

## **The Perception of Families in the Process of Building Inclusive Practices in Early Intervention**

Cátia Matos<sup>1</sup>, Joaquim Gronita<sup>2</sup>; Ana Cristina Bernardo<sup>2</sup>; Joana Marques<sup>2</sup>; Júlia Serpa Pimentel<sup>3</sup>;

TorreGuia – Cooperativa de Solidariedade Social<sup>1</sup>; Universidade Aberta; Serviço Técnico de Intervenção Precoce da Cercizimbra<sup>2</sup>; Instituto Superior de psicologia Aplicada - Unidade de Investigação em Psicologia Cognitiva do Desenvolvimento e Educação<sup>3</sup>

### **Abstract**

This research project “Early Intervention: the process of building and implementing good practices” had as a goal, the study of practices implemented in an Early Intervention (EI) team within Community, family, child, service and program.

The international recommended practices emphasize the fundamental part played by families in EI, enhancing the work centered on families, adjusted and specific for each family.

One of the goals of the study was to understand how families perceive the support and the EI team. For that, we used two instruments, a expectations and a satisfaction questionnaire given to the families, in two distinct moments, the first in the beginning of the support and the second when the support finished.

The results allowed to access the high level of expectations and satisfaction of the families regarding the support given to them from the EI team, as well as relate the expectations and satisfaction of some families.

**Key-words:** Early Intervention, Satisfaction, Expectations, Parent’s Perception.

## **A Percepção das Famílias no Processo de Construção de Práticas Inclusivas no Âmbito da Intervenção Precoce**

### **Resumo**

Este projecto de investigação “O processo de construção de boas práticas” teve como meta, o estudo das práticas implementadas por uma equipa de intervenção precoce (IP) ao nível da comunidade, família, criança, serviço e programa.

As práticas internacionais evidenciam o papel predominante da família em IP, reforçando o trabalho centrado na família, sendo adaptado e específico a cada uma.

Um dos objectivos do estudo era compreender como é que as famílias percebem o atendimento e a equipa de IP. Assim foram utilizados dois instrumentos, o questionário de expectativas e o questionário de satisfação das famílias, aplicados em dois momentos distintos, o primeiro no início do atendimento e o segundo no final do mesmo.

Estes resultados permitiram constatar o nível elevado de expectativas e de satisfação das famílias face ao trabalho desenvolvido pela equipa de IP, assim como relacionar o nível de expectativas e o de satisfação de algumas famílias.

**Palavras-chave:** Intervenção Precoce, Satisfação, Expectativas, Percepções Parentais.

## Introdução

Em 2000, Dunst vem reforçar a ideia do enfoque dos serviços de Intervenção Precoce na família, pelo que esta deverá beneficiar de apoios e recursos, tanto de ordem formal como de ordem informal. O mesmo autor conclui que estes apoios e recursos têm uma influência directa ou indirecta no funcionamento da família como um todo, mas também no seu subsistema criança e subsistema parental.

Mais recentemente, Dunst e Bruder (2002) entendem por Intervenção Precoce o conjunto de serviços, apoios e recursos, destinados à criança e à sua família, no sentido de corresponder às necessidades específicas das primeiras e às necessidades das famílias no que se refere à promoção do desenvolvimento das suas crianças.

Flores (1999), aludindo a vários autores tais como Dunst (1986), Dunst e Trivette (1987, 1988), Dunst, Trivette e Deal (1994), refere que o objectivo da intervenção centrada na família consiste em identificar as suas necessidades, os recursos e suportes formais e informais que podem satisfazer essas necessidades e ajudar as famílias a utilizar as suas capacidades, bem como a aprender novos “*skills*” que lhes permitam mobilizar os recursos necessários. De acordo com estes autores, a intervenção centrada na família torna-a mais competente e com mais capacidade de recrutar recursos intra e extra-familiares, tendo assim uma influência na criança, nos pais, no sistema e funcionamento familiar.

A mesma autora, citando Dunst e Trivette (1987) e Shelton, Peppson e Johnson (1987), esclarece ainda que os dois termos, capacitar (*enabling*) e dar mais poder (*empower*), largamente utilizados em intervenção precoce, deixam transparecer o espírito de serviço centrado na família, tarefa complexa que pretende não substituir ou suplantar o papel das famílias mas antes apoiá-las enquanto prestadores de cuidados.

Também o PIIP – Coimbra (1997) esclarece que o termo ‘*Empower*’ significa, numa tradução simplista, aumentar o poder e constitui simultaneamente um processo e um objectivo. ‘*Empower*’ não significa dar o poder uma vez que o poder é das famílias por direito. ‘*Empower*’ significa interagir com as famílias de modo que mantenham ou adquiram um sentimento de controlo sobre a sua vida familiar de forma a atribuírem as alterações positivas que resultam da Intervenção Precoce às suas próprias capacidades, competências e acções.

A mesma fonte refere que, associado ao conceito de ‘*empower*’, encontramos o conceito de ‘*enabling*’ que pode ser traduzido como capacitar e que significa criar

oportunidades e meios para que as famílias possam aplicar as suas capacidades e competências e adquirir outras necessárias para ir de encontro às necessidades dos seus filhos.

Os primeiros estudos de avaliação no âmbito da intervenção precoce desenvolvidos em Portugal focaram-se fundamentalmente nas percepções de profissionais e por vezes nas percepções e grau de satisfação dos pais ou dos principais prestadores de cuidados à criança (Pimentel, 1999, 2005).

Olhando para o percurso avaliativo na área de intervenção precoce, percebe-se hoje que a mudança conceptual e metodológica dos programas actualmente preconizados levantam questões complexas aos seus avaliadores. Estamos longe de uma avaliação centrada exclusivamente na criança e no impacto ao nível do aumento de competências desenvolvimentais, quaisquer que elas sejam. Importa continuar e aprofundar este tipo de estudos, mas agora tendo em conta que a avaliação em intervenção precoce tem-se vindo a desenhar numa multidimensionalidade de aspectos correspondentes às características multifacetadas deste tipo de intervenção.

Entre outros aspectos, a evolução conceptual e metodológica acima referida caracterizou-se pelo maior envolvimento da família, tendo-se traduzido também na evolução das práticas de avaliação dos programas em intervenção precoce.

## **Método**

### *Instrumentos Utilizados*

Questionário de Expectativas das Famílias - trata-se de um questionário utilizado para o estudo das questões relacionadas com a Família e a Criança e pretende analisar as expectativas das famílias face ao programa de intervenção precoce. Foi construído e adaptado pela equipa deste estudo com base na “*European Parental Satisfaction Scale about Early Intervention – EPASSEI*”, criada pelo grupo Eurlaid – European Network in Early Intervention (1999) e na sua “*adaptação portuguesa “Escala Europeia de Satisfação das Famílias em Intervenção Precoce — ESFIP’* Cruz, Fontes e Carvalho (2003). Este instrumento está dividido em 8 escalas - Escala A – Apoio aos Pais, Escala B – Apoio à Criança, Escala C – Ambiente Social, Escala D – Relação entre os Pais e os Profissionais, Escala E – Modelo de Apoio, Escala F – Direitos dos Pais, Escala G – Localização e Ligações do Serviço, Escala H – Estrutura e Administração do Serviço -, e cada item é respondido numa escala de 0

a 3 (0 corresponde a Não espero, 1 corresponde a Espero pouco, 2 corresponde a Espero, e 3 corresponde a Espero Muito).

Questionário de Satisfação das Famílias - este questionário foi utilizado para o estudo das questões relacionadas com a Família e a Criança e pretende analisar a satisfação das famílias face ao programa de intervenção precoce, permitindo comparar esse grau de satisfação com outros dados recolhidos por meio de outros instrumentos, nomeadamente o questionário de expectativas. Foi construído e adaptado pela equipa com base na “*European Parental Satisfaction Scale about Early Intervention – EPASSEI*”, criada pelo grupo Eurlyaide – European Network in Early Intervention (1999) e na sua “*adaptação portuguesa “Escala Europeia de Satisfação das Famílias em Intervenção Precoce – ESFIP*” Cruz, Fontes e Carvalho (2003). Este instrumento está dividido em 8 escalas - Escala A – Apoio aos Pais, Escala B – Apoio à Criança, Escala C – Ambiente Social, Escala D – Relação entre os Pais e os Profissionais, Escala E – Modelo de Apoio, Escala F – Direitos dos Pais, Escala G – Localização e Ligações do Serviço, Escala H – Estrutura e Administração do Serviço -, e cada item é respondido numa escala de 0 a 3 (0 corresponde a Muito má/Não concordo totalmente, 1 corresponde a Má/Não concordo, 2 corresponde a Boa/Concordo, e 3 corresponde a Muito boa/Concordo Totalmente).

### *Procedimento*

Depois de obtidas as autorizações das famílias para a sua participação no estudo, foram aplicadas às famílias que entraram no serviço no ano lectivo 2005/2006 o Questionário e a Entrevista de Expectativas das Famílias. O “*Questionário de Expectativas das Famílias*” foi aplicado, individualmente, em situação de entrevista, ao principal prestador de cuidados à criança, simultaneamente com a “*Entrevista de Expectativas para Famílias*”.

Para a sua aplicação individual, era realizado um contacto telefónico por parte da equipa de investigação com a família para combinar um dia e hora para um encontro. Usualmente a aplicação dos instrumentos decorria na casa particular das famílias, podendo por vezes acontecer no STIP ou num local definido pela família (Biblioteca, café, entre outros). As entrevistas eram gravadas pela equipa de investigação para serem posteriormente transcritas e analisadas.

Estes instrumentos foram novamente aplicados no início do ano lectivo 2006/2007 às famílias que entraram para atendimento no serviço e que deram autorização para participação no estudo.

O “*Questionário de Satisfação das Famílias*” foi pela primeira vez aplicado no final do ano lectivo 2005/2006. Foi aplicado, individualmente, em situação de entrevista, ao principal prestador de cuidados à criança conjuntamente com a “Entrevista de Satisfação para Famílias atendidas pelo STIP”.

À semelhança dos instrumentos para recolha das expectativas, era realizado um contacto telefónico por parte da equipa de investigação com a família para combinar um dia e hora para um encontro. Usualmente a aplicação dos instrumentos decorria na casa particular das famílias, podendo por vezes acontecer no STIP ou num local definido pela família (Biblioteca, café, entre outros). As entrevistas eram gravadas pela equipa de investigação para serem posteriormente transcritas e analisadas.

Estes instrumentos foram novamente aplicados no final do ano lectivo 2006/2007 e no final do projecto às famílias que deixavam de ser atendidas pelo serviço e que deram autorização para participação no estudo.

### *Resultados*

Os resultados do questionário de expectativas são referentes a duas amostras: a primeira diz respeito a 21 questionários aplicados a 21 principais prestadores de cuidados, de crianças que iniciaram apoio no STIP no ano lectivo 2005/2006 e a segunda diz respeito a 12 questionários aplicados a 12 principais prestadores de cuidados, de crianças que iniciaram atendimento no STIP no ano lectivo 2006/2007.

Confirmada a inexistência de diferenças significativas entre as duas amostras, através do teste Mann-Whitney, as duas amostras foram agrupadas.

Dado tratar-se de um instrumento concebido para esta investigação, e de forma a calcular a sua consistência interna, utilizámos o Alfa de Cronbach, tendo-se obtido um valor de 0,966.

Tal como anteriormente referimos, este questionário está dividido em 8 sub-escalas, tendo sido encontrados, para cada uma delas, as seguintes médias:

- Escala A - *Apoio aos Pais* (18 itens) – 2,19
- Escala B - *Apoio à Criança* (13 itens) – 2,35
- Escala C - *Ambiente Social* (11 itens) – 1,36

- Escala D - *Relação entre Pais e Profissionais* (7 itens) – 2,41
- Escala E - *Modelo de Apoio* (22 itens) – 2,33
- Escala F - *Direitos dos Pais* – (4 itens) - 2,16
- Escala G - *Localização e Ligações do Serviço* – (3 itens) - 2,16
- Escala H - *Estrutura e Administração do Serviço* – (9 itens) - 2,24

Fazendo uma análise global das respostas aos itens de cada sub-escala, constata-se que a maioria das respostas dos prestadores de cuidados aos diferentes itens se situa entre *Espero Muito* ou *Espero*, sendo a percentagem de respostas *Espero Pouco* e *Não Espero* muito mais baixa, sendo a Escala C, a única excepção, como adiante veremos.

Apresentamos seguidamente a análise parcelar das respostas aos itens de cada sub-escala do questionário de expectativas

#### Escala A – Apoio aos pais (18 Itens)

Em 9 dos itens que compõem esta sub-escala e que, de uma forma geral se relacionam com informação da equipa aos pais, a soma das percentagens das respostas *Espero muito* e *Espero* é de 100%, ou seja, são itens em que a expectativa do prestadores de cuidados de cuidados é elevada. Em 2 dos itens, que se relacionam com questões administrativas e de actividades com grupos de pais, a soma da percentagem de respostas *Não Espero* e *Espero Pouco* *Espero* é a mais elevada (55% e 58% respectivamente), sendo portanto estes os itens onde os principais prestadores de cuidados têm menores expectativas relativamente ao STIP.

#### Na escala B – Apoio à criança (13 Itens):

Em 6 dos itens, que se referem directamente ao apoio dado à criança, a soma das percentagens das respostas *Espero Muito* e *Espero* é 100%.

#### Na escala C – Ambiente Social (11 Itens):

Nesta escala, que se refere ao contexto social e familiar, a soma da percentagem de respostas *Espero Pouco* e *Não Espero* é superior, em todos os itens, exceptuando um item em que 50% dos prestadores de cuidados *Espera Muito* ou *Espera*, e a outra metade, *Não Espera* ou *Espera Pouco*.

É de salientar que esta escala diz respeito a questões familiares, entre elas o facto da criança ter ou não irmãos, o que pode influenciar as respostas, caso o casal não tenha mais filhos.

#### Na escala D – Relação entre pais e profissionais (7 Itens):

Nesta escala, que se refere à relação que se estabelece entre as famílias e os profissionais, as percentagens de frequência de resposta *Espero Muito* e *Espero* são

muito elevadas. A soma da percentagem de respostas *Espero Muito* e *Espero*, é de 100% para todos os itens, excluindo um item, em que o valor é 75%.

Na escala E – Modelo de apoio (22 Itens):

Nesta escala referente ao procedimento e funcionamento do apoio prestado, quando somadas as respostas *Espero Muito* e *Espero* de 14 dos itens o total é de 100%, ou seja, as expectativas dos pais são muito elevadas.

Pelo contrário, em 4 dos itens a soma da percentagem das respostas *Espero Pouco* e *Não Espero* é mais elevada (entre 25% e 42%).

Na escala F – Direitos dos pais (4 Itens):

Nesta escala, relativa aos direitos dos pais, mais de 80% das respostas que os prestadores de cuidados deram situam-se entre *Espero Muito* ou *Espero*, excepto num item, em que 25% das respostas dos prestadores de cuidados é *Espero Pouco*. Este item foi introduzido pela equipa do projecto nesta escala.

Na escala G – Localização e ligações do serviço (3 Itens):

Nesta escala, que concerne temas como o encaminhamento, o acesso ao serviço e a organização do serviço, em 2 itens, a soma da percentagem de respostas *Espero Muito* e *Espero* é muito elevada, acima dos 80%.

Num item cerca de 27% das respostas dos prestadores de cuidados situam-se entre *Espero Pouco* e *Não Espero*.

Na escala H – Estrutura e Administração do Serviço (9 Itens):

Na maioria dos itens desta escala, que se refere à estrutura e organização do serviço, a soma da percentagem das respostas *Espero Muito* e *Espero* é a mais elevada (valores acima dos 90%). A excepção é um item onde a soma da percentagem de respostas *Espero Pouco* e *Não Espero* é de cerca de 42%.

Os resultados do questionário de satisfação são referentes a três amostras: a primeira diz respeito a 19 questionários aplicados a 19 principais prestadores de cuidados, de crianças que terminaram o apoio no STIP no ano lectivo 2005/2006; a segunda diz respeito a 7 questionários aplicados a 7 principais prestadores de cuidados, de crianças que finalizaram o atendimento no STIP no ano lectivo 2006/2007; e a terceira diz respeito a 15 questionários aplicados a 15 principais prestadores de cuidados, devido ao término do projecto no ano lectivo 2007/2008, ainda que as crianças não tivessem concluído o atendimento no STIP.

Dado tratar-se de um instrumento que, embora já utilizado noutras investigações (Cruz, Fontes & Carvalho, 2003), foi alterado nesta investigação, e de

forma a calcular a sua consistência interna, utilizámos o Alfa de Cronbach, tendo-se obtido um valor de 0,969.

Confirmada a existência de diferenças significativas entre as três amostras, através do teste Mann-Whitney, iremos apresentar os seus resultados por ano lectivo.

Tal como anteriormente referimos, este questionário está dividido em 8 sub-escalas, tendo sido encontrados, para cada uma delas e para cada um dos três anos lectivos, as seguintes médias:

Ano lectivo 2005-06 (n=19)	Ano lectivo 2006-07 (n=7)	Ano lectivo 2007-08 (n=15)
Escala A Apoio aos Pais – 1,94	Escala A Apoio aos Pais – 2,39	Escala A Apoio aos Pais – <b>2,31</b>
Escala B Apoio à Criança – 2,16	Escala B Apoio à Criança – 2,64	Escala B Apoio à Criança – <b>2,44</b>
Escala C Ambiente Social – 2,09	Escala C Ambiente Social – 2,42	Escala C Ambiente Social – <b>2,52</b>
Escala D Relação entre Pais e Profissionais – 2,37	Escala D Relação entre Pais e Profissionais – 2,71	Escala D Relação entre Pais e Profissionais – <b>2,74</b>
Escala E Modelo de Apoio – 2,04	Escala E Modelo de Apoio – 2,42	Escala E Modelo de Apoio – <b>2,35</b>
Escala F Direitos dos Pais – 2,14	Escala F Direitos dos Pais – 2,32	Escala F Direitos dos Pais – <b>2,23</b>
Escala G Localização e Ligações do Serviço – 2,22	Escala G Localização e Ligações do Serviço – 2,86	Escala G Localização e Ligações do Serviço – <b>2,44</b>
Escala H Estrutura e Administração do Serviço – 1,93	Escala H Estrutura e Administração do Serviço – 2,03	Escala H Estrutura e Administração do Serviço – <b>2,31</b>

**Quadro nº12.** Médias das sub-escalas do Questionário de Satisfação nos três anos lectivos em que foi aplicado

Como se pode verificar, no primeiro ano após o partir do início do projecto, houve um aumento nas médias de satisfação das famílias nas diversas escalas do questionário que se mantiveram sensivelmente iguais no 3º ano.

Face à sua pertinência, apresentaremos dados pormenorizados relativamente aos índices de satisfação nos diferentes itens de cada escala do questionário de satisfação em cada ano lectivo.

#### Ano Lectivo 2005/2006

Fazendo uma análise global das respostas aos itens de cada sub-escala, constata-se que a maioria das respostas dos prestadores de cuidados aos diferentes itens se situa entre *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo Espero Muito*, sendo a percentagem de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* muito mais baixas.

#### Na Escala A – Apoio aos Pais (18 Itens):

Na maioria dos itens (11), que compõem esta sub-escala e que, de uma forma geral se relacionam com informação da equipa aos pais, a soma das respostas *Muito*

*Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, apresenta percentagens superiores a 80%.

Em 3 dos itens, a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%

Evidenciamos também os itens em que a soma da percentagem de respostas *Mau/Má – Discordo* e *Muito Mau/Má – Discordo totalmente*, é elevada (superior a 25%) o que revela alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados, embora a maioria continue a cotar como *Bom/Boa – Concordo*. Um dos itens apresenta mesmo 50% de soma de respostas *Mau/Má – Discordo* e *Muito Mau/Má – Discordo totalmente*, o que indica que metade dos prestadores de cuidados se sente insatisfeitos.

#### Na Escala B – Apoio à Criança (13 Itens):

Nesta escala, que se refere directamente ao apoio dado à criança, as respostas dos prestadores de cuidados revelam níveis de satisfação muito elevados uma vez que a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, é, em todos os itens, superior a 75%, sendo que num dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, o que evidencia um nível de satisfação elevado por parte dos prestadores de cuidados.

#### Na Escala C – Ambiente Social (4 Itens)

Em todos os itens desta escala, a soma das respostas *Bom/Boa – Concordo* e *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* dos prestadores de cuidados corresponde a valores iguais ou superiores a 75% do total das respostas, o que indica um grau de satisfação elevado. Salienta-se ainda que nos itens C30 e C 30a, ambos referentes ao apoio do STIP relativamente a familiares e vizinhos, se encontrou uma percentagem elevada de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* (25%), o que indica alguma insatisfação por parte dos prestadores de cuidados.

#### Na Escala D – Relação entre Pais e Profissionais (7 Itens)

Esta é a escala com o nível mais elevado de satisfação de todo o Questionário.

Em 4 dos itens, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, o que evidencia um nível de satisfação muito elevado por parte dos prestadores de cuidados.

Em todos os outros itens as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 80% e as percentagens de

frequências de resposta *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* são muito baixas ou até inexistentes.

#### Na Escala E – Modelo de Apoio (22 Itens)

Nesta escala, as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são superiores a 80% na maioria dos itens. No entanto, estes resultados devem ser analisados também face às percentagens, algumas elevadas, de respostas denotando insatisfação ou não aplicável, existente em 2 e 1 item, respectivamente. Em 4 dos itens, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, que significa que todos os prestadores de cuidados apresentam níveis de satisfação muito elevados.

Embora na resposta ao item E39 (Os profissionais do STIP esperavam que fosse activo/a no trabalho com a criança, por isso, ficava com pouco tempo livre para mim e para as outras pessoas da minha família), a soma das percentagens das respostas discordantes seja de 78%, (sendo o item, de todo o questionário, em que a maioria dos prestadores de cuidados mostram desacordo com a afirmação) a forma como está redigido traduz por um elevado grau também de satisfação, já que a maioria dos prestadores de cuidados não consideraram que a intervenção do STIP os impedisse de ter tempo para si.

Em 3 itens, a soma das percentagens de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* é elevada (42,1%, 37% e 35%, respectivamente) o que evidencia alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados, embora no primeiro desses itens a maioria dos respondentes continue a cotar como *Bom/Boa – Concordo*. Podemos então concluir que nem todas as famílias consideram satisfatório o apoio do STIP relativamente a formações para pais, envolvimento de serviços da comunidade e satisfação das necessidades familiares.

#### Na Escala F – Direitos dos Pais (4 Itens)

Nesta escala, as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são superiores a 80% em 3 dos itens, existindo mesmo 1 item - F53 - em que a percentagem destas respostas é 100%.

No entanto, estes resultados devem ser analisados também face às percentagens, algumas elevadas de respostas denotando insatisfação existente em 1 item, evidenciando alguma insatisfação por parte de 44,4% dos prestadores de cuidados, nesse item que se refere à participação dos prestadores de cuidados na definição de políticas.

### Na Escala G – Localização e Ligações do Serviço (3 Itens)

Também nesta escala, as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são superiores a 80% em 3 dos itens. No item G57, referente à flexibilidade da organização do trabalho, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de aproximadamente 95%, o que revela satisfação, quer ao nível da acessibilidade, quer ao nível da flexibilidade da organização do trabalho, embora neste aspecto haja um pouco mais de 15% de respostas de não satisfação.

### Na Escala H – Estrutura e Administração do Serviço (9 Itens)

Em 3 dos itens desta escala a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 80%, o que significa que a estes prestadores de cuidados estão muito satisfeitos, sendo que no item H66 a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%.

Apesar destes resultados muito favoráveis, em 5 itens a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* é elevada, acima dos 30%, embora a maioria dos prestadores de cuidados continue a cotar estes itens como Bom/Concordo.

### Ano Lectivo 2006/2007

Fazendo uma análise global das respostas aos itens do questionário e cada sub-escala, também neste ano lectivo, o 2º do projecto, constata-se que a maioria das respostas dos prestadores de cuidados aos diferentes itens se situa entre *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo Espero Muito*, sendo a percentagem de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* muito mais baixas, evidenciando-se um aumento da satisfação dos prestadores de cuidados relativamente ao ano lectivo anterior.

### Escala A – Apoio aos Pais (18 itens):

Em 6 dos itens a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, é de 100%, revelando níveis de satisfação muito elevados.

Em 9 itens, a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* tem percentagens superiores a 80%.

No entanto, em 3 itens a soma da percentagem de respostas *Mau/Má – Discordo* e *Muito Mau/Má – Discordo totalmente* é elevada (superior a 25%) o que evidencia alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados, embora a maioria continue a cotar como *Bom/Boa – Concordo*.

#### Na Escala B – Apoio à Criança (13 Itens):

Nesta escala, à semelhança das outras, as respostas dos prestadores de cuidados revelam níveis de satisfação muito elevados. Em todos os itens, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 75%.

Em 10 dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, (ou apenas de respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* como ocorreu nos itens B17 e B27) o que evidencia um nível de satisfação muito elevado por parte dos prestadores de cuidados.

#### Na Escala C – Ambiente Social (4 Itens):

Em todos os itens desta escala, a soma das respostas *Bom/Boa – Concordo* e *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* dos prestadores de cuidados corresponde a valores iguais ou superiores a 75% do total das respostas, o que indica um grau de satisfação elevado. No entanto estes resultados devem ser analisados também face às percentagens de respostas não aplicável, de 43% dos respondentes, nos itens C28 e C29, itens nos quais há 25% de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo*, sendo possível que estas respostas se devam ao facto das crianças apoiadas não terem irmãos.

#### Na Escala D – Relação entre Pais e Profissionais (7 Itens)

De todo o questionário, a par com a escala G – Localização e Ligações do Serviço, esta é a escala onde as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são as mais elevadas.

Em 5 dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, o que evidencia um nível de satisfação elevado por parte dos prestadores de cuidados. Apenas no item D36 - Os profissionais do STIP respondiam às minhas questões – a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, é superior a 80%, mas não atinge os 100%.

#### Na Escala E – Modelo de Apoio (22 Itens)

Em 7 dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, que significa que todos os prestadores de cuidados apresentam níveis de satisfação muito elevados.

Embora na resposta ao item E39 (Os profissionais do STIP esperavam que fosse activo/a no trabalho com a criança, por isso, ficava com pouco tempo livre para mim e para as outras pessoas da minha família), a soma das percentagens das respostas

discordantes seja de 72%, (sendo o item, de todo o questionário, em que a maioria dos prestadores de cuidados mostram desacordo com a afirmação) a forma como está redigido traduz um elevado grau de satisfação, já que a maioria dos prestadores de cuidados não consideraram que a intervenção do STIP os impedisse de ter tempo para si.

No item referente à entrega de relatório sobre a evolução da criança (E49c) a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente e Mau/Má – Discordo* é de 29%, o que demonstra insatisfação por parte de alguns dos respondentes.

#### Na Escala F – Direitos dos Pais (4 Itens)

Nesta escala, a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente e Bom/Boa – Concordo*, é superior a 80% em 3 dos itens, que indica níveis de satisfação elevados.

Em 2 dos itens desta escala a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente e Bom/Boa – Concordo* é de 100%, o que significa que todos os prestadores de cuidados estão plenamente satisfeitos com o facto de poderem contactar os profissionais em caso de problema e de terem o poder de decisão relativamente à continuidade do apoio.

Embora a maioria (71,5%) dos respondentes continue a cotar como *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente e Bom/Boa – Concordo* o item F54a - Sinto que participei de forma significativa e activa aquando da criação das políticas e procedimentos do programa do STIP – este é aquele em que a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente e Mau/Má – Discordo* é mais elevada (28,6%) o que pode evidenciar alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados.

#### Na Escala G – Localização e Ligações do Serviço (3 Itens)

Como já anteriormente referimos, a par com a escala D - Relações entre Pais e Profissionais, esta é a escala onde as percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente e Bom/Boa – Concordo* são as mais elevadas (acima de 80%) em todos os itens, (e de 100% nos itens G55e G57), revelando elevada satisfação com a prestação de serviços do STIP, já que as percentagens de frequências de resposta *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente e Mau/Má – Discordo* são muito baixas (25%) ou mesmo inexistentes.

#### Na Escala H – Estrutura e Administração do Serviço (9 Itens):

Esta é a escala, de todo o questionário, onde as respostas se dividem pelas diferentes hipóteses de resposta, ainda que se situem, 7 itens, ao nível da soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*.

Em 3 dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 80% (sendo 100% no item H62), o que significa que a estes prestadores de cuidados estão muito satisfeitos.

Embora a maioria das percentagens das respostas continue a cotar como *Bom/Boa – Concordo*, a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo*, em alguns itens é superior a 29%, sendo de 50% no item H60). Saliente-se no entanto que a percentagem de 72% de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* no item H61 significa que os prestadores de cuidados se mostram satisfeitos pelo facto dos profissionais do STIP não mudarem durante o apoio.

#### Ano Lectivo 2007/2008

Fazendo uma análise global das respostas aos itens do questionário e cada sub-escala, também neste ano lectivo, o 3º do projecto, se constata que a maioria das respostas dos prestadores de cuidados aos diferentes itens se situa entre *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo Espero Muito*, sendo a percentagem de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* muito mais baixas, evidenciando-se um aumento da satisfação dos prestadores de cuidados relativamente ao ano lectivo anterior.

#### Na Escala A – Apoio aos Pais (18 Itens):

No global, as respostas dos prestadores de cuidados nesta escala situam-se predominantemente no nível *Bom/Boa – Concordo* e *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente*, sendo que a maioria dos itens apresenta na soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* percentagens superiores a 80%.

Em 9 dos itens desta escala, a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%.

Apesar de decorridos 3 anos desde o início do projecto e embora a maioria dos respondentes continue a demonstrar estar satisfeito e a cotar estes itens como *Bom/Boa – Concordo*, em 4 itens a soma da percentagem de respostas *Mau/Má – Discordo* e *Muito Mau/Má – Discordo totalmente* é elevada (superior a 25%) o que evidencia alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados,

#### Na Escala B – Apoio à Criança (13 Itens):

Nesta escala, as respostas dos prestadores de cuidados revelam níveis de satisfação muito elevados, uma vez que em todos os itens à excepção do item B16, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 75%.

Em 10 dos itens, a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%:

Apesar dos níveis globais de satisfação nesta escala serem muito elevados elevados e embora soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* seja de 60%, no item B16 - Apoio prestado pelo STIP à criança - a soma das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* é de 40%, sugerindo que nem todos os prestadores de cuidados estão plenamente satisfeitos com o apoio prestado pelo STIP à criança.

#### Na Escala C – Ambiente Social (4 Itens):

Neste 3º ano de apoio e pela 1ª vez nesta escala a soma das percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100% em todos os itens.

#### Na Escala D – Relação entre Pais e Profissionais (7 Itens):

Tal como nos anos anteriores, esta é a escala onde a soma das percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são as mais elevadas: 100% em todos os itens.

#### Na Escala E – Modelo de Apoio (22 Itens):

Em 13 dos itens a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, que significa que todos os prestadores de cuidados apresentam níveis de satisfação muito elevados.

Nos restantes 6 itens, a soma das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, revela valores superiores a 90% revelando também níveis de satisfação muito elevados. Uma vez mais, a percentagem de 67% de respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* é de 67% do item E39 - Os profissionais do STIP esperavam que fosse activo/a no trabalho com a criança, por isso, ficava com pouco tempo livre para mim e para as outras pessoas da minha família – deve ser interpretada como uma resposta de satisfação já que a maioria dos prestadores de cuidados consideram que os profissionais do STIP não esperavam que devido à intensidade do trabalho com a criança, deixassem de ter tempo para si e para as outras pessoas da sua família.

Na Escala F – Direitos dos Pais (4 Itens):

Nesta escala, a maioria das respostas dos prestadores de cuidados situam-se nos níveis *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, para 4 itens, o que indica níveis de satisfação elevados, tendo estas respostas o valor de 100% nos itens F52 e F53.

No entanto, apesar destes elevados índices de satisfação, nos itens F54 – informação sobre os seus direitos - e F54a – envolvimento nas políticas do programa – e apesar da maioria dos respondentes (73,3%) continuar a cotar como *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo*, a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo* é mais elevada (26,7%) o que pode evidenciar alguma insatisfação por parte de alguns prestadores de cuidados.

Na Escala G – Localização e Ligações do Serviço (3 Itens):

De todo o questionário, a par com as escalas C – Ambiente Social e D – Relação entre Pais e Profissionais, esta é a escala onde a soma das percentagens de frequência de resposta *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* são as mais elevadas (100%) em todos os itens.

Escala H – Estrutura e Administração do Serviço (9 itens):

Em 5 dos itens desta escala a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é superior a 80%, sendo que nos itens H62, H65 e H66 a soma das percentagens das respostas *Muito Bom/Boa – Concordo Totalmente* e *Bom/Boa – Concordo* é de 100%, o que significa que estes prestadores de cuidados estão muito satisfeitos.

No entanto, nos itens H58 – Conhecimento da estrutura do STIP (equipas de supervisão e de coordenação) e H60 – Conhecimento dos profissionais que compunham a equipa do STIP - a soma das percentagens das respostas *Muito Mau/Má – Discordo Totalmente* e *Mau/Má – Discordo*, é elevada (acima dos 27%), embora a maioria continue a cotar como *Bom/Boa – Concordo*.

Relativamente ao item H61, referente à mudança frequente dos profissionais do STIP, apesar de 27% dos prestadores de cuidados se revelem satisfeitos por não haver mudança, 73% concordam que gostavam que os profissionais não mudassem tantas vezes. Estas respostas mostram a insatisfação de alguns respondentes pelas mudanças realizadas pelo serviço relativamente aos profissionais que acompanham as crianças e famílias.

Dos dados recolhidos dos Questionário de Expectativas e dos Questionários de Satisfação, foi possível seleccionar 16 famílias que responderam a ambos os questionários.

Foi efectuado o teste de correlações de Spearman, entre os valores obtidos nos questionários de expectativas e os valores obtidos nos questionários de satisfação, nestas 16 famílias, tendo-se constatado que não existiam correlações significativas entre as respostas aos 2 instrumentos.

## **Conclusões**

Os dados obtidos das entrevistas e questionários realizados às famílias atendidas pelo STIP revelam expectativas muito elevadas face ao apoio que desejam vir a ter do STIP, assim como um elevado nível de satisfação face ao apoio que tiveram.

No que se refere às expectativas, podemos constatar que são muito elevadas, como podemos verificar pelos dados do Questionário de Expectativas. As respostas dadas pelas famílias permitiram verificar que as áreas mais valorizadas, aquelas relativamente às quais estão mais expectantes, são a Relação entre Pais e Profissionais, o Apoio à Criança e o Modelo de Apoio. Esta informação é reforçada pelos dados recolhidos da Entrevista de Expectativas onde, novamente, os pais se centram maioritariamente no apoio específico à Criança, na forma como esse apoio irá ser implementado na prática, assim como no papel que irão ter neste apoio e a relação que irão manter com os profissionais. Uma área em que as famílias não revelam níveis muito elevados de expectativa, refere-se ao Ambiente Social que, no questionário, é uma área com grande especificidade (por exemplo, trabalho com os irmãos) que pode ou não ser adequada para todas as famílias.

No que concerne aos níveis da satisfação das famílias, verifica-se que são elevados, embora seja evidenciada uma diferença entre os anos lectivos. De facto, constata-se que os níveis de satisfação referentes ao ano lectivo 2007/2008 são muito elevados, mais precisamente os mais elevados dos 3 anos do projecto. As áreas onde as famílias dos 3 anos estão mais satisfeitas são as que se referem à Relação entre os Pais e Profissionais, ao Apoio à Criança, e à Localização e Ligações do Serviços. Nos últimos 2 anos, o nível de satisfação relativo ao Ambiente Social tem-se tornado muito elevado. Estes são também os temas aprofundados na Entrevista de Satisfação, que as famílias mencionam com mais frequência.

Apesar de não existir uma correlação estatisticamente significativa entre os níveis de expectativas e os níveis de satisfação das mesmas famílias, ou seja, as famílias que têm elevadas expectativas face a determinada área podem não ter elevados níveis de satisfação nessa mesma área, e vice-versa, da análise dos dados dos Questionários e das Entrevistas de Expectativas e de Satisfação, é possível constatar que, para as famílias, as áreas mais relevantes são as do Apoio à Criança e a da Relação entre Pais e Profissionais.

### **Referências Bibliográficas**

- Cruz, A.I., Fontes, F., Carvalho, M.L. (2003). *Avaliação da Satisfação das Famílias apoiadas pelo PIIP: Resultados da aplicação da escala*. ESFIP. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação
- Dunst, C. J. (2000). Revisiting "Rethinking Early Intervention". *Topics in Early Childhood Special Education*, 20:2, 95-104.
- Dunst, C. J. (2002). Family-centered practices: Birth through high school. *Journal of Special Education*, 36(3), 139-147.
- Dunst, C. & Bruder, M.B. (2002). Valued Outcomes of Service Coordination, Early Intervention and Natural Environments. *Exceptional Children*, vol. 68, 3, 361-375.
- Felgueiras, I. (1997). Modelos de Intervenção Precoce em crianças com necessidades educativas especiais. *Cadernos do CEACF*. Lisboa : CEACF, 13-14, 23-28.
- Flores, A. (1999). *Stress Maternal e Redes de Suporte Social - um estudo com mães de crianças com Síndrome de Down*. Dissertação de Mestrado apresentada na Faculdade de Motricidade humana da Universidade Técnica de Lisboa. Não publicado
- Pimentel, J. S. (1999). Reflexões sobre a avaliação de programas de intervenção precoce. *Análise Psicológica*, 1 (XVII), 143-152.
- Pimentel, J. S. (2005). *Intervenção Focada na Família: desejo ou realidade*, SNR, Lisboa