

**ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes**



**Sistema de Gestão da Qualidade**

**ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA  
AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS  
DOS CLIENTES**



**(JULHO 2013)**

## Índice

Introdução .....	3
1. Apresentação e Justificação .....	4
2. Objetivos .....	4
3. Metodologia Utilizada .....	4
3.1 População alvo.....	4
3.2 Instrumento de Recolha .....	5
3.3 Procedimentos e Período da Avaliação .....	5
4. Análise e Interpretação dos Resultados.....	5
4.1. Centro de Atividades Ocupacionais – CAO.....	5
4.2. Lar Residencial e das Residências Autónomas - LRE .....	6
4.3. Serviço de Apoio Domiciliário - SAD .....	6
5. Conclusões Finais.....	8

## **Introdução**

Com o fim de obter resultados mais fidedignos relativamente às necessidades e expetativas dos seus clientes, a ASCUDT tenta obter essas informações através da aplicação de um questionário de avaliação de necessidades e expetativas.

Este processo de avaliação de necessidades e expetativas tem uma periodicidade anual.

Esta avaliação é elaborada com a ajuda de um técnico, que procede à aplicação dos questionários aos clientes que por diversas razões, nomeadamente por não saberem ler ou escrever, ou ainda devido ao seu comprometimento cognitivo, ou motor, necessitam da ajuda de outrem, para poderem responder ao questionário.

Com o presente documento poderemos ter uma noção mais concreta, das necessidades e expetativas que possuem os nossos clientes ASCUDT, no sentido de colmatar algumas lacunas que possam ser evidenciadas.

## **1. Apresentação e Justificação**

A gestão da qualidade na ASCUDT exige a medição e monitorização dos resultados na avaliação de necessidades e expetativas dos Clientes, para podermos melhorar continuamente a qualidade dos nossos serviços, satisfazendo as suas necessidades e expetativas legítimas.

O desenvolvimento de um sistema de gestão da qualidade aplicado aos serviços, prestados pelas respostas sociais permite a melhoria do desempenho organizacional.

O tratamento dos resultados obtidos permitirá monitorizar o desenvolvimento das capacidades, conquistas, perceções pessoais dos Clientes, sobre o desempenho da Instituição, detetar áreas de melhoria e como resultado, novas metas a serem atingidas.

## **2. Objetivos**

Sendo um elemento importante saber a perceção que os clientes têm sobre o serviço que as respostas sociais prestam, foi aplicado um questionário que visou sobretudo:

- ▷ Avaliar as necessidades e expetativas dos clientes em relação a aspetos específicos e globais das respostas sociais da instituição;
- ▷ Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

## **3. Metodologia Utilizada**

Uma avaliação tem como objetivo fundamental chegar à veracidade, opinião e grau de necessidades e expetativas quanto aos serviços.

A metodologia utilizada pode ser entendida como a análise sistemática e crítica dos pontos de partida, princípios e procedimentos da avaliação, que permitem economizar recursos humanos e materiais e, ao mesmo tempo, fornecer orientação para se alcançar os objetivos pretendidos, ou seja, um inquérito por questionário, fonte da Plataforma QualityAlive.

### **3.1 População alvo**

A população alvo a que se destinou a avaliação das necessidades expetativas dos Clientes da ASCUDT, em cada resposta social foi a seguinte:

Centro de Atividades Ocupacionais – 18 clientes

Lar Residencial e Residências Autónomas – 34 clientes

Serviço de Apoio Domiciliário - 3 clientes

### 3.2 Instrumento de Recolha

Uma das etapas de grande significado da avaliação de necessidades e expectativas é a recolha de dados, visto que tem como principal finalidade traduzir os objetivos específicos da mesma em itens bem redigidos.

Em relação aos instrumentos de colheita de dados, a ASCUDT optou pela utilização de um questionário, anteriormente referido, tendo em conta que os inquiridos não foram influenciados pela presença, do técnico que esteve presente para os poder esclarecer de uma eventual dúvida e ser ainda aplicado a um grupo de pequenas dimensões e a uma população heterogénea.

Desta forma, a fim de avaliar o grau de necessidades e expectativas de todos os clientes da ASCUDT, utilizou-se um questionário, constituído por 36 questões, agrupadas em sete itens de avaliação: comunicabilidade; fiabilidade; acessibilidade; segurança, saúde e higiene; identidade; recetividade/flexibilidade e participação de familiares/significativos e orientação dos serviços.

### 3.3 Procedimentos e Período da Avaliação

Para a elaboração desta avaliação procedeu-se ao preenchimento dos respetivos processos, na Plataforma QualityAlive. O período de avaliação decorreu entre o dia 01-06-2013 e 24-06-2013.

Posteriormente foi feita a análise e tratamento de dados, diretamente na Plataforma QualityAlive, tendo em conta a confidencialidade, pertinência, objetividade e fidelidade. Validou-se o processo de confrontação, comparando os dados obtidos.

## 4. Análise e Interpretação dos Resultados

### 4.1. Centro de Atividades Ocupacionais – CAO

Os resultados globais da avaliação das necessidades e expectativas dos Clientes de CAO foram satisfatórios, tendo uma média final de 71.95%.

As questões que obtiveram a classificação mais alta foram: " Os espaços facilitam a minha deslocação na instituição"; "O local onde são prestados os serviços ser adequado"; "As instalações serem adequadas às minhas necessidades pessoais"; "Informação disponível e visível sobre a higiene e segurança dos espaços", **todas com 83.33%**. Conclui-se que os clientes valorizam a adequação e acessibilidade das instalações e a higiene e segurança dos espaços.

Constatou-se que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa foram: "Indique quais os serviços que não existem e, em sua opinião devem ser abertos"; "Indique qual a equipa ou pessoa que deve melhorar o seu desempenho e qual a melhoria a fazer"; "Indique quais os serviços que, devem ser melhorados e qual a melhoria a introduzir", **todas com 50.00%**. Estas questões eram mistas (abertas e

fechadas), onde podiam formalizar as suas necessidades e expetativas, mas verificou-se que os clientes não quiseram formalizar a sua opinião ou possivelmente porque as necessidades e expectativas relativas a estas questões estão satisfeitas.

Existem três questões que são de máxima importância para a leitura da presente análise, sendo elas “Recebo ajuda para escolher alguém que me represente ou apoie” **com 82,35%**; “O local onde são prestados os serviços é adequado” **com 83,82%**; “Recebo Informação em formato e linguagem simples e clara”, **com 86.76%**.

Podemos verificar que as necessidades e expetativas se encontram satisfeitas nas três questões, devido ao elevado número de resposta de “muito importante”.

#### **4.2. Lar Residencial e das Residências Autónomas - LRE**

Os resultados globais da avaliação das necessidades e expetativas dos Clientes de LRE foram satisfatórios, tendo sido a média final de 76.68%.

As questões que obtiveram a classificação mais alta foram: “As viaturas serem adequadas às minhas dificuldades de deslocação”; “As instalações serem adequadas às minhas necessidades pessoais”; “Informação disponível e visível sobre a higiene e segurança dos espaços” **com 88.24%**. Depreende-se que os clientes valorizam a adequação e acessibilidade das instalações e a higiene e segurança dos espaços.

Verificou-se que as questões que obtiveram uma classificação mais baixa foram: “Indique quais os serviços que não existem e, em sua opinião devem ser abertos”; “Indique qual a equipa ou pessoa que deve melhorar o seu desempenho e qual a melhoria a fazer”; “Indique quais os serviços que, devem ser melhorados e qual a melhoria a introduzir”, todas **com 00.00%**. Estas questões eram mistas (abertas e fechadas), onde os clientes podiam formalizar as suas necessidades e expetativas, mas verificou-se que os clientes não quiseram ter opinião possivelmente devido a estarem satisfeitos relativamente aos serviços já existentes e ao desempenho dos colaboradores da instituição.

Existem três questões que são de máxima importância para a leitura da presente análise, sendo elas, “Recebo ajuda para escolher alguém que me represente ou apoie” **com 82,35%**; “O local onde são prestados os serviços é adequado” **com 83,82%**; “Recebo Informação em formato e linguagem simples e clara”, **com 86.76%**.

Podemos verificar que as necessidades e expetativas se encontram satisfeitas nas três questões, devido ao elevado número de resposta de “muito importante”.

#### **4.3. Serviço de Apoio Domiciliário - SAD**

Os resultados globais da avaliação das necessidades e expetativas dos Clientes de SAD foram muito satisfatórios, tendo sido a média final de 69.27%.

As questões que obtiveram a classificação mais alta foram: “Cumprirem os horários previstos para os serviços”; “ O local onde são prestados os serviços ser adequado”; “Sempre que necessito ajudarem-me na resolução dos meus problemas pessoais”; todos **com 100.00%**. Os clientes de SAD valorizam muito as questões relativas à prestação do serviço, mas também dão muito valor a questões sobre a resolução de problemas pessoais.

As questões menos valorizadas e que obtiveram uma classificação mais baixa foram: “ Receber informação sobre direitos e deveres”; “Os espaços facilitam a minha deslocação na instituição”; “Os equipamentos serem adequados aos meus movimentos”; Receber informação sobre os resultados financeiros”; todas **com 50.00%**. Pode-se justificar-se esta desvalorização pelo facto da prestação deste serviço ser efectuado no domicílio dos clientes, assim não ser muito significativas estas questões, em relação aos seus direitos e deveres, tomaram conhecimento aquando da celebração do contrato de prestação de serviços.

Relativamente aos resultados financeiros da instituição, podem tomar conhecimento quando são convocados para as assembleias gerais, no entanto verificamos a sua ausência.

Existem três questões que são de máxima importância para a leitura da presente análise, sendo elas, “Recebo ajuda para escolher alguém que me represente ou apoie” **com 50,00%**; “ O local onde são prestados os serviços é adequado” **com 100,00%**; “Recebo Informação em formato e linguagem simples e clara”, **com 100.00%**.

Podemos verificar que as necessidades e expetativas se encontram satisfeitas nas três questões, devido ao elevado número de resposta de “muito importante”.

Estes valores também se podem justificar, pela satisfação relativamente aos serviços contratualizados e com a equipa de SAD que lhes dá apoio diariamente.

## 5. Conclusões Finais

De acordo com a análise e interpretação apresentada, podemos destacar algumas linhas conclusivas:

No âmbito dos itens da **comunicabilidade, fiabilidade, acessibilidade, segurança saúde e higiene, identidade, recetividade e flexibilidade, participação de familiares e significativos**, em geral os clientes consideram ser “importante” ou “muito importante” terem conhecimento de todos os processos e serviços proporcionados pela instituição. Por este motivo, concluímos que as suas necessidades e expectativas têm que ser valorizadas de forma a serem satisfeitas.

A ASCUDT irá trabalhar no sentido de prosseguir com a satisfação das necessidades e expectativas de todos os seus clientes, respeitando as suas opiniões e ambições. Isto porque, os nossos serviços e políticas têm sido confrontados com mudanças significativas que visam criar condições destinadas a alcançar melhores serviços no seio da instituição, bem como disponibilizar apoios mais individualizados que potenciem o empowerment, a autodeterminação e a qualidade de vida ao nosso cliente.

Na ASCUDT procuramos que a prestação dos serviços se centre no Cliente, nas suas potencialidades e nos fatores envolventes que influenciam a sua vivência quotidiana. A qualidade de vida tornou-se assim o motor que orienta as nossas práticas profissionais e os objetivos dos vários serviços da nossa intervenção social.

*Este documento foi elaborado pela DT CAO/SAD/RA1 em 18-07-2013.*