



ENVELHECIMENTO COMO PERSPETIVA FUTURA

LIVRO DE ATAS DO AGEING CONGRESS 2019

RICARDO POCINHO, PEDRO CARRANA, ESPERANZA NAVARRO-PARDO, ANA FÁTIMA PEREIRA,
CRISTÓVÃO MARGARIDO, RUI SANTOS, PEDRO BELO, CRISTINA CRUZ, BRUNO TRINDADE
COORDENADORES

PREFÁCIO: RICARDO VIEIRA

THOMSON REUTERS
ARANZADI

INCLUYE LIBRO ELECTRÓNICO
THOMSON REUTERS PROVIEW™

Capítulo XVIII

Avaliação dos cuidados prestados numa estrutura residencial para idosos no interior algarvio

PATRÍCIA ESTEVÃO¹, CLÁUDIA LUÍSA²

1- *pafestevao@sapo.pt*

2- *Universidade do Algarve (cluisa@ualg.pt)*

1. RESUMO

Hoje em dia, em Portugal, os dados revelam que o número de pessoas idosas é superior ao das crianças a nascer. No entanto, o índice de longevidade e de dependência da população aumentou. Para dar resposta às suas necessidades, existem diversas respostas formais, privilegiando-se neste estudo, as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPIS), antes designadas por lares, uma das mais procuradas no País, devido à sua oferta de apoio permanente. Sendo uma resposta tão requisitada e necessária atualmente, todos os que nestas instituições exercem funções, devem garantir que a pessoa idosa tenha acesso aos melhores cuidados e devem assegurar a monitorização dos mesmos, para que estejam de acordo com as suas necessidades, gostos e expectativas. Os sistemas de qualidade são de extrema importância nesta avaliação e são uma responsabilidade cada vez mais presente.

Assim, o objetivo geral deste estudo era perceber o grau de satisfação dos clientes (12) e dos seus responsáveis (9) acerca dos cuidados prestados no Lar e Centro de Dia Maria Ribeiro Vicente dos Balurcos, no Concelho de Alcoutim, uma região do Interior do Algarve. Foi realizado um estudo de caso descritivo, com recurso a análise documental, realização de inquéritos com questões abertas e fechadas e observação.

De um modo geral, concluiu-se que relativamente à satisfação dos clientes/responsáveis com os cuidados prestados, todos os serviços foram avaliados positivamente, em que a maioria das respostas variou entre "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".

Palavras-chave: Envelhecimento; Institucionalização, Satisfação do cliente.

2. INTRODUÇÃO

No ciclo normal da vida, as pessoas passam por diversas fases à medida que vão envelhecendo, pois, o envelhecimento ocorre desde o momento em que nascemos, até ao fim da vida (BALLESTEROS, 2004). No entanto, esta última fase caracteriza-se pela velhice, ou seja, é a fase em que a pessoa é identificada como idosa porque atingiu os 65 de idade, consoante os países desenvolvidos e os em desenvolvimento (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU), 1982, citada por SANTOS, 2010). O idoso é igualmente identificado pelas alterações físicas características que evidenciam a idade, como é o exemplo do surgimento de rugas e de cabelos brancos (CARDOSO, SANTOS, BAPTISTA, & CLEMENTE, 2012) bem como alterações a nível psicológico e social.

Em todo o mundo, incluindo Portugal, existem muitas pessoas na velhice e as perspetivas futuras indicam o crescimento do número das mesmas (INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA - INE, 2014). Este fenómeno ocorre em Portugal porque a taxa de natalidade é menor comparativamente com a taxa de envelhecimento. Segundo o INE (2015) "A população jovem diminui, passando de 28,5% do total da população em 1970 para 14,4% em 2014. Por sua vez, o peso relativo da população idosa aumentou, passando de 9,7% em 1970 para 20,3% em 2014" (p.2).

Nos dados mais recentes, referentes a 2017, o grupo etário dos jovens estava em 13,9% e os idosos encontravam-se com 21,3% (PORDATA, 2018).

Embora o número de pessoas idosas tenha vindo a aumentar nas últimas décadas, as alterações nas famílias também são notórias, pois a mulher ingressou no mercado de trabalho e deixou de ser a principal responsável por ficar em casa a cuidar do idoso (PEARL, 2010, citado por AUGUSTO, 2013), reduzindo assim o assistencialismo ao mesmo. Assiste-se também a diversas situações que colocam a pessoa idosa numa posição vulnerável, fazendo com que procure ou os seus familiares ou as respostas formais. Embora se saiba que o processo de institucionalização ocorre por diversos motivos, doenças, viuvez, isolamento, entre outros, o mesmo não é fácil, sendo um processo de adaptação

gradual e que dependerá de diversos fatores, sendo vivido de forma subjetiva pelos idosos e pelos seus familiares.

Neste sentido, o Estado e diversas organizações assumiram algumas das responsabilidades perante a população idosa (CARVALHO & ALMEIDA, 2014), resultando daí a criação de diferentes respostas sociais e apoios financeiros, como é o exemplo das ERPIS e das pensões.

As ERPIS, segundo o INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, (2014), são uma resposta bastante requisitada e necessária atualmente. Todos os que nestas instituições exercem funções devem garantir que a pessoa idosa tem acesso aos melhores cuidados e devem assegurar igualmente a monitorização dos mesmos, para que estejam de acordo com os requisitos dos sistemas de qualidade para obtenção de certificação.

Neste sentido, surgiu em 1947, a *International Organization for Standardization* (ISO) que é a entidade responsável pela criação das normas ISO seguidas por diversas entidades em 157 países (MOTA, 2016; PERDIGÃO, 2016). Dentro destas normas destaca-se a ISO 9001 que define os requisitos da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) (SANTANA, 2014). Em Portugal, no ano de 2000, desenvolveu-se o "Plano Avô" que se focou na qualidade dos lares de idosos e outras valências e no auxílio para a implementação da norma ISO 9001. Mais tarde, em 2003 surgiu o Programa de Cooperação para a Qualidade e Segurança das Respostas Sociais em que foram criados os Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (MGQRS) e os modelos de avaliação da qualidade. Neste âmbito, desenvolveu-se a implementação de SGQ em respostas sociais e a certificação das mesmas. Estes desenvolvimentos permitiram dar "voz" aos clientes, colaboradores e parceiros das instituições.

Nesta investigação privilegiou-se a opinião dos clientes bem como dos seus responsáveis perante os cuidados/serviços prestados no Lar e Centro de Dia Maria Ribeiro Vicente dos Balurcos, no Concelho de Alcoutim.

Foi realizado um estudo de caso descritivo, com perspetiva mista, com recurso a análise documental, realização de inquéritos com questões abertas e fechadas sobre os serviços/cuidados prestados na instituição, nomeadamente, a alimentação, a higiene pessoal, os cuidados de imagem, a lavagem e tratamento de roupa, a acessibilidade e segurança das instalações, a qualidade e conservação dos equipamentos do lar, a limpeza e higiene dos espaços, o serviço de fisioterapia, os cuidados de enfermagem, a atividade de animação, os cuidados prestados pelos ajudantes de ação direta, os serviços administrativos, o atendimento na receção e da diretora técnica e o apoio oferecido para a aquisição de bens e serviços. Inseriu-se ainda questões sobre o relacionamento entre clientes e clientes

e colaboradores, a avaliação sobre a partilha de espaços entre idosos e o respeito à privacidade por parte dos colaboradores, bem como a avaliação no contacto mantido com amigos e familiares.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Para a conceção desta investigação optou-se pela realização de um Estudo de Caso descritivo, dentro de um paradigma misto, qualitativo e quantitativo com a finalidade de estudar um caso em particular e conhecer a sua realidade no âmbito da avaliação da satisfação dos serviços prestados.

Os instrumentos de recolha de dados selecionados foram a análise documental (regulamento interno da instituição), a aplicação de inquéritos com questões abertas e fechadas aos clientes e aos seus responsáveis e a realização de observação.

Para ambos os grupos foi aplicado um inquérito para caracterizar a amostra e avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados na instituição. Aos clientes foram ainda incluídas questões fechadas sobre as relações entre clientes e clientes com colaboradores, a avaliação do respeito pela individualidade e o contato com o exterior.

As questões de ambos os inquéritos seguiram o modelo do inquérito de avaliação da satisfação da qualidade para ERPIS utilizados para desenvolver um SGQ, pois são aplicados com o fim de avaliar o grau de satisfação dos clientes quanto aos serviços, recursos e infraestruturas (SEGURANÇA SOCIAL, 2007).

Para a análise das questões abertas foi utilizada a técnica de análise de conteúdo onde foram definidos 4 blocos de análise, existindo uma categoria em cada um com as respetivas subcategorias e unidades de registo.

Relativamente à observação, definimos três grelhas, uma sobre a caracterização espacial, outra sobre a participação, iniciativa e satisfação para realizar atividades dos clientes e por último a observação das interações (interação cliente/colaboradores; interação cliente/clientes por cada participante).

3.2. AMOSTRA

Aquando da seleção da amostra, utilizamos uma amostra criterial, onde se definiram os seguintes critérios: adultos maiores de 65 anos; homens e mulheres; institucionalizados há pelo menos seis meses; preferência em

idosos c
temente
veridici
sáveis) l

3.3. O

Este
dos cli
Lar de
de sati
entre c
tes; an
peito j
e resol
com a
dos cl
ativos
dos m

3.4.

Aj
tada
comp
em q
85 ar
(GEI
RAN
tas p
A
here
mai
inst
ano
a ir
AL)

dos
sen

idosos com familiares próximos para cruzar informação; idosos aparentemente conscientes e orientados no espaço e tempo para não alterar a veracidade da informação. Do total do universo (35 clientes e 34 responsáveis) foram incluídos na amostra 21 indivíduos.

3.3. OBJETIVOS

Este estudo teve como objetivo geral perceber o grau de satisfação dos clientes e dos seus responsáveis acerca dos cuidados prestados pelo Lar de Balurcos. Como objetivos específicos pretendemos avaliar o grau de satisfação da amostra face a cada serviço prestado; analisar a relação entre colaboradores e os clientes participantes e entre estes e os restantes; analisar o suporte oferecido pela instituição relativamente ao respeito pela individualidade do cliente (privacidade, gostos, expectativas e resolução de problemas); analisar a frequência de contato dos clientes com amigos/familiares; observar a participação, iniciativa e satisfação dos clientes para realizar atividades, de forma a compreender se são ativos e perceber se os cuidados prestados dão resposta às necessidades dos mesmos.

3.4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Após a recolha de dados, foi possível constatar que a amostra representada pelos clientes é composta maioritariamente por idosos com idades compreendidas entre os 85 e os 94 anos. PEREIRA (2016) fez um estudo em que constatou que os lares são procurados por pessoas entre os 70 e 85 anos e segundo o GABINETE DE ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO (GEP) E MINISTÉRIO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL (MTSSS) (2015), 84% das ERPIS em 2015 eram compostas por idosos com mais de 75 anos.

A amostra é representada por uma percentagem mais elevada de mulheres comparativamente com os homens, sendo que em Portugal existem mais mulheres com mais de 65 anos (PORDATA, 2018). Encontram-se institucionalizados no Lar dos Balurcos no período de tempo entre 1 a 4 anos e a maioria são viúvos, sendo a viuvez uma das causas que motiva a institucionalização (PAÚL, 2005; WILMOTH, 2002, CITADOS POR ALMEIDA, 2008).

Da amostra, 58,3% são considerados dependentes, indo ao encontro dos dados de 2015, em que 80% dos clientes em ERPIS em Portugal apresentavam algum grau de dependência (GEP/MTSSS, 2015, p. 45) e dos

valores do índice de dependência de idosos no Algarve, que tem vindo a aumentar ao longo dos anos (PORDATA, 2018).

As causas da institucionalização identificadas enquadram-se nos problemas de saúde, na falta de apoio para realizar as atividades de vida diária, por opção dos filhos, para acompanhar o(a) esposo(a) institucionalizados, por solidão, devido a quedas e por transferência da Segurança Social. Vários autores identificaram causas de institucionalização que vão ao encontro das já descritas, como as causas de isolamento e solidão, problemas de saúde e ausência de cuidadores (ALENCAR, BRUCK, PEREIRA, CÂMARA, & ALMEIDA, 2012, citados por PEREIRA, 2014; BESSA, & SILVA, 2008; BESSA, SILVA, BORGES, MORAES, & FREITAS, 2012; CARVALHO, & DIAS, 2011, citados por PEREIRA, 2014; KANE, citado por BONR, & BOECHAT, 2006; PAÚL, 2005; WILMOTH, 2002, citados por ALMEIDA, 2008).

Na decisão da institucionalização, 47,06% apontou os filhos como decisores seguindo-se da própria pessoa idosa e os filhos assumiram a responsabilização pelo seu pai/mãe na instituição. PEREIRA (2016) e CARVALHO, e DIAS (2011, citado por PEREIRA, 2014) demonstraram nos seus estudos que os filhos são habitualmente os decisores. BESSA e SILVA (2008) defendem que em alguns casos a própria pessoa procura a institucionalização por necessitar de apoio. KOTLER e KELLER (2013) defendem que as escolhas de cada um são influenciadas pela sua idade e pela fase em que se encontra no seu ciclo de vida.

Quanto à ocupação dos tempos livres, cerca de 40% da amostra refere ver televisão e dormir e 60% indicam diversas atividades de ocupação, destacando-se o conversar e o realizar atividades. Na observação constatou-se que existem sujeitos muito participativos, os que participam pontualmente e aqueles que raramente se envolvem nas atividades. Neste campo foi também possível constatar que alguns criam as suas próprias rotinas e têm as suas próprias atividades. Neste sentido, a realização de atividades é crucial porque auxilia na adaptação à terceira idade (CORREIA, SILVA, TRINDADE, COSTA, FILIPE, REBOLA, & PERAL, 2015).

Relativamente aos responsáveis, a maioria tem mais de 50 anos, é representada por homens e mais de 60% partilha a responsabilidade pela pessoa idosa com terceiros, especialmente com os irmãos/irmãs. Segundo PEREIRA (2011, citado por MIRANDA, 2013), os cuidados informais têm idades compreendidas entre 45 e 60 anos.

Dos responsáveis inquiridos, todos já tinham conhecimento sobre o lar de Balurcos antes de procederem à institucionalização e apenas um não escolheu a ERPI como primeira opção. A escolha desta instituição foi

tomada por ra
equipamentos
radores ou cli
do cliente é d
pra/aquisiçã
KOTLER, KE
SOLOMON ()
pra envolve a

Relativam
dos prestad
a maioria d
SOARES E A
da pessoa ic
Balurcos e c
segurança, c
do meio am

Quando
dades dos c
respostas o
(AVD'S). E
1943b, cita
LER & KE
satisfazer :

Ao ser
terceiros,
ram justifi
higiene d
prestado:

Relati
maioria :

As re
contribu
bom ser
terior
RIBEIR

No c
que es
a instit
tido, A

tomada por razões diferentes, tais como: as condições das instalações e equipamentos, pela localização, pelos serviços e por conhecerem colaboradores ou clientes. HOWARD e SHETH (1969) defendem que a escolha do cliente é definida através dos motivos que o levam a realizar a compra/aquisição do serviço e das várias alternativas existentes. E segundo KOTLER, KELLER (2013), PIRES e SANTOS (1996), RICHERS (1984) e SOLOMON (1996) o comportamento do consumidor no processo de compra envolve a influência de fatores culturais, sociais e pessoais.

Relativamente à satisfação dos clientes e responsáveis com os cuidados prestados, todos os serviços foram avaliados positivamente, em que a maioria das respostas variou entre "Muito Satisfeito" e "Satisfeito". SOARES e ANTUNES (2001), identificaram um conjunto de necessidades da pessoa idosa que vão ao encontro dos serviços prestados no Lar de Balurcos e com os quais os clientes se encontram satisfeitos, tais como: ter segurança, cuidados de saúde, alojamento, alimentação, higiene pessoal e do meio ambiente e ocupação.

Quando questionados sobre se o lar de Balurcos dá resposta às necessidades dos clientes, a maioria respondeu que sim, destacando-se algumas respostas onde realçam o apoio na realização de atividades de vida diárias (AVD'S). Este apoio poderá ser associado à teoria de MASLOW (1975A, 1943b, citado por GÜIMARÃES, 2001; HESKETH & COSTA, 1980; KOTLER & KELLER, 2013), que defende que as necessidades mais urgentes de satisfazer no ser humano são as fisiológicas.

Ao serem questionados sobre se recomendariam o lar de Balurcos a terceiros, a maioria afirma que recomendariam a ERPI e alguns já o fizeram justificando-se com a satisfação com a instituição, com a limpeza/higiene dos espaços, com as instalações, os equipamentos e os cuidados prestados.

Relativamente à mudança de ERPI, caso tivessem essa possibilidade, a maioria respondeu que prefere manter-se na atual instituição.

As respostas sobre a recomendação da ERPI e permanência na mesma contribuem para a lealdade do cliente porque quando se fornece um bom serviço o mesmo fica satisfeito, aumentando a sua expectativa e posteriormente irá recomendar a outros potenciais clientes (BROWN, 1991; RIBEIRO, THIESEN & TINOCO, 2013).

No que diz respeito à privacidade, a maioria dos inquiridos sentem que esta é respeitada pelos cuidadores formais e 50% considera que a instituição se preocupa com os seus gostos e expectativas. Neste sentido, ARAÚJO e SILVA (2003) defendem que conforme as organizações

cumprem os desejos e necessidades dos clientes aumentam a satisfação dos mesmos. BROWN (1991) defende que os clientes devem ser tratados consoante o grau da expectativa de cada um, para se manterem leais.

Na relação dos idosos com os colaboradores da ERPI, conseguimos constatar através do inquérito e da observação que a mesma é bastante positiva e que alguns idosos mantem maior proximidade com colaboradores específicos. No seguimento da proximidade dos clientes com os cuidadores, ZELIZER (2010, citado por FREITAS, 2015) defende que as relações de "care" auxiliam no bem-estar da pessoa. Na relação entre clientes, a avaliação foi positiva e observou-se que existem alguns residentes conflituosos, outros possuem grupos específicos de relacionamento e ainda existem aqueles com comportamentos imparciais. Contudo, toda a amostra de clientes demonstrou-se satisfeita com a partilha dos espaços com os restantes. As relações positivas criadas na instituição, especialmente com os restantes residentes, auxiliam na adaptação dos idosos e no reforço do sentimento de pertença ao grupo e espaço (CARVALHO & DIAS, 2011, citados por FREITAS, 2015).

No contato exterior, os clientes mantêm maior proximidade com os familiares sendo que a presença da família é muito importante ao longo de toda a institucionalização porque segundo OLIVEIRA (2014) promover as relações familiares auxilia no combate de sentimentos depressivos e de solidão.

4. CONCLUSÃO

O cliente, seja de que serviço for, apresenta um comportamento característico e é influenciado por variáveis comportamentais e por influências externas (RICHERS, 1984). O processo de aquisição de um produto/serviço inicia-se na identificação de uma necessidade, seguindo-se a pré-disposição para adquirir o produto/serviço e a procura do mesmo. Após encontrar o desejado, segue-se a avaliação do mesmo e posteriormente a seleção. Durante este processo, o cliente é influenciado por fatores culturais, psicológicos, pessoais e sociais. Posteriormente à aquisição, o cliente irá refletir sobre a escolha e proceder à avaliação da mesma. Esta avaliação é realizada tendo em conta as expectativas da pessoa que representam aquilo que espera do que adquiriu. Se as expectativas foram alcançadas ou superadas, o cliente atinge a satisfação, caso contrário a insatisfação (BROWN, 1991; OLIVER, 1980; WESTBROOK, & REILLY, 1983). Quando se aborda a temática sobre a satisfação de um cliente, a mesma está associada a produtos/serviços que atingiram a qualidade, tendo em conta as expectativas e necessidades do mesmo. VELOSO (2012) e BRITES (2016),

reforçar
cliente e

Qual
foram e
guimos

No
dos cli
Lar do
que to
maiori
bém fo
aberta
e que

Pos
ponsá

Aq
tou al
porqu
gem
apres
tões
com

N
cos e
ceçã

F
tenc
con
dos
nec
me

RE

AI

AI

reforçam esta ideia ao referirem que a qualidade é o que mais satisfaz o cliente e que dessa forma o mesmo será mais fiel à instituição.

Quanto aos objetivos do estudo é com agrado que referimos que todos foram alcançados, pois através da aplicação de diversas técnicas conseguimos compreender a realidade da instituição.

No objetivo principal pretendia-se "Percecionar o grau de satisfação dos clientes e dos seus responsáveis acerca dos cuidados prestados pelo Lar dos Balurcos". Através da aplicação do inquérito foi possível concluir que todos os serviços/cuidados foram avaliados positivamente, em que a maioria das respostas variou entre "Muito Satisfeito" e "Satisfeito". Também foi possível constatar a satisfação dos inquiridos, através das questões abertas, onde a maioria respondeu que recomendaria a ERPI a terceiros e que pretendem manter-se ou manter os seus familiares na instituição.

Posto isto, é correto afirmar que os clientes do Lar de Balurcos e seus responsáveis se encontram satisfeitos com os serviços prestados nesta ERPI.

Apesar dos resultados bastante positivos, o estudo também apresentou algumas limitações. A primeira enquadra-se na dimensão da amostra porque ao ser reduzida, não se pode generalizar os dados, que se restringem apenas a esta realidade. A segunda, o facto da maioria dos idosos apresentarem quadros demenciais e não conseguirem responder às questões e os que responderam fizeram-no através de respostas muito curtas, com pouco conteúdo.

No entanto, a presente investigação permite à Direção do Lar de Balurcos estar mais próxima dos seus clientes e responsáveis, tendo uma perceção do seu grau de satisfação.

Para finalizar, e sendo verdade que todos estamos a envelhecer, e pretendemos ter todas as condições necessárias para o nosso bem-estar e conforto na velhice é desde logo necessário garantir a melhoria dos cuidados prestados nas instituições de apoio às pessoas idosas, sendo para isso necessário a monitorização e avaliação dos diversos serviços, com vista a melhorias futuras, caso se justifiquem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, A., A pessoa idosa institucionalizada em lares. Aspectos e contextos da qualidade de vida (tese de mestrado). Universidade do Porto, 2008.
- AUGUSTO, M. Cuidar dos Idosos: Um Dever Familiar (Tese de Mestrado). Universidade de Coimbra, Coimbra, 2013.

- ARAÚJO, G. & SILVA, R. Teorias da satisfação dos clientes. *Revista Economia e Pesquisa*, 141–148, 2003.
- BALLESTEROS, R. *La psicología de la vejez [A psicologia da velhice]*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, 2004.
- BESSA, M., & SILVA, M. Motivações para o ingresso dos idosos em instituições de longa permanência e processos adaptativos: um estudo de caso. *Texto Contexto Enfermagem*, 258–265, 2008.
- BESSA, M., SILVA, M., BORGES, C., MORAES, G., & FREITAS, C. Idosas residentes em instituições de longa permanência: uso dos espaços na construção do cotidiano. *ACTA Paul Enfermagem*, 177–182, 2012.
- BRITES, A. B. (2016). *Sistema de Gestão da Qualidade. Estudo de Caso – PMRS, S.A. -Pinheiro Manso Residência Sénior, S.A.* (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico do Porto, Porto, 2016.
- BROWN, A., *A gestão eficaz do cliente sem clientes não há negócios*. Mem Martins: Edições Cetop, 1991.
- CARDOSO, S., SANTOS, M., BAPTISTA, M., & CLEMENTE, S., Estado e políticas sociais sobre a velhice em Portugal (1990–2008). *Análise Social*, 606–630, 2012.
- CARVALHO, M., & ALMEIDA, M., *Contributos para o desenvolvimento de um modelo de proteção social na velhice em Portugal*. Lisboa: Sociedade Portuguesa de Geriatria e de Gerontologia 2014.
- CORREIA, A., SILVA, A., TRINDADE, B., COSTA, C., FILIPE, I., REBOLA, N., & PERAL, T., *Jogos e Atividades adaptados ao trabalho com Seniores*. Lisboa: Alfarroba, 2015.
- FRÉITAS, D., *A Velhice nos Lares na Perspetiva das Profissionais: Um Estudo Exploratório (tese de mestrado)*. Universidade de Coimbra, Coimbra, 2015.
- GABINETE DE ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO/MINISTÉRIO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL, *Carta Social– Rede de Serviços e Equipamentos 2015*. Lisboa: GEP/MTSSS, 2015.
- GUIMARÃES, M., *Maslow e Marketing – para além da hierarquia das necessidades*. Universidade de Brasília, 2001.
- HESKETH, J., & COSTA, M., *Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho*. *Revista de Administração de Empresas*, 59–68, 1980.

HOW
co
A
INST
de
INST
E
P
INST
e
KOT
P
MIR
P
d
MO
d
S
OLI
e
I
OLI
c
e
I
PEI
I
I
PEI
PEI
PII
PC

- HOWARD, J., & SHETH, J., A theory of buyer behavior [Uma teoria do comportamento do consumidor]. *Journal of the American Statistical Association*, 467–487, 1969.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, Projeções de população residente, 2012 2060, 2014.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA, Dia Mundial da População Envelhecimento da população residente em Portugal e na União Europeia. Instituto Nacional de Estatística, 2015.
- INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, Manual de processos-chave, estrutura residencial para idosos. Instituto da Segurança Social, 2014.
- KOTLER, P., & KELLER, K., Administração de marketing. São Paulo: Pearson Education, 2013.
- MIRANDA, L., “Os Cuidadores Informais na Prestação de Cuidados a Pessoas Idosas em Situação de Dependência” Um estudo no Concelho do Montijo (tese de mestrado). Universidade de Lisboa, Lisboa, 2013.
- MOTA, D. C., Implementação do Sistema de Uma de Gestão da Qualidade em Lares Residenciais para Idosos – Perspetiva do Assistente Social. Universidade de Coimbra, Coimbra, 2016.
- OLIVEIRA, C., A identidade do idoso no processo de institucionalização: estudo exploratório. Porto: Instituto Superior de Serviço Social do Porto, 2014.
- OLIVER, R., “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions [Um Modelo Cognitivo dos Antecedentes e Consequências das Decisões de Satisfação]”. *Journal of Marketing Research*, (1980), pp. 460–469.
- PERDIGÃO, M. L., Gestão da Qualidade nas Organizações Sociais – Impactos da Implementação da Norma ISO 9001 (Tese de Mestrado). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2016.
- PEREIRA, R., Depressão em pessoas idosas institucionalizadas. Faro: Universidade do Algarve, 2014.
- PEREIRA, R., Análise das Motivações de Escolha no Mercado dos Lares de Idosos em Portugal (tese de mestrado). IPAM – The marketing school, Lisboa, 2016.
- PIRES, A., & SANTOS, A., Textos de gestão e satisfação dos clientes um objetivo estratégico de gestão. Lisboa: Texto Editora, 1996.
- PORDATA. (2018). Europa: Índice de dependência de idosos. Obtido de

- PORDATA – Base de Dados Portugal contemporâneo: <https://www.pordata.pt/Europa/%C3%8Dndice+de+depend%C3%AAncia+de+idosos-1929>.
- PORDATA. (2018). Municípios: Índice de dependência de idosos. Obtido de PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo: <https://www.pordata.pt/Municipios/%C3%8Dndice+de+depend%C3%AAncia+de+idosos-461>.
- PORDATA. (2018). Portugal: População residente: total e por sexo. Obtido de PORDATA: Base de Dados Portugal Contemporâneo: [https://www.pordata.pt/Portugal/População+residente+total+e+por+sexo-6](https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+total+e+por+sexo-6).
- RIBEIRO, J., THIESEN, J., & TINOCO, M., Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de salão de beleza. *Produção*, 609–624, 2013.
- RICHERS, R., O enigmático mas indispensável consumidor: teoria e prática. *Revista de Administração*, 46–56, 1984.
- SANTANA, C. L. (2014). Estratégias na Implementação da norma ISO (International Organization for Standardization) 9001 em IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) (Tese de Mestrado). Instituto Politécnico de Leiria, Peniche, 2014.
- SANTOS, S. (2010). Concepções teórico Concepções teórico Concepções teórico
- Concepções teórico-filosóficas sobre -filosóficas sobre -filosóficas sobre -filosóficas sobre -filosóficas sobre envelhecimento, velhice, idoso e enfermagem, 1035–1039, 2010.
- SOARES, A., & ANTUNES, G., Plano Avô. Lisboa: Instituto Português da Qualidade, 2001.
- SEGURANÇA SOCIAL, Manual de processos-chave – estrutura residencial para idosos, 2007.
- SOLOMON, M., *Consumer Behavior Buying, Having and Being* [O comportamento do consumidor, comprar, ter e ser]. New Jersey: Prentice Hall International Editions, 1996.
- VELOSO, P. S. (2012). Impacto da Certificação nos Serviços de Saúde, Na Qualidade dos Cuidados e na Segurança dos Utentes de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (Tese de Mestrado). Universidade do Porto, Porto, 2012.

WESTBROOK, R., & REILLY, M., Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction [Desigualdade de percepção de valor: uma alternativa para a desconfirmação da teoria das expectativas de satisfação do consumidor]. *Advances in Consumer Research*, 256-261, 1983.