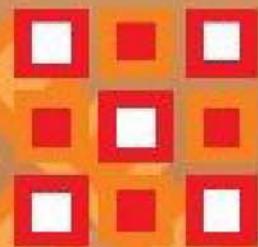


CARTA SOCIAL

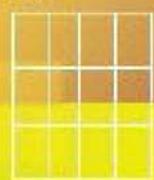
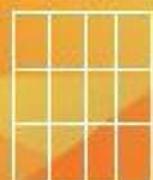
REDE DE SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS



**CRECHE, CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS
E LAR PARA IDOSOS:**



A PERCEPÇÃO DOS UTENTES



UM INQUÉRITO À QUALIDADE, ADEQUAÇÃO E SATISFAÇÃO - CARTA SOCIAL 2005

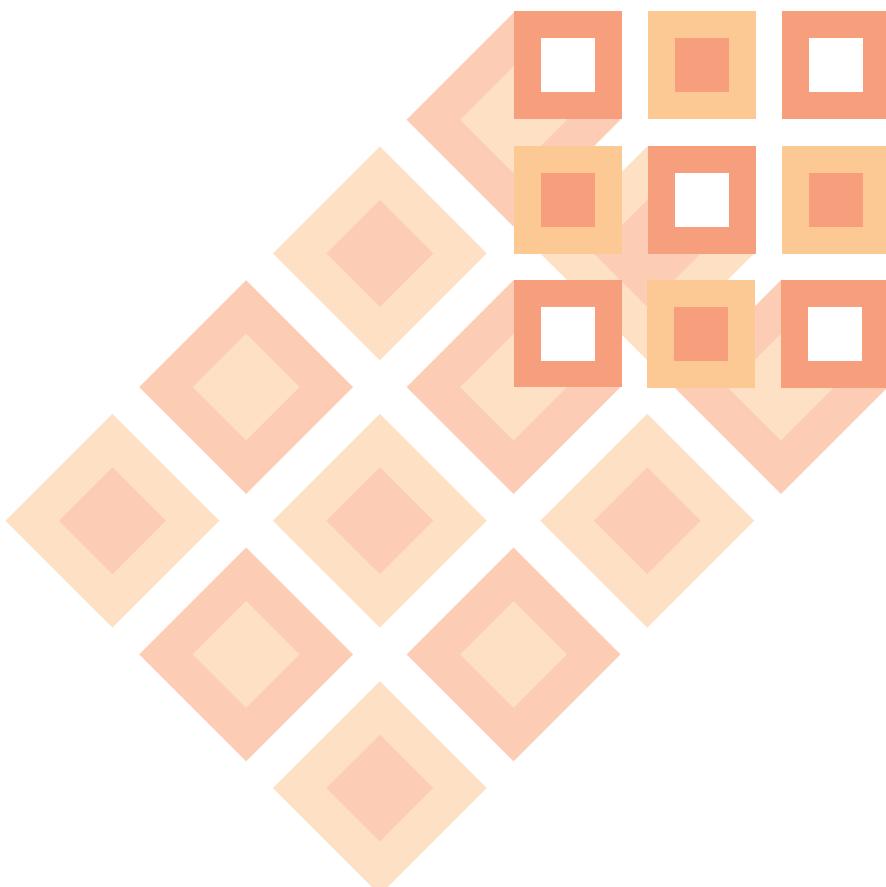
MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

CRECHE, CENTRO DE ACTIVIDADES
OCUPACIONAIS E LAR PARA IDOSOS:

A PERCEPÇÃO DOS UTENTES

UM INQUÉRITO À QUALIDADE, ADEQUAÇÃO E SATISFAÇÃO

CARTA SOCIAL 2005



DIRECÇÃO-GERAL DE ESTUDOS, ESTATÍSTICA E PLANEAMENTO

© Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento (DGEEP),
Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS), 2007

***Creche, Centro de Actividades Ocupacionais e Lar para Idosos: A Percepção dos Utentes
Um Inquérito à Qualidade, Adequação e Satisfação – Carta Social 2005***

Coordenação de DGEEP / MTSS

Primeira edição: Maio 2007

Tiragem: **500 exemplares**

ISBN: 978-972-704-291-3

Depósito legal: 259 010/07

Coordenação Editorial e de Distribuição:

Centro de Informação e Documentação (DGEEP – CID)

Praça de Londres, 2, 2.^o

1049-056 Lisboa

Tel.: (+351) 218 441 100

Fax: (+351) 218 406 171

E-mail: dgeep.cid@dgeep.mtss.gov.pt

Página: www.dgeep.mtss.gov.pt

Impressão e acabamentos: Editorial do Ministério da Educação

Reservados todos os direitos para a língua portuguesa,
de acordo com a legislação em vigor por DGEEP/MTSS

Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento (DGEEP)

Rua Castilho, 24, 2.^o, 1250-069 Lisboa

Tel.: (+351) 213 114 900

Fax: (+351) 213 114 949

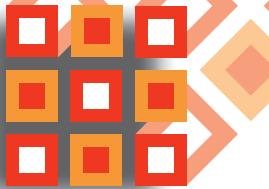
Página. www.dgeep.mtss.gov.pt

Coordenador do Trabalho: João Gonçalves

Autor: Rui Nicola

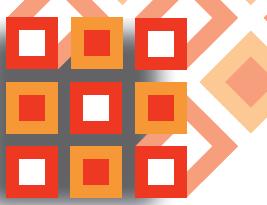
Construção do questionário: José Miguel Nogueira

Aplicação do questionário: Vértice Mais, Estudos e Projectos, Lda.



ÍNDICE

Nota introdutória	5
1. Motivo de escolha do Equipamento Social	7
1.1. Creches	7
1.2. Centro de Actividades Ocupacionais	8
1.3. Lar para Idosos	9
2. Condições de higiene	10
2.1. Creches	10
2.2. Centro de Actividades Ocupacionais	11
2.3. Lar para Idosos	12
3. Qualidade dos Recursos Humanos	13
3.1. Creches	13
3.2. Centro de Actividades Ocupacionais	14
3.3. Lar para Idosos	15
4. Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos	16
4.1. Creches	16
4.2. Centro de Actividades Ocupacionais	17
4.3. Lar para Idosos	18
5. Comparticipação familiar	19
5.1. Creches	19
5.2. Centro de Actividades Ocupacionais	20
5.3. Lar para Idosos	20
6. Identificação do principal problema	21
6.1. Creches	21
6.2. Centro de Actividades Ocupacionais	23
6.3. Lar para Idosos	24
7. Qualidade e adequação da resposta social	25
7.1. Creches	25
7.2. Centro de Actividades Ocupacionais	26
7.3. Lar para Idosos	27
8. Satisfação	27
8.1. Creches	28
8.2. Centro de Actividades Ocupacionais	29
8.3. Lar para Idosos	30
Notas Finais	31
Índice de Figuras	33



Nota introdutória

A Carta Social, desde a sua criação em 1998 até aos nossos dias, tem sido desenvolvida com a pluralidade de objectivos que é característica das actividades de serviço público. Trata-se, portanto, de um instrumento de utilidade pública, vocacionado para dar a conhecer aos cidadãos a rede de serviços e equipamentos sociais tutelados pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, mas materializa-se igualmente numa ferramenta activa de apoio à tomada de decisão no que concerne ao planeamento da política de acção social.

Dotada de mecanismos de flexibilidade e de complementaridade entre métodos administrativos e censitários de recolha de dados, a Carta Social tem sido alvo de constante aperfeiçoamento com vista a ampliar as suas potencialidades na produção de informação relevante e consistente, contribuindo assim para uma política social mais enquadradada no conhecimento geográfico da realidade socioeconómica do Continente português.

É neste contexto que, a propósito da actualização por inquérito presencial que se desenvolveu em 2005, se incorporou um módulo de recolha de informação relativamente a um tema que, não sendo novo, é certamente dos mais actuais na análise e avaliação das políticas sociais em Portugal: a qualidade das respostas sociais e a satisfação dos utentes, nas creches, centros de actividades ocupacionais e lares para idosos.

Este módulo desenvolve-se exclusivamente com base na percepção dos utentes ou, em caso de impossibilidade de inquirição directa, na percepção dos familiares dos utentes relativamente a um conjunto de dimensões-chave que, não sendo, nem pretendendo ser exaustivo, é essencial para que se possa ter uma sensibilidade da avaliação que os utentes ou familiares fazem das respostas sociais e de algumas das suas forças e fragilidades.

Neste sentido, há limitações em termos de âmbito e de profundidade nas dimensões de análise que são inerentes à natureza suplementar do inquérito realizado relativamente ao inquérito principal da Carta Social, bem como aos prazos definidos para a execução do levantamento de dados em todo o Continente português.

Em breves linhas, houve uma primeira preocupação de se procurar compreender quais os motivos para a escolha do equipamento social, entendendo-se que esta dimensão de análise permite obter pistas essenciais para se compreender as estratégias e as prioridades nas opções das famílias que recorrem aos serviços formais de cuidados familiares.

Num segundo momento, foi construído um conjunto de questões relacionadas com aspectos da avaliação das condições de higiene, da qualidade dos recursos humanos e da adequação do número de efectivos técnicos e auxiliares. Estas dimensões de análise estão associadas aos factores mais basilares da aferição subjectiva da qualidade das respostas sociais, que não sendo suficientes para a garantir, são inquestionavelmente necessários para a promover.

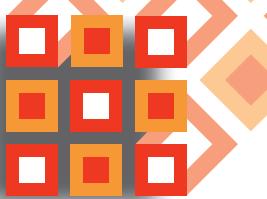
Um terceiro conjunto de questões está associado a dimensões de análise tipicamente negativas do ponto de vista dos utentes, como é o caso da avaliação da comparticipação fami-

liar e da identificação do principal problema da resposta social. No caso da comparticipação familiar, procurou-se apurar a percepção dos utentes para a adequação do encargo que suportam relativamente ao serviço de que usufruem. No entanto, quer o nível médio de rendimentos dos portugueses, quer a questão de selecção que está inerente à aplicação do princípio de diferenciação positiva no acesso às respostas sociais, podem introduzir elementos de complexidade relativamente aos quais se procuram pistas de investigação por via da conjugação de diferentes dimensões de análise.

O penúltimo grupo de questões respeita a dimensões de análise mais globais, como a avaliação da qualidade e da adequação da resposta social às necessidades do utente ou dos seus familiares.

Por fim, capta-se o grau de satisfação dos utentes ou dos familiares relativamente ao usufruto do serviço prestado pela resposta social.

Os resultados que se apresentam respeitam a 920 entrevistas a utentes ou, essencialmente no caso da Creche, a familiares de utentes, cuja amostra foi estratificada por valência.



1. Motivo de escolha do Equipamento Social

Uma das dimensões de análise relevante no domínio do processo de integração dos utentes na rede de serviços e equipamentos sociais consiste no conhecimento do principal motivo para a escolha do equipamento social que frequentam no momento desta inquirição.

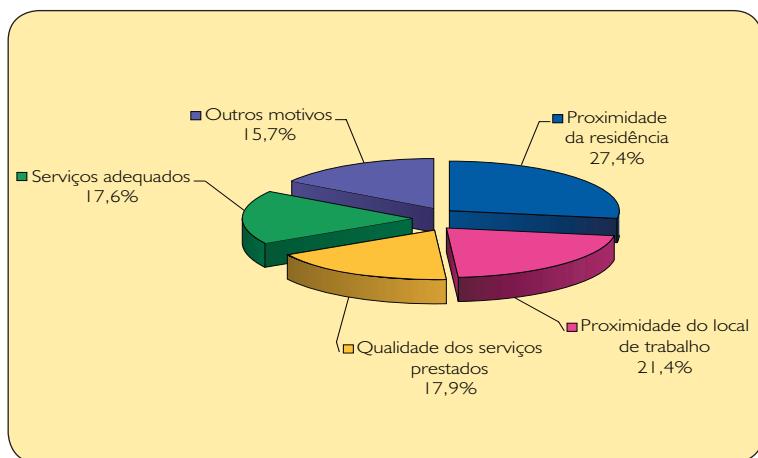
1.1. Creches

Quando questionados sobre o principal motivo para a escolha do equipamento social, 27,4% dos familiares dos utentes das creches indicaram a *proximidade da residência*.

A *proximidade do local de trabalho* foi a segunda razão mais referida, sendo apontada por 21,4% dos familiares dos utentes. Em terceiro lugar na ordenação dos motivos mais indicados, surgem a *qualidade dos serviços prestados* e a *adequação dos serviços face às necessidades dos utentes*, registando respectivamente 17% das opiniões dos familiares inquiridos.

A indicação de *outros motivos* foi a escolha de 16% dos familiares dos utentes da creche.

Figura 1: Principal motivo para escolha do equipamento social – Creche



Do ponto de vista do planeamento da expansão da rede serviços e equipamentos a identificação da localização da residência como principal motivo de escolha do equipamento social é um elemento positivo, uma vez que os elementos demográficos e de distribuição geográfica da população são recolhidos com base em critérios de residência. Assim ao considerar essa informação no apuramento das taxas de cobertura, que por sua vez constituem um dos vectores principais de informação ao dispor do planeamento, desenvolve-se um critério de análise que se comprova ser robusto. Por outro lado,

a indicação da proximidade do local de trabalho como a segunda razão mais referida poderá ter uma relevância diferenciada no interior e nos meios rurais comparativamente aos centros urbanos dependendo, entre outros factores, da importância dos movimentos inter-concelhios diários por razões laborais.

1.2. Centro de Actividades Ocupacionais

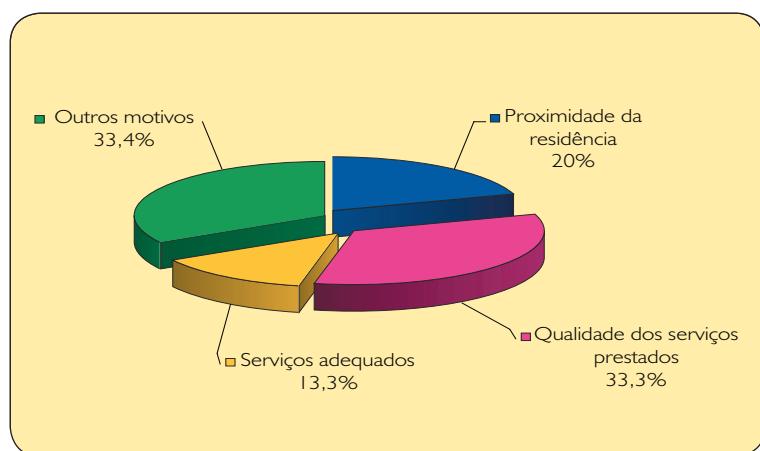
A *qualidade dos serviços prestados* foi o principal motivo para a escolha do Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) para um terço dos utentes inquiridos.

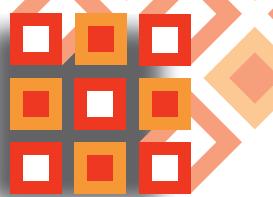
É de realçar que, contrariamente às duas outras respostas sociais analisadas neste documento, relativas às áreas da intervenção da infância e juventude e da população idosa respectivamente, a qualidade assume primazia face à localização para esta resposta social. Este facto poderá estar associado à maior complexidade desta resposta social em face dos seus objectivos de reintegração social e profissional, bem como a uma maior exigência qualitativa por parte dos utentes, sendo um elemento a ter presente na análise da qualidade e adequação apresentada no ponto 7.

A *proximidade do local de residência* foi a segunda razão mais referida, sendo apontada por 20,0% dos utentes. Por seu turno, a *adequação dos serviços às necessidades dos utentes* é indicada por 13% dos inquiridos.

Por fim, existe um conjunto de factores como a *frequência do equipamento social por amigos, conhecidos ou por familiares* ou a *possibilidade de ingresso imediato*, bem como a *mensalidade praticada* ou a *proximidade do local de trabalho* (de um familiar), que individualmente foram referidos por 6,7% dos inquiridos e que colectivamente representam os 33% classificados como “outros motivos”.

Figura 2: Principal motivo para escolha do equipamento social – CAO





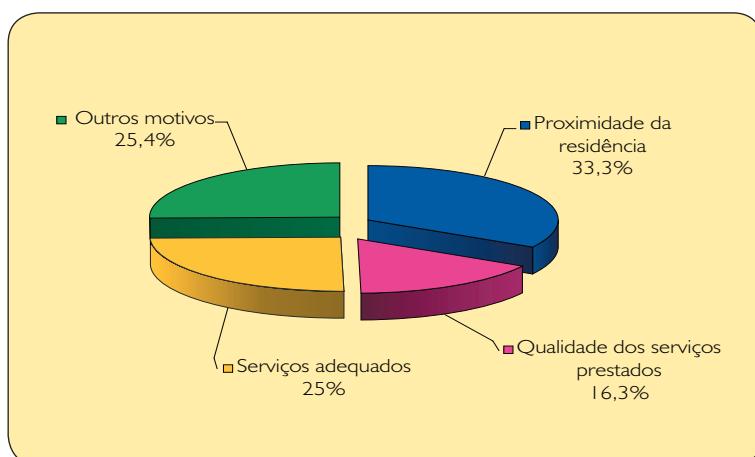
1.3. Lar para Idosos

A *proximidade da residência* destacou-se como o principal motivo para a escolha do Lar para Idosos, sendo referido por cerca de um terço dos utentes inquiridos.

A *adequação dos serviços* foi a segunda razão mais indicada, reunindo um quarto das opiniões, seguindo-se a *qualidade dos serviços prestados*, motivo avançado por 16% dos inquiridos como principal razão de escolha do equipamento social.

À semelhança do que se observou relativamente ao CAO, os *outros motivos* reúnem um conjunto de razões que colectivamente assumem uma expressão importante (25%).

Figura 3: Principal motivo para escolha do equipamento social – Lar para Idosos



2. Condições de higiene

As *condições de higiene* são um elemento determinante na avaliação da qualidade das respostas sociais, sendo especialmente importante conhecer a apreciação dos utentes ou seus familiares nos três âmbitos em análise: salas de refeições, WC e equipamento em geral. A higiene contribui de forma essencial para a saúde dos utentes, constituindo uma condição imprescindível para o seu conforto.

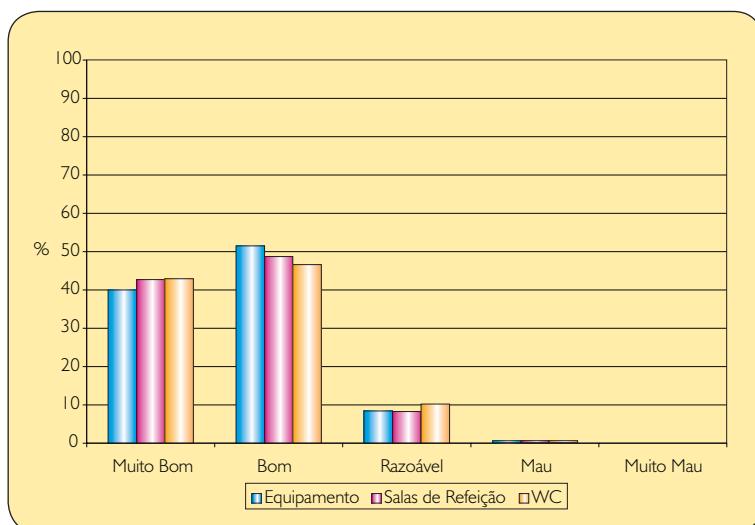
2.1. Creches

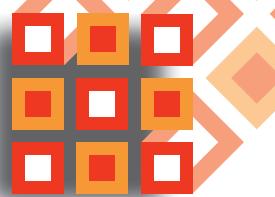
A classificação de “bom” é a mais frequente em qualquer dos três âmbitos em que foi colocada a questão.

A apreciação das *condições de higiene do equipamento* em geral foi a que reuniu melhores indicações, quer porque a agregação das classificações de “bom” e “muito bom” reúne a maior percentagem de inquiridos (91,5%) quando comparada com as salas de refeições (91,4%) e com os WC (89,5%), quer porque acolheu a menor incidência de indicações negativas (0,1%) face aos valores registados nos restantes domínios (0,3%).

Pode-se assim constatar uma apreciação muito positiva desta dimensão de análise, devendo-se evidenciar que esta conclusão é reforçada pela homogeneidade das apreciações, de que é exemplo a inexistência de valores extremos negativos, i.e. não houve uma única apreciação de “muito mau” relativa às condições de higiene em Creche.

Figura 4: Avaliação das condições de higiene – Creche

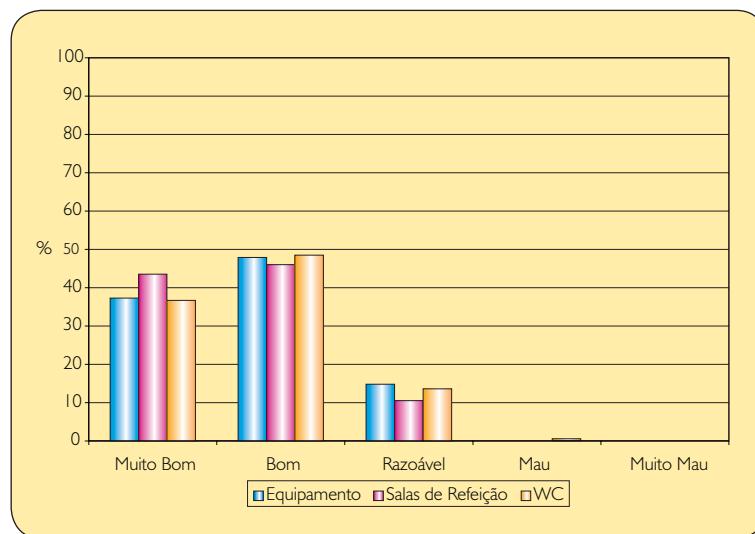




2.2. Centro de Actividades Ocupacionais

Os utentes do Centro de Actividades Ocupacionais também atribuem com maior frequência a classificação de “bom” nos três âmbitos da questão.

**Figura 5: Avaliação das condições de higiene
– CAO**



No entanto, são as salas de refeição apontadas maioritariamente como tendo as *condições de higiene* mais favoráveis reunindo 89,5% dos utentes na agregação das apreciações de “bom” e “muito bom” comparativamente a 85,2% dos WC e do equipamento em geral. Nestes casos a diferença reside nas opiniões negativas, que são inexistentes no caso das salas de refeições e do equipamento em geral, mas atinge os 1,2% dos utentes nos WC.

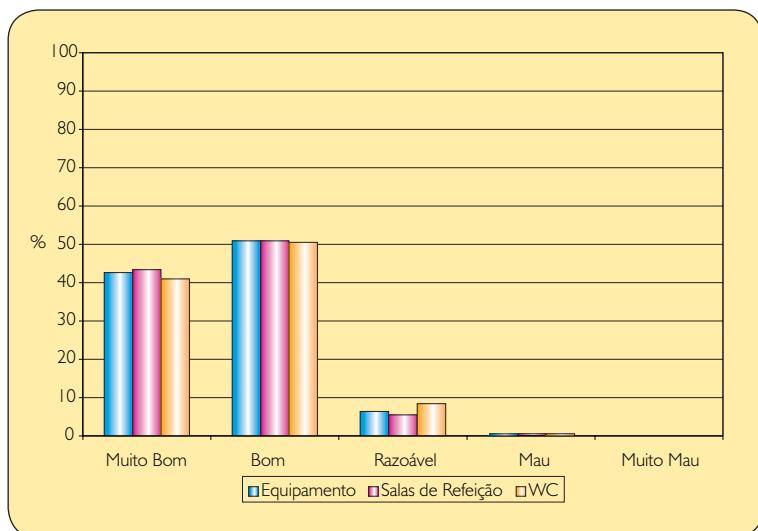
2.3. Lar para Idosos

Para os utentes dos Lares para Idosos as salas de refeição são consideradas como o local com melhores *condições de higiene*, uma vez que são classificadas com “bom” por 50,9% dos inquiridos.

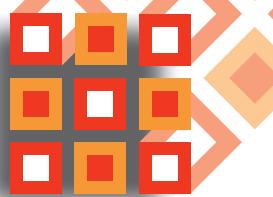
Se este valor favorável é idêntico ao observado para o equipamento, ficando um pouco acima dos 50,5% dos WC, deve notar-se que as salas de refeições reúnem a maioria das apreciações de “muito bom”, alcançando os 43,4% dos inquiridos, face a 42,6% e 41%, que atribuíram a mesma apreciação ao equipamento e aos WC, respectivamente.

Em termos agregados, as salas de refeições receberam indicações favoráveis de 94,3% dos inquiridos, o equipamento em geral 93,5% e os WC 91,5%.

**Figura 6: Avaliação das condições de higiene
– Lar para Idosos**



Em termos de comparabilidade entre as respostas sociais observadas parece ser possível apontar os WC como a componente onde se registam menores níveis médios de satisfação, embora os valores registados sejam claramente positivos.



3. Qualidade dos recursos humanos

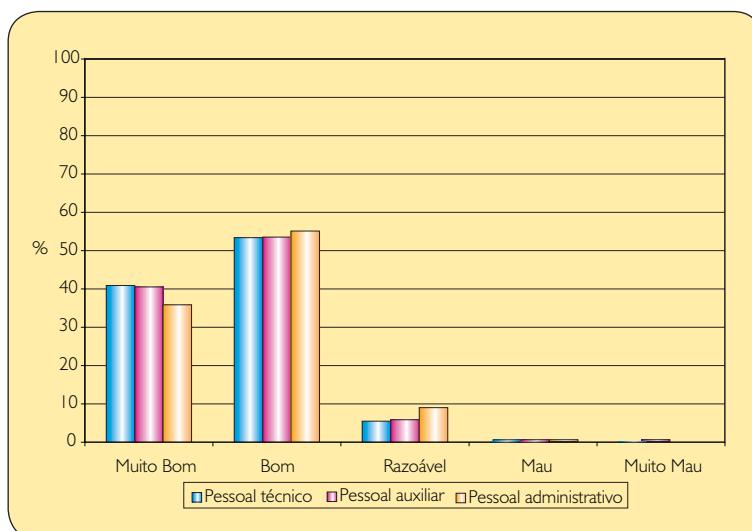
Os recursos humanos são o elemento central de qualquer serviço social, sendo importante recolher a percepção dos utentes, por um lado, relativamente à qualidade do seu desempenho e, por outro, no que se refere à adequação do número de efectivos face às responsabilidades existentes. A apreciação da qualidade do serviço prestado incide sobre três grupos profissionais com funções distintas: o pessoal técnico, o pessoal auxiliar e o pessoal administrativo.

O presente ponto dedica-se à questão da qualidade, sendo desenvolvido no ponto seguinte a apreciação da dimensão quantitativa.

3.1. Creches

A apreciação realizada pelos familiares dos utentes das creches ultrapassa os padrões positivos observados até ao momento noutras dimensões de análise, com a classificação de "bom" a ser referida por mais de 50% dos inquiridos para as três funções profissionais analisadas.

Figura 7: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos – Creche

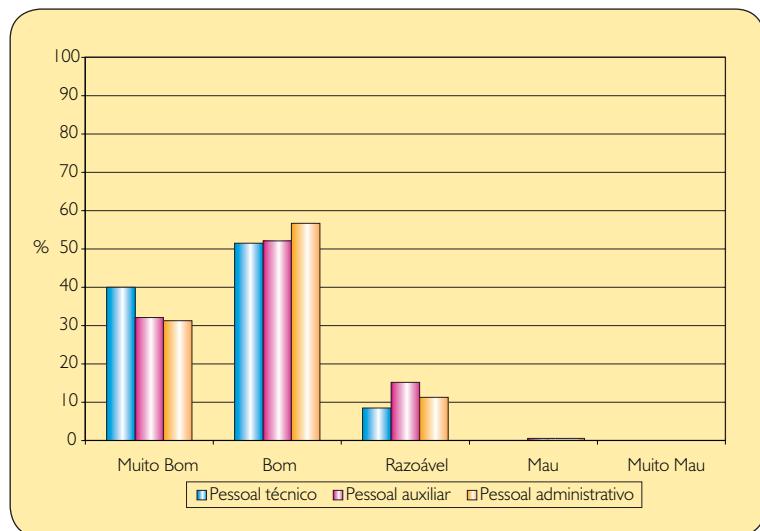


Agregando as escolhas de “bom” e “muito bom” pode notar-se que o pessoal técnico reúne a apreciação positiva de 94,3% dos inquiridos, o pessoal auxiliar reúne 94% e o pessoal administrativo 91%. Trata-se de níveis de avaliação muito elevados, havendo, no entanto, uma maior heterogeneidade na apreciação do pessoal técnico, a qual foi classificada como “mau” e “muito mau” por 0,1%, em cada um dos casos, seguindo-se o pessoal auxiliar cuja apreciação qualitativa é apontada como sendo “mau” também por 0,1% dos inquiridos.

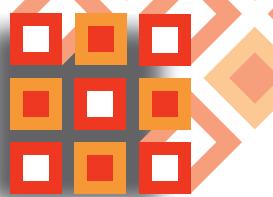
3.2. Centro de Actividades Ocupacionais

Os utentes do CAO também avaliam de uma forma mais positiva a qualidade dos recursos humanos com funções técnicas, que reúne 91,5% das apreciações de “bom” e “muito bom” dos inquiridos, seguidos do pessoal administrativo com 88% e do pessoal auxiliar, 84,2%.

Figura 8: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos – CAO



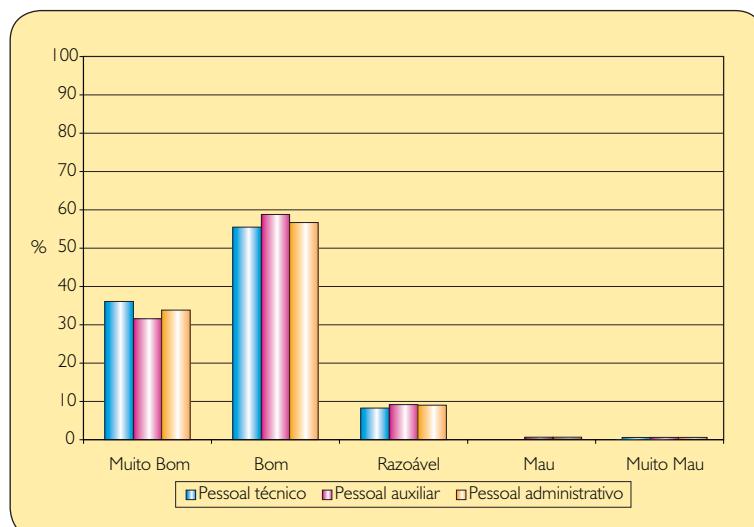
Esta liderança qualitativa do pessoal técnico é reforçada pela ausência de qualquer referência negativa.



3.3. Lar para Idosos

De um modo mais equilibrado, verifica-se uma avaliação positiva da qualidade dos três grupos profissionais com as apreciações de “bom” e “muito bom” a reunirem entre si a indicação de 91,6% dos inquiridos no que concerne ao pessoal técnico, 90,4% no caso do pessoal auxiliar e 90,5% relativamente ao pessoal administrativo.

**Figura 9: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos
– Lar para Idosos**



No entanto, existem já algumas apreciações negativas extremas que merecem atenção, evidenciando uma maior heterogeneidade na avaliação da qualidade. O pessoal administrativo é o que reúne mais indicações de “mau” e “muito mau”, sendo referenciado por 0,5% dos inquiridos, seguido do pessoal auxiliar que foi apreciado desfavoravelmente por 0,4% e, em menor escala, o pessoal técnico, cujas apreciações negativas foram referidas por 0,1% dos inquiridos.

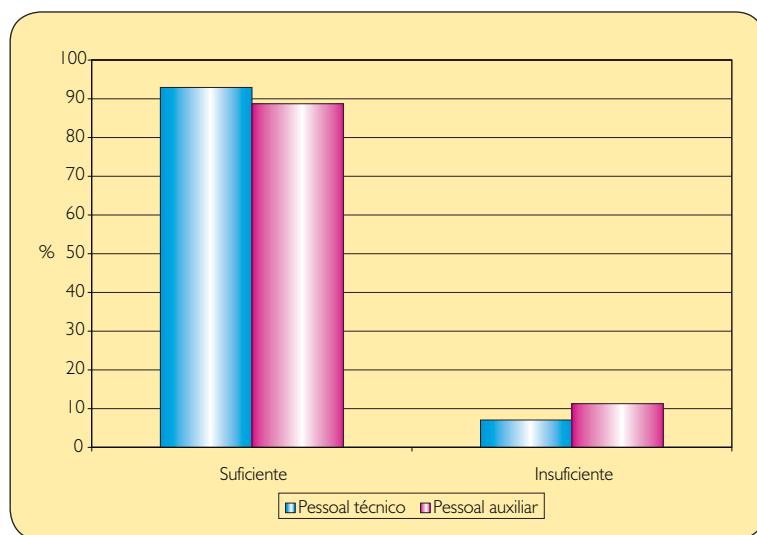
4. Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos

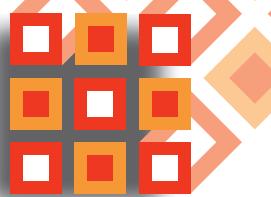
Pela natureza dos serviços sociais aqui analisados e das funções profissionais inerentes, a dimensão quantitativa é relativa apenas ao pessoal técnico e auxiliar. Por simplicidade e clareza da interpretação da avaliação, a escala de resultados proposta foi dual, apurando a indicação de suficiência ou insuficiência do número de efectivos destes grupos profissionais existentes na resposta social. Tal opção deve-se à expectável dificuldade por parte dos utentes em estimar um rácio de profissionais por utente, que permita distinguir o que seria uma quantidade classificável de "muito boa", "boa", "razoável", etc.

4.1. Creches

Segundo a percepção dos familiares dos utentes, a adequação do número de pessoas com funções técnicas e do número de pessoas com funções auxiliares é amplamente satisfatória, registando as indicações favoráveis de 92,9% e 88,7% dos inquiridos respectivamente. No entanto, e salvaguardando as imperativas reservas por se utilizar duas escalas de resposta diferentes, é interessante notar que as avaliações positivas na vertente da qualidade são superiores às da vertente quantidade em ambos os casos.

Figura 10: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – Creche

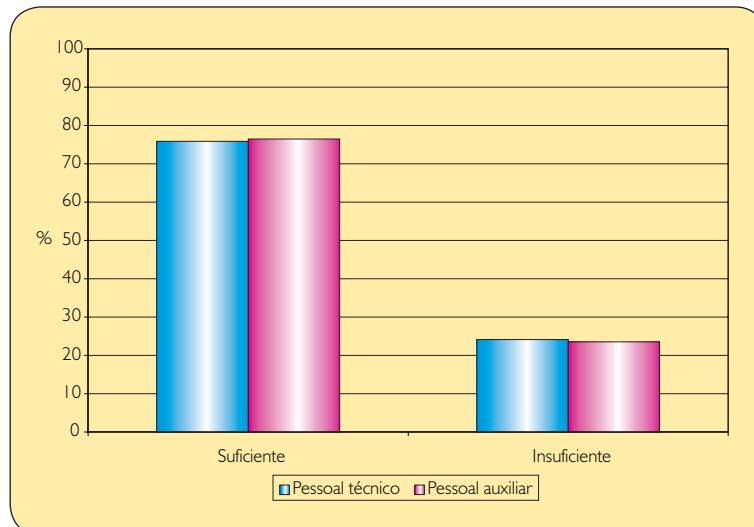




4.2. Centro de Actividades Ocupacionais

A apreciação da suficiência do número de profissionais no CAO observa valores um pouco inferiores aos das restantes respostas sociais aqui analisadas, recolhendo 76,5% e 75,9% das apreciações no que concerne ao pessoal auxiliar e pessoal técnico, respectivamente. Este elemento poderá ter algum poder explicativo na apreciação global da qualidade e adequação, uma vez que, em termos qualitativos, estes efectivos foram avaliados positivamente por uma maioria bastante elevada de utentes.

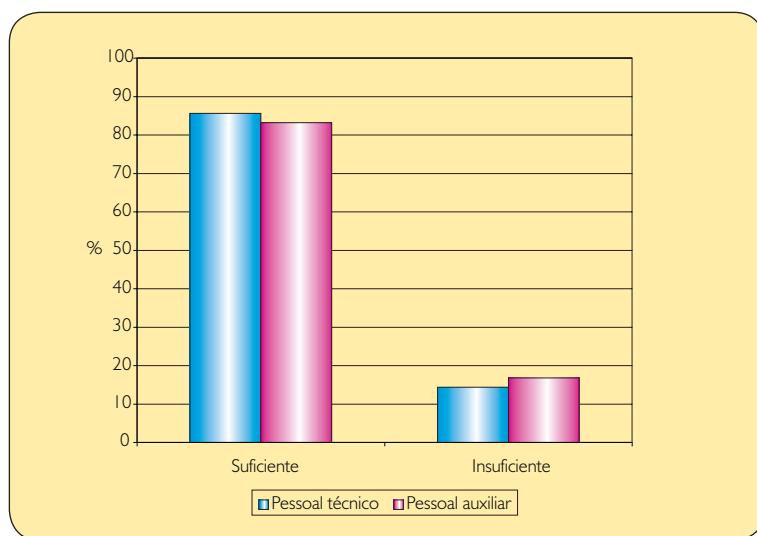
Figura 11: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – CAO

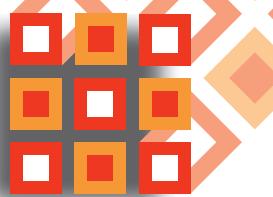


4.3. Lar para Idosos

O número de efectivos com funções técnicas foi considerado suficiente por 85,6% dos utentes inquiridos e o número de profissionais com funções auxiliares por 83,2%. Também nesta resposta se reforça a ideia de que, muito embora os níveis de apreciação positiva sejam muito elevados, a qualidade é referida com mais frequência do que os aspectos quantitativos.

Figura 12: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – Lar para Idosos





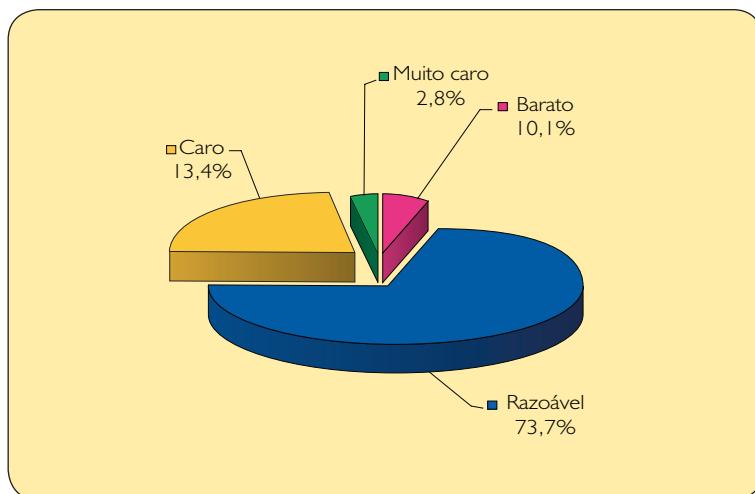
5. Comparticipação familiar

A avaliação da comparticipação familiar constitui uma dimensão de análise incontornável, uma vez que uma apreciação demasiado negativa pode indicar um sério obstáculo à acessibilidade efectiva ao serviço social prestado e uma apreciação demasiado positiva pode significar que os mecanismos de diferenciação positiva e co-responsabilização social poderão ser melhorados, tendo em conta os constrangimentos financeiros a que está sujeita a política pública contemporânea, para mais num enquadramento de forte prioridade à expansão da rede de serviços e equipamentos sociais.

5.1. Creches

A prestação monetária paga pela família para acesso à Creche é considerada como “razoável” por aproximadamente três quartos dos familiares dos utentes (74%).

Figura n.º 13: Avaliação da comparticipação familiar – Creche



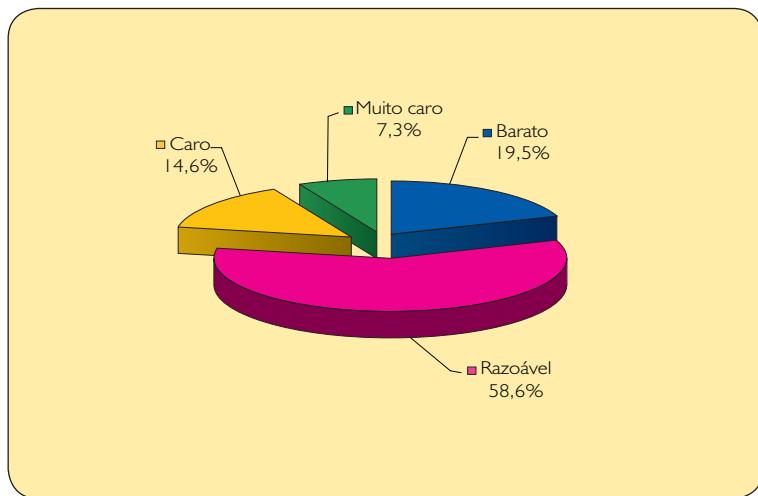
Em seguida, surge a proporção de utentes que considera esse encargo “caro” (13%), sendo que 10% dos familiares referem a apreciação oposta, classificando a comparticipação de “barato”. Apenas 3% dos familiares indicam ser “muito caro” o custo imputado às famílias.

5.2. Centro de Actividades Ocupacionais

Os utentes do CAO também avaliam maioritariamente (58%) como “razoável” o encargo respeitante à *comparticipação familiar*.

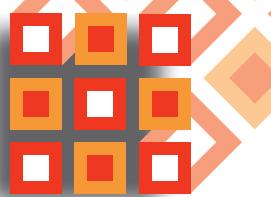
No entanto, a heterogeneidade de apreciações é bastante superior nesta resposta, com 20% dos inquiridos a considerarem “barato” o custo imposto às suas famílias, 15% a considerarem “caro” e 7% “muito caro”.

Figura 14: Avaliação da comparticipação familiar – CAO

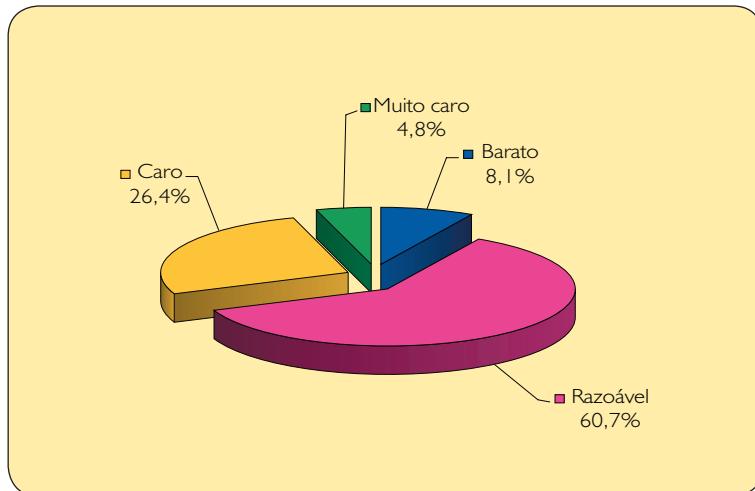


5.3. Lar para Idosos

Os utentes do Lar para Idosos concentram as suas avaliações no “razoável” e “caro”, muito embora neste espaço a apreciação positiva seja muito superior, i.e., 61% considera o custo inerente à *comparticipação familiar* como “razoável” face a 26% que o considera “caro”. Os valores mais extremos são assumidos por 8% dos utentes inquiridos na classificação de “barato” e por 5% na classificação de “muito caro”.



**Figura 15: Avaliação da comparticipação familiar
– Lar para Idosos**



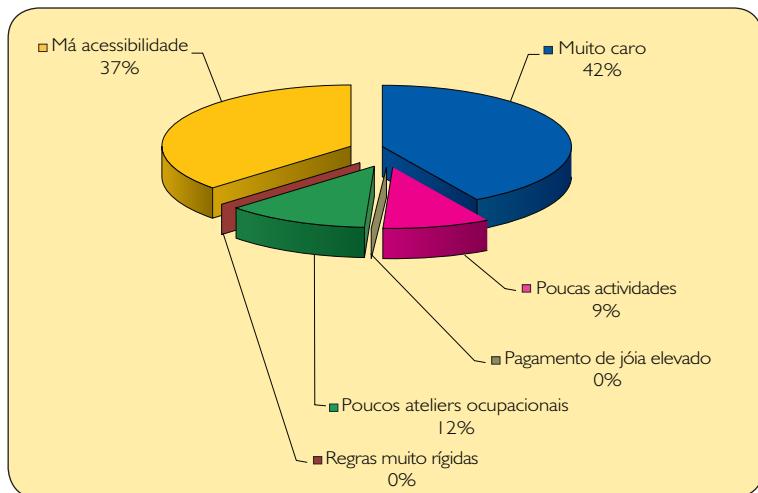
6. Identificação do principal problema

A identificação dos principais constrangimentos para cada resposta social é reveladora dos aspectos que mais afectam negativamente a satisfação dos utentes, sendo essencial do ponto de vista da intervenção para a promoção da qualidade e da adequação. Esta questão implica um esforço de estabelecimento de prioridade por parte do utente que permite identificar as situações em que há elevada concordância e que permitem apontar factores que, de uma forma mais estatisticamente objectiva, estão a condicionar a satisfação dos utentes.

6.1. Creches

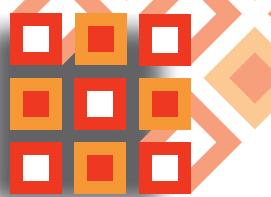
O *principal problema identificado* pelos familiares dos utentes das creches foi o “preço elevado” maioritariamente referido por 42% dos inquiridos. Relativamente próxima surge a questão da “má acessibilidade” que é apontada por 37% dos inquiridos. Os “poucos ateliers ocupacionais” e as “poucas actividades” são indicados por 12% e 9% dos familiares, respectivamente.

**Figura 16: Principal problema identificado
– Creche**



Duas notas de reflexão podem ser avançadas neste ponto. Em primeiro lugar, a percentagem de inquiridos que referiu o preço como *principal problema* é bastante mais elevada (42%) do que a percentagem de inquiridos que considerou como “caro” ou “muito caro” o custo inerente à *comparticipação familiar* para frequência da creche (26%). Estas avaliações aparentemente paradoxais podem ser interpretadas como leituras centradas em âmbitos diferentes, com a comparticipação familiar avaliada em maior grau face ao serviço prestado e o principal problema da resposta social avaliada em maior grau face às características sócio-económicas-geográficas da família. Deste modo, poder-se-á interpretar a conjugação destes dados como uma leitura de que, na maioria das situações, o encargo inerente à comparticipação familiar é razoável relativamente ao serviço social que é prestado, mas é elevado no que respeita ao seu peso no orçamento familiar.

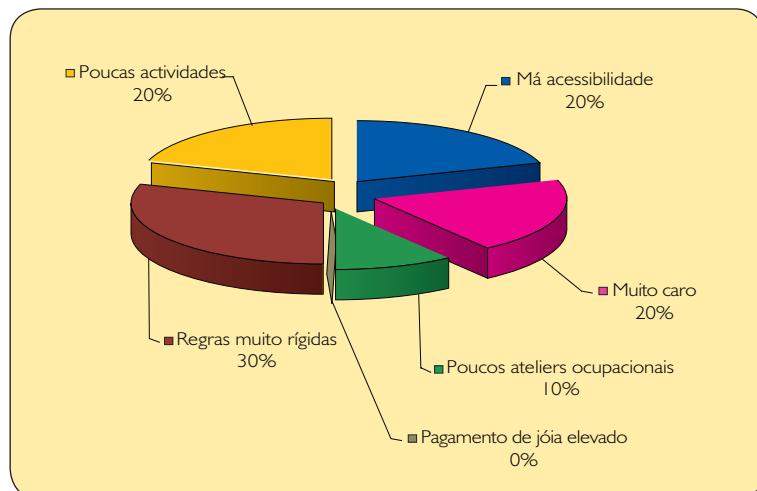
Em segundo lugar, importa realçar a questão da acessibilidade, entendida no sentido geográfico do termo e que é central para o planeamento da rede de serviços e equipamentos. A sua indicação reforça a hipótese do parágrafo anterior, em que se afirma que o *principal problema identificado* é inferido com base em múltiplos factores, mas dando um peso particular ao contexto da família, descentrando a óptica de análise exclusivamente da resposta social.



6.2. Centro de Actividades Ocupacionais

Os utentes do CAO são bastante heterogéneos na apreciação dos principais problemas. A existência de “regras muito rígidas” foi apontada por 30% dos utentes, sendo seguida pela “má acessibilidade”, “poucas actividades” e o “preço muito caro”, que são referidas individualmente por 20% dos inquiridos. Os “poucos ateliers ocupacionais” são referenciados pelos restantes 10%.

**Figura 17: Principal problema identificado
– CAO**

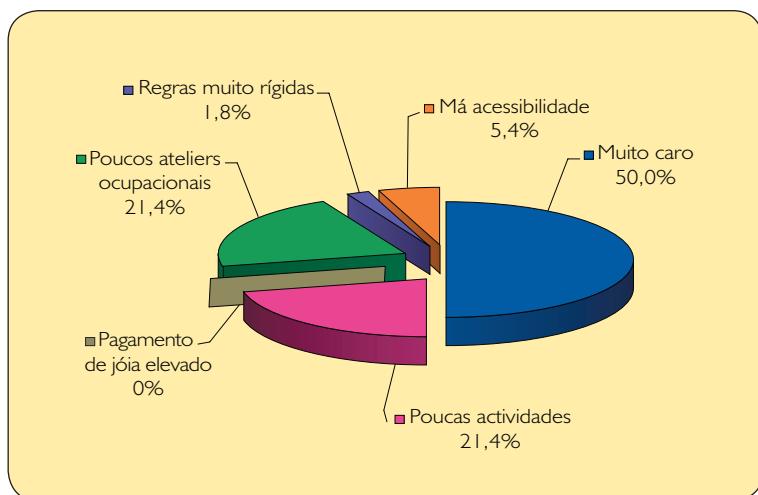


Esta heterogeneidade pode ter diversas interpretações, podendo a dispersão ser lida como a inexistência de um problema grave que seja responsável pela concentração de indicações de insatisfação, mas também poderá ser lida à luz de uma apreciação de um menor grau de coerência interna no funcionamento da resposta social em causa. O cruzamento com as dimensões de qualidade global e adequação às necessidades, que se desenvolvem no ponto seguinte, bem como a avaliação do grau de satisfação indicam uma maior aderência à primeira interpretação.

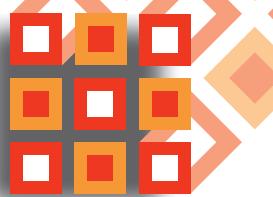
6.3. Lar para Idosos

A maioria dos utentes do Lar para Idosos (51%) concentra a sua opinião relativa ao *principal problema* no custo de frequência desta resposta. De novo, pode verificar-se que esta percentagem ultrapassa a proporção de utentes que considerou “caro” ou “muito caro” esse custo (31%). A este facto não é alheia a elevada taxa de pobreza dos idosos em Portugal. Note-se que o Complemento Solidário para Idosos, medida que visa combater esta realidade, apenas entrou em funcionamento em 2006, seguindo uma lógica de aplicação gradual por escalões etários, esperando-se que em 2008 abranja toda a população idosa mais carenciada.

**Figura 18: Principal problema identificado
– Lar para Idosos**



As indicações de “poucas actividades” e “pouco ateliers ocupacionais” reúnem individualmente 21% das apreciações dos utentes inquiridos como sendo a principal dificuldade. Por seu turno, a “má acessibilidade” é referida por 5% dos inquiridos e as “regras muito rígidas” por 2%.



7. Qualidade e adequação da resposta social

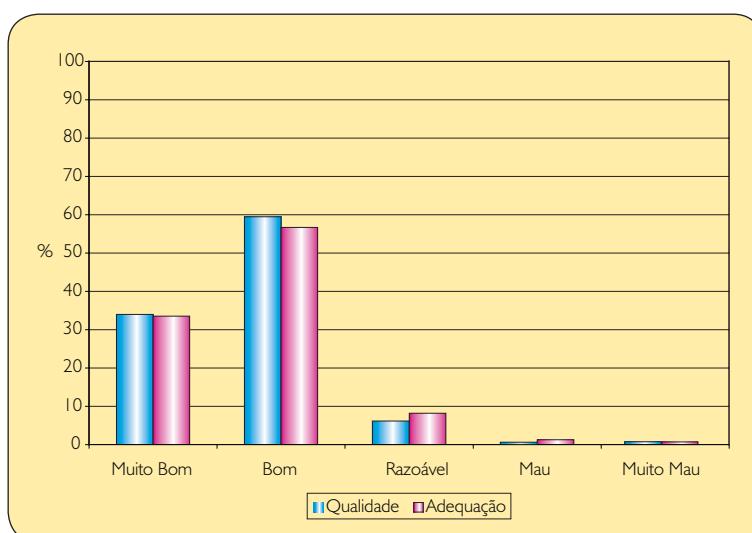
Antes de se inferir a satisfação global dos utentes, importa captar a apreciação em duas dimensões de análise chave relativas a cada resposta social: a qualidade e a adequação face às necessidades do utente.

Este ponto é essencial para procurar perceber se a avaliação global da resposta social está em linha com a apreciação realizada relativamente aos elementos que já foram expostos ou se há outros factores que poderão explicar níveis de avaliação menos favoráveis e que carecerão de maior investigação.

7.1. Creches

A maioria dos familiares dos utentes classificou com “bom” quer a *qualidade* da creche (59,5%), quer a *adequação às suas necessidades* (56,7%). No mesmo sentido, pouco mais de um terço dos utentes atribuiu a classificação de “muito bom” à qualidade (34%) e à adequação (33,5%). Assim, as apreciações positivas da *qualidade* e da *adequação* são referidas por 93,5% e 90,2% dos utentes inquiridos, respectivamente.

Figura 19: Qualidade e adequação – Creche



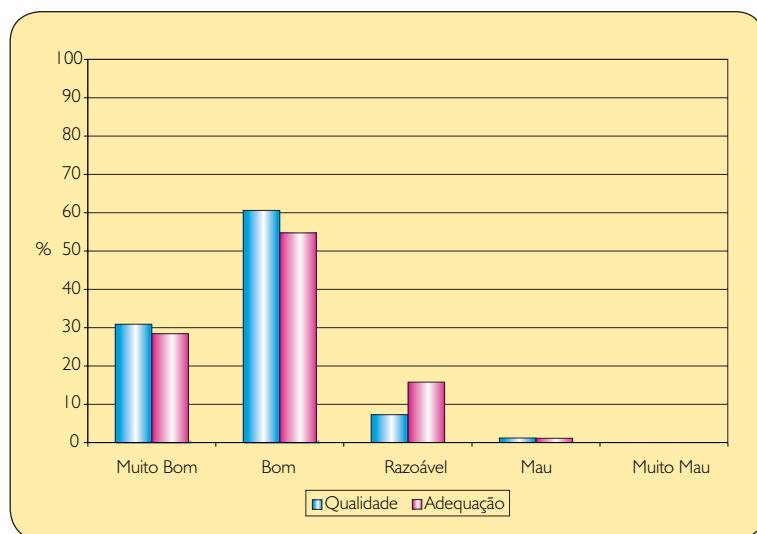
As avaliações negativas relativamente à creche são mais expressivas no domínio da *adequação* da resposta social às necessidades das famílias/utentes, que mereceu a apreciação negativa de 1,6%, valor bastante superior aos 0,3% dos familiares dos utentes que classificaram desfavoravelmente a *qualidade* da resposta social.

A avaliação negativa da *adequação* da creche pode estar associada a múltiplos factores, tendo sido captada neste trabalho a preocupação com a acessibilidade, mas sendo igualmente usual referir-se a dificuldade de ajustamento entre os horários de funcionamento da resposta social e os prolongados horários de trabalho praticados em Portugal.

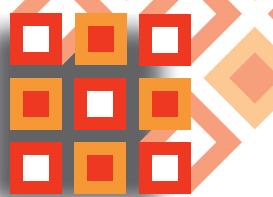
7.2. Centro de Actividades Ocupacionais

A *qualidade* do CAO é considerada como “bom” por 60,6% dos utentes e “muito bom” por 30,9%, reunindo portanto 91,5% de apreciações positivas. A ausência de classificações negativas extremas, i.e. de “muito mau” reforça este resultado. No entanto, 1,2% dos utentes considera a *qualidade* má.

Figura 20: Qualidade e adequação – CAO



Por sua vez, a *adequação* dos CAO às necessidades dos utentes reúne o nível positivo mais baixo (83,1%) de todas as respostas sociais analisadas, com 54,7% de “bom” e 28,4% de “muito bom”. Observa-se um conjunto comparativamente mais elevado de apreciações neutras, com 15,8% dos utentes a considerarem “razoável” a dimensão de análise inerente à *adequação*.

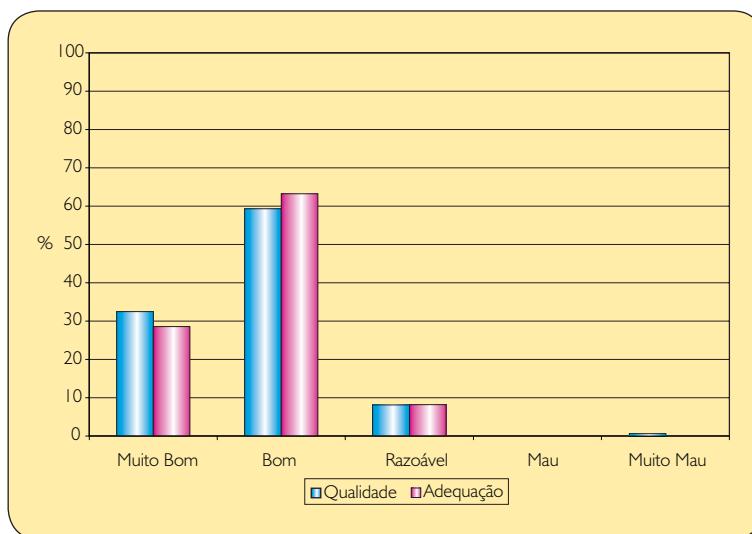


7.3. Lar para Idosos

Os utentes do Lar para Idosos são os que evidenciam melhor apreciação da *adequação* da resposta social, com 63,2% dos utentes a classificá-la com “bom” e 28,6 com “muito bom”, resultando assim numa apreciação positiva de 91,8%.

A *qualidade* é também avaliada positivamente por 91,8% dos utentes, a classificação de “muito bom” por quase 1/3 dos utentes inquiridos (32,5%) e a opinião de “bom” é atribuída por 59,3%.

**Figura 21: Qualidade e adequação
– Lar para Idosos**



8. Satisfação

Como se referiu, a satisfação por frequentar a resposta social é uma dimensão chave da qualidade dos serviços prestados, sendo a sua captação e mensuração um indicador importante para a informação necessária à definição de estratégias e de estabelecimento de prioridades no desenvolvimento da política de acção social.

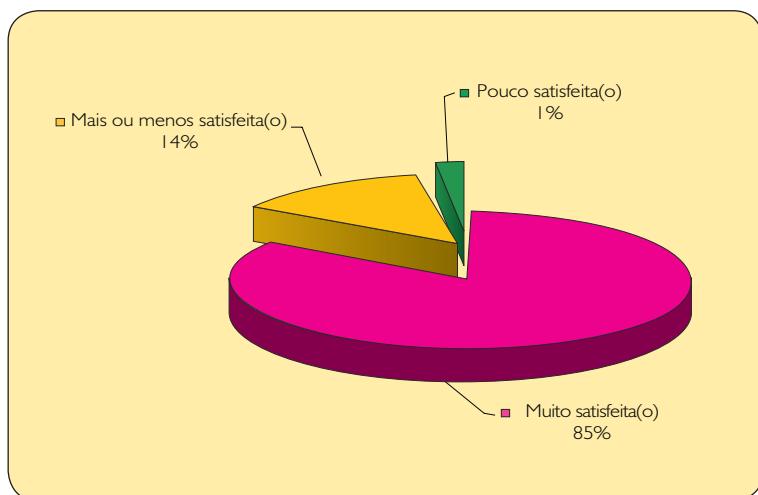
É simultaneamente um indicador de alerta e um indicador de confiança, uma vez que as estratégias familiares de conciliação da vida familiar com a actividade profissional vão sendo definidas com base na informação e nas percepções actuais e passadas, tendo em conta as expectativas geradas pela sociedade e pelos programas de governo. Assim, e mesmo tendo

presente o papel fulcral da família na prestação de cuidados a dependentes em Portugal, o grau de satisfação dos utentes é um indicador da capacidade de atraktividade das estratégias de conciliação com base em respostas formais, como as que aqui analisamos. Por conseguinte, estas estratégias de conciliação são cada vez mais necessárias, na medida em que apoiam as escolhas das famílias nos seus percursos de adaptação às constantes mutações económicas e sociais da sociedade contemporânea.

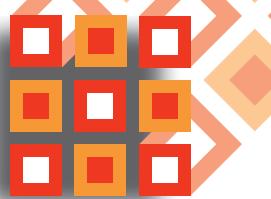
8.1. Creches

A elevada proporção de familiares de utentes que refere estar “muito satisfeita(o)” com a resposta social creche é expressiva, atingindo os 85%. Este resultado é positivo para o Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES), uma vez que há uma firme aposta na expansão da capacidade existente.

Figura 22: Grau de satisfação – Creche



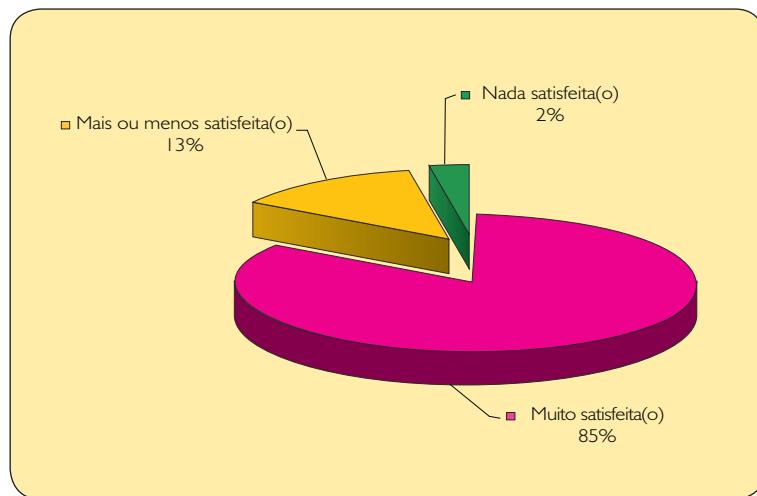
A apreciação neutra espelha o entendimento de 14% dos familiares e 1% refere estar “pouco satisfeito”. Não existem observações negativas extremas relativamente à creche.



8.2. Centro de Actividades Ocupacionais

O CAO apresenta o mesmo nível de indicações positivas das creches, com 85% dos utentes inquiridos a considerarem-se muito satisfeitos. No entanto, existem 2% dos utentes que referem estar "nada satisfeita(o)" com esta resposta social, cujas motivações carecem de es-tudo mais aprofundado, nomeadamente ao nível de outras dimensões de análise, uma vez que não foi recolhida qualquer observação negativa extrema nas dimensões da *qualidade* e *adequação*.

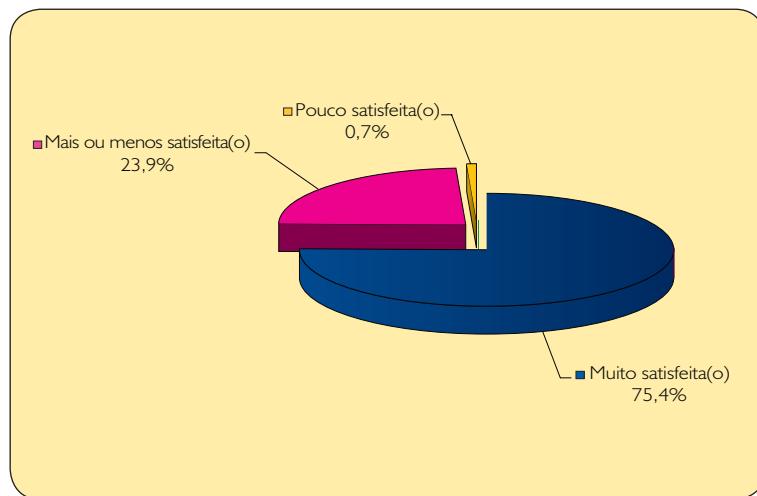
**Figura 23: Grau de satisfação
– CAO**

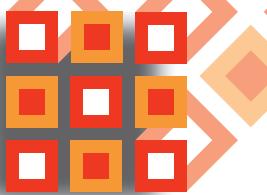


8.3. Lar para idosos

Um em cada quatro utentes do Lar para Idosos inquirido referiu estar “muito satisfeita(o)” com a resposta social que frequenta. É de notar que esta resposta social é a que maior proporção de respostas neutras reúne, sendo a apreciação de “mais ou menos satisfeita(o)” indicada por 24% dos utentes inquiridos. As apreciações negativas representam 1% dos utentes que referem estar “pouco satisfeita(o)”, não havendo classificações negativas extremas.

**Figura 24: Grau de satisfação
– Lar para Idosos**





Notas finais

O objectivo deste documento é o de divulgar a apreciação dos utentes (ou dos seus familiares) das Creches, Centro de Actividades Ocupacionais e Lar para Idosos, relativamente a um conjunto de dimensões-chave relacionadas com o motivo para a escolha do equipamento social, a avaliação das condições de higiene, a avaliação qualitativa e quantitativa dos recursos humanos, a apreciação da participação familiar, a identificação do principal problema da resposta social, a avaliação da qualidade e adequação da resposta social e o grau de satisfação pelo usufruto do serviço social.

Tendo em consideração a natureza meramente indicativa dos resultados obtidos, podem-se referir em termos sintéticos algumas notas de reflexão, procurando ter em linha de conta as preocupações da política pública no que concerne à acção social.

A proximidade da residência é um factor preponderante da escolha do equipamento social nas áreas de intervenção da infância e juventude e da população idosa, sendo a informação demográfica utilizada pelos métodos de planeamento actuais correcta, neste ponto de vista, dado que o critério de residência norteia a recolha da informação demográfica.

Na área da reabilitação e integração das pessoas com deficiência a escolha parece ser orientada mais pela qualidade dos serviços prestados e por um conjunto de outros motivos entre os quais figuram os conhecimentos informais, ou seja, a circunstância de ter amigos e familiares a frequentar a resposta social ou oferecer ingresso imediato. Não obstante, em termos individuais a proximidade da residência assume-se como segundo motivo mais referido para a escolha do equipamento social.

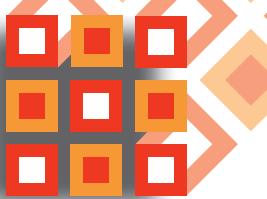
Segundo os familiares dos utentes, as creches detêm indicações favoráveis, em média em torno dos 90%, para as condições de higiene, para a qualidade e quantidade dos recursos humanos, para a qualidade da resposta social e a adequação às necessidades dos utentes.

Os utentes do CAO apresentam igualmente níveis elevados, embora ligeiramente inferiores aos registados nas Creches. Nesta resposta social é possível identificar dentro de cada dimensão de análise e na comparação entre dimensões de análise algumas pistas para, se possível, aumentar o nível da adequação às necessidades dos utentes. Os menores valores de indicações positivas incidiram sobre a adequação do número de efectivos profissionais e o valor da participação familiar.

Os utentes de Lar para Idosos têm avaliações algo similares às observadas nas Creches, com excepção para o número de pessoas ao serviço e para a avaliação da participação familiar.

Os graus de satisfação apurados demonstram que estes factores detêm poder explicativo, mas não são, nem poderiam ser, suficientes para permitir compreender de forma completa a apreciação dos utentes face à utilização das respostas sociais. Constituem antes pistas de investigação e um conjunto de informação relevante para o conhecimento dos diferentes

agentes envolvidos no desenvolvimento da política de acção social através da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais e constitui igualmente um estímulo às Instituições pelo trabalho desenvolvido na promoção da qualidade e da adequação das respostas sociais e da satisfação dos utentes.



Índice de Figuras

Figura 1: Principal motivo para escolha do equipamento social – Creche	7
Figura 2: Principal motivo para escolha do equipamento social – CAO	8
Figura 3: Principal motivo para escolha do equipamento social – Lar para Idosos.....	9
Figura 4: Avaliação das condições de higiene – Creche	10
Figura 5: Avaliação das condições de higiene – CAO	11
Figura 6: Avaliação das condições de higiene – Lar para Idosos	12
Figura 7: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos – Creche	13
Figura 8: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos – CAO.....	14
Figura 9: Avaliação da qualidade dos Recursos Humanos – Lar para Idosos	15
Figura 10: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – Creche	16
Figura 11: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – CAO.....	17
Figura 12: Avaliação quantitativa dos Recursos Humanos – Lar para Idosos	18
Figura 13: Avaliação da comparticipação familiar – Creche	19
Figura 14: Avaliação da comparticipação familiar – CAO	20
Figura 15: Avaliação da comparticipação familiar – Lar para Idosos	21
Figura 16: Principal problema identificado – Creche.....	22
Figura 17: Principal problema identificado – CAO	23
Figura 18: Principal problema identificado – Lar para Idosos	24
Figura 19: Qualidade e adequação – Creche	25
Figura 20: Qualidade e adequação – CAO.....	26
Figura 21: Qualidade e adequação – Lar para Idosos	27
Figura 22: Grau de satisfação – Creche.....	28
Figura 23: Grau de satisfação – CAO.....	29
Figura 24: Grau de satisfação – Lar para Idosos	30

