



VI Encontro  
de  
Jovens  
Investigadores

5 de dezembro de 2019

**VI Encontro de Jovens Investigadores  
do Instituto Politécnico de Bragança**  
Livro de resumos

## Estruturas residenciais para idosos: relação entre a satisfação no serviço e a eficiência de operação

Kleiver Sanchez<sup>1</sup>; Jorge Alves<sup>2</sup>; Clara Vaz<sup>3</sup>; Catarina Certo<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>2</sup> jorge@ipb.pt, Unidade de Investigação Aplicada em Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>3</sup> clvaz@ipb.pt, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>4</sup> NursID Cíntesis, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Portugal

### Resumo

Atualmente, assiste-se a uma época jamais vivenciada na história mundial. O índice de envelhecimento aumenta exponencialmente assim como a esperança média de vida das sociedades ocidentais. Para fazer face à tendência crescente do envelhecimento populacional e colmatar as necessidades emergentes, criaram-se as Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI), estruturas que atendem as necessidades de saúde e sociais dos idosos. Objetivou-se identificar qual o grau de satisfação que os idosos têm nas ERPIs e perceber se existem diferenças entre ERPI de cariz público ou privado, assim como entender se a eficiência de operação influencia a satisfação dos utentes destas instituições. Foram aplicados 178 questionários de avaliação da satisfação em 7 instituições públicas e privadas do distrito de Bragança. Para avaliar a eficiência operacional das ERPIs foi utilizado o modelo *Data Envelopment Analysis* (DEA). Em geral, os idosos residentes nas ERPIs apresentam valores razoáveis de satisfação, evidenciando melhores resultados as instituições de cariz privado. No que concerne aos resultados da eficiência económica, constatou-se que as instituições de cariz público apresentavam índices mais elevados de eficiência económica, o que se traduz numa menor satisfação por parte dos residentes em ERPIs.

**Palavras-chave:** estruturas residenciais para idosos; eficiência; satisfação; *data envelopment analysis*.

## Residential structures for the elderly: relationship between service satisfaction and operational efficiency

Kleiver Sanchez<sup>1</sup>; Jorge Alves<sup>2</sup>; Clara Vaz<sup>3</sup>; Catarina Certo<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>2</sup> jorge@ipb.pt, Unidade de Investigação Aplicada em Gestão, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>3</sup> clvaz@ipb.pt, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>4</sup> NursID Cíntesis, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Portugal

### Abstract

Today we are witnessing a time never experienced in world history, the rate of aging increases exponentially as does the average life expectancy of western societies. In order to cope with the growing trend of population aging and to meet emerging needs, the Residential Structures for the Elderly (RSE) were created, structures that address the health and social needs of the elderly. The objective was to identify the degree of satisfaction that the elderly have in the RSE and to understand if there are differences between public and private RSE, as well as to understand if the operating efficiency influences the satisfaction of the users of these institutions. 178 satisfaction assessment questionnaires were applied to 7 public and private institutions in the Bragança district. Data Envelopment Analysis (DEA) model was used to evaluate the operational efficiency of the RSE. In general, the elderly residents in these institutions have reasonable values of satisfaction, showing better results in private institutions. Regarding the results of economic efficiency, it was found that public institutions had higher rates of economic efficiency, which translates into lower satisfaction in RSE residents.

**Keywords:** residential structures for the elderly; efficiency; satisfaction; *data envelopment analysis*.