

IPV - ESTGV |

Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu



# Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu



## Resumo

O aumento da esperança média de vida alterou o paradigma de vida das sociedades ocidentais. Muitos idosos vivem mais de 85 anos, a já chamada 4ª idade, e precisam cada vez mais de respostas sociais adequadas às suas necessidades, numa época em que as famílias se desresponsabilizam gradualmente dos cuidados aos seniores.

As respostas sociais mais conhecidas no nosso país são Instituições com denominações de Misericórdias, Lares Privados, Fundações e Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), que têm vindo a assumir um papel de cada vez mais relevância na sociedade.

Este estudo procurou saber se estas Instituições estão capazes de alcançar a satisfação dos seus residentes. Considerámos que a satisfação era passível de ser medida através de dois construtos, nomeadamente a Servqual (adaptada ao modelo ServPerf) para a Qualidade dos serviços prestados e a Qualidade de Vida da investigadora Rosaline Kane.

Para que esta pesquisa fosse o mais fidedigna possível optamos por inquirir os residentes de Instituições para Seniores. A recolha dos dados aconteceu através de questionários presenciais em 17 das 20 Instituições que em 2012 eram referenciadas na Carta Social, para o concelho de Viseu, e foram realizados durante dois meses.

A análise dos resultados deste estudo permitiu perceber alguns dados estatísticos da população residente em Lares de Idosos no concelho e qual a perceção que os mesmos têm relativa à satisfação das suas necessidades.

Com este estudo procuramos ajudar as Direções e Corpos Gerentes das Instituições a melhor avaliarem e valorizarem o tipo de serviços que disponibilizam e a atenção às necessidades sentidas pelos residentes, nomeadamente no que respeita a dimensões como a sua Dignidade.

Conhecer o que cada cliente valoriza e o que sente falta pode transformar-se numa vantagem competitiva para estas organizações.



## **Abstract**

The increase of lifetime has changed the pattern of life in modern societies. Many seniors live more than 85 years, now called the 4th age, and need increasingly social responses appropriate to their needs, at a time when families are gradually disclaim for seniors care.

In our country social responses are more known in denominations of Charitable Institutions, Private Homes, Foundations and Particulars Institutions of Social Solidarity (IPSS), which have assumed a role of increasing importance in society.

This study try to find if these institutions are able to achieve the satisfaction of its residents. We believe that satisfaction was likely to be measured by two constructs, namely SERVQUAL (adapted to SERVPERF model) for quality of services and the Quality of Life of researcher Rosaline Kane.

For this research were the most reliable possible we chose to ask residents at institutions for Seniors. Data collection occurred through presencial questionnaires in 17 of the 20 institutions that in 2012 were referenced in the Social Charter, to the municipality of Viseu, and were held for two months.

The results of this study enabled us some statistics of the population residing in Nursing Homes in the region and the perception that they have on the satisfaction of their needs.

With this study we seek to help Directors of institutions to better assess and enhance the type of services they provide and the right attention to the needs felt by residents, in particular with regard to dimensions as their dignity.

Knowing what clients demand, what they want and miss the most might be a great competitive vantage for those organizations.



## **PALAVRAS CHAVE**

Instituições para Seniores

Idosos

Qualidade de Serviços

Qualidade de Vida

Satisfação



## **KEY WORDS**

Nursing homes  
Elderly  
Quality of Services  
Quality of Life  
Satisfaction



## **AGRADECIMENTOS**

*A vida é como uma sala de espectáculos; entra-se, vê-se e sai-se.  
(Pitágoras)*

Ao meu orientador professor Doutor Joaquim Antunes e coorientadora professora Doutora Madalena Malva, que me apoiaram e ajudaram ao longo de todo o percurso.

A todas as Instituições e respetivos utentes que se disponibilizaram a participar neste estudo, nomeadamente Fundação Joaquim dos Santos, Lar Farminhão, Lar Residencial Sol, Lar Rainha D<sup>a</sup> Leonor, As Abelhinhas, Lar Viscondessa de S. Caetano, Lar de Idosos de Bigas, Centro Paroquial de Povolide, Residencial Lar Viso Norte, Fundação Mariana Seixas, Confraria ou Irmandade de Sta. Eulália, Centro Social e Paroquial de Rio de Loba, Centro Sócio-Pastoral da Diocese de Viseu, Associação de Solidariedade Social da Freguesia de Abraveses, Centro Social da Paroquia de Boa Aldeia, Lar O Conforto e o Centro Social Nossa Senhora das Neves.

Aos meus padrinhos que me apresentaram o mundo da Terceira Idade.

Aos meus amigos que dispenderam do seu tempo para me auxiliarem neste estudo, em particular Ana, Filipe, Fátima e Vera.

Aos meus pais que souberam respeitar os meus períodos de isolamento.

Ao meu namorado que me apoiou durante esta etapa académica.



## Índice

|   |    |
|---|----|
| PALAVRAS CHAVE.....   | 7  |
| KEY WORDS .....   | 9  |
| AGRADECIMENTOS.....   | 11 |
| 1.INTRODUÇÃO .....  | 17 |
| 1.1. Relevância do Tema.....  | 17 |
| 1.2. Objetivos da Investigação .....  | 20 |
| 1.3. Metodologia .....  | 22 |
| 1.4. Estrutura do Trabalho.....   | 22 |
| 2. Enquadramento do Estudo .....  | 24 |
| 2.1. Qualidade nos Lares de Idosos.....   | 24 |
| 2.2 As Respostas Sociais.....   | 25 |
| 2.3. Lar para Idosos.....   | 25 |
| 2.3 Evolução da população.....  | 28 |
| 3. Modelo Teórico – Qualidade e satisfação percecionada nas Respostas Sociais ..... | 35 |
| 3.1. Qualidade dos serviços.....  | 36 |
| 3.3. Criticas à escala Servqual.....  | 39 |
| 3.3.1 A escala ServPerf .....   | 40 |
| 3.4.1 Escala da qualidade de vida para utentes de Lares de Idosos.....              | 46 |
| 3.6. Satisfação .....   | 50 |
| 4. Metodologia .....  | 52 |
| 4.1– Linhas orientadoras do trabalho .....  | 52 |
| 4.2 – As Unidades de Análise .....  | 53 |
| 4.3 – Instrumentos de recolha de dados.....   | 53 |
| 4.4– Amostra .....  | 54 |
| 4.5 – Etapas da investigação .....  | 54 |
| 4.6 – Tratamento de dados .....   | 56 |
| 4.7 – Hipoteses a testar.....   | 56 |
| 5. Resultados .....   | 57 |
| 5.1 As Instituições.....  | 57 |
| 5.2 – Caraterização da amostra .....  | 59 |
| 5.3 – Níveis de satisfação estatísticos .....                                       | 62 |
| 5.4 Dimensões da Qualidade dos Serviços e de Vida .....                             | 64 |
| 5.5 – As diferenças estatísticas nas caraterísticas dos utentes.....                | 69 |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.7 - Variáveis explicativas da satisfação..... | 76        |
| <b>6 - Conclusões.....</b>                      | <b>81</b> |
| 6.1 – Limitações do estudo.....                 | 83        |
| 6.2 – Futuras Investigações.....                | 84        |
| <b>7. BIBLIOGRAFIA.....</b>                     | <b>86</b> |
| Anexos.....                                     | 94        |

## **Índice de gráficos**

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 – Distribuição das entidades proprietárias.....                   | 27 |
| Gráfico 2: Quadro da projecção da população de 1960 a 2050.....             | 30 |
| Gráfico 3: Pirâmides etárias da População residente total em Portugal ..... | 31 |
| Gráfico 4- Viseu: Indicadores demográficos.....                             | 32 |

## **Índice de Figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figure 1:Distribuição percentual da oferta e da população – alvo .....       | 33 |
| Figure 2: Condicionantes da perceção da qualidade .....                      | 38 |
| Figure 3: Modelo de qualidade de vida de Lawton .....                        | 44 |
| Figure 4: Esquema da avaliação da Qualidade de Vida para Rosaline Kane ..... | 48 |

## **Índice de Quadros**

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1: As quatro características dos serviços .....                | 37 |
| Quadro 2: Três características dos domínios de Kane.....              | 47 |
| Quadro 3: Descrição dos domínios do constructo qualidade de vida..... | 47 |
| Quadro 4: Benefícios da Satisfação para a Organização .....           | 51 |

## **Índice de Tabelas**

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 - Habilitações Literárias.....                              | 59 |
| Tabela 2 – Principal fonte de rendimento.....                        | 60 |
| Tabela 3 - Escolha do Lar.....                                       | 60 |
| Tabela 4 – Valor da Pensão/Reforma .....                             | 61 |
| Tabela 5 – Ocupação de Tempos livres.....                            | 62 |
| Tabela 6 – Satisfação.....   | 62 |
| Tabela 7 - Teste de KMO e Esfericidade de Bartlett.....              | 64 |
| Tabela 8 - Análise Fatorial aos Serviços .....                       | 65 |
| Tabela 9 - Análise Fatorial à dimensão Funcionários .....            | 66 |
| Tabela 10 - Análise fatorial às dimensões da Qualidade de Vida ..... | 67 |
| Tabela 11 - Análise Fatorial à Satisfação .....                      | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Tabela 12 - Testes não paramétricos .....                                      | 69 |
| Tabela 13 - Teste por comparações múltiplas .....                              | 70 |
| Tabela 14 - Correlações da Satisfação com os Fatores .....                     | 72 |
| Tabela 15 - Correlações entre o tempo de permanência no Lar e os Fatores ..... | 73 |
| Tabela 16 - Correlações entre o preço pago por quarto e os Fatores.....        | 73 |
| Tabela 17 - Correlações entre as Habilitações Literárias e os Fatores .....    | 74 |
| Tabela 18 - Correlações entre o Valor da Pensão e os fatores .....             | 74 |
| Tabela 19 - Regressão.....   | 77 |

# 1. INTRODUÇÃO

## *1.1. Relevância do Tema*

“O termo «envelhecimento» é cada vez mais habitual nas conversas ou pensamentos quotidianos de todos nós” (Rosa, 2012). Para a autora o envelhecimento demográfico “pode ser confirmado através de vários indicadores sintéticos”, como por exemplo o aumento da percentagem de idosos na população ou o aumento do número de pessoas com 65 anos e mais por cada 100 pessoas com menos de 15 anos (Rosa, 2012). Estes indicadores incidem numa ideia “a população envelhece quando a população em idade idosa passa a valer mais em termos estatísticos” (Rosa, 2012). Sobre este ponto acrescenta que “são cada vez mais as pessoas que conseguem atingir” os 65 anos de idade “atualmente, quase a totalidade dos indivíduos (87%)” (Rosa, 2012).

Como causas do envelhecimento populacional são apresentados dois fatores, a redução da mortalidade e a redução da fecundidade, refere a mesma autora.

Para Paúl (2005) o envelhecimento foi desde sempre motivo de reflexão para o Homem, mas nas últimas décadas o aumento da população idosa tem acarretado diversas transformações sociais, as quais procuram através de novos e melhorados serviços dar resposta às necessidades dessa população (Rebelo, 2007). Esta evolução sociodemográfica justifica cada vez mais estudos relacionados com o envelhecimento populacional (Fonseca, 2006).

Atualmente assiste-se a um envelhecimento geral da população que assume um cariz preocupante devido à proporção da população com idade igual ou superior a 65 anos, na zona euro, que irá crescer de valores de 16% verificados em 2000, para valores próximos dos 20% em 2020; 25% em 2030 e 28% em 2050 (Alvarenga, 2000).

Maria João Valente Rosa refere que a segunda metade do século XX confrontou as sociedades europeias com um «duplo envelhecimento» que afetou a base e o topo das suas pirâmides (Rosa, 2012).

De acordo com dados das Nações Unidas prevê-se que em 2050 a idade média da população no mundo e na Europa seja de 38 e 40 anos respetivamente, quando em 2000 se situava nos 27 e 38 anos (United Nations, 2008).

A situação portuguesa é ainda mais notória com uma idade média de 26 anos em 1950; de 38 anos em 2000; prevendo-se que em 2050 chegue aos 50 anos (United Nations, 2008).

Olhando para os dados torna-se importante saber o que significa ser idoso e ter qualidade de vida (Silva, 2009), para responder às transformações físicas, psíquicas e sociais que levam a novos sentimentos, valores e expectativas. As pessoas vivem mais tempo, em média até aos 85 anos, e procuram que essa longevidade seja acompanhada por qualidade.

O envelhecimento demográfico da população (resultante do aumento da esperança média de vida e da baixa natalidade) é hoje em dia uma das características das sociedades. Este processo não se reveste apenas de um cariz demográfico, mas também biológico (Lima & Viegas, 1998) com contornos culturais e sociais que expõem situações de dependência atrasadas pela ação social e política (Gomes, 2007).

O “adiamento da morte é resultado de significativos progressos médicos, científicos e sociais” (Rosa, 2012), e na opinião de Lima a velhice varia de acordo com a forma como cada sociedade conceptualiza o ciclo de vida (Lima & Viegas, 1998) e (Peixoto, 1998).

Uma das questões que se coloca desde logo é a saúde, quando o envelhecimento não é acompanhado por saúde o idoso pode deparar-se com “uma perda progressiva de autonomia e por uma maior dependência do apoio exterior, familiar ou social” (Rosa, 2012). É aqui que a solidão e o isolamento familiar são fatores de risco, tanto nas áreas urbanas como rurais. A pobreza é outro fator de risco, particularmente numa população com características idênticas às atuais, “com idosos menos instruídos e mais vulneráveis financeiramente do que a população global” (Rosa, 2012).

A escolha desta temática justifica-se, assim, por considerarmos as Instituições que prestam cuidados aos idosos importantes organizações na melhoria da qualidade de vida da pessoa idosa. A qualidade é tão mais relevante se se considerar que o idoso precisa cada vez mais de cuidados, que revela muitas vezes um nível acentuado de dependência, o que acarreta dificuldades à família, e por isso a Institucionalização surge como uma opção (Pinho, 2005). Num estudo levado a cabo por Pinho considerou-se que o envelhecimento origina uma necessidade acrescida de cuidados de saúde, fator que faz com que as famílias peçam ajuda a técnicos e profissionais da área (Pinho, 2005).

Existe um conceito generalizado para as respostas sociais, mas cada uma reveste-se de um cariz particular que visa dar resposta à necessidade crescente da sociedade, mas, e

apesar de nos últimos anos ter crescido o número de redes de serviços de apoio a idosos, estas ficam aquém das necessidades da população (Trincadeiro, 2009).

O estudo observou que a Instituição representa um espaço de estabilidade e segurança, tanto para os idosos institucionalizados como para os não institucionalizados, devido à garantia de apoio que os serviços prestados conferem quando a família já não tem capacidade de resposta. Foram ainda analisadas as trocas e as interações entre o idoso e a sua rede relacional, constatando-se que a institucionalização do idoso não é determinante na sua autorrepresentação ou a sua situação familiar (Pimentel, 1995).

Relativamente às expectativas sobre a saúde, a autora (Pinho, 2005) realizou um estudo comparativo onde verificou que os idosos institucionalizados indicaram, maioritariamente, uma saúde “melhor” por comparação com o ano anterior, enquanto que os idosos não institucionalizados referiram estar “pior”.

Outros autores defendem a necessidade de prestação de cuidados informais ou formais, como resposta às alterações biológicas e psicológicas inerentes ao envelhecimento que transformam os papéis sociais e exigem capacidade de adaptação às novas condições de vida (Figueiredo, 2007).

Para Cardão (2009) a institucionalização do idoso em lares surge como uma opção residencial para pessoas que pelos mais variados motivos não encontram na comunidade uma resposta satisfatória às suas necessidades.

Também o Ministério do Trabalho e Segurança Social – Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e da Segurança das Respostas Sociais – pretende que as organizações, com respostas sociais protocoladas com o Estado, adotem os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais e alcancem um nível mínimo de qualidade (Nível C), uma qualidade que não deve ser apenas legislativa, mas perceptível aos utentes.

A autora Sibila Marques refere que “a falta de profissionais qualificados constitui uma lacuna grave quando se pretende garantir o adequado funcionamento dos serviços” (Marques, 2011). O bom funcionamento dos serviços permitiria um acompanhamento mais individualizado e proporcionaria interações com os idosos e acesso a cuidados básicos e padronizados como a alimentação e a higiene (Marques, 2011).

Estudos realizados pela DECO em Lisboa e no Porto no ano de 2009, em 28 lares, revelaram que “apenas sete destes estabelecimentos obtinham nota positiva em termos da segurança e da qualidade de vida proporcionada aos utentes” (Marques, 2011). Dois dos problemas encontrados diziam respeito aos serviços, nomeadamente o número de

funcionários abaixo do esperado, o que punha em causa uma evacuação segura em caso de emergência. Outra questão remetia para a qualidade de vida que se apresentava diminuída devido a um período de visita de familiares muito reduzido e a atividades de lazer interiores e exteriores muito limitadas. “Todos estes fatores contribuía para diminuir a autonomia e independência dos utentes, que se tornavam mais apáticos e passivos” (Marques, 2011).

A autora aponta ainda outros problemas como “comportamentos errados que geram um maior grau de dependência”, em que os profissionais tendem a tratar os utentes de forma infantil (Marques, 2011). Acresce a isto que alguns estudos internacionais em lares de idosos “mostram que a interação entre os profissionais e os utentes tende a seguir um esquema «dependência-apoio, independência-ignorar»” o que faz com que os utentes com comportamentos de dependência recebam mais atenção dos profissionais (Marques, 2011).

Surge aqui o conceito de idadismo “refere-se às atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos baseadas somente numa característica – a sua idade” (Marques, 2011). Muitas vezes os funcionários “seguem o mesmo padrão que a maioria das pessoas costuma seguir na interação com as pessoas idosas: a benevolência e o paternalismo” (Marques, 2011).

Por outro lado “expectativas mais positivas acerca das capacidades e da saúde dos utentes relacionam-se também com padrões mais favoráveis de interação e com melhores níveis de saúde” (Marques, 2011).

Vários autores consideram que as investigações que evidenciam as condições que podem proporcionar uma melhor qualidade de vida à população idosa revestem-se de particular importância, tanto científica como socialmente, pois podem facultar a produção de alternativas de intervenção mais adequadas para o bem-estar dos idosos (Fleck, Chachamovich, & e Trentini, 2003); e Hickey, 2004, cit. por Paúl C. F. (2005)).

## ***1.2. Objetivos da Investigação***

Este estudo procura responder a algumas questões, nomeadamente o que é a qualidade dos serviços (e como pode ser medida), o que é a qualidade de vida para o idoso (e como este a percebe), o que leva à satisfação dos idosos institucionalizados e por fim

se as respostas sociais presentes no distrito de Viseu vão ao encontro da satisfação dos seus utilizadores.

Desta forma esta investigação tem como objetivos analisar se as Instituições (públicas e privadas) estão preparadas para as novas exigências dos idosos e para lhes oferecer um serviço de qualidade e que lhes traga satisfação. Para isso recorreu-se diretamente à opinião dos utentes.

Entre os objetivos, este estudo visa perceber se as instalações das respostas sociais são adequadas às necessidades dos residentes, se os funcionários transmitem confiança e simpatia, se a alimentação é satisfatória, se as atividades realizadas são suficientes e indicadas atempadamente, em suma, se os residentes consideram que têm qualidade de serviços e de vida.

A análise dos resultados vai permitir às Direções e administração avaliarem os serviços que disponibilizam e as necessidades que os seus residentes sentem e poderão vir a sentir.

A questão é ainda mais pertinente se considerarmos que apesar da população idosa com idade superior a 85 anos, estar a crescer a um ritmo de 3% por ano, não é menos verdade que a oferta de respostas sociais tem vindo a aumentar possibilitando aos potenciais clientes uma escolha mais criteriosa no que respeita ao Lar elegido para passarem o último período das suas vidas.

Acredita-se que “em 2060 a população de Portugal pode continuar próxima dos dez milhões de pessoas, mas será bem mais envelhecida do que hoje: o número de pessoas com 65 e mais anos poderá ser quase o triplo do número de jovens; um em cada três residentes em Portugal (32%) poderá ter 65 ou mais anos (atualmente o valor é de 19%, portanto menos de um em cada cinco); a população com 80 e mais anos de idade poderá equivaler a 1,4 milhões de pessoas e representar cerca de 13% da população residente em Portugal” (Rosa, 2012).

Conhecer o que cada cliente valoriza e o que sente falta pode transformar-se numa vantagem competitiva para estas organizações.

O objetivo deste estudo é conhecer melhor as necessidades desta população para que os dirigentes destas organizações possam melhorar os seus serviços e acrescentar valências que melhor sirvam os seus utentes.

### ***1.3. Metodologia***

A informação foi recolhida através de questionários, com uma escala de medição bipolar, pois mede tanto uma resposta positiva como negativa a uma questão. Os inquiridos tiveram genericamente dois tipos de concordância a realizar, numa escala de um (1) a cinco (5), em que o número um correspondia a “Discordo Totalmente” e o número cinco correspondia a “Concordo Totalmente”.

Os participantes resultaram de uma amostra por conveniência, selecionada a partir de residentes de Lares, referenciados na Carta Social, do concelho de Viseu no ano de 2012. Foram excluídos do estudo utentes que apresentavam deterioração cognitiva grave, em estado comatoso ou vegetativo e utentes cujo estado de saúde não lhes permitia participar ou aqueles que não quiseram participar de forma voluntária.

Foram realizados dois inquéritos, um com vista a caracterizar as Instituições e outro destinado aos utentes, com uma primeira parte para caracterizar o idoso e a segunda parte com a observação da qualidade dos serviços na escala servperf e a qualidade de vida na escala de Rosaline Kane, ambas numa escala de likert.

Para a aplicação do questionário foi solicitada autorização às Instituições.

Após a receção da cedência de autorização as entrevistas aos utentes de cada Lar de Idosos decorreram durante um a dois dias em cada instituição. As entrevistas foram realizadas em gabinetes / salas que possibilitaram respeitar a privacidade dos residentes e a confidencialidade dos dados recolhidos.

### ***1.4. Estrutura do Trabalho***

O presente trabalho está composto em seis pontos principais. O primeiro ponto diz respeito à introdução geral, que apresenta o contexto, objetivos e metodologia da investigação.

O ponto dois inclui um enquadramento do estudo, nomeadamente no que respeita às estatísticas relativas à população idosa no país e em particular na área em estudo.

De seguida, o ponto três apresenta os modelos teóricos que seguimos, com a revisão da literatura sobre a satisfação do cliente, a escala ServQual e a Qualidade de Vida.

No ponto quatro, explicamos a metodologia utilizada para a seleção de variáveis, elaboração do questionário, descrição da amostra e formulação de hipóteses.

O ponto cinco introduz a análise dos resultados obtidos com o processamento estatístico dos dados no software SPSS v19.0; um dos principais processos é a análise fatorial, correlação entre variáveis, regressão e interações entre variáveis.

Por último o ponto seis refere-se às contribuições do trabalho e apresenta as limitações de natureza metodológica na elaboração deste trabalho empírico, deixando algumas sugestões para futuras investigações.

## 2. Enquadramento do Estudo

### 2.1. *Qualidade nos Lares de Idosos*

O crescente aumento da população idosa nos países industrializados originou uma problemática no que respeita às necessidades, cuidados e contexto em que se insere esta população (Estatística, 2003). No ano de 2007 os equipamentos de Lar de Idosos tiveram um crescimento de 33% e apresentaram uma taxa de ocupação nos 97% (Planeamento, 2007).

A população que recebe cuidados nos Lares de Idosos levou alguns observadores a interessarem-se pela questão da qualidade nestes equipamentos, especialmente no final da década de 90 do século XX (Phillips, 2001).

Atualmente a preocupação não passa apenas pela avaliação da qualidade da prestação dos cuidados aos utentes dos Lares de Idosos, mas também pela qualidade de vida dos utentes nestes equipamentos (Kane R. K., 2005).

Kane não é a única autora preocupada com o conceito de qualidade de vida. Este tem ganho uma importância crescente nas ciências sociais e saúde (Hortelão, 2003), assim como nas organizações políticas e governamentais (Lopes & Siedler, 2004).

Segundo Kane a avaliação da qualidade de vida dos idosos residentes em Lares pode servir diferentes fins, nomeadamente estar incluída no processo de regulamentação do equipamento, ser utilizada para uma melhoria da qualidade interna, ou serem os resultados disponibilizados para consulta aos potenciais clientes (Kane R. B., 2004).

## ***2.2 As Respostas Sociais***

Os Lares de Idosos, na sua vertente de apoio à população idosa, são uma das respostas com maior representação (33%) nas novas respostas que entraram em funcionamento no ano de 2011 (Planeamento, Gabinete de Estratégia e, 2012). Esta resposta social conheceu um aumento de 34% entre 2005 e 2011 (Planeamento, Gabinete de Estratégia e, 2012). A este respeito "considera-se Entidade Proprietária, no contexto da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais (RSES), qualquer entidade, individual ou coletiva, a quem pertence (dono) um ou mais equipamentos (instalações) onde se desenvolvem respostas sociais" (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010) .

Para o nosso estudo vamos por isso considerar que "as entidades proprietárias ou gestoras são agrupadas segundo a natureza jurídica em entidades lucrativas e entidades não lucrativas. As entidades não lucrativas compreendem as Instituições Particulares de Solidariedade Social, designadas por IPSS, outras entidades sem fins lucrativos (entidades equiparadas a IPSS e outras organizações particulares sem fins lucrativos), as Entidades Oficiais, que prosseguem fins de ação social, os Serviços Sociais de Empresas e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML)" (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010).

## ***2.3. Lar para Idosos***

Os Lares começaram a surgir entre os anos de 1976 e 1985, segundo Almeida (2008) essencialmente devido à preocupação com as necessidades sociais da população, resultando no aparecimento de Instituições direcionadas para determinados segmentos.

“A declaração de uma política da terceira idade na Constituição de 1976 mudou a forma de encarar as respostas sociais ao envelhecimento” em Portugal (Marques, 2011).

Neste contexto os lares surgem com o intuito de satisfazer as necessidades da população idosa, nomeadamente na prestação de cuidados. Jacob (2002, in (Almeida, 2008) define que os idosos institucionalizados residentes são os que vivem 24horas por dia numa Instituição, na maioria dos casos denominada de Lar ou Residência. A institucionalização dos idosos é justificada também pelo aumento da faixa etária e pelas modificações na estrutura familiar das últimas décadas.

Num trabalho realizado pelo Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação da Direcção-Geral da Acção Social o Lar "constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia" (Bonfim, Garrido, Saraiva, & Veiga, 1996).

Bonfim, Garrido, Saraiva, & Veiga (1996) consideram que o Lar de Idosos deve "proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes" e é indicado para "pessoas de 65 e mais anos cuja situação/problema não lhes permita permanecer no seu meio habitual de vida".

Em 1498 foi fundada em Lisboa a primeira Misericórdia pela Rainha D<sup>a</sup> Leonor ", com o intuito de prestar assistência aos necessitados" (Editora). A partir do séc. XVI o rei D. Manuel incentivou o aparecimento de várias Irmandades, organizadas por todo o país. As Irmandades da Misericórdia, denominadas frequentemente como Santas Casas da Misericórdia, são associações constituídas na ordem jurídica canónica, denominando-se os seus estatutos de "compromissos". Têm como objetivo satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico, de harmonia com princípios da doutrina e moral cristãs.

Nas últimas décadas temos assistido a uma responsabilização do Estado e da sociedade civil em relação aos problemas de assistência e de proteção social, tendo neste contexto surgido legislação para a criação das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). As mesmas são definidas como "Entidades jurídicas constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa privada, com o propósito de expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre propósito de expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre indivíduos e desde que não sejam administradas pelo estado ou por um corpo autárquico (...)", no art.º 1 do Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, de 1976.

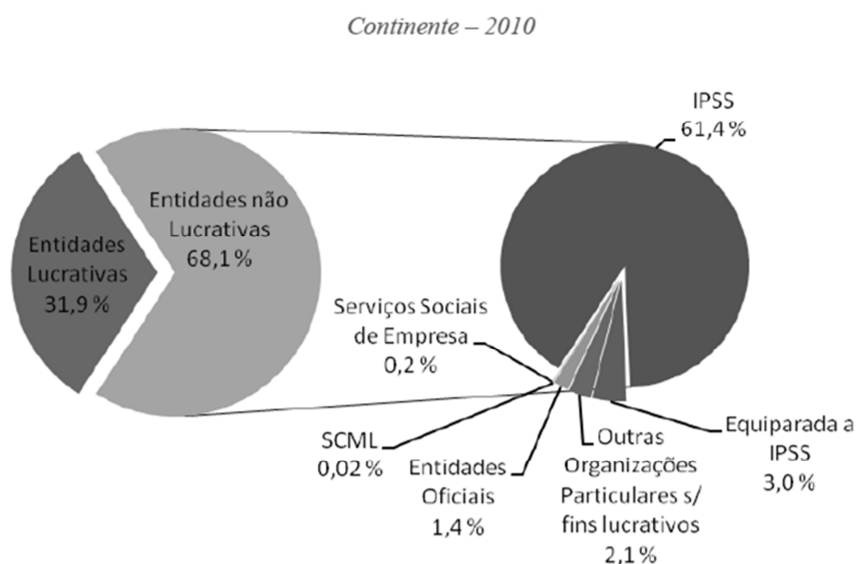
As IPSS podem assumir diversas formas e dadas as necessidades de apoio da população idosa estas instituições multiplicaram-se e consolidam-se na sociedade. As IPSS são constituídas por iniciativas particulares, não têm fins lucrativos e o objetivo primordial foi e é dar resposta às necessidades sentidas por algumas faixas da população, prestando serviços e apoio a crianças e jovens, famílias e idosos ou pessoas em situação de invalidez.

Considerando o crescente aumento da população idosa e as dificuldades crescentes para os prestadores informais (familiares, amigos e vizinhos) assumirem um papel absoluto

nos cuidados prestados aos idosos as respostas sociais ganham um papel cada vez mais importante e diferencial na sociedade atual.

É neste âmbito que este estudo irá analisar Lares, valência de internamento, a fim de aferir a perceção da qualidade dos serviços sentida pelos residentes.

**Gráfico 1 – Distribuição das entidades proprietárias**



Fonte: *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos Sociais – Relatório de 2010*

De acordo com o relatório de 2010 (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010) cerca de 70% das entidades proprietárias de equipamentos sociais em Portugal Continental adequam-se ao setor não lucrativo, sendo que 61,4% são IPSS.

Até Dezembro de 2010 existiam em Portugal Continental "mais de 5 800 entidades proprietárias de equipamentos sociais" (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010).

Entre 1998 e 2010 assistiu-se ao aumento do número de entidades proprietárias de equipamentos sociais em cerca de 62% (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010). É ainda de referir que durante a última década registou-se um crescimento das entidades lucrativas. Em 2007 estavam em funcionamento mais de 7 700 equipamentos (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010). No entanto os equipamentos da rede solidária (entidades não lucrativas) continuam a ser o pilar estruturante da Rede de Equipamentos e Serviços Sociais com 81,7% dos equipamentos”.

Ao longo do território nacional 235 concelhos têm dez ou mais respostas para apoio a pessoas idosas (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010). A procura

por estes serviços é elevada, como demonstram os números "a residência e Lar de Idosos apresenta a taxa de utilização mais elevada em 2010, 95,3 %" (Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social, 2010).

### ***2.3 Evolução da população***

“Estamos mais velhos e temos um nível de escolaridade mais elevado” (INE, 2011). Os resultados provisórios dos Censos de 2011 indicam que a população residente em Portugal, a 11 de Março do mesmo ano, cresceu cerca de 2%, sendo agora de 10 561 614. A região Centro, área do nosso estudo, registou uma ligeira redução (-1%) (Estatística, 2011).

Os resultados indicam ainda que “15% da população residente em Portugal se encontra no grupo etário mais jovem (0-14 anos) e cerca de 19% pertence ao grupo dos mais idosos, com 65 ou mais anos de idade” (Estatística, 2011). Neste campo verificamos um aumento do índice de envelhecimento da população de 102 para 129, o que significa que por cada 100 jovens há atualmente 129 idosos (Estatística, 2011). Acresce a estes dados uma análise da região centro com um índice de 164, um dos valores mais elevados no país, apenas ultrapassado pelo Alentejo (179), (Estatística, 2011).

Relativamente aos dados de 2001 verifica-se o agravamento do índice de dependência, que passou de 48 para 52, o que significa que por cada 100 pessoas em idade ativa existem 52 dependentes (Estatística, 2011).

“Entre 1960 e a atualidade, o número de jovens diminuiu um milhão (...) e o número de idosos aumentou 1,3 milhões” (Rosa, 2012). Foi no ano de 2000 que pela primeira vez na história de Portugal o grupo «65 e mais anos» tinha mais pessoas que o grupo dos jovens (Rosa, 2012).

Segundo os resultados dos Censos de 2011 existem 2,023 milhões de pessoas com mais de 65 anos a residir em Portugal, o que equivale a 19% da população, como já referimos. Cerca de 60% destas pessoas vivem sozinhas (400,964 mil), enquanto, que 804,577 vivem com outros idosos, num total de 1 milhão e 200 mil idosos (Estatística, 2011). Esta situação aumentou 28% nos últimos dez anos e as Instituições vocacionadas para o acolhimento de idosos revestem-se de um papel cada vez mais importante. Ainda no início do ano de 2012 assistimos a um avolumar de notícias na comunicação social sobre os Idosos encontrados em casa (um número superior a 20 casos), já falecidos,

muitas vezes por falta de acompanhamento ou respostas sociais adequadas. Perto de 2,900 idosos foram encontrados mortos em casa, em 2011, muitos destes casos aconteceram em grandes centros urbanos, como Lisboa.

De acordo com as projeções das Nações Unidas, citadas pelo INE (2007) a proporção de jovens em Portugal no ano de 2050 oscilará entre os 9% e os 16%. Paralelamente a proporção da população idosa aumentou de 8% em 1960 para 11.4% em 1980, o ano de 1990 trouxe um novo aumento de aproximadamente 13.7%, nos anos de 1998 e 2001, registaram-se as percentagens de 15.2% e 16.4% (INE, 2007). As projeções das Nações Unidas preveem para o ano de 2050 a existência de 30% de idosos.

Também dados apresentados pela (ONU), para 2050 referem que o número de idosos manter-se-á superior ao dos jovens, o que se reflete no aumento do Índice de Envelhecimento, que no cenário mais drástico poderá alcançar os 395 idosos por cada 100 jovens, quadruplicando o valor registado em 2000.

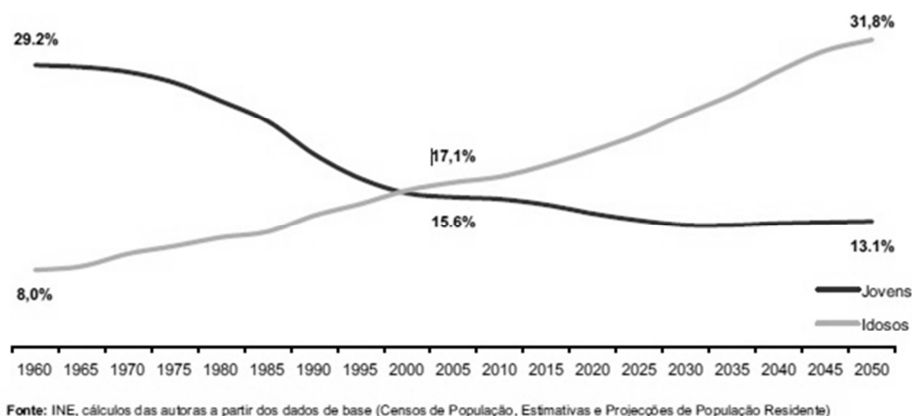
Prevê-se que em 2050 o número de pessoas com mais de 65 anos na União Europeia, represente dois terços da população (Comissão Das Comunidades Europeias, 2003), neste âmbito as pessoas com mais de 75 anos (idosas) e mais de 85 anos (muito idosas) apresentam as maiores situações de dependência e necessidade de cuidados.

Os idosos já referidos como «a quarta idade» inseridos no grupo com 80 e mais anos representa quase meio milhão, um número que quadruplicou em Portugal entre 1971 e a atualidade (Rosa, 2012).

O caso português apresenta um envelhecimento da população mais célere que a média Europeia (BARRETO, 2003), exemplo disso é a esperança média de vida que tem vindo a aumentar desde a década de 70. A esperança média de vida era em 2003 de 80,4 anos para as mulheres e em 2009 de 81,74 anos (INE), projetando 84,7 anos para 2050. Nos homens o fenómeno é semelhante com uma esperança média de vida de 74 anos em 2003, de 75,49 em 2009 (INE) e em 2050 de 79 anos.

O gráfico 2 (Gonçalves & Carrilho, 2006) apresenta a projeção da população até ao ano de 2050 indicando um crescimento notável por parte da população idosa (31,8%), cerca do dobro nos próximos 45 anos, enquanto, que a população jovem (13,1%) registará um decréscimo bastante acentuado.

**Gráfico 2: Quadro da projecção da população de 1960 a 2050**  
**Evolução da proporção da população jovem e idosa no total da população (%), Portugal, 1960 - 2050**



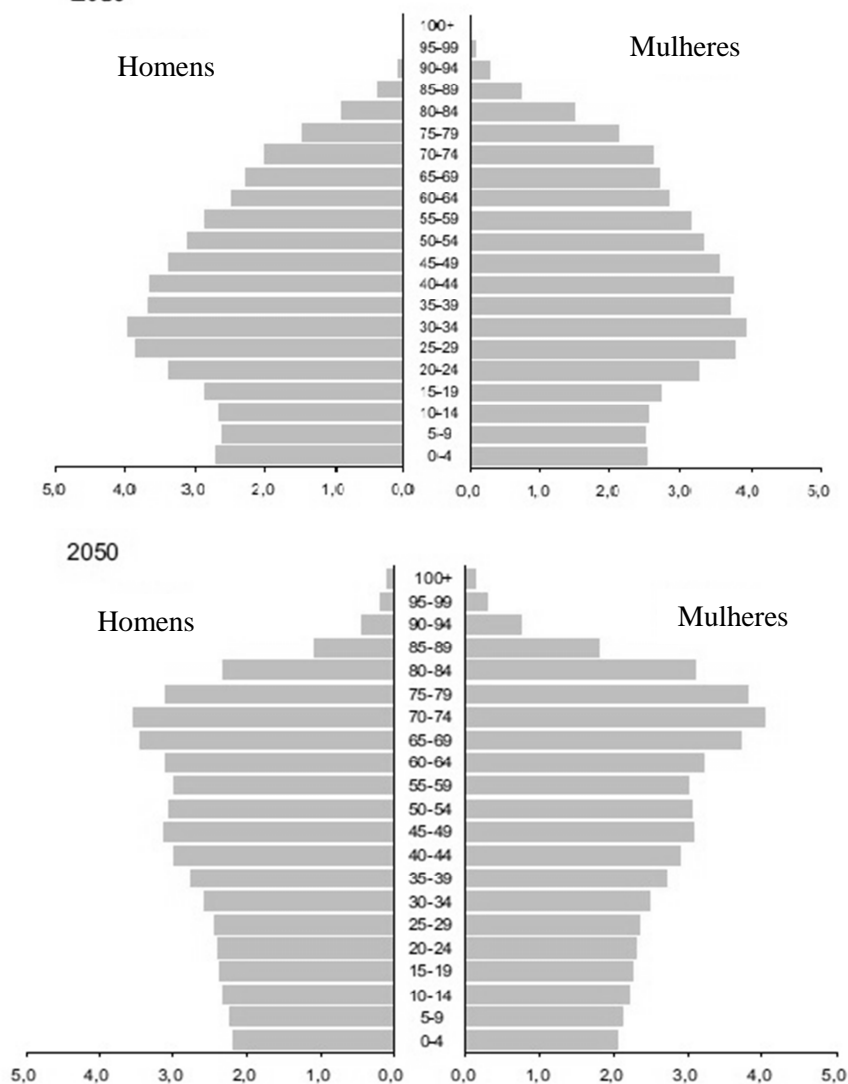
(Fonte: Gonçalves e Carrilho, 2006)

As previsões apontam para que Portugal, em 2050, seja o quarto país com maior percentagem de idosos a nível da União Europeia (Eurostat; INE, 2003a).

Através do gráfico é possível observar que “a proporção de pessoas com 65 ou mais anos duplicou nos últimos 45 anos, passando de 8% no total da população em 1960, para 17% em 2005”, (Gonçalves & Carrilho, 2006). Um aumento que é notório na população mais idosa, idade superior a 85 anos, registando um aumento de mais de 3% ao ano. Isto deve-se ao aumento da longevidade da população (Gonçalves & Carrilho, 2006). Esta questão da longevidade foi reconhecida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) que atribuiu ao ano de 1999 o título de Ano Internacional da Pessoa Idosa.

Através das duas pirâmides, apresentadas no gráfico 3, verificamos que a estrutura da população vai sofrendo alterações, pois a base torna-se cada vez mais estreita (população jovem diminui), enquanto que a ponta alarga indicando o aumento da população idosa e criando um efeito de pirâmide invertida.

**Gráfico 3: Pirâmides etárias da População residente total em Portugal 2005**



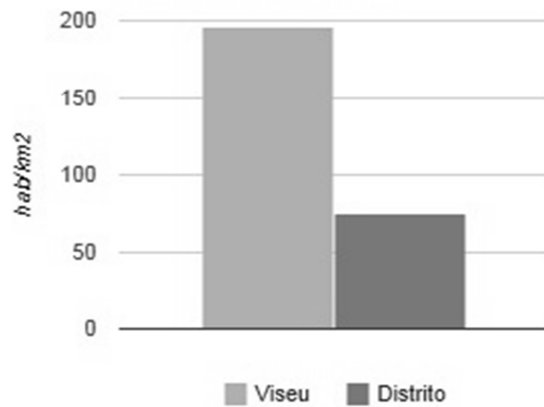
Fonte: (Gonçalves e Carrilho, 2006)

Atualmente, um terço dos idosos do país encontra-se na região Norte, Centro e Lisboa. O nosso estudo vai centrar-se no distrito de Viseu, fundado em 1123, constituído por 24 municípios que representam 10,12% do território distrital, 507,12Km, (Demografia - Viseu , 2012).

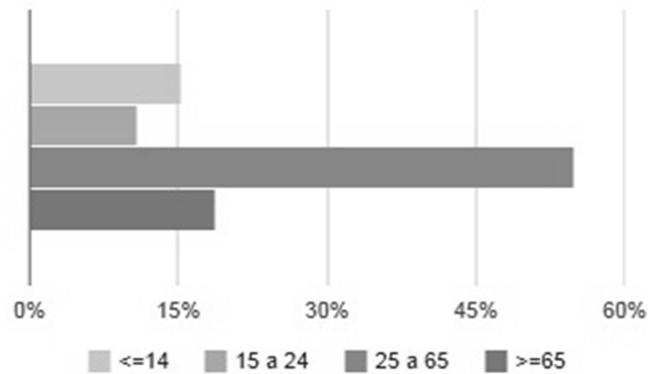
Dados disponibilizados pelo INE (Instituto Nacional de Estatística) indicam que no concelho de Viseu vivem 99,274 pessoas (isto é 26,29% dos habitantes do distrito), entre as quais 18,73% têm mais de 65 anos de idade e 15,27% são crianças ou jovens. Os dados indicam que por cada 100 jovens residentes em Viseu existem 122 idosos (Demografia - Viseu , 2012).

Graficamente os dados terão a seguinte estrutura:

**Gráfico 4- Viseu: Indicadores demográficos**  
**Densidade Demográfica**



**Estrutura etária**

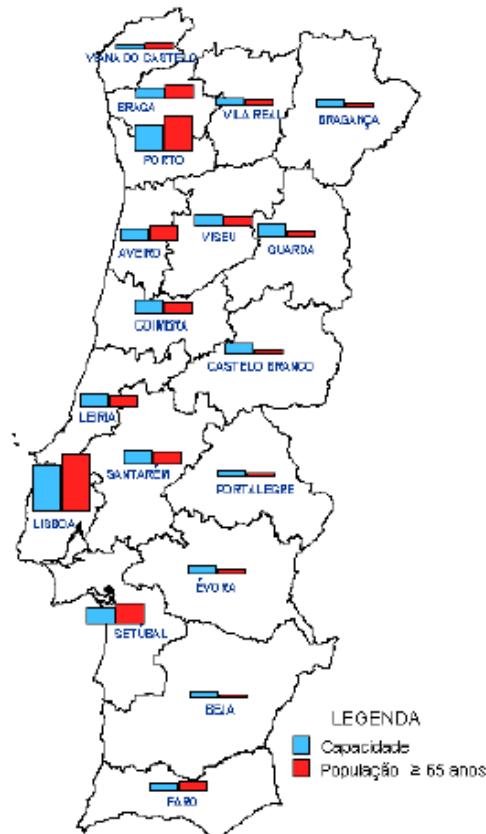


Fonte (Demografia - Viseu , 2012)

Para dar resposta às necessidades desta população no distrito de Viseu existem atualmente 105 equipamentos com a valência de Lar de Idosos, com capacidade para 4346 utentes (Carta Social, 2012), já o concelho é composto por 20 equipamentos com valência de Lar com capacidade para 1042 utentes.

A figura abaixo demonstra uma procura e oferta equilibrada no distrito de Viseu, relativamente a estes equipamentos.

**Figure 1: Distribuição percentual da oferta e da população – alvo (≥65 anos), por distrito, Ano 2010**



Fonte: INE, Estimativas da População Residente 2010

Ao mesmo tempo que nos preocupamos com a capacidade de ocupação nos Lares de Idosos ou com o aumento da população idosa e as suas necessidades é importante para quem gere os equipamentos que dão resposta a esta população perceber se podemos falar de lucro, quando falamos de saúde e bem estar. Para responder a esta questão Koska encontrou uma forte relação entre a qualidade percebida pelo utente e o lucro nas receitas (Parasuraman A. Z., 1996).

Também Gravin demonstrou que a contribuição da qualidade num serviço é responsável pela redução dos custos de produção e melhora a qualidade (Garvin, 1984). O tema é ainda mais pertinente se considerarmos a atual conjuntura económica que o país atravessa, sendo importante encontrar um equilíbrio entre os custos nas Instituições para seniores e a manutenção da qualidade recebida pelos utentes.

Assim para ajudar os gestores nas suas tomadas de decisão importa avaliar a satisfação dos seus utentes, neste caso considerámos relevante uma avaliação no que respeita à

qualidade dos serviços que a Instituição disponibiliza e à qualidade de vida que conseguem ter na Instituição.

### **3. Modelo Teórico – Qualidade e satisfação percebida nas Respostas Sociais**

Quando estudamos a relação entre uma Instituição e os seus utentes é inevitável procurarmos perceber o seu grau de satisfação e os fatores que contribuem para o mesmo. Este aspeto torna-se ainda mais relevante porque a satisfação é de uma maneira amplamente aceite encarada como uma das premissas para o sucesso de uma organização, seja de cariz lucrativo ou não.

O presente estudo vai procurar perceber a satisfação dos utentes em Lares de Idosos agregando dois constructos: qualidade dos serviços de Parasuraman e qualidade de vida de Kane. Esta será a primeira vez que estes dois construtos serão analisados em conjunto com o intuito de perceber quer da parte dos serviços, quer da parte da qualidade de vida quais os aspetos que mais contribuem para a satisfação dos residentes nas Instituições para seniores.

Parasuraman (1988) oferece-nos através do modelo SERVQUAL uma análise sobre a perceção da qualidade, em aspetos como as instalações, ou a relação com os funcionários.

Também a autora Rosaline Kane (2004) introduz onze dimensões na forma como medimos a qualidade de vida. Kane defende que a qualidade de vida dos Lares de Idosos resulta de quatro fatores que representam o estado de saúde do utente, a situação social (que engloba o suporte familiar fora do Lar), a personalidade e o cuidado (ambiente oferecido ao utente) (Kane R. , 2003b).

É possível concluir que a qualidade tem por base fatores extrínsecos e intrínsecos ao utente e é tanto mais preocupante a sua avaliação ao verificar-se que na grande maioria dos casos a institucionalização dura até ao final de vida dos utentes, que aprendem as novas regras a que a convivência em grupo obriga.

Num estudo realizado pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, de 2009, o tempo de permanência num Lar é para 40% dos idosos até três anos; 30% entre quatro e seis anos e os restantes 30% num período superior a sete anos (Gabinete de Estratégia e Planeamento, 2009).

### ***3.1. Qualidade dos serviços***

Os serviços apresentam características únicas e a sua avaliação tem diversos condicionantes que levaram ao aparecimento de diferentes modelos para a Avaliação da Qualidade em Serviços.

O modelo de Grönroos apresentado em 1984 (Grönroos, 1993) defende que a percepção da qualidade do serviço prestado assenta em três fatores: o serviço esperado (criado com base na experiência do cliente); a percepção do serviço e a imagem criada, que surge da ideia da divisão da qualidade na vertente técnica e funcional.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) deram um importante contributo para a avaliação da qualidade nas organizações prestadoras de serviços. Os autores distinguem a prestação de serviços da produção de produtos, no primeiro caso a qualidade é avaliada em função de dois componentes principais, nomeadamente a qualidade técnica do serviço e a qualidade funcional.

Já para Carapeto & F. (2006) a qualidade é uma construção social que resulta da negociação de significados e varia de acordo com os fatores, grupos e representações sociais, isto é, não depende apenas de fatores técnicos e de características organizacionais, mas das pessoas. Também estes autores distinguem a qualidade de um produto da qualidade de um serviço, considerando que " a qualidade de um serviço é mais difícil de avaliar" (Carapeto & F., 2006), pois os clientes entendem o processo de prestação do serviço e as interações criadas como parte da qualidade.

Para Lobo a avaliação da qualidade "é feita ao longo da prestação do serviço" (Lobo, 2008), sendo cada contato com o cliente uma oportunidade de satisfação. Esta avaliação é "difícil" por ir ao encontro de uma satisfação estabelecida por fatores intangíveis e delicados de mensurar.

Parasuraman, Zeithaml, & e Berry (1985) referem que a forma como os consumidores percebem a qualidade da prestação do serviço tem por base três princípios: a comunicação Pessoa a Pessoa, a consciência das necessidades pessoais e as experiências passadas, sendo por isso, muitas vezes considerada difícil de ser avaliada, pois dependem da Pessoa e do local onde são prestados.

Os serviços apresentam características e estas foram definidas por vários autores Parasuraman, Zeithaml, & e Berry (1985), Rowley (1998) ou Johnson (1995), como

intangíveis, heterogêneas e criadas no momento em que são prestados os serviços, numa constante adaptação entre as necessidades dos consumidores e dos colaboradores. Também Zeithaml (1993) e Rowley (1998) apresentaram quatro características específicas dos serviços: intangibilidade, perecibilidade, inseparabilidade e heterogeneidade. "Um serviço é uma experiência perecível e intangível" refere ainda Lobo (2008), pois é prestado a um cliente que não pode ver, tocar ou provar o mesmo antes da compra, o que confere a característica de intangibilidade. Já a inseparabilidade advém da impossibilidade de produzir e consumir os serviços separadamente. A heterogeneidade acontece pela diferente percepção de quem produz, de quando e onde o serviço é prestado. A perecibilidade resulta dos serviços não poderem ser armazenados, mas antes produzidos e consumidos de imediato.

Por isso, os consumidores só têm percepção da qualidade do serviço no momento em que o serviço é prestado (Lehtinen, 1982)

### ***3.2. Características dos Serviços***

Em 1988 foi apresentado o modelo SERVQUAL por Parasuraman (1988) que definiu a qualidade de serviços como a diferença entre as percepções do serviço prestado e as expectativas criadas pelos consumidores. Este aspeto tornou-se, a partir dos anos 80, uma preocupação para as empresas (Parasuraman, Zeithaml, & e Berry, 1985). Assim, no quadro 1 são apresentadas as quatro características dos serviços.

**Quadro 1: As quatro características dos serviços**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Intangibilidade</b>  | Os serviços não são palpáveis, a sua qualidade é sentida no momento da sua prestação pelo cliente;                      |
| <b>Perecibilidade</b>   | A prestação dos serviços é efémera e apenas acontece num dado momento, não pode ser guardado para posterior utilização; |
| <b>Inseparabilidade</b> | Não é possível dissociar a prestação de um serviço do consumidor;   |
| <b>Heterogeneidade</b>  | A prestação de um serviço muda de acordo com o cliente;   |

Fonte: Elaboração própria, adaptado de Parasuraman A. Z (1988)

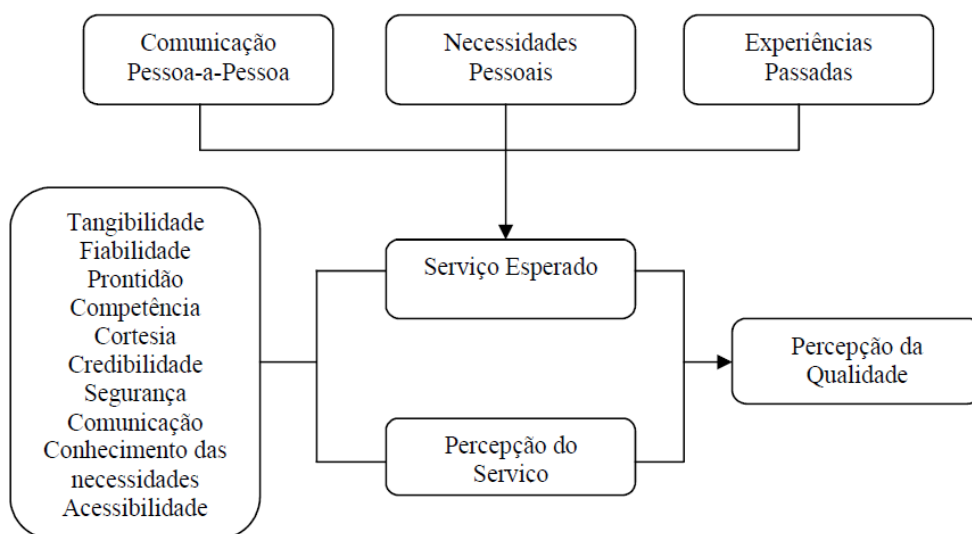
Para Kotler “a qualidade é a totalidade de aspetos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas” (Kotler, 1998).

O modelo SERVQUAL possibilita uma análise independente e tem sido utilizado na avaliação de diversos tipos de serviços, desde o sector de retalho à avaliação de serviços públicos.

O modelo SERVQUAL (Parasuraman A. Z., 1988) admite que a qualidade do serviço resulta da diferença entre as expectativas e o desempenho para as dimensões da Qualidade (Seth, 2004). O modelo tem por base dois momentos, um dirigido às expectativas e outro às perceções.

A qualidade para o autor é influenciada por fatores como a tangibilidade, a fiabilidade, a prontidão, a competência, a cortesia, a credibilidade, a segurança, a comunicação, o conhecimento das necessidades dos consumidores e a acessibilidade (Parasuraman, Zeithaml, & e Berry, 1985).

**Figure 2: Condicionantes da percepção da qualidade**



(Fonte: Parasuraman et al., 1985)

### **3.2.1. Modelo Servqual**

O modelo Servqual compõe-se por dois momentos, um dirigido às expectativas e outro às perceções dos inquiridos, realizados através de um questionário constituído por vinte e duas questões inseridas nas cinco dimensões da avaliação dos serviços, nomeadamente

a tangibilidade, a fiabilidade, a prontidão, a confiança e a empatia (Parasuraman A. Z., 1988).

A tangibilidade visa a avaliação das condições físicas das instalações, equipamentos, meios de transporte e apresentação dos colaboradores. A fiabilidade avalia a relação entre o serviço acordado e o prestado. A prontidão avalia a disponibilidade da Instituição e colaboradores prestarem um serviço adequado às necessidades dos inquiridos. A confiança pretende avaliar a cortesia e competência dos colaboradores e a empatia avalia a atenção individualizada que a Instituição fornece aos utentes (Parasuraman A. Z., 1988).

As diferenças entre as expetativas e as perceções na prestação de um serviço resultam, segundo os autores, em cinco GAP's.

O GAP1 estuda as expetativas do cliente em relação à qualidade de um serviço e à perceção dos gestores em relação a essas expetativas;

O GAP 2 relaciona a diferença entre a perceção dos gestores em relação às experiências dos clientes e a translação de perceções em especificações de serviços.

O GAP3 avalia a diferença entre as especificações dos serviços e a prática da prestação dos serviços.

O GAP4 diz respeito à variação entre a prestação dos serviços e a comunicação externa ao consumidor, que pode acontecer devido a expetativas exageradas.

O GAP5 resulta da divergência entre a expetativa do cliente e a sua perceção do serviço, ou seja reflete os GAP 1, 2, 3 e 4.

### ***3.3. Criticas à escala Servqual***

Cronin e Taylor põem em causa a necessidade da dupla medida da escala ServQual, que assenta na perceção dos clientes menos as suas expetativas (Cronin & Taylor, 1992).

Para estes autores a qualidade de um serviço pode ser conceptualizada como uma atitude, não existindo por isso a necessidade de medir as expetativas dos consumidores (Cronin & Taylor, 1992). Cronin e Taylor defendem que a operacionalidade da atitude coloca de parte a necessidade de medir as expetativas requerida no paradigma da desconfirmação usado pelo ServQual, que consideram inadequado.

Também Oliver afirma que o paradigma da desconfirmação é adequado para a medição da satisfação, mas não para a qualidade de um serviço, uma vez que esta é concetualizada como atitude e deve ser operacionalizada como tal (OLIVER, 1993).

O autor defende ainda que os resultados da aplicação da escala ServQual nem sempre confirmaram a universalidade das cinco dimensões apresentada pelos autores. Oliver explica que o número de dimensões pode ter de ser adaptado à especificidade do serviço (OLIVER, 1993).

Já Teas realça o uso de pontuações por diferenças e não comparações diretas na escala ServQual, referindo ainda a ambiguidade na definição de expetativas de um serviço em que inicialmente eram descritas por Parasuraman, Zeithaml e Berry como “*desejos, vontades, o que um serviço adequado deveria fornecer*” (TEAS, 1994) e que posteriormente foi definida pelos mesmos como um par de normativas envolvendo o nível do serviço que o cliente espera receber (Parasuraman A. Z., 1996). Para Teas o conceito de expetativas não está concetualmente claro na conceção da escala ServQual (TEAS, 1994).

O modelo dos GAP's foi também alvo de critica por Cronin que considerou que a avaliação da qualidade de um serviço tendo como medida as diferenças entre as expetativas e o serviço percecionado não é clara (Cronin & Taylor, 1992). É devido a esta falta de evidência que em 1992 Cronin e Taylor apresentam uma nova escala, denominada de ServPerf.

### ***3.3.1 A escala ServPerf***

A escala ServPerf surgiu para ultrapassar as limitações apontadas por alguns autores à escala ServQual. De acordo com Cronin e Taylor para medir a qualidade de um serviço podemos considerar apenas as perceções, não considerando as expetativas prévias do consumidor uma vez que a qualidade de serviço é entendida pelos autores como uma atitude do consumidor e esta atitude vai depender das perceções do cliente no momento do consumo (Cronin & Taylor, 1992). Ou seja, a qualidade não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver, de 1980 (diferenças entre expetativas e desempenho), mas antes como uma perceção do desempenho.

Para os autores o consumidor faz a sua avaliação comparando expetativas e perceções/desempenho do serviço, que visa confirmar ou não o esperado, isto é, quando

o desempenho e expectativas são iguais é confirmado; se o desempenho é superior à expectativa não confirma positivamente, já se o desempenho é inferior à expectativa não confirma negativamente. Para Oliver o Paradigma da Desconfirmação apresenta-se a par da teoria da confirmação/desconfirmação (1980) e tem a sua origem na Psicologia social e em estudos sobre o comportamento organizacional (Oliver & DeSarbo, 1988). Estudos posteriores à teoria de Oliver (1980) têm como base o Paradigma da Desconfirmação, como é o caso de Grönroos C. (1982) e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) nos seus estudos de Medição da Qualidade dos serviços, apresentando a qualidade dos serviços como resultado da comparação entre serviço esperado e serviço percebido e a diferença entre expectativas e percepção do cliente face ao serviço, respetivamente.

Cronin e Taylor admitem que os 22 itens apresentados por Parasuraman et. al em 1988 para representarem as dimensões da qualidade dos serviços estão bem fundamentados e por isso serviram de base ao trabalho empírico de Cronin e Taylor para a avaliação do desempenho (Cronin & Taylor, 1992).

Estes autores testaram quatro hipóteses: uma medida de qualidade em serviço SERVPERF não ponderada é mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento SERVQUAL; a satisfação do consumidor é um antecedente da qualidade percebida do serviço; a satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra; e a qualidade percebida do serviço tem um impacto significativo nas intenções de recompra (Salomi, Miguel, & Abackerli, 2005).

Cronin e Taylor aplicaram quatro séries de questões no estudo realizado a empresas de diversos setores como bancos, lavandarias ou restauração (Cronin & Taylor, 1992). Os questionários foram elaborados com os itens aplicados na escala ServQual, para expectativa e percepção do desempenho dos serviços (Salomi, Miguel, & Abackerli, 2005).

Cronin e Taylor chegam à conclusão que o instrumento ServPerf é mais sensível para retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. A conclusão foi obtida através do teste estatístico do qui-quadrado como prova de aderência das distribuições empíricas de dados (Salomi, Miguel, & Abackerli, 2005).

Bolton e Drew (1991) consideraram a satisfação do consumidor como um antecedente da qualidade de serviços, no entanto Cronin e Taylor observaram que é a qualidade do serviço que conduz à satisfação do cliente. Os autores chegaram à conclusão que não havendo experiência com um serviço, é através da expectativa inicial que se define o

nível de qualidade perceptível, mas experiências posteriores com o serviço originam novas não confirmações de expectativas o que modifica o nível de qualidade perceptível; e que o nível de qualidade perceptível do serviço redefinido modifica a intenção de voltar a comprar do cliente (Salomi, Miguel, & Abackerli, 2005).

O estudo aqui apresentado situa-se neste segundo momento, pois os utentes dos Lares já estão institucionalizados, pelo que não é possível recolher expectativas prévias à experiência.

Além disso, mesmo nos casos em que tal é possível é muito difícil assegurar a sua fiabilidade, pois mesmo interrogando o consumidor à priori não há garantia que a expectativa seja a mesma que o consumidor vai comparar aquando da prestação do serviço. Acresce a isto que as experiências que os clientes têm durante a prestação de um serviço podem vir a alterar as expectativas e as expectativas alteradas são aquelas que o instrumento deveria estar a avaliar para determinar a real qualidade percebida pelo cliente (Gronroos, 2007).

A escala ServPerf tem por base a escala ServQual de Parasuraman, Zeithaml e Berry, mas apresenta-se como uma escala mais precisa para avaliar a qualidade de um serviço. Assim Cronin e Taylor (1992) retiraram as 22 questões, do modelo ServQual, relativas às perceções e adaptaram as ponderações relacionadas com a importância atribuída a cada dimensão criando três itens vinculados com as perceções e expectativas incluídas na escala original. A qualidade de serviço, a satisfação e a intenção futura de compra estão agora presentes em três itens com resposta numa escala de tipo Likert.

### ***3.4 Qualidade de vida dos utentes em Lares de Idosos***

Um dos primeiros registos da definição de Qualidade de Vida em saúde aparece em 1948, numa redefinição do conceito de saúde pela Organização Mundial de Saúde (OMS), “*Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas ausência de doença ou de enfermidade*”, carta Magna de 7 de Abril de 1947.

O conceito subjetivo de Qualidade de Vida apresentada por Silva et al (2009) e pelas experiências de vida, considera o aspeto subjetivo como essencial para a sensação de satisfação pessoal intrínseca à Qualidade de Vida.

Para Fleck et al (2008) a complexidade da Qualidade de Vida está na avaliação (através de múltiplas dimensões) e decisão sobre os critérios para definir uma boa Qualidade de Vida.

Existem algumas divergências no que respeita ao conceito de qualidade de vida, enquanto que, para Lawton (1991) este é abrangente, para Aberg (2005) é um termo subjetivo.

Lawton defende que a qualidade de vida consiste num conjunto de dimensões objetivas e subjetivas não estanques e experienciadas pelas pessoas, assim trata-se de aspetos dos cuidados residenciais associados a estados subjetivos dos residentes (Lawton M. , 2001).

Aberg e colegas por outro lado consideram a qualidade de vida como componentes subjetivos, habitualmente designados por satisfação de vida capazes de realizar um balanço entre as expectativas e os objetivos alcançados.

No entanto outros autores analisaram a questão da qualidade de vida tendo por base conceitos muito semelhantes, nomeadamente Perracini (2006) que observa que os ambientes de idosos devem ter algumas características, nomeadamente acessibilidade e uso, facilidade de circulação, especificamente no que diz respeito ao conforto, à conveniência e à possibilidade de escolha; comunicação com aspetos sensoriais e interação social, privacidade e segurança.

Na década de 90 surge a necessidade de uma definição do conceito de Qualidade de Vida, e de instrumentos de avaliação deste conceito com uma base científica. A OMS reuniu um grupo de peritos pertencentes a culturas diversas, para dar resposta a esta necessidade. O grupo chegou a acordo em três aspetos essenciais, nomeadamente a sua subjetividade, depende da perspetiva do próprio indivíduo, a sua

multidimensionalidade, tem por base vários aspetos ou dimensões, e a presença de dimensões positivas e negativas (Fleck M. P., 1999).

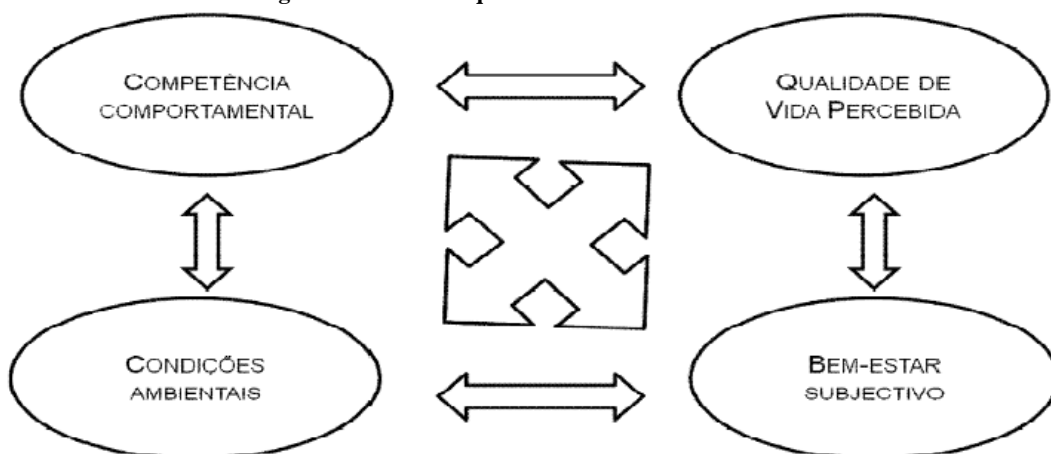
O termo Qualidade de Vida foi definido como “*a percepção do indivíduo da sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações*”, Whoqol Group, 1994, cit. por Fleck M. P., (1999); Whoqol Group, 1994, p. 28, OMS, 1995, OMS, 1998, cit. por Lai (2005).

Lawton (1983) no seu modelo de qualidade de vida, na velhice, apresenta quatro campos:

- 1- Condições ambientais – proporcionar às pessoas condições adequadas à sua vida.
- 2- Competência comportamental – desempenho que os indivíduos adotam perante as diferentes situações com que se deparam ao longo da sua vida.
- 3- Qualidade de vida percebida – traduz a avaliação que o indivíduo faz da sua própria vida, influenciada pelos valores que foi recolhendo e pelas expectativas pessoais e sociais.
- 4- Bem-estar subjetivo – significa a satisfação que o indivíduo possui face à sua própria vida: satisfação global e satisfação específica em relação a determinados aspetos da sua existência.

Lawton (1991) apresentou na literatura gerontológica internacional o modelo de qualidade de vida.

Figure 3: Modelo de qualidade de vida de Lawton



Fonte: (Silva, 2009)

A primeira dimensão (condições ambientais) assume aqui um especial destaque, pois aparece diretamente relacionada com a qualidade de vida do idoso, já que num meio

envolvente adequado será mais fácil manter um relativo grau de autonomia conduzindo à noção de bem-estar percebido.

A qualidade de vida percebida reflete a avaliação que cada um faz da própria vida, num equilíbrio entre valores, expectativas e crenças. Este campo apresenta um bem-estar subjetivo de satisfação com a vida, que conjuga as relações entre as condições objetivas (o meio envolvente), a capacidade de adaptação e a percepção da qualidade de vida. Lawton acredita que a qualidade de vida na velhice resulta de uma avaliação multidimensional caracterizada por critérios socio normativos e intrapessoais, interligados com as relações atuais, passadas e entre o idoso e o meio ambiente.

Atualmente ainda são poucos os estudos que analisam a qualidade de vida global associada à vivência num Lar, aparecendo aqui a investigadora Rosaline Kane com um estudo pioneiro. A investigação começou no ano de 1998 quando o *Center of Medicare and Medicaid Services* atribuiu à equipa liderada por Rosalie Kane, da Escola de Saúde Pública da Universidade do Minnesota o estudo sob o tema *Measurement, Indicators and Improvement of the Quality of life in Nursing Homes*, (Kane R. B., 2004) que teve como principal objetivo o desenvolvimento de medidas de avaliação da qualidade de vida dos utentes de Lares de Idosos destacando fatores psicológicos e sociais (Kane R. , 2003b). Nasceu a partir daqui a *Quality of Life Scales for Nursing Home Residents* (Kane et al., 2003a), um instrumento que visa avaliar a qualidade de vida dos idosos institucionalizados nas valências Lar, que permite ainda comparar, através dos resultados, a qualidade de vida entre Lares de Idosos.

A autora acredita que este instrumento pode ainda ser utilizado para uma melhor gestão dos equipamentos (Kane R. , 2003b), pois para além dos cuidados ao nível da saúde física e mental, os cuidados de longa duração devem preservar e promover a qualidade de vida.

A autora deste estudo defende que os Lares de Idosos possuem potencial para influenciar a qualidade de vida dos seus utentes em dimensões que ultrapassam o estado de saúde, isto é, por um lado os residentes dos Lares de Idosos recebem cuidados de saúde e necessidades básicas que não podem ser negligenciados, por outro a qualidade de vida tem em conta as necessidades sentidas pelos utentes (Kane R. B., 2004).

Para Rosaline Kane (2003) a qualidade de vida deve ser um objetivo das Instituições para Seniores, mas, para que este objetivo possa ser alcançado é preciso um instrumento de medição, este foi apresentado pela autora. Kane pretendeu introduzir uma forma de

avaliar o construto qualidade de vida, afim de que as Instituições possam perceber se estão a facultar esta mais-valia aos seus residentes.

Para Kane a qualidade de vida nos Lares de Idosos resulta de quatro fatores: o estado de saúde do doente, a situação social (que engloba o suporte familiar exterior à Instituição), a personalidade e o cuidado / ambiente oferecido ao utente (Kane, 2004). Assim a autora aborda aspetos intrínsecos ao utente, mas também extrínsecos e que advêm do equipamento e influenciando a qualidade de vida dos residentes.

Kane coloca-se ao lado dos defensores de um conceito de qualidade de vida subjetivo e considera os residentes como a melhor fonte de informação (Kane R. , 2003b). Esta ideia é partilhada por (Gerritsen, 2006) que acredita que a qualidade de vida se deve concentrar na experiencia subjetiva do indivíduo.

### ***3.4.1 Escala da qualidade de vida para utentes de Lares de Idosos***

A investigadora Rosalie Kane e a sua equipa selecionou 11 domínios da qualidade de vida, considerados fundamentais e baseados nos domínios compilados por diversos investigadores e na realização de *focus groups* (Kane R. K., 2005). Os domínios são a *Segurança*, o *Conforto Físico*, a *Satisfação com os Alimentos*, as *Atividades Significativas*, os *Relacionamentos*, as *Competências Funcionais*, a *Dignidade*, a *Privacidade*, a *Individualidade*, a *Autonomia* e o *Bem-estar Espiritual* (Kane R. , 2001). A autora implementou ainda o uso de subescalas que permitissem avaliar os 11 domínios (Kane R. , 2001).

Para o nosso estudo não foi considerado o Bem-estar espiritual, pois a nossa análise deixa de parte a questão religiosa abordada por este conceito, pretendendo antes saber da qualidade dos serviços percebidos.

Também a Segurança Social, no caso português, publicou um trabalho referindo que o residente tem direito a " ser respeitado na sua individualidade e privacidade; participar em todas as atividades do lar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, além de obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais " (Bonfim, Garrido, Saraiva, & Veiga, 1996).

## Os domínios apresentados por Kane possuem três características:

**Quadro 2: Três características dos domínios de Kane**

|  |
|--|
| Cada um deles é uma necessidade humana universal   |
| Pode ser cumprida ou não no processo de prestação de serviços  |
| Cada necessidade pode ser representada pelo seu cumprimento para cada indivíduo e pela capacidade de ser cumprida pelo Lar |

Fonte: Elaboração própria adaptado de Kane R. (2001)

Kane alerta para a igual importância dos efeitos dos Lares de Idosos sobre a qualidade de vida dos seus residentes e as medidas mais tradicionais de qualidade dos cuidados (Kane R. B., 2004). Enquanto a qualidade do cuidado se prende com a satisfação das necessidades básicas, a qualidade de vida dirige-se às necessidades sentidas pelos residentes. A autora alerta que a qualidade de vida é um objetivo dos residentes em Lares de Idosos, torna-se por isso necessário medidas que avaliem este constructo (Kane R. K., 2003) para uma percepção da qualidade de vida que um equipamento fornece aos seus residentes.

## Domínios da qualidade de vida apresentados por Kane avaliados neste estudo:

**Quadro 3: Descrição dos domínios do constructo qualidade de vida**

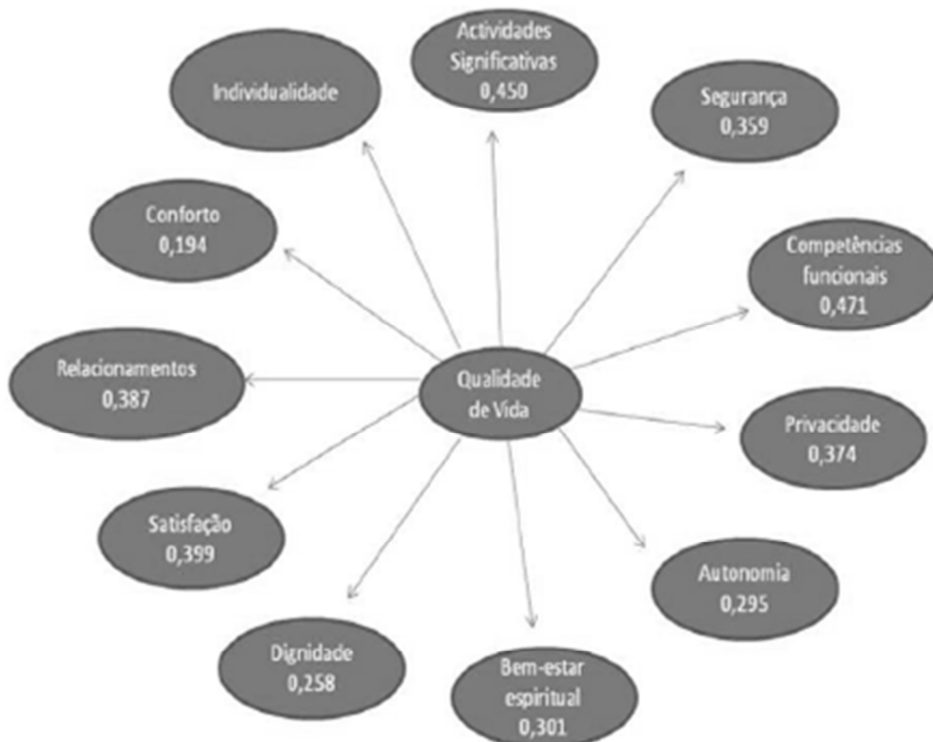
|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Segurança</b>                   | Os utentes sentem-se seguros e confiantes, acreditam que os seus bens estão seguros e confiam nas intenções dos funcionários.   |
| <b>Conforto físico</b>             | Os utentes devem estar confortáveis com a temperatura ambiente e estar numa posição confortável sem dor ou desconforto físico, e perceberem quando são ajudados pela equipa do Lar quando sentem dor.   |
| <b>Satisfação com os alimentos</b> | Os utentes gostam da comida servida no Lar e apreciam o horário das refeições.  |
| <b>Atividades significativas</b>   | Tendo como diferenciação o estado físico de cada utente é importante que sintam que as suas vidas têm atividades interessantes, que resultam em competências e a autoafirmação ou lazer ativo; quer por execução ou observação.   |
| <b>Relacionamentos</b>             | Os utentes desenvolvem relacionamentos com outros residentes, funcionários e familiares.  |
| <b>Competências funcionais</b>     | O utente é tão independente quanto quer ser dentro das suas limitações físicas e do ambiente físico em que se encontra.   |
| <b>Dignidade</b>                   | Os utentes sentem-se respeitados. Não são tratados de forma infantil e não se sentem humilhados ou desvalorizados.  |
| <b>Privacidade</b>                 | Os utentes têm a possibilidade de estar sozinhos ou com outros em particular se o desejarem. Existem quatro aspetos na vida privada: a solidão, a intimidade, o anonimato e a reserva; a par de quatro razões que justificam esta privacidade, nomeadamente o exercício de autonomia; a liberação emocional, importante em momentos de perda, choque ou dor; a auto avaliação, o que requer |

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | o processamento de informações privadas e reflexão; e para limitar as informações.   |
| <b>Individualidade</b> | Os utentes devem expressar as suas preferências, os seus interesses passados e atuais e perceber que são conhecidos como indivíduos, mantendo sua própria identidade apesar de alguma adversidade que destrua o seu sentido de <i>eu</i> . |
| <b>Autonomia</b>       | Os utentes têm capacidade de escolha no que respeita à sua vida de forma ativa e melhorando o seu bem-estar pessoal.   |

Fonte: Kane (2001)

A autora defende que o modelo pode ser utilizado em utentes com deterioração cognitiva, considerando que até os utentes com demência podem descrever a sua qualidade de vida, mesmo quando têm pouco *insight* e pouca consciência da doença (Kane R. K., 2003), pois "as medidas de consistência interna *alfa de Cronbach* são elevadas, variando entre 0,770 para o domínio das *Competências Funcionais* e 0,530 em *Atividades Significativas*, quando verificada a fiabilidade de cada um dos domínios com a função cognitiva" (Póvoa, 2010).

Figure 4: Esquema da avaliação da Qualidade de Vida para Rosaline Kane



Fonte: (Kane R. , 2001)

O nível de fiabilidade, na versão original, apresentado no conjunto de subescalas que avaliam cada domínio é bom, com exceção do domínio da individualidade que foi excluído da análise pela incapacidade de mostrar indicadores de ajustamento adequados

no modelo de equação estrutural, por isso o modelo final é constituído por dez domínios, com estatísticas de ajuste considerados adequados ( $\chi^2=6024$ ,  $df=2310$ ,  $p<,000$ ) (Kane R. K., 2003). Os domínios como *Competências Funcionais* (0,471) e *Atividades Significativas* (0,450) foram os que mais contribuíram para o modelo, enquanto o domínio do *Conforto* (0,194) foi o que menos contribuiu (Kane R. , 2001).

### ***3.5 Uma nova abordagem***

O presente estudo pretende introduzir uma nova abordagem à Qualidade percebida nas Instituições para seniores.

Assim o estudo visa juntar e procurar resultados através do conhecido construto da Qualidade dos Serviços, apresentado pela ServQual e neste caso adaptado à ServPerf por os nossos inquiridos não conseguirem avaliar de forma diferenciada o momento das expectativas do momento das perceções; em alguns casos devido ao tempo de permanência na Instituição. Ao mesmo tempo que procura saber como avaliam os residentes a sua Qualidade de Vida, construto apresentado pela autora Rosaline Kane nos Estados Unidos da América.

O objetivo é não apenas perceber se a Instituição oferece bons serviços, mas se os mesmos são complementados com um cuidado em relação às próprias vivências dos utentes e como eles sentem esta fase das suas vidas.

### ***3.6. Satisfação***

A satisfação é um conceito mais abrangente que a qualidade dos serviços, sendo muitas vezes entendida como uma componente da anterior (Lovelock, 2001). Para Javadein, Khanlari, & M. (2008); e Lovelock (2001) a satisfação diz respeito a avaliações cognitivas e afetivas, já a qualidade dos serviços resulta de avaliações a partir de processos cognitivos.

A verdade é que há uma discussão entre vários autores sobre se é a qualidade que é percebida em primeiro lugar dando lugar à satisfação ou se é a satisfação para com um serviço que leva à percepção da qualidade do mesmo (Gronroos, 2007).

Para alguns autores o primeiro estudo sobre a avaliação da satisfação teve origem na cultura norteamericana, considerando-se os anos sessenta com o seu despontar, também por coincidir com o período em que foram aprofundadas as investigações sobre o comportamento do consumidor. No entanto, para alguns autores o estudo da satisfação teve início nos anos setenta (Evrard, 1993)

Foi em 1989 que, de acordo com Coelho & Vilares (2005), o primeiro índice de satisfação do cliente com a qualidade dos bens e serviços foi calculado, tendo como principal responsável e dinamizador Fornell. Mais tarde viria a dar origem ao American Customer Satisfaction Index (ACSI), desenvolvido nos Estados Unidos da América.

Na Europa um dos índices de satisfação do cliente mais conhecidos é o European Customer Satisfaction Index (ECSI) (Simões, 2009).

A satisfação do consumidor é vista por muitos autores como "um julgamento sobre os atributos de um serviço, ou do próprio serviço, que garantem um nível de prazer relacionado com o consumo (Javadein, Khanlari, & M., 2008); (Lam, Zhang, & Jensen, 2005); (Leeweun, Quick, & Daniel, 2002); e (Lovelock, 2001).

Os autores defendem que a satisfação do consumidor é "como uma experiência afetiva que é ativada quando as necessidades dos consumidores são preenchidas, indo ao encontro das suas expectativas", além disso "consumidores satisfeitos têm maior probabilidade de voltar a consumir o serviço e de o recomendar a potenciais consumidores" (Javadein, Khanlari, & M., 2008); (Lam, Zhang, & Jensen, 2005); (Leeweun, Quick, & Daniel, 2002); e (Lovelock, 2001).

Também para Rust e Oliver (1994) e Agyapong (2010) a satisfação ou insatisfação do cliente prende-se com uma reação cognitiva ou afetiva em resposta ao experienciado no consumo de um serviço.

Atualmente a satisfação dos consumidores assume um papel de relevo na gestão das organizações, tendo um peso significativo nas decisões estratégicas e operacionais que influenciam a qualidade dos serviços prestados (Hespanhol, 2008); e (Escoval & Ferreira, 2010). Elevados níveis de satisfação interessam às organizações, pois representam menores custos para cativar novos consumidores e para gerir e resolver reclamações (Kotler & Keller, 2008); e (Lam, Zhang, & Jensen, 2005).

Os consumidores compram serviços com vista à resolução de necessidades específicas e por isso a avaliação destes serviços depende das expectativas criadas (Lovelock, 2001).

**Quadro 4: Benefícios da Satisfação para a Organização**

|            |   |
|------------|---|
| Satisfação | Encoraja a compra repetida e lealdade                           |
|            | Promove/potencia passa-palavra positiva                         |
|            | Reduz custos com atração de novos consumidores                  |
|            | Reduz custos associados às falhas nas performances dos serviços |
|            | Isola os consumidores das ações da concorrência                 |
|            | Cria vantagem competitiva                                       |

Fonte: Adaptado de Lovelock (2001: 122)

Para Lecturer (2010) a satisfação do consumidor é um aspeto crucial para qualquer empresa e considera que há três fatores principais que afetam a satisfação do consumidor, nomeadamente a qualidade percebida do serviço e do produto e a imagem da marca.

Gerson refere ainda que “ o que importa hoje é a satisfação do cliente. Se o nosso cliente não ficar satisfeito, deixará de querer fazer negócio. Tudo o que se pode fazer para atingir a qualidade e um excelente serviço deixa de ser importante se não se satisfizer o cliente” (Gerson, 2006).

Neste ponto e após explicado o enquadramento teórico de partida encontramos-nos em condições de avançar para a Metodologia a utilizar no nosso estudo.

## ***4. Metodologia***

O presente ponto visa apresentar a metodologia utilizada para a realização do estudo. Para isso o problema em análise será caracterizado e definidos os dados necessários a observar de acordo com o modelo ServPerf e a escala para a Qualidade de Vida de Rosaline Kane, validada para português por Póvoa (2010), por ser a única escala que avalia a qualidade de vida de utentes em Lares de Idosos, não existindo nenhuma outra validada para o contexto português.

Neste estudo em particular optámos por colocar todas as questões em escala de Likert de 5 pontos e realizar a ponte entre a Escala ServQual e a Escala da Qualidade de Vida conjugando os pontos avaliados em ambas.

Por fim será caracterizada a amostra e o método utilizado na análise dos dados recolhidos.

### ***4.1– Linhas orientadoras do trabalho***

Este estudo aplica conceitos e modelos de qualidade às respostas sociais presentes no concelho de Viseu, tuteladas pela Segurança Social ou de cariz privado.

A recolha de dados teve dois momentos distintos, um destinado à caracterização das Entidades e outro aos inquiridos (incluindo a sua situação socioeconómica, a avaliação da qualidade do serviço prestado, modelo ServPerf, e a qualidade de vida, Rosaline Kane, na perspetiva do utente).

De um modo geral o estudo procura uma relação entre a lealdade e a qualidade percebida pelo inquirido. Assim obteremos dados sobre a predisposição do utente para pagar mais ou recomendar o serviço.

Outra linha a seguir pretende identificar diferenças significativas entre os fatores da qualidade e a satisfação, qualidade global e intenções de comportamento.

Para alcançar este objetivo foi elaborado um questionário tendo em conta as diretrizes do modelo ServPerf e do estudo aplicado por Rosaline Kane em Lares de Idosos nos Estados Unidos, adaptando os mesmos à valência Lar.

## ***4.2 – As Unidades de Análise***

Para aferir de forma representativa a qualidade percebida e a satisfação global dos utentes do concelho de Viseu, com uma população institucionalizada de mais de mil idosos, foi considerado necessário abranger a maioria dos utentes de cada Instituição referenciada na Carta Social da Segurança Social no concelho de Viseu.

O estudo visa ajudar as instituições a aumentarem a qualidade dos serviços prestados e de vida dos utentes, a fim de garantir as melhores condições para que possam ser prestados os melhores cuidados aos residentes.

Para isso estudamos a forma como os utentes percebem os serviços, mas também as dimensões que asseguram a sua qualidade de vida.

Assistimos a um contínuo aumento das respostas sociais e a uma necessidade crescente destas valências sendo por isso importante perceber como é que as mais recentes ou novas podem entrar no mercado e de que forma quem já atua há mais de 15 anos pode melhorar e ir de encontro às aspirações dos idosos institucionalizados.

## ***4.3 – Instrumentos de recolha de dados***

Para uma melhor caracterização do tecido de Instituições e dos seus utentes foram realizados dois questionários.

O primeiro questionário foi dirigido às Instituições e visou a sua caracterização no que respeita ao tipo de entidade, ao número de utentes e de funcionários, aos serviços prestados e ao valor pago.

O segundo questionário foi dirigido aos utentes, sendo constituído por duas partes. A primeira visou a sua caracterização socioeconómica e perceber a razão de escolha daquela Instituição. A segunda parte teve por base dois modelos adaptados, nomeadamente o ServPerf com vista à perceção da qualidade dos serviços sentida pelos utentes e o modelo de Rosaline Kane, que visou perceber se os utentes têm qualidade de vida na Instituição onde estão.

Para garantir a confidencialidade dos dados recolhidos os questionários apenas identificam a Instituição em que foram realizados, no entanto o preenchimento dos questionários foram realizados com ajuda devido à dificuldade dos inquiridos em ler e preencher os mesmos.

Os questionários foram previamente testados para detetar lacunas e dificuldades no seu preenchimento.

#### ***4.4– Amostra***

O estudo procura perceber a qualidade dos serviços e de vida sentida pelos utentes do concelho de Viseu. Para isso foi consultada a Carta Social, disponível online e atualizada todos os anos, pela Segurança Social. No ano de 2012 o município tinha 20 Instituições com valência de Lar. Foi necessário estabelecer contato com cada uma a fim de obter autorização para a realização dos questionários aos utentes. Das Instituições presentes no concelho, 17 mostraram-se disponíveis para o trabalho a realizar. A tentativa de incluir o maior número possível de Instituições visou ter uma amostra o mais representativa possível da realidade da população institucionalizada no concelho e dos diferentes tipos de Instituições.

Neste leque alargado de Lares englobamos Fundações, IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social), Misericórdias e Entidades privadas. Foi possível recolher dados junto de Instituições que ofereciam apenas valências orientadas para a terceira idade, mas também em Instituições onde acresciam serviços de infantário e creche.

O método de amostragem foi por conveniência sendo excluídos do estudo todos os residentes cujos cuidadores indicassem terem deterioração cognitiva severa, assim como os utentes em estado comatoso ou vegetativo, assim como todos os que não concedessem o seu consentimento para a realização da entrevista ou cuja situação de saúde não permitisse participar (défices auditivos ou da fala).

#### ***4.5 – Etapas da investigação***

Para que fosse possível realizar os inquéritos junto dos utentes foi necessário enviar um pedido formal à Direção de cada Instituição, acompanhada por uma carta de apresentação do projeto e da Escola.

Em seguida e após confirmação de adesão ao estudo por parte do Lar e de acordo com a disponibilidade do utente e da Instituição foi pedida uma lista com a indicação dos utentes aptos a responder ao inquérito, a realizar durante os últimos meses de 2012. Foi

ainda pedido ao responsável, na maioria dos casos a Diretora Técnica, que respondesse ao questionário da Instituição.

A pesquisa foi orientada nas seguintes etapas:

**1ª Etapa** – nesta etapa foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre a literatura de qualidade de serviços, qualidade de vida e satisfação através de livros, artigos, revistas e motores de busca de referências bibliográficas na internet.

A recolha pretendeu definir uma base teórica sobre a qualidade dos serviços com vista a adaptar os instrumentos de medição ServQual e ServPerf para explorar as dimensões determinantes da qualidade do serviço em Lares de Idosos; bem como aferir as dimensões da qualidade de vida de Rosaline Kane apreendidas nas referidas Instituições.

**2ª Etapa** – nesta etapa foram utilizadas as duas escalas de medição da qualidade de serviços e da qualidade de vida como modelos para medir e avaliar a qualidade do serviço do Lar.

As escalas foram importantes para transformar as perceções e importância atribuída às dimensões em dados quantitativos, usando uma escala de Likert através da qual os utentes expressaram o grau de concordância com cada uma das declarações feitas sobre o serviço, Instituição, funcionários, entre outras.

A escala foi construída em cinco categorias, de 5 (concordo plenamente) a 1 (discordo totalmente). Os utentes tinham ainda uma pequena caracterização inicial sobre a sua idade, naturalidade, literacia, rendimentos, tempo de permanência no Lar, razão da escolha e ocupação de tempos livres.

**3ª Etapa** – num total de 1042 utentes, em 2012, o estudo permitiu a aplicação dos questionários aos utentes aptos nos Lares do concelho de Viseu e questionários às Instituições que participaram no estudo. Deste trabalho no terreno resultaram 209 questionários de utentes e 17 questionários de Instituições, num total de 20 (existentes no ano de 2012).

#### ***4.6 – Tratamento de dados***

Para a interpretação dos dados recolhidos nos questionários foram utilizados dois métodos de análise estatística: a análise fatorial e a regressão linear, através do programa estatístico SPSS v19.0, cujos resultados são apresentados no ponto 5.

#### ***4.7 – Hipoteses a testar***

O estudo pretende saber se para a satisfação dos utentes influem as dimensões da escala ServPerf da Qualidade dos Serviços, bem como as dimensões do construto de Rosaline Kane da Qualidade de vida. No fundo vamos tentar perceber de que forma a Qualidade dos Serviços e a Qualidade de Vida contribuem para a satisfação. Estas hipóteses serão testadas através de uma Regressão linear, feita após a extração de fatores na análise fatorial, a fim de percebermos quais os fatores que mais se relacionam com a satisfação dos utentes.

Por outro lado vamos ainda procurar saber se os fatores se relacionam da mesma maneira com algumas características dos residentes nas Instituições para seniores, nomeadamente o género, as habilitações literárias, o valor da pensão, o preço do quarto e o tempo de permanência no Lar de Idosos.

## **5. Resultados**

Neste ponto apresentam-se os resultados obtidos no estudo realizado sobre a qualidade de serviço e de vida nos Lares do concelho de Viseu e faz-se uma análise e discussão dos mesmos.

Os dados foram recolhidos até ao final do ano de 2012, de forma presencial em 17 Lares, do que resultou um total de 209 questionários.

Os resultados da investigação empírica são explorados numa primeira fase por uma análise estatística descritiva.

### **5.1 As Instituições**

Participaram neste estudo 17 Instituições sendo que a maioria (62,5%) são IPSS e uma percentagem de 12,5% representa equitativamente as Fundações, os lares pertencentes à Misericórdia e Lares Privados. A média de idade de funcionamento das Instituições é de 16 anos, uma média calculada com o início da Associação e não necessariamente da entrada em funcionamento do Lar.

O valor mínimo pago por quarto é de 245 euros e o máximo de 1530 euros, numa média de preços para o distrito de 672 euros.

A média de funcionários é de 32 para uma média de 52 utentes, distribuídos por uma média de 30 quartos.

No que respeita aos quartos 68,8% das Instituições tem quartos individuais, 93,8% tem quartos duplos e 68,8% tem quartos triplos.

Numa análise feita aos serviços, 68,8% das Instituições tem serviços de enfermagem diariamente. Com serviços médicos entre 6 e 10 vezes por semana, aparecem 43,8% das Instituições e em 31,3% é disponibilizado cinco ou menos vezes por mês.

Os serviços de fisioterapia são disponibilizados em 33,3% das Instituições numa frequência diária; entre 6 e 10 vezes por semana em 33,3% e cinco ou menos vezes por mês em 33,3% das instituições.

No que respeita a psicólogo(a) 62,5% das Instituições referem que dispõem deste serviço cinco ou menos vezes por mês e 25% de forma diária.

Já relativamente a serviços estéticos, como cabeleireiro(a), 73,3% das Instituições oferece-o cinco vezes ou menos por mês e 13,3% de forma diária; os serviços de manicura em 63,3% das instituições são oferecidos de cinco a menos vezes por mês.

Serviços de ginástica são oferecidos em 46,7% das instituições entre 6 e 10 vezes por semana e em 33,3% cinco a menos vezes por mês.

Já no que respeita a áreas de lazer as mesmas são disponibilizadas por 69,2% das Instituições diariamente e em 23% dos casos mais de 11 vezes por mês.

Ainda referente a serviços religiosos a maioria das Instituições (61,5%) tem a possibilidade de os oferecer de forma diária.

Entre os serviços analisados destaca-se a enfermagem e os serviços religiosos, que foram apontados como os dois serviços que a maioria das Instituições (68,8% e 61,5% respetivamente) dispõem diariamente.

## 5.2 – Caracterização da amostra

A divisão por género dos inquiridos representa-se por 65 homens e 144 mulheres, numa percentagem respetiva de 31,1 % e 68,9%. Deste universo 13% são solteiros; 15,9% são casados ou vivem em união de facto; 3,8% são divorciados e 67,3% são viúvos.

A média de idade dos inquiridos situa-se nos 82 anos, sendo a idade mínima encontrada de 42 anos e a máxima de 100 anos.

No que respeita ao tempo de permanência na Instituição a média é de 36,9 meses o que equivale a cerca de três anos. Sendo o período mínimo recolhido de 15 dias e máximo de 15 anos.

Já no que concerne ao preço pago por quarto, exclui-se aqui qualquer despesa extra como medicação, fraldas, deslocação a consultas, entre outras; verificámos um mínimo de 245€ e um máximo que ronda os 1530 euros, sendo o valor médio de 672€.

É ainda de realçar que existe um caso único no concelho que dispõe de casas estilo T1 onde é entregue um valor inicial pelo utente, ou casal, que garante a reserva da casa enquanto o utente for vivo. Nos últimos anos e apenas para novos utentes ao valor inicial acresce uma mensalidade.

Em relação às habilitações literárias, como podemos observar pela tabela 1, a maioria dos inquiridos, 38,8%, tem a 4ª classe e 46,9% são analfabetos ou não concluíram a 4ª classe. Neste ponto foram muitos os utentes que confidenciaram que quando estavam em idade escolar a prioridade dos progenitores não era a educação, mas antes o trabalho. Alguns idosos fizeram a 3ª classe outros foram aperfeiçoando a sua capacidade de leitura e escrita de forma auto didata.

**Tabela 1 - Habilitações Literárias**

|  | Percentagem |
|--|-------------|
| Analfabeto                                     | 26,8        |
| Sabe ler e escrever sem diploma                | 20,1        |
| 4ª classe (1º ciclo de ensino básico)          | 38,8        |
| Ensino preparatório(2º ciclo do ensino básico) | 6,2         |
| 9º ano (3º ciclo do ensino básico)             | 2,4         |
| 12º ano (ensino secundário)                    | 2,4         |
| Curso superior                                 | 3,3         |

Fonte: Elaboração própria

A tabela 2 mostra que a maioria dos inquiridos, 71,8%, tem uma reforma ou pensão de aposentação e apenas 1,9% apresenta rendimentos próprios.

**Tabela 2 – Principal fonte de rendimento**

| Rendimentos                       | %    |
|-----------------------------------|------|
| Pensões de reforma ou aposentação | 71,8 |
| Pensão invalidez                  | 13,6 |
| Pensão de sobrevivência           | ,5   |
| Encontra-se a cargo de familiares | 2,9  |
| Rendimentos próprios              | 1,9  |
| Outro.                            | 9,2  |

Fonte: Elaboração própria

A tabela 3 apresenta seis possíveis motivos para a escolha de um Lar. Neste caso 20,3% dos residentes indicou que escolheu o Lar porque alguém lho recomendou.

**Tabela 3 - Escolha do Lar**

|     | Recomendado | Serviços fornecidos | Próximo do Local Trabalho dos filhos | Próximo do local de residência | Não tinha outra opção | Outro motivo |
|-----|-------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------|
| Não | 79,7        | 86,5                | 87,5                                 | 69,2                           | 93,2                  | 67,6         |
| Sim | 20,3        | 13,5                | 12,5                                 | 30,8                           | 6,8                   | 31,9         |

Fonte: Elaboração própria

A mesma tabela mostra que os serviços fornecidos não foram para a maioria, 86,5%, dos inquiridos um fator importante na escolha do Lar.

A proximidade do Lar ao local de trabalho dos filhos também não foi um fator decisivo na escolha do Lar para 87,5% dos inquiridos.

No que concerne à proximidade do Lar relativamente à residência do idoso 30,8% dos utentes indica esta razão para ter escolhido o Lar.

Há ainda uma pequena percentagem de pessoas 6,8% que considera não ter tido outra opção.

Por fim 31,9% dos inquiridos referiu outro motivo na escolha do Lar, nomeadamente a existência de vaga, ter familiares ou o conjugue já institucionalizado no espaço, ter ficado viúvo (a), trabalharem conhecidos na Instituição, por doença, por estarem sozinhos em casa, por escolha dos filhos, pelo preço ou por já frequentarem o Centro de Dia foram as razões mais referidas.

Sobre os fatores para a escolha do Lar existem três principais: ter sido recomendado 20,3%, ser próximo do local de residência 30,8%; e outro motivo 31,9%; representando 82,7% dos motivos de escolha.

É ainda de referir que os filhos e sobrinhos têm em muitos casos um peso elevado na escolha do Lar, cabendo em diversos casos a estes a decisão.

A tabela 4 apresenta os valores da pensão, verificando-se que 33,1% dos inquiridos recebe menos de 250€; 42,3% dos utentes recebe entre 251 a 500€, sendo que os dois primeiros intervalos correspondem a 75,4%. Neste ponto podemos observar que a maioria dos utentes não recebe o valor médio pago por quarto, que se situa nos 672 euros, como referimos anteriormente.

Já as reformas a partir de 776€ correspondem a 12,0% dos inquiridos.

**Tabela 4 – Valor da Pensão/Reforma**

| Valor Pensão | Frequência |
|--------------|------------|
| <=250        | 33,1       |
| [251, 500[   | 42,3       |
| [501; 775[   | 12,0       |
| [776, 1000[  | 6,3        |
| >=1001       | 6,3        |

Fonte: Elaboração própria

Respeitante à caracterização da amostra quisemos ainda analisar a forma como os utentes ocupam os seus tempos livres. Neste campo a televisão ganha com 53,1% dos utentes a reportar que passa os seus tempos livres a ver televisão de forma muito frequente, acrescentando 15,5% que o fazem de forma frequente; num total de 68,6%.

Em relação a hábitos de leitura concluímos que 17,6% dos utentes leem muito frequentemente; enquanto 29,2% relata que ocupa o tempo a andar a pé de forma muito frequente e 18% de forma frequente, num total de 47,2%.

Já a prática de rendas ou costura apenas 13,8% dos inquiridos, na sua maioria do sexo feminino, considera que o faz de forma frequente ou muito frequente.

A tabela 5 faz ainda referência a outras atividades, algumas realizadas pela Instituição como trabalhos manuais, ginástica ou passeios. Neste caso 61,2% dos inquiridos referem-nas como muito frequentes e 17,9% como frequentes.

**Tabela 5 – Ocupação de Tempos livres**

|                     | Televisão | Ler um livro | Andar a pé | Fazer renda/ bordados/costura | Outra atividade |
|---------------------|-----------|--------------|------------|-------------------------------|-----------------|
| 1 - Nada Frequente  | 12,9      | 53,4         | 26,7       | 81,9                          | 9,0             |
| 2 – Pouco frequente | 6,7       | 8,8          | 11,8       |                               | 7,5             |
| 3 - Mais ou menos   | 11,3      | 10,1         | 13,7       | 3,4                           |                 |
| 4 - Frequente       | 15,5      | 9,5          | 18,0       | ,9                            | 17,9            |
| 5 - Muito Frequente | 53,1      | 17,6         | 29,2       | 12,9                          | 61,2            |

Fonte: Elaboração própria

Alguns utentes referem um passeio pela cidade de Viseu, um fim-de-semana com os filhos, idas à Igreja, reza do terço e de orações, visualização de filmes ou uso da internet como atividades alternativas.

### **5.3 – Níveis de satisfação estatísticos**

No que respeita à satisfação demonstrada pelos utentes quando diretamente questionados verificamos os seguintes resultados:

**Tabela 6 – Satisfação**

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Estou satisfeito com este Lar  | 14,3% | 15,0% | 28,4% | 19,1% | 19,8% |
| Recorrer aos serviços deste Lar foi uma decisão acertada                   | 23,8% | 15,0% | 26,1% | 30,3% | 17,1% |
| O Lar fornece-me tudo o que preciso para satisfazer as minhas necessidades | 11,9% | 20,0% | 19,3% | 19,1% | 20,8% |
| Voltaria a escolher este Lar   | 26,2% | 25,0% | 13,6% | 15,8% | 20,9% |
| Recomendo este lar a amigos e familiares                                   | 23,8% | 25,0% | 12,5% | 15,8% | 21,3% |

Fonte: Elaboração própria

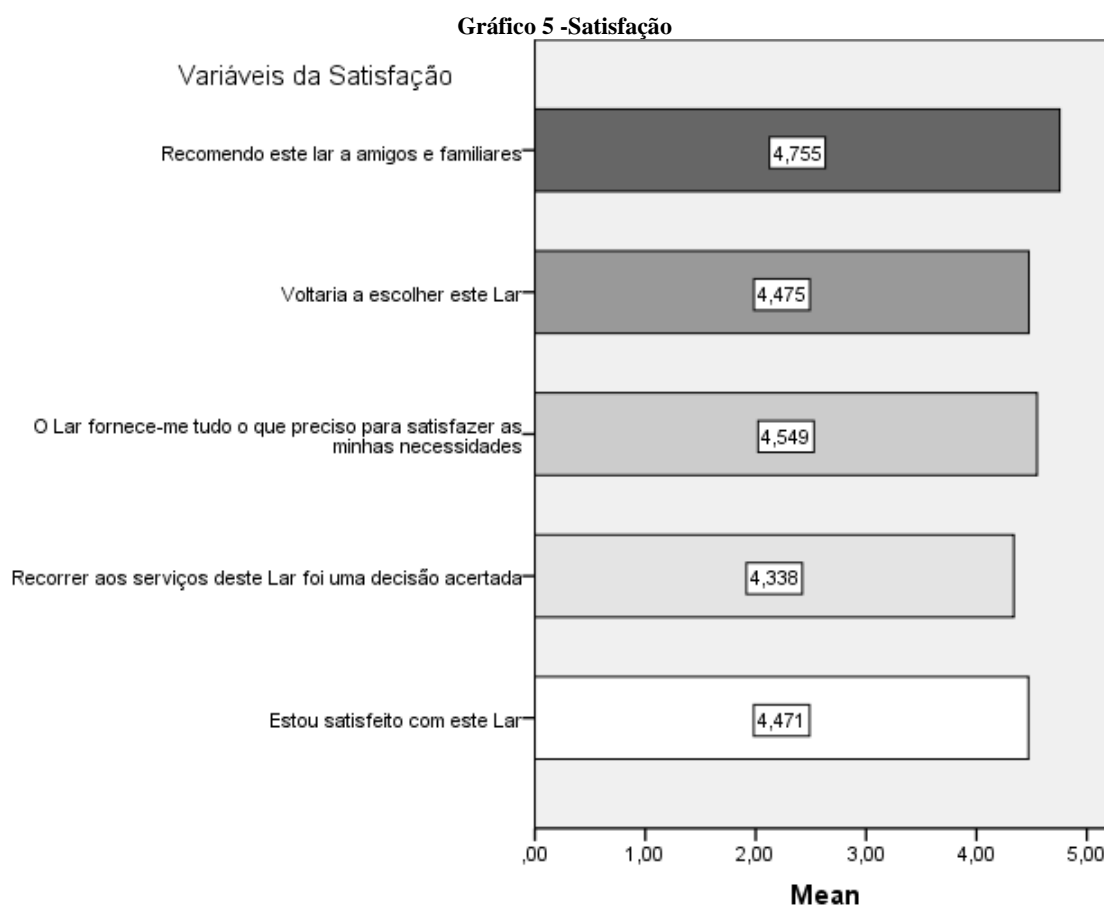
Nesta Tabela 6 verificamos que a maioria dos utentes 28,4% nem está satisfeito nem insatisfeito com o Lar. Sendo que 39,6% está satisfeito ou muito satisfeito e 29,3% está insatisfeito a pouco satisfeito.

Quando questionados sobre a decisão de entrar num Lar a maioria dos inquiridos 30,3% concorda que foi acertada.

Já uma percentagem alta dos inquiridos, 48,8% (representados pelas resposta do tipo 1 e 2) não recomendaria o Lar a amigos e familiares, enquanto que, 37,1%, aconselha os seus conhecidos a entrarem na Instituição que escolheu.

É aqui de lembrar que alguns utentes não escolheriam o Lar porque preferiam estar em casa.

De seguida apresentamos no gráfico 5 a média das resposta para as variáveis da satisfação, onde encontramos todos os itens com médias superiores a 4 (Concordo).



Fonte: Elaboração própria

Neste caso o gráfico indica que em média os utentes concordam que estão globalmente satisfeitos com a Instituição em que residem.

## ***5.4 Dimensões da Qualidade dos Serviços e de Vida***

Da análise da literatura podemos concluir que determinar a qualidade de um serviço, bem como a satisfação dos clientes, não é algo consensual entre os autores e existem várias maneiras de tentar atingir o mesmo objetivo.

Neste estudo procuramos encontrar as principais dimensões que levam à satisfação dos utentes através de uma análise fatorial às variáveis que podem ser determinantes. Esta análise extrai fatores que possam representar as dimensões da satisfação nas Instituições para seniores.

Malhotra refere que é necessário que existam suficientes correlações entre as variáveis, para que a análise fatorial seja adequada ao estudo e possa satisfazer esta condição da análise fatorial (Malhotra, 1997).

Esta condição pode ser validada através do teste estatístico de esfericidade de Bartlett, que testa a hipótese das variáveis não estarem correlacionadas, e que permite a rejeição da hipótese nula para níveis de significância inferiores a 0.01 ou 0.05 , pressupondo uma correlação satisfatória (Hair, 1998).

Também a medida de adequação amostral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que compreende valores entre 0 e 1, indica a conveniência da aplicação da análise fatorial, sempre que apresente um valor superior a 0,5 (Malhotra, 1997).

No nosso estudo optamos por realizar 11 análises fatoriais, tendo por base as dimensões já apresentadas na revisão da literatura pelos autores do modelo ServPerf e pela autora Rosaline Kane.

Com este estudo procurámos verificar, através da técnica da análise fatorial, se os construtos da escala ServPerf e da escala da Qualidade de Vida surgem num mesmo fator, em fatores distintos ou se algumas dimensões são ignoradas ao nível da significância estatística.

Assim o resultado final da análise fatorial vai permitir validar as dimensões com maior relevância estatística para posteriormente aferirmos a satisfação dos utentes a residir em Lares de Idosos.

Na tabela 7 apresenta-se os valores do KMO obtido para as análises efetuadas bem com o p-value associado aos diferentes testes de esfericidade de Bartlett.

**Tabela 7 - Teste de KMO e Esfericidade de Bartlett**

| <b>Dimensões</b> | <b>KMO</b> | <b>Bartlett's Test (p-value)</b> |
|------------------|------------|----------------------------------|
| Serviços         | ,701       | ,000                             |
| Funcionários     | ,653       | ,000                             |
| Privacidade      | ,653       | ,000                             |
| Dignidade        | ,609       | ,000                             |
| Atividades       | ,715       | ,000                             |
| Relacionamentos  | ,627       | ,000                             |
| Autonomia        | ,537       | ,000                             |
| Alimentação      | ,627       | ,000                             |
| Segurança        | ,656       | ,000                             |
| Individualidade  | ,639       | ,000                             |
| Satisfação       | ,837       | ,000                             |

Fonte: Elaboração própria

O resultado do KMO é apontado como aceitável para valores de KMO superiores a 0.5 (PESTANA & GAGEIRO, 2008), nas análises efetuadas obteve-se valores de KMO superiores a 0.5 o que o torna aceitável as análises fatoriais. No teste de Bartlett obteve-se sempre p-values inferiores a 0.000, pelo que as variáveis estão fortemente correlacionadas.

O objetivo da análise fatorial é encontrar um número mínimo de fatores que possa explicar a máxima variância, pois irão ser posteriormente aplicadas outras técnicas para estudar as relações entre os fatores extraídos e a satisfação. A técnica que utilizamos para as dimensões da satisfação em Instituições para Seniores foi o método da rotação Varimax, pois pretendíamos obter uma estrutural factorial na qual uma e apenas uma das variáveis originais esteja fortemente associada com um único factor, e pouco associada com os restantes factores.

Nas análises factoriais efectuadas foram ignoradas as variáveis com *loadings* de magnitude reduzida, consideramos o valor de 0.5 como coeficiente mínimo de correlação entre cada item e os fatores, com o objetivo de obter os fatores com as variáveis mais correlacionadas (Huefner, 2000 ).

As próximas tabelas apresentam os fatores extraídos das diferentes análises fatoriais, indicando as suas variáveis e loadings.

Num primeiro momento realizámos 11 análises fatoriais à dimensão serviços, da qual resultaram seis fatores.

**Tabela 8 - Análise Fatorial aos Serviços**  
**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

| Domínio Serviços  | Component   |          |           |            |          |          |
|---|-------------|----------|-----------|------------|----------|----------|
|   | Comunicação | Serviços | Prontidão | Mobilidade | Conforto | Descanso |
| Nem sempre os objetivos da Instituição correspondem ao melhor interesse dos Clientes.           | 0,78        |          |           |            |          |          |
| No caso de querer obter informações, os funcionários da Instituição não se mostram disponíveis. | 0,76        |          |           |            |          |          |
| Não existe prontidão de resposta às minhas questões.  | 0,71        |          |           |            |          |          |
| A Instituição não me dedica atenção personalizada enquanto utente.                              | 0,68        |          |           |            |          |          |
| As instalações da Instituição são atrativas.  |             | 0,73     |           |            |          |          |
| As instalações correspondem às necessidades da Instituição (permitem fácil circulação ...)      |             | 0,72     |           |            |          |          |
| A Instituição é de confiança  |             | 0,64     |           |            |          |          |
| Os materiais, equipamentos e meios de transporte são adequados para os idosos.                  |             | 0,59     |           |            |          |          |
| Os horários de funcionamento do serviço são do meu conhecimento e devem ser cumpridos.          |             |          | 0,73      |            |          |          |
| O horário da Instituição corresponde às minhas necessidades.                                    |             |          | 0,72      |            |          |          |
| A Instituição comunica com exatidão as informações sobre o funcionamento dos serviços.          |             |          | 0,72      |            |          |          |
| No caso de ter alguma questão ou algum problema, a Instituição (...) na sua resolução.          |             |          | 0,61      |            |          |          |
| Saio quando quero   |             |          |           | 0,74       |          |          |
| Consigo andar sozinho (a) facilmente no quarto.   |             |          |           | 0,74       |          |          |
| Consigo chegar facilmente a uma casa de banho.  |             |          |           | 0,67       |          |          |
| Costumo ser incomodado por barulhos em diversas zonas do Lar.                                   |             |          |           |            | 0,78     |          |
| Costumo ficar com dores de estar sempre na mesma posição.                                       |             |          |           |            | 0,67     |          |
| Consigo dormir bem aqui.  |             |          |           |            |          | 0,8      |

Fonte: Elaboração própria

Os fatores estão fortemente correlacionadas no mesmo sentido (positivo), o que pressupõe medirem a mesma dimensão no mesmo sentido, o que evidencia unidimensionalidade.

De seguida verificámos os fatores referentes à dimensão Funcionários, através da análise fatorial, da qual resultaram três fatores.

**Tabela 9 - Análise Fatorial à dimensão Funcionários**  
**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

| Dimensão Funcionários   | Component |             |            |
|---|-----------|-------------|------------|
|   | Atenção   | Competência | Dress Code |
| Penso que os Funcionários não têm o conhecimento exato das minhas necessidades (...)  | 0,822     |             |            |
| Não espero que os Funcionários da Instituição me dediquem uma atenção personalizada.  | 0,705     |             |            |
| Os Funcionários da Instituição nem sempre demonstram vontade de me ajudar.            | 0,695     |             |            |
| Os Funcionários não têm o apoio da Instituição necessário às funções que desempenham. | 0,662     |             |            |
| Sinto-me seguro em relação à competência dos Funcionários.                            |           | 0,823       |            |
| Tenho confiança nos Funcionários e estes gostam do que fazem.                         |           | 0,812       |            |
| Os Funcionários são educados e corretos.  |           | 0,641       |            |
| Os Funcionários vestem-se de forma apropriada e são facilmente identificáveis.        |           |             | 0,92       |

Fonte: Elaboração própria

Também neste caso verificamos uma relação positiva com com loadings superiores a 0,5.

Procuramos depois analisar isoladamente cada uma das dimensões de Rosaline Kane, para isso usámos a análise fatorial, que extraíu um fator de cada dimensão com exceção à dimensão autonomia, na qual foram extraídos dois fatores.

**Tabela 10 - Análise fatorial às dimensões da Qualidade de Vida**  
**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

| Dimensões da Qualidade de Vida  | Component |        |            |            |       |              |             |           |                 |
|---|-----------|--------|------------|------------|-------|--------------|-------------|-----------|-----------------|
|   | Privacid  | Dignid | Atividades | Relacionam | Auton | Liv Arbítrio | Alimentação | Segurança | Individualidade |
| Consigo ficar sozinho (a) em algum sítio com uma visita, ou outra pessoa, (...) | 0,91      |        |            |            |       |              |             |           |                 |
| Consigo encontrar um sítio para ficar sozinho (a).                              | 0,84      |        |            |            |       |              |             |           |                 |
| Consigo fazer uma chamada por telefone sem ninguém estar por perto.             | 0,81      |        |            |            |       |              |             |           |                 |
| Os Funcionários ouvem-me quando quero dizer alguma coisa.                       |           | 0,76   |            |            |       |              |             |           |                 |
| Sou tratado (a) com respeito.   |           | 0,76   |            |            |       |              |             |           |                 |
| Os Funcionários respeitam-me quando não quero ser visto (a).                    |           | 0,66   |            |            |       |              |             |           |                 |
| A Instituição tem regularmente atividades novas .                               |           |        | 0,8        |            |       |              |             |           |                 |
| Gosto das atividades feitas pelo Lar.   |           |        | 0,76       |            |       |              |             |           |                 |
| Normalmente as atividades planeadas são executadas.                             |           |        | 0,76       |            |       |              |             |           |                 |
| Costumo ser inserido (a) nas atividades lúdicas fora das Instalações.           |           |        | 0,61       |            |       |              |             |           |                 |
| Existem atividades, para além das religiosas, durante o fim-de-semana.          |           |        | 0,51       |            |       |              |             |           |                 |
| É fácil fazer amigos aqui.  |           |        |            | 0,817      |       |              |             |           |                 |
| Alguns utentes são meus amigos próximos.  |           |        |            | 0,755      |       |              |             |           |                 |
| Considero alguns Funcionários meus amigos.                                      |           |        |            | 0,727      |       |              |             |           |                 |
| Vou para a cama à hora que quero.   |           |        |            |            | 0,79  |              |             |           |                 |
| Levanto-me de manhã à hora que quero.   |           |        |            |            | 0,74  |              |             |           |                 |
| Decido a roupa que quero vestir.  |           |        |            |            | 0,51  |              |             |           |                 |
| Consigo mudar as coisas de que não gosto.                                       |           |        |            |            |       | 0,94         |             |           |                 |
| Gosto da comida do Lar.   |           |        |            |            |       |              | 0,84        |           |                 |
| Consigo comer os meus pratos preferidos aqui.                                   |           |        |            |            |       |              | 0,78        |           |                 |
| Gosto que chegue a hora das refeições.  |           |        |            |            |       |              | 0,71        |           |                 |
| Já senti medo pela maneira como eu ou outro utente foi tratado.                 |           |        |            |            |       |              |             | 0,717     |                 |
| As minhas roupas ficam estragadas ou perdem-se quando vão para lavar.           |           |        |            |            |       |              |             | 0,661     |                 |
| Se me sentir mal consigo um enfermeiro ou médico rapidamente.                   |           |        |            |            |       |              |             | -0,63     |                 |
| Sinto que os meus bens estão seguros no Lar.                                    |           |        |            |            |       |              |             | -0,62     |                 |
| Os meus interesses e desejos pessoais são respeitados no Lar.                   |           |        |            |            |       |              |             |           | 0,77            |
| Os Funcionários sabem do que gosto.   |           |        |            |            |       |              |             |           | 0,75            |
| Os Funcionários interessam-se pelo que fiz na vida.                             |           |        |            |            |       |              |             |           | 0,55            |
| Os outros utentes conhecem-me.  |           |        |            |            |       |              |             |           | 0,51            |

Fonte: Elaboração própria

Mais uma vez verificamos loadings superiores a 0,5 e uma relação em sentido positivo, com exceção para o fator 17, que apresenta dois loadings negativos, isto significa que esta dimensão é relacionada em sentidos opostos.

Por fim realizamos uma análise fatorial para a satisfação, da qual resultou um fator.

**Tabela 11 - Análise Fatorial à Satisfação  
Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

|   | Component<br>Satisfação |
|---|-------------------------|
| Estou muito satisfeito com este Lar   | 0,896                   |
| Voltaria a escolher este Lar  | 0,86                    |
| Recorrer aos serviços deste Lar foi uma decisão acertada                    | 0,84                    |
| O Lar fornece-me tudo o que preciso para satisfazer as minhas necessidades. | 0,82                    |

Fonte: Elaboração própria

Ainda neste caso as relações encontradas são todas em sentido positivo e com loadings superiores a 0,8 o que indica uma estrutura bem definida (HAIR, 2009).

De uma maneira geral podemos considerar que as variáveis que compõem cada um dos fatores estão fortemente correlacionadas no mesmo sentido (positivo), o que pressupõe medirem a mesma dimensão no mesmo sentido, o que evidencia unidimensionalidade. Exceção feita ao fator 17 que tem três correlações em sentido negativo e duas em sentido positivo.

Os diversos itens estão gregados em 18 fatores, com as variáveis com loadings superiores a 0,50 e até 0,70 considerados como praticamente significantes e as variáveis com loadings superiores a 0,70 como indicativos de uma estrutura bem definida (HAIR, 2009)

Encontrámos 18 fatores que representam as dimensões que compõe as variáveis independentes finais do estudo determinadas a partir dos fatores extraídos, e que permitem um enquadramento entre as dimensões apuradas e as apresentadas pelos modelos seguidos, nomeadamente a escala ServPerf e o modelo de Kane.

Os 19 fatores constituem assim o modelo final a ser utilizado em análises posteriores.

## 5.5 – As diferenças estatísticas nas características dos utentes

Depois de encontrados os factores fomos testar a existência de diferenças estatisticamente significativas no que diz respeito ao género, habilitações literárias, valor da pensão e tempo na instituição. Devido ao elevado numero de factores optamos por apresentar apenas os resultados onde foi possível encontrar diferenças estatisticamente significativas, estando disponível em anexo a tabela original.

Como o pressuposto da normalidade não se verifica, utilizou-se os teste não paramétricos de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Anova não paramétrica.). A tabela seguinte apresenta os resultados do teste de Mann-Whitney para os factores alimentação, privacidade e dignidade.

Tabela 12 - Testes não paramétricos

|                                    |                    | n   | Media (DP)     | Valor observado da estatística de teste | p      |
|------------------------------------|--------------------|-----|----------------|---|--------|
|                                    | <b>Alimentação</b> |     |                |   |        |
| <b>Género</b>                      | Masculino          | 65  | 0.195(1.019)   | 3735                                    | 0.027* |
|                                    | Feminino           | 142 | -.252 (0.982)  |   |        |
| <b>Tempo de permanência no lar</b> | <3 anos            | 134 | 0.133(0.918)   | 33335                                   | 0.007* |
|                                    | > 3anos            | 65  | -0,277(1.062)  |   |        |
|                                    | <b>Privacidade</b> |     |                |   |        |
| <b>Preço por quarto</b>            | <500               | 25  | -0146(1.208)   | 1075                                    | 0.02*  |
|                                    | >500               | 66  | 0.293 (0.876)  |   |        |
|                                    | <b>Dignidade</b>   |     |                |   |        |
| <b>Preço por quarto</b>            | <500               | 25  | -0.065 (0.738) | 987                                     | 0.019* |
|                                    | >500               | 66  | 0,183(1.017)   |   |        |

Fonte: Elaboração própria

\* Para um nível de significância de 5%.

Da análise da tabela acima constatamos que relativamente à alimentação existem diferenças estatisticamente significativas em relação ao género e o tempo de permanência na instituição. Observa-se que, em média, os homens são mais exigentes bem como os utentes que estão no lar à menos de três anos.

Relativamente aos factores privacidade e dignidade existem diferenças estatisticamente significativas relativamente ao preço por quarto, as pessoas que pagam acima de 500 euros são em média mais exigentes relativamente a sua dignidade e privacidade.

A tabela abaixo contém os resultados dos teste de Kruskal-Wallis para os fatores dignidade, descanso, livre arbítrio, privacidade e dignidade.

**Tabela 13 - Teste por comparações múltiplas**

|                       |                     | n  | Media (DP)    | Valor obs. da est. de teste | p-value | Comparações múltiplas  |
|-----------------------|---------------------|----|---------------|-----------------------------|---------|--|
| <b>Dignidade</b>      |                     |    |               |                             |         |  |
| Valor da pensão       | <250                | 45 | 0.067 (1.004) | 6.115                       | 0.047*  | Existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento entre 250 e 500 e a população com rendimento superior a 500  |
|                       | [250, 500]          | 54 | -0.164(1.187) |                             |         |  |
|                       | >500                | 33 | 0.315 (0.616) |                             |         |  |
| Hab. literárias       | Analfabeto          | 52 | .125(.663)    | 9.445                       | 0.051** | Existem diferenças estatisticamente significativas entre a população que sabe ler e escrever e a população que tem o 2º ou 3º ciclos.  |
|                       | Sabe ler e escrever | 35 | -.524(1.532)  |                             |         |  |
|                       | Ensino primário     | 75 | .124(.706)    |                             |         |  |
|                       | 2º ou 3º ciclos     | 16 | .08(1.49)     |                             |         |  |
|                       | Outro               | 11 | .149(0.651)   |                             |         |  |
| <b>Descanso</b>       |                     |    |               |                             |         |  |
| Valor da pensão       | <250                | 34 | 0.239(0.685)  | 6.867                       | 0.032*  | Existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento < a 250 e a população com rendimento superior a 500  |
|                       | [250, 500]          | 42 | -0.372(1.08)  |                             |         |  |
|                       | >500                | 30 | 0.059 (0.943) |                             |         |  |
| <b>Livre Arbítrio</b> |                     |    |               |                             |         |  |
| Valor da pensão       | <250                | 44 | -.352(.986)   | 7,308                       | 0.026*  | Existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento < a 250 e a população com rendimento superior a 500  |
|                       | [250, 500]          | 53 | .0005(1.003)  |                             |         |  |
|                       | >500                | 31 | 0.257(0.88)   |                             |         |  |
| <b>Privacidade</b>    |                     |    |               |                             |         |  |
| Valor da pensão       | <250                | 44 | .153(.760)    | 6.105                       | 0.047*  | Existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento entre 250 e 500 e a população com rendimento superior a 500  |
|                       | [250, 500]          | 52 | -.017(1.029)  |                             |         |  |
|                       | >500                | 34 | 0.429(0.677)  |                             |         |  |
| Hab. literárias       | Analfabeto          | 52 | -0.294(1.027) | 22.182                      | 0.000*  | Não existem diferenças estatisticamente significativas entre a população que é analfabeta e a que apenas sabe ler e escrever, sendo que existem diferenças entre estas duas e todas as outras. |
|                       | Sabe ler e escrever | 35 | -0.294(1.141) |                             |         |  |
|                       | Ensino primário     | 75 | .121(.956)    |                             |         |  |
|                       | 2º ou 3º ciclos     | 16 | .567(.424)    |                             |         |  |
|                       | Outro               | 11 | .678(.274)    |                             |         |  |

Fonte: Elaboração própria

\* Para um nível de significância de 5%.

\*\* Para um nível de significância de 6%.

Relativamente ao factor dignidade encontramos diferenças, estatisticamente significativas, nas variáveis valor da pensão e habilitações literárias. No que diz respeito ao valor da pensão conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento entre 250 e 500euros e a população com rendimento superior a 500euros, sendo esta última mais exigente.

Já no que concerne às habilitações literárias conclui-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre a população que sabe ler e escrever e a população que tem o 2º ou 3º ciclos, sendo esta mais exigente.

No que respeita aos fatores descanso e livre arbítrio podemos observar que existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento < a 250 euros e a população com rendimento superior a 500euros, sendo o descanso mais valorizado pela população com menores rendimentos e o livre arbítrio mais valorizado pela população com rendimentos mais elevados.

O factor privacidade é encarado de modo diferente consoante os rendimentos e as habilitações literárias. Assim, e no que concerne à privacidade existem diferenças estatisticamente significativas entre a população com rendimento entre 250 e 500 euros e a população com rendimento superior a 500 euros, sendo a última população a que mais valoriza a privacidade. Relativamente às habilitações literárias podemos constatar que as pessoas analfabetas ou que apenas sabem ler e escrever (sem diploma) valorizam de igual modo a privacidade, existindo diferenças estatisticamente significativas entre estas duas populações e todas as outras, verificando-se que a valorização da privacidade aumenta, em média, com as habilitações literárias.

## 5.6 – Associação entre variáveis

Tentamos de seguida determinar quais as variáveis que estão associadas entre si, numa tentativa de perceber quais as variáveis que influenciam a satisfação do utente.

Para tal utilizamos o coeficiente de correlação de Pearson, que mede a magnitude e sentido da relação (positiva ou negativa), entre duas variáveis de uma escala métrica compreendida entre os valores -1 e +1, inclusive. Nesta relação de significância quanto mais próximo dos extremos estiver compreendido o valor da correlação, maior é o grau da relação entre as duas variáveis. Assim, para valores superiores a 1 a correlação é perfeita e positiva entre as duas variáveis; para valores inferiores a 1 a correlação é perfeita e negativa entre duas variáveis; Já quando o valor é igual a zero, não existe correlação, isto é, o grau de relação entre as variáveis não é explicativo, pois as variáveis não dependem linearmente uma da outra.

Um valor elevado de Pearson não significa que exista obrigatoriamente uma relação de causa-efeito entre duas variáveis, podendo indiciar problemas de multicolinearidade (Hair *et al.*, 2003), nestes casos as variáveis independentes além de correlacionadas têm capacidade explicativa não apenas sobre a variável dependente, mas também entre elas. Os coeficientes de correlação têm apenas em consideração a relação entre duas variáveis, não permitindo um cruzamento que verifique a relação entre as diversas variáveis explicativas do modelo. Estas limitações condicionam a utilização dos coeficientes de correlação (Yafee, 2003).

No estudo que se está a levar a cabo procurámos as variáveis que podem explicar a satisfação. Devido ao elevado número de factores apurados apresentamos apenas as correlações estatisticamente significativas. A tabela 14 apresenta a relação entre os factores extraídos na análise fatorial e a satisfação.

**Tabela 14 - Correlações da Satisfação com os Factores**

|            |                     | Correlations |        |        |      |       |      |         |        |      |        |       |      |        |      |        |        |        |         |
|------------|---------------------|--------------|--------|--------|------|-------|------|---------|--------|------|--------|-------|------|--------|------|--------|--------|--------|---------|
|            |                     | Com          | Servç  | Prontd | Mobl | Conft | Desc | Atenção | Compt  | DC   | Ativd  | Auton | L.A. | Alimt  | Segç | Indiv  | Privc  | Dign   | Relacmt |
| satisfação | Pearson Correlation | -,134        | ,549** | ,379** | -    | -,077 | ,114 | -,125   | ,583** | -    | ,210** | ,182* | ,130 | ,525** | -    | ,520** | ,239** | ,535** | ,342**  |
|            | Sig. (2-tailed)     | ,103         | ,000   | ,000   | ,927 | ,349  | ,167 | ,119    | ,000   | ,613 | ,006   | ,014  | ,080 | ,000   | ,003 | ,000   | ,001   | ,000   | ,000    |

Fonte: Elaboração própria

\*\*Para um nível de significância de 0.01 (2-tailed).

O fator satisfação tem correlações positivas com os fatores Instalações/Serviços (0,549); com o fator Prontidão (0,379); com o fator Competência (0,583); com o fator Atividades (0,210); com o fator Autonomia (0,182); com o fator Alimentação (0,525), com o fator Segurança (-0,217), com o fator Individualidade (0,520), com o fator Privacidade (0,239), com o fator dignidade (0,535) e com o fator Relacionamentos (0,342).

Esta relação positiva significa que quanto mais estes fatores são observados nas Instituições, maior será a satisfação dos utentes. A única relação negativa que temos é com a Segurança justificada por duas variáveis formuladas em sentido negativo neste item.

Na análise verificamos ainda as correlações entre os fatores e o tempo de permanência no lar, bem como com o preço pago por quarto.

**Tabela 15 - Correlações entre o tempo de permanência no Lar e os Fatores**

|              |                     | Fator Alimentação |
|--------------|---------------------|-------------------|
| tempo no lar | Pearson Correlation | -,430**           |
|              | Sig. (2-tailed)     | ,008              |

Fonte: Elaboração própria

\*\*Para um nível de significância de 0.01 (2-tailed).

A tabela indica que existe uma relação negativa entre o tempo de permanência no Lar e o fator Alimentação. O que indica que quanto mais aumenta o tempo de permanência no Lar, menor é a ligação com a alimentação.

A tabela 19 procura as correlações entre o preço pago por quarto e os diferentes fatores, tendo sido encontrado correlações apenas em três.

**Tabela 16 - Correlações entre o preço pago por quarto e os Fatores**

|                  |                     | Fatores  |              |            |
|------------------|---------------------|----------|--------------|------------|
|                  |                     | Conforto | Competências | Atividades |
| Preço por quarto | Pearson Correlation | -,444**  | -,532**      | -,420**    |
|                  | Sig. (2-tailed)     | ,006     | ,001         | ,010       |

Fonte: Elaboração própria

\*\*Para um nível de significância de 0.01 (2-tailed).

Já o preço pago por quarto indica correlações de cariz negativo com o fator Conforto, em que as variáveis foram apresentadas aos inquiridos na negativa, indicando por isso que quanto maior é o valor pago por quarto, maior é a expectativa de conforto.

Nos fatores Competências e Atividades, que apresentam uma correlação negativa quanto maior é o valor pago por quarto menor é a ligação com as competências e com as atividades existentes na Instituição.

De seguida utilizamos o teste de Spearman's para verificarmos a existência de correlações entre os fatores e as Habilitações literárias.

**Tabela 17 - Correlações entre as Habilitações Literárias e os Fatores**

|                         |                         | Fatores        |          |           |        |        |
|-------------------------|-------------------------|----------------|----------|-----------|--------|--------|
|                         |                         | Acessibilidade | Conforto | Autonomia | Indiv  | Privac |
| habilitações literárias | Correlation Coefficient | ,218*          | -,226*   | ,211*     | -,214* | ,238*  |
|                         | Sig. (2-tailed)         | ,038           | ,031     | ,044      | ,041   | ,023   |

Fonte: Elaboração própria

\* Para um nível de significância de 5% (2-tailed)

Neste grupo verificamos que existe uma correlação entre as Habilitações Literárias e os fatores Acessibilidade, Conforto, Autonomia, Individualidade e Privacidade. Sendo que a relação com o fator Conforto e Individualidade é negativa, isto quer dizer que quanto mais estudos o inquirido tem, mais exigente será em relação ao seu conforto e individualidade, pois as variáveis foram apresentadas aos inquiridos na negativa.

Já com a Acessibilidade, Autonomia e Privacidade encontramos uma relação positiva, o que significa que à medida que as Habilitações aumentam, também aumenta a exigência relativa àqueles fatores.

Ainda com base no teste de Spearman verificamos as correlações entre o valor da pensão e os fatores, com os seguintes resultados.

**Tabela 18 - Correlações entre o Valor da Pensão e os fatores**

|                 |                         | Fator       |
|-----------------|-------------------------|-------------|
|                 |                         | Alimentação |
| Valor da pensão | Correlation Coefficient | -,301       |
|                 | Sig. (2-tailed)         | ,015        |

Fonte: Elaboração própria

\*\* Para um nível de significância de 0.01(2-tailed).

\* Para um nível de significância de 5% (2-tailed)

Neste caso encontramos uma correlação negativa com a alimentação, isto significa que quanto maior é o valor da pensão menor é a ligação com a alimentação.

Nas próximas páginas efetuaremos uma regressão linear, que pretende avaliar a capacidade explicativa conjunta das novas variáveis independentes apuradas, sobre o comportamento da variável dependente: a satisfação.

## 5.7 - Variáveis explicativas da satisfação

Nesta fase foi aplicada a técnica da Regressão Linear para determinar quais os fatores, dos 18 extraídos da Análise Fatorial, que poderiam explicar a satisfação, ou seja, que têm um impacto significativo na variável dependente.

A análise de Regressão é relevante, pois os coeficientes de correlação não indicam apenas a existência ou não de algum tipo de relacionamento entre as variáveis independentes e a variável dependente, mas também permitem avaliar o relacionamento das variáveis independentes com a variável dependente (Spiegel, 1994).

Esta técnica permite examinar a relação entre distintas variáveis, determinando a influência das variáveis independentes ou explicativas sobre a variável dependente, no nosso estudo a satisfação (McDaniel, 1999).

A Regressão Linear determina que dimensão ou dimensões podem ser consideradas mais importantes no processo de avaliação da variável dependente. O objetivo é estudar as relações entre variáveis procurando encontrar a capacidade explicativa do modelo ((Mittal, 2001) e (Mittal e Kamakura, 2000; Netemeyer *et al.*, 2003)).

O coeficiente de determinação na regressão Linear ( $R^2$ ), está compreendido entre o valor 0 e o valor 1. Assim, quanto mais próximo de 1 estiver o coeficiente de determinação, maior será a capacidade explicativa do modelo em causa, a partir das variáveis independentes consideradas no estudo. O coeficiente de determinação ajustado diminui com o aumento das variáveis que não acrescentam capacidade explicativa ao modelo, o que corresponde a uma informação mais completa.

Também analisaremos se os pressupostos da regressão linear são verificados pelo modelo encontrado. A inferência acerca do modelo de regressão linear só é válida se:

- Os resíduos possuírem distribuição normal de média nula e variância constante;
- Os resíduos serem independentes.

A próxima tabela apresenta os resultados da regressão linear através dos quais analisamos a capacidade explicativa das dimensões da satisfação, as novas variáveis independentes obtidas a partir da análise fatorial, com vista à explicação do processo de satisfação dos utentes das Instituições para seniores, em estudo.

Podemos verificar pela tabela 19 que o coeficiente de correlação de Pearson obtido é de 0.882, o que indica uma relação linear forte entre as variáveis independentes e a variável dependente. Obteve-se um  $r^2$  de 0.778, o que nos indica que 77.8% das variações na variável satisfação são explicadas de forma linear pelas 10 variáveis independentes apuradas.

**Tabela 19 - Regressão**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Variável Dependente | Variáveis Independentes | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  | $(R^2)$ | Adjusted $(R^2)$ | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|---------|------------------|-------------------------|-------|
|                     |                         | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |         |                  | Tolerance               | Vif   |
| Satisfação          | (Constant)              | ,035                        | ,051       |                           | ,689   | ,492  | 0,778   | 0,754            |                         |       |
|                     | Dignidade               | ,367                        | ,066       | ,397                      | 5,560  | ,000* |         |                  | ,500                    | 2,000 |
|                     | Alimentação             | ,187                        | ,056       | ,192                      | 3,326  | ,001* |         |                  | ,622                    | 1,608 |
|                     | Serviços                | ,194                        | ,071       | ,191                      | 2,745  | ,007* |         |                  | ,491                    | 2,037 |
|                     | Comunicação             | -,163                       | ,068       | -,170                     | -2,401 | ,018* |         |                  | ,532                    | 1,879 |
|                     | Autonomia               | ,156                        | ,056       | ,159                      | 2,791  | ,006* |         |                  | ,857                    | 1,167 |
|                     | Prontidão               | ,148                        | ,060       | ,153                      | 2,454  | ,016* |         |                  | ,727                    | 1,376 |
|                     | Competência             | ,140                        | ,063       | ,150                      | 2,222  | ,029* |         |                  | ,474                    | 2,108 |
|                     | Dress Code              | -,120                       | ,046       | -,137                     | -2,577 | ,012* |         |                  | ,484                    | 2,065 |
|                     | Segurança               | -,128                       | ,053       | -,135                     | -2,440 | ,017* |         |                  | ,748                    | 1,337 |
| Atenção             | ,129                    | ,070                        | ,130       | 1,850                     | ,068*  | ,785  | 1,273   |                  |                         |       |

\* Para um nível de significância de 5%.

\*\* Para um nível de significância de 10%.

Fonte: Elaboração própria

O modelo é estatisticamente significativo, pois obteve-se um  $p\text{-value}\approx 0.000$  (ver anexo 7), e todas as variáveis consideradas no modelo são estatisticamente significativas a um nível de significância de 0.05, exceto o fator atenção que é significativo ao nível de significância de 6%. Quanto aos pressupostos do modelo obteve-se um valor de Durbin-Watson de 2.051, (ver anexo 7) pelo que existe evidência estatística de que os resíduos são independentes.

Quanto à normalidade obteve-se um  $p\text{-value}\approx 0.2$  (ver anexo 8), pelo que existe evidência de que os resíduos têm distribuição normal com valor médio zero ( $p\text{-value}=1.000$  (ver anexo 9) e variância 1 ( $p\text{-value}\approx 0.000$ ) e constante.

Na tabela 19 também são apresentados os valores do VIF, que são inferiores a 10, valor habitualmente considerado como limite acima do qual existe multicolinearidade, pelo que não existe multicolinearidade

Os resultados obtidos na tabela 19 indicam que a satisfação é influenciada de forma positiva pela Dignidade com um dos valores mais elevados ( $\beta=0,397$ ), pela Alimentação ( $\beta=0,192$ ) e pelos Serviços ( $\beta=0,191$ ) como os três principais fatores que explicam a satisfação.

O modelo apresenta ainda a Autonomia ( $\beta=0,159$ ), a Prontidão ( $\beta=0,153$ ), a Competência ( $\beta=0,150$ ) e o Desinteresse ( $\beta=0,130$ ).

Já com uma influencia negativa temos a Comunicação ( $\beta= -0,170$ ), o Dress Code ( $\beta= -0,137$ ) e a Segurança ( $\beta= -0,135$ ).

É ainda de referir que os restantes coeficientes apurados não assumiram valores estatisticamente significativos.

A técnica da regressão linear encontrou um conjunto de relações entre variáveis através das quais concluímos que a a variável com maior capacidade explicativa da satisfação nas Instituições para seniores, em que aparece como a Dignidade e a Alimentação, duas dimensões do modelo de Kane; a que se segue os Serviços, do modelo ServPerf.

Estas três dimensões traduzem-se, respetivamente, nos itens de: Sou tratado (a) com respeito/Os Funcionários respeitam-me quando não quero ser visto (a)/ Os Funcionários ouvem-me quando quero dizer alguma coisa/ Gosto da comida do Lar/ Gosto que chegue a hora das refeições/ Consigo comer os meus pratos preferidos aqui/ As instalações da Instituição são atrativas/ As instalações correspondem às necessidades da Instituição (permitem fácil circulação entre as várias áreas)/ A Instituição é de

confiança/ Os materiais, equipamentos e meios de transporte são adequados para os idosos.

De seguida temos a Comunicação, também do modelo ServPerf, numa relação negativa com a satisfação, justificada pelas variáveis inquiridas de forma negativa e onde encontramos os itens: Nem sempre os objetivos da Instituição correspondem ao melhor interesse dos Clientes/ No caso de querer obter informações, os funcionários da Instituição não se mostram disponíveis/ Não existe prontidão de resposta às minhas questões/ A Instituição não me dedica atenção personalizada enquanto utente.

Outro dos fatores que entra no modelo explicativo é a Autonomia, da autora R. Kane, composta pelos itens: Vou para a cama à hora que quero/ Levanto-me de manhã à hora que quero/ Decido a roupa que quero vestir.

A Prontidão é outro fator do modelo ServPerf que surge na regressão linear com os itens: Os horários de funcionamento do serviço são do meu conhecimento e devem ser cumpridos/ O horário da Instituição corresponde às minhas necessidades/ A Instituição comunica com exatidão as informações sobre o funcionamento dos serviços/ No caso de ter alguma questão ou algum problema, a Instituição mostra-se empenhada na sua resolução.

O fator competência, também da escala ServPerf, é o sétimo do modelo explicativo e tem os seguintes itens: Sinto-me seguro em relação à competência dos Funcionários/ Tenho confiança nos Funcionários e estes gostam do que fazem/ Os Funcionários são educados e corretos.

Ainda da escala ServPerf encontramos o fator Dress Code numa relação negativa com o item Os Funcionários vestem-se de forma apropriada e são facilmente identificáveis.

Também numa relação de influência negativa está o fator Segurança, da escala de R. Kane, também neste caso com as variáveis apresentadas de forma negativa e com os itens: Já senti medo pela maneira como eu ou outro utente foi tratado/ As minhas roupas ficam estragadas ou perdem-se quando vão para lavar/ Se me sentir mal consigo um enfermeiro ou médico rapidamente/ Sinto que os meus bens estão seguros no Lar.

Por fim o modelo explicativo apresenta o fator da Atenção, da escala ServPerf, com os itens: Penso que os Funcionários não têm o conhecimento exato das minhas necessidades específicas/ Não espero que os Funcionários da Instituição me dediquem uma atenção personalizada/ Os Funcionários da Instituição nem sempre demonstram vontade de me ajudar/ Os Funcionários não têm o apoio da Instituição necessário às funções que desempenham.

O modelo de regressão linear aponta as cinco dimensões da qualidade nos elementos *tangíveis* (aparência dos funcionários e Serviços), a *fiabilidade* (Prontidão), a *capacidade de resposta* (comunicação); a *segurança* (competência dos funcionários) e *empatia* (Atenção dos funcionários); da escala SERVQual.

## ***6 - Conclusões***

Neste último ponto vamos proceder às conclusões, tendo por base a discussão de resultados. Como já referimos, o objetivo deste estudo era perceber qual a influência que a qualidade dos serviços e de vida nas Instituições para Seniores têm na satisfação global dos seus residentes.

Como já referimos a institucionalização requiere por parte do idoso uma adaptação a um conjunto variado de novas circunstâncias, numa altura da vida em que a pessoa tem mais dificuldades nessa readaptação. Na verdade, uma institucionalização bem sucedida passa por assegurar a qualidade de vida do residente fora do seu ambiente familiar (Sousa, 2004).

A análise fatorial sugeriu a existência de 18 fatores passíveis de influenciar a satisfação, no entanto após a análise das correlações verificamos que se destacavam 11 fatores com uma relação estatisticamente significativa com a satisfação, nomeadamente as Instalações/Serviços a Prontidão de resposta, a Competência, as Atividades, a Autonomia, a Alimentação, a Segurança (a única relação negativa), a Individualidade, a Privacidade, a Dignidade e os Relacionamentos de forma positiva.

De seguida procurámos saber através de testes não paramétricos se as características que definem os utentes têm diferenças relativamente aos fatores. Neste caso verificámos que os homens são, em média, mais exigentes relativamente à alimentação do que as mulheres. Neste ponto foi ainda possível distinguir que os utentes residentes há mais de três anos são mais tolerantes com a alimentação.

No que respeita aos preço pago por quarto observámos que os utentes que pagam mais de 500 euros são, em média, mais exigentes em relação aos fatores dignidade e privacidade.

Para relacionar o valor da pensão que os utentes recebem e as habilitações literárias que possuem realizámos o teste de Kruskal-Wallis. No que respeita a diferenças estatisticamente significativas observámos que os utentes que têm pensões acima dos 500 euros são mais exigentes com o fator dignidade, do que os que têm valores inferiores. Já o fator descanso é mais valorizado por quem recebe menos, enquanto que o livre arbítrio é mais valorizado pelos utentes com rendimentos mais elevados.

Outro fator que demonstrou diferenças estatisticamente significativas foi a privacidade a ser mais valorizada por quem recebe pensões superiores a 500 euros.

Por outro lado, relativamente às habilitações literárias, verificámos que existem diferenças estatisticamente significativas, sendo a população com o 2º e 3º ciclos mais exigente. Já para o fator privacidade concluímos que quanto mais habilitações literárias as pessoas tiverem, mais aumenta o grau de exigência.

Outras das conclusões diz respeito às correlações. No fator alimentação verificámos a existência de uma relação negativa com o tempo de permanência no Lar; sendo que quanto mais aumenta o tempo de permanência no Lar, menor é a satisfação com a alimentação.

Outra questão diz respeito ao preço pago por quarto, que indica que quanto maior é o valor, mais exigentes os residentes são com o Conforto, as Competências e as atividades e, por norma, estão menos satisfeitos.

Ao analisarmos as correlações dos fatores com as habilitações literárias constatámos que em relação ao Conforto e Individualidade a relação é negativa, ou seja, quanto mais formação escolar o residente tiver, mais exigente será, uma vez que as variáveis no questionário estavam na negativa. As habilitações literárias apresentaram ainda correlações com a Acessibilidade, Autonomia e Privacidade sendo que com o aumento de uma aumenta a exigência com as outras.

Por último, o valor recebido na pensão encontra correlação negativa com a alimentação, o que indica que quanto maior é o valor recebido, menor é a satisfação com a alimentação.

O último teste que fizemos aos modelos desenvolvidos foi a regressão linear, onde inicialmente colocámos 18 fatores e fomos reduzindo até encontrarmos os dez fatores com mais peso na explicação da satisfação nos utentes residentes em Instituições para Seniores, nomeadamente a Dignidade, a Alimentação, os Serviços, a Autonomia, a Prontidão, a Competência, o Desinteresse, a Comunicação, o Dress Code e a Segurança. A regressão linear demonstrou que ambos os modelos (ServQual e Qualidade de Vida) são importantes na explicação da Satisfação.

## ***6.1 – Limitações do estudo***

Para a realização do presente estudo e junção dos dois modelos utilizados realizámos um pré-teste, para averiguar os erros de interpretação e os possíveis itens passíveis de eliminação, por duplicação, na agregação das escalas.

Apesar dos dados terem sido recolhidos no concelho de Viseu não foi possível aplicar um número fixo de inquéritos por Instituição, pois nalguns casos os residentes aptos a responder eram em maior número do que noutros, por isso e a fim de garantir a maior amostra possível decidimos realizar tantos inquéritos quantos possível em cada Lar.

Ainda não existia nenhum estudo que agregasse as duas escalas utilizadas e apenas um estudo havia utilizado previamente a escala de Rosaline Kane em Portugal, que concluiu que a tradução da *Quality of Life Scales for Nursing Home Residents*, ou seja a *Escala de Qualidade de Vida para Utentes de Lares de Idosos* “é um instrumento adequado ao constructo que se pretende avaliar: a qualidade de vida dos utentes de Lar de Idosos. Isto porque (i) da análise de fiabilidade global e desagregada de cada um dos domínios das sub-escalas por função cognitiva verifica-se os domínios das sub-escalas possuem *alfas de Cronbach* elevados, sempre acima de 0,600” (Póvoa V. &., 2010).

## ***6.2 – Futuras Investigações***

Logo no início deste estudo deparamos com a questão de realizar o estudo a nível do concelho ou do distrito de Viseu, por razões de disponibilidade de tempo e metas a cumprir optámos por realizar no concelho, também porque o leque de oferta nesta área envolvia diferentes Instituições como as Fundações, Misericórdia de Viseu, IPSS e Lares Privados.

Outra questão que deixamos para uma futura investigação prende-se com a análise sobre qual destes tipos de Instituições para Seniores tem mais altos níveis de satisfação ou se existem diferenças entre as mesmas.



## 7. BIBLIOGRAFIA

- (s.d.). Obtido em 28 de 11 de 2012, de ONU: [www.onu.com](http://www.onu.com)
- Aberg, A. S. (2005). On Loss of activity and independence, adaptation improves life satisfaction in old age - A qualitative. *Quality of Life Research*, 1111-1125.
- Agyapong, G. &. (2010). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A case of Vodafone. *International Journal of Business and Management*, Vol.6, N.5, pp.203-210.
- Almeida, A. (2008). *A Pessoa idosa institucionalizada em lares – aspectos e contextos da qualidade de vida*. Porto: Dissertação de Mestrado apresentada no Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.
- Alvarenga, A. (2000). *Os "Envelhecimentos" - População e suas consequências na Zona Euro II*. Lisboa: Departamento de Perspectiva - Ministério da Educação.
- Alves, A. R. (2011). *O envolvimento das IPSS com o sistema de gestão pela qualidade*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- BARRETO, J. L. (2003). *Escala de depressão geriátrica. Grupo de Estudos de Envelhecimento Cerebral e Demências*. Lisboa: Tradução portuguesa da Geriatric Depression Scale, de YESAVAGE, et al.
- BOLTON, R. D., & DREW, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessment of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, v. 17, n. 4, p. 375-84.
- Bonfim, C. d., Garrido, M. M., Saraiva, M. E., & Veiga, S. M. (Dezembro de 1996). *Segurança Social*. (D.-G. d.-N. Divulgação, Ed.) Obtido em 20 de 11 de 2012, de Segurança Social: [http://www2.seg-social.pt/preview\\_documentos.asp?r=17187&m=PDF](http://www2.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=17187&m=PDF)
- Bonfim, C. J., Garrido, M. M., Saraiva, M. E., & Veiga. (1996). *Lar para idosos (condições de implementação, localização, instalações e funcionamento)*. Lisboa: Núcleo de documentação técnica e divulgação da Direcção geral da Acção Social.
- Carapeto, C., & F., F. (2006). *Administração Pública: Modernização, Qualidade e Inovação* (2ª ed.). Lisboa: Sílabo.
- Cardão, S. (2009). *O idoso institucionalizado*. Lisboa: Coisas de ler.
- Carta Social*. (5 de 11 de 2012). Obtido de Carta Social: [http://www.cartasocial.pt/resultados\\_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod\\_dist](http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod_dist)

- rito=18&cod\_concelho=23&cod\_freguesia=0&cod\_area=21&cod\_valencia=2107&nome=&localpostal=&temCert=false
- Coelho, P., & Vilares, M. (2005). *Satisfação e lealdade do cliente: metodologias de gestão, avaliação e análise*. Lisboa: Escolar Editora.
- Comissão Das Comunidades Europeias. (23 de 05 de 2003). *Comunicação da Comissão: diálogo com as associações de colectividades territoriais sobre a elaboração das políticas da União Europeia*. Obtido de [http://europa.eu.int/eurlex/lex/LexUriServ/site/pt/com/2003/com2003\\_0811pt01.pdf](http://europa.eu.int/eurlex/lex/LexUriServ/site/pt/com/2003/com2003_0811pt01.pdf)
- Conceição, A. F. (2009). Avaliação da Qualidade em Serviços Públicos. *O Caso das IPSS*. Aveiro: Universidade de Aveiro Departamento Economia, Gestão e Engenharia.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, p. 13.
- Demografia - Viseu* . (11 de 07 de 2012). Obtido de IMOVirtual: <http://www.imovirtual.com/viver/demografia/-/Viseu/Viseu/>
- Diener, Emmons, Larsen, & Griffins. (1985). Satisfaction with Life Scale. (Simões, Trad.) *Journal of Personality Assessment*, 71-75.
- Editora, P. (Ed.). (s.d.). *Misericórdias*. In *Infopédia*. Obtido em 20 de 11 de 2012, de Infopedia: [http://www.infopedia.pt/\\$misericordias](http://www.infopedia.pt/$misericordias)
- Equipa de Estudos e Políticas de Segurança Social. (2010). *Rede de Serviços e Equipamentos Sociais - Relatório 2010*. Obtido em 18 de 11 de 2012, de Carta Social: <http://www.cartasocial.pt/pdf/csosocial2010.pdf>
- Escoval, A., & Ferreira, P. (Maio-Junho de 2010). Desafios em tempos de crise. *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, pp. 264-270.
- Estatística, I. N. (2003). As pessoas idosas nas famílias institucionais segundo os Censos. *Revista de Estudos Demográficos n°34*. Obtido de Instituto Nacional de Estatística.
- Estatística, I. N. (2011). Obtido em 14 de Fevereiro de 2012, de [http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011\\_apresentacao](http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao)
- Estatísticas da Segurança Social*. (Dezembro de 2007). Obtido em 14 de Fevereiro de 2012

- Evrard, Y. (1993). “La Satisfaction des Consommateurs: État des Recherches”. *Revue Française du Marketing*, n.º 144-145 / 4-5, pp. 53-66.
- Figueiredo, D. (2007). *Cuidados Familiares ao idoso dependente*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fleck, M. P. (1999). Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). *Revista Brasileira de Psiquiatria*, vol.21 (1), pp. 19 – 28.
- FLECK, M. P. (2008). *A avaliação de qualidade de vida – guia para profissionais de saúde*. Porto Alegre: Artmed.
- Fleck, M. P., Chachamovich, E., & Trentini, C. M. (2003). Projecto WHOQOL-OLD: Método e resultados de grupos focais no Brasil. *Revista de Saúde Pública*, vol.37 (6), pp. 793 – 799.
- Fonseca, A. M. (2006). *O envelhecimento – uma abordagem psicológica* (2ª ed.). Lisboa: Campus do saber.
- Fonseca, A. M. (2006). *O envelhecimento - Uma abordagem psicológica* (2ª ed.). Lisboa: Campus do Saber.
- Gabinete de Estratégia e Planeamento. (2009). *Carta Social*. Obtido de Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- Garvin, A. D. (1984). What Does Product Quality really means? *Harvard University*.
- Gerritsen, D. S. (2006). Measurement of overall quality of life in nursing homes through self-report: the role of cognitive impairment. *Quality of Life Research*, 1029-1037.
- Gerson, R. (2006). *Medir a Qualidade e a Satisfação do Cliente*. Lisboa: Monitor.
- Gomes, S. M. (2007). *A Identidade na Velhice*. Porto: Editora Âmbar.
- Gonçalves, C., & Carrilho, M. J. (2006). *Instituto Nacional de Estatística*. Obtido em 14 de Fevereiro de 2012, de Instituto Nacional de Estatística: [www.ine.pt](http://www.ine.pt)
- Grönroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, n.16, p. 30-41;.
- Grönroos, C. (1993). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, vol 18(No 4), 36-44. Obtido em 23 de 10 de 2012
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. England: John Wiley & Sons Ltd.

- Hair, J. A. (1998). *Multivariate Data Analysis*. (5th, Ed.) Prentice-Hall: Upper Saddle River.
- HAIR, J. F. (2009). *Análise Multivariada de Dados*. BOOKMAN.
- Hespanhol, A. e. (2008). *Monitorização da satisfação dos utentes do Centro de Saúde São João - 2007*. Obtido em 19 de 11 de 2012, de Biblioteca - Universidade do Porto: <http://biblioteca.med.up.pt/>
- Hortelão, A. P. (2003). *Envelhecimento e qualidade de vida: Estudo comparativo de idosos residentes na comunidade e idosos institucionalizados na região de Lisboa*. Lisboa: Univesidade Aberta (Dissertação de Mestrado).
- Huefner, J. H. (2000 ). “Consumer Retaliation As a Response to Dissatisfaction”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, vol. 13, n.º 1, pp. 61-82.
- Instituto Nacional de Estatística*. (2011). Obtido em 14 de Fevereiro de 2012, de [www.ine.pt](http://www.ine.pt)
- Javadein, S. R., Khanlari, A., & M., E. (2008). *Customer loyalty in the sport services industry: the role of service quality, customer satisfaction, commitment and trust*. Obtido de International Journal of Human: <http://www.insanbilimleri.com>
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, 6(5), 53-71.
- Kane, R. (2001). Long-Term Care and a Good Quality of Life: Bringing Them Close Together. *The Gerontologist*, 293-304.
- Kane, R. (2003b). Definition, Measurement, and Correlates of Quality of Life in Nursing Homes: Toward a Reasonable Practice, Research, and Policy Agenda. *The Gerontologist*, 28-36.
- Kane, R. B. (2004). *Using Resident Reports of Quality of ife to Distinguish Among Nursing Homes*. *The Gerontologist*.
- Kane, R. B. (2004). Using Resident Reports of Quality of ife to Distinguish Among Nursing Homes. *The Gerontologist*, 624-632.
- Kane, R. K. (2003). Quality of Life Measures for Nursing Home Residents. *Journal of Gerontology: Medical Sciences*, 240-248. Obtido em 7 de 11 de 2012
- Kane, R. K. (2005). Proxy Sources for Information on Nursing Home Residents' Quality of Life. *Journal of Gerontology*, S318-S325.
- Kotler, P. (1998). *Administração de Marketing: análise, planeamento, implementação e controle*. Tradução Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas.

- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Marketing Management (13ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lai, K. L. (2005). Health-related quality of life and health utility for the institutional elderly in Taiwan. *Quality of Life Research. An International Journal of Quality of Life Aspects of Treatment, Care & Rehabilitation*, Vol 14 (4), pp. 1169-1180.
- Lam, E., Zhang, J., & Jensen, B. (2005). *Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. Measurement in Physical Education and Exercise Science*.
- Lawton, M. (1991). *A multidimensional view of quality of life in frail elders*. New York: New Academic Press.
- Lawton, M. (2001). *Quality of Care and Quality of Life in Dementia Care Units*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Lawton, M. P. (1983). Environment and other determinants of well-being in people. *Gerontologist*, 349-357.
- LAWTON, M. P. (2009). *A Multidimensional View of Quality of Life in Frail Elders Elders. Em SILVA, JOSÉ V. (org.) et al (2009). Saúde do Idoso: Processo de Envelhecimento sob múltiplos aspectos*. São Paulo: Láttria.
- Lecturer, S. (2010). A Managerial Approach of Customer Satisfaction Drivers in the Clothing Industry. *University of Oradea*, pp.334-342.
- Leeweun, L., Quick, S., & Daniel, K. (2002). The sport satisfaction model: a conceptual framework for understanding the satisfaction of spectators. *Sport Management Review*, 99-128.
- Lehtinen, U. & (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*. Finland OY: Service Management Institute.
- Lima, A. P., & Viegas, S. d. (1998). *A Diversidade Cultural do Envelhecimento: A Construção Social da categoria Velhice*. Psicologia.
- Lobo, L. (2008). *Scientific Electronic Library Online*. Obtido em 9 de 10 de 2012, de [http://scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0870-82312008000200017&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0870-82312008000200017&lng=pt&nrm=iso)
- Lopes, M. A., & Siedler, M. J. (2004). *Atividade Física: agente de transformação dos idosos. Texto & Contexto – A Enfermagem e o Envelhecer Humano*. Florianópolis: Papa-Livro.
- Lovelock, C. (2001). *Services Marketing. People, Technology, Strategy (4ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados*. Prentice Hall: Un Enfoque Práctico.
- Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- McDaniel, C. G. (1999). *Investigación de Mercados Contemporáneos*. Thomson Editores.
- Mittal, V. K. (2001). "Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, vol. 38, n.º 1, pp.131-142.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing research*, n.17, p. 460-469.
- OLIVER, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute BAses of the Satisfaction Response. *The Journal of Consumer Research*, Vol. 20 (1993), p. 12.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Research*, v. 14, p. 495-507;.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No1, 12-37.
- Parasuraman, A. Z. (1996). The Behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.
- PARASURAMAN, A., A., Z. V., & L., B. L. (1985). A conceptual model of services quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & e Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Paúl, C. F. (2005). *Satisfação e qualidade de vida em idosos portugueses*. Em, C. Paúl e A. Fonseca (Eds), *Envelhecer em Portugal: Psicologia, Saúde e Prestação de Cuidados*. Lisboa: Climepsi.
- Paúl, C., & Fonseca, A. M. (2005). *Envelhecer em Portugal- psicologia, saúde e prestação de cuidados*. Lisboa: 1ª Edição, Climepsi.
- Peixoto, C. (1998). *Entre o estigma e a compaixão e os termos classificatórios: velho, velhote, idoso, terceira idade...*. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas.
- Perracini, M. R. (2006). *Planejamento e adaptação do ambiente para pessoas idosas*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

- PESTANA, M. H., & GAGEIRO, J. N. (2008). *Análise de Dados para as Ciências Sociais - A Complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Phillips, C. (2001). *Measuring and Assuring Quality Care in Nursing Homes*. In L. Noelker & Z. Harel (Eds.), *Linking Quality of Long Term Care and Quality of Life*. New York: Springer Publishing.
- Pimentel, L. M. (1995). *O Lugar do idoso nas redes de interação e solidariedade primárias: um Estudo comparativo de casos de institucionalização e não institucionalização*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e Empresa (Dissertação de Mestrado).
- Pinho, M. M. (2005). *Análise do índices de psicopatologia e qualidade de vida dos doentes do Lar "X", comparativamente com os índices de psicopatologia dos idosos a residirem em sua casa*. Lisboa: Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa (Dissertação de Mestrado).
- Planeamento, G. d. (2007). *Carta Social - Rede de Serviços e Equipamentos Relatório*. Obtido de Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.
- Planeamento, Gabinete de Estratégia e. (Maio de 2012). *Folha Informativa n.º 8*. Obtido em 17 de 11 de 2012, de Carta Social: <http://www.cartasocial.pt/pdf/FI082012.pdf>
- Póvoa, V. &. (2010). *Escala de Qualidade de Vida para Utentes de Lar de Idosos*. Unpublished manuscript. Porto: Unidade de Investigação e Formação sobre Adultos e Idosos.
- Póvoa, V. O. (2010). *Escala de Qualidade de Vida para Utentes*. Aveiro: Universidade de Aveiro Secção Autónoma de Ciências da Saúde.
- Ramalho, J. M. (2008). *Avaliação da qualidade em serviços de consultoria - o modelo SERVQUAL*. AVEIRO: Universidade de Aveiro.
- Rebelo, H. (2007). *Psicoterapia na idade adulta avançada*. *Análise Psicológica*, 4 (XXV), pp. 543-55.
- Rosa, M. J. (2012). *O envelhecimento da sociedade portuguesa*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rowley, J. (1998). Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature. *9(2&3)*, 321-333.
- Salomi, G. G., Miguel, P. A., & Abackerli, A. J. (2005). *SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos*.

- [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0104-530x2005000200011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0104-530x2005000200011&script=sci_arttext), vol.12 no.2.
- Segurança Social. (s.d.). Obtido em 24 de Fevereiro de 2012, de [www.seg-social.pt/](http://www.seg-social.pt/)
- Segurança Social. (s.d.). *Ministério do Trabalho e da Segurança Social*. Obtido em 20 de Fevereiro de 2012
- Seth, N. D. (2004). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Silva, J. V. (2009). *Saúde do Idoso: Processo de Envelhecimento sob múltiplos aspectos*. São Paulo: Látia.
- SILVA, J. V. (2009). *Saúde do Idoso: Processo de Envelhecimento sob múltiplos aspectos*. São Paulo: 1ª Edição, Iátia.
- SILVA, J. V. (2009). *Saúde do Idoso: Processo de Envelhecimento sob múltiplos aspectos*. São Paulo: Látia.
- Simões, J. (2009). *Retrato Político da Saúde. Dependência do percurso e inovação em saúde: da ideologia ao desempenho. 2ª Reimp. Ed. Setembro 2004*. Coimbra: Edições Almedina.
- Sousa, L. F. (2004). *Envelhecer em Família - cuidados familiares na velhice*. Porto: Ambar.
- Spiegel, M. R. (1994). *Estatística*. São Paulo-SP: Makron Books.
- TEAS, R. K. (1994). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, Vol. 58, p. 7.
- Trincadeiro, M. L. (2009). *Cuidados continuados: Evoluir no cuidar*. Lisboa: Instituto São João de Deu.
- uality. (s.d.). *Vol. 64*.
- United Nations, P. D. (2008). *World Population Prospects: The 2008 Revision*.
- Zeithaml, V. A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

# **Anexos**



## Anexo 1 - Questionário



dGest

O questionário que se segue tem por objetivo estudar a qualidade e satisfação nas Instituições para seniores, e destina-se a uma investigação no âmbito do projecto de mestrado em Marketing Research da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu. As respostas são anónimas e confidenciais e destinam-se exclusivamente a fins de investigação.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Inquérito N° \_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

### I - Caracterização Sociodemográfica.

1 – Sexo: Masculino  Feminino

2 – Naturalidade \_\_\_\_\_ Concelho \_\_\_\_\_

3 - Ano de nascimento: \_\_\_\_\_

4 – Qual o seu estado civil?

Solteiro  Casado / União de facto  Divorciado  Viúvo

### Habilitações literárias.

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. Analfabeto                                      | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sabe ler e escrever sem diploma                 | <input type="checkbox"/> |
| 3. 4ª Classe (1º ciclo do ensino básico)           | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ensino preparatório (2º ciclo do ensino básico) | <input type="checkbox"/> |
| 5. 9º Ano (3º ciclo do ensino básico)              | <input type="checkbox"/> |
| 6. 12º Ano (ensino secundário)                     | <input type="checkbox"/> |
| 7. Curso superior                                  | <input type="checkbox"/> |

### Principal fonte do seu rendimento mensal.

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1. Pensões de reforma ou aposentação             | <input type="checkbox"/> |
| 2. Pensão de invalidez                           | <input type="checkbox"/> |
| 3. Pensão de sobrevivência                       | <input type="checkbox"/> |
| 4. Encontra-se a cargo de familiares             | <input type="checkbox"/> |
| 5. Rendimentos próprios (propriedades, negócios) | <input type="checkbox"/> |
| 6. Outro. Especifique qual? _____                | <input type="checkbox"/> |

**Valor da pensão.**

1. Inferior a 250€
2. entre 251€ e 500€
3. entre 501€ e 775€
4. entre 776€ e 1000€
5. mais de 1001€

Há quanto tempo está no Lar \_\_\_\_\_

Qual o preço que paga pelo quarto \_\_\_\_\_

**Indique o principal motivo para a escolha desta Instituição:**

- Foi recomendado
- Conjunto de serviços prestados
- É próximo do local de trabalho dos meus filhos
- É próximo do meu local de residência
- Não tinha outra opção de escolha
- Outro motivo Qual? \_\_\_\_\_

**Como costuma ocupar os seus tempos livres**

(Numa escala de 1 a 5 escolha uma das opções, sendo que, 1 é nada frequente e 5 muito frequente)

|                       | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ver televisão         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ler um livro          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Andar a pé            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fazer renda/ bordados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Outra. Qual?          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### Qualidade de vida na Instituição percebida pelos utentes

As seguintes questões estão relacionadas com aspectos da sua estadia no Lar. Numa escala de 1 a 5, sendo 1 não concordo e 5 concordo plenamente, indique a sua relação com cada afirmação.

Percepção dos utentes relativa aos serviços prestados:

|     |   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| P1  | A Instituição é de confiança.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P2  | As instalações da Instituição são atractivas.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P3  | Os materiais, equipamentos e meios de transporte são adequados para os idosos.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P4  | As instalações correspondem às necessidades da Instituição (permitem fácil circulação entre as várias áreas). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P5  | No caso de ter alguma questão ou algum problema, a Instituição mostra-se empenhada na sua resolução.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P6  | Os horários de funcionamento do serviço são do meu conhecimento e devem ser cumpridos.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P7  | O horário da Instituição corresponde às minhas necessidades.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P8  | A Instituição comunica com exatidão as informações sobre o funcionamento dos serviços.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P9  | Não existe prontidão de resposta às minhas questões.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P10 | No caso de querer obter informações, os funcionários da Instituição não se mostram disponíveis.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P11 | A Instituição não me dedica atenção personalizada enquanto utente.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P12 | Nem sempre os objetivos da Instituição correspondem ao melhor interesse dos Clientes.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K1  | Costumo sentir frio.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K2  | Costumo ficar com dores de estar sempre na mesma posição.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K3  | Costumo ser incomodado por barulhos em diversas zonas do Lar.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K4  | Consigo chegar facilmente a uma casa de banho.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K5  | Consigo dormir bem aqui.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



- K6 Consigo andar sozinho (a) facilmente no quarto.
- K7 Saio quando quero.

**Perceção dos utentes relativa aos funcionários da Instituição:**

- |     |  | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| P13 | Os Funcionários vestem-se de forma apropriada e são facilmente identificáveis.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P14 | Os Funcionários da Instituição nem sempre demonstram vontade de me ajudar.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P15 | Tenho confiança nos Funcionários e estes gostam do que fazem.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P16 | Sinto-me seguro em relação à competência dos Funcionários.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P17 | Os Funcionários são educados e corretos.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P18 | Os Funcionários não têm o apoio da Instituição necessário às funções que desempenham.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P19 | Não espero que os Funcionários da Instituição me dediquem uma atenção personalizada.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P20 | Penso que os Funcionários não têm o conhecimento exacto das minhas necessidades específicas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativa à sua privacidade:**

- |     |   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K8  | Consigo encontrar um sítio para ficar sozinho (a).  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K9  | Consigo fazer uma chamada por telefone sem ninguém estar por perto.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K10 | Consigo ficar sozinho (a) em algum sítio com uma visita, ou outra pessoa, que não seja o meu companheiro (a) de quarto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K11 | Os funcionários batem à porta do quarto e esperam que responda antes de entrar.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativa à sua dignidade:**

- |     |  | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K12 | Sou tratado (a) com respeito.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K13 | Os Funcionários respeitam-me quando não quero ser visto (a). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K14 | Os Funcionários ouvem-me quando quero dizer alguma coisa.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**Perceção dos utentes relativa às atividades:**

|   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K15 Costumo ser inserido (a) nas atividades lúdicas fora das Instalações.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K16 Gosto das atividades feitas pelo Lar.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P21 A Instituição tem regularmente atividades novas.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K17 Existem actividades, para além das religiosas, durante o fim-de-semana. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| P22 Normalmente as actividades planeadas são executadas.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativa aos relacionamentos na Instituição:**

|  | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K18 É fácil fazer amigos aqui.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K19 Alguns utentes são meus amigos próximos.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K20 Considero alguns Funcionários meus amigos.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K21 O Lar facilita e tenta ser agradável para que familiares e amigos venham visitar os utentes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativa à sua autonomia:**

|   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K22 Vou para a cama à hora que quero.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K23 Levanto-me de manhã à hora que quero.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K24 Decido a roupa que quero vestir.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K25 Consigo mudar as coisas de que não gosto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativa à satisfação com a alimentação:**

|   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K26 Gosto da comida do Lar.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K27 Gosto que chegue a hora das refeições.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K28 Consigo comer os meus pratos preferidos aqui. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**Perceção dos utentes relativa à segurança:**

|   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K29 Sinto que os meus bens estão seguros no Lar.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K30 As minhas roupas ficam estragadas ou perdem-se quando vão para lavar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K31 Se me sentir mal consigo um enfermeiro ou médico rapidamente.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K32 Já senti medo pela maneira como eu ou outro utente foi tratado.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Perceção dos utentes relativas à sua individualidade:**

|   | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| K33 Os Funcionários sabem do que gosto.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K34 Os Funcionários interessam-se pelo que fiz na vida.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K35 Os outros utentes conhecem-me.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K36 Os meus interesses e desejos pessoais são respeitados no Lar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Grau de satisfação em relação:**

|  | <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| S1 Estou muito satisfeito com este Lar.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| S2 Recorrer aos serviços deste Lar foi uma decisão acertada.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| S3 O Lar fornece-me tudo o que preciso para satisfazer as minhas necessidades. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| S4 Voltaria a escolher este Lar.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| S5 Recomendo este Lar a amigos e familiares                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

### Denominação jurídica

Fundação  IPSS  Misericórdia  Lar Privado  Outra

Ano de constituição da instituição \_\_\_\_\_ Quantos funcionários tem a instituição \_\_\_\_\_

Qual o número de utentes da instituição \_\_\_\_\_ Quantos quartos tem instituição \_\_\_\_\_

### Tipos de quarto:

Individual  Duplo  Triplo

### Que serviços fornece e qual a frequência destes?

|                            | Diariamente              | 5 vezes ou menos por mês | Entre 6 e 10 vezes por mês | Mais de 11 vezes por mês |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Enfermeiro                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Médico                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Fisioterapeuta             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Psicólogo                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Cabeleireiro               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Manicura                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Ginástica                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Áreas de lazer             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Serviço religioso (Capela) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
| Outra. Qual _____          |                          |                          |                            |                          |

Qual o valor mínimo e máximo pago por quarto? \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nota: O presente questionário foi escrito observando as regras do novo acordo ortográfico



## Anexo 2 - Carta da Escola



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

ESTGV - ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO DE VISEU

Contribuinte nº 650 023 243

### Carta de Apresentação

A Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, através do seu Departamento de Gestão, Informa que **Vânia Isabel Ferreira Pereira** é aluna do Mestrado em Marketing Research, que está a desenvolver a sua investigação sobre a *Qualidade e Satisfação nas Instituições para Seniores*, e que para atingir os objetivos que se propõe, necessita de realizar inquéritos a utentes de instituições daquela natureza.

ESTGV, 29 de Outubro de 2012

O Diretor do Mestrado em Marketing Research,

(Prof. Doutor José Luís Abrantes)

### **Anexo 3 - Carta do Aluno**

Exmos. Senhores membros da Direção do Lar

O meu nome é Vânia Pereira e sou aluna de Mestrado em Marketing Research no Instituto Politécnico de Viseu e estou a desenvolver o meu estudo sobre "Qualidade e Satisfação em Instituições para seniores".

Este projeto visa avaliar a perceção que os utentes têm da qualidade dos serviços prestados e para isso será necessária a colaboração dos mesmos através de um questionário de escala a realizar por mim.

Para melhor elaborar a amostra e de forma totalmente confidencial será ainda realizado um inquérito ao responsável pela Instituição sobre aspetos formais, o qual se envia em anexo.

Neste sentido venho solicitar a colaboração de V. EX<sup>a</sup> no sentido de autorizar o contacto com alguns idosos residentes, para responderem à entrevista.

A colaboração será apenas de voluntários, os dados recolhidos serão confidenciais, anónimos e destinam-se apenas à elaboração da tese de Mestrado.

O estudo será realizado no concelho de Viseu e abrange Lares Privados e Públicos com vista à obtenção de resultados que nos permitam indicar opções de gestão e apostas válidas na satisfação dos seus clientes.

Grata pela colaboração a prestar, subscrevo-me com os melhores cumprimentos e ao dispor de V. EX<sup>a</sup> para qualquer informação adicional que pretendam.

Gouveia, 5 de Novembro de 2012  
Vânia Pereira

### Anexos 4, 5 e 6 - Correlações entre fatores e Correlações com as Habilidades Literárias, Tempo de permanência no Lar e Preço pago por quarto

|                |                     | Fatores - Correlations |        |        |        |         |         |        |        |        |        |         |         |        |         |        |        |         |        |        |
|----------------|---------------------|------------------------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|
|                |                     | Comunç                 | Sevç   | Prontd | Acess  | Confort | Descans | Desint | Comp   | Dress  | Ativid | Auton   | Livre A | Alim   | Seg     | Indv   | Satf   | Priv    | Dign   | Relac  |
| Comunicação    | Pearson Correlation | 1                      | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    | ,000    | ,681** | -,099  | ,097   | ,208   | -,266   | ,009    | ,132   | -,095** | -,134  | -,134  | -,136   | -,097  | -,022  |
|                | Sig. (2-tailed)     |                        | 1,000  | 1,000  | 1,000  | 1,000   | 1,000   | ,000   | ,270   | ,266   | ,013   | ,001    | ,908    | ,114   | ,253    | ,103   | ,103   | ,103    | ,249   | ,791   |
| Serviços       | Pearson Correlation | ,000                   | 1      | ,000   | ,000   | ,000    | ,000    | -,129  | -,031  | ,158   | ,124   | ,166    | ,465    | -,236  | ,401    | ,549** | ,549** | ,124    | ,417   | ,323   |
|                | Sig. (2-tailed)     | 1,000                  |        | 1,000  | 1,000  | 1,000   | 1,000   | ,153   | ,735   | ,069   | ,143   | ,049    | ,000    | ,004   | ,000    | ,000   | ,000   | ,139    | ,000   | ,000   |
| Prontidão      | Pearson Correlation | ,000                   | ,000   | 1      | ,000   | ,000    | ,000    | -,011  | ,094   | ,469   | ,203   | -,043   | ,261    | -,127  | ,455    | ,379** | ,379** | ,253    | ,403   | ,307   |
|                | Sig. (2-tailed)     | 1,000                  | 1,000  |        | 1,000  | 1,000   | 1,000   | ,907   | ,295   | ,000   | ,016   | ,610    | ,001    | ,127   | ,000    | ,000   | ,000   | ,002    | ,000   | ,000   |
| Acessibilidade | Pearson Correlation | ,000                   | ,000   | ,000   | 1      | ,000    | ,000    | ,005   | ,246   | ,116   | ,300   | ,182    | -,102   | -,059  | -,016   | -,008  | -,008  | ,303    | ,140   | ,039   |
|                | Sig. (2-tailed)     | 1,000                  | 1,000  | 1,000  |        | 1,000   | 1,000   | ,959   | ,006   | ,183   | ,000   | ,031    | ,209    | ,483   | ,842    | ,927   | ,927   | ,000    | ,096   | ,637   |
| Conforto       | Pearson Correlation | ,000                   | ,000   | ,000   | ,000   | 1       | ,000    | ,147   | -,001  | ,145   | -,055  | ,014    | -,221   | ,011   | ,054    | -,077  | -,077  | -,189   | -,051  | -,083  |
|                | Sig. (2-tailed)     | 1,000                  | 1,000  | 1,000  | 1,000  |         | 1,000   | ,103   | ,995   | ,096   | ,516   | ,865    | ,006    | ,896   | ,515    | ,349   | ,349   | ,024    | ,550   | ,317   |
| Descanso       | Pearson Correlation | ,000                   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    | 1       | ,019   | ,201   | ,168   | ,032   | -,072   | ,100    | -,128  | ,188    | ,114   | ,114   | -,091   | -,012  | ,031   |
|                | Sig. (2-tailed)     | 1,000                  | 1,000  | 1,000  | 1,000  | 1,000   |         | ,834   | ,024   | ,053   | ,708   | ,397    | ,222    | ,124   | ,022    | ,167   | ,167   | ,277    | ,886   | ,707   |
| Desinteresse   | Pearson Correlation | ,681**                 | -,129  | -,011  | ,005   | ,147    | ,019    | 1      | ,000** | ,045   | ,116   | -,200   | -,133   | ,094   | -,139   | -,125  | -,125  | -,191** | -,053  | -,126  |
|                | Sig. (2-tailed)     | ,000                   | ,153   | ,907   | ,959   | ,103    | ,834    |        | 1,000  | ,594   | ,163   | ,015    | ,094    | ,253   | ,083    | ,119   | ,119   | ,020    | ,526   | ,115   |
| Competencia    | Pearson Correlation | -,038                  | ,452** | ,287** | -,073  | ,072    | ,115    | ,000   | ,000   | ,259** | ,039** | ,101    | ,330    | -,145  | ,481    | ,583   | ,583   | ,141    | ,487** | ,268** |
|                | Sig. (2-tailed)     | ,671                   | ,000   | ,001   | ,415   | ,426    | ,203    | 1,000  | 1,000  | ,002   | ,641   | ,223    | ,000    | ,076   | ,000    | ,000   | ,000   | ,087    | ,000   | ,001   |
| Dress Code     | Pearson Correlation | -,099                  | -,031  | ,094   | ,246** | -,001   | ,201*   | ,000   | 1      | ,086   | ,014   | -,003** | ,037    | -,247* | -,021   | -,041  | -,041  | ,168    | ,172   | ,035   |
|                | Sig. (2-tailed)     | ,270                   | ,735   | ,295   | ,006   | ,995    | ,024    | 1,000  |        | ,307   | ,867   | ,976    | ,648    | ,002   | ,795    | ,613   | ,613   | ,041    | ,038   | ,661   |
| Atividades     | Pearson Correlation | ,097                   | ,158   | ,469** | ,116   | ,145    | ,168    | ,045   | ,086   | 1      | ,177** | -,042   | ,139    | ,060   | ,391    | ,210** | ,210** | ,252    | ,280   | ,189** |
|                | Sig. (2-tailed)     | ,266                   | ,069   | ,000   | ,183   | ,096    | ,053    | ,594   | ,307   |        | ,024   | ,594    | ,066    | ,439   | ,000    | ,006   | ,006   | ,001    | ,000   | ,013   |

|                 |                     |         |         |        |        |         |       |        |         |        |         |        |       |        |       |        |        |        |         |        |
|-----------------|---------------------|---------|---------|--------|--------|---------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Autonomia       | Pearson Correlation | ,208*   | ,124    | ,203*  | ,300** | -,055   | ,032  | ,116   | ,014*   | ,177   | 1*      | ,000** | -,004 | ,070   | ,108  | ,182   | ,182   | ,262*  | ,214    | ,078*  |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,013    | ,143    | ,016   | ,000   | ,516    | ,708  | ,163   | ,867    | ,024   |         | 1,000  | ,961  | ,359   | ,151  | ,014   | ,014   | ,001   | ,005    | ,297   |
| Livre arbitrio  | Pearson Correlation | -,266** | ,166*   | -,043  | ,182*  | ,014    | -,072 | -,200* | -,003** | -,042* | ,000    | 1*     | -,102 | ,119   | ,164* | ,130   | ,130   | ,148** | ,293*   | ,216   |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,001    | ,049    | ,610   | ,031   | ,865    | ,397  | ,015   | ,976    | ,594   | 1,000   |        | ,166  | ,120   | ,028  | ,080   | ,080   | ,055   | ,000    | ,003   |
| Alimentação     | Pearson Correlation | ,009    | ,465**  | ,261** | -,102  | -,221** | ,100  | -,133  | ,037    | ,139** | -,004** | -,102  | 1**   | -,127  | ,366  | ,525** | ,525** | ,153   | ,226**  | ,347** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,908    | ,000    | ,001   | ,209   | ,006    | ,222  | ,094   | ,648    | ,066   | ,961    | ,166   |       | ,078   | ,000  | ,000   | ,000   | ,036   | ,002    | ,000   |
| Segurança       | Pearson Correlation | ,132    | -,236** | -,127  | -,059  | ,011    | -,128 | ,094   | -,247   | ,060** | ,070    | ,119   | -,127 | 1      | -,192 | -,217  | -,217  | -,065  | -,082** | -,029  |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,114    | ,004    | ,127   | ,483   | ,896    | ,124  | ,253   | ,002    | ,439   | ,359    | ,120   | ,078  |        | ,009  | ,003   | ,003   | ,389   | ,278    | ,691   |
| Individualidade | Pearson Correlation | -,095   | ,401**  | ,455** | -,016  | ,054    | ,188* | -,139  | -,021   | ,391** | ,108**  | ,164   | ,366  | -,192* | 1     | ,520** | ,520** | ,237   | ,446**  | ,374** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,253    | ,000    | ,000   | ,842   | ,515    | ,022  | ,083   | ,795    | ,000   | ,151    | ,028   | ,000  | ,009   |       | ,000   | ,000   | ,001   | ,000    | ,000   |
| Satisfação      | Pearson Correlation | -,134   | ,549**  | ,379** | -,008  | -,077   | ,114  | -,125  | -,041   | ,210** | ,182**  | ,130   | ,525  | -,217  | ,520  | 1**    | 1**    | ,239   | ,535**  | ,342** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,103    | ,000    | ,000   | ,927   | ,349    | ,167  | ,119   | ,613    | ,006   | ,014    | ,080   | ,000  | ,003   | ,000  |        |        | ,001   | ,000    | ,000   |
| Privacidade     | Pearson Correlation | -,136   | ,124    | ,253** | ,303** | -,189*  | -,091 | -,191* | ,168    | ,252   | ,262**  | ,148** | ,153* | -,065  | ,237* | ,239   | ,239   | 1      | ,388    | ,291** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,103    | ,139    | ,002   | ,000   | ,024    | ,277  | ,020   | ,041    | ,001   | ,001    | ,055   | ,036  | ,389   | ,001  | ,001   | ,001   |        | ,000    | ,000   |
| Dignidade       | Pearson Correlation | -,097   | ,417**  | ,403** | ,140   | -,051   | -,012 | -,053  | ,172    | ,280** | ,214**  | ,293   | ,226  | -,082  | ,446  | ,535** | ,535** | ,388   | 1**     | ,348** |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,249    | ,000    | ,000   | ,096   | ,550    | ,886  | ,526   | ,038    | ,000   | ,005    | ,000   | ,002  | ,278   | ,000  | ,000   | ,000   | ,000   |         | ,000   |
| Relacionamentos | Pearson Correlation | -,022   | ,323**  | ,307** | ,039   | -,083   | ,031  | -,126  | ,035    | ,189** | ,078**  | ,216   | ,347  | -,029  | ,374  | ,342** | ,342** | ,291   | ,348**  | 1**    |
|                 | Sig. (2-tailed)     | ,791    | ,000    | ,000   | ,637   | ,317    | ,707  | ,115   | ,661    | ,013   | ,297    | ,003   | ,000  | ,691   | ,000  | ,000   | ,000   | ,000   | ,000    | ,000   |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Tempo no Lar e Preço por Quarto - Correlations <sup>c</sup> |                     |        |        |        |       |         |         |        |        |       |        |       |         |        |       |        |        |         |        |        |       |         |
|---|---------------------|--------|--------|--------|-------|---------|---------|--------|--------|-------|--------|-------|---------|--------|-------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|---------|
|   |                     | Comunç | Sevç   | Prontd | Acess | Confort | Descans | Desint | Comp   | Dress | Ativid | Auton | Livre A | Alim   | Seg   | Indv   | Satf   | Priv    | Dign   | Relac  | Tempo | Preç    |
| Comunicação   | Pearson Correlation | 1      | ,150   | -,168  | ,017  | ,307    | -,017   | ,631** | ,060   | ,010  | ,055   | ,081  | -,334*  | -,094  | ,017  | -,107  | -,184  | -,245   | -,158  | ,077   | ,097  | -,162   |
|   | Sig. (2-tailed)     |        | ,375   | ,320   | ,920  | ,065    | ,922    | ,000   | ,725   | ,953  | ,746   | ,634  | ,044    | ,580   | ,921  | ,527   | ,276   | ,144    | ,349   | ,652   | ,568  | ,339    |
| Serviços  | Pearson Correlation | ,150   | 1      | ,233   | ,174  | -,047   | -,066   | -,097  | ,424** | -,114 | ,508** | ,369* | -,114   | ,446** | -,124 | ,275   | ,726** | ,557**  | ,675** | ,572** | ,089  | -,121   |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,375   |        | ,165   | ,302  | ,782    | ,699    | ,567   | ,009   | ,502  | ,001   | ,025  | ,503    | ,006   | ,464  | ,100   | ,000   | ,000    | ,000   | ,000   | ,599  | ,474    |
| Prontidão   | Pearson Correlation | -,168  | ,233   | 1      | ,086  | -,139   | ,487**  | -,218  | ,482** | ,193  | ,570** | ,293  | -,088   | ,302   | -,304 | ,546** | ,553** | ,395*   | ,541** | ,197   | ,106  | -,112   |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,320   | ,165   |        | ,614  | ,411    | ,002    | ,195   | ,003   | ,252  | ,000   | ,078  | ,605    | ,069   | ,067  | ,000   | ,000   | ,015    | ,001   | ,242   | ,533  | ,508    |
| Acessibilidade  | Pearson Correlation | ,017   | ,174   | ,086   | 1     | -,038   | ,077    | -,051  | ,258   | ,021  | ,246   | ,023  | ,181    | -,028  | -,103 | ,301   | ,190   | ,163    | ,295   | ,120   | -,175 | -,018   |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,920   | ,302   | ,614   |       | ,824    | ,653    | ,766   | ,123   | ,903  | ,142   | ,895  | ,284    | ,868   | ,543  | ,070   | ,259   | ,336    | ,077   | ,478   | ,301  | ,918    |
| Conforto  | Pearson Correlation | ,307   | -,047  | -,139  | -,038 | 1       | ,338*   | ,312   | ,125   | -,157 | ,095   | -,149 | ,046    | -,305  | ,104  | -,033  | -,151  | -,442** | -,142  | -,175  | ,240  | -,444** |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,065   | ,782   | ,411   | ,824  |         | ,041    | ,060   | ,461   | ,352  | ,574   | ,380  | ,786    | ,067   | ,540  | ,848   | ,373   | ,006    | ,402   | ,301   | ,152  | ,006    |
| Descanso  | Pearson Correlation | -,017  | -,066  | ,487** | ,077  | ,338*   | 1       | ,094   | ,362*  | ,119  | ,445** | ,045  | ,018    | ,078   | -,122 | ,212   | ,228   | ,007    | ,204   | ,048   | ,113  | -,079   |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,922   | ,699   | ,002   | ,653  | ,041    |         | ,580   | ,028   | ,484  | ,006   | ,791  | ,915    | ,647   | ,472  | ,209   | ,174   | ,967    | ,225   | ,777   | ,504  | ,643    |
| Desinteresse  | Pearson Correlation | ,631** | -,097  | -,218  | -,051 | ,312    | ,094    | 1      | -,059  | ,007  | -,208  | -,145 | -,212   | -,218  | ,089  | -,111  | -,199  | -,262   | -,183  | ,061   | ,025  | ,031    |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,567   | ,195   | ,766  | ,060    | ,580    |        | ,728   | ,965  | ,216   | ,392  | ,207    | ,196   | ,600  | ,512   | ,237   | ,117    | ,279   | ,719   | ,881  | ,856    |
| competencia   | Pearson Correlation | ,060   | ,424** | ,482** | ,258  | ,125    | ,362*   | -,059  | 1      | -,289 | ,618** | ,051  | -,195   | ,279   | -,091 | ,523** | ,520** | ,248    | ,457** | ,297   | ,106  | -,532** |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,725   | ,009   | ,003   | ,123  | ,461    | ,028    | ,728   |        | ,083  | ,000   | ,766  | ,248    | ,095   | ,593  | ,001   | ,001   | ,138    | ,004   | ,074   | ,532  | ,001    |
| Dress Code  | Pearson Correlation | ,010   | -,114  | ,193   | ,021  | -,157   | ,119    | ,007   | -,289  | 1     | -,021  | -,014 | -,023   | ,251   | -,193 | -,230  | -,179  | ,050    | ,013   | ,023   | -,169 | ,142    |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,953   | ,502   | ,252   | ,903  | ,352    | ,484    | ,965   | ,083   |       | ,900   | ,932  | ,894    | ,134   | ,252  | ,170   | ,289   | ,770    | ,940   | ,890   | ,317  | ,403    |
| Actividades   | Pearson Correlation | ,055   | ,508** | ,570** | ,246  | ,095    | ,445**  | -,208  | ,618** | -,021 | 1      | ,259  | -,278   | ,546** | -,157 | ,422** | ,631** | ,294    | ,511** | ,341*  | -,090 | -,420** |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,746   | ,001   | ,000   | ,142  | ,574    | ,006    | ,216   | ,000   | ,900  |        | ,122  | ,096    | ,000   | ,354  | ,009   | ,000   | ,077    | ,001   | ,039   | ,596  | ,010    |
| autonomia   | Pearson Correlation | ,081   | ,369*  | ,293   | ,023  | -,149   | ,045    | -,145  | ,051   | -,014 | ,259   | 1     | ,025    | ,164   | ,195  | ,063   | ,349*  | ,460**  | ,409*  | ,267   | ,156  | ,221    |
|   | Sig. (2-tailed)     | ,634   | ,025   | ,078   | ,895  | ,380    | ,791    | ,392   | ,766   | ,932  | ,122   |       | ,883    | ,332   | ,247  | ,710   | ,034   | ,004    | ,012   | ,111   | ,357  | ,190    |

|                     |                     |        |        |        |       |         |       |       |         |       |         |        |         |         |       |        |        |        |        |        |         |       |
|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|---------|--------|---------|---------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|-------|
| Livre arbitrio      | Pearson Correlation | -,334* | -,114  | -,088  | ,181  | ,046    | ,018  | -,212 | -,195   | -,023 | -,278   | ,025   | 1       | -,424** | ,401* | ,007   | -,038  | -,076  | ,070   | -,064  | ,113    | ,222  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,044   | ,503   | ,605   | ,284  | ,786    | ,915  | ,207  | ,248    | ,894  | ,096    | ,883   |         | ,009    | ,014  | ,967   | ,824   | ,654   | ,680   | ,706   | ,507    | ,186  |
| alimentação         | Pearson Correlation | -,094  | ,446** | ,302   | -,028 | -,305   | ,078  | -,218 | ,279    | ,251  | ,546**  | ,164   | -,424** | 1       | -,155 | ,215   | ,480** | ,514** | ,380*  | ,433** | -,430** | -,218 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,580   | ,006   | ,069   | ,868  | ,067    | ,647  | ,196  | ,095    | ,134  | ,000    | ,332   | ,009    |         | ,359  | ,201   | ,003   | ,001   | ,020   | ,008   | ,008    | ,194  |
| segurança           | Pearson Correlation | ,017   | -,124  | -,304  | -,103 | ,104    | -,122 | ,089  | -,091   | -,193 | -,157   | ,195   | ,401*   | -,155   | 1     | -,207  | -,061  | -,145  | -,024  | ,025   | -,007   | ,003  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,921   | ,464   | ,067   | ,543  | ,540    | ,472  | ,600  | ,593    | ,252  | ,354    | ,247   | ,014    | ,359    |       | ,219   | ,719   | ,392   | ,887   | ,882   | ,968    | ,986  |
| Individualidade     | Pearson Correlation | -,107  | ,275   | ,546** | ,301  | -,033   | ,212  | -,111 | ,523**  | -,230 | ,422**  | ,063   | ,007    | ,215    | -,207 | 1      | ,545** | ,366*  | ,461** | ,478** | -,030   | -,206 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,527   | ,100   | ,000   | ,070  | ,848    | ,209  | ,512  | ,001    | ,170  | ,009    | ,710   | ,967    | ,201    | ,219  |        | ,000   | ,026   | ,004   | ,003   | ,862    | ,220  |
| satisfação          | Pearson Correlation | -,184  | ,726** | ,553** | ,190  | -,151   | ,228  | -,199 | ,520**  | -,179 | ,631**  | ,349*  | -,038   | ,480**  | -,061 | ,545** | 1      | ,679** | ,862** | ,568** | -,024   | ,023  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,276   | ,000   | ,000   | ,259  | ,373    | ,174  | ,237  | ,001    | ,289  | ,000    | ,034   | ,824    | ,003    | ,719  | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,886    | ,893  |
| Privacidade         | Pearson Correlation | -,245  | ,557** | ,395*  | ,163  | -,442** | ,007  | -,262 | ,248    | ,050  | ,294    | ,460** | -,076   | ,514**  | -,145 | ,366*  | ,679** | 1      | ,717** | ,560** | -,005   | ,308  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,144   | ,000   | ,015   | ,336  | ,006    | ,967  | ,117  | ,138    | ,770  | ,077    | ,004   | ,654    | ,001    | ,392  | ,026   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,976    | ,063  |
| Dignidade           | Pearson Correlation | -,158  | ,675** | ,541** | ,295  | -,142   | ,204  | -,183 | ,457**  | ,013  | ,511**  | ,409*  | ,070    | ,380*   | -,024 | ,461** | ,862** | ,717** | 1      | ,644** | -,015   | ,129  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,349   | ,000   | ,001   | ,077  | ,402    | ,225  | ,279  | ,004    | ,940  | ,001    | ,012   | ,680    | ,020    | ,887  | ,004   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,929    | ,446  |
| Relacionament<br>os | Pearson Correlation | ,077   | ,572** | ,197   | ,120  | -,175   | ,048  | ,061  | ,297    | ,023  | ,341*   | ,267   | -,064   | ,433**  | ,025  | ,478** | ,568** | ,560** | ,644** | 1      | ,036    | ,054  |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,652   | ,000   | ,242   | ,478  | ,301    | ,777  | ,719  | ,074    | ,890  | ,039    | ,111   | ,706    | ,008    | ,882  | ,003   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,831    | ,752  |
| tempo no lar        | Pearson Correlation | ,097   | ,089   | ,106   | -,175 | ,240    | ,113  | ,025  | ,106    | -,169 | -,090   | ,156   | ,113    | -,430** | -,007 | -,030  | -,024  | -,005  | -,015  | ,036   | 1       | -,001 |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,568   | ,599   | ,533   | ,301  | ,152    | ,504  | ,881  | ,532    | ,317  | ,596    | ,357   | ,507    | ,008    | ,968  | ,862   | ,886   | ,976   | ,929   | ,831   |         | ,994  |
| Preço por<br>quarto | Pearson Correlation | -,162  | -,121  | -,112  | -,018 | -,444** | -,079 | ,031  | -,532** | ,142  | -,420** | ,221   | ,222    | -,218   | ,003  | -,206  | ,023   | ,308   | ,129   | ,054   | -,001   | 1     |
|                     | Sig. (2-tailed)     | ,339   | ,474   | ,508   | ,918  | ,006    | ,643  | ,856  | ,001    | ,403  | ,010    | ,190   | ,186    | ,194    | ,986  | ,220   | ,893   | ,063   | ,446   | ,752   | ,994    |       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Habilitações Literárias - Correlations <sup>c</sup> |                         |                         |        |        |        |         |         |         |        |        |         |        |        |         |         |        |        |        |         |         |        |        |
|---|-------------------------|-------------------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|
|   |                         | Comunç                  | Sevç   | Prontd | Acess  | Confort | Descans | Desint  | Comp   | Dress  | Ativid  | Auton  | Liv A  | Alim    | Seg     | Indv   | Satf   | Priv   | Dign    | Relac   | H.L    |        |
| Spearman's rho                                      | Comunicação             | Correlation Coefficient | 1,000  | ,062   | ,022   | ,172    | ,140    | -,140   | ,703** | ,192   | ,086    | ,086   | ,253*  | -,308** | ,065    | ,244*  | -,026  | -,002  | -,156   | -,281** | ,038   | -,092  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | .      | ,560   | ,839   | ,102    | ,187    | ,186    | ,000   | ,068   | ,415    | ,420   | ,016   | ,003    | ,542    | ,020   | ,807   | ,988   | ,139    | ,007    | ,722   | ,387   |
|   | Serviços                | Correlation Coefficient | ,062   | 1,000  | -,064  | -,105   | ,049    | -,110   | -,076  | ,420** | -,022   | ,215*  | ,113   | ,041    | ,295**  | -,213* | ,189   | ,301** | ,084    | ,285**  | ,358** | ,010   |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,560   | .      | ,549   | ,321    | ,644    | ,300    | ,472   | ,000   | ,836    | ,041   | ,284   | ,700    | ,005    | ,043   | ,072   | ,004   | ,428    | ,006    | ,000   | ,921   |
|   | Prontidão               | Correlation Coefficient | ,022   | -,064  | 1,000  | -,092   | -,035   | ,120    | ,018   | ,365** | ,059    | ,517** | ,226*  | -,155   | ,363**  | -,099  | ,469** | ,500** | ,193    | ,354**  | ,266*  | -,005  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,839   | ,549   | .      | ,384    | ,739    | ,258    | ,868   | ,000   | ,580    | ,000   | ,031   | ,144    | ,000    | ,350   | ,000   | ,000   | ,067    | ,001    | ,011   | ,966   |
|   | Acessibilidade          | Correlation Coefficient | ,172   | -,105  | -,092  | 1,000   | -,123   | -,063   | ,026   | -,104  | ,164    | ,010   | ,242*  | ,073    | ,098    | -,060  | -,022  | ,035   | ,277**  | ,114    | ,057   | ,218*  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,102   | ,321   | ,384   | .       | ,244    | ,551    | ,809   | ,325   | ,120    | ,922   | ,021   | ,495    | ,353    | ,574   | ,835   | ,741   | ,008    | ,282    | ,591   | ,038   |
|   | Conforto                | Correlation Coefficient | ,140   | ,049   | -,035  | -,123   | 1,000   | ,126    | ,192   | ,143   | -,074   | ,103   | -,037  | -,027   | -,281** | ,116   | ,044   | -,114  | -,329** | -,124   | -,099  | -,226* |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,187   | ,644   | ,739   | ,244    | .       | ,234    | ,069   | ,177   | ,486    | ,330   | ,725   | ,801    | ,007    | ,273   | ,682   | ,283   | ,001    | ,241    | ,350   | ,031   |
|   | Descanso                | Correlation Coefficient | -,140  | -,110  | ,120   | -,063   | ,126    | 1,000   | -,005  | ,084   | ,103    | ,083   | ,026   | -,003   | ,025    | -,194  | ,117   | ,135   | -,035   | ,007    | ,026   | -,016  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,186   | ,300   | ,258   | ,551    | ,234    | .       | ,966   | ,428   | ,332    | ,434   | ,806   | ,975    | ,811    | ,065   | ,270   | ,201   | ,742    | ,947    | ,806   | ,883   |
|   | Desinteresse            | Correlation Coefficient | ,703** | -,076  | ,018   | ,026    | ,192    | -,005   | 1,000  | ,190   | ,166    | -,004  | ,181   | -,305** | -,061   | ,198   | -,020  | ,052   | -,222*  | -,231*  | -,038  | -,163  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,000   | ,472   | ,868   | ,809    | ,069    | ,966    | .      | ,072   | ,115    | ,968   | ,085   | ,003    | ,565    | ,060   | ,848   | ,628   | ,034    | ,027    | ,718   | ,122   |
|   | competencia             | Correlation Coefficient | ,192   | ,420** | ,365** | -,104   | ,143    | ,084    | ,190   | 1,000  | -,226*  | ,369** | ,152   | -,091   | ,247*   | -,113  | ,395** | ,477** | ,084    | ,189    | ,333** | -,137  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,068   | ,000   | ,000   | ,325    | ,177    | ,428    | ,072   | .      | ,031    | ,000   | ,150   | ,393    | ,018    | ,285   | ,000   | ,000   | ,427    | ,072    | ,001   | ,196   |
|   | Dress Code              | Correlation Coefficient | ,086   | -,022  | ,059   | ,164    | -,074   | ,103    | ,166   | -,226* | 1,000   | ,068   | ,089   | -,141   | ,150    | -,149  | ,001   | -,040  | ,135    | -,025   | ,003   | ,088   |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,415   | ,836   | ,580   | ,120    | ,486    | ,332    | ,115   | ,031   | .       | ,520   | ,404   | ,181    | ,156    | ,157   | ,991   | ,707   | ,201    | ,815    | ,981   | ,409   |
|   | Actividades             | Correlation Coefficient | ,086   | ,215*  | ,517** | ,010    | ,103    | ,083    | -,004  | ,369** | ,068    | 1,000  | ,284** | -,290** | ,568**  | -,122  | ,396** | ,471** | ,210*   | ,352**  | ,289** | -,096  |
|   |                         | Sig. (2-tailed)         | ,420   | ,041   | ,000   | ,922    | ,330    | ,434    | ,968   | ,000   | ,520    | .      | ,006   | ,005    | ,000    | ,248   | ,000   | ,000   | ,046    | ,001    | ,006   | ,363   |
| autonomia   | Correlation Coefficient | ,253*                   | ,113   | ,226*  | ,242*  | -,037   | ,026    | ,181    | ,152   | ,089   | ,284**  | 1,000  | -,086  | ,225*   | ,086    | ,148   | ,343** | ,382** | ,280**  | ,156    | ,211*  |        |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,016                    | ,284   | ,031   | ,021   | ,725    | ,806    | ,085    | ,150   | ,404   | ,006    | .      | ,420   | ,032    | ,416    | ,160   | ,001   | ,000   | ,007    | ,139    | ,044   |        |
| Livre arbitrio                                      | Correlation Coefficient | -,308**                 | ,041   | -,155  | ,073   | -,027   | -,003   | -,305** | -,091  | -,141  | -,290** | -,086  | 1,000  | -,192   | ,142    | ,104   | -,195  | ,060   | ,100    | ,130    | ,064   |        |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,003                    | ,700   | ,144   | ,495   | ,801    | ,975    | ,003    | ,393   | ,181   | ,005    | ,420   | .      | ,069    | ,178    | ,324   | ,064   | ,573   | ,344    | ,220    | ,549   |        |

|   |                         |         |        |        |        |         |       |        |        |       |        |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---|-------------------------|---------|--------|--------|--------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| alimentação   | Correlation Coefficient | ,065    | ,295** | ,363** | ,098   | -,281** | ,025  | -,061  | ,247*  | ,150  | ,568** | ,225*  | -,192 | 1,000  | -,238* | ,402** | ,467** | ,250*  | ,328** | ,390** | -,008  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,542    | ,005   | ,000   | ,353   | ,007    | ,811  | ,565   | ,018   | ,156  | ,000   | ,032   | ,069  | .      | ,023   | ,000   | ,000   | ,017   | ,001   | ,000   | ,940   |
| segurança   | Correlation Coefficient | ,244*   | -,213* | -,099  | -,060  | ,116    | -,194 | ,198   | -,113  | -,149 | -,122  | ,086   | ,142  | -,238* | 1,000  | -,121  | -,254* | -,104  | -,110  | -,051  | -,053  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,020    | ,043   | ,350   | ,574   | ,273    | ,065  | ,060   | ,285   | ,157  | ,248   | ,416   | ,178  | ,023   | .      | ,253   | ,015   | ,327   | ,297   | ,630   | ,621   |
| Individualidade   | Correlation Coefficient | -,026   | ,189   | ,469** | -,022  | ,044    | ,117  | -,020  | ,395** | ,001  | ,396** | ,148   | ,104  | ,402** | -,121  | 1,000  | ,434** | ,240*  | ,469** | ,543** | -,214* |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,807    | ,072   | ,000   | ,835   | ,682    | ,270  | ,848   | ,000   | ,991  | ,000   | ,160   | ,324  | ,000   | ,253   | .      | ,000   | ,022   | ,000   | ,000   | ,041   |
| satisfação  | Correlation Coefficient | -,002   | ,301** | ,500** | ,035   | -,114   | ,135  | ,052   | ,477** | -,040 | ,471** | ,343** | -,195 | ,467** | -,254* | ,434** | 1,000  | ,249*  | ,389** | ,462** | -,025  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,988    | ,004   | ,000   | ,741   | ,283    | ,201  | ,628   | ,000   | ,707  | ,000   | ,001   | ,064  | ,000   | ,015   | ,000   | .      | ,017   | ,000   | ,000   | ,817   |
| Privacidade   | Correlation Coefficient | -,156   | ,084   | ,193   | ,277** | -,329** | -,035 | -,222* | ,084   | ,135  | ,210*  | ,382** | ,060  | ,250*  | -,104  | ,240*  | ,249*  | 1,000  | ,547** | ,335** | ,238*  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,139    | ,428   | ,067   | ,008   | ,001    | ,742  | ,034   | ,427   | ,201  | ,046   | ,000   | ,573  | ,017   | ,327   | ,022   | ,017   | .      | ,000   | ,001   | ,023   |
| Dignidade   | Correlation Coefficient | -,281** | ,285** | ,354** | ,114   | -,124   | ,007  | -,231* | ,189   | -,025 | ,352** | ,280** | ,100  | ,328** | -,110  | ,469** | ,389** | ,547** | 1,000  | ,453** | ,165   |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,007    | ,006   | ,001   | ,282   | ,241    | ,947  | ,027   | ,072   | ,815  | ,001   | ,007   | ,344  | ,001   | ,297   | ,000   | ,000   | ,000   | .      | ,000   | ,118   |
| Relacionamentos   | Correlation Coefficient | ,038    | ,358** | ,266*  | ,057   | -,099   | ,026  | -,038  | ,333** | ,003  | ,289** | ,156   | ,130  | ,390** | -,051  | ,543** | ,462** | ,335** | ,453** | 1,000  | -,121  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,722    | ,000   | ,011   | ,591   | ,350    | ,806  | ,718   | ,001   | ,981  | ,006   | ,139   | ,220  | ,000   | ,630   | ,000   | ,000   | ,001   | ,000   | .      | ,255   |
| habilitações<br>literárias                                    | Correlation Coefficient | -,092   | ,010   | -,005  | ,218*  | -,226*  | -,016 | -,163  | -,137  | ,088  | -,096  | ,211*  | ,064  | -,008  | -,053  | -,214* | -,025  | ,238*  | ,165   | -,121  | 1,000  |
|   | Sig. (2-tailed)         | ,387    | ,921   | ,966   | ,038   | ,031    | ,883  | ,122   | ,196   | ,409  | ,363   | ,044   | ,549  | ,940   | ,621   | ,041   | ,817   | ,023   | ,118   | ,255   | .      |
| ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                         |         |        |        |        |         |       |        |        |       |        |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |
| * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                         |         |        |        |        |         |       |        |        |       |        |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |





|                    |                     | Correlations |        |        |       |       |       |        |        |        |        |       |       |       |         |        |        |         |        |        |
|--------------------|---------------------|--------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|
|                    |                     | 1            | 2      | 3      | 4     | 5     | 6     | 7      | 8      | 9      | 10     | 11    | 12    | 13    | 14      | 15     | 16     | 17      | 18     | 19     |
| Comunicação (1)    | Pearson Correlation | 1            | ,000   | ,000   | ,000  | ,000  | ,000  | ,681** | -,099  | ,097   | ,208   | -,266 | ,009  | ,132  | -,095** | -,134  | -,134  | -,136   | -,097  | -,022  |
|                    | Sig. (2-tailed)     |              | 1,000  | 1,000  | 1,000 | 1,000 | 1,000 | ,000   | ,270   | ,266   | ,013   | ,001  | ,908  | ,114  | ,253    | ,103   | ,103   | ,103    | ,249   | ,791   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 152    | 125    | 125    | 133    | 141   | 141   | 152   | 145     | 148    | 149    | 149     | 144    | 142    |
| Serviços (2)       | Pearson Correlation | ,000         | 1      | ,000   | ,000  | ,000  | ,000  | -,129  | -,031  | ,158   | ,124   | ,166  | ,465  | -,236 | ,401    | ,549** | ,549** | ,124    | ,417   | ,323   |
|                    | Sig. (2-tailed)     | 1,000        |        | 1,000  | 1,000 | 1,000 | 1,000 | ,153   | ,735   | ,069   | ,143   | ,049  | ,000  | ,004  | ,000    | ,000   | ,000   | ,139    | ,000   | ,000   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 125    | 125    | 133    | 141    | 141   | 152   | 145   | 148     | 149    | 149    | 144     | 142    | 147    |
| Prontidão (3)      | Pearson Correlation | ,000         | ,000   | 1      | ,000  | ,000  | ,000  | -,011  | ,094   | ,469   | ,203   | -,043 | ,261  | -,127 | ,455    | ,379** | ,379** | ,253    | ,403   | ,307   |
|                    | Sig. (2-tailed)     | 1,000        | 1,000  |        | 1,000 | 1,000 | 1,000 | ,907   | ,295   | ,000   | ,016   | ,610  | ,001  | ,127  | ,000    | ,000   | ,000   | ,002    | ,000   | ,000   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 125    | 125    | 133    | 141    | 141   | 152   | 145   | 148     | 149    | 149    | 144     | 142    | 147    |
| Acessibilidade (4) | Pearson Correlation | ,000         | ,000   | ,000   | 1     | ,000  | ,000  | ,005   | ,246   | ,116   | ,300   | ,182  | -,102 | -,059 | -,016   | -,008  | -,008  | ,303    | ,140   | ,039   |
|                    | Sig. (2-tailed)     | 1,000        | 1,000  | 1,000  |       | 1,000 | 1,000 | ,959   | ,006   | ,183   | ,000   | ,031  | ,209  | ,483  | ,842    | ,927   | ,927   | ,000    | ,096   | ,637   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 125    | 125    | 133    | 141    | 141   | 152   | 145   | 148     | 149    | 149    | 144     | 142    | 147    |
| Conforto (5)       | Pearson Correlation | ,000         | ,000   | ,000   | ,000  | 1     | ,000  | ,147   | -,001  | ,145   | -,055  | ,014  | -,221 | ,011  | ,054    | -,077  | -,077  | -,189   | -,051  | -,083  |
|                    | Sig. (2-tailed)     | 1,000        | 1,000  | 1,000  | 1,000 |       | 1,000 | ,103   | ,995   | ,096   | ,516   | ,865  | ,006  | ,896  | ,515    | ,349   | ,349   | ,024    | ,550   | ,317   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 125    | 125    | 133    | 141    | 141   | 152   | 145   | 148     | 149    | 149    | 144     | 142    | 147    |
| Descanso (6)       | Pearson Correlation | ,000         | ,000   | ,000   | ,000  | ,000  | 1     | ,019   | ,201   | ,168   | ,032   | -,072 | ,100  | -,128 | ,188    | ,114   | ,114   | -,091   | -,012  | ,031   |
|                    | Sig. (2-tailed)     | 1,000        | 1,000  | 1,000  | 1,000 | 1,000 |       | ,834   | ,024   | ,053   | ,708   | ,397  | ,222  | ,124  | ,022    | ,167   | ,167   | ,277    | ,886   | ,707   |
|                    | N                   | 152          | 152    | 152    | 152   | 152   | 152   | 125    | 125    | 133    | 141    | 141   | 152   | 145   | 148     | 149    | 149    | 144     | 142    | 147    |
| Desinteresse (7)   | Pearson Correlation | ,681**       | -,129  | -,011  | ,005  | ,147  | ,019  | 1      | ,000** | ,045   | ,116   | -,200 | -,133 | ,094  | -,139   | -,125  | -,125  | -,191** | -,053  | -,126  |
|                    | Sig. (2-tailed)     | ,000         | ,153   | ,907   | ,959  | ,103  | ,834  |        | 1,000  | ,594   | ,163   | ,015  | ,094  | ,253  | ,083    | ,119   | ,119   | ,020    | ,526   | ,115   |
|                    | N                   | 125          | 125    | 125    | 125   | 125   | 125   | 160    | 160    | 143    | 147    | 147   | 159   | 150   | 156     | 157    | 157    | 149     | 147    | 157    |
| Competencia (8)    | Pearson Correlation | -,038        | ,452** | ,287** | -,073 | ,072  | ,115  | ,000   | ,000   | ,259** | ,039** | ,101  | ,330  | -,145 | ,481    | ,583   | ,583   | ,141    | ,487** | ,268** |
|                    | Sig. (2-tailed)     | ,671         | ,000   | ,001   | ,415  | ,426  | ,203  | 1,000  | 1,000  | ,002   | ,641   | ,223  | ,000  | ,076  | ,000    | ,000   | ,000   | ,087    | ,000   | ,001   |

|                      |                     |         |         |        |        |         |       |        |         |        |         |         |       |        |       |        |        |        |         |        |
|----------------------|---------------------|---------|---------|--------|--------|---------|-------|--------|---------|--------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|---------|--------|
|                      | N                   | 125     | 125     | 125    | 125    | 125     | 125   | 160    | 160     | 143    | 147     | 147     | 159   | 150    | 156   | 157    | 157    | 149    | 147     | 157    |
| Dress Code (9)       | Pearson Correlation | -,099   | -,031   | ,094   | ,246** | -,001   | ,201* | ,000   | 1       | ,086   | ,014    | -,003** | ,037  | -,247* | -,021 | -,041  | -,041  | ,168   | ,172    | ,035   |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,270    | ,735    | ,295   | ,006   | ,995    | ,024  | 1,000  |         | ,307   | ,867    | ,976    | ,648  | ,002   | ,795  | ,613   | ,613   | ,041   | ,038    | ,661   |
|                      | N                   | 125     | 125     | 125    | 125    | 125     | 125   | 160    | 160     | 143    | 147     | 147     | 159   | 150    | 156   | 157    | 157    | 149    | 147     | 157    |
| Actividades (10)     | Pearson Correlation | ,097    | ,158    | ,469** | ,116   | ,145    | ,168  | ,045   | ,086    | 1      | ,177**  | -,042   | ,139  | ,060   | ,391  | ,210** | ,210** | ,252   | ,280    | ,189** |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,266    | ,069    | ,000   | ,183   | ,096    | ,053  | ,594   | ,307    |        | ,024    | ,594    | ,066  | ,439   | ,000  | ,006   | ,006   | ,001   | ,000    | ,013   |
|                      | N                   | 133     | 133     | 133    | 133    | 133     | 133   | 143    | 143     | 177    | 162     | 162     | 176   | 169    | 170   | 174    | 174    | 164    | 162     | 174    |
| Autonomia (11)       | Pearson Correlation | ,208*   | ,124    | ,203*  | ,300** | -,055   | ,032  | ,116   | ,014*   | ,177   | 1*      | ,000**  | -,004 | ,070   | ,108  | ,182   | ,182   | ,262*  | ,214    | ,078*  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,013    | ,143    | ,016   | ,000   | ,516    | ,708  | ,163   | ,867    | ,024   |         | 1,000   | ,961  | ,359   | ,151  | ,014   | ,014   | ,001   | ,005    | ,297   |
|                      | N                   | 141     | 141     | 141    | 141    | 141     | 141   | 147    | 147     | 162    | 186     | 186     | 185   | 172    | 179   | 183    | 183    | 168    | 172     | 181    |
| Livre arbitrio (12)  | Pearson Correlation | -,266** | ,166*   | -,043  | ,182*  | ,014    | -,072 | -,200* | -,003** | -,042* | ,000    | 1*      | -,102 | ,119   | ,164* | ,130   | ,130   | ,148** | ,293*   | ,216   |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,001    | ,049    | ,610   | ,031   | ,865    | ,397  | ,015   | ,976    | ,594   | 1,000   |         | ,166  | ,120   | ,028  | ,080   | ,080   | ,055   | ,000    | ,003   |
|                      | N                   | 141     | 141     | 141    | 141    | 141     | 141   | 147    | 147     | 162    | 186     | 186     | 185   | 172    | 179   | 183    | 183    | 168    | 172     | 181    |
| Alimentação (13)     | Pearson Correlation | ,009    | ,465**  | ,261** | -,102  | -,221** | ,100  | -,133  | ,037    | ,139** | -,004** | -,102   | 1**   | -,127  | ,366  | ,525** | ,525** | ,153   | ,226**  | ,347** |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,908    | ,000    | ,001   | ,209   | ,006    | ,222  | ,094   | ,648    | ,066   | ,961    | ,166    |       | ,078   | ,000  | ,000   | ,000   | ,036   | ,002    | ,000   |
|                      | N                   | 152     | 152     | 152    | 152    | 152     | 152   | 159    | 159     | 176    | 185     | 185     | 207   | 192    | 198   | 202    | 202    | 188    | 190     | 202    |
| Segurança (14)       | Pearson Correlation | ,132    | -,236** | -,127  | -,059  | ,011    | -,128 | ,094   | -,247   | ,060** | ,070    | ,119    | -,127 | 1      | -,192 | -,217  | -,217  | -,065  | -,082** | -,029  |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,114    | ,004    | ,127   | ,483   | ,896    | ,124  | ,253   | ,002    | ,439   | ,359    | ,120    | ,078  |        | ,009  | ,003   | ,003   | ,389   | ,278    | ,691   |
|                      | N                   | 145     | 145     | 145    | 145    | 145     | 145   | 150    | 150     | 169    | 172     | 172     | 192   | 194    | 186   | 190    | 190    | 178    | 177     | 190    |
| Individualidade (15) | Pearson Correlation | -,095   | ,401**  | ,455** | -,016  | ,054    | ,188* | -,139  | -,021   | ,391** | ,108**  | ,164    | ,366  | -,192* | 1     | ,520** | ,520** | ,237   | ,446**  | ,374** |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,253    | ,000    | ,000   | ,842   | ,515    | ,022  | ,083   | ,795    | ,000   | ,151    | ,028    | ,000  | ,009   |       | ,000   | ,000   | ,001   | ,000    | ,000   |
|                      | N                   | 148     | 148     | 148    | 148    | 148     | 148   | 156    | 156     | 170    | 179     | 179     | 198   | 186    | 199   | 195    | 195    | 180    | 181     | 194    |
| Satisfação (16)      | Pearson Correlation | -,134   | ,549**  | ,379** | -,008  | -,077   | ,114  | -,125  | -,041   | ,210** | ,182**  | ,130    | ,525  | -,217  | ,520  | 1**    | 1**    | ,239   | ,535**  | ,342** |
|                      | Sig. (2-tailed)     | ,103    | ,000    | ,000   | ,927   | ,349    | ,167  | ,119   | ,613    | ,006   | ,014    | ,080    | ,000  | ,003   | ,000  |        |        | ,001   | ,000    | ,000   |
|                      | N                   | 149     | 149     | 149    | 149    | 149     | 149   | 157    | 157     | 174    | 183     | 183     | 202   | 190    | 195   | 204    | 204    | 185    | 186     | 199    |

|                         |                     |       |        |        |        |        |       |        |      |        |        |        |       |       |       |        |        |      |        |        |
|-------------------------|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|------|--------|--------|
| Privacidade<br>(17)     | Pearson Correlation | -,136 | ,124   | ,253** | ,303** | -,189* | -,091 | -,191* | ,168 | ,252   | ,262** | ,148** | ,153* | -,065 | ,237* | ,239   | ,239   | 1    | ,388   | ,291** |
|                         | Sig. (2-tailed)     | ,103  | ,139   | ,002   | ,000   | ,024   | ,277  | ,020   | ,041 | ,001   | ,001   | ,055   | ,036  | ,389  | ,001  | ,001   | ,001   |      | ,000   | ,000   |
|                         | N                   | 144   | 144    | 144    | 144    | 144    | 144   | 149    | 149  | 164    | 168    | 168    | 188   | 178   | 180   | 185    | 185    | 189  | 176    | 186    |
| Dignidade<br>(18)       | Pearson Correlation | -,097 | ,417** | ,403** | ,140   | -,051  | -,012 | -,053  | ,172 | ,280** | ,214** | ,293   | ,226  | -,082 | ,446  | ,535** | ,535** | ,388 | 1**    | ,348** |
|                         | Sig. (2-tailed)     | ,249  | ,000   | ,000   | ,096   | ,550   | ,886  | ,526   | ,038 | ,000   | ,005   | ,000   | ,002  | ,278  | ,000  | ,000   | ,000   | ,000 |        | ,000   |
|                         | N                   | 142   | 142    | 142    | 142    | 142    | 142   | 147    | 147  | 162    | 172    | 172    | 190   | 177   | 181   | 186    | 186    | 176  | 191    | 186    |
| Relacionamentos<br>(19) | Pearson Correlation | -,022 | ,323** | ,307** | ,039   | -,083  | ,031  | -,126  | ,035 | ,189** | ,078** | ,216   | ,347  | -,029 | ,374  | ,342** | ,342** | ,291 | ,348** | 1**    |
|                         | Sig. (2-tailed)     | ,791  | ,000   | ,000   | ,637   | ,317   | ,707  | ,115   | ,661 | ,013   | ,297   | ,003   | ,000  | ,691  | ,000  | ,000   | ,000   | ,000 | ,000   |        |
|                         | N                   | 147   | 147    | 147    | 147    | 147    | 147   | 157    | 157  | 174    | 181    | 181    | 202   | 190   | 194   | 199    | 199    | 186  | 186    | 204    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Anexo 7 - Anova

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | ,867 <sup>a</sup> | ,778     | ,754              | ,52899902                  | 2,051         |

a. Predictors: (Constant), autonomia, segurança, competencia, Desinteresse, Dress Code, Prontidão, Serviços, Comunicação, Dignidade

b. Dependent Variable: satisfação

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 78,494         | 9   | 8,722       | 31,166 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 26,025         | 93  | ,280        |        |                   |
|       | Total      | 104,520        | 102 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: satisfação

b. Predictors: (Constant), autonomia, segurança, competencia, Desinteresse, Dress Code, Prontidão, Serviços, Comunicação, Dignidade

## Anexo 8 – Tests of Normality

**Tests of Normality**

|                         | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |       | Shapiro-Wilk |     |      |
|-------------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|------|
|                         | Statistic                       | df  | Sig.  | Statistic    | df  | Sig. |
| Unstandardized Residual | ,068                            | 103 | ,200* | ,970         | 103 | ,021 |

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo 9 – One Sample Test

**One-Sample Test**

|                         | Test Value = 0 |     |                 |                 |   |          |
|-------------------------|----------------|-----|-----------------|-----------------|---|----------|
|                         | t              | df  | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |          |
|                         |                |     |                 |                 | Lower                                     | Upper    |
| Unstandardized Residual | ,000           | 102 | 1,000           | ,00000000       | -,0987208                                 | ,0987208 |