

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



Sistema de Gestão da Qualidade

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO - 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	4
3.3 Procedimentos e Período da Avaliação	5
4. Análise e Interpretação dos Resultados.....	5
4.1. Clientes do Centro de Atividades Ocupacionais – CAO.....	5
4.2. Clientes do Lar Residencial e das Residências Autónomas - LRE	6
4.3. Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário - SAD	6
5. Conclusões Finais.....	8

Introdução

A ASCUDT, a fim de manter um elevado grau de satisfação dos clientes, respeitando os seus interesses, especificidades e valores, procede a avaliação de satisfação dos clientes.

Segundo (Oliver 1993) satisfação “é um estado psicológico que resulta da comparação do nível de benefícios e custos recebidos, com o nível de benefícios esperados”.

Segundo o mesmo autor (1993) a satisfação é condicionada pelos fatores pessoais do cliente e pelas suas experiências, ou seja o cliente é influenciado por um conjunto de aspetos positivos e negativos, induzidos pelas experiências do passado, que conduzem a um processo comparativo das experiências.

Este processo será avaliado semestralmente no sentido de podermos melhorar continuamente.

Esta avaliação de satisfação é aplicada a todos os clientes, no entanto torna-se necessário a ajuda de um técnico para a aplicação dos inquéritos aos clientes que por serem iletrados, ou devido ao seu comprometimento cognitivo, ou motor, necessitam de ajuda no preenchimento ou no esclarecimento das questões colocadas.

Com a análise do presente documento obteremos informação relevante, de quais os itens em que os clientes se manifestam mais satisfeitos, saber o que é mais valorizado, procurando colmatar eventuais erros na prestação do serviço, com a implementação de um sistema de gestão da qualidade, aplicado aos serviços prestados.

1. Apresentação e Justificação

A gestão da qualidade na ASCUDT exige a medição e monitorização dos resultados na avaliação da satisfação dos Clientes, para podermos melhorar continuamente as capacidades 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, analisar e interpretar o grau de satisfação dos Clientes sobre o desempenho da Instituição.

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 a satisfação dos clientes em relação a aspetos específicos e globais da resposta social;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

3. Metodologia Utilizada

Uma avaliação tem como objetivo fundamental chegar à veracidade, opinião e grau de satisfação 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 de satisfação 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 satisfação 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 satisfação de todos os clientes da ASCUDT, utilizou-se um questionário (**ver anexo 1**), 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.

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 foi 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. Clientes do Centro de Atividades Ocupacionais – CAO

Os resultados globais da avaliação da satisfação dos Clientes de CAO foram muito satisfatórios, tendo uma média final de **82.34%**. A questão que obteve a classificação mais alta foi: " Guardam segredo sobre o que sabem de mim", **com 90.74%**.

Constatou-se que a questão que obteve uma classificação mais baixa foi: "Recebo informação sobre os resultados financeiros ", **com 72.22%**. Esta questão tem o resultado mais baixo, no entanto não se justifica, pois a instituição, leva a cabo assembleias gerais, para as quais são convocados todos os sócios e clientes na qual podem e devem, tomar conhecimento da situação financeira. A instituição irá insistir mais sobre a importância da presença dos clientes de CAO nas assembleias gerais onde são analisados e divulgados os resultados financeiros anuais.

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 79,63%**; " O local onde são prestados os serviços é adequado" **com 88,89%**; "Recebo Informação em formato e linguagem simples e clara", **com 83.33%**.

Podemos verificar que a satisfação é muito significativa, o que se traduz na avaliação que fizeram das questões avaliando-as de "muito satisfeito".

4.2. Clientes do Lar Residencial e das Residências Autónomas - LRE

Os resultados globais da avaliação da satisfação dos Clientes de LRE foram muito positivos, tendo sido a média final de **85.28%**. As questões que obtiveram a classificação mais alta foram: “Recebo apoio nos cuidados médicos e de enfermagem”; “As viaturas são adequadas às minhas dificuldades de deslocação”; “Informação disponível e visível sobre a higiene e segurança dos espaços está disponível e visível” **todas com 91.18%**.

Verificou-se que a questão que obteve uma classificação mais baixa foi: “Recebo informação sobre as políticas da organização”, com **72.55%**. Esta questão teve este resultado, no entanto a instituição promove ações de sensibilização e informação onde são contempladas as políticas da organização. Mas iremos desenvolver estratégias para que esta informação seja melhor apreendida pelos clientes.

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 88.24%**; “ O local onde são prestados os serviços é adequado” **com 88.24%**; “Recebo Informação em formato e linguagem simples e clara”, **com 89.22%**.

Podemos verificar que a satisfação é muito elevada nas três questões, devido ao elevado número de resposta de “muito satisfeito”, que traduz a importância destes serviços.

4.3. Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário - SAD

Os resultados globais da avaliação da satisfação dos Clientes de SAD foram muito satisfatórios, tendo sido a média final de 89.54%. As questões que obtiveram a classificação mais alta foram “ Receber informação sobre alteração dos horários dos serviços”; “Recebo apoio nos cuidados de higiene”; “Guardarem segredo sobre o que sabem de mim”; “Cumprem os horários previstos para os serviços”; “ Sempre que necessito, ajudam-me na resolução dos meus problemas pessoais”; “ O local onde são prestados os serviços é adequado”; “ Recebo sempre resposta quando peço alteração dos horários”, **todas com 100.00%**.

Constatou-se que a questão que obteve uma classificação mais baixa foi: “As instalações são adequadas às minhas necessidades pessoais” **com 66.67%**. Esta questão teve a percentagem mais baixa, porque os clientes de SAD têm contratualizados os serviços que lhes são prestados em casa dos próprios, não sendo para eles muito importante esta questão.

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 100.00%**; “ 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 a satisfação é máxima nas três questões, devido ao elevado número de

resposta de “muito satisfeito”.

5. Conclusões Finais

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

Assim, no âmbito dos itens da **comunicabilidade, fiabilidade, acessibilidade, segurança saúde e higiene, identidade, recetividade e flexibilidade, participação de familiares e significativa, orientação para os serviços**, em geral os clientes consideram estarem "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com todos os processos e serviços proporcionados pela instituição. Por este motivo, concluímos que o seu grau de satisfação se encontra concretizado, de acordo com as regras e procedimentos implementados na instituição, dos quais todos os clientes têm conhecimento.

A ASCUDT desde sempre trabalha na satisfação de todos os seus clientes, tendo em conta as suas capacidades tanto físicas como mentais de cada um, visando os objetivos da instituição com máxima eficiência.

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 comunidade, bem como disponibilizar apoios mais individualizados e 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 19-07-2013.