

questionários
de avaliação da satisfação

acolhimento familiar



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



Governo da República
Portuguesa



SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

O desenvolvimento de um Sistema de Gestão da Qualidade aplicado aos serviços prestados pelas Respostas Sociais permite a melhoria do desempenho organizacional e da satisfação dos clientes.

Tendo por base este pressuposto, foram desenvolvidos três questionários dirigidos a:

1. Clientes – Adultos com Deficiências e Incapacidades e Pessoas Idosas.
2. Clientes – Crianças e Jovens.
3. Famílias de Acolhimento.

O tratamento dos resultados obtidos permitirá monitorizar a percepção dos clientes relativamente à família de acolhimento e da relação entre as famílias de acolhimento e a instituição de enquadramento, possibilitando a detecção de áreas de melhoria e, como resultado, novas metas a atingir.

Na aplicação dos questionários, a obtenção de melhores resultados está directamente relacionada com a informação que a instituição de enquadramento presta sobre o objectivo, conceitos e terminologia dos questionários e de como é garantida a confidencialidade das informações obtidas.

Ao promovermos um inquérito de satisfação às partes interessadas estamos a levantar 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.

Por fim, os questionários que aqui se apresentam não teriam sido possíveis sem o envolvimento e disponibilidade das equipas dos Centros Distritais do ISS, I.P. que acompanham tecnicamente a resposta social Acolhimento Familiar. A sua colaboração e empenho, colocados na realização do pré-teste, foram determinantes para a definição das versões finais que agora apresentamos.

Introdução

A partir de meados dos anos 80, surge uma nova abordagem da qualidade assente no facto de o cliente ser um participante no processo de produção do serviço, e inserida num emergente contexto de gestão em que a orientação para o cliente começa a predominar como pilar fundamental da estratégia organizacional. Grönroos introduziu, em 1982, uma abordagem à qualidade orientada para o serviço com o conceito de qualidade percebida do serviço e o modelo da qualidade percebida do serviço.

Nesta perspectiva, a qualidade no serviço é vista, não tanto como algo possível de mensuração, mas como um processo de confirmação ou desconfirmação de expectativas do cliente. Assim, um serviço é de qualidade quando confirma, de forma consistente, as expectativas que levaram o cliente a seleccioná-lo ou adquiri-lo.

De forma a incorporar essas melhorias no serviço, os prestadores de serviços devem gerir eficazmente os determinantes da qualidade de serviço, os quais constituem linhas de orientação para a organização do serviço, podendo funcionar como facilitadoras da prestação de um serviço tido como de qualidade.

Neste contexto, a opção metodológica incide sobre um modelo direccionado para os serviços que identifique variáveis concorrentes e determinantes da qualidade do serviço e consequentemente da satisfação do cliente.

O Modelo SERVQUAL é uma ferramenta de medição da qualidade do ponto de vista do cliente, desenvolvida por Parasuraman, Berry e Zeithaml especificamente para a avaliação da qualidade nos serviços.

Na tentativa de identificar os factores determinantes da qualidade de serviço, Parasuraman, Berry e Zeithaml levaram a cabo uma investigação por focus groups da qual resultou a identificação de 10 determinantes da qualidade. Estes encontram-se relacionados entre si, tendo sido agrupados em 5 dimensões que, segundo os mesmos autores, são utilizadas pelos clientes na avaliação da qualidade do serviço, independentemente do tipo de serviço em avaliação.

As dimensões, que integram o SERVQUAL, são as seguintes:

Dimensão	Descrição
Factores tangíveis	Caracterizam tudo aquilo que diz respeito à aparência dos elementos físicos e humanos
Fiabilidade	Traduz a capacidade do prestador em organizar e prestar o serviço de forma cuidada
Capacidade de resposta	Disponibilidade do prestador para ajudar os clientes e prestar um serviço rápido
Confiança e segurança	Dão indicação sobre o conhecimento e a cortesia dos prestadores assim como da sua capacidade para criar relações de confiança
Empatia	Exprime o cuidado e a atenção individual dados ao cliente

Muito embora o modelo SERVQUAL seja amplamente aceite e aplicado, evidenciam-se alguns factores negativos, nomeadamente:

- medida das expectativas para uma prestação de serviços excelente que pode ser uma utopia;
 - os resultados podem ser afectados por um número reduzido de respostas;
 - reduzidas amostras podem apresentar resultados sem significância;
 - a aplicação no mesmo questionário de duas abordagens (expectativas sobre o serviço e percepção efectiva do serviço), com questões muito similares, gera confusão em alguns clientes;
 - dificuldade e necessidade de alguma subjectividade na interpretação dos resultados;
 - as expectativas devem ser medidas em termos retrospectivos, o que dificulta o entendimento do cliente para responder e pode influenciar os resultados, pois o inquérito é aplicado no mesmo momento do tempo;
 - a multiplicidade de necessidades e expectativas dos clientes.

Variáveis de Análise

No quadro do atrás referido e tendo presente o perfil dos clientes, adultos com deficiências e incapacidades e pessoas idosas, propõe-se a utilização do Modelo SERVQUAL adaptado, incidindo a medição da satisfação dos clientes, apenas na componente - percepção do serviço prestado - no quadro do referencial de expectativas de cada cliente.

O resultado da medição será assim um instrumento que servirá de base para a identificação das acções a implementar, numa óptica de melhoria contínua da qualidade do serviço que se pretende que seja prestado.

Em concreto, o quadro seguinte, apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variáveis	Perguntas
Factores tangíveis	P1. A habitação está em bom estado de conservação
	P2. A habitação é limpa e arrumada
	P3. É fácil circular e movimentar-me na habitação
	P4. O mobiliário e os electrodomésticos estão em bom estado de conservação
	P5. A habitação é segura e confortável
Fiabilidade	P6. Participo na organização das actividades que faço dentro e fora da habitação
	P7. Conheço as regras que devo cumprir na habitação
	P8. Conheço o meu plano individual de acolhimento familiar
	P9. Eu sei quais são os serviços e o apoio que a família de acolhimento tem de me dar
	P10. Sempre que eu preciso de alguma coisa, a família de acolhimento tenta arranjar uma solução
Capacidade de resposta	P11. Quando eu preciso e peço alguma coisa, a família de acolhimento ajuda-me
	P12. As refeições estão de acordo com o que é melhor para mim
	P13. Eu recebo todo o apoio nos cuidados de higiene e imagem que preciso
	P14. Eu recebo todo o apoio nos cuidados de saúde que preciso
	P15. Eu recebo todo o apoio nas actividades pessoais que preciso de fazer
	P16. Eu recebo todo o apoio nas actividades de lazer que gosto de fazer
	P17. Sou acompanhado pela família de acolhimento sempre que preciso
Confiança e segurança	P18. Todos os serviços que eu recebo são feitos como eu preciso
	P19. A família de acolhimento sabe como me apoiar nos cuidados de higiene e imagem
	P20. A família de acolhimento sabe como me apoiar nos cuidados de saúde
	P21. A família de acolhimento nunca se esquece dos meus medicamentos
	P22. A família de acolhimento protege e trata com cuidado os meus valores e bens pessoais
	P23. Todos os elementos da família de acolhimento tratam-me com respeito
	P24. Todos os elementos da família de acolhimento são simpáticos e educados
	P25. Sempre que eu faço uma pergunta, recebo uma resposta
	P26. O que eu digo sobre mim à família de acolhimento não é dito a outros sem eu deixar
	P27. Tenho confiança na família de acolhimento
	P28. Quando estou com a família de acolhimento, sinto-me em segurança
Empatia	P29. Quando tenho alguma dúvida ou questão, tenho sempre resposta
	P30. Sempre que preciso de alguma coisa, a família de acolhimento tem tempo para mim
	P31. Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que eu digo é respeitado
	P32. Sempre que eu reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta
	P33. A família de acolhimento dá-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor

Ao conjunto de questões supracitadas foi ainda acrescentada uma questão relacionada com a satisfação geral dos clientes relativamente à Família de Acolhimento:

P34. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a família de acolhimento?

E ainda, duas questões (P35 e P36), relativas à lealdade (factor consequente da satisfação global);






P35. Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Acolhimento Familiar?

P36. Se pudesse, mudaria de família de acolhimento?

E duas (P37 e P38), nas quais se procura identificar o melhor e o pior do Acolhimento Familiar.

Escala do Questionário

Para as perguntas 1 a 33 foi considerada uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
				

Para as P35 e P36 foi considerada como possibilidade de resposta: Sim ou Não. As P37 e P38 são de resposta aberta.

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas.

A análise foi efectuada para o conjunto das 33 perguntas. Para o total das perguntas final foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,96, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	Alpha de Cronbach
Factores Tangíveis	0,91
Fiabilidade	0,92
Capacidade de Resposta	0,95
Confiança e Segurança	0,97
Empatia	0,93
Total	0,96

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes em Acolhimento Familiar

Adultos com Deficiências e Incapacidades e Idosos

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
Diga-nos a sua opinião sobre as seguintes afirmações:						NS	NA
21. A família de acolhimento nunca se esquece dos meus medicamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. A família de acolhimento protege e trata com cuidado os meus valores e bens pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Todos os elementos da família de acolhimento tratam-me com respeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Todos os elementos da família de acolhimento são simpáticos e educados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Sempre que eu faço uma pergunta, recebo uma resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. O que eu digo sobre mim à família de acolhimento não é dito a outros sem eu deixar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Tenho confiança na família de acolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Quando estou com a família de acolhimento, sinto-me em segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Quando tenho alguma dúvida ou questão, tenho sempre resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Sempre que preciso de alguma coisa, a família de acolhimento tem tempo para mim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Quando dou uma opinião ou sugiro alguma coisa, o que eu digo é respeitado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Sempre que eu reclamo sobre alguma coisa, dão-me uma resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. A família de acolhimento dá-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
						NS	NA
34. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a família de acolhimento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Acolhimento Familiar?

Sim Não

36. Se pudesse, mudaria de família de acolhimento?

Sim Não

37. O que é o melhor do Acolhimento Familiar?

38. O que é o pior do Acolhimento Familiar?

Introdução

É hoje globalmente aceite que nos processos de avaliação devem ser incluídos os grupos-alvo das intervenções. No entanto, é fundamental que esses processos sejam adaptados às características e realidades desses grupos, nomeadamente através da consideração de um determinado conjunto de preocupações éticas e metodológicas específicas (UNICEF, 2006 & Duarte, *sine data*¹).

Os processos de recolha de informação têm que ser adaptados, os métodos e técnicas têm que ser reformulados e é necessário seguir um determinado protocolo ético e pedagógico. E isso aplica-se tanto a procedimentos de recolha de informação convencionais (como entrevistas, inquéritos ou trabalho de campo), como a eventos participativos (*focus groups*). De facto, a maior parte dos métodos e técnicas convencionais (entrevistas, inquéritos), tendem a centrar-se excessivamente em competências e capacidades habitualmente (ainda) subdesenvolvidas em crianças e jovens: abstracção conceptual, leitura, compreensão e interpretação oral e escrita, comunicação verbal (Duarte, *sine data*).

Acresce ainda que não é homogéneo trabalhar com crianças e jovens oriundos de grupos socioeconómicos favorecidos e com aqueles que provêm de grupos desfavorecidos ou excluídos, e que se confrontam com problemas concretos (exclusão social, abandono familiar, abandono escolar, etc.) (*ibidem*).

A condição criança ou jovem interage com outras variáveis que não podem ser negligenciadas nos processos de recolha de informação.

A metodologia geralmente aplicada passaria pela identificação de um conjunto de variáveis pertinentes para a análise da relação estabelecida entre as crianças e jovens, a Família de Acolhimento e a Instituição de Enquadramento, as quais, através de um conjunto de indicadores (questões), identificariam o grau de satisfação com o serviço e relação existentes.

Neste enquadramento, segmentamos o grupo-alvo crianças e jovens tendo por base as seguintes faixas etárias:

- Menores de 12 anos (inclusive).
- Maiores de 12 anos.

¹ UNICEF (2006). *Child and Youth Participation: Resource Guide*. Bangucoque: UNICEF. Duarte, I.; Soares, L.; Nogueira, J. & Roldão, R. (*sine data*). A Participação de Crianças e Jovens em Processos de Avaliação – Reflexões, Observações, Recursos. [dossiê desenvolvido no âmbito do processo de avaliação externa do Programa Escolhas – 2.ª geração.]

A avaliação da satisfação com o Acolhimento Familiar de crianças com idade inferior aos 12 anos pode ser realizada através de duas diferentes estratégias:

- Observação – particularmente indicada para os primeiros estádios de desenvolvimento, onde o técnico pode aferir acerca da satisfação da criança através do modo como esta procura o contacto, reage à voz e interage com a família de acolhimento.
- Entrevista de carácter exploratório, não estruturada – para crianças a partir dos 2/3 anos de idade, podem ser obtidas informações relativas à satisfação da criança. Para o efeito, assume particular relevância a existência de um *setting* adequado (em formato de conversa informal onde a criança se sinta confortável e à vontade) e através da utilização de objectos mediadores e técnicas estimulantes. Assim, pode recorrer-se:
 - ao jogo simbólico – onde, através do acto de brincar, é possível identificar a recriação de situações vivenciais da criança e analisar o modo como se posiciona face às mesmas (pelas expressões que evidencia, linguagem que utiliza, etc.);
 - ao desenho – enquanto expressão do modo como a criança apreende e entende o mundo, a análise do desenho (p.e., figuras presentes, dimensões relativas das figuras, posicionamento na folha) permite igualmente explorar o seu posicionamento em relação ao Acolhimento Familiar.

Da execução destas estratégias ou outras similares que permitam explorar a satisfação da criança com a família de acolhimento resulta um relatório contendo a descrição da informação qualitativa recolhida e respectiva análise de conteúdo. Não obstante, recomenda-se uma leitura cuidada e ponderada da informação recolhida, analisando nomeadamente outras variáveis que possam estar a influenciar os dados obtidos (factores pessoais e/ou ambientais).

Para as crianças maiores de 12 anos, a avaliação do seu grau de satisfação com o Acolhimento Familiar poderá ser medida através da aplicação de um questionário, sem contudo deixar de ter presente os enunciados éticos e metodológicos atrás referidos. Acresce ainda que a aplicação do inquérito de avaliação e a análise da informação recolhida deverá ter subjacente o quadro de desenvolvimento biopsicossocial da criança ou jovem.

Variáveis de Análise

Tendo por base o atrás referido, e para as crianças com idade superior a 12 anos, os indicadores de medida da satisfação foram agregados no seguinte conjunto de variáveis:

- Habitação;

- Fiabilidade, competência técnica e responsabilidade;
- Atendimento e comunicação.

O quadro seguinte, apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variáveis	Perguntas
Habitação	P1. O meu quarto está como eu gosto
	P2. Se quiser estar sozinho, posso ir para o meu quarto
	P3. A comida que como faz-me bem
	P4. A casa é segura e confortável
Fiabilidade, competência técnica e responsabilidade	P5. Sou eu que arrumo o meu quarto
	P6. Ajudo no trabalho em casa (pôr a mesa, arrumar a loiça, etc.)
	P7. Sou eu que escolho a roupa que quero vestir
	P8. Sei quais são as regras e horários da família de acolhimento
	P9. Faço muitas coisas durante o dia (ir à escola, brincar, actividades culturais, etc.)
	P10. Sou acompanhado pela família de acolhimento sempre que preciso
	P11. Sou tratado de forma igual por todos os elementos da família de acolhimento
	P12. Todos os elementos da família de acolhimento são simpáticos
	P13. A família de acolhimento ajuda-me quando eu preciso (trabalhos da escola, problemas, etc.)
	P14. A família de acolhimento dá-me sempre força para eu fazer mais coisas e para as fazer melhor
Atendimento e comunicação	P15. Sei quais são as regras do meu acolhimento familiar
	P16. Sempre que eu preciso de alguma coisa, a família de acolhimento tenta arranjar uma solução
	P17. Posso falar com os meus pais e os meus amigos, quando quero
	P18. Posso falar com o técnico sempre que preciso
	P19. Sempre que eu faço uma pergunta, recebo uma resposta
	P20. Tenho confiança na família de acolhimento
	P21. Quando estou com a família de acolhimento, sinto-me em segurança

Ao conjunto de questões supracitadas foi ainda acrescentada uma questão relacionada com a satisfação geral dos clientes relativamente à Família de Acolhimento:

P22. Globalmente, qual é o seu grau de satisfação com a família de acolhimento?

E ainda, duas questões (P23 e P24), relativas à lealdade (factor consequente da satisfação global);






P23. Se pudesse, mudaria de família de acolhimento?

P24. Se sim, porquê?

E duas (P25 e P26), nas quais se procura identificar o melhor e o pior do Acolhimento Familiar.

Escala do Questionário

Para as perguntas 1 a 21 foi considerada uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
				

Para as P23 e P24 foi considerada como possibilidade de resposta: Sim ou Não. As P25 e P26 são de resposta aberta.

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas.






A análise foi efectuada para o conjunto das 21 perguntas. Para o total das perguntas final foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,88, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	Alpha de Cronbach
Habitação	0,74
Fiabilidade, competência técnica e responsabilidade	0,72
Atendimento e comunicação	0,78
Total	0,88

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes em Acolhimento Familiar

Crianças e Jovens

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
						NS	NA
22. Globalmente, qual é o seu grau de satisfação com a família de acolhimento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Se pudesse, mudaria de família de acolhimento?

Sim Não

24. Se sim, porquê?

25. O que é o melhor do Acolhimento Familiar?

26. O que é o pior do Acolhimento Familiar?

Introdução

Para a medição da satisfação das Famílias de Acolhimento não foi identificado um modelo teórico e conceptual validado que seja transferível para a identificação do grau de satisfação das Famílias de Acolhimento com o serviço da resposta social – Famílias de Acolhimento.

A metodologia geralmente aplicada passa pela identificação de um conjunto de variáveis pertinentes para a análise da relação estabelecida entre as Famílias de Acolhimento e a Instituição de Enquadramento, as quais, através de um conjunto de indicadores (questões), identificam o grau de satisfação com o serviço e relação existentes.

Assim, o questionário de avaliação da satisfação das Famílias de Acolhimento, assume como pressupostos:

- o nível de serviço e relação entre as Famílias de Acolhimento e a Instituição de Enquadramento são iguais para os públicos-alvo: crianças e jovens, adultos com deficiências e incapacidades e idosos;
- os indicadores de medida da satisfação das Famílias de Acolhimento incidem sobre: a relação contratualizada para a prestação do serviço, o apoio e disponibilidade, a utilidade na monitorização do serviço prestado e articulação com outras Entidades/Serviços, e o compromisso e responsabilidade acordados.

Variáveis de Análise

Tendo por base o atrás referido, os indicadores de medida da satisfação foram agregados no seguinte conjunto de variáveis:

- Relação do serviço;
- Atendimento e comunicação;
- Apoio técnico;
- Responsabilidade.

O quadro seguinte, apresenta as variáveis consideradas na elaboração do questionário e as perguntas associadas a cada uma delas.

Variáveis	Perguntas
Relação do serviço	P1. Fui informado e esclarecido sobre os meus direitos e deveres
	P2. Fui respeitado pela Instituição de Enquadramento na minha cultura (crenças religiosas, cor, orientação sexual, etc.)
	P3. Recebi toda a informação útil sobre o cliente acolhido
	P4. Todas as dúvidas/questões que coloquei à Instituição de Enquadramento foram resolvidas de forma rápida e profissional
	P5. Fui envolvido no planeamento das actividades e na tomada de decisão sobre o cliente acolhido
	P6. Fui informado atempadamente sobre decisões exteriores com impacto no cliente acolhido e no processo de Acolhimento Familiar
	P7. Fui apoiado pela Instituição de Enquadramento para a criação das condições (físicas e relacionais) para o cliente acolhido
	P8. Recebi apoio ajustado nas situações de crise com o cliente acolhido
Atendimento e comunicação	P9. Sei como contactar com a Instituição de Enquadramento (Quem, Onde, Como)
	P10. As comunicações com a Instituição de Enquadramento são fluidas, correctas e atempadas
	P11. Os contactos (presenciais ou telefónicos) da Instituição de Enquadramento são suficientes e ajustados
	P12. Sei o que fazer se tiver uma reclamação/sugestão sobre o meu processo de Acolhimento Familiar
Apoio técnico	P13. Sinto-me apoiado pelos técnicos da Instituição de Enquadramento que acompanham o meu processo de acolhimento familiar
	P14. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos para o cliente acolhido
	P15. A Instituição de Enquadramento realiza periodicamente actividades para apoiar o desenvolvimento das Famílias de Acolhimento
	P16. A Instituição de Enquadramento actua em parceria com Instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas do cliente acolhido
	P17. Os serviços (médicos, terapêuticos, educativos, etc.) necessários para a satisfação das necessidades do cliente acolhido estão disponíveis e acessíveis
	P18. Tive o apoio da Instituição de Enquadramento sempre que surgiram dificuldades/divergências com a família de origem, com impactos no cliente acolhido
Responsabilidade	P19. Na identificação do cliente para acolhimento familiar foram respeitados os meus critérios de aceitação
	P20. Recebo regularmente informação sobre as actividades da Instituição de Enquadramento relacionadas com o acolhimento familiar
	P21. A Instituição de Enquadramento cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos
	P22. A Instituição Financiadora cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos
	P23. As visitas da família de origem foram agendadas de acordo com a minha disponibilidade
	P24. A Instituição de Enquadramento apoiou e promoveu o estabelecimento de uma relação cordial entre a família de origem e a família de acolhimento
	P25. Os meus dados e informação são tratados com total confidencialidade pela Instituição de Enquadramento
	P26. As minhas reclamações são sempre respondidas

Ao conjunto de questões supracitadas foi ainda acrescentada uma questão relacionada com a satisfação geral relativamente à instituição de enquadramento:

P27. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Instituição de Enquadramento?

E ainda, duas outras questões (P28 e P29), relativas à lealdade (factor consequente da satisfação global) e uma outra para sugestões de melhoria (P30):

P28. Recomendaria a Instituição de Enquadramento a um amigo que pretendesse ser família de acolhimento?

P29. Vai continuar a ser família de acolhimento?

Escala do Questionário

Para as perguntas 1 a 26 foi considerada uma escala de 5 pontos, variável entre o “Discordo Totalmente” (1) e o “Concordo Totalmente” (5). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda considerada a possibilidade de assinalar “Não Sei” (NS), ou “Não se Aplica” (NA).

Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente
----------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	----------------------------

Para as questões P28 e P29 foram consideradas duas opções de resposta: Sim ou Não. A pergunta 30 é de resposta aberta.

Fidelidade do Questionário

O grau de fidelidade do questionário aponta para a consistência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem.

Quando o valor de *Alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas.

A análise foi efectuada para o conjunto das 26 perguntas. Para o total das perguntas final foi obtido um *Alpha de Cronbach* de 0,94, valor que se pode considerar positivo.

O quadro seguinte mostra os valores obtidos para cada uma das variáveis.

Variável	Alpha de Cronbach
Relação do Serviço	0,87
Atendimento e comunicação	0,82
Apoio técnico	0,82
Responsabilidade	0,88
Total	0,94

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação

Famílias de Acolhimento

Diga-nos a sua opinião sobre as seguintes afirmações:

	Discordo Totalmente	Discordo	Às vezes	Concordo	Concordo Totalmente	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
19. Na identificação do cliente para acolhimento familiar foram respeitados os meus critérios de aceitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Recebo regularmente informação sobre as actividades da Instituição de Enquadramento relacionadas com o acolhimento familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. A Instituição de Enquadramento cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. A Instituição Financiadora cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. As visitas da família de origem foram agendadas de acordo com a minha disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. A Instituição de Enquadramento apoiou e promoveu o estabelecimento de uma relação cordial entre a família de origem e a família de acolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Os meus dados e informação são tratados com total confidencialidade pela Instituição de Enquadramento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. As minhas reclamações são sempre respondidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
	1	2	3	4	5	NS	NA
27. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado pela Instituição de Enquadramento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Recomendaria a Instituição de Enquadramento a um amigo que pretendesse ser família de acolhimento?

Sim Não

29. Vai continuar a ser família de acolhimento?

Sim Não

30. Sugestões de melhoria

