

LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE LAZER DOS FAMILIARES DOS IDOSOS RESIDENTES EM ILPIS DA REGIÃO METROPOLITANA DE FLORIANÓPOLIS

Alexandre Marques Rocha¹

Resumo: O presente artigo propõe através de um levantamento de dados junto aos familiares/acompanhantes de idosos residentes em Instituições de Longa Permanência para Idosos da Região Metropolitana de Florianópolis com objetivo de identificar as necessidades de lazer desses clientes para entender e propor novos atrativos para esses familiares/acompanhantes que ficam ociosos em suas visitas. Foi aplicado questionário com 14 respondentes em duas Instituições da região de Florianópolis. Foram encontradas fragilidades na infraestrutura das ILPI's pesquisadas, porém mais de 90% dos clientes estão satisfeitos com o serviço prestado e recomendam para nos clientes, indicando que com novas ações de lazer a tendência é de o serviço ser mais completo e satisfatório para os familiares/acompanhantes dando uma experiência mais positiva durante as visitas.

Palavras-chave: ILPI; Lazer; Hotelaria; Idoso; Gerontologia.

Abstract: This article proposes through a data collection with the family/companions of elderly people living in Long-Term Care Institution in the Metropolitan Region of Florianópolis with the purpose of identifying the leisure needs of these clients to understand and propose new attractions for these family/companions who are idle on their visits. A questionnaire was applied with 14 respondents in two Long-Term Care Institution in the region of Florianópolis. We found weaknesses in the infrastructure of the Long-Term Care Institution surveyed, but more than 90% of the clients are satisfied with the service provided and recommend it to customers, indicating that with new leisure actions the tendency is for the service to be more complete and satisfactory for the family/companions giving a more positive experience during the visits.

Keywords: ILPI; Recreation; Hospitality Industry; Elderly; Gerontology.

1. INTRODUÇÃO

A alteração do padrão das famílias brasileiras juntamente com o aumento da expectativa de vida trazem algumas discussões necessárias para nossa sociedade perante esse envelhecimento populacional e aumento da população idosa. Uma dessas discussões são acerca das ILPIS - Instituições de Longa Permanência para Idosos, popularmente conhecida como casas de repouso, meio de hospedagem que atende idosos acima de 60 anos. ILPI é um

¹ Tecnólogo em Recursos Humanos UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí e Acadêmico do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do IFSC – Instituto Federal de Santa Catarina - Campus Florianópolis-Continente

termo sugerido pela SBGG - Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia, que posteriormente foi adotada pelos demais órgãos e pelo mercado.

Com a deficiência no atendimento do SUS (Sistema Único de Saúde) e também o aumento das doenças provenientes do envelhecimento, surge um novo desafio para o ramo da saúde, que é atender com qualidade idosos que possuem doenças que atingem pessoas com idade avançada, tais como Alzheimer, Parkinson, hipertensão arterial, catarata, osteoporose, osteoartrite, AVC (Acidente Vascular Cerebral), diabetes, entre várias que são provenientes do envelhecimento. Porém, muitas delas necessitam tratamento medicamentoso através de remédios de uso contínuo, e em outros casos cuidados paliativos como as demências degenerativas, por exemplo, o Alzheimer e Parkinson que ainda não possuem cura e se torna um desafio para as famílias realizarem esses cuidados em suas residências. As ILPIs surgem neste mercado para atender clientes/pacientes fragilizados que em determinado momento de sua vida, necessitam de cuidados nas suas atividades básicas de vida diária como alimentação, locomoção e higiene pessoal. (WATANABE, DI GIOVANNI, 2009 apud CAMARGOS, 2014)

Conforme projeção populacional realizada pelo IBGE (2018), no Brasil estima-se que em 2030 a população idosa no Brasil será de aproximadamente 25% do total da população. Considerando que a população entre 18 e 59 anos será de 50%, teremos adolescentes e idosos em um mesmo patamar populacional.

Em 2000, “aproximadamente 25 milhões de habitantes, dos quais 2,3 milhões com 60 anos ou mais de idade, correspondendo a 9,2% do total da sua população” eram idosos (CHRISTOPHE, 2009, p. 10). Proporcionalmente sendo a segunda região com mais idosos no Brasil. Já Cornélio, De Godoy (2013) trazem dados que encontraram 103 mil idosos residentes em ILPI em 2000.

O Estatuto do Idoso (2003) traz alguns direitos para essa população, entre estes destacamos o artigo 3º que traz o direito ao lazer, qual será tratado mais adiante.

A Anvisa através da RDC (resolução de diretoria colegiada) 283/2005 formata as condições básicas de funcionamento de uma ILPI, onde ela indica o que as instituições devem realizar de atividades, sejam recreativas, culturais, físicas com os idosos e também regulamenta sobre a infraestrutura, trazendo exigências de espaços de lazer e convivência para os idosos, sendo: sala de convivência, sala para atividades coletivas e sala de apoio individual sócio-familiar. Também exige um espaço externo descoberto para convivência e desenvolvimento de atividades ao ar livre. Porém, ela trata apenas de locais de lazer para os idosos.

Uma das discussões pertinentes é como utilizarmos o tempo livre e em quais atividades de lazer depender esse tempo. Marcellino (1996, p. 29) considera que “o lazer ligado ao aspecto tempo envolve liberação das obrigações profissionais e também familiares, sociais e religiosas.”.

No contexto de uma sociedade que está cada vez mais em busca de experiências positivas e na busca por qualidade de vida e bem estar, estar preparado para receber e atender essas expectativas é primordial para ter resultados no atendimento de idosos e familiares nas ILPIs. Werneck (2018, p. 297) traz a reflexão do lazer “sendo um campo autônomo, dotado de características próprias, que ocorre em um tempo/espaço específico.” dessa forma trazendo o contexto do usufruto do tempo, ofertar atividades para os idosos e familiares é muito importante e primordial para o desenvolvimento. É claro que deve-se considerar a viabilidade econômico-financeira de cada ILPI e cada idoso/família. Instituições com maior estrutura e clientes com maior poder aquisitivo possivelmente devem ter condições de acesso a melhores recursos de lazer dentro das ILPIs, porém não se descarta atividades de lazer a um baixo custo ou em instituições com estrutura mais enxuta.

É papel das instituições ofertar atividades de lazer compatíveis com perfil de cada idoso residente lá, sejam atividades ativas como pintura, dança, desenhos, caça palavras, até mesmo atividades de observação como cinema, teatro, audiovisuais, etc. O que importa é que cada atividade tenha relevância e importância para cada idoso e que seja prazerosa e confortável.

A prestação de serviços tem como característica a simultaneidade, onde ela é efetivamente executada quando existe o consumo ao mesmo tempo. Tomamos como exemplo uma sessão de fisioterapia, ela ocorre somente quando o atendimento é executado na pessoa idosa. Assim como uma atividade cognitiva ou um teste de memória é aplicado por uma Terapeuta Ocupacional.

Temos então duas vertentes para serem avaliadas que é a prestação do serviço ao tomador que é o idoso e ao responsável por ele que habitualmente é o familiar cuidador/responsável legal/responsável financeiro. Creutzberg (2007, p. 149) ressalta essa importância do familiar no processo de cuidado e bem estar da pessoa idosa, onde “A função da família é criar e manter um ambiente propício aos relacionamentos significativos” e ainda que “nenhum outro sistema parcial pode substituí-la.”. O papel da ILPI é de dar ao idoso cuidado, atenção, carinho e respeito, mas o maior sentimento de todos: O amor, é um papel da família e que faz muita diferença no dia a dia.

Creutzberg (2007) traz ainda duas reflexões muito interessantes, onde por mais que a ILPI estimule e se proponha a incluir a família no processo do cuidado, depende do familiar querer e se disponibilizar a isso, tem que ser natural e espontâneo. Outra é que em sua pesquisa constatou que as famílias participam mais nas festividades, onde atuação é mais presente.

Têm-se então o entendimento que muitas vezes as famílias não frequentam com maior quantidade as ILPIs e as visita aos idosos pelo fato de não ter o que fazer durante este período, pode então gerar um questionamento. Será que tendo atividades para as famílias assim como tem para os idosos, a participação e frequência das visitas aumentará? Santos et al. (2014, p. 975) aponta que “muitas vezes, a institucionalização dos idosos implica na diminuição dos vínculos familiares, que talvez já fossem poucos ou quase inexistentes.” tal realidade coletada de uma pesquisa realizada em uma ILPI pública e filantrópica, mas que norteia as relações entre família x pessoa idosa e ILPI, onde constantemente existe esse processo da prestação de serviço dúbia.

A vantagem que na prestação de serviços se tem liberdade de criação, e permite ao gestor personalizar ou customizar para seu cliente o “produto” serviço.

Diversos autores do marketing trazem as características da prestação de serviços que são a intangibilidade, heterogeneidade, simultaneidade e inseparabilidade. Segundo Fitzsimmons, Fitzsimmons (2014, p. 26) “o ato de prestação de serviços é considerado a partir de duas dimensões: quem ou o que é o beneficiário direto do serviço; e a natureza tangível do serviço.”.

Em uma ILPI a simultaneidade do serviço ocorre quando é prestado ao idoso que é o tomador/beneficiário. O familiar não faz parte deste processo, ele apenas vem visitá-lo e observa, quando ocorre durante sua visita, alguma prestação desses serviços seja na alimentação, higiene, auxílio em alguma atividade que o idoso necessite ou em algum momento de lazer. Para o familiar a satisfação muitas vezes é saber se aquele idoso está bem de saúde ou não. Neste contexto, a satisfação da pessoa idosa (quando possui lucidez) é muito ligada a qualidade do serviço prestado a ela. Mas a satisfação do serviço prestado para um familiar, como ele não é o tomador do serviço, se torna mais desafiadora.

Fortaleza (2014) ressalta que “A capacidade de sobrevivência e o crescimento de uma pequena e média empresa são diretamente proporcionais à sua capacidade de se diferenciar, de oferecer algo que a distinga.” assim, entender a necessidade do cliente se faz primordial para manter-se competitivo no mercado e conseguir satisfazê-lo.

Com essa demanda de atendimento a idosos prevista e a crescente competitividade entre ILPIs, todos buscam ter diferenciais e ser a primeira opção para os clientes. Para isso, surge a necessidade de mensurar a qualidade do serviço prestado e verificar a percepção de seus clientes/pacientes referentes a todos seus serviços prestados, dentre eles: alimentação, conforto, higiene, arrumação, atendimento e entretenimento.

Cada um de nós tem uma percepção diferente de qualidade, mas ela está também relacionada aos desejos que temos durante a aquisição do serviço. Em uma ILPI entendemos que esse desejo é ligado ao respeito, um bem cuidar, a uma infraestrutura e equipe capaz de dar todo suporte que o idoso residente precisar. Um desejo é o anseio de se ter mais satisfação do que é necessário. Os desejos nascem da vontade das pessoas de elevar essas condições a um nível além do estado de conforto mínimo (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001).

Portanto o entendimento de que a oferta de lazer, integração intergeracional e com a família é um determinante que impulsiona a qualidade dos serviços dentro das ILPI's e pode resultar em melhoria da qualidade e receita da organização.

Diante do exposto, chegou-se a pergunta de pesquisa. Quais são as necessidades de lazer para os acompanhantes/visitantes dos idosos em instituições de longa permanência para idosos? Para respondê-la o objetivo do estudo é propor atrativos de lazer para os acompanhantes de forma a fomentar uma experiência mais satisfatória dentro da ILPI melhorando a qualidade de vida dos idosos e aproximando as relações familiares.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ILPI Conceitos e Legislação

A grande realidade do mercado das ILPIs hoje no Brasil é que elas são confundidas com instituições de saúde, e esse estigma anotado a elas traz alguns pontos interessantes para serem confrontados. Afinal as ILPIs são residências assistidas de baixa complexidade ou instituições de atendimento clínico de média complexidade. Medeiros (2012, p. 3) enfatiza que “O mundo vivenciado na ILPI é extremamente complexo, tornando-se um ambiente de geração de significados, rico em simbolismos de rotinas, de costumes, de crenças, de rituais.”.

Um dado interessante trazido por Camarano (2010) é que os serviços mais frequentes nas ILPIs no Brasil são serviços médicos e de fisioterapia, correspondendo a 66,1% e 56% respectivamente.

Isso corrobora com o perfil das ILPIs perante ANVISA onde vão se estabelecendo no mercado brasileiro como um local destinado a idosos que devido sua condição de saúde, não tem mais capacidade de autocuidado nas suas atividades diárias e necessitam de cuidados especializados.

Existe ainda um paradigma na sociedade brasileira sobre a institucionalização de idosos, dentre eles se destacam os que permeiam o familiar da pessoa idosa:

Os motivos para a internação nas ILPIs incluem as dificuldades das famílias em acolhê-los por falta de espaço, recursos, estrutura familiar que respeite o idoso ou por incapacidade de cuidar deles devido a situações especiais como inserção dos membros no mercado de trabalho, abandono pela família, dificuldades de encontrar um cuidador, pobreza, viuvez e opção do próprio idoso por se achar um entrave. (DA SILVA JUNIOR, 2015, p. 1393).

A culpa e sentimento do julgamento da sociedade também são impactantes no processo decisório e funcionam como mecanismos de desconfiança no processo de institucionalização da pessoa idosa em uma ILPI.

Pollo, De Assis (2008, p. 34) contextualizam o cenário onde “até o momento inexistem dados exatos sobre o número de idosos institucionalizados no Brasil e a demanda por esse atendimento. A realidade é que, seja porque foram colocados nas instituições ou foram por conta própria, não há sinais de que a demanda por instituições irá diminuir.”.

2.2 Estrutura de serviços

Dessa forma as ILPIs necessitam se adaptar e oferecer melhores condições de atrativos e um equipamento mais satisfatório para dar um atendimento mais completo aos seus clientes. Creutzberg (2007) acredita que se têm um entendimento da sociedade que ao seio familiar ainda é o melhor local para o cuidado ao idoso, porém já se entende que a ILPI é uma alternativa no acolhimento dessas pessoas assegurando qualidade de vida e satisfação, tanto dos idosos como de suas famílias.

A concentração do serviço da ILPI é direcionada ao idoso, visto que os idosos normalmente são muito fragilizados e necessitam uma demanda de cuidados mais intensiva nas atividades diárias. Creutzberg (2007, p. 151) traz ainda que nas relações entre ILPI x pessoa idosa e família, identificou-se “a sensação de o familiar não ter o que fazer na ILPI, nem durante os momentos de visita, o que acaba por diminuir sua frequência e torná-las bem social assim, nada de participativo.”.

A realidade é que as ILPIs têm um custo muito alto de mão de obra na média de 52,5% do total do seu faturamento e um custo médio por residente de R\$ 717,91 (CAMARANO, 2010).

Isso acaba que indiretamente asfixiando as alternativas de investimento das empresas dependendo do seu porte e fazendo com que o serviço seja prejudicado e os familiares/visitantes fiquem com essa sensação de falta de atrativos.

Pollo, De Assis (2008, p. 36) relatam que projetos arquitetônicos podem apresentar soluções criativas e relativamente simples, como, por exemplo, local com plantas, quadros, fotografias, uso de materiais recicláveis, ambientes coloridos. Soluções essas que podem atender tanto aos idosos como os familiares/visitantes.

O IPEA (2008) fez um estudo das ILPIs na região Sul entre 2007 e 2008 e relatou em sua pesquisa que os serviços mais comuns nas ILPIs de Santa Catarina eram médico 81%, fisioterapia 54,8%, 27,4% relataram ter Terapia Ocupacional sendo que este profissional, apenas 2,5% tinha formação efetiva na área.

Para uma ILPI oferecer um leque de serviços para seus clientes nesse mercado tão homogêneo no aspecto de serviços de saúde é um diferencial competitivo significativo.

Embora durante a aquisição o cliente perceba apenas aspectos tangíveis do serviço como as instalações, empregados, ambiente, aromas, limpeza (CAMARANO, 2010).

O processo de conquista de um cliente de uma ILPI não é rápido como nos setores tradicionais de serviços, e demanda um cuidado em cada atendimento. Pollo, De Assis (2008, p. 33) traz esse tema onde “a família necessita de orientações, suporte psicossocial e acesso a rede de serviços”.

A confiança do familiar durante o cuidado dessa pessoa idosa é primordial para manutenção de um bom relacionamento.

Reter um cliente é deixá-lo satisfeito, assim como Lovelock (2001) conceitua as ofertas de serviços quando ultrapassam os níveis que os clientes tem como expectativa, tendem a resultar em uma percepção positiva.

Marino, Da Costa, Mondo (2011 apud LOVELOCK, 2006, p. 133), ”aponta que devido ao fato da produção em grande escala gerar produtos muito similares, disponibilizar um novo serviço ou um pacote de serviços agregado a um produto é um fator que também contribui para este crescimento.”.

Trabalhar com pacotes de serviços personalizados que atendam os interesses do familiar na aquisição do serviço e oferecer mais atrativos a esse tomador é uma estratégia a ser considerada. Creutzberg (2007, p. 151) considera que na comunicação com a ILPI “a

família, incluindo o próprio idoso, é que busca a ILPI como parceira nas demandas de cuidado” então se deve atentar e entender qual é a demanda de serviços que esse público necessita.

Marino, Da Costa, Mondo (2011, p. 136) apontam que “Deve ser definido conceito, a descrição detalhada do serviço e de suas características, ser realizado o desenvolvimento e o teste de serviço antes da possível comercialização.” e que “os serviços que são lançados por meio de um planejamento estruturado terão maior probabilidade de sucesso”. (MARINO, DA COSTA, MONDO, 2011 apud ZEITHAML E BITNER, 2003, p. 140).

2.3 Criação de produtos de lazer

Enxergar o familiar/visitante como consumidor é essencial, pois no atendimento ao idoso já ocorre uma gama de serviços diariamente, desde o cuidado até o estímulo durante as atividades de lazer que são realizadas.

O problema maior é que o familiar/visitante pouco participa desse processo, normalmente ele é envolvido nas atividades festivas como natal, aniversários, bingos, bailes e outras atividades coletivas em datas pré-definidas.

Marino, Da Costa, Mondo (2011), Pollo, De Assis (2008) corroboram que mudanças sutis podem trazer resultados significativos na melhoria de serviços como uma mudança de cor, melhoria de um jardim como um novo plantio.

Diferenciar-se no mercado é essencial para manter-se competitivo, ainda mais que as ILPIs possuem esse alto custo de operação, e aumentar a rentabilidade é primordial, seja com a venda de um novo serviço ou conquista de novos clientes.

Conforme Medeiros (2012), apenas 2,44% do dia os idosos têm a presença de pessoas externas as ILPIs e 46,25% estão sozinhos.

Um ponto a se considerar é que as ILPIs em sua maioria possuem ambientes para atividades de lazer como, espaço ecumênico, jardim, sala de TV, refeitório e 30,2% possuem bibliotecas e salas de Leitura. (IPEA, 2008).

Para Fedrizzi (2004 APUD STONEHAM & THODAY 1994) “espaços abertos bem projetados podem contribuir para uma melhor qualidade de vida dos idosos ao aumentar as oportunidades de atividades e interesses, ampliando os horizontes sociais e reduzindo sentimentos de isolamento para com o mundo exterior.”.

Fedrizzi (2004) relata ainda que em uma de suas pesquisas uma ILPI possuía um campo de futebol no pátio aberto a comunidade e este atraía crianças e adultos promovendo essa relação dos idosos com outras pessoas.

Essa integração da abertura de espaços privados para o acesso das pessoas vai ao encontro do conceito da economia colaborativa que está em amplo crescimento no mundo, com atividades de compartilhamento dos bens e serviços para gerar benefícios sociais e impacto econômico.

Da Costa, Silva, Júnior (2018, p. 9) “observam a grande necessidade de interação social entre as gerações e, principalmente, entre aqueles que possuem mobilidade reduzida, afirmando que é possível resgatar o convívio que existia entre eles, buscando melhor qualidade de vida as pessoas e juntamente inseri-las numa sociedade mais inclusiva.”.

O lazer pode ser uma brincadeira, um jogo, uma pintura, bordado, colagem. Pode ser trabalhada pelos próprios profissionais cuidadores e incluir os familiares no desenvolvimento das atividades até mesmo na prática de esportes e atividades físicas.

Alves De Moura, De Souza (2013), abordam que recursos financeiros do idoso/família e da ILPI influenciam diretamente na qualidade das atividades, que ações educativas sensibilizadoras são estratégias fundamentais para a prática do lazer e podendo ser palestras, capacitação de lideranças, campanhas educativas. (MARCELLINO 1996 APUD PINTO 2004).

Compreender essa necessidade se torna importante para que a ILPI possa focar seus esforços no planejamento de ofertas de produtos de lazer para atender seus idosos residentes e seus familiares/visitantes.

Santos (2011, p. 90) conceitua que “Consumir é lazer, diversão e sociabilidade; consumir é desejar e experimentar.”.

Aproximar os familiares/visitantes, idosos residentes e colaboradores no processo de construção do produto, seja através de pesquisa ou processo de cocriação são ferramentas de baixo custo que podem ser implantadas, de forma a levantar os anseios de todos os pares envolvidos.

De Moura, De Souza (2013) apontaram em sua pesquisa diversos tipos de atividades mais comuns praticadas em ILPIS e separou em três classificações: manuais, práticas corporais e sociais.

Essas atividades devem ser alinhadas com o objetivo da empresa para seus clientes e em sintonia com o planejamento da empresa com ações conjuntas e variadas conforme seu público-alvo, ofertando o melhor tipo de experiência para cada consumidor. (CABRERIZO, DOS SANTOS, 2015).

Ainda pode ser considerado que as experiências compreendem os sentidos: sabor, odor, visão, tato, cor, som, entre outros (MONDO, TALINI FIATES, 2016).

Do momento que o cliente chega ao estabelecimento um aroma diferenciado característico pode marcar esse consumidor, pois a limpeza já mencionada como catalisador de tomada de decisão, aliada a uma percepção positiva pode trazer resultados para a ILPI.

Conforme Cabrerizo, Dos Santos (2015, p. 4), “elaborar uma experiência para um determinado público tem como pretensão atravessar a fronteira da propaganda e instalar-se na memória do consumidor, criando um relacionamento da marca com aquela pessoa”.

Dessa forma Guimarães, Santos (2018 APUD PINE E GILMORE 2000, p. 169) afirmam que o consumo experiencial, “envolve diversas atividades, tais como entretenimento, educação, estética e escapismo, determinando as dimensões e níveis de participação do consumidor com o evento ou ambiente desenvolvido pela organização.”.

Assim, articular experiências mais assertivas tende a melhorar os resultados das ILPIs, aproximando os familiares/visitantes dos idosos proporcionando interação entre eles, reduzindo a ociosidade durante o dia, ocupando os ambientes de lazer oferecidos pela ILPI e fomentando novos modelos de ambientes e/ou atividades de lazer para toda a comunidade da ILPI.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foi utilizado como critério para a composição da amostra instituições privadas, de médio porte com no máximo 35 leitos, com registro e devidamente regularizadas com alvará de funcionamento e sanitário pela prefeitura da sede da ILPI. As instituições escolhidas são 1 onde o pesquisador atua e outra onde o pesquisador possui contato direto com a proprietária da ILPIs. As instituições pesquisadas estão localizadas na cidade de São José, região metropolitana de Florianópolis. Os estabelecimentos receberam nomenclatura ILPI “X” e ILPI “Y” para manter o sigilo das informações e dos respondentes conforme solicitação das ILPIs. Consideramos a ILPI X a instituição onde o pesquisador atua e ILPI Y a outra instituição selecionada.

3.1 Delineamento

Para tal, foi realizada uma pesquisa de natureza aplicada exploratória de caráter quantitativo, pois conforme Gerhardt, Silveira (2009, p. 33) a pesquisa quantitativa “tende a enfatizar o raciocínio dedutivo”, foi aplicado junto aos familiares e/ou acompanhantes dos

idosos que residem nas ILPIs. Optou-se por levantamento (*survey*), pois a intenção era saber a opinião e investigar durante a entrevista. Escolheu-se abordagem quantitativa para ter a referência do perfil do público respondente e ter dados efetivos dos respondentes da pesquisa em virtude do universo de pesquisa ser pequeno. (PRODANOV, DE FREITAS, 2013).

3.2 Instrumento e amostra

A amostragem foi coletada durante o mês de novembro de 2018. Foram entrevistados 14 familiares dos idosos residentes nas ILPIs, sendo 12 respondentes da ILPI X e 2 respondentes da ILPI Y.

3.3 Instrumento

Utilizou-se como instrumento de coleta questionário, composto de 23 perguntas fechadas e abertas sendo 9 perguntas objetivas com respostas compostas de: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Excelente; e 14 perguntas discursivas, escolheu-se esse formato em conformidade com Gerhardt, Silveira (2009, p. 39) que afirmam ser “um procedimento útil, especialmente em pesquisas exploratórias e descritivas.”, dessa forma os respondentes tinham liberdade para descreverem melhor sobre sua opinião.

4.4 Coleta e análise

As informações foram separadas conforme o tipo das perguntas, as objetivas foram separadas em gráficos e as descritivas analisadas conforme o perfil e direcionamento das respostas. Dessa forma, pode-se estruturar o entendimento de necessidades de lazer dos respondentes e também com tabela para análise das variáveis como traz Gerhardt, Silveira (2009, p. 58) onde se “interpreta os fatos não cogitados, rever ou afinar as hipóteses, para que, ao final, o pesquisador seja capaz de propor modificações”.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

A pesquisa realizada em duas Instituições de Longa Permanência para Idosos da região metropolitana de Florianópolis, sendo 12 respondentes da ILPI X e 2 Respondentes da ILPI Y, gerando um universo de 14 respondentes da pesquisa. Na ILPI X, 58,3% dos respondentes é gênero feminino e 41,7% masculino. Na ILPI Y o resultado foi composto de 50% masculino e 50% feminino.

As demais perguntas foram separadas em 9 perguntas objetivas com opções de Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Excelente; e 14 perguntas descritivas com objetivo de coletar opinião e identificar as necessidades de cada respondente.

4.2 Pesquisa com os familiares/acompanhantes

Quando perguntados sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela ILPI, no estabelecimento ILPI X 50% classificaram como Excelente, 41,7% como Bom e 8,3% como Ruim, na ILPI Y 50% classificaram como Excelente e 50% como Bom.

Quando perguntados sobre opinião da qualidade da limpeza e conservação da ILPI, no estabelecimento ILPI X 41,7% dos respondentes classificaram como Excelente, 50% como Bom e 8,3% como Regular e na ILPI Y 50% classificaram como Excelente e 50% como Bom.

Referente ao serviço de alimentação da ILPI, no estabelecimento X 33,3% respondeu como Excelente e 66,7% como Bom. Na ILPI Y 100% dos respondentes classificaram como Excelente.

Sobre a infraestrutura da ILPI X 16,7% classificaram como Excelente, 33,3% como Bom, 41,7% como Regular e 8,3% como Ruim. Na ILPI Y 100% dos respondentes classificaram como Excelente.

Sobre as atividades de lazer realizadas pela ILPI, no estabelecimento ILPI X, 16,7% classificaram como Excelente, 58,3% como Bom, 16,7% como Regular e 8,3% como Ruim, na ILPI Y 50% classificaram como Excelente e 50% como Bom.

Sobre a periodicidade das atividades na ILPI X 16,7% classificaram como Excelente, 66,7% como Bom, 8,3% como Regular e 8,3% como Ruim. Na ILPI Y 50% classificaram como Excelente e 50% como Bom.

Sobre avaliação dos profissionais da ILPI, no estabelecimento ILPI X 41,7% dos respondentes classificaram como Excelente e 58,3% como Bom, na ILPI Y 50% classificaram como Excelente e 50% como Bom.

Quando perguntados efetivamente sobre o profissional do setor de lazer das ILPIs, na ILPI X 33,3% dos respondentes classificaram como Excelente, 58,3% como Bom e 8,3% como regular, já na ILPI Y 100% dos respondentes classificaram como Excelente.

A última pergunta quantitativa tratou sobre a frequência da visita do familiar/acompanhante na ILPI. No estabelecimento ILPI X, 66,7% realizam visitas Semanais, 25% Quinzenal e 8,3% Mensal. No estabelecimento ILPI Y 100% dos respondentes realizam visitas semanais aos idosos residentes.

Quadro 1 – Resumo das avaliações. Comparativo entre ILPI X e ILPI Y.

	ILPI “X”				ILPI “Y”			
	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Percepção sobre qualidade dos serviços	8,3%		41,7%	50%			50%	50%
Limpeza e conservação		8,3%	50%	41,7%			50%	50%
Serviço de alimentação			66,7%	33,3%				100%
Intraestrutura de lazer	8,3%	41,7%	33,3%	16,7%				100%
Atividades de lazer	8,3%	16,7%	58,3%	16,7%			50%	50%
Periodicidade das atividades	8,3%	8,3%	66,7%	16,7%			50%	50%
Avaliação dos profissionais			58,3%	41,7%			50%	50%
Avaliação do profissional de lazer		8,3%	58,3%	33,3%				100%
		Semanal	Quinzenal	Mensal		Semanal	Quinzenal	Mensal
Frequência de visitas		66,7%	25%	8,3%		100%		

A segunda fase do questionário trouxe perguntas abertas para entender a opinião dos familiares/acompanhantes dos idosos referente aos serviços de lazer e seu entendimento sobre essas atividades.

4.4 Atividades de lazer e culturais

Ocorreram variações onde para a maioria, atividades como: caminhada, passeio ao ar livre e atividades físicas como fisioterapia e educação física são importantes. Considerando que a caminhada pode ser considerada uma atividade física acabou sendo o item mais importante para grande maioria, porém atividades como jogos, música, pintura, artes,

meditação e leitura também foram contempladas. Sendo que para 8 dos 14 respondentes o local de preferência pela realização das atividades é ao ar livre, 3 responderam que se interessam mais por atividades internas e 3 atividades internas e externas.

Existe o entendimento que atividades culturais são as mais importantes, e posteriormente atividades de socialização e físicas respectivamente.

Dá-se para fazer um paralelo, porque mesmo à maioria dos respondentes tendo preferência por atividades físicas como caminhadas, eles tem o entendimento que entre atividades culturais, de lazer ou socialização, a mais importante é a cultural, seguido da atividade de socialização. É compreensível, pelo fato do acesso a atividade física ser mais fácil e estimulada pelos meios de comunicação, busca por uma saúde mais significativa, em detrimento das culturais que não são tão valorizadas ou estimuladas e não se tem o acesso facilitado, ocorrendo em sua maioria com atividades pontuais e muitas vezes vinculadas ao investimento financeiro para ter-se o acesso.

4.4 Durante as visitas

As respostas foram das mais variadas, porém com metade dos respondentes informaram que não fariam mais visitas caso houvesse atividades de lazer para eles, muitos devido atribuições pessoais de rotina e também seu foco de visita ser a pessoa idosa. Alguns respondentes informaram que sim aumentariam as visitas e também para inclusive interagir mais com outros visitantes, familiares e também os profissionais do residencial.

Praticamente todos os respondentes (13) informaram que acreditam que suas visitas são positivas e contribuem para a melhoria da saúde do seu familiar idoso e um respondente não soube opinar sobre o tema.

A proposição de refeições por ser um momento importante para maioria das famílias surpreendeu, pois apenas 1 respondente afirmou que realiza refeições com a pessoa idosa e que traz consigo o alimento, 6 deles informaram que não realizam mas seria interessante como um café da manhã, café da tarde ou almoço e 4 respondentes informaram que não realizam refeições sendo que 2 destes não fariam refeições junto ao seu familiar na ILPI.

A maioria dos respondentes acredita que interação com crianças é importante e seria interessante na promoção da saúde da pessoa idosa e também seriam interessantes atividades e lazer com animais com ressalvas sobre o estado clínico de cada idoso e também se os mesmos tem afinidade com animais.

A maioria opinou que se sentem bem após a visita, acreditam que é positiva a visita, porém 1 dos respondentes relatou que as vezes se sente deprimido ou frustrado após a visita e outro não se sente bem pela situação que o pai se encontra e outro relatou ser positiva devida sua observação ao quadro clínico e verificar as providências que devem ser tomadas para melhorar. No geral os familiares saem com experiências positivas, mas também como visto anteriormente com motivações diferentes.

A maioria dos respondentes não leva mais os familiares para atividades externas ao residencial, alguns casos devido à dependência do idoso que nos casos dos acamados na grande maioria dos casos impossibilita a locomoção da pessoa idosa, outros não opinaram o motivo.

A oferta de atendimento psicossocial foi um quesito importante para eles sendo que 1 dos respondentes acredita desde que fosse estendido para os profissionais da ILPI.

4.5 Capacitação e atividades abertas ao público

Capacitações temáticas do envelhecimento foram consideradas importantes, tendo uma variação de atividades focadas apenas para familiares e outros com atividades abertas para público e a comunidade. 1 respondente não soube opinar.

Uma das propostas é a oferta de atividades de lazer aos familiares/acompanhantes com cobrança financeira, e nesse item as respostas variaram bastante, sendo que na ILPI X, 33,3% responderam que sim se fossem gratuitas, 25% que não pagariam por atividades de lazer e os outros 41,7% variaram em respostas que pagariam caso justificasse a contratação de materiais ou profissionais específicos, que não visto que já tem atividades de lazer próprias, mas que se fosse gratuita acredita que outras pessoas participariam, ou que analisariam o caso.

Todos os respondentes recomendam a ILPI onde seu familiar/idoso está residindo para outras pessoas.

Lazer para familiares e acompanhantes nas ILPIs ainda é um tema pouco trabalhado na literatura científica e pouco realizado na prática pelas empresas. Nesta pesquisa a ideia foi de elucidar o entendimento desses acompanhantes sobre o lazer durante as visitas ao residente idoso na ILPI.

4.6 Discussão dos resultados

A grande maioria dos respondentes está satisfeito com os serviços prestados. Chamou atenção na ILPI X com 1 respondente insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados.

Validou também a hipótese de que a frequência das visitas não aumentaria caso existam atividades de lazer para os familiares visto que devido à situação da saúde do familiar ou o objetivo da visita que é estar com ele não alteraria caso houvesse algum tipo de atividade paralela. Em contrapartida, alguns familiares mencionaram integração entre famílias e também com os colaboradores, o que dá uma margem para a gestão propor atividades em grupo. No questionário existiam mais duas perguntas com essa abordagem, uma sobre a capacitação em áreas do envelhecimento e outra sobre as atividades mais importantes e uma sobre o tipo de atividade, onde as de socialização foram importantes para os respondentes.

Corroborar com a ideia que as famílias são mais presentes em festividades e que a interação com as outras famílias também é importante para alguns. E foi significativo o resultado sobre a importância de refeições em família, estas que podem também ser ofertadas em grupo podendo ou não existir essa interação entre as famílias e também junto do seu familiar idoso na refeição, o que praticamente não existe atualmente no universo pesquisado.

O perfil dos familiares foi praticamente igual, sendo 58,3% do gênero feminino, que normalmente são os mais envolvidos no processo do cuidado da pessoa idosa.

Outro ponto interessante da pesquisa quando pensamos na profundidade e complexidade das ofertas de lazer, foi sobre as atividades importantes para os familiares/acompanhantes. Para a grande maioria, atividades simples como caminhada, passeio no pátio/gramado/natureza, música, quebra cabeça, brincadeiras com bola, leitura, meditação foram citadas. Vai ao encontro do que MARINO, DA COSTA, MONDO (2011), POLLO, DE ASSIS (2008) falam nas mudanças simples que podem surtir efeito desejado da gestão na melhoria do portfólio de serviços e também na percepção da qualidade dos serviços.

4.7 Ações propostas para as ILPIs

Trabalhar com a promoção de eventos de capacitação em gerontologia e envelhecimento em parceria com a comunidade, a ILPI pode buscar parcerias com ANG (Associação Nacional de Gerontologia), CEI (Conselho Estadual do Idoso), SBGG (Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia), Universidades como UFSC que possui o NETI (Núcleo de Estudos da Terceira Idade) que podem vir até a instituição e atender tanto aos familiares como a comunidade externa, este vindo e conhecendo também como potenciais clientes o empreendimento.

Outra sugestão são atividades intergeracionais com os idosos, muita famílias acham importante envolvimento de crianças e adolescentes com os idosos. A ILPI propondo ações que estimulem a vinda de jovens através de visitas de escolas, associações, grupos ou até mesmo eventos que estimulem os familiares a trazerem seus filhos, netos, sobrinhos vão contribuir com a melhoria dos vínculos familiares, bem estar dos idosos e conseqüentemente do ambiente da ILPI.

Já o fato de animais na instituição é um ponto que deve ser observado como muito importante, é sabido que o impacto positivo no tratamento de doenças com terapia assistida com animais é significativo. Porém existe uma questão sanitária que deve ser observada e verificada antes da realização de atividades desse porte. Entende-se que é uma alternativa em um mercado cada vez mais crescente. Inclusive para os familiares/acompanhantes trazerem seus animais de estimação durante as visitas as ILPIs, sejam em ambientes coletivos, privativos ou específicos para eles.

Outra proposição significativa é do atendimento psicossocial. Tanto na teoria como nas respostas foi sinalizado e tratado com importância e é uma demanda para a ILPI atuar fortemente com os idosos e familiares/acompanhantes, seja para melhoria dos vínculos familiares ou até mesmo para o entendimento do processo do envelhecimento. Pode ser um acompanhamento pontual da instituição ou pago, visto que alguns familiares sinalizaram que dependendo da atividade fariam o dispêndio financeiro. Caberia um estudo da ILPI para implantar o serviço e verificar a cobrança ou não.

Quanto à alimentação existem algumas alternativas, a proposição de ofertar em um primeiro momento aos familiares um café da tarde ou da manhã padrão hoteleiro, com opções de alimentos frescos, frutas, frios, salgados, doces e bebidas como café, sucos e chás, dando a liberdade para os familiares/visitantes se servirem juntamente com a pessoa idosa e podendo desfrutar de um momento de refeição que muitos familiares sinalizaram como valoroso. Uma opção seria também explorar os ambientes externos da ILPI nas refeições como até mesmo um piquenique.

Uma ultima sugestão de melhoria seria nas atividades físicas da instituição. Acredita-se que se a ILPI tiver a disposição um profissional que consiga interagir o idoso e o familiar em atividades no ambiente externo, traria uma satisfação para o familiar/acompanhante do idoso. Muitos deles destacaram as caminhadas como importantes e utilização dos ambientes externos nas atividades. Explorar a natureza em dias propícios seria um bom caminho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tornar uma experiência satisfatória dentro de uma ILPI não é um desafio fácil, pois é uma carga emocional muito forte que envolve o processo de cuidado e de sofrimento que as famílias e as pessoas idosas têm no processo de institucionalização.

Propor atrativos de lazer para os acompanhantes é uma estratégia interessante para trazer e fomentar uma experiência mais satisfatória dentro da ILPI, sensibilizando para despertar a importância dos vínculos familiares e das relações entre a família/acompanhante x ILPI e pessoa idosa. Isso faz muita diferença na qualidade de vida dos idosos.

O estudo foi importante para detectar essas necessidades e focar na promoção dessas atividades como impulsionador na melhoria da qualidade dos serviços da ILPI com seus clientes, dessa forma, conseguimos apontar alguns caminhos interessantes para a gestão poder realizar na ILPI para impulsionar o portfólio de serviços.

A pesquisa apontou limitantes no que diz respeito às atividades propostas com investimento financeiro ao familiar/acompanhante. Pelo fato do dispêndio financeiro ser significativo, muitos deles não fariam investimento, acredito que estudos sobre a relação custo x benefício de atividades de lazer com investimento financeiro em ILPIs é importante como sugestão de pesquisa para o segmento.

Outro limitante foi o de não levar o familiar/idoso para atividades externas ao residencial, visto que a pesquisa não fez o cruzamento da situação de dependência do idoso, causando esse limitante de não entendimento se o fato da atividade externa não ser realizado devido quadro de saúde fragilizado ou por opção do familiar/acompanhante.

Pesquisas são necessárias em instituições com infraestrutura mais encorpada, pois um quesito apontado foi a fragilidade de uma das instituições na infraestrutura, isso pode ter sido significativo no resultado da pesquisa, porém percebeu-se nos resultados que muitas ações simples serão efetivas para trazer qualidade e satisfação aos familiares/acompanhantes dos idosos. Principalmente quando elas tiverem o envolvimento de outras pessoas externas ao ciclo familiar.

As sugestões apresentadas levam em conta pequenas ações que para a ILPI não acarretarão grande investimento financeiro, são ações pontuais mais comportamentais e de mudança nos padrões das atividades.

6. REFERÊNCIAS

CABRERIZO, Amanda; DOS SANTOS, Luís Henrique. Marketing Experiencial e Consumo: Eventos de marketing como ferramenta prioritária do marketing experiencial. 2015.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Revista brasileira de estudos de população**, v. 27, n. 1, p. 232-235, 2010.

Características das Instituições de Longa Permanência para Idosos - Região Sul

Disponível em

<http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/Livro__CaractdasInstituicoesRegiao_Sul.pdf>. Acesso em 19 set. 2018.

CAMARGOS, Mirela Castro Santos. Instituições de longa permanência para idosos: um estudo sobre a necessidade de vagas. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 31, n. 1, p. 211-217, 2014.

CHRISTOPHE, Micheline. Instituições de longa permanência para idosos no Brasil: uma opção de cuidados de longa duração. **Rio de Janeiro: Escola Nacional de Ciências Estatísticas**, 2009.

CORNÉLIO, Graziela Félix; DE GODOY, Ilda. Perfil das instituições de longa permanência para idosos em uma cidade no Estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 16, n. 3, p. 559-568, 2013.

CREUTZBERG, Marion et al. A comunicação entre a família e a Instituição de Longa Permanência para Idosos. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 10, n. 2, p. 147-160, 2007.

DA COSTA, Andreia Aparecida; SILVA, Izadora Cristina Corrêa; JÚNIOR, Maurício da Costa Silvestre. O CONCEITO INTERGERACIONAL: A VIABILIDADE DE SUA APLICAÇÃO NOS ESPAÇOS PARA CONVIVÊNCIA ENTRE IDOSOS E CRIANÇAS. **Anais do Seminário Científico da FACIG**, n. 3, 2018.

DA SILVA JUNIOR, Renê Ferreira et al. “Fico aqui assim pensado na família”-sentimentos e percepções em ser idosa institucionalizada. **Revista de enfermagem UFPE on line-ISSN: 1981-8963**, v. 9, n. 10, p. 1392-1398. Rev enferm UFPE on line., Recife, 9(Supl. 10):1392-8, dez., 2015 1392

DEON, Rúbia Garcia; GOLDIM, José Roberto. Capacidade para tomada de decisão em idosos institucionalizados e não institucionalizados. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v. 21, n. 1, 2016.

DO IDOSO, Estatuto. Lei no 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília**, v. 3, 2003. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741.htm>. Acesso em 19 set. 2018.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços- Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

FORTALEZA, Isidro José. O MARKETING DE SERVIÇOS NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS: UMA ABORDAGEM TEÓRICA E REFLEXIVA. **Revista Inova Ação**, v. 1, n. 2, p. 41-58, 2014.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GUIMARÃES, Rosana Córdova; SANTOS, Eliane Ferreira. Trabalho Imaterial e Consumo: Um Olhar a Partir da Co-Criação e do Consumo de Experiências no Setor de Serviços. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 7, n. 1, 2018.

LOVELOCK, Christopher. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARCELLINO, Nelson Carvalho. **Estudos do lazer: uma introdução**. 2. ed. Campinas: Autores Associados, 1996.

MEDEIROS, Paulo Adão de. O estudo do uso do tempo de idosos institucionalizados. 2012.

MARINO, Felipe; DA COSTA, Jane Iara Pereira; MONDO, Tiago Savi. Ampliando o Portfólio de Serviços: Um Estudo Sobre o Plano Odontológico Unimed na Grande Florianópolis-SC. *Revista de Administração*, p. 131-145, 2011.

MONDO, Tiago Savi; TALINI, Mariana Carla; FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. A qualidade de serviços em atrativos turísticos de Florianópolis à luz da teoria do turismo de experiência. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 4, n. 2, 2016.

POLLO, Sandra Helena Lima; DE ASSIS, Mônica. Instituições de longa permanência para idosos-ILPIS: desafios e alternativas no município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 11, n. 1, p. 29-43, 2008.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico-2ª Edição**. Editora Feevale, 2013.

RESOLUÇÃO–RDC. 283, DE 26 DE SETEMBRO DE 2005. **Dispõe sobre o regulamento técnico para**, 2005. Disponível em:

<<https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/index.php/legislacao/item/rdc-283-de-26-de-setembro-de-2005>>. Acesso em 19 set. 2018.

SANTOS, Naiana Oliveira dos et al. Percepção de trabalhadores de uma instituição de longa permanência para idosos acerca da família. **Texto & contexto enfermagem. Florianópolis. Vol. 23, n. 4 (out./dez. 2014), p. 971-978**, 2014.

SANTOS, Norberto Nuno. Lazer tempo livre e novos consumos. **Novas dimensões do consumo na sociedade contemporânea**, 2011.

SHETH, Jagdish N.; MITTAL, Banwari; NEWMAN, Bruce I. Comportamento do cliente. **São Paulo: Atlas**, 2001.

WATANABE, Helena Akemi Wada; DI GIOVANNI, Vera Maria. Instituições de Longa Permanência para idosos (ILPI). **BIS. Boletim do Instituto de Saúde (Impresso)**, n. 47, p. 69-71, 2009.

WERNECK, Christianne Luce Gomes. Significados de recreação e lazer no Brasil: Reflexões a partir da análise de experiências institucionais (1926-1964). 2003.