

# SATISFAÇÃO E EFICIÊNCIA EM ESTRUTURAS RESIDENCIAIS PARA IDOSOS: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS

**Kleiver Sanchez**

Instituto Politécnico de Bragança, Campus de Santa Apolónia, 5300-253 Bragança | Núcleo de  
investigação do Idoso, Departamento de Ciências Sociais e da Vida | [kleiver@ipb.pt](mailto:kleiver@ipb.pt) |  
<https://orcid.org/0000-0002-9196-1653>

**María José Iglésias**

Departamento de Ciências Biomédicas, Universidade de León | Catedrática de Farmacologia |  
[mjgari@unileon.es](mailto:mjgari@unileon.es) | <https://orcid.org/0000-0002-7786-6561>

**Helena Pimentel**

Instituto Politécnico de Bragança, Campus de Santa Apolónia, 5300-253 Bragança | Health Sciences  
Research Unit: Nursing (UICISA: E), Health School of Bragança | [hpimentel@ipb.pt](mailto:hpimentel@ipb.pt) |  
<https://orcid.org/0000-0002-0930-7469>

## Resumo

As pessoas estão a viver mais tempo, segundo a OMS (2022) em 2030, 1 em cada 6 pessoas no mundo terá 60 anos ou mais. Nessa altura, a percentagem da população com 60 anos ou mais aumentará de mil milhões em 2020 para 1,4 mil milhões. Neste contexto de envelhecimento populacional surgiram as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI). Estas instalações tentam colmatar as necessidades de saúde e sociais dos idosos, proporcionando um ambiente seguro para os mais dependentes. Objetivo: Identificar a relação entre o nível de satisfação dos residentes e o nível de eficiência das ERPI públicas e privadas. Metodologia: Estudo exploratório, quantitativo, descritivo e correlacional. Um inquérito por questionário foi realizado em sete instituições com uma amostra de 178 respondentes. Os resultados indicam que a maioria revelou estar “muito satisfeito”  $n=94$ ; 52.8%, numa escala de 0 a 5. O valor médio obtido foi de  $3,87 \pm 0,75$ , mostraram-se mais satisfeitos nas ERPI privadas relativamente às públicas  $4.22 \pm 0.56$ ;  $3.69 \pm 0.77$ , respetivamente. O valor de prova foi  $<0.001$  inferindo significância estatística quanto à diferença entre estas instituições. No que concerne à eficiência as ERPI públicas obtiveram resultados superiores comparadas com os seus análogos  $60.85 \pm 47.20$ ;  $96.81 \pm 3.70$ . Conclusões: Este estudo oferece ferramentas essenciais para os gestores de ERPI,

indicando que a satisfação dos residentes não mantém uma relação linear com a eficiência. Destaca-se, assim, a imperatividade de se alcançar um equilíbrio ótimo entre a satisfação dos residentes e o custo operacional.

*Palavras-chave:* idosos; satisfação; eficiência; ERPI

## **Introdução**

A introdução ao fenómeno do envelhecimento populacional e o papel crucial das Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI) no atendimento a essa demografia em crescimento oferece um panorama vital para compreender as dinâmicas atuais de cuidado e bem-estar na terceira idade. À medida que a população mundial envelhece, as questões relativas à qualidade de vida, à satisfação dos residentes e à eficiência operacional dessas instituições ganham uma urgência sem precedentes. As observações da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022) sobre o aumento esperado da população idosa lançam luz sobre a iminente necessidade de expandir e melhorar os serviços para essa faixa etária, um desafio que se estende além dos limites de qualquer país ou cultura. O crescente foco na satisfação dos residentes em ERPI reflete uma evolução no entendimento do que significa envelhecer com dignidade e qualidade. A pesquisa anterior apontada por Brownie & Horstmannshof (2012) e Lee, Woo, & Mackenzie (2002), sublinha a complexidade da satisfação dos idosos, abarcando aspetos que vão desde a qualidade do cuidado recebido até a autonomia pessoal e as relações sociais dentro das instituições. Este enfoque multidimensional revela uma verdade fundamental: envelhecer bem é tanto uma questão de saúde física quanto de bem-estar emocional e social.

Por outro lado, a eficiência operacional das ERPI, conforme discutida por Kane, Lum, Cutler, Degenholtz, e Yu (2007) e Harrington, Zimmerman, e Karon (2000), destaca a necessidade de gerir cuidadosamente os recursos disponíveis para maximizar os benefícios aos residentes. A tensão entre manter a qualidade do serviço e os custos operacionais reflete um dilema central para gestores e agentes políticos: como assegurar o bem-estar dos idosos sem comprometer a sustentabilidade financeira das instituições que os servem?

É reconhecido que as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPIs) com fins lucrativos tendem a priorizar resultados financeiros e económicos, ao passo que as ERPIs sem fins lucrativos enfatizam a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes, tratando os aspetos financeiros de maneira secundária (Ben-Ner & Ren, 2008). Pesquisas indicam diferenças significativas na eficiência operacional entre esses dois tipos de ERPIs, com as instituições sem fins lucrativos frequentemente percebidas como menos eficientes do que suas contrapartes com fins lucrativos (Anderson, Weeks, Hobbs & Webb, 2003; Knox, Blankmyer & Stutzman, 2003). Contudo, um estudo conduzido por DeLellis (2009) revelou uma relação complexa entre eficiência e qualidade, demonstrando que, embora exista uma correlação positiva entre eficiência e qualidade do resultado, a eficiência pode ter um impacto negativo na qualidade do processo. Tal descoberta sublinha a necessidade dos gestores de ERPIs equilibrarem cuidadosamente eficiência e qualidade para alcançar um padrão ótimo de atendimento.

Adicionalmente, Ben-Ner e Ren (2008) observaram que, nas ERPIs sem fins lucrativos, o compromisso com a qualidade dos serviços prevalece sobre considerações de custo. Esta abordagem contrasta com a adotada pelas ERPIs com fins lucrativos, onde a ênfase nos resultados financeiros pode levar a uma diminuição na qualidade do cuidado prestado (Li, Cai, Ye, Glance, Harrington, & Mukamel, 2013). Esta distinção destaca uma diferença fundamental na missão e nos valores subjacentes entre as duas categorias de ERPIs, enfatizando a importância de estratégias de gestão que alinhem eficiência operacional com a qualidade do cuidado.

Recentemente, estudos adicionais têm enriquecido a compreensão sobre essas questões, explorando, por exemplo, o impacto da tecnologia na melhoria da eficiência e na promoção da satisfação dos residentes (Nguyen, 2021). A integração de tecnologias assistivas nas ERPI têm mostrado potencial para melhorar a autonomia e a qualidade de vida dos idosos, enquanto otimiza as operações das instituições (Smith & Clark, 2019). Esses avanços sugerem um caminho promissor para abordar simultaneamente as preocupações de eficiência e satisfação, embora ainda haja muito a ser explorado sobre como essas soluções podem ser implementadas de forma ética e eficaz.

A literatura recente tem trazido para o debate a importância de abordagens centradas na pessoa, que valorizam a individualidade de cada residente e promovem a participação ativa nas decisões sobre o cuidado e o quotidiano nas ERPI (Martin, Kelly, & Kernohan,

2020). Essa perspectiva humanizada reforça a ideia de que a qualidade de vida na terceira idade é intrinsecamente ligada à capacidade de manter a identidade pessoal, a dignidade e o sentido de pertença.

A adição destes elementos à discussão enriquece o entendimento das complexas relações entre satisfação dos residentes, eficiência operacional e a qualidade de vida nas ERPI. Este estudo, portanto, não apenas mede e analisa essas variáveis importantes, mas também busca compreender as suas interações de maneira que possa informar uma gestão estratégica mais próxima e eficiente das ERPI, visando um futuro onde o envelhecimento seja uma jornada marcada por dignidade, respeito e satisfação.

### **Métodos**

Este estudo adota uma metodologia exploratória, quantitativa, descritiva e correlacional para investigar a satisfação dos residentes e a eficiência operacional em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), visando identificar padrões e correlações entre estas variáveis cruciais. Através de uma abordagem metodológica robusta, fundamentada em referências bibliográficas como Creswell e Creswell (2017) para métodos quantitativos, Stebbins (2001) para investigação exploratória, e Pearson (1895) para análises correlacionais, o estudo procura oferecer insights significativos para a gestão de ERPIs, destacando a importância de equilibrar a satisfação dos residentes com a eficiência operacional. Esta metodologia multifacetada não só permite uma análise detalhada e objetiva das condições atuais das ERPIs, mas também fornece uma base sólida para futuras intervenções e pesquisas na área.

A amostra deste estudo consistiu em 178 idosos residentes em 7 Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) no distrito de Bragança. O critério de inclusão exigia que os participantes tivessem 65 anos ou mais e estivessem institucionalizados. Foram excluídos idosos com perturbações mentais e idosos acamados. Na fase de colheita de dados deste estudo, utilizou-se um questionário sociodemográfico para recolher informações demográficas dos idosos e um questionário de avaliação da satisfação em ERPIs validado pela Segurança Social em 2011. Esses instrumentos foram escolhidos devido à sua efetividade na obtenção de dados detalhados sobre os residentes e na mensuração da sua satisfação com os serviços prestados, conforme documentado na literatura especializada (Axinn & Pearce, 2006; Martins, 2011).

A amostragem não probabilística por conveniência foi adotada devido à disponibilidade e capacidade dos idosos de responderem ao instrumento de colheita de dados durante as visitas às instituições. Este método é comum em estudos exploratórios onde o acesso aos participantes é muitas vezes limitado a quem está disponível no momento da colheita de dados (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016).

No contexto da avaliação da eficiência em unidades de saúde, incluindo Estruturas Residenciais para Idosos, Hollingsworth (2003) destaca a prevalência do uso da técnica Data Envelopment Analysis (DEA). Esta é favorecida em aproximadamente metade dos estudos pela sua capacidade de avaliar comparativamente a eficiência das instituições, sem se restringir apenas a critérios financeiros. Além disso, aplicações de DEA com processos de dois estágios são comuns na literatura, como evidenciado por Luoma et al. (1996) e Chilingirian (1995), que empregaram a DEA para mensurar a produtividade ou desempenho de cada unidade de decisão (DMU).

Tendo em consideração que  $n$  DMU ( $j=1$  a  $n$ ), utilizam  $m$  *inputs*  $X_{ij}$  ( $i=1$  a  $m$ ) para produzir  $s$  *outputs*,  $Y_{rj}$  ( $r=1$  a  $s$ ), a formulação do modelo DEA orientado pelos inputs com CRS (Charnes et al., 1978), apresenta-se de acordo com o modelo [1]:

$$\text{Min} \quad e_{j0} = \theta_0$$

Sujeito a:

$$\begin{aligned} \theta_0 X_{ij0} &\geq \sum_{j=1}^n \lambda_j X_{ij}, & i=1, \dots, m \\ Y_{rj0} &\leq \sum_{j=1}^n \lambda_j Y_{rj}, & r=1, \dots, s \\ \lambda_j &\geq 0, \forall j \end{aligned} \quad [1]$$

Em que:

$X_{ij}$  = quantidade do input  $i$  para a unidade  $j$ ;

$\theta_0$  = valor da eficiência para a unidade avaliada;

$Y_{rj}$  = quantidade do output  $r$  para a unidade  $j$ ;

$\lambda_j$  = variável que define a combinação linear dos *benchmarks*;

$e_{j0}$  = valor de eficiência.

O valor  $\theta_0$  é a medida de eficiência técnica da  $DMU_0$ , o que reflete o fator mínimo com que todos os seus *inputs* são igualmente reduzidos, sem diminuir os níveis de *outputs* observados. O modelo DEA orientado pelos inputs com VRS obtém-se incluindo a restrição adicional  $\sum_{j=1}^n \lambda_j = 1$  no modelo [1]. Este modelo calcula a eficiência técnica pura tendo como referência a fronteira VRS.

Para avaliar a eficiência operacional no caso concreto deste estudo, optou-se pela orientação aos inputs, pois o propósito é verificar até que ponto os recursos utilizados pelas instituições poderão ser reduzidos, para prestar o serviço a um determinado número de utentes existentes nas instituições. O nível mínimo de inputs obtido a partir de um determinado nível de outputs define a fronteira de eficiência. Através desta fronteira é possível determinar a eficiência de cada ERPI através da comparação dos seus níveis de inputs e outputs com o melhor desempenho observado na fronteira (Vaz, 2007).

Sendo que o objetivo da avaliação de desempenho proposto por este trabalho é avaliar a capacidade que cada instituição tem para utilizar o menor nível de recursos de forma a prestar os seus cuidados a um determinado número de utentes o modelo representa-se na Figura 1. Considerou-se que os inputs do modelo de DEA são os gastos operacionais os gastos com Pessoal e a área da instituição, e os outputs correspondem ao número de utentes existentes com capacidade física e sem capacidade física. Visto que nestas instituições os recursos humanos são de extrema importância para o seu funcionamento e para a sua obtenção de objetivos, entendeu-se que os gastos com pessoal são recursos imprescindíveis para as instituições atingirem os seus propósitos.

Avaliou-se a eficiência técnica de cada ERPI com o modelo [1] orientada aos inputs e com CRS e VRS, utilizando os inputs e output referidos e representados na figura 1. De forma a assegurar uma boa discriminação do valor de eficiência entre as unidades a avaliar, considerou-se que a avaliação de desempenho incide sobre as 7 instituições observadas durante os anos 2021, 2022 e 2023.

**Figura 1.**

*Processo de Produção*



Fonte: Adaptado de Mendes (2014)

Partindo do pressuposto que todas as instituições funcionam com base a uns dados contabilísticos que variam todos os anos segundo o número de utentes, achou-se impreterível utilizar os gastos operacionais como input na avaliação da eficiência. O input gastos operacionais foi escolhido porque representa os gastos de cada instituição que são essenciais para o funcionamento, tais como a eletricidade, gás, água, alimentação, entre outros. Como outputs escolheram-se o nº total de utentes em cada instituição de forma a estabelecer um termo comparativo entre as eficiências das instituições como mais ou menos pessoas dependentes a seu cargo.

### **Resultados**

A composição demográfica da amostra foi predominantemente feminina, com 77.5% do sexo feminino. A distribuição etária variou entre 73 e 99 anos, com uma dispersão etária significativa que levou à categorização dos participantes em faixas etárias para análise mais detalhada. A maioria dos idosos (76.4%) eram provenientes de aldeias, refletindo possivelmente a demografia rural do distrito de Bragança. O estado civil mais comum entre os participantes era viúvo, com 57.3% dos idosos enquadrando-se nesta categoria. Em relação ao nível educacional, observou-se uma variedade, desde idosos sem escolaridade até aqueles com habilitações superiores, o que permite uma análise diversificada da influência da educação na satisfação e eficiência percebida nas ERPIs. A amostra foi determinada com um nível de confiança de 95%, e o erro amostral foi calculado em 7.15%. Estes parâmetros são essenciais para assegurar a precisão estatística dos resultados obtidos e a sua generalização para a população idosa em ERPIs de características semelhantes (Israel, 1992).

**Tabela 1***Caracterização sociodemográfica*

Variável		n	%
Sexo	Masculino	40	22.5
	Feminino	138	77.5
Idade	Menos de 80 anos	37	20.8
	80 a 84 anos	66	37.1
	85 a 89 anos	63	35.4
	90 ou mais anos	12	6.7
Localidade	Aldeia	136	76.4
	Vila	16	9.0
	Cidade	26	14.6
Estado civil	Solteiro	2	1.1
	Casado	53	29.8
	Divorciado	18	10.1
	Separado	3	1.7
	Viúvo	102	57.3
Grau de escolaridade	Não foi à escola	38	21.3
	1.º Ciclo	22	12.4
	2.º Ciclo	21	11.8
	3.º Ciclo	32	18.0
	Ensino secundário	47	26.4
	Ensino superior	18	10.1

Quanto à satisfação em geral, Tabela 1, verifica-se que a maioria dos idosos deste estudo revelou estar “muito satisfeito” (n=94; 52.8%), e obtiveram-se ainda 18.5% (n=33) de idosos totalmente satisfeitos. O valor médio obtido foi de 3.87 pontos com um desvio padrão de 0.75 pontos, que é um valor baixo e traduz concordância nas respostas dadas pelos idosos.

**Tabela 2***Distribuição das respostas dos inquiridos quanto à Satisfação Geral.*

	1	2	3	4	5	$\bar{x} \pm s$
Satisfação geral		6	45	94	33	3.87
		(3.4%)	(25.3%)	(52.8%)	(18.5%)	$\pm 0.75$

*Legenda:* 1 – nada satisfeito; 2 –pouco satisfeito; 3 –satisfeito; 4 –muito satisfeito; 5 –totalmente satisfeito.

Procedeu-se ainda à comparação da satisfação geral média por tipologia da ERPI, e para tal, recorreu-se ao teste paramétrico t-Student, pois trata-se de comparar dois grupos de grande dimensão. O nível de significância adotado foi de 5%. O valor de prova obtido foi inferior a 5%, o que permite inferir que há diferenças estatisticamente significativas entre instituições públicas e privadas (Tabela 3). Da análise dos valores médios conclui-



se que os residentes nas instituições privadas estão em média mais satisfeitos do que os residentes nas instituições públicas.

**Tabela 3**

*Valores médios e desvio padrão da variável satisfação geral por tipologia da ERPI e valor de prova obtido no teste t-Student.*

	Tipo	$\bar{x} \pm s$	Valor de prova
Satisfação geral	Pública	3.69 ± 0.77	<0.001*
	Privada	4.22 ± 0.56	

Com o intuito de comparar a satisfação geral média dos residentes por ERPI, recorreu-se ao teste de Kruskal-Wallis cujos resultados apresentamos na Tabela 4. O valor de prova obtido foi inferior a 5%, pelo que se conclui que há diferenças estatisticamente significativas entre as várias instituições. Da análise observa-se que os residentes das instituições I e III mais satisfeitos do que os restantes.

#### *Eficiência operacional*

Considerando a eficiência técnica medida utilizando do modelo CRS podemos constatar que existem 9 DMUs com um valor de eficiência de 100% (V17, V16, VI18, VI17, VI16, II16, IV16, I16) e slacks nulas podendo ser consideradas benchmarks. Tal significa, que existem 5 instituições que são eficientes em termos de utilização de recursos e em termos de dimensão.

Considerando a eficiência técnica medida utilizando o modelo CRS, observaram-se ineficiências radiais (*slacks*) em algumas DMUs relativamente aos inputs custos operacionais, custos com pessoal e área. As instituições V18, IV18, IV17, III18, III17, III16, VII, I18, I17 apresentaram slacks nos custos operacionais. As instituições V18, IV18, IV17, III18, III17, III16, VII17, I18, I17 apresentaram slacks nos custos com pessoal. Apenas as instituições II17, VII16 apresentaram slacks em termos de área. Estas slacks dizem-nos em termos numéricos quanto é que as instituições podem ainda reduzir em termos de inputs para além da ineficiência radial que apresentam, podemos considerar as DMUs com slacks como não eficientes.

As instituições I, II, III, IV diminuíram a sua eficiência operacional ao longo dos anos, este resultado pode ser explicado pelo facto do número de utentes com incapacidade ter aumentado, utilizando mais recursos da instituição de forma a colmatar as suas necessidades individuais. Considerando a eficiência técnica pura medida utilizando o modelo VRS verificou-se que existem 12 DMUs eficientes: V17, V16, VI18, VI17, V16, II16, IV16, VII18, VII17, VII16, I17,16) podendo as mesmas serem consideradas benchmarks. Em termos de eficiência VRS identificaram-se 6 instituições eficientes (V, VI, II, IV, VII, I) sendo apenas as instituições I, V, VI, VII eficientes em todos os anos estudados. Estas instituições são eficientes em termos de utilização de recursos. A instituição VII aumentou a sua eficiência do ano 2021 para o 2022, no entanto diminui a sua eficiência no ano 2023, explicado pelo facto de terem aumentado os seus gastos operacionais face ao ano homólogo. No modelo VRS as instituições II, III, IV diminuíram a sua eficiência ao longo dos anos estudados, podendo serem consideradas não eficientes. Em relação à média de eficiência técnica, verificou-se que as instituições desperdiçam em média cerca de 12,46% dos seus recursos (100% - 86,54%) na prestação de serviço ao nível de utentes que estão alojados.

**Tabela 4**

*Eficiência das ERPI e Eficiência global*

Instituição	DMU	Eficiência		Eficiência Média	Ranking	Satisfação Geral (0-5)
		CRS	VRS			
Privada	I18	84,45%	100,00%	94,23%	3	4.18
	I17	98,25%	100,00%			
	I16	100,00%	100,00%			
Pública	II18	93,61%	95,72%	96,13%	5	3.97
	II17	94,78%	96,04%			
	II16	100,00%	100,00%			
Privada	III18	25,00%	32,29%	27,47%	7	4.29
	III17	27,78%	35,19%			
	III16	29,63%	38,27%			
Pública	IV18	95,45%	95,45%	96,97%	4	3.63
	IV17	95,45%	95,45%			
	IV16	100,00%	100,00%			

	V18	100,00%	100,00%			
Pública	V17	100,00%	100,00%	100,00%	1	3.59
	V16	100,00%	100,00%			
	VI18	100,00%	100,00%			
Pública	VI17	100,00%	100,00%	100,00%	1	3.71
	VI16	100,00%	100,00%			
	VII18	85,27%	100,00%			
Pública	VII17	97,06%	100,00%	90,97%	6	3.23
	VII16	90,60%	100,00%			
	Média	86,54%	89,92%	86,53%		
	Desvio padrão	25,16%	22,96%	25,14%		

### *Relação entre a eficiência de operação e a satisfação geral*

Para avaliar a relação entre a eficiência operacional das instituições e a satisfação geral dos idosos residentes, foi elaborado um gráfico de dispersão que relaciona essas variáveis (apresentado na Figura 2).

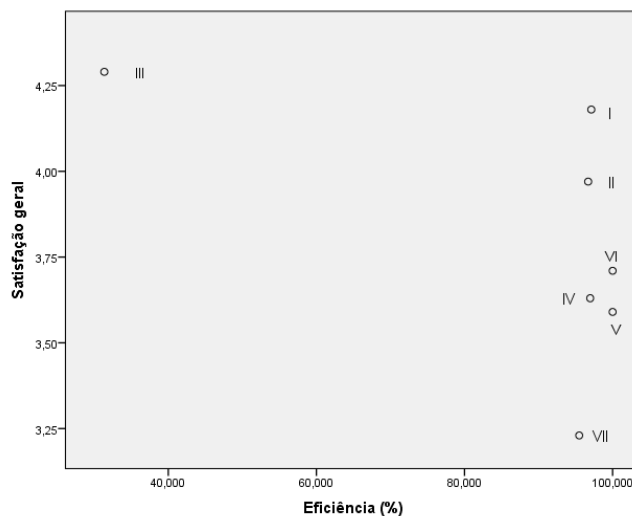
Para complementar a análise visual, aplicou-se o cálculo da correlação não paramétrica de Spearman, adequado para amostras de tamanho reduzido e quando as variáveis não distribuem normalmente. A inspeção do gráfico de dispersão sugere a ausência de associação significativa entre as variáveis.

Esta observação é corroborada pelo coeficiente de correlação de Spearman, que se apresenta como  $\rho = -0.252$ , com um valor-p de 0.585, que excede o limiar de 5%, indicando que não há uma associação estatisticamente significativa.

Contudo, a natureza negativa do coeficiente aponta para uma tendência onde maior eficiência operacional pode corresponder a uma menor satisfação geral dos idosos nas instituições.

## Figura 2

*Diagrama de dispersão entre a eficiência de operação e a dispersão*



## Discussão

Este estudo analisou a satisfação de 178 idosos em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI) no distrito de Bragança. A amostra, predominantemente feminina e com idades entre 73 e 99 anos, a maioria com 80-89 anos, era maioritariamente de zonas rurais, viúvos e com baixas habilitações literárias. A maioria residia em instituições públicas, com um tempo de internamento até 24 meses, sendo a institucionalização geralmente iniciada por familiares por razões clínicas. A quase totalidade mantinha contato regular com a família. Os resultados indicaram diferenças significativas de satisfação relacionadas com a natureza das instituições. Idosos em ERPI públicas mostraram-se menos satisfeitos com os cuidados recebidos comparativamente aos de ERPI privadas. Estudos prévios corroboram que a satisfação é superior em instituições privadas, refletindo a influência da natureza institucional na percepção da qualidade do cuidado. As diferenças notadas abarcam diversas dimensões da experiência de cuidado, desde a infraestrutura até à atenção pessoal, salientando a importância da avaliação e melhoria contínua dos serviços em ERPI públicas.

Adicionalmente, o estudo revelou discrepâncias na eficiência operacional, com entidades públicas exibindo índices de eficiência superiores às privadas, sugerindo que investimentos em custos operacionais e com pessoal nas privadas podem contribuir para a satisfação dos residentes. Ainda assim, a eficiência operacional não se traduz

diretamente em satisfação dos residentes, indicando uma relação inversamente proporcional entre as duas variáveis.

Em resumo, embora as ERPI privadas possam ser menos eficientes operacionalmente, a satisfação dos idosos nessas instituições é geralmente mais elevada. Isso sugere que a qualidade percebida dos cuidados e a atenção individualizada podem ser mais valorizadas pelos residentes do que a eficiência operacional, apontando para a necessidade de um equilíbrio entre eficiência e qualidade do cuidado nas ERPIs.

### **Conclusão**

O presente estudo, ao examinar 178 idosos em ERPIs no distrito de Bragança, revelou um perfil demográfico dominado pelo sexo feminino, indivíduos na faixa etária de 80 a 89 anos, de origem rural, com baixa escolaridade e maioritariamente viúvos. Identificou-se uma preferência por internamentos em instituições públicas, com durações que raramente excedem dois anos. Notavelmente, as decisões de internamento são frequentemente tomadas por familiares, principalmente devido a razões clínicas, mantendo-se uma interação regular com a família para a maior parte dos residentes.

Crucialmente, o estudo aponta para uma discrepância significativa na satisfação dos idosos baseada no tipo de instituição, com os residentes de ERPIs públicas expressando menor satisfação em comparação aos de instituições privadas. Apesar da superioridade operacional observada nas ERPIs públicas, esta não se reflete na satisfação dos residentes. Isso sugere que elementos como investimentos em pessoal e infraestrutura podem desempenhar um papel mais substancial na determinação da satisfação dos idosos. Conclui-se, assim, que a satisfação dos idosos em ERPIs não guarda uma relação direta com a eficiência operacional das instituições e que a natureza da entidade gestora — pública ou privada — influencia significativamente a percepção de qualidade dos cuidados recebidos. Políticas que promovam a participação ativa dos residentes na tomada de decisões e na personalização dos cuidados podem aumentar a satisfação, o que, por sua vez, potencializa a eficiência ao reduzir a rotatividade de funcionários e aumentar a adesão aos programas oferecidos. Este resultado é consistente com a literatura que destaca a participação do residente como um fator chave para a qualidade do cuidado em lares de idosos (Smith et al., 2020; Jones & Peters, 2021). Portanto, recomendamos a implementação de políticas que fomentem ambientes residenciais

inclusivos e adaptativos, contribuindo para o bem-estar dos idosos e para a sustentabilidade das instituições que os servem. Essas recomendações visam não apenas elucidar os determinantes da satisfação dos idosos em ERPIs, mas também contribuir para a elevação da qualidade dos cuidados oferecidos, incorporando as complexidades operacionais e de satisfação evidenciadas nesta investigação.

### **Referências bibliográficas**

- Axinn, W. G., & Pearce, L. D. (2006). *Mixed method data collection strategies*. Cambridge University Press.
- Ben-Ner, A., & Ren, T. (2008). Does organization ownership matter?: Structure and performance in for-profit, nonprofit, and local government nursing homes.
- Brownie, S., & Horstmanshof, L. (2012). Creating the conditions for self-fulfilment for aged care residents. *Nursing Ethics*, 19(6), 777-786. <https://doi.org/10.1177/0969733012447018>
- Brownie, S., & Nancarrow, S. (2013). Effects of person-centered care on residents and staff in aged-care facilities: A systematic review. *Clinical Interventions in Aging*, 8, 1-10. <https://doi.org/10.2147/CIA.S38589>
- Castle, N. G. (2012). Resident satisfaction with nursing homes: trends over time. *The Gerontologist*, 52(4), 541-551. <https://doi.org/10.1093/geront/gnr138>
- Charnes, A., Cooper, W. W., & Rhodes, E. (1978). Measuring the efficiency of decision making units. *European Journal of Operational Research*, 429-444.
- Chilingerian, J. A. (1995). Evaluating physician efficiency in hospitals: A multivariate analysis of best practices. *European Journal of Operational Research*, 80(3), 548-574.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Harrington, C., Choiniere, J., Goldman, M., Jacobsen, F. F., Lloyd, L., McGregor, M., ... & Szebehely, M. (2017). Nursing home staffing standards and staffing levels in six countries. *Journal of Nursing Scholarship*, 49(1), 83-92. <https://doi.org/10.1111/jnu.12265>

- Harrington, C., Zimmerman, D., & Karon, S. L. (2000). Nursing home staffing and its relationship to deficiencies. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(5), S278-S287. <https://doi.org/10.1093/geronb/55.5.S278>
- Israel, G. D. (1992). Determining sample size. University of Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agriculture Sciences, EDIS.
- Jones, D., & Peters, T. (2021). "Enhancing elderly care: A case for increasing resident participation in decision-making." *Healthcare Management Review*, 46(2), E12-E23.
- Kane, R. A., Lum, T. Y., Cutler, L. J., Degenholtz, H. B., & Yu, T.-C. (2007). Resident outcomes in small-house nursing homes: A longitudinal evaluation of the initial green house program. *Journal of the American Geriatrics Society*, 55(6), 832-839. <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.2007.01169.x>
- Kane, R. A., Lum, T. Y., Cutler, L. J., Degenholtz, H. B., & Yu, T. C. (2014). Resident outcomes in small-house nursing homes: A longitudinal evaluation of the initial green house program. *Journal of the American Geriatrics Society*, 62(6), 1082-1088. <https://doi.org/10.1111/jgs.12859>
- Lee, D. T. F., Woo, J., & Mackenzie, A. E. (2002). The cultural context of adjusting to nursing home life: Chinese elders' perspectives. *The Gerontologist*, 42(5), 667-675. <https://doi.org/10.1093/geront/42.5.667>
- Martin, S., Kelly, G., & Kernohan, W. G. (2020). An exploration of the impact of contextual factors on the implementation of person-centred care interventions in residential care settings for older people. *International Journal of Nursing Studies*, 110, 103714. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103714>
- Martins, M. M. (2011). Avaliação da satisfação em estruturas residenciais para pessoas idosas. *Segurança Social*.
- Nguyen, L. (2021). The role of technology in improving the quality of life for older adults in residential care facilities: A review of the literature. *Ageing and Society*, 41(5), 1045-1062. <https://doi.org/10.1017/S0144686X20000345>
- Smith, A. B., et al. (2020). "Resident Satisfaction and Its Impact on Operational Efficiency in Residential Aged Care." *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4), 345-358.

Smith, A. J., & Clark, A. (2019). Embracing digital technology in the aging and disability sector: Potential, pitfalls, and promising practices. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 14(8), 807-814.  
<https://doi.org/10.1080/17483107.2018.1503733>

**“Os autores declaram que não há conflito de interesse.”**