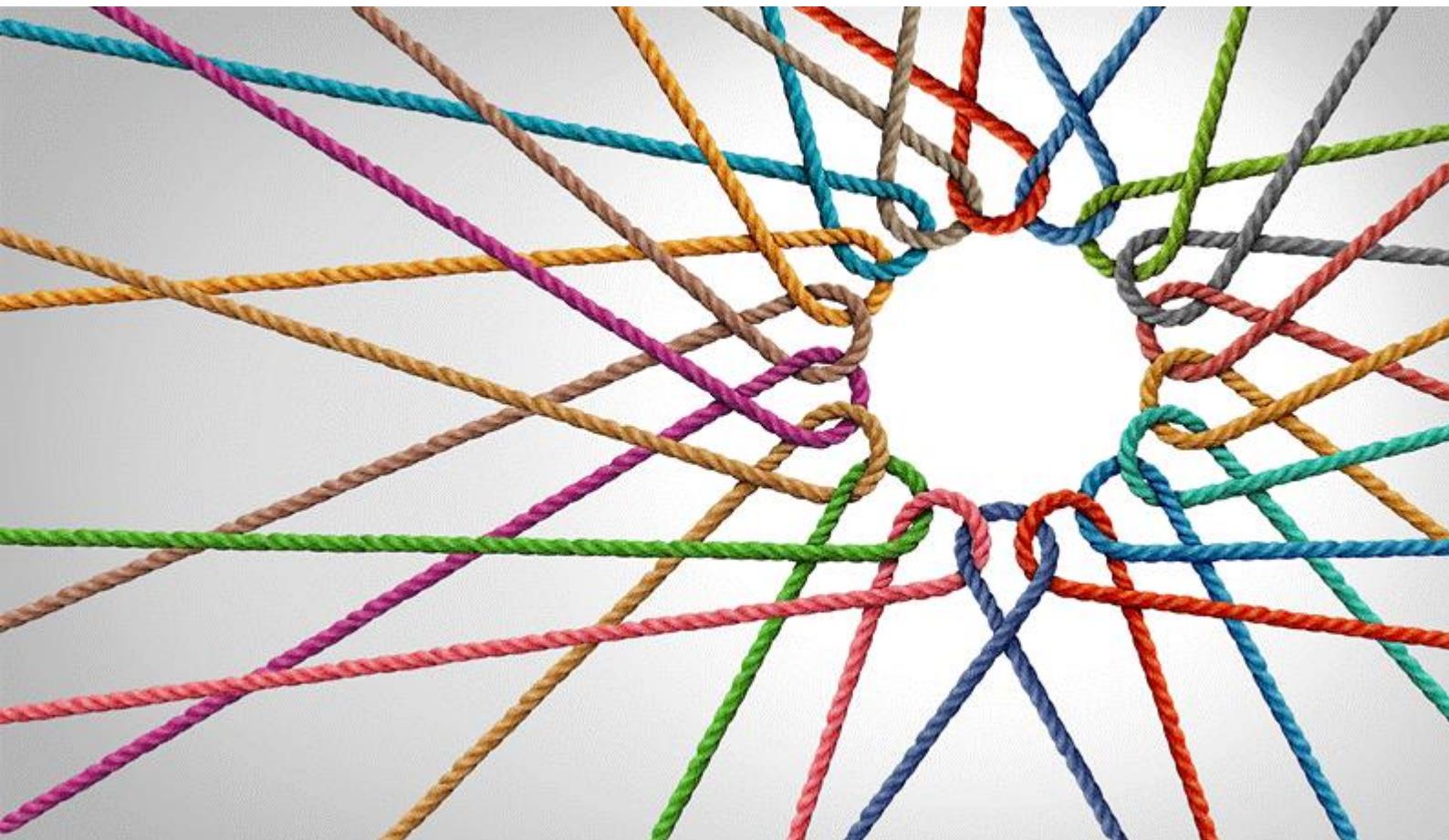




QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF  
CARE, EDUCATION & TRAINING

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Curso de formação online

## Módulo 3: Criar ambientes inclusivos

QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF CARE, EDUCATION & TRAINING



## **Conteúdo**

Introdução .....	1
1. O Desenho Universal é um princípio fundamental da inclusão. ....	1
2. É possível alcançar uma boa qualidade de vida sem tecnologia?.....	4
3. A medição como catalisador do desenvolvimento de organizações inclusivas .....	10

## Introdução

Independentemente de estar a trabalhar numa organização de ASC ou numa de EFP, especializada ou regular, há uma série de perguntas que pode fazer para ter uma ideia da medida em que a sua organização adotou valores, processos e procedimentos que dão prioridade a um ambiente inclusivo. Considere as perguntas abaixo e reflita sobre até que ponto cada uma delas se aplica à sua organização. Pode acontecer que a sua organização tenha adotado plenamente cada uma das ações ou ainda estar no processo de implementação. Noutros casos, pode haver uma ou duas perguntas que lhe podem dar motivos para reflexão e que podem ser úteis para a sua organização adotar.

A sua organização:

- Assegura a aplicação de abordagens de aprendizagem inclusivas?
- Aplica os princípios do desenho universal para a aprendizagem (DUA) para desenvolver oportunidades, materiais e ambientes?
- Procura eliminar ou reduzir as barreiras físicas e psicossociais à participação?
- Oferece formação de sensibilização aos profissionais e à comunidade para eliminar atitudes negativas e reduzir o estigma?
- Disponibiliza prontamente tecnologias de apoio e acomodações adequadas a todos os que delas podem beneficiar?
- Fornece formação aos profissionais sobre como aplicar uma série de abordagens flexíveis para apoiar a aprendizagem?

Nos sistemas em que o impacto da QdV é valorizado como um resultado pretendido e medido como um indicador-chave de desempenho, as estratégias acima referidas são suscetíveis de resultar em intervenções e apoios mais impactantes e de maior qualidade em todas as fases do percurso para a inclusão.

Este módulo explora algumas das questões acima referidas de forma mais pormenorizada.

### 1. O Desenho Universal é um princípio fundamental da inclusão.

Não há dúvida de que a relação entre os profissionais e os participantes no EFP ou num prestador de serviços de ASC é o ponto fulcral em que os participantes experimentam os valores e princípios de uma organização. As competências, os conhecimentos e as atitudes desses profissionais transformam o que poderiam ser políticas e declarações sobre ethos e cultura em experiências quotidianas para os participantes.

No entanto, não é suficiente que uma organização dependa apenas dos seus profissionais para implementar uma abordagem baseada nos direitos. Há uma série de estratégias que podem ser utilizadas para tornar estas relações mais positivas e construtivas. Uma base importante a este respeito é a criação de um contexto de serviço acessível e de fácil utilização. O Design Universal (DU) é a forma mais direta de o conseguir. Uma abordagem de Design Universal para a Aprendizagem (DUA) envolve a construção de ambientes psicossociais e físicos que sejam

compreendidos, acessíveis e utilizáveis pelo maior número de pessoas, tendo em conta as diferenças individuais que podem resultar da idade, tamanho, capacidade ou deficiência. O DU difere da acessibilidade, que consiste em proporcionar às pessoas com deficiências e incapacidades o acesso básico e a facilidade de utilização de instalações, produtos e serviços, na medida em que aspira criar contextos em que a independência e a participação social sejam possíveis para todas as pessoas através de um processo de melhoria contínua.

A chave para o DU é considerar as diferenças individuais desde o início. Os tipos de diferenças que mais frequentemente precisam de ser tidas em conta no DU incluem:

- Ver e ouvir.
- Voz, fala e linguagem.
- Movimento, mobilidade e força.
- Tamanho e alcance.
- Pensamento abstrato e compreensão.
- Linguagem e comunicação.
- Reatividade emocional.
- Sensibilidade a fatores de distração.

### A pirâmide de DU

O DU é frequentemente apresentado como uma pirâmide de opções disponíveis para uma pessoa que necessita de utilizar um espaço, serviço ou produto (ver Figura 1 - Anexo 1).

Na base da pirâmide está um espaço, produto ou serviço que foi concebido para o tornar utilizável e acessível a uma diversidade tão grande quanto possível de diferenças individuais. O segundo nível da pirâmide é a utilização criativa de tecnologias inteligentes para melhorar a acessibilidade para as pessoas com necessidades adicionais. O terceiro nível consiste em disponibilizar ajudas personalizadas ou tecnologias de assistência personalizadas para as pessoas que delas necessitam, para que possam utilizar o espaço, produto ou serviço de forma autónoma. O quarto nível da pirâmide consiste em oferecer assistência pessoal às pessoas que dela necessitam para atuar de forma independente.

### O DUA pode permitir a inclusão de uma pessoa em qualquer fase do percurso

A abordagem do DUA pode ser utilizada para transformar as experiências de aprendizagem. Aplica-se especificamente à conceção e oferta de educação e formação nos serviços de saúde, serviços de ASC e nos serviços de EFP. Existem três diretrizes do DUA realmente úteis.

1. **Proporcionar múltiplos meios de representação**, tais como texto escrito, vídeo, áudio, ilustrações, mapas concetuais, aplicações e ícones.
2. **Proporcionar múltiplos meios de ação e expressão**, incluindo discurso oral, a escrita, escolha múltipla, ação e desenho.
3. **Proporcionar múltiplos meios de participação**, incluindo a definição de objetivos pessoais de aprendizagem, o fornecimento de vários níveis de aprendizagem, a utilização de

mecanismos de *feedback* gratificantes, a facilitação da autoavaliação, o controlo das distrações e a oferta de ajudas à concentração.

É possível representar a abordagem do DUA utilizando uma pirâmide semelhante à do DU, na qual:

1. Na base da pirâmide estão os materiais, recursos, metodologias e abordagens de aprendizagem concebidos para serem compatíveis com uma diversidade tão grande quanto possível de diferenças individuais.
2. No segundo nível da pirâmide encontram-se as técnicas e adaptações adequadas a um grupo mais restrito de participantes com necessidades semelhantes.
3. No terceiro nível, situam-se as adaptações individuais para participantes com necessidades mais significativas.
4. Ao mais alto nível, os participantes recebem assistência pessoal para os ajudar a envolverem-se mais facilmente nas tarefas de aprendizagem.

#### **Ter em conta uma grande diversidade de diferenças individuais**

A abordagem mais direta para construir a base da pirâmide do DUA é seguir as diretrizes desenvolvidas pela CAST (originalmente Centro de Tecnologia Especial Aplicada)<sup>1</sup>. As diretrizes de DUA da CAST são apresentadas na Figura 1 - Anexo 1 e é possível encontrar orientações úteis no website da CAST, em diretrizes de DUA. As diretrizes de DUA aconselham e orientam os profissionais sobre as formas de ajudar os participantes a:

- Aceder a materiais e conteúdos de aprendizagem
- Desenvolver conhecimentos e competências
- Interiorizar o que foi aprendido para desenvolver competências

A estrutura das diretrizes reflete os três princípios abrangentes do DUA:

1. O “porquê” da aprendizagem - Envolvimento
  - a) Interesse de recrutamento - Aceder
  - b) Esforço sustentado e persistência - Desenvolver
  - c) Autorregulação - Internalizar
2. O “quê” da aprendizagem - Representação
  - a) Percepção - Aceder
  - b) Língua e símbolos - Desenvolver
  - c) Compreensão - Internalizar
3. O “como” da aprendizagem - Ação e Expressão

---

<sup>1</sup> CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <https://udlguidelines.cast.org/>

- a) Ação física - Aceder
- b) Expressão e comunicação - Desenvolver
- c) Funções executivas - Internalizar

## 2. É possível alcançar uma boa qualidade de vida sem tecnologia?

Quando se pensa em acessibilidade e DU, é essencial ter em mente que a acessibilidade no mundo digital é tão necessária como a acessibilidade no ambiente físico. As tecnologias de informação e de comunicação (TIC) têm o potencial de abrir um mundo de oportunidades positivas e construtivas para além das disponíveis na comunidade local.

A contribuição das TIC para a QdV das pessoas com deficiências e incapacidades é multidimensional. O software e as aplicações acessíveis e universalmente concebidos disponibilizam uma grande quantidade de recursos online em todos os domínios relevantes para uma melhor QdV. Além disso, as tecnologias de aumento e de assistência podem permitir que as pessoas com uma variedade de deficiências e incapacidades sejam mais independentes e participem mais plenamente em todas as áreas da vida. A acessibilidade das tecnologias de apoio em termos de hardware e software é um fator essencial para a sua eficácia.

Basta refletir sobre o impacto das TIC na nossa própria vida para termos uma ideia de como o facto de nos ser negado

o acesso às mesmas pode ter impacto na nossa QdV.

Em seguida, é-lhe pedido que responda a três perguntas sobre si e as TIC.

- A primeira pergunta é sobre a sua utilização de diferentes ferramentas de TIC.
- A segunda pede-lhe que reflita sobre o desafio que seria se não pudesse utilizar as TIC para uma série de atividades da vida.
- A terceira pergunta pede-lhe que avalie em que medida considera que as TIC reduziram ou melhoraram a sua QdV em cada um dos domínios do modelo QOLIVET.

1. Com que frequência utiliza as ferramentas TIC abaixo enumeradas?					
	Nunca	Ocasionalmente	Pelo menos uma vez por semana	Pelo menos uma vez por dia	Muitas vezes, todos os dias
Smartphone					
Computador portátil					
Computador de secretária					
Máquina fotográfica					
Smart TV					
Wi-Fi/Internet					
Redes sociais					
Serviços de streaming de áudio ou vídeo					
Motores de pesquisa					
Inteligência artificial					

1. Com que frequência utiliza as ferramentas TIC abaixo enumeradas?						
	Nunca	Ocasionalmente	Pelo menos uma vez por semana	Pelo menos uma vez por dia	Muitas vezes, todos os dias	
Rádio na Internet						
Videojogos						
Caixas automáticas (Multibanco)						
Smartwatch/Fitbit						
Outros						

	Não seria um problema	Ligeiramente afetado	Moderadamente afetado	Muito afetado	Extremamente afetado
Provar a sua identidade					
Acesso a serviços essenciais					
Comunicar/manter o contacto					
Orçamento/contabilidade					
Banca					
Compras					
Serviço ao cliente					
Pesquisa de informações					
Obter aconselhamento ou orientação					
Manter-se a par das novidades					
Leitura					
Ouvir música ou discursos					
Entretenimento/Jogos					
Assistir a desportos					
Passatempos					
Cozinhar					
Trabalhar					
Organização de viagens					
Orientação					

	Reduziu a minha QdV						Melhorou a minha QdV				
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Empoderamento individual											
Desenvolvimento pessoal											
Autodeterminação											
Participação social e inclusão ativa											

3. Que diferença tiveram as TIC na sua QdV em cada um dos domínios e dimensões enumerados?								
	Reduciu a minha QdV					Melhorou a minha QdV		
Relações interpessoais	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Direitos e cidadania	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Empregabilidade	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Participação na comunidade	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Bem-estar	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Bem-estar emocional	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Bem-estar físico	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green
Bem-estar material	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green

Dado que as TIC se tornaram tão integradas na forma como o mundo funciona, deve ser evidente que a incapacidade de as utilizar pode excluir uma pessoa de muitas atividades essenciais e agradáveis da vida. Esta situação é designada por exclusão digital e resulta da desigualdade no acesso ou capacidade de utilização das TIC. A falta de acesso às TIC, quer se deva a uma literacia digital inadequada, a barreiras físicas ou digitais à sua utilização ou à sua acessibilidade, pode limitar significativamente as atividades de vida de uma pessoa, e restringir a sua capacidade de participar plenamente na sociedade. Os idosos e as pessoas com uma série de deficiências e incapacidades são particularmente vulneráveis à exclusão digital.

A inclusão das pessoas com deficiências e incapacidades no processo de desenvolvimento desde o início, em termos de requisitos e conceito, até à fase de conceção, tem o potencial de melhorar a acessibilidade e a facilidade de utilização das opções tecnológicas. Dois benefícios importantes seriam a produção de novas tecnologias que se adaptam a um espetro muito amplo de necessidades e o aumento das oportunidades de emprego para pessoas com deficiências e incapacidades no sector tecnológico.

### Maximizar o acesso às tecnologias tradicionais e inteligentes

Os prestadores de serviços nos sectores do EFP e do ASC têm a responsabilidade de assegurar o fornecimento de tecnologias universalmente concebidas e acessíveis aos seus participantes. Há uma variedade de fontes que podem fornecer orientações sobre o grau em que um produto ou aplicação pode colocar desafios de acessibilidade para diversas limitações funcionais.

#### Acessibilidade física e sensorial:

Dispositivos ou mecanismos de entrada

- Teclados adaptados
- Rato alternativo
- Reconhecimento de voz
- Menus pré-definidos
  - Tecnologia eye gaze (controlo através do movimento dos olhos)

Dispositivos ou mecanismos de saída

- Texto no ecrã

- Voz
- Ícones
- Braille
- Impressora

**Acessibilidade cognitiva<sup>2</sup>:**

- Linguagem simples
- Orientado por ícones
- Previsibilidade cognitiva
- Baixa exigência de memória
- Funcionalidades de ajuda simples
- Comunicação multicanal
  - Instruções mais acessíveis

**Funcionalidades da aplicação:**

- Imagens
- Ligações / Links
- Navegação
- Campos de formulário
- Listas
- Tabelas
- Conteúdo de texto
- Propriedades dos parágrafos
- Vídeo e multimédia
- Estrutura da página
- Cabeçalhos
- Idioma
- Contraste de cor

As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) fornecem uma classificação facilmente compreensível da medida em que os websites podem ser utilizados pela maior parte dos participantes<sup>3</sup>. A abordagem aplica 78 critérios para avaliar a acessibilidade de uma

---

<sup>2</sup> <https://www.boia.org/blog/what-is-cognitive-accessibility>

<sup>3</sup> Inclusion and Accessibility Labs. <https://ialabs.ie/what-is-the-difference-between-wcag-a-aa-and-aaa/>

aplicação. Nesta base, são atribuídas três grandes categorias.

1. Nível A - Acessibilidade básica
2. Nível AA - Forte acessibilidade
3. Nível AAA - Excelente acessibilidade

Além disso, os prestadores de EFP e de ASC têm de garantir que os seus profissionais estão familiarizados com as funcionalidades de acessibilidade que são habitualmente incorporadas nas aplicações e no software. Estas incluem legendagem, conversão de texto em voz, reconhecimento de voz, ampliação, contraste de cores, texto preditivo, estruturas de texto acessíveis, teclas de atalho e um teclado no ecrã.

### **O contributo das tecnologias especializadas e de assistência para a participação**

Para além do acesso que é criado através de dispositivos e aplicações concebidos universalmente, as tecnologias assistivas (TA) especificamente concebidas contribuem de forma decisiva para melhorar a participação das pessoas com funcionalidade reduzida. O objetivo das TA é permitir que uma pessoa realize atividades funcionais que normalmente consideraria difíceis ou impossíveis, e não a reabilitação ou cura.

Os dispositivos de TA estão entre as soluções mais frequentemente prescritas para as pessoas com deficiências e incapacidades. As principais áreas de funcionamento e atividade em que são com mais frequência aplicados são:

- Visão
- Audição
- Comunicação oral
- Aprendizagem e cognição
- Mobilidade e assentos
- Sistema nervoso central
- Atividades da vida diária
- Controlo ambiental
- Transportes
- Acesso à tecnologia<sup>4</sup>

É importante reconhecer que as soluções de TA podem ir desde:

- Opções de baixa tecnologia, como mesas ajustáveis, andarilhos, cadeiras de rodas ou barras de ampliação;
- Opções de tecnologia intermédia, como interruptores, calculadoras falantes, dispositivos motorizados ou gravadores digitais, e

---

<sup>4</sup> <https://mn.gov/admin/at/getting-started/understanding-at/types/>

- Opções de alta tecnologia, como o reconhecimento da fala, dispositivos de comunicação aumentativa e de assistência, agendas pessoais ou exoesqueletos.

Os avanços nas TIC tiveram um impacto muito positivo na disponibilidade e no custo das TA mais complexas. Novas aplicações estão a ser produzidas a um ritmo crescente. Embora esta seja uma boa notícia para as pessoas com deficiências e incapacidades, a seleção da TA mais eficaz torna-se mais difícil. Isto é evidente pelo facto de cerca de um terço dos dispositivos acabarem por ser abandonados pelo utilizador.

Vários fatores podem estar na origem deste elevado nível de abandono. Em primeiro lugar, muitos dispositivos ou aplicações de TA podem ser ineficazes porque foram concebidos e desenvolvidos com um envolvimento mínimo do utilizador. Em segundo lugar, embora existam recursos disponíveis para a aquisição de TA, é dada pouca atenção à formação dos utilizadores sobre a forma mais eficaz de as utilizar. Em terceiro lugar, o utilizador não é frequentemente consultado sobre o tipo de TA que prefere. Por último, e mais importante, não são investidos esforços suficientes para fazer corresponder a pessoa à tecnologia mais adequada para ela.

A correspondência entre um indivíduo e a TA adequada não tem apenas a ver com a forma como um dispositivo ou aplicação responde às necessidades funcionais da pessoa, mas também com a medida em que se enquadra nas suas aspirações, autoconceitos, capacidades e no contexto em que pretende utilizá-la.

O modelo Matching Person with Technology (Corresponder a pessoa com a tecnologia) (MPT) utiliza uma abordagem biopsicossocial que explora três domínios que podem ter impacto na adequação e na utilização<sup>5</sup>:

- A **pessoa**, em termos de pontos fortes, capacidades, personalidade, preferências e nível de funcionalidade, por exemplo, mobilidade, função das mãos ou função cognitiva
- O **ambiente**, em termos dos fatores que impedem a pessoa de participar nas atividades e eventos desejados. Isto pode incluir até que ponto as pessoas com quem o utilizador de AT interage se sentem à vontade com a tecnologia e têm as competências necessárias para o apoiar
- A **tecnologia**, em termos da familiaridade da pessoa na utilização da tecnologia, da facilidade de utilização, da sua satisfação com a eficácia da tecnologia, do nível de independência alcançado e da medida em que melhora a sua QdV.

Os profissionais que trabalham no EFP ou nos serviços de saúde e apoio social/comunitário estão na posição ideal para identificar quaisquer desafios ou barreiras à participação que uma pessoa enfrenta. Embora possam não estar conscientes das possíveis soluções disponíveis, podem desempenhar um papel importante na identificação e especificação clara dos desafios de acesso enfrentados por um participante com quem trabalham. Isto pode constituir a base para uma correspondência mais eficaz entre a pessoa e a TA que melhor lhe convém.

---

<sup>5</sup> <https://sites.google.com/view/matchingpersontechology/home>

### **3.A medição como catalisador do desenvolvimento de organizações inclusivas**

Nesta fase do curso, foram descritos muitos dos componentes mais importantes necessários para criar oportunidades de aprendizagem inclusiva. A um nível fundamental, podem ser classificados como profissionais qualificados e receptivos que trabalham numa organização inclusiva. Na base desta descrição estão as competências e atitudes profissionais abordadas no Módulo 2, e as políticas e estratégias organizacionais descritas neste módulo. No entanto, há uma outra componente que é necessária para garantir que os processos e as práticas fazem efetivamente a diferença para os participantes em termos da sua QdV. Sem medição, é pouco provável que os profissionais e as organizações possam ter a certeza de que os métodos, mecanismos, apoios e intervenções que aplicam estão a atingir os resultados pretendidos.

A medição fornece os dados sobre os quais se podem basear as ações de melhoria das intervenções que estão a fazer uma diferença positiva na QdV dos participantes e para alterar as que não estão a funcionar tão bem como previsto, para uma estratégia de melhoria contínua. A melhoria contínua exige que os profissionais e a liderança de uma organização se envolvam ativamente em ciclos repetidos de Planear-Fazer-Verificar-Agir, que implica:

- Planear: Estabelecer políticas, processos e práticas que apoiem os princípios da aprendizagem inclusiva e da melhoria da QdV.
- Fazer: Implementar uma série de ações destinadas a reforçar a inclusão e a acessibilidade, e a melhorar a QdV dos participantes.
- Verificar: Medir em que medida o plano de ação fez uma diferença positiva para os participantes nas suas QdVs.
- Agir: Aproveitar as áreas que estão a funcionar bem e encontrar formas de abordar as áreas que precisam de ser melhoradas.

#### **O papel da medição no planeamento**

O quadro de QdV explorado no Módulo 1 fornece uma base para o planeamento. Ao analisar as estratégias atuais com referência aos três domínios da QdV - (i) empoderamento individual, (ii) participação social e inclusão ativa, e (iii) bem-estar, os líderes de uma organização podem elaborar um plano e uma estratégia para aumentar o impacto de um serviço ou programa na QdV. Isto deve ser incorporado nas atividades de desenvolvimento e formação dos profissionais para garantir que tanto gestores como profissionais estão devidamente equipados para implementar o plano e a estratégia. Os recursos necessários para apoiar o plano e a estratégia têm de ser identificados e postos em prática.

Consiste em mudar um serviço do ponto em que se encontra atualmente, para o ponto em que deveria estar. O plano e a estratégia devem basear-se em dados concretos. A investigação e o conhecimento atuais na área, bem como as opiniões de peritos e profissionais, são fontes de provas claramente importantes. A outra fonte essencial de provas, são as percepções e opiniões das pessoas que estão a utilizar o serviço ou a frequentar o programa e, se for caso disso, das suas famílias ou outras pessoas significativas. É aqui que a medição desempenha um papel central. A realização de um inquérito sobre os pontos de vista dos participantes e/ou dos seus representantes, pode fornecer informações concretas para informar o desenvolvimento

estratégico e o planeamento de ações. Para além desta percepção, medida subjetiva, considera-se importante incluir indicadores objetivos. Os dados recolhidos na fase de planeamento podem também ser utilizados como base para avaliar os progressos na fase de verificação do ciclo.

### O papel da medição na implementação

Durante a fase de implementação, é essencial monitorizar até que ponto os métodos, mecanismos, apoio e intervenções estão a fazer a diferença a nível individual. A melhor forma de o conseguir é integrar os domínios da QdV no processo de planeamento centrado nas necessidades e nos pontos fortes da pessoa. Este processo é descrito mais pormenorizadamente no Módulo 4.

### O papel da medição no controlo dos progressos

É essencial avaliar periodicamente os progressos realizados na consecução dos objetivos do plano e da estratégia. Pode ser trimestralmente, semestralmente ou anualmente. A abordagem mais eficaz consiste em repetir as medições efetuadas no início e comparar o desempenho atual destes indicadores com a base de referência estabelecida na fase de planeamento. Após uma série de ciclos de Planear-Fazer-Verificar-Agir, a organização será capaz de visualizar os progressos efetuados em termos de tendências ao longo de vários períodos. As medidas de QdV podem ser incluídas como indicadores-chave de desempenho num painel de controlo que fornece aos líderes, gestores e profissionais um feedback sobre a eficácia das ações que estão a implementar.

### Avaliação do impacto na QdV

É evidente que é essencial que o instrumento de medição subjetiva da QdV utilizado forneça uma indicação válida das percepções dos participantes. Um instrumento inválido é muito semelhante a uma bússola defeituosa numa viagem. No mínimo, um instrumento de medição deve basear-se num modelo ou quadro de QdV claramente definido. Há uma série de outras perguntas que pode fazer sobre a medida utilizada, que lhe darão uma boa indicação da sua adequação.

- Altera a forma como os participantes respondem para ter em conta o enviesamento da resposta? Este é o caso quando uma pessoa tende a favorecer uma determinada resposta independentemente da pergunta efetuada. Isto pode ser resolvido alternando entre perguntas positivas e negativas ou alterando a ordem em que as respostas possíveis são apresentadas, por exemplo, numa escala de 6 pontos, o item da esquerda pode ser “concordo totalmente” ou “discordo totalmente”.
- A ferramenta aborda a tendência para reverter para a média? Isto acontece quando um participante seleciona frequentemente a opção intermédia, por exemplo, “nem concordo nem discordo”. Este problema pode ser resolvido através da utilização de uma escala de 4 ou 6 pontos que não tenha uma opção intermédia.
- Os procedimentos de administração têm em conta o impacto da deseabilidade social? Neste caso, a pessoa que responde às perguntas pretende agradar à pessoa que administra o instrumento. Esta questão pode ser resolvida assegurando que a pessoa que administra o instrumento não esteja diretamente envolvida com o participante ou com uma pessoa significativa.
- Existem procedimentos para detetar a aquiescência? É quando um participante quer ser

positivo, independentemente da pergunta. Esta situação pode ser identificada através da inclusão de alguns itens de formação que claramente não são verdadeiros. Se um participante responder positivamente a estes itens, é evidente que precisa de ser tranquilizado quanto ao facto de os resultados serem anónimos e de a sua opinião ser valorizada.

- A ferramenta tem em conta a mudança de resposta? É quando o padrão interno de uma pessoa muda ao longo do tempo, na medida em que ela espera melhores resultados ou tolera condições piores. Quando um teste é administrado antes e depois de uma intervenção, a mudança de resposta pode fazer com que uma pessoa classifique uma pergunta de forma menos positiva na segunda vez, porque esperava mais do serviço, apesar de a sua situação ter melhorado objetivamente. Este problema pode ser resolvido através da utilização de perguntas que só precisam de ser administradas uma vez. Por exemplo, em vez de pedir ao participante que classifique o seu nível de autodeterminação, pode perguntar: “O serviço que recebeu melhorou a sua autodeterminação?”
- A ferramenta tem em conta o facto de as classificações positivas ou negativas poderem não ter nada a ver com o serviço prestado, mas serem o resultado de variáveis intervenientes? É o caso de uma pessoa que está a passar por um momento difícil na vida ou em que as coisas estão a correr muito bem para ela, e isso influencia a classificação que atribui. Este é outro desafio para os instrumentos que têm de ser administrados antes e depois de uma intervenção. Pode ser resolvido enquadrando as perguntas em termos do impacto do serviço, em vez de lhes pedir que classifiquem a sua QdV.
- Os resultados das ferramentas podem ser utilizados para identificar áreas específicas a melhorar? Neste caso, a classificação média de um grupo de participantes pode ser utilizada para se centrar nos aspectos do serviço que os participantes consideram que não estão a satisfazer as suas necessidades de QdV. Este é um problema para as ferramentas que se baseiam em normas estatísticas, em que as perguntas individuais não podem ser analisadas. Uma ferramenta que compare a classificação média dos participantes com o impacto esperado de um serviço, refletido nas opiniões dos profissionais, pode destacar áreas em que o serviço está a exceder ou a ficar aquém das expectativas.
- A ferramenta pode ser utilizada para documentar a mudança? Isto é, quando uma diferença entre classificações ao longo do tempo reflete mudanças reais no impacto de um serviço. Isto é algo que as ferramentas baseadas em normas estatísticas não fazem muito bem, porque quaisquer itens que mudem a curto prazo precisam de ser removidos para melhorar a estabilidade da ferramenta. Utilizar uma ferramenta que compare classificações a um critério, como o “impacto esperado”, é uma abordagem mais eficaz para documentar a mudança.

## Anexo 1

Figura 1  
A pirâmide do Design Universal

