.

3.1.10. Influência da característica “Com quem vive” do cliente na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto efetuamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Com quem vive” (Tabela 10). Tendo em contas as cinco grades áreas SAD⁴¹, a satisfação total pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310.

3.1.10.1. Apresentação dos resultados

Considerando a tabela que se segue, averiguamos que os clientes que vivem sozinhos mostram um grau de satisfação total elevado, indicando uma média de 272, e um mínimo e um máximo de 234,9 e 288,4, respetivamente.

Em relação aos clientes que vivem com agregado familiar, observamos que mostram um grau de satisfação também elevado, com uma média total de 274, apontando um mínimo de 236 e um máximo de 290,3 (Tabela 10).

Tabela 10 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “Com quem vive”

Com quem vive - Cliente (n=80/100%)							
		Instalações Equipamentos e Sinalética	Fiabilidade e Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação Total
Sozinho (a)	Média±DP	42,8±1,9	91±5,5	24,1±1	69,3±2,9	44,7±4,2	272±12,1
	Mediana (P25-P75)	43,3 (43-43,6)	90,1 (87,1-95,1)	24,4 (24,4-24,7)	69,5 (67,5-71,1)	44 (41,5-48,3)	273,4 (264,4-282,7)
	Mín	36	78,2	20,7	57	36	234,9
	Máx	45	99,2	25	73,6	50	288,4
Com agregado	Média±DP	42,9±1,5	91,8±5,4	23,9±1,6	69,5±3	45,9±3,5	274±12,2
	Mediana (P25-P75)	43,2 (43-43,5)	92,4 (89,2-96,2)	24,7 (24,4-24,7)	70,2 (68-71,5)	47 (43,6-48,3)	276,3 (269,5-283,1)
	Mín	37	76,6	18,7	60	35	236
	Máx	45	100,2	24,7	73,5	50	290,3
DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;							

⁴¹ A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

3.1.10.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “Com quem vive”, observamos que todos os clientes avaliaram o serviço como elevado, sendo que numa média total que poderia alternar entre 62 e 310, observamos valores médios mínimos de 234,9 (sozinho) e 236 (com agregado), e máximos de, respetivamente, 288,4 e 290,3.

Correlacionando as perspetivas destes dois grupos, confirmamos que os clientes que vivem com agregado são os que assinalam um grau de satisfação total superior ($M=274$) em comparação aos que vivem sozinhos ($M=272$). Das cinco presentes áreas, é na “Competência Técnica” que encontramos uma avaliação média superior indicada pelos clientes que vivem sozinhos ($M=24,1$), em comparação com os que vivem com agregado ($M=23,9$). Nas restantes quatro áreas, são os clientes que vivem em agregado que apresentam valores médios superiores.

Igualmente às correlações anteriores, também nesta, tendo em conta a característica “com quem vive”, as diferenças observadas nas avaliações das cinco áreas, não são estatisticamente significativas ($p<0,05$). Assim podemos concluir que a presente variável, inserida na **hipótese 6**, enquanto característica do cliente que poderia influenciar a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, não se confirma.

3.1.11. Influência da característica “É independente nas Atividades de vida diária (avd’s)?” do cliente, na avaliação do grau de satisfação SAD

Neste ponto realizamos a análise da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “É independente nas avd’s” (Tabela 11). Com a envolvência das cinco grandes áreas SAD⁴², a satisfação total pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310.

3.1.11.1. Apresentação dos resultados

Segundo a seguinte tabela, podemos afirmar que os clientes que são independentes nas suas avd’s, mostram um grau de satisfação total elevado, assinalando uma média de 274,9, um mínimo de 236 e um máximo de 288,4.

⁴² A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

Em relação aos clientes que não se consideram independentes nas suas avd's, observamos que mostram igualmente um grau de satisfação elevado, com uma média total de 271,8, apontando um mínimo de 234,9 e um máximo de 290,3 (Tabela 11).

Tabela 11 - Pontuações da escala global do grau de satisfação SAD do cliente, de acordo com a característica “É independente nas avd's”

É independente nas avd's? – Cliente (n=80/100%)							
	Instalações Equipamentos e Sinalética	Fiabilidade e Credibilidade	Competência Técnica	Responsabilidade e Recetividade	Atendimento e Comunicação	Satisfação Total	P
SIM	Média±DP	42,7±1,8	92,4±5,8	23,9±1,3	69,9±3,2	45,9±3,8	274,9±13,2
	Mediana	43,3	93,7	24,4	70,7	47	279,5
	(P25-P75)	(43-43,6)	(88,5-96,7)	(24,4-24,4)	(68,9-71,7)	(43,4-48,7)	(268,9-284,7)
	Min	37	77,9	18,7	60	35	236
	Máx	45	100,2	24,7	73,6	50	288,4
NÃO	Média±DP	43,1±1,5	90,7±5,1	24,1±1,5	68,9±2,7	45±3,8	271,8±11
	Mediana	43,2	91,6	24,7	69,5	45,4	273,2
	(P25-P75)	(43,1-43,6)	(88,8-93,4)	(24,4-24,7)	(67,5-70,6)	(42,2-48,3)	(268,4-278,3)
	Min	36	76,6	18,7	57	36	234,9
	Máx	45	99,7	25	73	50	290,3

DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Min, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;

3.1.11.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral da correlação das pontuações da avaliação do grau de satisfação dos clientes com a característica “É independente nas avd's”, apuramos que todos os clientes avaliaram o serviço como elevado, sendo que numa média total que poderia variar entre 62 e 310, observando-se valores médios mínimos de 236 (independentes) e 234,9 (não independentes) e máximos de, respetivamente, 288,4 e 290,3.

No que respeita à correlação das perspetivas destes dois grupos, confirmamos que os clientes independentes indicam um grau de satisfação total superior (M=274,9), comparativamente aos clientes não independentes nas avd's (M=271,8). Das cinco áreas, em duas, deparamos uma avaliação média superior indicada pelos clientes não independentes, nomeadamente, na “Instalações, Equipamentos e Sinalética” e na “Competência Técnica”, (M=43,1; M=24,1, respetivamente), em comparação com os independentes. Em sentido contrário, nas outras três áreas, “Fiabilidade e Credibilidade”, “Responsabilidade e Recetividade”, e “Atendimento e Comunicação”, são os clientes independentes que apresentam os valores mais elevados (M=92,4, M=69,9, M=45,9, respetivamente).

Também nesta correlação, as diferenças observadas nas avaliações das cinco áreas, tendo em consideração a característica “é independente nas avd's”, não são estatisticamente significativas (p<0,05). Podemos, de igual modo, concluir que a presente variável, inserida na

hipótese 6, enquanto característica do cliente que poderia influenciar a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, não se confirma.

3.1.12. Avaliação das questões independentes das cinco áreas, na perspetiva do cliente

Referente à questão 63, “Se me solicitarem, recomendo este SAD?”, e 64, “Se tivesse possibilidade mudaria de SAD?”, destinadas apenas ao cliente, em que as opções de resposta eram “Sim” ou “Não”, todos os inquiridos (100%) responderam “Sim” à questão 63, e “Não” à 64. Isto significa que todos os clientes recomendam este SAD, e que nenhum pretende mudar (Gráficos 13 e 14).

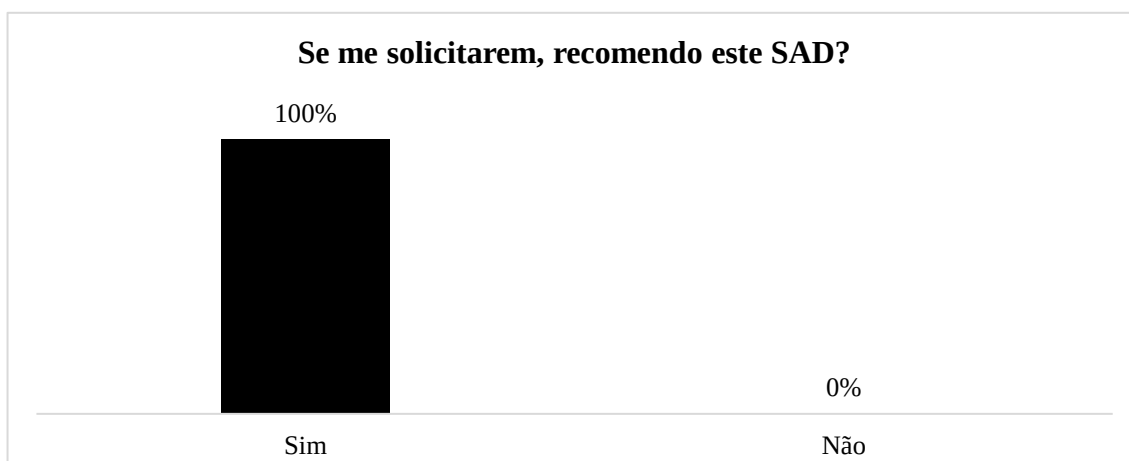


Gráfico 13: Questão 63 - Clientes

Fonte: elaboração própria/2021

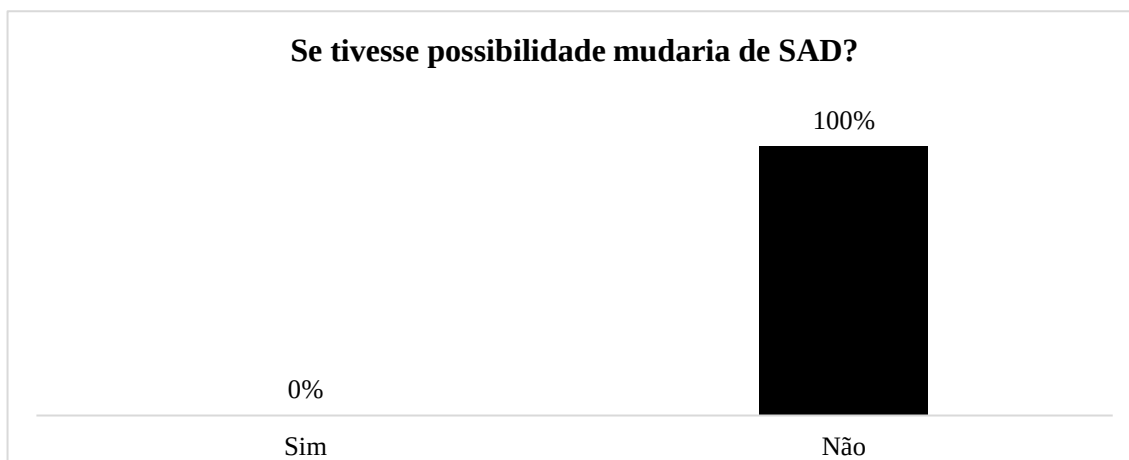


Gráfico 14: Questão 64 - Clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Relativamente à questão 65, “Quando me inscrevi no SAD fi-lo porque”, destinada ao cliente, como se pode verificar no gráfico seguinte, a maior prevalência de resposta, com 78,7%, incide na escolha que indica a localização próxima do serviço às suas habitações. De seguida, e com valores similares, surge a escolha associada a boas recomendações do serviço, ou porque o conjunto de serviços oferecidos respondia às suas necessidades, com 10% e 8,8%, respetivamente. Num patamar bastante inferior, com 2,5%, encontramos os clientes que indicaram que não teriam outras alternativas (Gráfico 15).

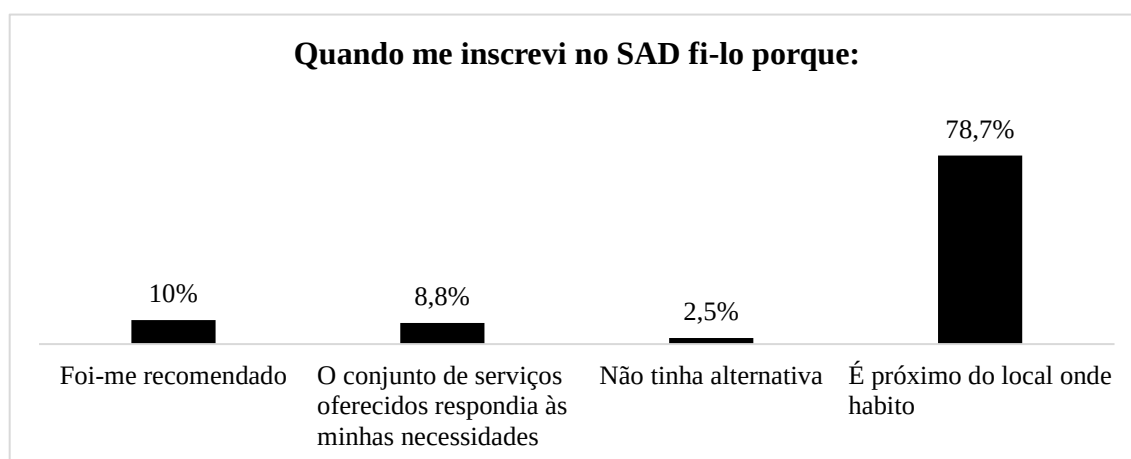


Gráfico 15: Questão 65 - Clientes

Fonte: elaboração própria/2021

Referente à questão aberta 66, “Tem alguma sugestão de melhoria para o SAD?”, igualmente destinada unicamente ao cliente, observamos respostas muito distintas, em conteúdos e percentagens. A resposta mais frequente foi o “Não”, com 11,5%. Num momento seguinte encontramos, discriminadas por respostas diversas, mas que indicam a mesma visão, com 4,6%, respostas como: “está bem assim” (...) “é tudo bom” (...) “está bem como está”. Com valores mais residuais, 0,8%, surgem respostas que aglomeram alguns pontos que acham necessitar de melhorias: “se o almoço chegasse mais cedo era melhor” (...) “podiam melhorar a limpeza da casa” (...) “gostava de ter apoio na medicação e nas idas ao médico” (...) “às vezes uma falha, mas está tudo bem”, (...) “gostava de ter companhia”, entre outras similares.

3.1.13. Avaliação do grau de satisfação global do SAD, na perspetiva dos clientes e dos colaboradores

Neste ponto efetuamos a análise das pontuações da avaliação do grau de satisfação global, na perspetiva de cliente e colaborador (Tabela 12).

3.1.13.1. Apresentação dos resultados

A satisfação global compreende as cinco grandes áreas⁴³, e pode assumir valores mínimos de 62 e máximo de 310.

Observando a tabela seguinte, observamos que os clientes apresentam um grau de satisfação considerado elevado, com uma média total de 273,3, indicando um mínimo de 234,9 e um máximo de 290,3.

Relativamente aos colaboradores, apresentam um grau de satisfação igualmente elevado, com uma média de 265,5, um mínimo de 226,8 e um máximo de 309 (Tabela 12).

Tabela 12 - Satisfação global do SAD, da perspetiva de Clientes e Colaboradores

Áreas	Clientes				Colaboradores				P
	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	Média±DP	Mediana (P25-P75)	Mín	Máx	
A1 (n=130/100%)	42,9±1,6	43,2 (43-43,6)	36	45	38,5±4,1	37,6 (34,8-44)	28	45	
A2 (n=130/100%)	91,5±5,5	92,1 (88,8-95,9)	76,6	100,2	94,1±8,9	91,9 (88,9-102,8)	79	115	
A3 (n=130/100%)	24±1,4	24,4 (24,4-24,7)	18,7	25	22,3±2,4	23 (20-25)	17	25	
A4 (n=130/100%)	69,4±2,9	69,6 (67,5-71,5)	57	73,6	65,1±6,6	62,8 (59,8-71,4)	53,4	75	
A5 (n=130/100%)	45,4±3,8	46,6 (42,8-48,3)	35	50	44,6±4,5	45 (40,4-50)	36	50	
Satisfação Global	273,3±12,1	275,8 (268,6-283)	234,9	290,3	265,5±23,7	257,3 (245,4-291,2)	226,8	309	<0,030
<i>DP, Desvio Padrão; P25-P75, Percentil 25 - Percentil 75; Mín, Mínimo; Máx, Máximo; P, p-value;</i>									

3.1.13.2. Análise e discussão dos resultados

Na análise geral das pontuações da avaliação do grau de satisfação global dos clientes e colaboradores, verificamos que ambos os grupos avaliaram o serviço como elevado, sendo que numa média total que poderia variar entre 62 e 310, observamos valores mínimos de 234,9 (clientes) e 226,8 (colaborador), e máximos de, respetivamente, 290,3 e 309.

Correlacionando as perspetivas destes dois grupos, confirmamos que os clientes indicam um grau de satisfação total global significativamente superior (M=273,3), comparativamente aos colaboradores (M=265,5). Das cinco áreas, apenas em uma, deparamos uma avaliação média superior indicada pelos colaboradores, nomeadamente, na “Fiabilidade/Credibilidade” (A2) (M=94,1), em comparação com os clientes (M=91,5). Nas outras quatro áreas, “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, “Competência Técnica”,

⁴³ A1 - Instalações, Equipamentos e Sinalética; A2 - Fiabilidade/Credibilidade; A3 - Competência Técnica; A4 - Responsabilidade e Recetividade; A5 - Atendimento e Comunicação.

“Responsabilidade e Recetividade”, e “Atendimento e Comunicação”, são os clientes que apresentam valores superiores.

Em relação a esta análise global da avaliação sobre o SAD, perante a perspetiva correlacionada dos nossos dois grupos, podemos afirmar que apresentam diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Comprovando-se assim a existência de diferenças na avaliação global do SAD do Concelho de Vagos, na perspetiva de cliente e colaborador.

CONCLUSÃO

A presente dissertação foi desenvolvida com o propósito de contribuir para a melhoria do conhecimento científico na área da Gestão da Qualidade nas respostas sociais, especificamente, no Serviço de Apoio Domiciliário. Apresenta-se como a primeira dissertação sobre “A qualidade do SAD do Concelho de Vagos”.

Foi com grande entusiasmo pela temática que iniciámos esta investigação, sendo nossa intenção conhecermos a qualidade deste serviço, tendo por base o grau de satisfação do SAD, através da perspetiva dos clientes e dos colaboradores.

Começando no **Capítulo 1**, onde enquadrámos a problemática numa dimensão teórica, podemos afirmar que a gestão da qualidade é um tema sempre atual e importante em todas as empresas e organizações, principalmente, nas respostas sociais onde tem um peso significativo. Recordamos que o envelhecimento não é apenas a passagem do tempo e dos anos, mas sim um todo biopsicossocial que é necessário valorizar (Schneider & Irigaray, 2008), bem como ter ao dispor serviços de proximidade capazes de responder às necessidades das pessoas idosas (Gonçalves, 2015). O SAD é, no que diz respeito a respostas sociais para a pessoa idosa, a que mais tem crescido nos últimos anos, devido à sua enorme procura (GEP, 2019), nomeadamente pela maior esperança média de vida da população portuguesa. Esta resposta permite às pessoas idosas continuarem a residir nas suas casas, recebendo o apoio necessário nas atividades básicas e instrumentais da vida diária (Macedo, 2014). Diversos estudos revelam algumas lacunas nesta resposta social, sendo importante manter presentes alguns princípios, que surgem apresentados na Portaria 38/2013⁴⁴, nomeadamente, a qualidade, a eficiência, a humanização e a individualização. E, é aqui, que a gestão da qualidade é tão importante, independentemente de se pretender a sua posterior certificação ou não. Nesta investigação demos relevância à qualidade baseada no utilizador, e ao primeiro princípio da Norma ISO 9001:2015⁴⁵: o foco no cliente, e a satisfação do mesmo. Diversos autores afirmam que a qualidade de um produto ou serviço, pode-se definir através da satisfação dos clientes (Goetsch & Davis, 2012; Margato, 2014). Ou seja, conhecer e avaliar o

⁴⁴ Portaria n.º 38/2013 - Diário da República, I Série, n.º 21, de 30 de janeiro de 2013. Estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro.

⁴⁵ Norma Portuguesa - Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos (ISO 9001:2015). Homologação n.º 132/2015, de 2015-10-13.

grau de satisfação do cliente, ajuda a perceber qual o desempenho alcançado, a melhorar a qualidade do serviço, e a aumentar a satisfação do cliente.

Neste sentido, no **Capítulo 2**, na procura de responder à nossa pergunta de partida da investigação, formulámos as hipóteses e os objetivos específicos, que nos encaminharam a diferentes especificidades comportadas pelo objetivo geral da nossa investigação. Recordamos de seguida a nossa **pergunta de partida**:

- Qual a qualidade dos serviços prestados no SAD do Concelho de Vagos?

Optando pela metodologia quantitativa, aplicámos questionários (oficiais da Segurança Social) aos clientes e colaboradores do SAD, onde, numa base de variáveis iguais, nos permitiu alcançar a avaliação do grau de satisfação do SAD que o cliente apresenta, e na mesma visão, mas dos colaboradores do SAD em relação ao serviço prestado a estes clientes. Na nossa amostra com estes dois grupos de inquiridos, encontramos a participação de nove das 10 instituições SAD do concelho de Vagos. Num momento subsequente, procedemos à apresentação, análise e discussão dos dados, e verificação das hipóteses. Dentro das seis hipóteses construídas, foram maioritariamente confirmadas, nomeadamente cinco (H1; H2; H3; H4; H5), com exceção de uma (H6). Os objetivos foram assim alcançados.

Relativamente às **hipóteses** confirmadas, podemos concluir que existem diferenças na avaliação da perspetiva de cliente e colaborador, relativamente a todas as cinco grandes áreas que compreendem o SAD do Concelho de Vagos. Relembramos as áreas, área de “Instalações, Equipamentos e Sinalética”, “Fiabilidade/Credibilidade”, “Competência Técnica”, “Responsabilidade e Recetividade”, e “Atendimento e Comunicação” do SAD do Concelho de Vagos. No que diz respeito à hipótese não confirmada, e apesar de verificarmos avaliações distintas na perspetiva de cliente e colaborador em todas as variáveis avaliadas, concluímos que as características sociodemográficas do cliente não influenciam (significativamente) a avaliação do serviço SAD do Concelho de Vagos, por não apresentarem diferenças estatisticamente significativas.

Analisando os resultados mais significativos sobre as cinco áreas em estudo, verificamos que sobre a A1 - “**Instalações, Equipamentos e Sinalética**”, ambos os grupos indicam um grau de satisfação que se pode considerar elevado, pois numa média que poderia alternar entre 9 e 45, observamos 42,9 (clientes) e 38,5 (colaboradores). Referente às variáveis desta área, os valores mais elevados (M=5), na perspetiva do cliente, surgem associados às variáveis P1 (O acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário é fácil), P2

(Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias), e P3 (O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento). Com similar avaliação, e no que respeita ao colaborador, as avaliações mais elevadas ($M=4,5$), observam-se na P2 (Idem) e P3 (Idem). Em sentido inverso, os valores mais baixos verificam-se na P7 (A/s viatura/s são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida), em ambos os grupos ($M=3,6$ - clientes; $M=3,9$ - colaboradores).

No que respeita à A2 - “**Fiabilidade/Credibilidade**”, conclui-se que o grau de satisfação é igualmente elevado, sendo que observamos valores médios de 91,5 (clientes) e 94,1 (colaboradores), numa média que poderia alternar entre 23 e 115. Nesta área, e referente ao cliente, os valores mais elevados ($M=4,9$) surgem associados às variáveis P17 (É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas), e P27 (Estou satisfeito(a) com o serviço de tratamento de roupas), por seu lado, o colaborador indica a P17 com melhor avaliação. Relativamente ao grau de satisfação com menor avaliação, encontramos, na perspetiva do cliente ($M=1,5$), a P29 (Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio), e, a P10 (Os clientes participam na programação das suas atividades), P12 (Os clientes participaram na elaboração do seu Plano Individual), e P24 (O apoio psicológico corresponde às necessidades dos clientes), na perspetiva do colaborador ($M=3,7$).

Relativamente à A3 - “**Competência Técnica**”, apresenta um grau de satisfação considerado muito elevado, dado que verificamos valores de 24 e 22,3, respetivamente em clientes e colaboradores, numa média que poderia alternar entre 5 e 25. Nesta área, onde as diferenças de pontuações entre os valores mais elevados e menores são pouco significativas, as variáveis que apresentam valores mais elevados na perspetiva do cliente ($M=4,9$), encontram-se na P33 (Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções), P34 (Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim), e P37 (Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)), e, na perspetiva do colaborador ($M=4,5$), encontramos a P33 (Idem), P35 (Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada), e P37 (Idem). As avaliações com menor pontuação surgem associados à P35 (Idem) e P36 ($M=4,7$), indicados pelo cliente, e à P36 ($M=4,3$), indicado pelo colaborador.

Em relação à A4 - “**Responsabilidade e Recetividade**”, numa média que poderia alternar entre 15 e 75, encontramos valores de 69,4 (clientes) e 65,1 (colaboradores), que nos

permite afirmar que o grau de satisfação é igualmente elevado. Na perspetiva do cliente, as variáveis P com valores mais elevados ($M=5$), são a P44 (O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade), P45 (Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização), e P47 (Não sinto que os meus bens estão ameaçados) ($M=5$), assinaladas pelos clientes, e, na indicação do colaborador ($M=4,7$), a P48 (Quando os clientes confiam dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina) ($M=4,7$) pelos colaboradores. As variáveis com valores mais baixos, na ótica do cliente ($M=3,6$), são a P51 (Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada), ($M=3,6$) (clientes), e, na do colaborador, a P46 (Os clientes consideram que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada) ($M=4$).

Por fim, a A5 - “**Atendimento e Comunicação**”, que também revela um grau de satisfação relativamente elevado, nomeadamente porque numa média que poderia alternar entre 10 e 50, observamos uma média de 45,4 nos clientes, e de 44,6 nos colaboradores. Referente aos valores mais elevados, na perspetiva dos clientes ($M=4,9$), surgem as variáveis P61 (De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos), e P62 (De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis), e, por seu lado, os colaboradores apresentam as suas melhores avaliações ($M=4,5$) na P54 (Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD), P55 (O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz), P57 (Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário sou sempre bem atendido), P58 (O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário está sempre contactável), P59 (Os meus problemas são sempre ouvidos), e P62 (De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis). Reportando-nos às pontuações mais baixas, encontramos, na perspetiva do cliente ($M=3,3$), a P53 (Tenho conhecimento do Regulamento Interno), e, na perspetiva do colaborador, apesar de serem elevados ($M=4,4$), indicaram a P53 (Idem), P56 (Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito), P60 (O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações), e P62 (Idem).

Em síntese, podemos afirmar a avaliação das cinco áreas foi bastante positiva, sendo que apresentam uma pontuação média total que se considera elevada, por ambos os grupos ($M=273,3$ - clientes; $M=265,5$ - colaboradores). Afirmamos também que, apesar de ambos os grupos se encontrarem satisfeitos com o SAD, são os clientes que indicam valores mais

elevados. Apenas numa das áreas, os colaboradores apresentam valores médios superiores, M=94,1 - colaboradores, e M=91,5 - clientes (Fiabilidade/Credibilidade).

Numa visão referente à totalidade das 62 variáveis (P) que cumprem a avaliação do serviço SAD, as que obtiveram maior pontuação na perspetiva do cliente, nomeadamente a máxima (M=5), foram a P1 (O acesso à área de atendimento do é fácil), P2 (Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias), P3 (O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento), P44 (O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade), P45 (Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização), e, P47 (Não sinto que os meus bens estão ameaçados). Por seu lado, as que apresentam menor pontuação, encontram-se na P53 (Tenho conhecimento do Regulamento Interno) (M=3,3), e P29 (Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio) (M=1,5). Na perspetiva dos colaboradores, as variáveis indicadas com pontuações mais elevadas, foram a P17 (É fornecida dieta de acordo com as indicações médicas do cliente) (M=4,6), e P48 (Quando o cliente confia dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina) (M=4,7). Relativamente às com menor pontuação, todas com uma média de 3,7, foram a P10 (O cliente participa na programação das suas atividades), P12 (O cliente participou na elaboração do seu Plano Individual), e P14 (O cliente está satisfeito(a) com o seu Plano Individual).

Analisando e discriminando estes resultados, da totalidade das 62 variáveis que compreendem as cinco grandes áreas que avaliam o serviço SAD, podemos apontar como pontos fortes, as variáveis que apresentam uma maior pontuação, e, como áreas de melhoria as variáveis (P) com menor pontuação. Relativamente aos pontos fortes indicados pelos dois grupos, nomeadamente a P1, P2 e P3, é de valorizar a boa apresentação e condições dos espaços do SAD. No que diz respeito às variáveis P44, P45, P47 e P48, estas revelam a existência de uma boa relação de confiança no serviço e nos profissionais, o que promove o bem-estar das pessoas idosas. E, por último, o P17, revela e demonstra uma preocupação com a saúde e necessidades individuais na alimentação dos clientes, por parte dos profissionais. Em relação às áreas de melhoria evidenciadas pelos clientes e colaboradores, nomeadamente a P53, P10, P12, e P14, reforçamos que os clientes devem ter direito a uma avaliação das suas necessidades, e à participação do mesmo ou do representante legal na elaboração do programa de cuidados e serviços (Portaria 38/2013)⁴⁶. E, referente à P29, salientamos que faz parte de

⁴⁶ Portaria n.º 38/2013 - Diário da República, I Série, n.º 21, de 30 de janeiro de 2013. Estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro.

um dos cuidados que o SAD deve tentar ter presente (SS, 2016), sendo fundamental para conseguir que o cliente permaneça por mais tempo no seu domicílio, com mais autonomia e segurança.

Quanto à **influência das características sociodemográficas** dos clientes na avaliação/satisfação do SAD, mesmo não existindo diferenças estatisticamente significativas, existem diferenças associadas a todas as características.

Numa análise aos valores totais da escala, numa média que poderia alternar entre 62 e 310, e considerando a característica “sexo”, o sexo masculino indica um valor médio de 274,7 e o sexo feminino 272,4, podendo assim afirmar que ambos os sexos apresentam um grau de satisfação elevado, mas é o masculino que indica um maior grau de satisfação com o SAD. Em relação à “idade”, com os mesmos valores de variação da média, verificamos que os clientes com idade entre 46 e 64 anos, apresentam um grau de satisfação total de 270,4, e os clientes com idade entre 65 e 96, de 273,5, verificando assim que o grau de satisfação é elevado, e que são os clientes do grupo etário mais elevado que indicam uma maior satisfação. Referente à característica “habilitações literárias”, igualmente com os mesmos valores de variação da média, os clientes sem nenhum nível de habilitações completado apresentam um grau de satisfação de 271,7, e os clientes com habilitações ao nível do 1º e/ou 2º ciclo, de 274,4. Desta forma, podemos afirmar que o grau de satisfação é elevado, mas são os clientes com habilitações literárias ao nível do 1º e/ou 2º ciclo, que apresentam melhores pontuações. Quanto à característica “estado civil”, podemos afirmar que o grau de satisfação de todos os clientes é elevado, sendo que os solteiros apresentam uma média de 270,9, os casados uma média de 273,2, os divorciados 276,6, e os viúvos, 273,5. Assim, os clientes divorciados indicam melhor satisfação, de seguida, encontramos os clientes viúvos e casados, com valores idênticos, e, com valores menores, os clientes solteiros. Relativamente à característica “com quem vive?”, observamos que os clientes que vivem sozinhos revelam uma média total de 272, e os clientes que vivem com agregado familiar, de 274, considerando-se assim um grau de satisfação igualmente elevado. No entanto, salientamos que os clientes que vivem com agregado indicam maior satisfação. E em relação à característica “é independente nas avd’s?”, afirmamos que ambos os grupos de clientes indicam um grau de satisfação total elevado, nomeadamente, 274,9, os clientes independentes nas suas avd’s, e, 271,8, os que não se consideram independentes. Nesta característica, são os clientes independentes que apresentam valores superiores.

Resumindo, os clientes que apresentam maior grau de satisfação, são do sexo masculino, com idade mais avançada (igual ou superior a 65 anos), com o nível de escolaridade mais elevado (1º e/ou 2º ciclo), divorciados, vivem com agregado, e são independentes.

Referente às **questões independentes das cinco áreas**, e destinadas apenas aos clientes, verificamos que todos (100%) recomendam este SAD, e que nenhum pretende mudar, o que indica que se encontram satisfeitos com o mesmo. Verificamos também que a maioria dos clientes (78,7%) escolheram este SAD por ser o que se encontra mais próximo das suas habitações. E relativamente à questão aberta, que questionava se tinham alguma sugestão de melhoria para o SAD, verificamos que a resposta mais frequente foi o “Não”, com 11,5%. No entanto, importa recordar outras respostas indicadas, que se podem considerar também **áreas de melhoria**, nomeadamente: “(...) se o almoço chegasse mais cedo era melhor”; (...) “podiam melhorar a limpeza da casa”; (...) “gostava de ter apoio na medicação e nas idas ao médico”; (...) “gostava de ter companhia”.

Por fim, e sendo a pesquisa uma parte integrante da área social, encaramos a presente investigação como um desafio e uma oportunidade de aprendizagem, esperando contribuir para o conhecimento científico, aproximando a teoria e a prática. Apesar de acreditarmos que os resultados desta investigação possam ser um importante contributo dentro desta temática, particularmente para a zona geográfica onde foi realizada (principalmente para as instituições participantes), reconhecemos algumas **limitações** na investigação e **sugestões** para uma continuidade, nomeadamente:

- Primeiramente, reforçamos que a investigação ocorreu durante uma fase pandémica, sendo que nos dificultou, principalmente, a recolha de dados, o que tornou todo o processo mais demorado;
- Outra limitação, e também uma sugestão, o facto de se aplicarem questionários e serem respostas fechadas, dá a ideia que fica sempre algo por dizer ou saber, e neste caso, pensamos que a entrevista seria importante para complementar as informações e dados adquiridos;
- Seria também relevante, abordar e integrar os familiares (representantes legais) que acompanham estes serviços de perto, com o objetivo de termos uma perspetiva ainda mais abrangente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associação de Beneficência Luso-Alemã [ABLA]. (2013). *Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário da ABLA*. Lisboa: Autor.
- Almeida, H. (2012). Biologia do envelhecimento: uma introdução. In Paúl, C., & Ribeiro, O. (coords.), *Manual da Gerontologia* (pp. 21-40). Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.
- Ander-Egg, E., & Idáñez, M. (1999). *Como elaborar um projeto: guia para desenhar projetos sociais e culturais* (16ª ed.). Lisboa: CPIHTS.
- António, N. (2007). *Qualidade: Teoria e Prática*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- António, N., Teixeira, A., & Rosa, A. (2016). *Gestão da qualidade. De Deming ao modelo de excelência da EFQM* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Azevedo, C., & Azevedo, A. (2008). *Metodologia Científica: contributos práticos para elaboração de trabalhos académicos* (9ª ed.). Porto: Universidade Católica Editora.
- Azevedo, M. (2015). *O Envelhecimento Ativo e a Qualidade de Vida: Uma revisão integrativa*. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem do Porto para obtenção do grau de mestre, orientada por Margarida Abreu, Porto.
- Barbosa, J., Martin, J., Silva, D., & Afonso, I. (2019). Perfil de funcionamento do SAD, Serviço de Apoio Domiciliário - Caso de Braga. *Revista Kairós-Gerontologia*, 22(3), 09-24.
- Barros, A., & Lehfeld, N. (2007). *Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica* (3ª ed.). São Paulo: McGraw Hill.
- Batista, R. (2010). *Qualidade percebida pelos utentes das ipss de oliveira do hospital*. Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para a obtenção do grau de Mestre, orientada por Silvina Santana, Aveiro.
- Capucha, L. (2017). Envelhecimento e políticas sociais: novos desafios aos sistemas de protecção. Protecção contra o “risco de velhice”: que risco? *Revista Sociologia*, 15, 337-348.
- Carmo, H., & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da investigação. Guia para autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade aberta.
- Carvalho, J. (2016). *Gestão de empresas. Princípios fundamentais* (4ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Carvalho, J. (2009). *Metodologia do trabalho científico. «Saber-fazer» da investigação para dissertações e teses* (2ª ed.). Lisboa: Escolar Editora.

Chaves, C., Duarte, J., Amaral, O., Coutinho, E., & Nelas, P. (2016). Satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários com os cuidados de enfermagem. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 339-346.

Costa, A. (2009). *A qualificação do serviço de apoio domiciliário*. Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade técnica de Lisboa para a obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Cardim, Lisboa.

Coutinho, C. (2014). *Metodologias de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática* (2ª ed.). Coimbra: Edições Almedina.

Coutinho, C. (2005). *Percursos da Investigação em Tecnologia Educativa em Portugal: uma abordagem temática e metodológica a publicações científicas*. Braga: CIED, Universidade do Minho.

Deming, W. (1994). *The new economics for Industry, Government, Education* (2nd ed.). Cambridge: MIT Center for Advanced Educational Services.

Dias, I., & Rodrigues, E. (2012). Demografia e Sociologia do Envelhecimento. In Paúl, C., & Ribeiro, O. (coords.), *Manual de Gerontologia* (pp. 179-202). Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.

Dias, M. (2010). *Planos de investigação: Avançado, Passo a passo*. São Paulo: Autor.

Direção-Geral da Segurança Social [DGSS] (2020). *Proteção Social – Pessoas Idosas*. Lisboa: Autor.

Duarte, F. (2018). *O impacto do Serviço de Apoio Domiciliário na qualidade de vida dos beneficiários. Perspetiva das necessidades sentidas pelos utentes*. Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Santarém para obtenção do grau de mestre, orientada por Paulo Dias, Santarém.

Esperidião, M., & Trad, L. (2006). Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cadernos de Saúde Pública*, 22(6), 1267-1276.

Faria, J. (2017). *Qualidade no Atendimento ao Cliente: Impacto na Satisfação*. Dissertação apresentada à Escola Superior de Comunicação Social para obtenção do grau de mestre em publicidade e marketing, orientada por Sandra Miranda, Lisboa.

Fernandes, B. (2014). Atividade Física No Processo De Envelhecimento. *Revista Portal De Divulgação*, (40), 43-48.

Ferreira, R. (2014). *A Criação de um Serviço de Apoio Domiciliário no Combate ao Retraimento Social dos Mais Velhos*. Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto para obtenção do grau de mestre, orientada por Sidalina Almeida, Porto.

Fonseca, A. (2012). Desenvolvimento psicológico e processos de transição-adaptação no decurso do envelhecimento. In Paúl, C., & Ribeiro, O. (coords.), *Manual da Gerontologia* (pp. 95-106). Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Fortin, M. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Porto: Lusodidacta.

Franco, P. (2012). *Envelhecimento, satisfação e qualidade no centro apoio sócio cultural unidade Zambujalense*. Dissertação apresentada à Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias para a obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Irene Carvalho, Lisboa.

Freixo, M. (2018). *Metodologia científica. Fundamentos, métodos e técnicas* (5ª ed.). Lisboa: Edições Piaget.

Gabinete de Estratégia e Planeamento [GEP]. (2019). *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos 2018*. Lisboa: Autor.

Gerson, R. (2006). *Medir a qualidade e a satisfação do cliente* (2ª ed.). Lisboa: Edições Monitor.

Goetsch, D., & Davis, S. (2012). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7nd ed.). Londres: Pearson.

Gonçalves, C. (2015). *A Qualidade de Vida em Idosos Institucionalizados*. Dissertação de mestrado apresentada à Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança para a obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Baptista, Bragança.

Gusmão, N. (2015). A maturidade e a velhice. In Neri, A. (org.), *Desenvolvimento e envelhecimento. Perspetivas biológicas, psicológicas e sociológicas* (pp. 113-140). Brasil: Editora Papirus.

Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.

Instituto Nacional de Estatísticas [INE]. (2020). *Estatísticas Demográficas 2019*. Lisboa: Autor.

Instituto Nacional de Estatísticas [INE]. (2011). *CENSOS 2011: Resultados provisórios*. Autor.

Instituto da Segurança Social [ISS]. (2017). *Guia Prático Apoios Sociais – Pessoas Idosas*. Lisboa: Autor.

Instituto da Segurança Social [ISS] (2010b). *Manual dos Questionários de Avaliação da Satisfação do Serviço de Apoio Domiciliário* (2º ed.). Lisboa: Autor.

Instituto da Segurança Social [ISS] (2010a). *Manual Do Modelo de Avaliação da Qualidade - Serviço de Apoio Domiciliário* (2º ed.). Lisboa: Autor.

Jerónimo, M. (2016). *A participação das pessoas idosas em serviços de apoio domiciliário*. Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas para obtenção de grau de Mestre, orientada por Maria Carvalho, Lisboa.

Juran, J. (1974). *Quality Control Handbook*. Nova Iorque: McGraw-Hill.

Kakabadse, A., Bank, J., & Vinnicombe, S. (2004). *Working in Organisations* (2nd ed.). England: Gower Publishing Limited.

Lakatos, E., & Marconi, M. (2017). *Fundamentos de metodologia científica* (7ª ed.). Brasil, São Paulo: Atlas.

Lima, M. (2010). *Envelhecimento(s). Estado da Arte*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

Lopes, A., & Capricho, L. (2007). *Manual da gestão da qualidade*. Lisboa: Editora Rh Lda.

Lousã, M., Santos, J., & Cabral, A. (2018). *Como fazer trabalhos académicos – guia prático para elaborar projetos, relatórios, teses, dissertações, artigos e muito mais*. Porto: Porto Editora.

Macedo, C. (2014). *O Serviço de Apoio Domiciliário e a Participação Social das Pessoas Idosas*. Dissertação apresentada ao Departamento de Ciências Políticas e Políticas Públicas do Instituto Universitário de Lisboa para obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Cardoso, Lisboa.

Margato, K. (2014). *A Qualidade de Serviço: Um estudo sobre a satisfação do cliente do intermarché de Cantanhede*. Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra para a obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Santos, Coimbra.

Matos, M. (2015). *A gestão da qualidade nas ipss: uma reflexão sobre a sua compreensão em organizações com respostas sociais direcionadas para idosos*. Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico do Cávado e do Ave para obtenção do grau de Mestre, orientada por José Costa, Barcelos.

Matthews, A., & Gould, J. (2008). Employers, Home Support Workers and Elderly Clients: Identifying Key Issues in Delivery and Receipt of Home Support. *Longwoods Review*, 11(4), 69-75.

Monteiro, A. (2015). *Avaliação Da Satisfação Dos Clientes: O Caso De Um Laboratório De Análises Clínicas Privado*. Dissertação apresentada ao Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE) para a obtenção do grau de Mestre, orientada por Sofia Portela, Lisboa.

Netto, M., & Borgonovi, N. (2002). Biologia e Teorias do Envelhecimento. In Netto, M. (org.), *Gerontologia - A Velhice e o Envelhecimento em Visão Globalizada* (pp. 44-59). São Paulo: Atheneu.

Neves, P., & Guerra, R. (2015). *Teses em ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.

O Amanhã da Criança. (2018). *Relatório de avaliação da satisfação dos utentes e familiares, 2018*. Maia: Autor.

Oliveira, E., & Ferreira, P. (2014). *Métodos de investigação: da interrogação à descoberta científica*. Porto: Vida Económica.

Oliveira, O. (2020). *Curso Básico de Gestão da Qualidade*. São Paulo: Cengage Learning Edições Ltda.

Organização Mundial de Saúde [OMS]. (2005). *Envelhecimento Ativo: Uma Política De Saúde*. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde.

Paúl, C., & Ribeiro, O. (2012). *Manual da Gerontologia*. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.

Pereira, M. (2019). *A exigência do SAD na qualidade de vida das pessoas idosas: desafios presentes e futuros*. Dissertação apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação para a obtenção do grau de mestre, orientada por Jacqueline Marques, Coimbra.

Pimentel, L. (2001). *O lugar do idoso na família*. Coimbra: Ed. Quarteto.

Pinto, A. (2017). *ISO 9001:2015 - Guia prático*. Lisboa: Lidel.

Pinto, A., & Soares, I. (2018). *Sistemas de Gestão da Qualidade: Guia para a sua implementação* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Pires, A. (2016). *Sistemas de Gestão da Qualidade. Ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria e serviços* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

PORDATA. (2020). *Retrato de Portugal, Edição 2020*. Lisboa: Autor.

Quaresma, M., & Ribeirinho, C. (2016). Envelhecimento – Desafios do Séc. XXI. *Revista Kairós Gerontologia*, 19(3), 29-49.

Quivy., R., & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reis, F. (2018). *Manual de Gestão das Organizações. Teoria e Prática*. Lisboa: Sílabo.

Reis, F. (2010). *Como elaborar uma dissertação de mestrado* (2ª ed.). Lisboa: Pactor.

Rocha, J. (2010). *Gestão da qualidade - Aplicação aos Serviços Públicos* (2ª ed.). Lisboa: Escolar Editora.

Rosa, M. (2012). *Serviço de Apoio Domiciliário: um estudo sobre a qualidade dos serviços*. Dissertação apresentada à Escola Superior de Educação e Comunicação da Universidade do Algarve para a obtenção do grau de mestre, orientada por Aurízia Anica, Faro.

Rosa, M. (2016). *O envelhecimento da sociedade portuguesa*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Sá, P. (2016). A gestão das organizações do terceiro setor. In Almeida, F. (coords.), *Introdução à Gestão de Organizações* (4ª ed.). Forte da Casa: Escolar Editora.

Saccol, A. (2009). Um Retorno Ao Básico: Compreendendo Os Paradigmas De Pesquisa E Sua Aplicação Na Pesquisa Em Administração. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 2(2), 250-269.

Santo, P. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Schneider, R., & Irigaray, T. (2008). O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. *Estudos de Psicologia I Campinas*, 25(4), 585-593.

Silva, A. (2019). *Gestão dos cuidados em contexto institucional*. Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Bragança para obtenção do Grau de Mestre, orientada por Ana Galvão, Bragança.

Silva, E., Rodrigues, V., & Pimentel, H. (2015). Satisfação de clientes em estruturas residenciais para idosos. In Moura, C., Pereira, I., Monteiro, M., Pires, P., & Rodrigues, V. (coords). *Saúde: do Desafio ao Compromisso* (pp. 313-325). Chaves: Escola Superior de Enfermagem Dr. José Timóteo Montalvão Machado.

Silva, J. (2016). *Envelhecimento e Políticas Sociais: Um Estudo sobre o Serviço de Apoio Domiciliário*. Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo para obtenção do grau mestre, orientada por Carla Faria, Viana do Castelo.

Silva, L., Dabó, M., Cassamá, N., & Baldé, R. (2012). *Manual de Gestão Organizacional*. Bissau: União Europeia - Programa de Apoio aos Actores Não Estatais [UE-PAANE].

Silva, R. (2015). *Qualidade de serviço e satisfação dos clientes: Um estudo empírico*. Relatório de estágio apresentado à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de mestre, orientada por Maria Colaço, Coimbra.

Sotomayor, A., Rodrigues, J., & Duarte, M. (2013). *Princípios de gestão das organizações*. Lisboa: Rei dos Livros.

Sousa, A. (2016). *Na Senda de Respostas Inovadoras: Percepções sobre o Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Oliveira de Azeméis*. Dissertação apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação para a obtenção do grau de mestre, orientada por Helena Almeida, Coimbra.

Squire, A. (2005). *Saúde e bem-estar para pessoas*. Loures: Lusociência

Tinoco, M., & Ribeiro, J. (2007). Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. *Produção*, 17(3), 454-470.

Teixeira, S. (2013). *Gestão das organizações* (3ª ed.). Lisboa: Escolar Editora.

Torman, V., Coster, R., & Riboldi, J. (2012). Normalidade de variáveis: métodos de verificação e comparação de alguns testes não-paramétricos por simulação. *Revista Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)*, 32(2), 227-234.

Toscano, A. (2015). *O contributo do Serviço de Apoio Domiciliário para a qualidade de vida em meio rural e em meio urbano*. Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Sociais, Educação e Administração da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias para a obtenção do grau de mestre, orientada por Aida Ferreira, Lisboa.

Tuckman, B. (2012). *Manual de investigação em educação: Metodologia para conceber e realizar o processo de investigação científica* (4ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Vanhamme, J. (2002). La satisfaction des consommateurs specifique a une transaction: definition, antecedents, mesures et modes. *Recherche et Applications en Marketing*, (17/2), 55-85.

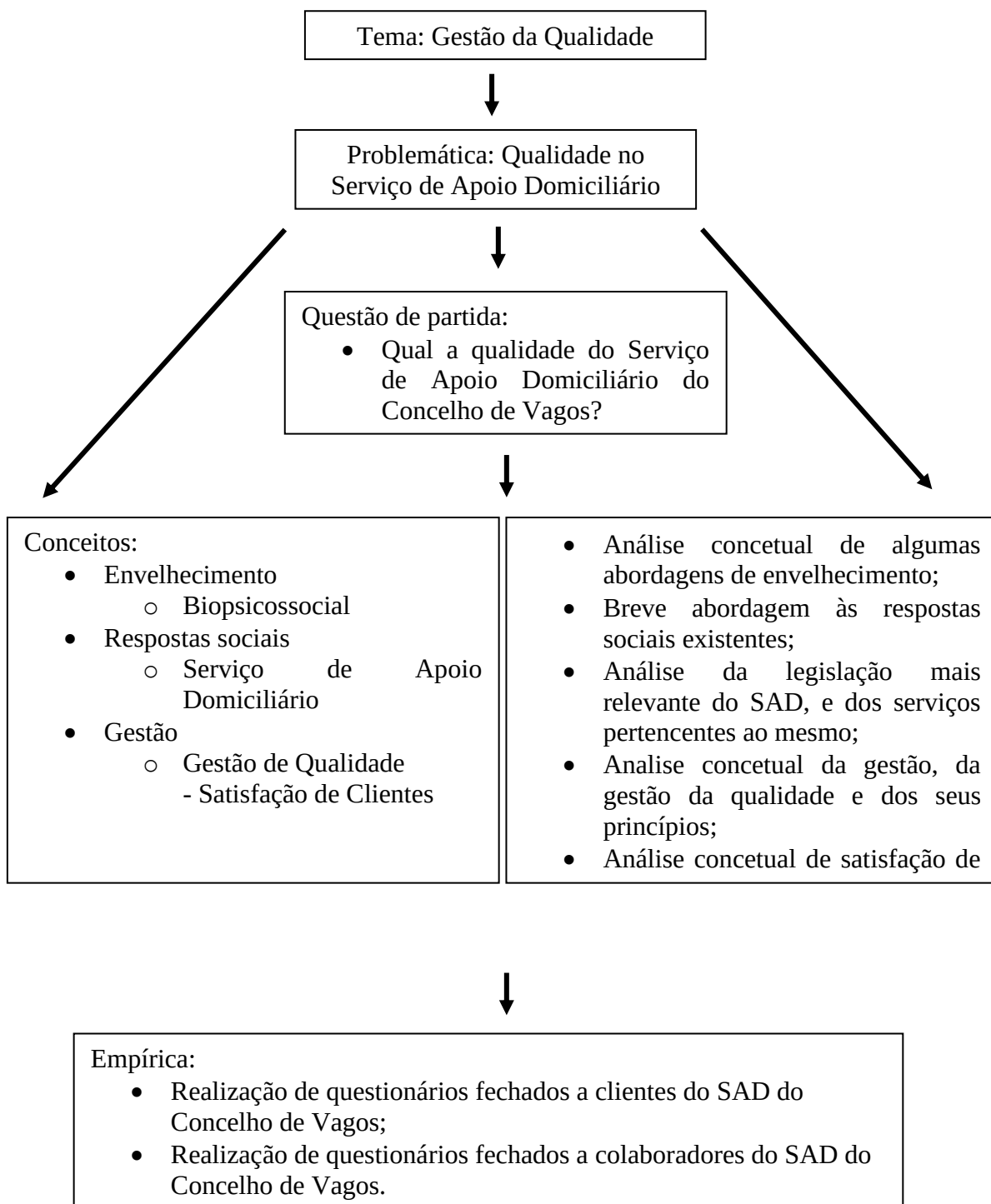
Vilares, M., & Coelho, P. (2011). *Satisfação e lealdade do cliente* (2ª ed.). Lisboa: Escolar editora.

Vilelas, J. (2017). *Investigação – o processo de construção do conhecimento* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Zimerman, G. (2000). *Velhice - Aspectos Biopsicossociais*. Brasil: Artmed Editora.

APÊNDICE I

Mapa concetual



APÊNDICE II

Pedidos de autorização às Instituições (nove Instituições)



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente da

Associação BETEL

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica na **Associação BETEL**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar**, do **Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e reatividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)





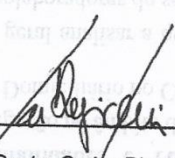
Exmo./a Sr./a Presidente da Associação BETEL

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

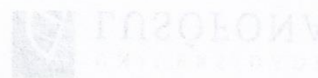
Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira
Director do Instituto do Serviço Social

*Autógrafa que a BETEL sirva
para Conselho de Investigações no âmbito
do Pedido de Serviço Social a que se refere*



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INTERIO DE VAGOS





PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro Comunitário da Boa Hora

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro Comunitário da Boa Hora**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e reatividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



Exmo./a Sr./a Presidente do Centro Comunitário da Boa Hora

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

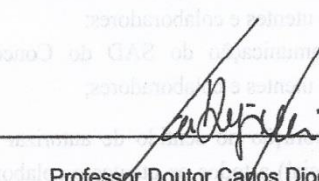
Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020

ASSOCIAÇÃO BOA HORA

IPSS - Instituição Particular de
Solidariedade Social
3840 Gafanha da Boa Hora


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira
Director do Instituto do Serviço Social



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro de Ação Social de Covão do Lobo

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro de Ação Social de Covão do Lobo**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e reatividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



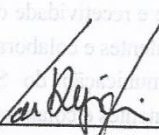
Exmo./a Sr./a Presidente do Centro de Acção Social de Covão do Lobo

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Director do Instituto do Serviço Social



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro Social da Freguesia de Soza

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro Social da Freguesia de Soza**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)

 **INSTITUTO DE SERVIÇO SOCIAL**
UNIVERSIDADE LUSÓFONA

 **UNIVERSIDADE LUSÓFONA**

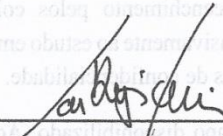
Exmo./a Sr./a Presidente do Centro Social da Freguesia de Soza

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

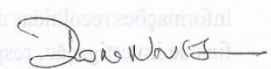
Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020



Professor Doutor Carlos Diogo Moreira
Director do Instituto do Serviço Social





PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro Social e Bem Estar de Ouca

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro Social e Bem Estar de Ouca**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



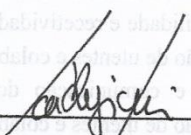
Exmo./a Sr./a Presidente do Centro Social Bem-Estar de Ouça

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Director do Instituto do Serviço Social

Ano da riza
2020/05/16



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro Social Paroquial de Calvão

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro Social Paroquial de Calvão**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou **aluna** de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

Gabriela Santos

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



Exmo./a Sr./a Presidente do Centro Social Paroquial de Calvão

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020

Professor Doutor Carlos Diogo Moreira
Director do Instituto do Serviço Social



PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente do

Centro Social Paroquial de Santo António

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica no **Centro Social Paroquial de Santo António**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou aluna de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e recetividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



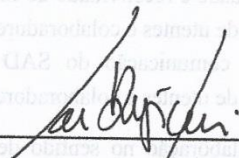
Exmo./a Sr./a Presidente do Centro Social Paroquial de Santo António

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

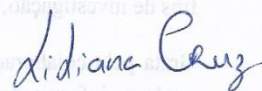
Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Director do Instituto do Serviço Social





PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente da

Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica na **Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou aluna de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e reatividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação. Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



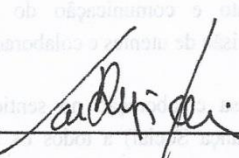
Exmo./a Sr./a Presidente da Comissão de Apoio Social e Desenvolvimento de Santa Catarina

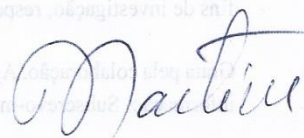
Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira
Director do Instituto do Serviço Social





PEDIDO PARA INVESTIGAÇÃO EM INSTITUIÇÃO

Assunto: Pedido para autorização de trabalho de investigação no âmbito do Mestrado de Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT).

Ex. mo (a) Senhor (a) Presidente da

Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Relativamente ao assunto em epígrafe, venho pelo presente meio, solicitar a V.^a Ex.^a a possibilidade de realizar um estudo de natureza empírica na **Santa Casa da Misericórdia de Vagos**. O meu nome é **Gabriela Alexandra Marques Santos**, sou aluna de Mestrado de **Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar, do Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa**. Estou a desenvolver o meu estudo de investigação no âmbito da gestão da qualidade, com o tema - A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos.

A investigação tem como objetivo geral analisar a qualidade do SAD no Concelho de Vagos, na perspetiva dos utentes e colaboradores do serviço. Como objetivos específicos foram estabelecidos os seguintes:

1. Analisar as instalações, equipamentos e serviços do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
2. Conhecer a fiabilidade/credibilidade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
3. Averiguar a competência técnica do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
4. Compreender a responsabilidade e reatividade do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;
5. Analisar o atendimento e comunicação do SAD do Concelho de Vagos, comparativamente, na visão de utentes e colaboradores;

Assim, venho solicitar a vossa colaboração no sentido de autorizar o inquérito por questionário (oficial da Segurança Social) a todos os utentes e colaboradores do SAD (presencialmente aos utentes e autopreenchimento pelos colaboradores). Todas as informações recolhidas destinam-se exclusivamente ao estudo em curso e têm unicamente fins de investigação, respeitando as regras de confidencialidade.

Grata pela colaboração. Agradeço o tempo disponibilizado. Ao dispor de V. Ex.^a para qualquer informação.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Aluna

(Contacto telefónico: 912 660 983; Email: gabrielaamsantos@outlook.pt)



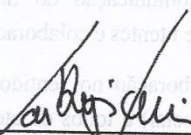
Exmo./a Sr./a Presidente da Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Assunto: **PEDIDO DE COLABORAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO**

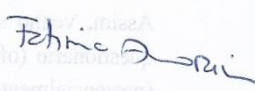
Para os devidos efeitos, solicito a V/Exa. que seja concedido apoio à elaboração da pesquisa conducente à dissertação de Mestrado da aluna desta Universidade Gabriela Alexandra Marques Santos subordinada ao título provisório "A Qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário no Concelho de Vagos".

A investigação é orientada pelo Professor Doutor Miguel Oliveira Rodrigues que poderá ser contactado para qualquer esclarecimento adicional pelo e-mail: miguel.rodrigues@ulusofona.pt ou para a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias- Instituto de Serviço Social, através do e-mail: servico.social@ulusofona.pt.

Lisboa, 27 de maio de 2020


Professor Doutor Carlos Diogo Moreira

Director do Instituto do Serviço Social



APÊNDICE III

Termo de consentimento para clientes e colaboradores

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDO DE INVESTIGAÇÃO: “A QUALIDADE DO SAD NO CONCELHO DE VAGOS”

A presente investigação encontra-se a ser desenvolvida por **Gabriela Santos**, aluna do **mestrado Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e Bem-estar**, da **Universidade Lusófona (ULHT)**, com orientação do **Professor Doutor Miguel Rodrigues**. Venho deste modo informar e solicitar a participação num inquérito por questionário, que pretende avaliar o grau de satisfação do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). A informação será recolhida em confidencialidade e anonimato.

Gabriela Santos

Eu, abaixo identificado/a, cliente do SAD, confirmo a minha participação na presente investigação,

Nome:

Assinatura:

(SE NÃO FOR O PRÓPRIO A ASSINAR POR INCAPACIDADE | GRAU DE PARENTESCO OU TIPO DE REPRESENTAÇÃO):

Nome:

Assinatura:

Data: ____/____/2020

ANEXO I

Versão original do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes
(ISS, 2010)

Questão aberta e Caracterização Sociodemográfica (adicionadas)

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo totalmente” até “Concordo totalmente”, preenchendo o respetivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação, pode assinalar “Não sei” (NS).

Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se aplica” (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

Exemplo						
1	2	3	4	5	NS	NA
o	o	✕	o	•	o	o

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1 - O acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é fácil	o	o	o	o	o	o	o
2 - Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias	o	o	o	o	o	o	o
3 - O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento	o	o	o	o	o	o	o
4 - As viaturas do SAD estão identificadas	o	o	o	o	o	o	o
5 - As viaturas estão limpas	o	o	o	o	o	o	o
6 - As viaturas são confortáveis	o	o	o	o	o	o	o
7 - As viaturas são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida	o	o	o	o	o	o	o
8 - Os colaboradores estão identificados	o	o	o	o	o	o	o
9 - Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções	o	o	o	o	o	o	o
10 - Participo na programação das minhas atividades	o	o	o	o	o	o	o
11 - As atividades programadas são executadas conforme o planeado	o	o	o	o	o	o	o
12 - Participei na elaboração do meu Plano Individual (PI)	o	o	o	o	o	o	o
13 - Participo nas alterações do meu PI	o	o	o	o	o	o	o
14 - Estou satisfeito com o meu PI	o	o	o	o	o	o	o
15 - O meu PI corresponde à satisfação das minhas necessidades/expectativas	o	o	o	o	o	o	o
16 - Estou satisfeito(a) com as refeições que me são fornecidas	o	o	o	o	o	o	o
17 - É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas	o	o	o	o	o	o	o
18 - As refeições quando são servidas são sempre bem-apresentadas	o	o	o	o	o	o	o
19 - As refeições vêm sempre bem-acondicionadas	o	o	o	o	o	o	o
20 - As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada	o	o	o	o	o	o	o
21 - Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos	o	o	o	o	o	o	o
22 - O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades	o	o	o	o	o	o	o
23 - O plano de atividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/expectativas	o	o	o	o	o	o	o
24 - O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades	o	o	o	o	o	o	o
25 - O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades	o	o	o	o	o	o	o
26 - O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo	o	o	o	o	o	o	o
27 - Estou satisfeito com o serviço de tratamento de roupas	o	o	o	o	o	o	o
28 - Estou satisfeito com o serviço de limpeza doméstica	o	o	o	o	o	o	o
29 - Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio	o	o	o	o	o	o	o
30 - Estou satisfeito com o serviço de reparações no domicílio	o	o	o	o	o	o	o
31 - Estou satisfeito com os horários de funcionamento do apoio domiciliário	o	o	o	o	o	o	o
32 - Estou satisfeito com os horários das atividades programadas	o	o	o	o	o	o	o
33 - Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções	o	o	o	o	o	o	o
34 - Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim	o	o	o	o	o	o	o
35 - Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada	o	o	o	o	o	o	o
36 - Estou satisfeito com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde	o	o	o	o	o	o	o
37 - Estou satisfeito com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados pessoais (ex: alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)	o	o	o	o	o	o	o
38 - Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado	o	o	o	o	o	o	o
39 - Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos	o	o	o	o	o	o	o

40 - Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade	0	0	0	0	0	0	0
41 - Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia	0	0	0	0	0	0	0
42 - Todos os serviços prestados são objeto de confidencialidade	0	0	0	0	0	0	0
43 - A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica	0	0	0	0	0	0	0
44 - O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade	0	0	0	0	0	0	0
45 - Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização	0	0	0	0	0	0	0
46 - Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada	0	0	0	0	0	0	0
47 - Não sinto que os meus bens estão ameaçados	0	0	0	0	0	0	0
48 - Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim que se destina	0	0	0	0	0	0	0
49 - É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD	0	0	0	0	0	0	0
50 - As minhas reclamações são sempre respondidas	0	0	0	0	0	0	0
51 - Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada	0	0	0	0	0	0	0
52 - Aos meus problemas são sempre apresentadas soluções	0	0	0	0	0	0	0
53 - Tenho conhecimento do regulamento interno	0	0	0	0	0	0	0
54 - Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD	0	0	0	0	0	0	0
55 - O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz	0	0	0	0	0	0	0
56 - Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação que necessito	0	0	0	0	0	0	0
57 - Nos meus contactos com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário, sou sempre bem atendido	0	0	0	0	0	0	0
58 - O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário está sempre contactável	0	0	0	0	0	0	0
59 - Os meus problemas são sempre ouvidos	0	0	0	0	0	0	0
60 - O responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário responde prontamente às minhas solicitações	0	0	0	0	0	0	0
61 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos	0	0	0	0	0	0	0
62 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis	0	0	0	0	0	0	0

63. Se me solicitarem, recomendo este Serviço de Apoio Domiciliário?

O Sim O Não

64. Se tivesse possibilidade mudaria de Serviço de Apoio Domiciliário?

O Sim O Não

65. Quando me inscrevi no Serviço de Apoio Domiciliário fi-lo porque:

O Foi-me recomendado

O O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades

O Não tinha alternativa

O É próximo do local onde habito

66. Tem alguma sugestão de melhoria para o SAD?

Caracterização Sociodemográfica

Idade:

Sexo:

Habilitações literárias:

Estado civil:

Vive sozinho/a ou com agregado?

É independente nas atividades da vida diária:

ANEXO II

Versão adaptada Questionário da perspetiva dos colaboradores em
relação ao serviço prestado aos clientes
Caracterização Sociodemográfica

Questionário da perspetiva dos Colaboradores em relação ao SAD prestado aos Clientes

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea a sua concordância, desde “Discordo totalmente” até “Concordo totalmente”, preenchendo o respetivo círculo. Caso não saiba o que responder em alguma afirmação, pode assinalar “Não sei” (NS). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale “Não se aplica” (NA). Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

Exemplo						
1	2	3	4	5	NS	NA
o	o	✕	o	•	o	o

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
1 - O acesso à área de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é fácil	o	o	o	o	o	o	o
2 - Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias	o	o	o	o	o	o	o
3 - O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento	o	o	o	o	o	o	o
4 - As viaturas do SAD estão identificadas	o	o	o	o	o	o	o
5 - As viaturas estão limpas	o	o	o	o	o	o	o
6 - As viaturas estão confortáveis	o	o	o	o	o	o	o
7 - As viaturas estão adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida	o	o	o	o	o	o	o
8 - Ando bem identificado/a	o	o	o	o	o	o	o
9 - Ando vestido/a de forma apropriada ao desempenho das minhas funções	o	o	o	o	o	o	o
10 - Os utentes participam na programação das atividades	o	o	o	o	o	o	o
11 - As atividades programadas são executadas conforme o planeado	o	o	o	o	o	o	o
12 - Os utentes participam na elaboração do plano individual (PI)	o	o	o	o	o	o	o
13 - Os utentes participam nas alterações do PI	o	o	o	o	o	o	o
14 - Os utentes estão satisfeitos com o PI	o	o	o	o	o	o	o
15 - O PI corresponde à satisfação das necessidades/expetativas dos utentes	o	o	o	o	o	o	o
16 - Os utentes estão satisfeitos com as refeições que lhes são fornecidas	o	o	o	o	o	o	o
17 - É fornecida dieta de acordo com as indicações médicas dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
18 - As refeições quando são servidas são sempre bem-apresentadas	o	o	o	o	o	o	o
19 - As refeições estão sempre bem-acondicionadas	o	o	o	o	o	o	o
20 - As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada	o	o	o	o	o	o	o
21 - Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os ritmos dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
22 - O plano de cuidados de saúde corresponde às necessidades dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
23 - O plano de atividades socioculturais corresponde às necessidades/expetativas dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
24 - O apoio psicológico corresponde às necessidades dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
25 - O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às necessidades dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
26 - O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o ritmo dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
27 - Os clientes estão satisfeitos com o serviço de tratamento de roupas	o	o	o	o	o	o	o
28 - Os clientes estão satisfeitos com o serviço de limpeza doméstica	o	o	o	o	o	o	o
29 - São asseguradas pequenas reparações no domicílio quando os clientes necessitam	o	o	o	o	o	o	o
30 - Os clientes estão satisfeitos com o serviço de reparações no domicílio	o	o	o	o	o	o	o
31 - Os clientes estão satisfeitos com os horários de funcionamento do apoio domiciliário	o	o	o	o	o	o	o
32 - Os clientes estão satisfeitos com os horários das atividades programadas	o	o	o	o	o	o	o
33 - Tenho o perfil adequado ao desempenho das minhas funções	o	o	o	o	o	o	o
34 - Tenho os conhecimentos adequados para cuidar dos clientes	o	o	o	o	o	o	o
35 - Presto os cuidados de higiene de forma profissional e humanizada	o	o	o	o	o	o	o
36 - Os clientes estão satisfeitos com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde	o	o	o	o	o	o	o
37 - Os clientes estão satisfeitos com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados pessoais (ex: alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)	o	o	o	o	o	o	o
38 - Tenho um aspeto limpo e cuidado	o	o	o	o	o	o	o

39 - Todos os serviços prestados respeitam os hábitos dos clientes	0	0	0	0	0	0	0
40 - Todos os serviços prestados respeitam a privacidade e intimidade dos clientes	0	0	0	0	0	0	0
41 - Todos os serviços prestados respeitam a autonomia dos clientes	0	0	0	0	0	0	0
42 - Todos os serviços prestados são objeto de confidencialidade	0	0	0	0	0	0	0
43 - A assistência médica é assegurada de acordo com a prescrição médica	0	0	0	0	0	0	0
44 - O uso da chave da casa dos clientes é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade	0	0	0	0	0	0	0
45 - Só entro em casa dos clientes após pedido de autorização	0	0	0	0	0	0	0
46 - Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada	0	0	0	0	0	0	0
47 - Considero que os bens dos clientes não estão ameaçados	0	0	0	0	0	0	0
48 - Quando os clientes me confiam dinheiro, este é sempre utilizado apenas para o fim que se destina	0	0	0	0	0	0	0
49 - É sempre pedida a autorização do cliente quando é solicitada informação a seu respeito ao SAD	0	0	0	0	0	0	0
50 - As reclamações dos clientes são sempre respondidas	0	0	0	0	0	0	0
51 - Os clientes são sempre informados antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada	0	0	0	0	0	0	0
52 - Aos problemas dos clientes são sempre apresentadas soluções	0	0	0	0	0	0	0
53 - Os clientes tomam conhecimento do regulamento interno	0	0	0	0	0	0	0
54 - Os clientes têm acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD	0	0	0	0	0	0	0
55 - O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade dos clientes, é eficaz	0	0	0	0	0	0	0
56 - Os clientes sabem sempre a quem se dirigir para obter a informação que necessitam	0	0	0	0	0	0	0
57 - Nos contactos dos clientes com os responsáveis/colaboradores pelo apoio domiciliário, são sempre bem atendidos	0	0	0	0	0	0	0
58 - O responsável pelo serviço de apoio domiciliário está sempre contactável para os clientes	0	0	0	0	0	0	0
59 - Os problemas dos clientes são sempre ouvidos	0	0	0	0	0	0	0
60 - O responsável pelo serviço de apoio domiciliário responde prontamente às solicitações dos clientes	0	0	0	0	0	0	0
61 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos	0	0	0	0	0	0	0
62 - De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis	0	0	0	0	0	0	0

Caracterização Sociodemográfica

Idade:

Sexo:

Habilitações literárias:

Estado civil: