

## **SATISFAÇÃO DOS IDOSOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CAMPINA GRANDE/PB**

Thaís Ferreira Lima<sup>1</sup>; Maria Valdenize Melo da Silva<sup>2</sup>; Jacqueline Silva Santos<sup>3</sup>;  
Alecsandra Ferreira Tomaz<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidade Estadual da Paraíba (*thays\_ferreyra10@hotmail.com*)

<sup>2</sup>Universidade Estadual da Paraíba (*denizemelo10@hotmail.com*)

<sup>3</sup>Universidade Estadual da Paraíba (*jack\_laane@hotmail.com*)

<sup>4</sup>Universidade Estadual da Paraíba (*alecsandrafisio@yahoo.com.br*)

### **RESUMO**

Com o aumento dos grupos etários mais velhos necessita-se de formulação de políticas para enfrentar os novos desafios e uma construção de uma infraestrutura que permita um envelhecimento ativo. Sabendo das suas demandas por serviços de maior qualidade esse trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos idosos de centro de convivência de Campina Grande/PB em relação aos serviços públicos e assistência prestada. A pesquisa possui um caráter descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, realizada em cinco grupos de convivência no município de Campina Grande no estado da Paraíba. Realizada com 124 idosos, sendo 4 perda utilizando um questionário com cinco quesitos, tendo como base perguntas e um domínio do questionário WHOQOL-BREF. Os resultados mostram que 35,83% dos idosos estão nem satisfeito nem insatisfeito com serviços de saúde, 45,84% dos idosos estão satisfeitos com os transportes coletivos, e estão satisfeitos com a moradia e consideram o ambiente físico que vivem saudável, e 35,83% dos idosos tem apenas orçamento suficiente para suprir suas necessidades. Baseando-se nos dados apresentados é possível perceber que apesar das melhorias e das conquistas alcançadas pelos participantes, ainda há muitos desafios a ser superados, com a instalação de serviços de acordo com a demanda específica da população idosa.

Palavras-chaves: Envelhecimento da população, Saúde do idoso, Assistência ao idoso.

### **ABSTRACT**

With the increase of older age groups need up policy-making to meet the new challenges and build an infrastructure that allows for active aging. Knowing their demands for higher quality services that work aims to evaluate the satisfaction of living of senior center of Campina Grande / PB in relation to public services and assistance provided. The research has a descriptive, cross-sectional, quantitative approach character, performed in five community groups in the city of Campina Grande in the state of Paraíba. Performed with 124 elderly, 4 loss using a questionnaire with five questions, based on questions and a domain of WHOQOL-BREF questionnaire. The results show that 35,83% of the elderly are neither satisfied nor dissatisfied with health services, 45,84% of seniors are satisfied with the public transport, and are satisfied with the villa and consider the physical environment healthy living, and 35,83% of seniors have only enough budget to meet their needs. Based on the presented data you can see that despite the improvements and achievements made by the

participants, there are still many challenges to be overcome with the installation service according to demand specifies the elderly population.

Key words: Demographic Aging; Health of the Elderly; Assistance to the elderly

## INTRODUÇÃO

Em 2050, o Brasil defrontar-se-á com a difícil situação de atender uma sociedade mais envelhecida do que a da Europa atual, onde uma transição etária muito mais lenta, concomitante com o desenvolvimento social e econômico, não foi capaz, ainda, de convertê-la numa sociedade justa para todas as idades. Assim com o aumento dos grupos etários mais velhos as desigualdades tendem a crescer, necessitando dessa forma de formulação de políticas para enfrentar estes desafios que são instrumento de superação dos problemas por ela mesma gerados e infraestrutura que permitam um envelhecimento ativo<sup>1</sup>.

A alteração demográfica atingida pelo envelhecimento populacional influenciará o aumento da frequência de utilização dos serviços de saúde e serviços públicos<sup>2</sup>. A sua velocidade do processo de transição pelo país nas últimas décadas traz uma série de questões cruciais para gestores dos sistemas de saúde, com repercussões para a sociedade como um todo, especialmente num contexto de acentuada desigualdade social, pobreza e fragilidade das instituições, resultando em uma maior procura dos idosos por serviços de saúde<sup>3</sup>.

A demanda por cuidados de saúde relacionada à população idosa é diferente daquela apresentada pelo resto da sociedade, necessitando de políticas públicas e serviços direcionados a esse grupo de pessoas<sup>4,1</sup>. Fazendo-se questionar se esses serviços estão preparados para a demanda atual e se estão sendo oferecidos com qualidade de modo a suprir as novas necessidades da população idosa. Sendo necessárias essas informações para subsidiar a tomada de decisão e planejamento de ações para essa população.

Sabendo das suas demandas por serviços de maior qualidade esse trabalho tem como objetivo avaliar a satisfação dos idosos de centro de convivência de Campina Grande/PB em relação aos serviços públicos e assistência prestada.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa possui um caráter descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, realizada em cinco grupos de convivência no município de Campina Grande no estado da Paraíba. A coleta de dados ocorreu no período de setembro de 2014 a maio de 2015. Ocorrendo em concomitância ao horário de funcionamento de cada grupo.

Os cinco grupos de convivência de idosos escolhidos para o estudo estão localizados nos bairros da Liberdade, Monte Castelo, Cuités, Ramadinha, localizados na cidade de Campina Grande/PB. Funcionando um grupo por bairro, exceto o último no qual houve dois desses grupos. Este trabalho fez parte de um estudo inerente ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), intitulado “Qualidade de Vida e Capacidade Funcional de Idosos Participantes de Grupo de Convivência”. Os bairros encontram-se em diferentes comunidades e um deles abrangem idosos de todos os bairros.

Inicialmente os participantes assinaram um Termo de Compromisso Livre e Esclarecido e obteve respaldo nos aspectos éticos relativos à pesquisa com sujeitos humanos, conforme a Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS.

Participaram da pesquisa 124 idosos sendo que 4 foram perda, escolhidos por acessibilidade de forma não probabilística, levando em consideração os idosos que frequentassem regularmente os grupos supracitados, a faixa etária igual ou superior a 60 anos, com estado de cognição preservado e que desejassem participar da pesquisa. Foram excluídos do estudo indivíduos com algum tipo de agravo que não permitisse a comunicação.

O instrumento para sua avaliação foi um questionário com cinco quesitos para avaliar de modo global a satisfação com os serviços públicos sendo uma avaliação superficial e objetiva, tendo como base perguntas e um domínio do questionário WHOQOL-BREF. É um instrumento que possui 24 facetas que compõem o instrumento original. Compreende quatro domínios das quais objetiva analisar, relações sociais e o meio ambiente<sup>4</sup>.

As perguntas se enquadram nos quesitos seguintes: Quão saudável é o ambiente físico que você vive; Quão satisfeito com as condições que você mora; Quão satisfeito você está com os serviços de saúde; Quão satisfeito você está com o meio de transporte; você tem dinheiro para satisfazer as suas necessidades; Em que medida você tem oportunidade de lazer. As respostas variam de 1 a 5, quanto maior a pontuação melhor a qualidade de Vida do domínio.

Após a coleta dos dados, os mesmos foram submetidos à análise através da estatística descritiva com o uso de planilha do Excel (Office do Microsoft, versão 2007).

A coleta ocorreu no próprio local do grupo de convivência, após o agendamento com os coordenadores de cada centro. A resposta do questionário aconteceu de forma individual, e foi preenchido pelo examinador, conforme a indicação do idoso.

Esta pesquisa foi aprovada pelo comitê de ética da Universidade Estadual da Paraíba. O estudo segue conforme a Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS, CAEE 35607914.7.0000.5187.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A pesquisa contou com 124 idosos, de forma que quatro foram considerados perda, sendo inclusos na pesquisa 120 idosos. Dos idosos entrevistados 85% eram do sexo feminino, com faixa etária predominante entre 70 a 79 anos com uma percentagem 44,2%, sendo que entre os participantes 75,6 % sobrevivem com 1 salário mínimo em sua maioria advindo de aposentadoria ou pensões. E 72,4% dos idosos não possuíam cônjuge, bem como 73,2% dos gerontes apresentavam escolaridade de até 4 anos de estudo.

O primeiro item a ser avaliado refere-se à satisfação dos idosos em relação aos serviços de saúde. Em que dentre um valor de 1 a 5, de modo que 1 seria um total descontentamento e 5 sua maior satisfação, apresentou uma média 3,1 das questões, indicando que os idosos mostram-se razoavelmente satisfeitos. Sendo que 35,83% dos idosos estão nem satisfeito nem insatisfeito, 26,67% dos idosos

apresentam-se satisfeitos com estes serviços, 17,5% estão insatisfeitos, 10,3% muito satisfeito e 9,17% muito insatisfeito.

A não aprovação total dos serviços de saúde perante Louvison<sup>5</sup> trata-se da dificuldade de acesso e organização dos serviços que não estão voltados as necessidade do idoso, observa-se que o acesso à saúde tende a ser pior para aqueles em piores condições socioeconômicas.

Alguns dos principais problemas referem-se ao aumento das dificuldades de acesso aos serviços de saúde e aos medicamentos. A necessidade de pagar pela consulta, de fato que transforma o poder aquisitivo do usuário em fator determinante de acesso aos serviços de saúde. A forma de organização do atendimento médico foi também outra importante fonte de empecilho para os idosos. Além disso, é preciso enfrentar longas filas durante muitas horas para conseguir fichas para consultas médicas nos postos de saúde e também há dificuldades para marcar uma consulta ou para ser atendido gratuitamente<sup>6</sup>. Os idosos dos centros de convivência reportam que além do longo tempo de espera para a realização de consultas e exames em alguns centros de atendimento médico não há profissionais para atendê-los.

Além de ocorrer enorme carência de profissionais treinados, com formação específica e cursos reconhecidos pela qualidade acadêmica na área de saúde do idoso<sup>3</sup>. Havendo dessa forma uma desproporção entre a população a ser cuidada e o número de trabalhadores disponíveis<sup>7</sup>.

No que se refere aos transportes públicos este item apresenta uma média de 3,6 o que significa dizer que os idosos estão no limiar de satisfação e insatisfação com meios de transporte. De modo que 45,84% dos idosos estão satisfeitos com os transportes coletivos, 25,83% estão nem satisfeito nem insatisfeito, 15,83% mostram-se muito satisfeitos, 8,33% demonstraram insatisfação e 4,17% estão muito insatisfeitos.

A gratuidade dos transportes públicos urbanos tem sido uma grande conquista para o idoso, por isso uma parcela significativa deles mostra-se satisfeitos.

Porém há alguns desafios encontrados entre eles: Omissão de motorista a (83) 3322.3222 contato@cieh.com.br

solicitação do idoso para o uso do transporte é corriqueira; Dificuldade do passageiro utilizar os assentos preferenciais; Risco de acidentes devido não esperar o idoso sentar-se; dificuldade de acesso a subida e a descida, não havendo uma adaptação para o geronte<sup>8</sup>. Apesar dos ganhos como uso de assentos preferencias, só há apenas duas vagas gratuitas reservadas aos idosos, além do difícil acesso a algumas paradas de ônibus<sup>9</sup>, de modo que existem muitas mudanças a serem alcançadas objetivando proporcionar maior segurança e qualidade de vida.

Na pesquisa os idosos também se reportaram o contentamento com o local onde residem, essa modalidade obteve média 3,95, mostrando no quesito satisfação regular. Porém em números percentuais, a maioria partes dos idosos que participam de centros de convivência está satisfeitos com suas condições de moradia (50,83%). Além disso, foi questionado sobre quão saudável era o ambiente que viviam, e a resposta apresentou uma média de 3,75, manifestando uma regularidade considerada mais ou menos saudável, com um percentual equivalente a 34,17%.

O último questionamento referente à situação financeira, em que interrogou-se se o idoso possuía dinheiro para suprir suas necessidades e foi obtida uma média de 3,1, de modo que 47,5% dos idosos apresentavam uma renda considerada razoável e 25,84% sentiam que tinham muito pouco para sobreviver, 15% consideravam apresentar o suficiente para o seu dia a dia, 10,83% estavam completamente satisfeitos com a sua renda atual e 0,83% afirmavam não ter nenhuma renda. Já como visto nessa pesquisa em que 75,6 % sobrevivem com 1 salário mínimo. Estes resultados são semelhantes ao estudo de Costa et al.,<sup>10</sup> em que os idosos estavam insatisfeitos com suas finanças, tendo em vista que os brasileiros têm uma renda familiar *per capita* menor que um salário mínimo, com população estudada desprovida economicamente de meios que propiciem um bem-

estar nessa fase da vida, que demanda gastos com a saúde, moradia, alimentação e lazer, e também o seu emprego em medicamentos. Ainda foi visto que dos idosos frequentadores dos centros de convivência 75,6% tinham renda individual de um salário mínimo.

## **CONCLUSÃO**

Com esta pesquisa é possível perceber que os serviços públicos de saúde, ainda não estão adaptados para atender as demandas e suprir as necessidades da saúde do idoso, de modo que os mesmos não estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados.

No que se refere aos transportes públicos, ainda necessitam de melhorias para que os idosos tenham segurança e também há a premente necessidade de conscientização dos passageiros e motoristas sobre os direitos dos idosos.

Além disso, os idosos de centros de convivência não apresentam renda suficiente para as suas necessidades básicas, tendo em vista que sua grande maioria vive apenas com 1 salário mínimo advindo de aposentadoria ou pensão.

Tendo base nos dados apresentados, é possível perceber que apesar das melhorias e das conquistas alcançadas pelos idosos, ainda há muitos desafios a serem superados, de acordo com as demandas específicas da população idosa.

## **REFERÊNCIAS**

1 Wong LLR, Carvalho JA. O rápido processo de envelhecimento populacional do Brasil: sérios desafios para as políticas públicas. R. bras. Est. Pop. 2006; 23(1): p 5-26.

2 Caldas CP. Envelhecimento com dependência: responsabilidades e demandas da família. Cad. Saúde Pública. 2003; 19(3):773-781.

3 Veras R. Em busca de uma assistência adequada à saúde do idoso: revisão da literatura e aplicação de um instrumento de detecção precoce e de previsibilidade de agravos. Cad. Saúde Pública. 2003; 19(3):705-715.

4 Serbim A K, Figueiredo AEPL. Qualidade de vida de idosos em um grupo de convivência. Sci. med. 21(4): 166-172.

5 Louvison MCP, Lebrão ML, Duarte AO, Santos JLF, Maliv AM, Almeida ES JLF. Desigualdades no uso e acesso aos serviços de saúde entre idosos do município de São Paulo. Rev Saúde Pública 2008;42(4):733-740.

6 Lima-Costa MF, Barreto S, Giatti, Uchôa E. Desigualdade social e saúde entre idosos brasileiros: um estudo baseado na pesquisa nacional por amostra de domicílios. Cad. Saúde Pública. 2003; 19(3):745-757.

7 Piccini RX, Facchini LA, Tomasi E, Thumé E, Silveira DS, Siqueira FV et al. Necessidades de saúde comuns aos idosos: efetividade na oferta e utilização em atenção básica à saúde. Ciência & Saúde Coletiva. 2006;11(3):657-667.

8 Góes AAF. Percepção dos Idosos sobre o Transporte Público no Distrito Federal. Pesquisas e Práticas Psicossociais. 3(1):58-65.

9 Tribessa S, Junior JSV, Petroskic EL. Atividade física e aspectos sociodemográficos de mulheres idosas. Revista baiana. 2010; 3(3): 336-348.

10 Costa ECS, Andrade GMM, Jinkings YF, Corrêa RGCF, Aquino DMCA. Avaliação da autoestima em idosos de um Centro Integral à Saúde do Idoso – São Luís-MA. Rev Pesq Saúde. 2011; 12(1): 9-13.