



Licenciatura em Gestão em Saúde.

**Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes das Casas da
Cidade - Residências Sénior (Espírito Santo Saúde)**

Projecto Final de Licenciatura

Volume I

Elaborado por João Luís Borges Chaves

Aluno nº 20071064

Orientador: Prof. Alexandre Tomás

Barcarena

Novembro de 2010

Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes das Casas da Cidade – Residências Sênior (Espírito Santo Saúde)
Licenciatura em Gestão em Saúde

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Agradecimentos

Os meus agradecimentos são particularmente direccionados para os meus Pais, Madalena e José, que ao longo destes três anos com muito carinho me apoiaram e me ajudaram. Sem eles nada seria possível, principalmente por me terem facultado tudo o que precisei para completar a licenciatura. Sem eles não teria conseguido!

Um beijo e um abraço muito especial tanto à minha irmã Ana como ao meu irmão José, que ambos longe, um em terras de Macau e outro na Madeira, sempre me apoiaram nesta caminhada académica.

Agradecer a todos os que me receberam no meu local de estágio e que me deram total liberdade, nomeadamente ao Dr. Miguel Carmona, Paulo Lima, Miguel Condesso e á Carla Marinho. Obrigado a todos pela vossa amizade que com o estágio “construímos” e que ainda hoje perdura.

A todos os meus amigos (principalmente ao Vasco Vieira e ao Hugo Baptista) que me ajudaram nos momentos menos bons, e aos meus colegas de Turma, um forte beijo e abraço.

Queria agradecer também a todos os Professores que neste três anos me cruzei e que tanta informação e conhecimento me ensinaram.

Por fim, um enorme beijo de saudade ao meu querido avô José e á minha querida Avó Natália.

Resumo

Este relatório insere-se no âmbito do estágio curricular dos cursos de Gestão em Saúde da Universidade Atlântica, Barcarena, 6º semestre do ano lectivo de 2010, e foi realizado nas Casas da Cidade – Residências Sénior, Grupo Espírito Santo Saúde. O estágio teve a duração de cerca de 4 meses, decorreu entre o mês de Março e Início de Julho, implicando 18 horas semanais no mínimo. **Objectivos** - Caracterizar a avaliação do grau de satisfação dos residentes das Casas da Cidade; Caracterizar os pontos fortes e os pontos a melhorar nas várias de actividade de prestação de serviços que as Casas da Cidade oferecem. **Método** – estudo descritivo e transversal por questionário, numa amostra de 30 residentes das Casas da Cidade, 21 feminino, e 9 masculino, com idades compreendidas entre os 67 e 86. Foi utilizado um questionário adaptado do modelo do Instituto da Segurança Social (Questionário Estruturas Residenciais para idosos), para avaliar o grau de Satisfação dos Residentes das Casas da Cidade , utilizando as variáveis/dimensões: Factores tangíveis; Fiabilidade; Capacidade de Resposta; Confiança e Segurança; Empatia. Após a recolha de dados procedeu-se ao tratamento e análise estatística dos mesmos. **Resultados** - Os resultados foram obtidos por questionário e analisados segundo o programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 17. Apenas a Variável/ Dimensão Fiabilidade obteve o grau de Satisfeito, as outras Variáveis/ Dimensões demonstraram que os resultados foram que os residentes das Casas das Cidades estão Muito Satisfeitos com o Grau de Satisfação Geral das Casas da Cidade, isto é das 5 Variáveis/Dimensões analisadas, 4 foram Muito Satisfaz e apenas 1 Satisfaz. **Discussão de Resultados/Conclusão** - Apesar de 4 das 5 Variáveis/Dimensões terem tido uma pontuação final de Muito Satisfeito , e apenas uma de Satisfeito, obtivemos dentro dessas Variáveis/Dimensões pontuações de Pouco Satisfeito e Satisfeito em relação às perguntas que estavam contidas nessas mesmas. Essas perguntas foram a P11 e 12 (Fiabilidade), pergunta 15, 19 e 20 (Capacidade de Resposta), e 31 (Empatia). As soluções para esses problemas são apresentados na Discussão de Resultados.Com este questionário consegui assim avaliar o grau de satisfação dos Residentes das Casas da Cidade e identificar os pontos fortes e os pontos a melhorar. Fiz igualmente uma análise crítica com soluções e sugestões para melhorar os pontos menos fortes.

Palavras-chave: Qualidade em Saúde, Satisfação do Cliente, Questionário de Avaliação, Casas da Cidade

Abstract

This report falls under the curricular courses in Gestão em Saúde of Universidade Atlântica, Barcarena, 6th semester of the academic year 2010, and was held in the Casas da Cidade - Residências Senior, Espírito Santo Saúde. The curricular stage had the duration of about four months and took place between the months of March and early July, involving at least 18 hours weekly. **Objectives** - To describe the evaluation of the satisfaction degree of Casas da Cidade, characterize the strengths and points for improvement in several areas of activities and services that the Casas da Cidade offer. **Method** - descriptive and transversal study by questionnaire on a sample of 30 residents of Casas da Cidade, 21 females and 9 males, aged between 67 and 86. We used a questionnaire that was adapted from the model of the Instituto de Seguranaça Social (Questionário de avaliação de satisfação para Idosos), to assess the degree of satisfaction of Casas da Cidade Residents, using the variables / dimensions: Tangible Factors, Reliability, Responsiveness, Trust and Safety, Empathy. After the data collection we proceeded to treatment and statistically analyzed. **Results** - Results were obtained by questionnaire and analyzed using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 17. Only the variable / dimension Reliability obtained the degree of Satisfied, the other variables / dimensions showed that the results were that the residents of the Casas da Cidade are Very Satisfied with Overall Satisfaction of the Casas da Cidade. So we can tell that of the 5 variables / dimensions analyzed, 4 were Very Satisfied and only one Satisfied. **Discussion of Results / Conclusion** - Although four of the five variables / dimensions have been given a final score of Very Satisfied, and the only one obtained Satisfied, within these variables / dimensions we obtain scores of Little Satisfied and Satisfied with the respect to questions that were contained in those. These questions were the P11 and 12 (Reliability), question 15, 19 and 20 (Responsiveness) and 31 (Empathy). The solutions to these problems are presented in the Discussion of Results. With this questionnaire we could then assess the degree of satisfaction by residents of Casas da Cidade and identify the strengths and points for improvement. Also did a review with solutions and suggestions to improve the weaker points.

Keywords: Health Quality, Customer Satisfaction, Assessment Questionnaire, Casas da Cidade.

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de figuras e graficos	viii
Índice de tabelas e quadros	viii
Lista de abreviaturas e siglas	ix
Introdução	1
1 - Caracterização da Organização	5
1.1 - Espírito Santo Financial Group S.A	5
1.2 - Espírito Santo Saúde	5
1.3 - Posicionamento do Grupo ESS	6
1.4 - Modelo Organizativo	6
1.5 - As Unidade do Grupo	7
2 - Casas da Cidade	8
2.1 - O que são as Casas da Cidade?	8
2.2 - Missões e Objectivos	9
2.3 - Valores da Espírito Santo Saúde	9
2.4 - Estrutura Organizacional	10
2.5 - Modelos de Adesão	10
2.6 - Serviços Disponíveis	11
3 - Enquadramento Teórico.....	14
3.1 - O Envelhecimento em Portugal – Situação demográfica e socioeconómica das pessoas idosas	14
3.1.1 - Aspectos demográficos	15
3.1.2- Aspectos socioeconómicos	16
3.2 - Respostas Sociais para idosos em Portugal	17

3.3 -Qualidade dos serviços em Saúde.....	20
3.3.1 – Modelo EFQM.....	26
3.3.2 - Satisfação de Clientes.....	28
3.4 - Modelo de Avaliação da Qualidade (Instituto de Segurança Social - IP).....	31
3.4.1 - Objectivos do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS - IP).	32
3.4.2 - Visão geral do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS - IP)	33
3.4.3 - Questionário de avaliação de Satisfação das Estruturas Residenciais para idosos do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS - IP).....	34
3.4.3.1. Questionário ISS-IP (fundamentação teórica).....	35
4 - Estágio Casas da Cidade.....	38
4.1 - Fases do Projecto de Estágio (Cronograma)	38
4.2- O Projecto de Estágio	39
4.3 - Metodologia	39
4.3.1 - Tipo de estudo	39
4.3.2 - Amostra	39
4.3.3 - Instrumentos de recolha de dados	40
4.3.4 - Procedimentos	39
5 - Resultados	41
6 - Discussão de Resultados	56
6.1 - Análise dos Pontos a Melhorar	57
6.2 - Analise dos Pontos Fortes	59
6.3 - Análise Crítica (propostas, soluções, sugestões)	62
7 - Conclusão	64
8 - Bibliografia.....	67

Anexos – Volume II

Índice de figuras

Figura 1 - Posicionamento do Grupo Espírito Santo Saúde no Sector da Saúde.

Figura 2 - Modelo Organizativo da Espírito Santo Saúde

Figura 3 - Unidades do Grupo Espírito Santo Saúde

Figura 4 - Organograma Casas da Cidade

Figura 5 - Pirâmide de Idades, Portugal 1960-2000

Figura 6 - Evolução da Proporção da população jovem e idosas, Portugal 1960 - 2001

Figura 7 - Estrutura da População idosa inactiva, segundo sexo, Portugal 2001

Figura 8 - Modelo EFQM

Figura 9 - Modelo Servqual

Índice de gráficos

Gráfico 1 - Género Residente

Gráfico 2 - Grau de satisfação do Residente

Gráfico 3 - Quadro de lealdade com as Casas da Cidade

Índice de tabelas

Tabela 1 – Coeficiente Alpha Cronbach

Tabela 2 – Variável Factores Tangíveis

Tabela 3 – Variável Fiabilidade

Tabela 4 – Variável Capacidade de Respostas

Tabela 5 – Variável Confiança e Segurança

Tabela 6 – Variável Empatia

Tabela 7 – Média total das Variáveis do Questionário

Índice de quadros

Quadro 1 – Modelo de adesão

Quadro 2 – Modelo EFQM adaptado ao modelo de avaliação da Qualidade (ISS-IP)

Quadro 3 – Percepção da qualidade do cliente e satisfação do cliente

Quadro 4 – Género Residente

Quadro 5 – Idade dos Residentes

Quadro 6 – Grau de satisfação dos Residentes

Quadro 7 – Quadro de lealdade com as Casas da Cidade

Lista de abreviaturas e siglas

CC – Casas da Cidade

EFQM - European Foundation for Quality Management

ESS – Espírito Santo Saúde

ISCED - International Standard Classification of Education

ISS-IP – Instituto de Segurança Social – Instituto Português

OMS – Organização Mundial da Saúde

RNCCI – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrado

INTRODUÇÃO

Este relatório insere-se no âmbito do estágio curricular dos cursos de Gestão em Saúde da Universidade Atlântica, Barcarena, 6º semestre do ano lectivo de 2010, e foi realizado nas Casas da Cidade – Residências Sénior, Grupo Espírito Santo Saúde.

O estágio teve a duração de cerca de 4 meses, decorreu entre o mês de Março e Início de Julho, implicando 18 horas semanais no mínimo.

O tema proposto está direccionado para uma área que a Espírito Santo Saúde (ESS) atribui muita importância, que é a satisfação de clientes. Como nunca se realizou nenhuns questionários de Satisfação nas Casas da Cidade – ESS, propuseram-me/propus, a realização do mesmo.

O objectivo principal do estágio foi a identificação do grau de satisfação dos Residentes como elemento estruturante para apresentação de propostas de melhoria tanto da prestação de serviços que as Casas da Cidade oferecem, como do melhoramento da interacção entre residentes e colaboradores.

Sendo a média de idades dos Residentes nas Casas da Cidade de cerca de 70 anos, por vezes não é fácil percebermos as suas necessidades, insatisfações e satisfações, e aí o meu interesse pela elaboração do questionário.

O plano de intervenção foi realizado numa área de Direcção Técnica com o apoio do Administrador-Executivo Dr. Miguel Carmona.

“Toda a gente é a favor de uma boa qualidade e é contra a má qualidade” (Ramo Pires 2000 Citado por Caprichos e Lopes 2007).

Nesse aspecto um dos factores importantes para uma boa ou má qualidade da prestação de serviços e cuidados é a percepção do grau de satisfação do cliente. As Casas da Cidade – Residências Sénior, são um bom exemplo de “case study”, pois nunca tinham sido realizado este tipo de intervenção a nível da percepção da qualidade, nomeadamente no caso específico da satisfação do residente/utente.

Um dos instrumentos/ferramentas mais utilizadas para obter resultados mesuráveis são os questionários. Assim e depois de alguma pesquisa, foi utilizado um questionário adaptado às Casas da Cidade feito pelo Instituto da Segurança Social (Modelo de Avaliação da Qualidade - Questionário de Avaliação da Satisfação de Estruturas Residências para Idosos), que visam avaliar o grau de satisfação em relação à aspectos específicos e globais das Estruturas Residências, e identificar os pontos fortes e áreas de melhoria.

Variáveis de análise como, Factores Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Confiança e Segurança, Empatia, foram utilizadas. Estas variáveis/dimensões estão de acordo com um dos melhores modelos de utilização para a medição de qualidade e satisfação dos clientes nos serviços que é o modelo Servqual. Este modelo foi desenvolvido por Parasuraranam et al (1985) que inventariou essas cinco variáveis/dimensões referidas atrás. O modelo ServQual permite assim aferir os padrões de qualidade do conjunto dos serviços produzidos e compreender as diferentes lacunas ao longo de todo o processo de prestação de serviços que deram origem, ou vão dar à insatisfação do cliente. Dentro dessas lacunas, o meu questionário focalizou-se na do serviço percebido pelos Residentes.

As variáveis/dimensões referidas atrás são importantíssimas para as Casas da Cidade, pois estas, sendo uma Residência para Idosos, e sendo os Idosos uma população cada vez maior em Portugal e bastante exigente nas suas necessidades, a sua satisfação é muito importante para o bom desempenho da prestação dos cuidados e dos serviços.

Neste encadeamento não podemos então esquecer a população idosa pois estes englobam-se num processo gradual de envelhecimento demográfico que decorre do desenvolvimento socioeconómico, da ciência e da tecnologia, e é um fenómeno existente nas sociedades modernas. Como é um fenómeno social, psicológico e biológico, o aumento da longevidade, nem sempre corresponde a um nível de bem-estar ou a um grau de autonomia que possibilite aos mais velhos uma vida de acordo com as suas necessidades e expectativas.

Falemos então de envelhecimento activo. O envelhecimento activo foi uma proposta lançada pela OMS (Organização Mundial da Saúde) e corresponde a um processo que

se inicia cedo e acompanha as pessoas ao longo da vida, compreendendo especialmente a optimização das condições de saúde, participação e segurança. Este conceito de envelhecimento activo e saudável, traduz a possibilidade da pessoa idosa permanecer independente e autónoma, isto é capaz de cuidar de si própria, no seu meio natural de vida, ainda com recurso a apoios, tanto quanto possível. A realidade mostra contudo, que existe um enorme número de pessoas idosas que não encontram uma resposta adequada nesse meio. Na ausência de resposta no seu meio natural de vida – o da família – a pessoa idosa necessita de especiais empenho e competência das respostas sociais para que as dimensões físicas, psíquicas, intelectuais, espirituais, emocionais, culturais e sociais da vida de cada indivíduo possam por ele ser desenvolvidas sem limitações dos seus direitos fundamentais à identidade e à autonomia. (ISS-IP 2008b)

Citando o Instituto de Segurança Social (2008b), é fundamental que estas Respostas Sociais como as Residências se constitua como um contexto personalizado, humanizado e que tenha em conta as efectivas necessidades específicas de cada situação, tendo sempre como finalidade que os clientes são o centro de toda a actuação e que o meio familiar e social de um é parte integrante das suas vivências, devendo continuar a ser particularmente considerado no apoio às pessoas com mais idade, de acordo com os seus desejos e interesses. Assim o exige a perspectiva do respeito e promoção dos seus direitos humanos.

Os factores pessoais, sociais, saúde e serviços sociais, económicos, factores do meio físico e factores comportamentais são as determinantes do envelhecimento activo e são então exigidos para as estruturas residenciais uma abordagem holística e integrada na sua concepção, na organização e prestação dos seus serviços. (ISS-IP 2008b).

Conforme a Teoria da Actividade (Havighurst 1968), a actividade é o factor essencial de um envelhecimento saudável, originando uma vida mais duradoira e com maior qualidade, pelo que a activação e a estimulação dos indivíduos que potenciem a dimensão biológica emocional e intelectual, assumem função de destaque no plano de intervenção das estruturas residenciais, constituindo-se como princípios mentores e orientadores fundamentais nesse domínio. Esses domínios são: (ISS-IP 2008b):

- O fomento do envolvimento e participação social

- A promoção da saúde e prevenção das incapacidades;
- A promoção do desenvolvimento afectivo;
- A optimização e compensação das funções cognitivas;

Sendo as Casas da Cidade, Residências para idosos com mais de 65 anos de idade autónomos (existem cerca de 3 casos de residentes com pequenas limitações a nível motoras), estas ao contrário de muitas outras Residências, não são totalmente assistidas (apesar de haver um departamento médicos e de enfermagem de rotina), mas sim vocacionadas para pessoas independentes e foram projectadas reconhecendo que nas fases mais avançadas da vida o conforto, a privacidade, a segurança e o convívio entre amigos assumem uma importância particular.

Assumem-me assim como objectivos principais das várias Respostas Sociais, nomeadamente as Residências Casas da Cidade os seguintes itens:

- Incentivar e privilegiar a interacção com a família e/ou significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social
- Colaborar para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento (envelhecimento activo);
- Promover qualidade de vida
- Impulsionar estratégias de reforço da auto-estima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade autónoma para a organização das actividades da vida diária.
- Oferecer serviços de qualidade para as necessidades dos Residentes

Assim a realização do Questionário de Satisfação de Cliente nas Casas da Cidade – Residências Sénior foram uma mais valia para a obtenção e análise de resultados para a melhoria da prestação dos serviços e cuidados que as mesmas prestam.

1. Caracterização da Organização

,

1.1 - Espírito Santo Financial Group S.A

É uma sociedade anónima e as suas acções estão cotadas nas bolsas de Luxemburgo, Lisboa e Londres. A sociedade através das suas subsidiárias, dedica-se á prestação de uma vasta gama de serviços bancários, centrados no Banco Espírito Santo Saúde, de seguros, desenvolvidos pela Tranquilidade, e de cuidados de saúde (Espírito Santo Saúde).

1.2 - Espírito Santo Saúde

A visão da Espírito Santo Saúde¹ é ser um operador de referência na prestação de cuidados de saúde, pela prática de uma medicina de excelência e inovação.

A ESS oferece uma oferta global que certifica a continuidade de cuidados e que responde ao desenvolvimento das necessidades de saúde ao longo da vida das pessoas através de três eixos. Esses três eixos principais de actuação são:

- Uma rede integrada que incorpora unidades hospitalares, clínicas ambulatoriais e hospitais residenciais;
- Uma oferta residencial, especialmente vocacionada para a população sénior;
- Parcerias com o sector público no âmbito do Programa de Parcerias Público-Privadas.

O comprometimento da ESS é total e absoluto e quer garantir o melhor diagnóstico e tratamento médico que o talento, a inovação e a dedicação podem facultar.

¹ Fonte: www.ess.pt (Ultimo acesso 22/08/2010)

1.3 - Posicionamento do Grupo Espírito Santo no sector da Saúde



Figura 1 - Posicionamento do Grupo ESS no sector da Saúde

1.4 - Modelo Organizativo e principais áreas de desenvolvimento



Figura 2 - Modelo Organizativo ESS

1.5 - As unidades do Grupo



Fig 3 – Unidade do Grupo Espírito Santo

Fonte – www.ess.pt

2. Casas da Cidade

2.1- O que são as Casas da Cidade?

As Casas da Cidade² – Residências Sénior, unidade residencial moderna e inovadora do Grupo Espírito Santo Saúde, foram planeadas para proporcionar todo o bem-estar às pessoas com 65 ou mais anos de idade.

Estão vocacionadas para pessoas idosas independentes e foram projectadas reconhecendo que nas fases mais avançadas da vida o conforto, a privacidade, a segurança, e o convívio entre amigos assumem uma importância particular.



As Casas da Cidade oferecem aos seus residentes as melhores condições para um conforto pleno no dia-a-dia:

- Tem 115 apartamentos de diversas tipologias (T0, T1 e T2), com áreas diferentes para cada tipologia
- Áreas comuns de apoio e lazer, exteriores e interiores
- Vasta gama de serviços de hotelaria e lazer
- Apoio e serviços de saúde
- Localização ímpar: Junto ao Hospital da Luz, Proximidade de uma vasta área comercial, nomeadamente o Centro Comercial Colombo, junto a uma rede de transportes públicos que permite chegar facilmente a qualquer ponto da cidade.

² Fonte - <http://www.casasdacidade.pt/> (Ultimo acesso 22/09/2010)

2.2 - Missão e Objectivos³

Oferecer uma solução residencial inovadora de elevada qualidade para pessoas com 65 ou mais anos de idade que procurem comodidade e segurança, num ambiente que valorize a sua autonomia e privacidade e propicie a manutenção de uma vida activa.

2.3 - Valores da Espírito Santo Saúde⁴

Responsabilidade pessoal – responsabilidade por atingir os melhores resultados possíveis na área de actuação onde se inserem.

Integridade - honestidade, lealdade e seriedade com tudo o que fazem, tendo sempre presente os valores e expectativas dos accionistas e, acima de tudo, dos clientes .

Respeito e humildade - Respeito pelos outros e pelas suas ideias assumindo as limitações da própria experiência vivida.

Atitude positiva – Ambicioso nos objectivos e em novas ideias.

Rigor intelectual – Obrigação em ser críticos em relação a tudo o que se faz, abordando cada assunto e decisão com rigor e de forma racional, procurando sempre a melhor ideia ou solução.

Espírito de equipa – Acreditar que o esforço colectivo é a melhor forma de alcançar os objectivos e potenciar o impacto da acção na comunidade.

Procura Incansável de resultados – Determinados a atingir resultados ambiciosos e mensuráveis na concretização da missão da ESS. Continuar a perseguir com empenhamento os objectivos finais, mesmo que se encontre dificuldades e constrangimentos ao longo do percurso.

Aprendizagem constante – Reflectir e aprender com a experiência, de forma a melhorar o desempenho futuro.

³ Fonte - <http://www.casasdacidade.pt/> (Ultimo acesso 22/09/2010)

⁴ Fonte - <http://www.ess.pt> (Ultimo acesso 22/09/2010)

2.4 Estrutura organizacional

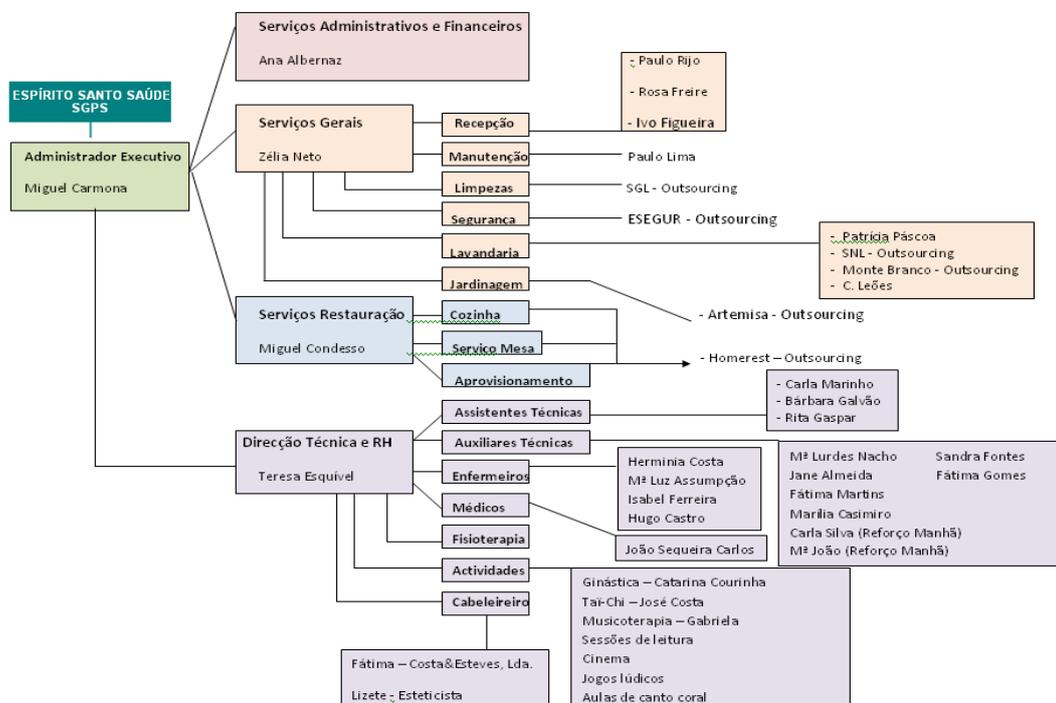


Fig 4 - Organograma Casas da Cidade

2.5 - Modelos de Adesão

As Casas da Cidade⁵ tem duas opções base em termos de modalidade de adesão. Para actuar face a dois tipos de utilização – vitalícia a partir dos 65 anos de idade ou temporária, por exemplo durante um período de habituação ao espaço, ou apenas de passagem.

Direito de Utilização Vitalícia (DUV) de um apartamento das Casas da Cidade e das áreas e serviços de apoio disponibilizados. Este contrato implica o pagamento de um valor de admissão na sua assinatura e de uma mensalidade a partir do momento contratado para a ocupação. O contrato DUV confere o direito à utilização vitalícia da unidade habitacional pelo seu titular e por um acompanhante caso exista.

⁵ Fonte - <http://www.casasdacidade.pt/> (Ultimo acesso 22/09/2010)

Direito de Utilização Temporária (DUT) de um apartamento das Casas da Cidade e das áreas e serviços de apoio disponibilizados. Este contrato implica o pagamento de uma mensalidade durante o período de ocupação.

Modalidade de Adesão	DUV 65+ anos		DUV 80+ anos		DUT
	Admissão	Mensalidade	Admissão	Mensalidade	Mensalidade
T0 - 39m² a 82m²	De 78.000 a 128.800		De 53.000 a 87.600		
1º residente		1.570		1.570	2.320
2º residente		942		942	942
T1 - 64m² a 95m²	De 115.400 a 144.300		De 78.500 a 98.100		
1º residente		1.760		1.760	2.730
2º residente		1.056		1.056	1.056
T2 - 88m² a 132m²	De 161.000 a 232.000		De 96.600 a 139.200		
1º residente		1.880		1.880	3.200
2º residente		1.128		1.128	1.128

Quadro 1 - Modelos de Adesão

Fonte - <http://www.casasdacidade.pt/> (Ultimo acesso 22/09/2010)

2.6 - Serviços Disponíveis

As Casas da Cidade⁶ oferecem aos seus residentes um conjunto de serviços variado e completo.

Visando o maior conforto e bem-estar, as **Casas da Cidade** disponibilizam para os seus residentes uma vasta gama de serviços de hotelaria, lazer e acompanhamento da saúde.

⁶ Fonte - <http://www.casasdacidade.pt/> (Ultimo acesso 22/09/2010)

Serviço Base⁷

Além da modalidade de adesão (DUV e DUT)), a mensalidade paga pelos residentes confere o direito a um misto de **serviços base** que engloba:

- Utilização do apartamento e arrecadação especificados no contrato
- Refeições diárias, de acordo com o menu disponível, servidas nas salas de refeições das Casas da Cidade, obedecendo ao pacote de refeições escolhido pelos residentes
- Acesso aos espaços e equipamentos interiores e exteriores comuns
- Serviços de limpeza dos espaços comuns interiores e exteriores
- Serviços de limpeza do apartamento (arrumação geral, limpeza da *kitchenette* e casa de banho e remoção do lixo diariamente; limpeza de pó, de vidros e aspiração semanalmente)
- Mudança bissemanal e serviço de lavagem das roupas do apartamento (lençóis e atoalhados)
- Serviço de lavandaria de roupa branca pessoal
- Serviço de manutenção corrente dos apartamentos
- Acompanhamento médico periódico e acompanhamento de enfermagem diário
- Apoio diário por assistentes especializados
- Serviços de portaria, rececionista, segurança e telefonista
- Serviço básico de televisão (4 canais)
- Consumo médio estimado de água, electricidade e energia térmica
- Acessos às actividades organizadas que não envolvam pagamentos adicionais



⁷ www.casasdacidade.pt (ultimo acesso 22/10/2010)

Serviços Opcionais⁸

Além dos serviços acima apontados, os utentes das Casas da Cidade podem ainda usufruir de vários **serviços opcionais**, que são objecto de preçário disponível e pagamento adicional. Entre estes serviços incluem-se:

- Possibilidade de utilização de lugar de garagem
- Possibilidade de utilização no apartamento do mobiliário padrão das Casas da Cidade
- Serviços de alimentação além do escolhido pelos residentes
- *Room service*
- Utilização de telefone, televisão, internet ou similares, que sejam objecto de tarifação pelos operadores
- Serviço de lavandaria de roupa pessoal, incluindo limpeza a seco
- Apoio personalizado a actividades de vida diária
- Prestação de cuidados médicos e de enfermagem além dos incluídos nos serviços base
- Serviço de fornecimento de produtos, equipamentos e materiais médicos ou de enfermagem
- Participação em actividades culturais ou de lazer organizadas pelas Casas da Cidade que sejam objecto de pagamento adicional
- Serviços de cariz individual disponibilizados nas Casas da Cidade – ginástica, cabeleireiro, massagens, entre outros
- Fornecimento de água, electricidade e energia térmica além dos valores estimados estabelecidos
- Organização de serviços de transporte
- Manutenção e reparação de equipamento dos apartamentos além da sua manutenção de rotina



⁸ www.casasdacidade.pt (ultimo acesso 22/10/2010)

3- Enquadramento Teórico

3.1 - O Envelhecimento em Portugal – Situação demográfica e socioeconómica das pessoas idosas

Enquadramento geral - Portugal, igualmente a outros países da Europa do Sul, acelerou ultimamente o processo do envelhecimento, como efeito da baixa de fecundidade e do acréscimo da longevidade. Os resultados dados pelo INE em 2000 e depois confirmados pelos Censos 2001 apontam para uma superioridade numérica das pessoas idosas comparativamente aos jovens. As diferentes evoluções demográficas observadas a nível regional determinam assimetrias regionais do fenómeno do envelhecimento.

As alterações em Portugal na estrutura demográfica estão bem perceptíveis na comparação das pirâmides de idades em 1960 e 2000.

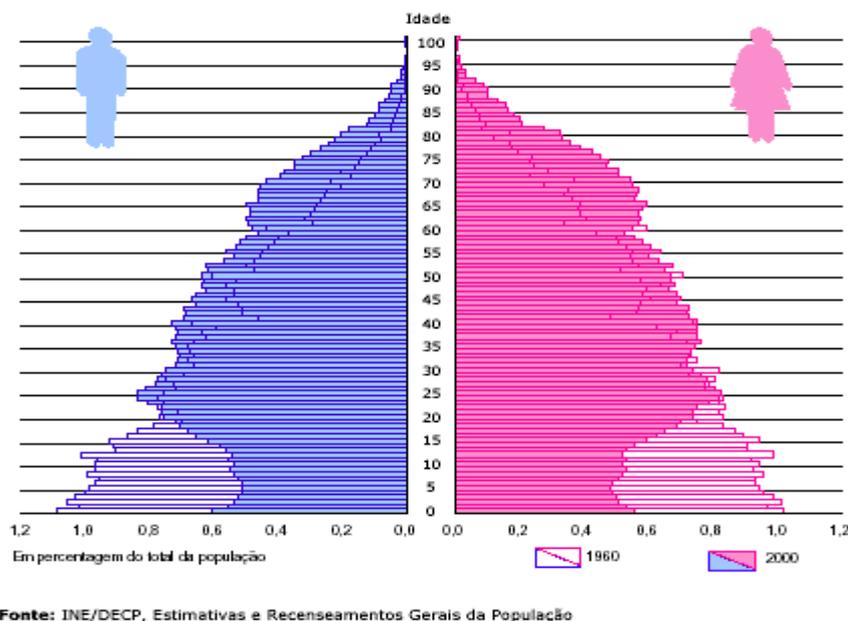


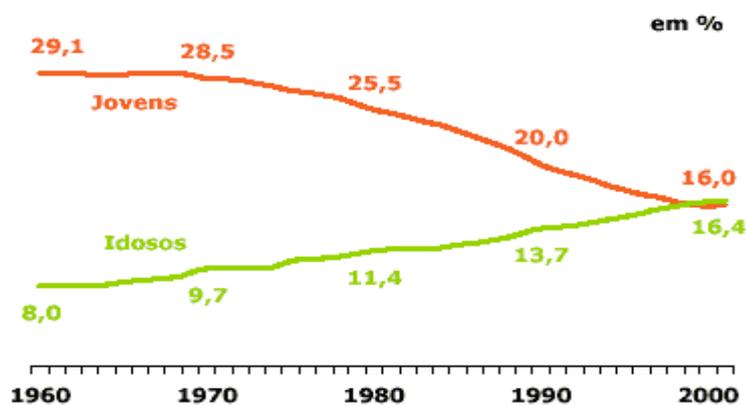
Figura 5 - Pirâmide de Idades, Portugal 1960-2000

Entre 1960 e 2000 a proporção de jovens (0-14 anos) diminuiu de cerca de 37% para 30%.

De acordo com o Departamento de Estatísticas Censitárias e da População (2002), a % de jovens irá continuar a diminuir, para assim atingir os 21% do total da população no ano de 2050. Ao contrário, a proporção da população mundial com 65 ou mais anos regista uma tendência de crescer, aumentando de 5,3% para 6,9% do total da população, entre 1960 e 2000, e para 15,6% em 2050, segundo as mesmas hipóteses de projecção. De referir ainda que o ritmo de crescimento da população idosa é quatro vezes superior ao da população jovem.

3.1.1 -Aspectos demográficos

O fenómeno do envelhecimento demográfico entre 1960 e 2001 manifestou-se por uma quebra de cerca de 36% na população mais jovem e um aumento de 140% da população idosa. A proporção da população idosa, que apresentava 8,0% do total da população em 1960, mais que duplicou, passando para 16,4% em 12 de Março de 2001, data do último Recenseamento da População. Podemos dizer que em valores absolutos, a população idosa aumentou quase um milhão de indivíduos, passando de 708 570, em 1960, para 1 702 120, em 2001, dos quais 715 073 homens e 987 047 mulheres. (Departamento de Estatísticas Censitárias e da População - 2002).

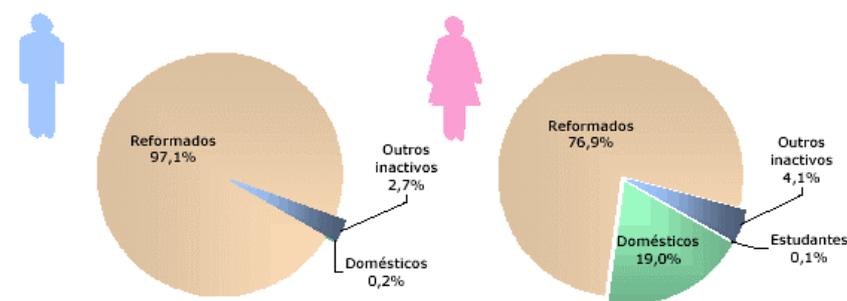


Fonte: INE/DECP, Estimativas e Recenseamentos Gerais da População

Figura 6 - Evolução da Proporção da população jovem e idosa, Portugal 1960 - 2000

3.1.2 - Aspectos socioeconómicos

Os resultados do Inquérito ao Emprego⁹ de 2001 revelam que a maioria da população idosa era inactiva (81%), apresentando cerca de 86% na população feminina, e 74% na masculina.



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

Figura 7 - Estrutura da População idosa inactiva, segundo o sexo, Portugal 2001

Podemos dizer, e segundo a figura 7, os reformados constituem a parte mais importante desta população: 97,1% nos homens e 76,9% nas mulheres. É dentro da categoria de domésticos que existe uma diferença mais visível, isto é 19,0% das Mulheres são domésticas e apenas 0,2% Masculinos.

Em geral, as mulheres idosas trabalham um menor número de horas que os homens com as mesmas idades. Citando a mesma fonte (INE - Inquérito ao emprego 2001) mais de metade das mulheres trabalha menos de 25 horas semanais, enquanto os homens registam a maior proporção entre as 34-40 horas por semana, com valores próximos aos verificados entre as 16-25 horas.

Concluindo, resultados de estudos realizados especificamente para a população mais idosa revelam que os agregados constituídos por idosos a viver em estado de solidão registam taxas mais elevadas de pobreza. (Departamento de Estatísticas Censitárias e da População - 2002).

⁹ www.ine.pt (última utilização 22/10/2010)

3.2 - Respostas Sociais para os Idosos em Portugal

Segundo Martins (2008) “as alterações sofridas pelas sociedades modernas e o seu reflexo nos contextos europeus e mundiais, onde prevalecem prioritariamente os conceitos de optimização da economia, levam-nos a dar particular atenção ao impacto que estes fenómenos produzem nas famílias, bem como nos grupos mais vulneráveis dos quais destacamos os idosos”.

Assim e embora os apoios sociais e financeiros dirigidos aos idosos se continuem a revelar insuficientes no nosso País, parece-me relevante salientar neste relatório algumas formas de equipamentos disponíveis. Segundo Martins (2008), esses equipamentos de Resposta Social para Idosos são:

Lares de Idosos / Residências – Estes equipamentos, são considerados equipamentos colectivos de alojamento/acolhimento e podem ser permanentes ou temporários. Estes mesmo são destinados a fornecer as melhores respostas aos idosos que se encontrem em risco, com perda de independência e/ou autonomia. Actualmente a insuficiência de lares de idosos estatais tem dado origem a uma verdadeira proliferação de lares privados (que visam essencialmente fins lucrativos, que muitas vezes funcionam clandestinamente e sem qualquer condições que confirmem aos idosos o mínimo de dignidade). As Casas da Cidade, com certeza, são o exemplo contrário, pois é uma residências sénior de excelência, com cartas dadas a nível nacional nas várias áreas de serviços que já referi na apresentação das Casas da Cidade. Referia também que as Casas da Cidade ao contrário do que foi dito acima são uma residência apenas pessoas idosas autónomas ou com pequeníssimas dependências.

Lares para Cidadãos Dependentes – constituem respostas residenciais para idosos, que apresentam um maior grau de dependência, por exemplo, idosos acamados

Centros de Dia – são um dos tipos de apoios dados através da prestação de um enorme conjunto de serviços dirigidos a idosos da comunidade que tem como objectivo fundamental desenvolver actividades que facilitem a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.

Centros de Convívio – são centro a nível local, que tem como objectivo apoiar o desenvolvimento de um conjunto de actividades sócio-recreativas e também culturais destinadas aos idosos de uma certa comunidade.

Embora as respostas sociais não corresponderem sempre ao desejável, vai-se assinalando uma crescente inquietação/preocupação da sociedade em implementar algumas respostas mais inovadoras. Destaca-se assim recentemente:

- **O Apoio Domiciliário** consiste na prestação de serviços, por auxiliares e/ou familiares na residência dos utentes, quando estes, por motivo de doença ou outro tipo de dependência, sejam impossibilitados de assegurar temporária, ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas. Este tipo de resposta conquistou vários adeptos, na medida em que se caracteriza pela prestação de um serviço de proximidade com cuidados personalizados e individualizados. Para além disso é preservada a família e a casa que constitui para o idoso um referencial importante para a sua identidade social
- **Acolhimento Familiar** – é um apoio dado por famílias que são consideradas idóneas e que acolhem temporariamente idosos, quando estes não tem família natural, ou tendo-a esta última não proporciona as condições normais de bem-estar
- **As Colónias de Férias e o Turismo Sénior** – são prestações sociais em equipamentos ou não, que permitem um conjunto de actividades que ambicionam agrandar as necessidades de lazer e quebrar a rotina, proporcionando ao idoso um equilíbrio físico, psíquico, emocional e social.
- **O Termalismo** – o termalismo é uma medida que visa possibilitar aos idosos em férias algumas terapia naturais, diminuindo assim o consumo de medicamentos. Faculta igualmente a deslocação temporária da sua residência, possibilitando deste modo o contacto com um meio social diferente, promovendo a troca de experiências, que quebram ou reduzem o frequente isolamento social.

Dentro deste mesmo tema das Respostas Sociais para idosos, temos também um novo modelo organizativo que é a **RNCCI**¹⁰ – Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados. A RNCCI é então um modelo organizativo que foi criado pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e da Saúde, e é formada por um conjunto de instituições públicas e privadas que prestam cuidados continuados de saúde e de apoio Social. Esta nova resposta Social promove a continuidade de cuidados de forma integrada a pessoas em situação de dependência e com perda de autonomia. Os objectivos desta mesma rede são a de prestação de cuidados de saúde e de apoio social de forma integrada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência. Os Cuidados Continuados Integrados estão centrados assim na recuperação global da pessoa, promovendo a sua autonomia e melhorando a sua funcionalidade, no âmbito da situação de dependência em que se encontra. A prestação dos cuidados de saúde e de apoio social é assegurada através de unidades de internamento e de ambulatório e de equipas domiciliárias (RNCCI 2009). As várias tipologias de cuidados que a Rede oferece são:

- Unidade de Convalescença
- Unidades de média duração e reabilitação
- Unidades de longa duração e manutenção
- Unidade de Cuidados paliativos
- Unidade de dia e de promoção da autonomia
- Equipas domiciliárias.

¹⁰ <http://www.rncci.min-saude.pt> (Último acesso 22/06/2010)

3.3 - Qualidade nos serviços em Saúde

A busca crescente da sociedade relativamente a serviços de qualidade originou a necessidade de modificações nas especificidades destes e uma maior exigência feita aos fornecedores dos vários tipos de serviços, não deixando de fora deste novo paradigma os serviços de saúde. Assim, é importante conhecermos o que se entende por qualidade e como se determina a qualidade em serviços, mais especificamente nos serviços de saúde. O conceito de qualidade foi introduzido na saúde nos anos 80 e teve a sua origem no sector da indústria. Os peritos/autores que mais influenciaram e contribuíram para o desenvolvimento deste conceito foram entre outros, Fiegenbaum, Crosby, Juran, Deming, e Donabedian (Malik e Schiesari, 1998).

A qualidade é reconhecida hoje como um factor vital para a sobrevivência das organizações, com ou sem fins lucrativos, publicas e privadas, em qualquer área de actividade. Prioridade máxima da politica dos países mais desenvolvidos, que em Portugal assume especial importância face à plena integração do Mercado Interno e ao reforço de competitividade exigido pela nossa economia. A qualidade na saúde surge como uma exigência de todos os envolvidos nos cuidados de saúde, sendo vista como um seu atributo essencial. Tem, no entanto, algumas características que a diferenciam da qualidade noutras áreas e actividades.

Podemos dizer que o crescimento dos serviços, no sector da saúde, levou à melhoria da qualidade dos mesmos, devido à maior preocupação manifestada com eles.

Segundo Kotler (2000) um serviço é reconhecido características especiais, como:

- A Intangibilidade (não existe a troca de propriedade, o que permite definir normas qualitativas uniformes);
- A Inseparabilidade (a execução e o consumo do serviço ocorrem ao mesmo tempo)
- A Heterogeneidade (prende-se com a diversidade das actividades do serviço e variabilidade inerente a prestação desse serviço)
- A Susceptibilidade (os serviços têm um prazo de validade que, é apenas o tempo que dura a sua prestação)
- A Propriedade (ausência de transferência de propriedade na transacção)

3.4 - O Modelo de Avaliação da Qualidade (Instituto de Segurança Social - IP)

Segundo o Instituto de Segurança Social – IP (ISS-IP 2008a) no âmbito do Subsistema da Acção social administrado pelo ISS, I.P., as acções de apoio social podem ser

desenvolvidas por: Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS); Estabelecimentos Integrados; outras entidades Públicas ou Privadas.

Estas organizações/entidades constituem, actualmente, o principal agente que dinamiza e promove os equipamentos e respostas sociais e tem como função garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas.

Assim em 2003, foi criado, pelo Ministério da Segurança Social e do Trabalho, a CNIS (Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade), a UMP (União das Misericórdias Portuguesas) e a União das Mutualidades Portuguesas, o “Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais”

Como finalidade de se constituir um referencial normativo que permitisse avaliar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente distinguir positivamente ou negativamente as Respostas Sociais, o Instituto de Segurança Social, I.P. através do Departamento de Protecção Social de Cidadania (DPSC), da então Área de Cooperação e Rede Social, Gabinete da Qualidade e da Área de Investigação e Conhecimento concebeu o Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais. (ISS-IP 2008a)

3.4.1- Objectivos do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS-IP)

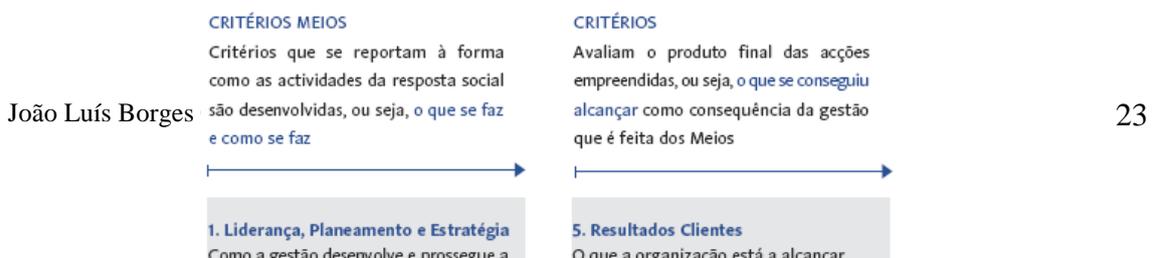
Segundo o ISS-IP (2008a) o Modelo de Avaliação da Qualidade é então um referencial normativo e tem como princípios a de gestão da qualidade. Estão estabelecidas assim as exigências necessárias à execução do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais.

O modelo tem então como objectivo os seguintes itens (ISS-IP 2008a):

- Ser um instrumento de diferenciação positiva das Respostas Sociais, permitindo incentivar a melhoria dos serviços prestados;
- Ser um instrumento de auto-avaliação das Respostas Sociais, permitindo rever de uma forma sistemática o desempenho da organização, as oportunidades de melhoria e a ligação entre aquilo que se faz e os resultados que se atingem;
- Apoiar no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, permitindo uma melhoria significativa da sua organização e funcionamento, nomeadamente através de:
 - melhoria da eficiência e a eficácia dos seus processos;
 - maior grau de participação dos clientes, nos serviços que lhes são destinados;
 - maior dinamização e efectivação da participação da família no âmbito da Resposta Social;
 - aumento do grau de satisfação da percepção ,expectativas e necessidades dos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e, de um modo geral, de todo o meio envolvente da organização e da sociedade em geral;

3.4.2 - Visão geral do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS-IP)

O Modelo de Avaliação da Qualidade baseia-se em oito critérios, sendo quatro respeitantes aos *Meios* e quatro aos *Resultados*.



Quadro 2 - Modelo de Avaliação da Qualidade adaptado do modelo EFQM (ISS-IP 2008)

Essencialmente o modelo diz-nos que “Resultados Excelentes no que se refere ao Desempenho, Clientes, Pessoas e Sociedade são alcançados através da Liderança na condução do Planeamento e Estratégias, das Pessoas, dos Recursos e Parcerias e dos Processos” (EFQM, Modelo de Excelência da EFQM). A elaboração deste Modelo de Avaliação de Qualidade feito pelo ISS - IP teve como referências a norma NP EN ISO9001:2000¹¹ – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos e o Modelo de Excelência da European Foundation for Quality Management (EFQM 2010 citado por ISS-IP 2008b)

A norma acima referida, NP EN ISO 9001:2008, está baseada em oito princípios de gestão da qualidade:

¹¹ <http://www.ipq.pt/> (ultimo acesso 22/09/2010)

- Focalização no Cliente
- Liderança
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem por processos
- Abordagem à gestão através de um Sistema (SGQ)
- Melhoria contínua
- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
- Relações mutuamente benéficas com fornecedores

3.4.3 - Questionário de avaliação de Satisfação das Estruturas Residenciais para idosos do Modelo de Avaliação da Qualidade (ISS-IP)

Como ferramenta de ajuda à implementação do Modelo de Avaliação da Qualidade nomeadamente no que se refere ao Critério 5 – Resultados Clientes (*Satisfação dos Clientes*) foram desenvolvidos três questionários (Anexo A) dirigidos a clientes, colaboradores e parceiros.

No estágio apenas trabalhei com o questionário da *Satisfação de Clientes* que foi o que me pediram, e adaptei às Casas da Cidade (Anexo B). Os questionários dirigidos a colaboradores e parceiros , serão implementados noutra fase.

O tratamento dos resultados adquiridos permitirá monitorizar a percepção dos clientes, colaboradores e parceiros acerca do desempenho da organização e detectar áreas de melhoria e, como resultado, novas metas a atingir.

Os Questionários desenvolvidos têm como principais objectivos

- Avaliar o grau de satisfação em relação à aspectos específicos e globais da Resposta Social;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

3.4.3.1 Questionário da ISS-IP (fundamentação teórica)

Um dos Critérios como referido em cima é o Critério 5 – Resultados Clientes (*Satisfação dos Clientes*). E uma das ferramentas para ajudar a tirar conclusões do grau de satisfação dos clientes é o Questionário de Avaliação da Satisfação - Estrutura Residencial para Idosos do Instituto da Segurança Social – IP.

Ao aplicarmos um questionário, a obtenção de melhores resultados está directamente relacionada com a informação que a organização presta sobre o objectivo, sobre os conceitos e terminologias dos questionários, e de como é garantida a confidencialidade das informações obtidas. (ISS-IP 2008c)

Assim ao estarmos a impulsionar um questionário de satisfação, estaremos a aumentar as expectativas de melhoria junto das partes interessadas. Temos então a necessidade de criar as condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços. (ISS-IP 2008c)

Dentro do Critério 5 – Resultados Clientes (*Satisfação dos Clientes*), uma das metodologias da construção do Questionário (Anexo A) foi a utilização de 5 variáveis/dimensões. Essas variáveis/dimensões vão de encontro com a escala ServQual (que já referi no tópico 3.3 mas que voltei a falar para fundamentar o Questionário do ISS-IP). Esta escala é um dos mais utilizados para medir a qualidade e a satisfação dos clientes em determinados serviços, e procura ultrapassar a subjectividade, ao medir as diferenças significativas entre os padrões de qualidade do serviço percebido pelos clientes e as suas reais expectativas. Este conceito segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), consiste em 5 variáveis/dimensões.

- Tangibilidade (evidencia física – instalações, equipamentos, pessoal e material escrito)
- Confiança e Segurança (capacidade para executar o serviço conforme o prometido com segurança e precisão)

- Capacidade de Resposta (a disponibilidade em ajudar os clientes e prestar serviços rapidamente)
- Fiabilidade (capacidade para realizar o serviço no momento e no local onde o serviço foi prometido)
- Empatia (Capacidade do prestador de serviços de tratar o cliente com respeito, dando uma atenção individual e cuidadosa)

Todas estas as 5 variáveis/dimensões acima referidas estão aplicadas no Questionário do estágio nas Casas da Cidade.

Assim podemos confirmar que o modelo Servqual (figura 9) é um modelo que é o mais utilizado para medir a qualidade e a satisfação dos clientes nos serviços. O modelo assenta então no pressuposto de que o consumidor avalia a qualidade de uma experiência de serviço como o resultado de uma diferença (lacuna ou Gap) entre o serviço esperado e o serviço real percebido, tendo em conta os requisitos que são necessários para que o serviço tenha a qualidade que o próprio cliente espera.

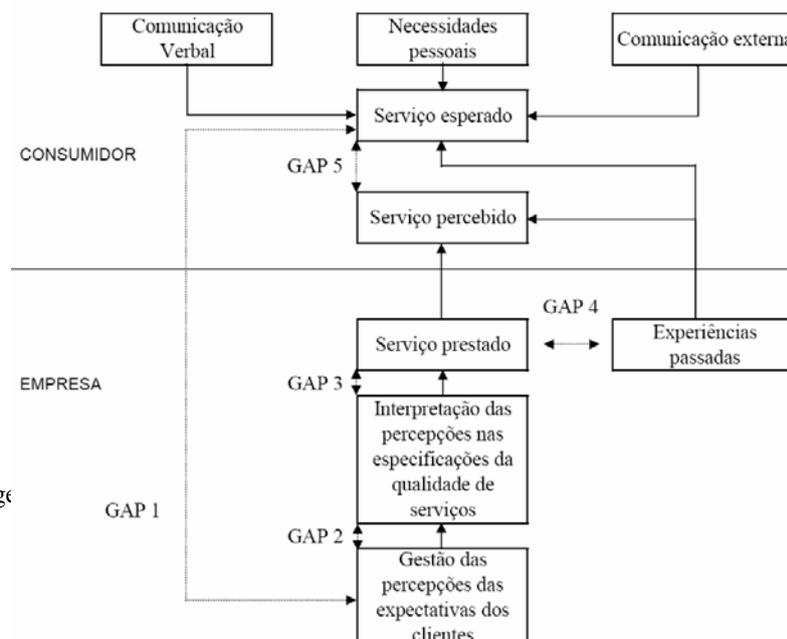


Figura 9 – Modelo Servqual
Fonte Caprichos e Lopes 2008

O modelo Servqual permite aferir os padrões de qualidade do conjunto de produtos e dos serviços produzidos e compreender as diferentes lacunas ao longo de todo o processo de produção e comercialização que deram origem à insatisfação do cliente, associando-as às cinco dimensões de qualidade do modelo, de forma a permitir que se tomem medidas para descobrir as verdadeiras causas e para corrigi-las (Copper et all., 2001 citado por Caprichos e Lopes 2007)

Contudo, no questionário que adaptei (Anexo B) do Modelo de Avaliação da Satisfação das Estruturas Residenciais, apenas avaliei o Serviço Percebido.

4- Estágio Casas da Cidade

4.1- Fases do Projecto de Estágio (cronograma)

1º Fase – Mês Março e Abril. Conhecimento da Organização e interacção com os responsáveis dos vários departamentos e iniciação da planificação do projecto (estive

sempre presente tanto nas “reuniões gerais” como participei e ajudei em alguns eventos). Participei também na elaboração do novo Sistema de Normalização Contabilística (SNC), que substitui o "antigo" Plano Oficial de Contabilidade (POC) e na elaboração de planos de actividades de vários tipos.

2º Fase – Maio – Realização de um Questionário de Satisfação em formato carta aos Residentes das Casas da Cidade dos vários serviços prestados (possível criação do primeiro questionário modelo para as Residências da ESS).

3º Fase – Início de Junho - Entrega do Questionário

4º Fase – Finais de Junho - Recolha e análise dos Questionários

5º Fase – Início de Julho - Identificar pontos fortes e áreas de melhoria dos resultados dos questionários feitos aos residentes das casas da cidade. Elaboração do relatório de estágio com o objectivo de propor soluções nas áreas menos fortes do resultados do Questionário aos residentes.

4.2 - O Projecto de Estágio

O Projecto proposto foi a de avaliação da satisfação de clientes, aos Residentes das Casas da Cidade, utilizando um questionário adaptado do modelo do Instituto Português da Segurança Social. (Anexo B). Este questionário foi pertinente ser realizado pois tendo as Casas da Cidade apenas um ano de vida, nunca se tinha realizado qualquer questionário no âmbito de avaliar o grau de satisfação dos Residentes. O Questionário foi supervisionado pelo Dr. Miguel Carmona, Administrador Executivo das Casas da Cidade.

4.3 - Metodologia

4.3.1 - Tipo de estudo

Para esta investigação optamos por realizar um estudo transversal, descritivo e anónimo, recorrendo á técnica de inquérito por questionário como elemento de recolha de dados. É anónimo pois todos os questionários são pessoais e sem qualquer indicação do nome da pessoa. É transversal pois é aplicado um questionário e apenas um, num único momento (Carmo e Ferreira, 2008). É descrito pois é um estudo com base na descrição dos resultados finais obtidos (Fortin, 2003).

4.3.2 - Amostra

A amostra aleatória simples constituída por 30 Residentes das Casas da Cidade, com idades compreendidas entre os 67 e 86, onde 21 dos residentes são femininos e 9 masculinos.

4.3.3 - Instrumento de recolha de dados

O instrumento utilizado foi um questionário (Anexo B) adaptado do Modelo de Avaliação da qualidade - Questionário de Avaliação da Satisfação Estrutura Residencial para Idosos do Instituto de Segurança Social - IP 2009 (Anexo A) com 35 perguntas fechadas. Para as perguntas 1 a 34 foi considerada uma escala de 5 pontos tipo Likert onde as variáveis vão de entre o “Nada Satisfeito” (0) e o “Totalmente Satisfeito” (4). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA). Esta escala utilizada, a escala de Likert, é

uma escala que indica se estão de acordo ou em desacordo com as determinantes enunciadas. A pergunta 35 é relativa á lealdade para com a Organização e apresenta apenas 2 tipos de resposta fechada (Sim ou Não)

4.3.4 - Procedimentos

Uma vez validado o Questionário por parte do Administrador-Executivo das Casas da Cidade (realização de um pré-teste com alguns colaboradores das Casas da Cidade), foram entregues 60 exemplares do Questionário em envelope na Recepção. Durante o início do mês de Junho foram entregues os envelopes aos Residentes, com a informação do colaborador da Recepção de explicar o conteúdo do envelope. Foi informado também aos Residentes que era um questionário anónimo e confidencial. Finais de Junho apenas tinha recebido cerca de 32 envelopes, ao qual 2 não estavam preenchidos.

O tratamento dos dados recebidos pelos questionários foi realizado no programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versão 17.0. Após a recolha de dados, estes foram inseridos na base de dados, construído previamente pelo aluno, e seguidamente realizado uma análise estatística descritiva das resposta obtidas. Terminada a fase da análise estatística foi feita uma análise crítica e construtiva dos mesmos.

Toda a recolha de dados e análise dos mesmos, foi assegurada e respeitado, toda a confidencialidade e anonimato.

5- Resultados

A apresentação dos resultados vai ser iniciada pela apresentação de uma análise de consistência interna da escala do questionário através do coeficiente de *Alpha de Cronbach*. De seguida a apresentação de dados referentes a Idade e Sexo da amostra. Posteriormente irei apresentar as respostas obtidas nas 35 questões. Nas 33 primeiras questões irei dividi-las em 5 variáveis: Factores Tangíveis (pergunta 1 á 7); Fiabilidade (pergunta 8 á 13); Capacidade de Resposta (pergunta 14 á 21); Confiança e Segurança (pergunta 22 á 28); Empatia (pergunta 29 á 33). A penúltima pergunta (pergunta 34) é

uma pergunta de classificação geral do grau de satisfação, e a última é relativa à lealdade com a Organização.

Foi realizada uma análise de consistência interna do questionário (feita pelo programa SPSS) através do coeficiente *Alpha de Cronbach*. O resultado obtido foi de 0,959 como se pode ver no quadro 3 abaixo. Segundo Murphy e Davidsholder (1988), citados por Garcia-Marques e Maroco (2006) um alpha inferior a 0,60 indica uma fiabilidade inaceitável e um alpha superior a 0,70 indica uma fiabilidade aceitável e é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas.

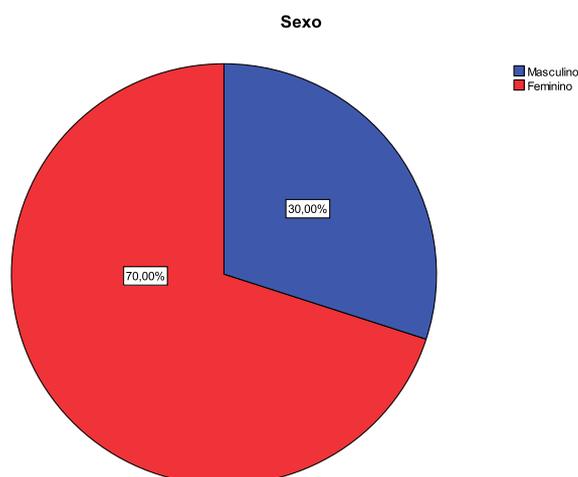
Cronbach's Alpha	N of Items
,959	37

Tabela 1 - Coeficiente Alpha Cronbach

Os dados que iram aparecer até ao final do tópico Resultados, foram todos trabalhados e analisados com a ajuda do programa acima referido, o SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) - Este programa serve de apoio a tomada de decisão que inclui: aplicação analítica, Data Mining, Text Mining e estatística que transformam os dados em informações importantes (Wikipedia 2010).

No que diz respeito aos itens Sexo/género pode-se observar na Quando 4 e Gráfico 1 que a maioria dos Residentes que responderam ao questionário 21 (70%) são do sexo feminino e 9 (30%) são do sexo masculino.

		Frequência	Percentagem
Valid	Masculino	9	30,0
	Feminino	21	70,0
	Total	30	100,0



Quando 4 - Género do Residente

Gráfico 1 - Género do Residente

No que diz respeito á idade (Quadro 5), 3 idosos (10%) tem idades compreendidas entre os 65-69, 8 idosos (26,7%) idades compreendidas entre os 70-74, 8 idosos (26,7%) idades compreendidas entre os 75-79, 10 idosos (33,3%) idades compreendidas entre os 80-84, 1 idoso apenas (3,3%) acima dos 85 anos.

		Idade	
		Frequência	Percentagem
Valid	65-69	3	10,0
	70-74	8	26,7
	75-79	8	26,7
	80-84	10	33,3
	>85	1	3,3
	Total	30	100,0

Quadro 5 - Idade dos Residentes

Em relação ás afirmações, vai realizar-se uma análise agrupando as afirmações que nos permitem responder aos objectivos de estudos. Serão agrupadas conforme as dimensões/variáveis:

- Factores tangíveis (pergunta 1 á 7),
- Fiabilidade (pergunta 8 á 13),
- Capacidade de Resposta (pergunta 14 á 21)
- Confiança e Segurança (pergunta 22 á 28)
- Empatia (pergunta 29 á 33)

A penúltima pergunta (pergunta 34) e última pergunta (pergunta 35) será analisada em separado pois uma tem a haver com o grau de satisfação Geral do Residente para com as Casas da Cidade, e a ultima pergunta, uma pergunta de carácter de lealdade com as Casas da Cidade.

Factores Tangíveis	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
N-30	F (A) F (r)(%)	Media				
P1-Estado de conservação dos edifícios	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=13 (43,3%)	F=12 (40,0%)	3,23
P2- Limpeza e arrumação das instalações	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=13 (43,3%)	F=12 (40,0%)	3,23

P3- Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=12 (40%)	F=13 (43,4%)	3,27
P4- Os equipamentos são actuais	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=12 (40%)	F=13 (43,4%)	3,27
P5- Estado de conservação dos equipamentos	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=12 (40%)	F=13 (43,4%)	3,27
P6- Conforto e adequação das instalações	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=12 (40%)	F=13 (43,4%)	3,27
P7- Apresentação e imagem dos colaboradores	F=0 (0%)	F=1 (3,3%)	F=3 (10,0%)	F=17 (56,7%)	F=9 (30%)	3,13

Tabela 2 - Variável Factor Tangível

Pode-se observar na Variável Factores Tangíveis (Tabela 2) que na pergunta “ Estado de conservação dos edifícios, que 5 (16,7%) responderam que estavam satisfeitos, 13 (43,4%) responderam Muito Satisfeitos e 12 (40%) responderam que estavam Totalmente Satisfeitos

Na pergunta “Limpeza e arrumação das instalações” , apenas 5 (16,7%) responderam Satisfeito, 13 (43,3%) Muito Satisfeito e 12 /40%) responderam Totalmente Satisfeitos

No que diz respeito á pergunta “ Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações” , tivemos 5(16,7%) dos residentes que responderam que estavam Satisfeitos , 12(40%) dos residentes estavam Muito Satisfeitos e 13 (43,3%) responderam Muito Satisfeitos

Na pergunta “ Os equipamentos são actuais “, 5 (16,7%) responderam que estavam Satisfeitos, 12 (40%) que estavam Muito Satisfeitos, e por fim 13 (43,4%) dos residentes responderam que estavam Totalmente Satisfeito.

Em relação á pergunta “Estado de conservação dos equipamentos” pode-se observar que 5(16,7%) responderam que estavam Satisfeitos, 12(40%) responderam Muito Satisfeitos e 13(43,3%) Muito Satisfeitos.

Na pergunta “Conforto e adequação das instalações”, 5(16,7%) dos Residentes responderam que estavam Satisfeitos , 12(40%) responderam Muito Satisfeitos e 13(43,3%) responderam Muito Satisfeitos

Na ultima pergunta das Variáveis Factores Tangíveis, 1 (33,3%) residente respondeu que estava Pouco Satisfeito, 3 (10,0%) Satisfeito, 17 (56,6%) Muito Satisfeito, e por fim 9(30%) responderam Totalmente Satisfeito

$$\frac{3,23+3,23+3,27+3,27+3,27+3,27+3,13}{7} = 3,24 \text{ (Muito Satisfeito)}$$

A média Total da Variável Factores Tangíveis é de 3,24, que numa escala de 0 a 4 onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito e 4 Totalmente Satisfeito, a Variável Factores Tangíveis está no **Muito Satisfeito**.

Fiabilidade	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
N-30	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	Media
P8- Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados	F=0 (0%)	F=3 (10%)	F=9 (30%)	F=14 (46,7%)	F=4 (13,3%)	2,63
P9- Planeamento, organização e execução dos serviços e	F=0	F=3	F=12	F=11	F=4	2,53

actividades em geral	(0%)	(10,0%)	(40,0%)	(36,7%)	(13,3%)	
P10- Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=18 (60,0%)	F=7 (23,3%)	3,07
P11- Informação e participação na elaboração das actividades das Casas da Cidade	F=3 (10,0%)	F=13 (43,3%)	F=12 (40,0%)	F=2 (6,7)	F=0 (0%)	1,43
P12- Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=21 (70,0%)	F=7 (23,3%)	F=2 (6,7%)	2,37
P13- Confiança na capacidade da organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões	F=0 (0%)	F=2 (6,7%)	F=13 (43,3%)	F=12 (40,0%)	F=3 (10,0%)	2,53

Tabela 3 - Variável Fiabilidade

Pode-se observar na variável de Fiabilidade (Tabela 3) na pergunta “Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados” 3 (10%) Residentes responderam que estavam Pouco Satisfeitos, 9 (30%) responderam á pergunta como Satisfeitos, 14 (46,7%) responderam que estavam Muito Satisfeitos, e apenas 4 (13,3%) responderam Totalmente Satisfeitos.

Em relação á pergunta “Planeamento, organização e execução dos serviços e actividades em geral , 3 (10,0%) dos questionados responderam Pouco Satisfeitos, 12(40,0%) responderam Satisfeitos, 11(36,7%) responderam Muito Satisfeitos, e 4(13,3%) Totalmente Satisfeitos.

Na pergunta “Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento, apenas 5(16,7%) responderam que estavam Satisfeitos, 18(60,0%) responderam Muito Satisfeitos, e 7(23,3%) responderam Totalmente Satisfeitos.

Em relação á pergunta “ Informação e participação na elaboração as actividades das Casas da Cidade, 3(10,0%) responderam que estavam Nada Satisfeitos , 13(43,3%) Pouco Satisfeitos, 12(40,0%) Satisfeitos, e por fim 2(6,7%) dos Residentes responderam Muito Satisfeitos.

A pergunta “Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza”, teve a maioria dos Residentes, 21(70,0%) a responder Satisfeitos, 7(23,3%) a responder Muito Satisfeitos e apenas 3 (10,0%) a responder Totalmente Satisfeitos

Por fim, na pergunta “Confiança na capacidade da Organização para ajudar a resolver os seus problemas/questões” tivemos 2(6,7%) dos Residentes a responder Pouco Satisfeitos, 13(43,3%) a responder Satisfeito, 12(40,0%) a responder Muito Satisfeito, e 3(10,0%) a responder Totalmente Satisfeitos.

$$\text{Media de Satisfação para a Variável Fiabilidade} = \frac{2,63+2,53+3,07+1,43+2,37+2,53}{6} = 2,43 \text{ (Satisfeito)}$$

A média Total da Variável Fiabilidade é de 2,43 , que numa escala de 0 a 4 onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito e 4 Totalmente Satisfeito, a Variável Fiabilidade está no **Satisfeito**.

Capacidade de Resposta	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
N-30	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	Media
P14- Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços	F=0 (0%)	F=3 (10%)	F=7 (23,3%)	F=22 (73,3%)	F=1 (3,3%)	2,80
P15-Adequação das refeições aos	F=2	F=4	F=10	F=11	F=3	2,30

seus gostos e necessidades	(6,7%)	(13,3%)	(33,3%)	(36,7%)	(10,0%)	
P16- Apoio nos cuidados e higiene e imagem de que precisa	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=4 (13,3%)	F=19 (63,3%)	F=7 (23,3%)	3,10
P17- Apoio nos cuidados de saúde de que precisa	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=20 (66,7)	F=5 (16,7%)	3,00
P18- Apoio na realização das suas actividades pessoais	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=6 (20,0%)	F=17 (56,7%)	F=7 (23,3%)	3,03
P19- Adequação das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades	F=0 (0%)	F=4 (13,3%)	F=17 (56,7%)	F=9 (30,0%)	F=0 (0%)	2,17
P20- Diversidade e quantidade das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas	F=0 (0%)	F=3 (10,0%)	F=14 (46,7%)	F=13 (43,3%)	F=0 (0%)	2,33
P21- Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=8 (26,7%)	F=19 (63,3%)	F=3 (10,0%)	2,83

Tabela 4 - Variável Capacidade de Resposta

Pode-se observar na Variável Capacidade de Resposta (Tabela 4) que na pergunta “ Modo/Desempenho como os colaboradores prestam os serviços” tivemos 3(10%) dos residentes que responderam Pouco Satisfeitos, 7(23,3%) Satisfeitos, a maioria (22(73,3%) respondeu Muito Satisfeitos e apenas 1(3,3%) respondeu Totalmente Satisfeitos

Em relação á pergunta “ Adequação das refeições aos seus gostos e necessidades” , 2(6,7%) dos residentes responderam Nada Satisfeitos, 4(13,3%) responderam Pouco Satisfeitos, 10(33,3%) Satisfeitos, 11(33,7%) responderam que estava Muito Satisfeitos , e 3(10,0%) Totalmente Satisfeitos.

A pergunta “ Apoio nos cuidados e higiene e imagem de que precisa”, teve como respostas , 4(13,3%) dos residentes responderam que estavam Satisfeitos, 19(63,3%) responderam que estavam Muito Satisfeitos , e 7(23,3%) responderam Totalmente Satisfeitos

No que diz respeito á pergunta “Apoio nos cuidados de Saúde de que precisa”, 5(16,7%) responderam Satisfeito, a maioria 20(66,7%) respondeu Muito Satisfeito , e 5(16,7%) respondeu Totalmente Satisfeito

Na pergunta “ Apoio na realização das suas actividades pessoais, 6(20,0%) respondeu Satisfeito, 17(56,7%) Muito Satisfeito e 7(23,3%) respondeu Totalmente Satisfeitos

Na pergunta “ adequação das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades que , 4(13,3%) dos residentes responderam que estavam Pouco Satisfeitos, 17(56,7%) estavam Satisfeitos , e que 9(30,0%) estavam Muito Satisfeitos

Em relação á pergunta “ Diversidade e quantidade das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas , 3(10,0%) dos residentes responderam Pouco Satisfeitos, 14(46,7%) responderam Satisfeitos e finalmente 13(43,3%) responderam Muito Satisfeitos.

Por fim , na pergunta “ Disponibilidade dos colaboradores sempre que precisa do seu apoio, 8(26,7%) responderam Satisfeitos, a maioria 19(63,3%) responderam Muito Satisfeitos, e apenas 3(10,0%) responderam que estavam Totalmente Satisfeitos.

$$\frac{2,80+2,30+3,10+3+3,03+2,17+2,33+2,83}{8} = 2,70 \text{ (Muito Satisfeito)}$$

A média Total da Variável Capacidade de Resposta é de 2,695 , que numa escala de 0 a 4 onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito e 4 Totalmente Satisfeito, a Variável Capacidade de Resposta está no **Muito Satisfeito**.

Confiança e Segurança	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
N-30	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	Media
P22 - Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=2 (6,7%)	F=21 (70,0%)	F=7 (23,3%)	3,17

P23- Cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=19 (63,3%)	F=6 (20,0%)	3,03
P24- Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=5 (16,7%)	F=19 (63,3%)	F=6 (20,0%)	3,03
P25- Simpatia, educação e atenção dos colaboradores	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=6 (20,0%)	F=14 (46,7%)	F=10 (33,3%)	3,13
P26- Esclarecimento de informação prestada pelos colaboradores sempre que precisa	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=8 (26,7%)	F=13 (43,3%)	F=9 (30,0%)	3,03
P27- Respeito da organização Casas da Cidade pelas suas decisões e opções	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=10 (33,3%)	F=11 (36,7%)	F=9 (30,0%)	2,97
P28- Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual (higiene pessoal , medicamentos, actividades, etc)	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=8 (26,7%)	F=14 (46,7%)	F=8 (26,7%)	3,00

Tabela 5 – Variável Confiança e Segurança

Pode-se observar na Variável Confiança e Segurança (Tabela5) que na pergunta “Sistemas de Segurança contra Roubo, incêndio e Intrusão que apenas 2(6,7%) responderam Satisfeito, 21(70,0%) Muito Satisfeito e 7(23,3%) respondeu Totalmente Satisfeito.

Em relação á pergunta “Cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores” apenas 5(16,7%) respondeu Satisfeito , a maioria 19(63,3%) respondeu Muito Satisfeito e 6 (20,0%) respondeu Totalmente Satisfeito.

Na pergunta “Forma como a organização assegura a confidencialidade dos seus dados pessoais, apenas 5(16,7%) respondeu Satisfeito , a maioria 19(63,3%) respondeu Muito Satisfeito e 6 (20,0%) respondeu Totalmente Satisfeito.

Observou-se que na pergunta “ Simpatia, educação e atenção dos colaboradores”, 6 (20,0%) dos residentes responderam Satisfeito, 14 (46,7%) Muito Satisfeito, e 10(33,3%) Totalmente Satisfeito

No que refere á pergunta “ Esclarecimento de informação presta pelos colaboradores sempre que precisa”, 8 (26,7%) responderam Satisfeito, 13 (43,3%) Muito Satisfeito e 9 (30,0%) Totalmente Satisfeito.

Em relação á pergunta “ Respeito da organização Casas da Cidade pelas suas decisões e opções, 10 (33,3%) dos residentes responderam Satisfeito, 11 (36,7%) respondeu Muito Satisfeito, e 9 (30,0%) Totalmente Satisfeito.

Por ultimo, na pergunta “ Forma como os colaboradores cumprem o seu plano individual (higiene pessoal, medicamentos, actividades, etc.”, 8 (26,7%) responderam Satisfeito, 14 (46,7%) respondeu Muito Satisfeito, e 8 (26,7%) respondeu Totalmente Satisfeitos

$$\text{Media Total de Satisfação para a Variável Confiança e Segurança} = \frac{3,17+3,03+3,03+3,13+3,03+2,97+3,00}{7} = 3,05 \text{ (Muito Satisfeito)}$$

A média Total da Variável Confiança e Segurança é de 3,05 , que numa escala de 0 a 4 onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito e 4 Totalmente Satisfeito, a Variável Confiança e Segurança está no **Muito Satisfeito**.

Empatia	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
N-30	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	F(A) F(r)(%)	Media
P29 - Tratamento e encaminhamento das reclamações dos clientes	F=0 (0%)	F=1 (3,3%)	F=9 (30,0%)	F=18 (60,0%)	F=2 (6,7%)	2,70
P30- Respeito e consideração da organizações pelas	F=0	F=7	F=6	F=11	F=6	2,53

sugestões dos clientes	(0%)	(23,3%)	(20,0%)	(36,7%)	(20,0%)	
P31- Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização	F=1 (3,3%)	F=10 (33,3%)	F=11 (36,7%)	F=5 (16,7%)	F=3 (10,0%)	1,97
P32- Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=15 (50,0%)	F=10 (33,3%)	F=5 (16,7%)	2,67
P33- Apoio dos colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal	F=0 (0%)	F=0 (0%)	F=7 (23,3%)	F=16 (53,3%)	F=7 (23,3%)	3,00

Tabela 6 – Variável Empatia

Pode-se observar na Empatia (Tabela 6) que na pergunta “Tratamento e encaminhamento das reclamações dos clientes “ que apenas 1(3,3%) responderam Nada Satisfeito, 9(30,0%) Satisfeito , 18 (60%) respondeu Muito Satisfeito e apenas 2(6,7%) respondeu Muito Satisfeito.

Em relação á pergunta “Respeito e consideração da organizações pelas sugestões dos clientes” 7(23,3%) responderam Pouco Satisfeitos, 6(20,0%) responderam Satisfeitos, 11(36,7%) responderam Muito satisfeitos , e por fim 6(20,0%) responderam Totalmente Satisfeitos.

Na pergunta “ Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização”, apenas 1(3,3%) residentes respondeu Nada Satisfaz, 10(33,3%) respondeu Pouco Satisfaz, 11(36,7%) Satisfaz, 5(16,7%) Muito Satisfaz , e 3(10,0%) residentes responderam Totalmente Satisfeito.

No que refere á pergunta “Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem e apoiarem a resolução dos seus problemas pessoais “, 15 (50,0%) dos inquiridos respondeu Satisfaz, 10(33,3%) respondeu Muito Satisfaz , e 5(16,7%) respondeu Muito Satisfaz.

Por fim na pergunta “ Apoio dos colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal”,

7(23,3%) respondeu Satisfaz, 16(53,3%) respondeu Muito Satisfaz, e 7(23,3%) respondeu Totalmente Satisfaz

$$\frac{2,70+2,53+1,97+2,67+3,00}{5} = 2,574 \text{ (Muito Satisfeito)}$$

A média Total da Variável Empatia é de 2,574 , que numa escala de 0 a 4 onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito e 4 Totalmente Satisfeito, a Variável Empatia está no **Muito Satisfeito**.

Media total das Variáveis do Questionário

Variáveis do Questionário	Factores Tangíveis	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Confiança e Segurança	Empatia
Numero de perguntas	7	6	8	7	5

Media total das Variáveis do Questionário

Variáveis do Questionário	Factores Tangíveis	Fiabilidade	Capacidade de Resposta	Confiança e Segurança	Empatia
Numero de perguntas	7	6	8	7	5
Media Total (Escala de 0 a 4)	3,2386	2,4267	2,6950	3,0514	2,5740
0 (Nada Satisfeito)	Muito Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito
1 (Pouco Satisfeito)					
2 (Satisfeito)					
3 (Muito Satisfeito)					
4 (Totalmente Satisfeito)					

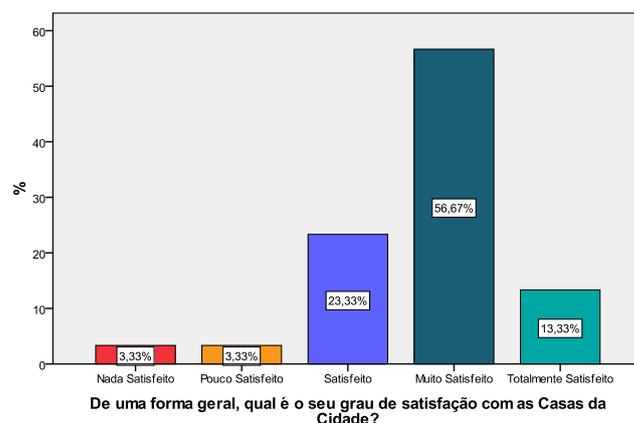
Tabela 7 – Media total das Variáveis do Questionário

A tabela 7 demonstra a media total das várias variáveis que estavam no Questionário. Podemos observar que a que teve menor pontuação foi a Variável Fiabilidade, e a que obteve maior pontuação foi a Variável Factores Tangíveis. A soma da Media total das Variáveis dá um resultado de **2,79**. Numa escala de 0 a 4, onde 0 é Nada Satisfeito, 1 é Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito, e 4 Totalmente Satisfeito, a soma da Media total das Variáveis do um resultado de Muito Satisfeito.

P34-De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com as Casas da Cidade?

	Frequência	Percentagem
Valid Nada Satisfeito	1	3,3
Pouco Satisfeito	1	3,3
Satisfeito	7	23,3
Muito Satisfeito	17	56,7
Totalmente Satisfeito	4	13,3
Total	30	100,0

De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com as Casas da Cidade?



Quando 6- Grau de Satisfação dos Residentes Residentes

Gráfico 2 - Grau de Satisfação dos

Na pergunta sobre o Grau de satisfação Geral das Casas da Cidade (Quadro 6) podemos observar que 1(3,3) pessoa respondeu Nada Satisfeito, 1(3,3) Pouco Satisfeito, 7(23,3%)

Satisfeito, mais de metade 17(56,7) responderam Muito Satisfeito , e 4(13,3%) Residentes responderam que estavam Totalmente Satisfeitos

P35- Se um amigo seu precisasse, recomendaria esta organização?

		Frequência	Percentagem
Valid	Sim	28	93,3
	Não	2	6,7
	Total	30	100,0

Quando 7-Quadro de lealdade com as Casas da Cidade
 CC

Se um amigo seu precisasse, recomendaria esta organização?

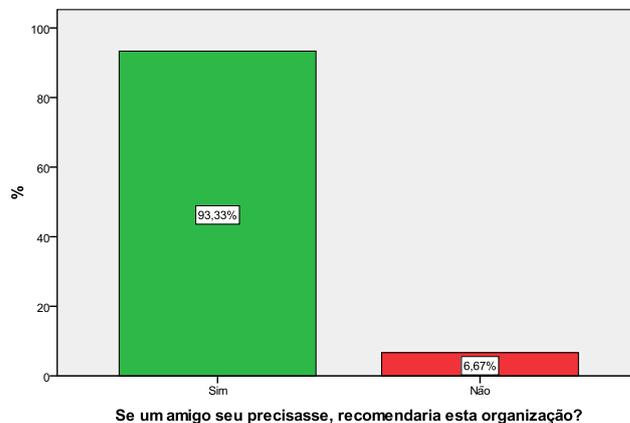


Gráfico 3 - Quadro de lealdade com as Casas da Cidade

Em relação á pergunta de lealdade com a organização (Quadro 7) “ Se um amigo seu precisasse recomendaria esta organização?”, tivemos 28 (93,3%) respostas que Sim, e apenas 2 (6,7%) que não.

6- Discussão de resultados

Neste tema iremos analisar e discutir as melhores e as piores Variáveis (Factores Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Confiança e Segurança e Empatia. Analisarei também as melhores e as piores respostas dadas dentro dessas Variáveis. No fim irei analisar a pergunta de Grau de Satisfação Geral (P34) e a pergunta de Lealdade (P35) que também estavam no Questionário, mas fora das Variáveis acima referidas.

Como podemos observar na Tabela 7, a Variável que obteve um menor resultado, foi a Fiabilidade, e a que obteve resultado maior foi a Variável Factores Tangíveis. Podemos referir que, alguns residentes das Casas da Cidade a nível de Fiabilidade não acreditam, ou estão descontentes em relação à “capacidade para realizar o serviço prometido de uma forma segura e com precisão” (Parasuranam et al 1985) . O mesmo não acontece com a Variável Factores Tangíveis que obteve um resultado de “Muito Satisfeito”, e segundo (Parasuranam et al 1985) factores Tangíveis são “os aspecto físico das instalações, equipamentos e pessoas”.Portanto podemos concluir que das várias Variáveis, os Residentes estão Muito Satisfeitos com o aspecto físico das instalações, equipamento, pessoal e materiais (Factores Tangíveis), e só Satisfeitos com a capacidade para a realização do serviço prometido de uma forma segura e com precisão (Fiabilidade).

Apesar da Variável Fiabilidade ter sido a menor classificada (Satisfaz) e todas as outras Variáveis terem tido Médias Finais de resultados de Muito Satisfeitas (tabela7), podemos observar que nas Tabelas das respostas individuais das perguntas de Variáveis como por exemplo na Capacidade de Resposta (Tabela 4), Empatia (Tabela 6) e também da Fiabilidade (Tabela 3), temos médias de respostas individuais que estão classificadas como Satisfaz e uma como Pouco Satisfaz.

Na Fiabilidade (Tabela 3) a pergunta 11 está classifica pelas residentes como Pouco Satisfaz e a pergunta 12 como Satisfaz.

Na Capacidade de Resposta (Tabela 4), tanto a pergunta 15, pergunta 19 e pergunta 20, tiveram classificações de Satisfaz.

Na Empatia (Tabela 6), a pergunta 31 teve a classificação de Satisfaz também.

Analisamos de seguida, cada uma destas perguntas que obtivemos menor cotação geral do questionário e fazer uma análise crítica dos mesmos. No final deste Capítulo falarei um pouco também da Melhor variável e das melhores cotações nas perguntas dos Questionários.

6.1 Análise dos Pontos a melhorar

Na variável Fiabilidade, na pergunta 11 “ Informação e participação na elaboração das actividades das Casas da Cidade” (Tabela 3), observou-se que 3 (10,0%) dos Residentes estavam Nada Satisfeitos, 13 (43,3%) Pouco Satisfeitos, 12 (40,0%) Satisfeitos e apenas 2(6,7%) estavam Satisfeitos. Este descontentamento geral por parte dos Residentes das Casas da Cidade, está relacionada com a organização desta mesma. Os Residentes das Casas da Cidade, apesar de terem muitas actividades mensais (passeios, desporto, Tai-shi, fitness, etc.) , não participam nessa elaboração , e nem tem informação da reunião mensal que existe pela parte dos colaboradores para o agendamento dessas mesmas Actividades. Assim pode-se observar que os Residentes deram uma classificação de Pouco Satisfeito a essa mesma pergunta 11 pois os Residentes sentem que por vezes as actividades que lhes são oferecidas, não são aquelas que eles pretendem para os seus interesses e gostos pessoais

Ainda na Variável de Fiabilidade, na pergunta 12 “Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza”, esta teve uma média de Satisfeito por parte dos residentes. Aqui mais de metade dos residentes, 21 (70,0%) estavam Satisfeitos, 7 (23,3%) Muitos Satisfeitos, e apenas 2 (6,7%) Totalmente Satisfeitos. Apesar de a resposta a esta pergunta ter sido Satisfaz por parte de mais de metade dos Residentes, isto pode reflectir, a meu ver, um pouco a escassa informação que as Casas da Cidade por vezes cedem aos seus Residentes em relação ao processo para aceder a outros serviços, nomeadamente Serviços de lazer, de actividade lúdicas etc.

Na Variável Capacidade de Resposta, apesar de esta ter sido Classificada como Muito Satisfeito a nível de Media total das várias perguntas que a compunha (Tabela 7), esta

mesma tem 3 perguntas classificadas como Satisfeito, nomeadamente a pergunta 15, pergunta 19, e a pergunta 20 que se encontram na tabela 4.

Irei começar por analisar a pergunta 19 e 20 (Tabela 4). Nestas duas perguntas podemos fazer correlação com uma terceira, a pergunta já analisada acima, a pergunta 11 (Tabela 3). Se repararmos estas 3 perguntas tem uma conexão, apesar de estarem 2 numa variável, e uma noutra. Se o Residentes classifica como Pouco Satisfeito a pergunta 11 “Informação e participação na elaboração das actividades das Casas da Cidade” (Tabela3), é claro que irá classificar como Satisfaz a pergunta 19 “Adequação das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades, e Satisfaz a pergunta 20 “ Diversidade e quantidade das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal disponibilizadas” isto porque se o Residente não tem informação e participação na elaboração das actividades mensais (P11) das Casas da Cidade, a adequação dessas actividades (P19), diversidade e quantidade (P20) não serão as mais satisfatórias pois não existe essa informação e participação.

Na pergunta 15 “ Adequação das Refeições aos seus gostos e necessidades “, esta teve uma média de respostas de Satisfeito, onde 2(6,7%) dos Residentes responderam que estavam Nada Satisfeitos, 4(13,3%) Pouco Satisfeitos, 10(33,3%) Satisfeitos , 11 (36,7%) Muito Satisfeitos , e apenas 3 (10,0%) Totalmente Satisfeitos. Como podemos observar dos 30 inquiridos, temos 2 residentes Nada Satisfeitos , e 4 Pouco Satisfeitos. Isto faz com que pelas 6 pessoas considerem que as refeições não sejam adequadas aos seus gosto e necessidades. Este resultado pode querer dizer que os Residentes não estão totalmente Satisfeitos com a elaboração das ementas, preparação, confecção, distribuição, e apoio das refeições de acordo com as necessidades dos mesmos. (ISS-IP-2008b). Na minha opinião, nesta área da alimentação deveria ser feito um estudo específico sobre a alimentação, pois estão varias variáveis envolvidas, nomeadamente as que referi acima (ementas, preparação, confecção, distribuição etc.).

Na Variável Empatia (Tabela 6), a pergunta com menor cotação (Satisfaz) foi a pergunta 31, “ Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização”, que teve 1 (3,3%) residentes a responder Nada Satisfeito, 10 (33,3%) que responderam Pouco Satisfeitos, 11 (36,7%) Satisfeitos, 5 (16,7%) Muito Satisfeitos, e apenas 3 (10,0%) Totalmente Satisfeitos. Mais uma vez esta pergunta reflecte a interacção dos

Residentes com a Organização Casas da Cidades pois existe, a meu ver, uma deficiente comunicação da informação disponível pelos Colaboradores para com os Residentes. Com esta pergunta percebe-se que alguns dos residentes não estão satisfeitos com mudanças e alterações nas Casas da Cidade, nomeadamente saída e entradas de Colaboradores (Administrativos, Auxiliares, Gestores) dos quadros da Residência, como se sucedeu a quando do meu estágio (saiu uma Colaboradora que os Residentes gostavam muito, e ninguém os avisou, o que gerou mal estar por parte dos Residentes).

6.2 Análise dos Pontos Fortes

Como podemos observar pela tabela 7, a análise geral das Casas da Cidade nas várias Variáveis analisadas foi de Muito Satisfeito, á excepção da Variável fiabilidade que obteve o resultado de Satisfeito. Contudo neste ponto irei analisar os resultados que achei mais importantes nas áreas mais fortes das Casas da Cidade. Irei no fim deste tópico falar de 2 aspectos positivos, que foram os resultados da Perguntas 34 (pergunta de Grau de Satisfação geral dos Residentes) e da Pergunta 35 (pergunta de lealdade, onde se perguntava se recomendaria as Casas da Cidade a um amigo)

As Casas da Cidade a nível de Factores Tangíveis tiveram resultados bastante positivos. Isto deve-se ao facto de em parte a Organização Casas da Cidade dar bastante ênfase a uma apresentação e imagem cuidada tanto dos seus colaboradores, como da própria estrutura residencial. Perguntas como “ Limpeza e arrumação das instalações “ , Estado de conservação dos edifícios”, “Conforto e adequação das Instalações, Apresentação e imagem dos colaboradores” , “Facilidade de acesso , circulação e movimentação nas instalações”, tiveram todas cotação de Muito Satisfeito por parte dos residentes. A utilização de manuais e de formações constantes aos colaboradores; Manual de acolhimento (Anexo C), Manual de recepção do Clientes (Anexo D), Planos de Formação (Anexo E), Regulamentos sobre Fardamento e Apresentação de Auxiliares e Administrativos (Anexo F), Planos de Limpezas etc, são exemplos de como os resultados foram tão Positivos.

A nível da Variável Fiabilidade (tabela 3), um dos resultados maiores foi a da pergunta 10 “ Informação sobre o Regulamento Interno e regras em funcionamento” que obteve o melhor resultado dentro do Muito Satisfeito. Este resultado era esperado pois sempre que um Residente entra nas Casas da Cidade, a leitura do Regulamento Interno (Anexo H) é um dos documentos chave para o esclarecimento das varias duvidas que poderão surgir. Dentro deste Regulamento Interno explica-se todo os direitos e deveres dos residentes, como também dos serviços que este pode adquirir. Posso dizer que durante os 3 meses que passei nas Casas da Cidade, uma das condições que não falhava na apresentação das Casas da Cidade aos possíveis futuros residentes, era a apresentação deste mesmo Regulamento Interno.

Na Variável Capacidade de Resposta (Tabela 4) os pontos positivos que foquei mais foram as pergunta 16 “Apoio nos cuidados e higiene e imagem de que precisa” , pergunta 17, “Apoio nos cuidados de saúde de que precisa” , e por fim “ pergunta 18, “Apoio na realização das suas actividades pessoais”. Todas as respostas dos Residentes a estas perguntas foram de Muito Satisfeitos. Na pergunta 16, a resposta de Muito Satisfeito, deve-se ao facto de todos os Colaboradores (Auxiliares, Administrativos, etc) levarem muito em conta o apoio que se deve de prestar seus Residentes, nomeadamente nos serviços de cuidados e higiene e imagem que são supervisionados tanto por auxiliares, como acompanhados pelo Cabeleireiro e Manicura que existe nas Casas da Cidade. Na pergunta 17, os Residentes também a classificaram como Muito Satisfeitos, pois as Casas da Cidade disponibilizam um serviço de cuidados de saúde de excelência (existe um departamento medico e de enfermagem onde no primeiro existe uma consulta mensal de Clínica Geral grátis para todos os residentes e no segundo uma equipe de enfermeiros responsáveis pela medicação/monitorização e cuidados clínicos de rotina dos Residentes). Por fim na pergunta 18, que também teve uma resposta média de Muito Satisfeito, o apoio na realização das actividades pessoais dos Residentes, é feita por uma equipe de auxiliares que ajuda nas várias actividades pessoais ao qual requer algum cuidado como por exemplo, deslocações ao exterior, passeios pelas redondezas das Casas da Cidade, ajuda na compra de bens, etc. Em todas estas perguntas da Variável Capacidade de Resposta podemos dizer que esta é bem aplicada pois existe a disponibilidade para ajudar os clientes e prestar um serviço imediato (Parasuranam et al 1985 citado por Mossberg, L.L 2000)

Na Variável Confiança e Segurança (Tabela 5) observei que todas as perguntas tiveram resultados Muito Satisfeitos. Contudo escolhi para analisar as 2 perguntas que tiveram os melhores resultados, a pergunta 22 “Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão” , e pergunta 25 “Simpatia, educação e atenção dos colaboradores”. Na pergunta 22 mais uma vez podemos concluir que a formação das Casas da Cidade e Colaboradores é essencial. Existe um Plano de formação que já referi antes, que contém módulos de aprendizagem sobre essa mesma problemática, a dos sistemas de segurança contra roubos , incêndios e intrusão (Anexo E). Mas isso não é tudo. Toda a Casa das Cidades está equipada com um dos melhores sistemas Anti-Intrusão e Roubo , pois tem uma aplicação de Vídeo Vigilância, onde são observados todos os movimentos de pessoas estranhas. O sistema anti-incêndios é actual e está conforme as normas internacionais. Todas estas valências são observadas pelos Residentes e por isso a pergunta teve tão boa cotação.

Na pergunta 25 “simpatia, educação e atenção dos colaboradores” esta teve a cotação de Muito Satisfeito, pois todos os Colaboradores se apoiam nas directivas das Formações que as Casas da Cidade oferece, e da aplicação dos vários manuais de recepção ao clientes (anexo D) e de acolhimento e boas práticas (anexo C) onde são explicados como ser simpático, educado e prestável para com os Residentes.

Na Variável Empatia (Tabela 6) a pergunta com mais cotação foi a pergunta 33 “Apoio dos colaboradores na sua dinamização e motivação para realizar e participar em actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal”. Neste contexto os Colaboradores estão formados para apoiarem sempre os Residentes a quando do seu pedido nas suas actividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, como jogos, aulas de ginástica, passeios pelos jardins, etc, tentando da parte dos Colaboradores, dinamizar e motivarem os Residentes para estas mesmas actividades.

Nas duas perguntas finais a pergunta 34 “De uma forma geral, qual é o seu grau de Satisfação com as Casas da Cidade” e a pergunta 35, “Se um amigo seu precisasse recomendaria esta Organização “, obtivemos em ambas bons Resultados. Na primeira (P34), os resultados desta pergunta, que foi de Muito Satisfeito, vieram confirmar a

média das várias variáveis/dimensões que analisamos acima, isto é mais de metade dos Residentes das Casas da Cidade estão Muito Satisfeitos (56,7%). Tivemos ainda nesta pergunta 13,3% dos Residentes Totalmente Satisfeito, 23,3% Satisfeitos, e apenas 3,3% de Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito. Na segunda (P35) que avaliava a lealdade do Residente para com as Casas da Cidade, conclui que apenas 2 (6,7%) dos Residentes não recomendariam, mas que quase todos os Residentes da amostra 28 (93,3%) recomendariam.

6.3 - Análise Crítica (soluções, sugestões, propostas)

Neste ponto irei colocar as soluções e sugestões que irei dar às Casas da Cidade na parte dos Pontos a Melhorar que analisei no título 9.1 Análises dos Pontos a Melhorar, assumindo assim o pressuposto de “melhoria contínua da qualidade”. Para dar as minhas crítica e sugestões/propostas construí o seguinte quadra (a media de pergunta vai de 0, a 4 segundo a escala *Lickert* onde 0 é Nada Satisfeito, 1 Pouco Satisfeito, 2 Satisfeito, 3 Muito Satisfeito, 4 Totalmente Satisfeito):

Variável	Pergunta	Média da Pergunta	Análise Crítica	Proposta /Sugestão
Fiabilidade	P11- Informação e participação na elaboração das actividades das Casas da Cidade	1,43 (Pouco Satisfeito)	- Não existe informação nem participação por parte dos Residentes nas Reuniões mensais, de Agendamento das várias Actividades que decorrem nas Casas da Cidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Convite por parte dos Colaboradores e da responsável pelas Actividades para a participação dos Residentes nas Reuniões mensais de agendamento, para estes últimos opinarem nas Actividades que querem fazer dentro e fora das Casas da Cidade (passeios , viagens, actividades, etc). - Criar um calendário com a informação das reuniões, na zona de passagem dos Residentes para a zona da Restauração, e nas Salas de Lazer, para assim eles, os Residentes, estarem a par das Reuniões - Colocar uma caixa de sugestões ao lado desse calendário para os Residentes que não puderem ir às Reuniões deixarem a sua sugestão para esse mês.
Fiabilidade	P12 - Informação de como aceder a outros serviços que a organização disponibiliza	2,37 (Satisfeito)	- Pouco esclarecimento por parte dos Colaboradores de como os Residentes podem aceder a outros serviços disponíveis (Cabeleireiro, Manicure	- Formação dos colaboradores para que estes a quando de alguma questão por parte dos Residentes em relação a outros serviços disponíveis, os Colaboradores respondam correctamente e atempadamente á questão colocada.

			Ginásio etc).	
Capacidade de Resposta	P15 - Adequação das refeições aos seus gosto e necessidades	2,30 (Satisfeito)	<ul style="list-style-type: none"> - A inexistência de um nutricionista para ajudar na elaboração da ementa semanal - Existência de Residentes diabéticos e com problemas de estômago (gastrointestinais), que por vezes comem comida menos apropriada para as suas patologias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratação de um Nutricionista para a elaboração das ementas semanais, onde tenha em conta que os Residentes são pessoas idosas alguns diabéticos e com problemas gastro intestinais e por isso as ementas tem que estar de acordo com as patologias dos mesmos. - Criação de 2 ementas/pratos diferentes, uma de dieta e outra normal. - Proponho a elaboração de um questionário mais elaborado só para o item “ Refeições” onde se faça uma avaliação sumária para saber se a elaboração, preparação e confecção das refeições , estão de acordo com os gostos e necessidades dos Residentes
Capacidade de Resposta	P19 - Adequação das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal aos seus interesses e necessidades	2,17 (Satisfeito)	- Fraca avaliação feita pela responsável das actividades lúdicas e de desenvolvimento pessoal aos Residentes	- Uma melhor avaliação por parte da Responsável das actividades lúdicas e desenvolvimento pessoal aos Residentes. Esta avaliação deve de ser individual, pois cada residente tem interesses e necessidades diferentes.
Capacidade de Resposta	P20-Diversidade e quantidade das actividades lúdicas e desenvolvimento pessoal disponibilizadas	2,33(Satisfeito)	- Apesar de haver bastantes actividades estas não chegam para todos os gostos.	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar ainda mais a diversidade e quantidade das actividades lúdicas e desenvolvimento pessoal disponível. - Ao melhorar a pergunta 11 da variável fiabilidade, esta pergunta 20 estará também a ganhar com isto, porque se os Residentes dão a sua opinião nas Reuniões mensais do Agendamento das Actividades, a diversidade e quantidade também aumentará.
Empatia	P31- Nível de informação sobre mudanças/alterações na organização	1,97 (Satisfeito)	- Não existe qualquer informação aos Residentes destas mudanças e alterações.	- Os residentes gostam de saber se algum colaborador da sua preferência ou não, irá sair da organização. Assim propunha que se houver alguma mudança/alteração na organização esta fosse comunicada aos residentes, por exemplo em comunicado, ou nas Reuniões de Agendamento mensais das Casas da Cidade que refiro na pergunta 11.

Quadro 6 - Análise Crítica dos Pontos a Melhorar

7 - Conclusão

Através da discussão dos Resultados podemos concluir com clareza que os Residentes das Casas da Cidade num modo geral estão Muito Satisfeitos com as condições Gerais que as Casas da Cidade oferecem, isto engloba a prestação de serviços e cuidados, feitos pelos Colaboradores.

Tal deve-se muito ao facto de as Casas da Cidade darem muito ênfase á formação dos seus Colaboradores em relação á maneira como estar e de como fazer bem todo o seu serviço, para que no fim os Residentes não só se sintam em casa, como estejam contentes com a prestação dos serviços feitos pelos Colaboradores

As Casas da Cidade são então uma unidade residencial moderna e inovados que está adequada e planeada para o bem-estar a pessoas com 65 ou mais anos de idade. O conforto, a privacidade, a segurança, o bom atendimento pelos Colaboradores, e o convívio assumem uma importância particular.

Assim, e para ver satisfeitas essas necessidades, é com uma boa avaliação do grau e satisfação dos residentes, que a organização fica com uma ideia da percepção que os residentes têm das Casas da Cidade.

Neste contexto, e como os objectivos principais do estágio eram a avaliação do grau de satisfação em relação a aspectos gerais e específicos da Residência e identificar os pontos fortes e áreas de melhoria, o melhor instrumento para identificarmos esses mesmos pontos foi um questionário adaptado(Anexo B) do Modelo de Avaliação da Qualidade - Questionário de Avaliação da satisfação de Estruturas Residências para Idosos do Instituto de Segurança Social. Este questionário, depois de preenchido pelos Residentes das Casas da Cidade, deu-nos indicações e dados muito importantes sobre a sua percepção sobre a organização, nomeadamente a nível das dimensões/variáveis que são utilizadas para a medição de qualidade e satisfação de Clientes. Estas Variáveis/Dimensões são: Factores Tangíveis, Fiabilidade, Capacidade de Resposta, Confiança e Segurança, Empatia. Apenas a variável Fiabilidade obteve grau de Satisfeito. As outras 4 tiveram grau de Muito Satisfeito.

Contudo, nas Variáveis/Dimensões que tiveram Muito Satisfaz, nas perguntas específicas de cada Variável/Dimensões (que eram 33 perguntas para as 5 Variáveis), tivemos 1 pergunta de media final de Pouco Satisfaz, e 5 perguntas com medias finais de Satisfaz. A essas 6 perguntas, as menos cotadas, dei uma opinião crítica e sugestões/propostas para o melhoramento das mesmas á Organização (Quadro 6) que foi também um dos objectivos do estágio que propus para além dos que referi acima.

As respostas para duas perguntas que estavam no Questionário mas que não estavam dentro das Variáveis, a pergunta 34 (quadro 6) e a pergunta 35 (quadro 7), vieram fundamentar os resultados do Questionário. A pergunta 34 “ De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com as Casas da Cidade”, teve mais de metade dos Residentes a responder que estavam Muito Satisfeitos e apenas 2 pessoas a responder Nada e Pouco Satisfeito. Na pergunta 35 onde se media a lealdade para com a organização, obtivemos apenas 2 pessoas que disseram que não recomendariam as Casas da Cidade aos amigos se este precisa-se, e 28 Residentes que recomendariam as Casas da Cidade se um amigo precisa-se.

Penso que os objectivos previstos para o meu estágio foram alcançados, porque não só implementei uma ferramenta nova nas Casas da Cidade (o questionário), como consegui obter resultados/dados dos pontos fortes (tópico 6.2) como dos resultados dos pontos a melhorar (tópico 6.1).

Com estes dados as Casas da Cidade sabem qual as áreas que devem de apostar para melhorar o grau de Satisfação dos Residentes. Essas áreas são nas perguntas das Variáveis que tiveram menor cotação (P11, P12, P15,P19, P20, P31). Também deve de continuar ou mesmo melhorar as outras perguntas das Variáveis que tiveram cotações altas.

Posso também dizer que ao estarmos a promover um Questionário de satisfação, estamos a levantar as expectativas de melhoria junto das mesmas. Torna-se assim necessário que sejam criadas condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços.

Aconselharia também as Casas da Cidade a fazer questionários de expectativa a quando da entrada de novos Residentes, e depois sim, passado 15 dias ou 1 mes, aplicar estes questionários de avaliação o grau de Satisfação dos Residentes que realizei. Iría dar-nos uma ideia de como era a expectativa do residente á chegada, e como é a sua percepção actual (diferença entre o serviço esperado e o serviço realmente percebido como o modelo Servqual nos indica). Isto daria uma análise interessante para a Organização.

Para concluir e apesar de a Casas da Cidade apenas terem um ano de existência e por isso mesmo existirem algumas lacunas na sua Organização, penso que este tipo de Questionário devia de ser usado num contexto de avaliação contínua, isto é, que o questionário fosse aplicado, como referi acima, pelo menos quinzenalmente ou mensalmente pois assim haveria uma comparação de dados, e assim saberíamos se a satisfação melhorou ou não nas várias variáveis/dimensões. Isto faria com que a qualidade do serviço prestado fosse cada vez melhor nas Casas da Cidade.

8 - Bibliografia

Amaro, A. e Póvoa, A. e Macedo, L. (2004). *A arte de fazer questionários – Metodologias de Investigação em Educação* – Porto. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto

António,N,S e Teixeira,A (2007) *Gestão da Qualidade – De Deming ao modelo de excelência da EFQM*. Editora Sílabo, Lda. Lisboa

Carmo, H. e Ferreira, M. (2008). *Metodologia da Investigação – Guia para Auto aprendizagem*. (2ª ed.). Lisboa: Universidade Aberta.

Capricho,L. e Lopes, A (2007). *Manual de Gestão de Qualidade* Editora RH – Lisboa
1ª edição pp. 308 – 311

CROSBY, P.B. (1979) - *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: New American Library

Departamento de Estatísticas Censitárias e da População (2002). *O envelhecimento em Portugal: Situação demográfica e sócio económica recente das pessoas idosas*. Disponível online em: www.census.ine.pt Ultimo acesso 22/06/2010

Donabedian, A. (1996). *Evaluating the Quality of Medical Care*. *Milbank Memorial Fund Quarterly*. 5th edition – QMC Boston

European Foundation for Quality Management (1999): *Avaliar a Excelência – Um guia prático para o sucesso no desenvolvimento, implementação e revisão de uma estratégia de auto-avaliação nas organizações*. E.F.Q.M, Brussels.

Fortin, M.F. (2003). *O Processo de investigação – da concepção à realização*. Lisboa: Lusociência

Garcia-Marques, T. e Maroco, J. (2006). “Qual a fiabilidade do alfa Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?”. Laboratório de Psicologia. Instituto Superior de Psicologia Aplicada Portugal, 4, 1, pp. 65-90.

Gerson R.F (2001). *A excelência no atendimento e satisfação do cliente: Como manter os seus clientes para toda a Vida*. Editora: Qualitymark Rio de Janeiro, 2001.

Gronroos, C (1995). *Marketing: Gerenciamento e serviços: A competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro, Campus, 1995.

Instituto Segurança Social – IP. (2008a). – *Modelo de Avaliação da Qualidade - Estrutura Residencial para idosa (1ª ed.)* Lisboa: ISS-IP

Instituto de Segurança Social – IP (2008b) – *Manual de Processos - Chave - Estrutura Residencial para idosos (1ª ed.)* Lisboa: ISS-IP

Instituto de Segurança Social – IP (2008c) – *Questionário de avaliação da satisfação – Estrutura Residencial para idosa (1ª ed.)* Lisboa: ISS-IP

Kotler, P (2000) – *Marketing para o Século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. Editora Futura. 10ª ed.

Malik, A e Schiesari, L (1998) – *Qualidade na gestão Local de Serviços e Acções de Saúde*. IDS – Instituto para o Desenvolvimento da Saúde . São Paulo. Fundação Peirópolis

Martins, R.M.L (2008). *Envelhecimento e Políticas Sociais: O Idoso na Sociedade Contemporânea* Disponível online em: <http://.ipv.pt/millennium/Millennium32/10.pdf>
Ultimo acesso em: 22/06/2010

Mossberg, L.L (2000). *Gestão da Doença e Qualidade em Saúde: Lealdade e Satisfação do Cliente em Serviços de Saúde*. Editor: Comissão Sectorial da Saúde IPQ

Parasuranam A. Zeithaml V., e Berry, L. L.(1985), “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*” *Journal of Marketing*, Vol 49, Otonõ n° p.p.41-50

Internet

<http://www.ess.pt> (Ultimo acesso 22/06/2010)

<http://www.rncci.min-saude.pt> (Ultimo acesso 22/06/2010)

www.portaldasaude-pt (Ultimo acesso 21/10/2010)

<http://www.ipq.pt/> (Ultimo acesso 21/10/2010)

www.efqm.org (Ultimo acesso 21/10/2010)