

**Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas**

## **GESTÃO DA QUALIDADE PARA LARES DE IDOSOS**

### **QUALITY MANAGEMENT FOR REST HOMES**

Anderson Cougo Da Cruz, Franciane Cougo Da Cruz, Elaide Terezinha Hundertmarck Minato,  
Cléber Domingos Trindade Da Rosa, Marco Antônio Zanini e Alberto Souza Schmidt

#### **RESUMO**

O presente estudo discute a grande preocupação com a qualidade de vida de idosos, em casas de repouso. A população mundial cresce mais a cada dia e, principalmente nos países desenvolvidos e emergentes, a expectativa de vida segue a mesma tendência. As famílias estão cada vez mais atribuladas aos compromissos da vida moderna, a surgir a discussão de como prestar-se-ão os devidos cuidados, ao familiar idoso. Com isso, surge a necessidade de centros especializados em tratar e cuidar desse público, o que requer um modelo de gestão específico. Assim, o objetivo geral do artigo é apresentar para a sociedade, que se pode melhorar a qualidade de vida nos lares de idosos, através de um sistema de gestão da qualidade. Isso torna-se possível a partir do Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos, desenvolvido com base na norma NP EN ISO 9001. Tal ferramenta facilita a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nessas organizações. Como metodologia, desenvolveu-se uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, e a busca de dados foi feita com base em procedimentos técnicos bibliográficos e documentais. Por meio da pesquisa, observou-se que o exercício de serviços de qualidade em lares de idosos pode ser otimizado com a adoção às práticas do Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos.

**Palavras-chave:** Sistema de Gestão da qualidade, Normas e regulamentos, Lar de Idosos e ISO 9001.

#### **ABSTRACT**

This study discusses the major concern about the quality of life of elderly people, in rest homes. The world population is growing more each day and, mainly in developed and emerging countries, life expectancy follows the same trend. Families are increasingly troubled with their commitments of modern life, emerging the discussion of how will take due care, to elderly family member. Thereby, comes the need for specialized centers to treat and take care of this public, which requires a specific management model. Thus, the overall purpose of the article is to present to society, that can improve the quality of life in rest homes through a system of quality management. This becomes possible using the Quality Management Manual for Rest Homes, developed based on the NP EN ISO 9001. This tool facilitates the implementation of a Quality Management System (QMS) in these organizations. As methodology, it was developed a qualitative, exploratory and descriptive research, and the search data was based on technical procedures bibliographic and documentary. Through that research, it was observed that the exercise of quality services in rest homes can be optimized by adopting the practices of the Manual of Quality Management for Rest Homes.

**Keywords:** Quality Management System, Rules and regulations, Rest home and ISO 9001.

## INTRODUÇÃO

A temática população idosa é um assunto que merece a atenção da sociedade, das empresas, de entidades não-governamentais, mas principalmente dos governos de todos os países, em todos os níveis. Todas as pessoas desejam ter vida longa, aproveitar bastante, acompanhar a vida e o desenvolvimento dos filhos, dos netos e de demais parentes e amigos. Querem curtir a vida, viajar, fazer programas sem compromisso de horários, ter uma boa condição financeira que possa proporcionar tudo isso, mas principalmente ter saúde, receber ajuda e apoio nos momentos de dificuldade.

Isso é o que se quer, o que se deseja, mas a realidade não é tão bonita quanto se gostaria que fosse. Os filhos que normalmente amam seus pais, tem uma vida atribulada na busca de uma boa condição financeira para terem qualidade de vida para si próprio e para a nova família que começa a se formar. Precisam estudar, trabalhar, muitas vezes ter responsabilidade com cônjuge e filhos, compromissos sociais, e tudo isso demanda tempo e desgaste físico e emocional. Não bastasse isso, seus pais, aquelas pessoas que lhe deram formação, educação, alimentação, carinho e muito amor podem, de um momento para o outro, precisarem de ajuda.

Isso gera um grande problema, mas fundamentalmente um grande dilema, pois como pode abandonar seus pais no momento em que mais precisam dos filhos? Por outro lado onde vão arranjar tempo para cuidá-los, como merecem, e ainda, muitas vezes, sem a mínima condição financeira.

É nesse momento que surgem os lares de idosos para atender essa classe populacional que a cada dia cresce mais.

No Brasil se usa o termo asilo para identificar esses lares. Esta nomenclatura, no entanto, pode proporcionar uma ideia muito negativa sobre seu significado, pois alguns lares transmitem uma mensagem de abandono dos velhos, maus cuidados, tristeza, sofrimento e rejeição da família.

Os famosos asilos ou lares para Idosos existem há muitos anos no Brasil e no mundo afora, mas em sua grande maioria sem a qualidade que se espera e que merecem os idosos.

Por outro lado, percebe-se que as empresas e indústrias em geral estão sempre buscando melhorias de qualidade haja vista a grande concorrência de mercado. Qualidade e produtividade são buscas constantes desses tipos de organizações.

Em 1947, em Genebra (Suíça), foi fundada a ISO que significa *International Organization for Standardization*, ou seja, Organização Internacional de Normalização. É uma organização não governamental que está presente, hoje, em cerca de 162 países. Tem como função promover a normalização de produtos e serviços, utilizando determinadas normas para que a qualidade dos produtos e dos serviços sejam sempre melhorados. No Brasil, o órgão que representa a ISO chama-se ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A ISO 9001 é um modelo de padronização. As empresas recebem um selo que se inicia a partir da ISO 9001. Na versão brasileira da ISO 9001 (ABNT NBR ISO 9001) são estabelecidos requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma empresa/organização com o objetivo de passar confiança aos seus clientes e/ou fornecedores que está produzindo de acordo com normas técnicas padronizadas de qualidade e especificação.

A norma ISO confere maior organização, produtividade e credibilidade a empresa que as implanta, aumentando a sua competitividade no mercado.

A série ISO 9001 é a mais completa de todas, pois garante a qualidade do produto e/ou serviço desde o projeto inicial, passando pelas fases intermediárias de acompanhamento e desenvolvimento, até a venda ou entrega do serviço para o consumidor final.

Além da análise de todo o processo para garantir a padronização é necessário monitoramento e documentação deste, pois tudo isso influenciará no produto final ou serviço a ser oferecido.

Com o sucesso dessa norma de padronização no mundo a fora, os Portugueses preocupados com o incremento de cerca de 140% da população idosa entre o período de 1960 e 2001 decidiram implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em Lares de Idosos, tendo sido utilizado como referencial, para a sua concepção, a norma NP EN ISO 9001 e a legislação aplicável à resposta social, alcançando resultados expressivos de qualidade de serviços, tornando-se referência no trato de idosos.

Diante desse quadro, a pergunta que fica: Como será possível às instituições brasileiras que trabalham com idosos implementarem um sistema de gestão da qualidade, dando-lhes maior credibilidade e principalmente, qualidade superior de vida aos idosos?

O objetivo geral desse artigo é mostrar a sociedade que se pode melhorar a qualidade vida nos lares de idosos através de um sistema de gestão da qualidade.

Como objetivos específicos pretende-se identificar e descrever a melhor forma de implementação do sistema de gestão da qualidade em lares de idosos, adaptada a realidade brasileira, considerando sua cultura, educação e dimensões populacionais e territoriais; e identificar os princípios básicos necessários para atender com qualidade a população idosa, dando-lhes condições dignas de vida, lazer e de convivência social.

Para tanto, o presente trabalho está dividido em cinco partes, sendo a primeira esta introdução. Na segunda parte, apresenta-se o referencial teórico, onde são contemplados os temas sobre qualidade, certificação ISO 9001, cenário nacional: envelhecimento populacional, expectativa de vida, papel das organizações que cuidam de idosos e certificação para lares de idosos. Na terceira parte a metodologia, na quarta os resultados e discussões e na última, a conclusão.

## 2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

A Gestão da Qualidade Total ou *Total Quality Management (TQM)* relaciona-se a todos os processos e a satisfação dos clientes. Qualidade total para Paladini (1994), conceitua-se como sendo uma melhor adequação possível ao uso, possibilita encaixar qualquer produto que atenda ou supere as necessidades do consumidor.

A qualidade nas organizações é uma condição de existência das mesmas. O conceito de qualidade está diretamente relacionado à satisfação do cliente, bem como das pessoas ligadas a estes e também da própria Organização, isso em todos os aspectos e não somente em relação às conformidades de especificações técnicas.

Segundo Oliveira (2006), de todo o processo organizacional o cliente é a figura principal. Satisfazê-lo através do atendimento das necessidades e necessário e, ainda, que as decisões empresariais e tarefas operacionais levem em consideração as necessidades e expectativas do consumidor e tentem superá-las.

As empresas de sucesso devem acompanhar as mudanças na sociedade para proporcionar aos seus clientes as exigências por eles desejadas. A capacitação constante de todos os colaboradores é como consequência a melhoria contínua da Instituição.

De acordo com Cerqueira Neto (1991 *apud* Coltro 1996), as empresas destaque se comprometem, continuamente, na implementação de programas de qualidade com o objetivo não só da plena satisfação dos clientes mas também para reduzem os custos de operação, minimizando as perdas, diminuindo consideravelmente os custos com serviços externos e otimizando a utilização dos recursos existentes. A competitividade e a inovação nos processos gerenciais são objetos de buscas incessantes em todos os ambientes empresariais, visando atingir a plenitude no alcance das metas propostas.

Neste sentido, observa-se que os benefícios oriundos adoção de programas de Gestão da Qualidade Total e das Certificações ISO, representam o sucesso e a eficácia no planejamento e na execução e controle dos resultados, devendo os mesmos estarem em conformidade com os padrões internacionais de qualidade.

## 2.2 ISO 9001

A empresa que implementa um Sistema de Gestão da Qualidade obtém uma ferramenta poderosa que proporcionará melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos a sociedade, através da otimização dos seus processos internos.

Por isso, a certificação traz benefícios à organização, destacando-se a visibilidade mercadológica, propiciando a possibilidade exportação para mercados mais exigentes, pois a possibilidade de garantir qualidade e padronização dos seus produtos o torna diferenciada.

Colocar o seu cliente em primeiro lugar é objetivo primordial de qualquer negócio. E uma das maneiras de demonstrar compromisso com a qualidade dos serviços e a satisfação do seu cliente/usuário poderá ser realizada através da certificação de gestão da qualidade ISO 9001: 2000/2008.

Quando uma empresa melhora os seus sistemas de gestão da qualidade a lucratividade pode aumentar, mas se a empresa não visa lucro e tem um compromisso social, pode ter grandes ganhos em satisfação dos seus usuários, dos seus familiares e da coletividade em geral, como no caso dos “Lares de Idosos”.

Conforme o Sebrae, a família ISO 9000 é baseada em oito princípios de gerenciamento da qualidade:

- Organização focada no cliente
- Liderança
- Envolvimento de pessoas
- Enfoque no processo
- Enfoque sistêmico para a gestão
- Melhoria contínua
- Enfoque Factual para a Tomada de Decisão e
- Relacionamento Mutuamente Benéfico com o Fornecedor.

Segundo o Inmetro,

“A ABNT NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. O objetivo da ABNT NBR ISO 9001 é lhe prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com o que você especificou.

Conformidade é um termo muito usado, quando se trata de qualidade e por isso é importante defini-lo. Segundo o Inmetro, “Em conformidade à ABNT NBR ISO 9001”,

“significa que seu fornecedor estabeleceu uma abordagem sistêmica para a gestão da qualidade e que está gerenciando seu negócio de tal forma que assegura que as suas necessidades estejam compreendidas, aceitas e atendidas. A evidência de conformidade à ABNT NBR ISO 9001:2000 não deve, entretanto, ser considerada como um substituto para o compromisso com a conformidade do produto, que é inerente ao fornecedor.”

Em Portugal foi desenvolvido O Manual da Qualidade Tipo (MQ Tipo) para a resposta social Lar de Idosos, no âmbito das atividades do ProjetoQual\_Idade.

Segundo o Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos “O MQ Tipo, tem como objetivo facilitar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em Lares de Idosos, tendo sido utilizado como referencial, para a sua concepção, a norma NP EN ISO 9001 e a legislação aplicável à resposta social”.

No Brasil acredita-se que possa ser criado um Manual da Qualidade para Lares de Idosos para facilitar o acesso desses Lares e poderem ser certificados pela ABNT NBR ISO 9001 pela qualidade dos serviços oferecidos à sociedade idosa no Brasil.

### **2.3 CENÁRIO NACIONAL: ENVELHECIMENTO POPULACIONAL**

No decorrer dos últimos 50 anos, observou-se um aumento significativo da população brasileira que quase triplicou, segundo comparação realizada a partir dos censos demográficos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) dos anos de 1960, de 2000 e de 2010, a população passou de 70 milhões em 1960, para 190,7 milhões em 2010. Além disso, o crescimento do número de idosos foi ainda maior. Em 1960, 3,3 milhões de brasileiros tinham 60 anos ou mais e representavam 4,7% da população. Em 2000, 14,5 milhões, ou 8,5% dos brasileiros, estavam nessa faixa etária. Na última década, o salto foi grande, e em 2010 a representação passou para 10,8% da população (20,5 milhões).

Os efeitos dessas mudanças sociais alteram a pirâmide demográfica, cujo cume se amplia enquanto a base se estreita, indicando proporcionalmente mais idosos na população e menos crianças e jovens, em um movimento denominado envelhecimento populacional, fruto tanto da redução da fecundidade, como da expressiva diminuição da mortalidade nas idades avançadas alterando a estrutura etária brasileira (CAMARANO, 2004).

É importante ressaltar que, embora a fecundidade seja o principal componente da dinâmica demográfica brasileira, em relação à população idosa, é a longevidade que vem progressivamente definindo sua evolução. Neste sentido, longevidade refere-se ao número de anos vividos por um indivíduo ou ao número de anos que, em média, as pessoas de uma mesma geração ou coorte viverão, definindo-se como geração ou coorte o conjunto de recém-nascidos em um mesmo momento ou mesmo intervalo de tempo (CARVALHO et al., 2003).

Atualmente, o crescimento da população idosa é um fenômeno mundial e, no Brasil, as modificações ocorrem de forma radical e bastante acelerada. Segundo Bárbara Cobo, analista do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o envelhecimento da população é uma tendência e grande parte dos países desenvolvidos já chegou nessa etapa, considerando-se o maior desenvolvimento social e o aumento da expectativa de vida.

Ainda que a melhora substancial dos parâmetros de saúde das populações observada no século XX esteja longe de se distribuir de forma equitativa nos diferentes países e contextos socioeconômicos, envelhecer não é mais privilégio de poucos. Chegar à velhice é uma realidade populacional mesmo nos países mais pobres.

As projeções mais conservadoras indicam que, em 2020, o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos, com um contingente superior a 30 milhões de pessoas (CARVALHO et al., 2003). Envelhecer é desejo de todos, mas para que todos possam aproveitar essa fase preciosa da vida é preciso que o país se mobilize para melhor atender as necessidades daqueles que chegam à velhice, proporcionando um mínimo de condições de qualidade de vida.

A partir disso, Veras (2012) aponta que a velocidade em que vêm ocorrendo os processos de transição demográfica e epidemiológica, no Brasil, podem ser tomados como importantes desafios para os gestores e pesquisadores, além de terem forte repercussão na sociedade caracterizada por desigualdades.

Neste sentido, é importante salientar que muito embora o prolongamento da vida seja uma aspiração de qualquer sociedade, só poderá ser considerado como uma real conquista na medida em que se tenha qualidade aos anos adicionais de vida. Essas alterações na estrutura

populacional trazem uma série de desafios para os quais o país não está devidamente preparado (COSTA et al., 2003).

Diante do envelhecimento populacional, o enfoque principal deixa de ser apenas prolongar a vida, mas, principalmente, a qualidade de vida do idoso, dando condições para que possam manter sua capacidade funcional de forma que permaneçam autônomos e independentes pelo maior tempo possível.

A partir disso, com base na necessidade iminente de que o Brasil se prepare para o desafio do rápido aumento de sua população idosa surge a necessidade de criação e implementação de políticas públicas voltadas a essa parcela da população. Considerando-se a carência de renda, em função da incapacitação para o trabalho e do surgimento de limitações físicas e mentais as políticas para a população idosa devem promover a solidariedade entre gerações. Isso significa equilibrar as prioridades das necessidades dos idosos com a de outros grupos populacionais (CAMARANO et al., 2004).

É necessário que se busque o controle de fatores de risco e estímulo a estilos de vida saudáveis, programas para estabelecer indicadores capazes de identificar indivíduos de alto risco dando ênfase em promoção da saúde e prevenção de doenças (SOARES et al., 2001). Além disso, deve-se levar em conta ainda, a capacidade funcional e a necessidade de autonomia, de participação, de cuidado, de autossatisfação. É importante estimular, desde já, a introdução de temas e matérias relacionadas ao envelhecimento e à saúde do idoso.

Outro ponto a ser considerado diz respeito ao fato de que a população idosa necessita de melhorias nas condições de vida no âmbito do lazer, da acessibilidade, abrindo campo para a possibilidade de atuação em variados contextos sociais e de elaboração de novos significados para a vida na idade avançada. Para isso, é preciso que o país, assim como a sociedade como um todo, esteja preparado para esses desafios.

Neste sentido, o envelhecimento constitui, para as sociedades contemporâneas, uma questão cada vez mais central, assumindo reflexos, consequências e implicações numa forma cada vez mais ampla e diversa de dimensões da vida social. Essas mudanças apontam um conjunto cujos componentes estão intimamente relacionados de tal modo que se constitui como alvo de interesses para diversas áreas do conhecimento e das políticas sociais.

## **2.4 EXPECTATIVA DE VIDA**

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), esperança ou expectativa de vida é o número médio de anos que um grupo de pessoas nascidas no mesmo ano pode esperar viver, se mantidas, desde o seu nascimento, as probabilidades de morte existentes no ano em consideração.

No Brasil, de acordo com Neri (2007), a esperança de vida ao nascimento e as idades na velhice vem aumentando sistematicamente nas últimas décadas, o que indica um envelhecimento populacional e exige novas prioridades na área das políticas públicas e no ambiente familiar.

Nestesentido para Argimon (2009), a crescente expectativa de vida merece uma forte atenção também quantos aos aspectos biopsicossociais do idoso e seu relacionamento familiar, já que isso está totalmente ligado à sua qualidade de vida.

O aumento da expectativa de vida fez aguçar o interesse em relação aos aspectos relacionados ao envelhecimento da população. No decorrer do século XX, com o desenvolvimento e o progresso na área da medicina e saúde, observou-se uma grande mudança, promovendo melhora na qualidade e nas condições de vida, resultando na diminuição das taxas de mortalidade. Isto fez com que a população vivenciasse uma nova realidade demográfica.

Neste mesmo raciocínio, Terra e Dornelles (2003) apontam que tal envelhecimento populacional vem sendo abordado como pauta nos mais diferentes campos de estudo, não só no aspecto quantitativo, mas também social e humano.

O envelhecimento é considerado um processo ou fase natural da vida, o que é caracterizado como perda ou degenerescência psicofísica do ser humano, comum a todos os seres vivos em idade avançada. Apesar disso, é comum associarem esse período da vida ao acúmulo de doenças. Embora, conceitos científicos atuais demonstrem que este é um processo natural, lento e gradativo do envelhecimento, não um fator impeditivo para a maioria das atividades cotidianas de um adulto de qualquer idade. Há uma tendência na sociedade exigindo um padrão de vida ativa nas mais diferentes idades, e gerando a busca de atividades físicas com objetivo de qualidade de vida. (TERRA, DORNELLES, 2003).

Esse processo natural que ocorre durante essa etapa da vida, acaba também afetando os componentes psicológicos e sociais do idoso, resultando desta forma, em um aumento considerável de dependência, como também na perda de sua autonomia, tornando indispensável a atuação de um profissional que, cada vez mais se torna imprescindível no dia-a-dia dessa parcela da população. Este aumento na demanda acabou estimulando e exigindo a profissionalização e a capacitação de profissionais denominados cuidadores, os quais vem suprir o que o estilo de vida atual, não permite que familiares consigam atender de forma adequada.

## **2.5 PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES QUE CUIDAM DE IDOSOS**

Uma discussão que está em pauta na atualidade trata sobre a responsabilidades dos “cuidadores de idosos” ou “organizações que cuidam idosos”. Esta atividade deverá ser tratada como uma nova especialidade, organizações deverão ser especializadas nisto ou esta será uma atividade inerente e de responsabilidade de todos.

Considerando que a gerontologia é a ciência que estuda o processo de envelhecimento em suas mais diversas dimensões e que, na prática, na ótica atual, se constitui em uma especialidade de diferentes profissões visualiza-se o envelhecimento das pessoas idosas como um tema interdisciplinar e de responsabilidade de todos - organizações, familiares, profissionais, etc. A população está, cada vez mais, envelhecendo e para tanto necessita de cuidados.

As estatísticas indicam que ter-se-á, no Brasil, em 2025, mais de 32 milhões de pessoas com mais de 60 anos.

Já uma estimativa da Organização Não-Governamental de Assistência à Melhor Idade *apud* IPEA (2013) indica que as pessoas idosas irão representar 27% da população brasileira em 2040. Diante desses e de outros dados, torna-se evidente a necessidade de uma atenção mais dirigida a este público.

“A maior longevidade trará um aumento significativo de doenças crônicas que, como consequência, poderão acarretar maior dependência dos idosos. Este século será marcado, então, por novas necessidades de cuidado” (Pavariniet *al.*, 2005).

No Brasil, existem diversas iniciativas que zelam pelos direitos e pelo respeito às pessoas acima dos 60 anos. O intuito é de garantir ao idoso, os direitos já assegurados no estatuto da pessoa idosa, já que eles sentem a falta de espaço e a necessidade de serem respeitados.

Neste contexto, pessoas e organizações, sejam públicas ou privadas, estão se especializando nesta nova profissão “cuidadores de idosos”.

A Gerovida (2013) define o objetivo do serviço cuidador de idosos como o de oferecer cuidado e suporte ao idoso, devendo ser capacitado para atender idosos com ou sem limitações.

O papel das organizações que cuidam de idosos torna-se, a cada dia, mais importante sendo necessário um controle acentuado em termos da qualidade dos serviços prestados e do atendimento às exigências e necessidades das pessoas idosas também previstas em lei.

No entanto, a grande preocupação é que, estas empresas, possam se tornar comprometidas com as pessoas da terceira idade, possam cuidar de idosos, a partir de objetivos estabelecidos por instituições especializadas ou responsáveis diretos, zelando pelo bem-estar, saúde, alimentação, higiene pessoal, educação, cultura, recreação, lazer, etc.

Cuidar idosos é dar apoio e a oportunidade de desenvolver atividades que os proporcione prazer de viver.

No entanto, o maior desafio ainda é conscientizar a sociedade sobre a importância da valorização dos idosos.

## 2.6 CERTIFICAÇÃO PARA LARES DE IDOSOS

A certificação para lares de idosos foi uma iniciativa do governo de Portugal em parceria com as instituições: Centro de Formação Profissional para a Qualidade – CEQUAL; Instituto Português da Qualidade – IPQ; Santa Casa da Misericórdia de Arruda dos Vinhos - SCMAV e União das Misericórdias Portuguesas – UMP.

A motivação para a criação dessa Norma foi os índices de envelhecimento demográfico, que mostravam um incremento da população idosa em cerca de 140% no período entre 1960 e 2001. Sendo que a estimativa para 2050 é que a população de idosos, em Portugal, represente 32% dos habitantes desse País. Segundo o Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos:

“Em Portugal, de acordo com os dados fornecidos pelo INE, entre 1960 e 2001 o envelhecimento demográfico traduziu-se num decréscimo de cerca de 36% da população jovem e num incremento em cerca de 140% da população idosa. A proporção da população idosa, que representava 8% do total da população em 1960, duplicou em 2001, passando para 16%. As projeções demográficas estimam que esta proporção volte a duplicar nos próximos 50 anos, representando por isso os idosos, em 2050, cerca de 32% do total da população residente no Brasil. Em valores absolutos, a população idosa aumentou quase um milhão de indivíduos, entre 1960 e 2001, passando de 708.570, para 1.702.120 (dos quais 715.073 do sexo masculino e 987.047 do sexo feminino). Num período, sublinhe-se, em que o total da população residente cresceu de modo muito menos expressivo, encontrando-se hoje numa fase de tendencial estagnação.”

Pela influência dos dados acima o projeto Qual\_Idade foi aprovado pela EQUAL em 2005. Sendo estimado no contexto da Empregabilidade, Adaptabilidade, Espírito Empresarial, Igualdade e Requerentes de Asilo. Na elaboração dos produtos deste Projeto, foram considerados os princípios da Inovação, *Empowerment*, Adequabilidade, Utilidade, Acessibilidade, Igualdade e Transferibilidade. O Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos, descreve que o projeto possui quatro grandes objetivos:

“A implementação de políticas e processos de qualificação de equipamentos e serviços das respostas sociais Lar de Idosos, Apoio Domiciliário e Cuidados Continuados Integrados;

A adoção de metodologias que garantam o envolvimento e participação de todos os agentes e a consolidação do processo de mudança;

Conciliar a adoção dos princípios normativos subjacentes às políticas públicas de qualificação de respostas sociais com a realidade específica das organizações e a sua identidade;

Facilitar e modernizar os processos de gestão da informação, racionalizando processos e promovendo a eficácia e eficiência.”

E o objetivo do Manual de Qualidade é facilitar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em Lares de Idosos, tendo sido desenvolvido através do referencial fornecido pela norma NP EN ISO 9001. Após a implementação, o SGQ deve ser monitorado e atualizado periodicamente.

### **3 METODOLOGIA**

Com o objetivo de facilitar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em Lares de Idosos foi realizada uma pesquisa qualitativa, quando se considerou a abordagem do problema. Para LAKATOS *et al.* (1986), a pesquisa qualitativa pode ser explicada como aquela que não requer o uso de métodos e técnicas que envolvam estatísticas, sendo o processo e seu significado, os focos principais

MINAYO (2007) descreve a pesquisa qualitativa afirmando que ela “verifica uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

Quanto aos objetivos, a pesquisa terá propósitos descritivos e exploratórios, pois além de observar, registrar e analisar um Sistema de Gestão da Qualidade em Lares de Idosos, precisa-se também explorar o tema, isto é estudá-lo profundamente, para que seja possível contribuir para resolução do problema apresentado.

Conforme a definição metodológica realizada por Marconi e Lakatos (1996), “a pesquisa descritiva aborda quatro aspectos que descrevem, registram, analisam e interpretam fenômenos atuais”. Observa-se que a esse tipo de pesquisa demanda maiores detalhes dos fatos e os dados colhidos, tornando-os mais minuciosos e precisos.

Gil (2008, p.28) relata que as “pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Malhotra (2001) acrescenta que a “pesquisa descritiva serve para avaliar a porcentagem de unidades numa população específica que exige determinado comportamento, determinar as percepções de características de produtos, determinar o grau até o qual as variáveis estão associadas e fazer previsões específicas”.

Como essa pesquisa também possui objetivos exploratórios, Lakatos e Marconi (2001), afirmam que “a pesquisa exploratória trata de investigações de pesquisa empíricas que tenham o objetivo de formular questões ou um problema com a finalidade de desenvolver hipóteses, elevar a familiaridade do pesquisador com o ambiente a ser estudado ou até mesmo modificar e esclarecer conceitos estudados”.

Na fase exploratória foram levantadas informações preliminares dos dados da pesquisa, onde juntou-se ideias e esclarecimentos, já que essa fase possibilitou aos autores aumentarem a familiaridade com o tema.

Quanto aos procedimentos técnicos essa pesquisa é de cunho bibliográfico e de análise documental.

Na revisão bibliográfica foram pesquisados livros, artigos e publicações acadêmicas relevantes sobre o tema com vistas a melhor embasar o trabalho. Enquanto que os documentos pesquisados foram relatórios e demais documentos relacionados ao tema que é gestão da qualidade para lares de idosos.

De acordo com Gil (2008, p.50) a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

A pesquisa bibliográfica serve inicialmente para definir a situação atual do problema e quais as contribuições e opiniões já existentes sobre o assunto (Lakatos e Marconi, 2001).

Entretanto, a pesquisa documental, segundo Gil (2008, p.51), é quando elaborada a partir de “materiais que não receberam tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”.

Gil (2008, p.51) acrescenta, sobre pesquisa documental, que consiste na exploração das fontes documentais, e ressalta que há documentos de primeira mão, como documentos oficiais, reportagens de jornal, etc., e de segunda mão, como relatórios de pesquisa e de empresas, tabelas estatísticas, etc. Os que os diferencia, é que os primeiros não receberam um tratamento analítico, e os outros, sim.

A pesquisa documental e a bibliográfica são muito semelhantes, se diferenciando pelas fontes de pesquisa.

Emsíntese, esse estudo terá as seguintes etapas e métodos de pesquisa: a abordagem da pesquisa é qualitativa, tendo como objetivos descritivos e exploratórios e a busca de dados terá como base procedimentos técnicos bibliográficos e documentais.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A implementação de um SGQ implica mudanças organizacionais que só serão concretizadas com o comprometimento da Direção da instituição. A Direção Administrativa deve nomear formalmente e documentalmente um Responsável pela Qualidade de forma a assegurar o funcionamento do Sistema.

Para a construção do sistema, a organização deve: conhecer e adquirir os documentos de referência e a legislação aplicável; focalizar na satisfação do cliente, família e comunidade; tomar decisões com base em fatos e dados concretos; promover a participação dos colaboradores e a Melhoria Contínua.

A implementação do SGQ deve ser realizada por fases. Primeiramente deve-se fazer uma análise das práticas existentes, dos recursos humanos e materiais necessários. Deve-se num segundo momento elaborar um plano de ação com as atividades a desenvolver, responsáveis e prazos. Na terceira fase devem-se promover ações de sensibilização e de formação de acordo com os objetivos pedagógicos e o público alvo a atingir. E por último a estrutura documental que dá suporte ao SGQ. Assim, de acordo com Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos:

“Salienta-se ainda que a formação deve ser desdobrada no Lar de Idosos de modo a abranger todos os colaboradores. O Responsável pela Qualidade deverá assegurar a formação interna sobre o MQ, Processos-Chave, de Suporte e restante documentação. Esta formação interna tem como principal objetivo esclarecer dúvidas sobre a documentação e recolher sugestões de melhoria.”

O SGQ está descrito em documentação de suporte que, segundo o Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos, tem como objetivo:

- Comunicar aos seus Colaboradores a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade;
- Comunicar aos seus Colaboradores os requisitos do SGQ, os processos e os procedimentos aplicáveis;
- Descrever e suportar a implementação do SGQ;
- Fornecer uma referência para a realização das auditorias internas;
- Garantir a continuidade das práticas de gestão da qualidade em períodos de mudança;
- Fornecer uma base documental para a formação do pessoal nos aspectos da qualidade;
- Apresentar o SGQ a entidades exteriores, tornando-o demonstrável;
- Demonstrar a conformidade do SGQ com os requisitos, em situações contratuais.

Entre as categorias de documentos que integram a estrutura documental destaca-se as declarações da direção, o manual da qualidade, as fichas dos processos, o regulamento interno, os procedimentos, os manuais específicos de funções, as instruções de trabalho, os modelos, os planos, a legislação e os documentos de origem externas. Esses documentos

devem ser adaptados de acordo com as características de cada Organização em função das necessidades dos seus clientes.

O objetivo fundamental do lar de idosos é a satisfação dos clientes pela identificação das necessidades e expectativas dos mesmos. Para isso busca-se a melhoria contínua com base em indicadores de desempenho e nos resultados de auditorias internas. A política da qualidade formaliza o compromisso que a direção do lar assume com a satisfação dos seus clientes, incluindo referências aos colaboradores, fornecedores, parceiros, outros intervenientes, os requisitos do referencial ISO 9001 e a melhoria contínua.

Nesse sentido, o Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos indica que os objetivos devem se basear essencialmente em fatores como a missão, visão, valores e política da qualidade.

O planejamento deve ser implementado de acordo com a norma ISO 9001 para facilitar a gestão do Lar de Idosos e criar a possibilidade de avaliá-lo.

Em relação às funções, para cada uma deve estar definido o superior hierárquico, as principais responsabilidades e a substituição em caso de impedimento.

A Direção do Lar de Idosos deve rever o SGQ anualmente, com base em dados de entrada, de forma a assegurar que o mesmo se mantém adequado, atualizado e eficaz para com base nas conclusões dessa revisão fazer o planejamento das atividades do ano seguinte. Conforme o Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos o processo de revisão ao SGQ é realizado a partir dos seguintes dados de entrada:

- A Política da Qualidade;
- Relatórios de auditorias da qualidade internas e externas;
- Reclamações;
- Satisfação dos Cliente/Utentes;
- Não-conformidades;
- Indicadores de desempenho dos processos;
- Relatórios de ações corretivas e preventivas;
- Seguimento das ações resultantes das anteriores revisões ao SGQ;
- Concretização dos objetivos definidos;
- Alterações que possam afetar o SGQ;
- Existência de recursos adequados e eficazes;
- Necessidades e recomendações da SCM, ISS ou outras entidades do setor de atividade;
- Sugestões de melhoria ao Sistema da Qualidade dadas pelos colaboradores;
- Avaliação de fornecedores;
- Desempenho dos colaboradores.

A Revisão pela Gestão é a base para o estabelecimento do Plano Anual de Atividades para o ano seguinte.

A equipe de colaboradores do Lar deve ter a competência considerada necessária para executar as suas funções possuindo formação académica, formação específica e experiência profissional. Através de um programa de formação contínua o Lar deve promover cursos visando a melhoria da competência de todo o seu pessoal para melhor desempenhar suas atividades.

O Lar de Idosos deve planejar e controlar a criação e desenvolvimento dos serviços prestados. Deverão ser estabelecidas etapas que vão desde a identificação de uma necessidade de criar ou alterar um serviço a prestar, até a elaboração de uma proposta de desenvolvimento, sua avaliação e planejamento, de forma a garantir uma revisão constante dos mesmos no sentido da melhoria contínua.

A atividade do Lar é realizada sob condições controladas destinadas a garantir a vida no Lar de Idosos de acordo com as necessidades e expectativas de cliente e familiares. Estas

condições controladas abrangem o serviço descrito no Manual da Qualidade, os documentos com as regras de atuação da organização, a infraestrutura e equipamentos, a utilização de dispositivos de monitorização e o acompanhamento regular do serviço prestado pelo Lar.

O Lar deve demonstrar que promove a melhoria contínua do Sistema de Gestão implementado. Essa melhoria tem por base a análise da eficácia, da avaliação da política para a qualidade em vigor, dos objetivos inicialmente propostos, dos resultados decorrentes das auditorias e de todo o conjunto de informação decorrente de atividades corretivas, preventivas ou de melhoria.

O processo de melhoria contínua no Lar tem como principais objetivos introduzir melhorias internas na organização do Lar, melhorar os métodos de trabalho e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

## 5 CONCLUSÃO

A questão do crescente envelhecimento de população mundial e brasileira é tema que merece atenção, já que os percentuais de idosos sobre o total da população aumentam gradativamente, seja pelo controle da natalidade, seja pelo aumento da longevidade da população, seja por outros fatores.

Apesar de parecer para muitos um absurdo colocar algum parente num “asilo”, esta realidade acontece em muitas famílias, seja pela falta de tempo para se dedicar a este familiar ou por outra razão, talvez de ordem emocional. Mas, independente do motivo, é obvio, que se for para esta pessoa sair de casa, ela deve ir para um local em que receba, no mínimo, um tratamento igual ao que tinha.

Não pode-se admitir que os idosos fiquem depositados em locais inadequados, sejam maltratados por funcionário sem a devida qualificação, não tenham atividades ocupacionais restando-lhes apenas esperar a morte. Muitas vezes, o asilo pode se tornar uma prisão em que a pessoa entra e nunca mais sai e tampouco recebe visitas.

Dessa forma, buscar alternativas para oferecer qualidade de vida para quem tem o privilégio de viver mais deve ser um compromisso não só dos governantes, mas também da família e de toda a sociedade.

Portanto, diante do continuo crescimento populacional mundial e do aumento da expectativa de vida da população de muitos países surge a necessidade da criação de centros de excelência em tratar e cuidar de idosos. Verdadeiros “Lares de Idosos” empenhados em satisfazer as necessidades dos seus clientes e familiares. Para facilitar essa possibilidade a instituição pode basear-se nos requisitos do Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos e dessa forma implementar um SGQ que trará mudanças organizacionais positivas e consequentemente a melhoria continua.

A implementação do SGQ exige colaboradores capacitados, recursos materiais necessários, um plano de ação com as atividades a desenvolver, uma pessoa responsável pela formação interna sobre o MQ e os documentos que devem ser adaptados de acordo com as características de cada Organização. O sistema deve ser revisto anualmente a fim de se planejar as atividades do ano seguinte de acordo necessidades identificadas.

## REFERÊNCIAS

ARGIMON, I.I.L.; BULLA, L.C. **Convivendo com Familiar Idoso**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

CEQUAL - Centro de Formação Profissional para a Qualidade; IPQ - Instituto Português da Qualidade; UMP - União das Misericórdias Portuguesas. **Manual de Gestão da Qualidade**

**em Lar de Idosos.** V. I. Manual da Qualidade Tipo/ V. II. Manual de Instrumentos. ProjetoQualidade 2004.

CADERNO SAÚDE PÚBLICA, Rio de Janeiro, 19(3):725-733, mai-jun, 2003.

CAMARANO, A. A., PASINATO, M. T. **O Envelhecimento Populacional na Agenda das Políticas Públicas.** Rio de Janeiro: IPEA, 2004. p. 288.

CAMARANO, KANSO, S.; MELLO, J. **Quão Além dos 60 Poderão Viver os Idosos Brasileiros?** In: CAMARANO, A. A. (Org.). Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60? Rio de Janeiro: IPEA, 2004. p. 77-106.

CARVALHO, JAM, Garcia RA. **O Envelhecimento da População Brasileira: um Enfoque Demográfico.** Cad SaúdePublica. 2003;19(3):725-33. DOI: 10.1590/S0102-311X20030003.

COLTRO, A. **A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial.** São Paulo, FEA/USP, 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/cozarto4.pdf>>. Acesso em: 04 de jan. de 2013.

COSTA, E. F. A.; PORTO, C. C.; SOARES, A. T. **Envelhecimento Populacional Brasileiro e o Aprendizado de Geriatria e Gerontologia.** Revista da UFG, Vol. 5, No. 2, dez 2003 on line. Disponível em: <<http://www.proec.ufg.br>>. Acesso em: 17 de out. 2012.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Comparação Feita Pelo G1 se Baseia nos Censos Demográficos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 1960, de 2000 e de 2010.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/04/em-50-anos-percentual-de-idosos-mais-que-dobra-no-brasil.html>>. Acesso em: 27 de out. 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. **IBGE divulga Indicadores Demográficos e de Saúde.** Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=144](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=144)>. Acesso em: 28 de dez. de 2012.

INMETRO. **ABNT/CB-25 - Comitê Brasileiro da Qualidade.** Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pdf/CB25docorient.pdf>. Acesso em: 03 de jan. de 2013.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1986.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.** 3ª ed. PortoAlegre. Bookman. 2001.

MINAYO, M.C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** Rio de Janeiro: Abrasco; 2007.

NERI, A.L. ; VENTURINI,G. **Idoso no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade.** São Paulo: Ed. SESC-SP, 2007.

OLIVEIRA, O. J.. **Gestão da Qualidade - Tópicos Avançados.** Cengage Learning Editores, 2006.

Organização Não-Governamental de Assistência à Melhor Idade *apud* IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **ONG Assistência à Melhor Idade garante direito aos idosos.** Disponível em: <<http://www.adital.com.br/SITE/noticia.asp?lang=PT&cod=38069>>. Acesso em: 01 de jan. de 2013.

PALADINI, E. P. **Qualidade Total na Prática : Implantação e Avaliação de Sistemas de Qualidade Total.** S. Paulo: Ed. Atlas, 1994.

PATROCINIO, Wanda . Gerovida. Disponível em: <<http://gerovida.blog.br/acompanhante-e-cuidador-de-idosos/>>. Acesso em: 01 de jan. de 2013.

PAVARINI, Sofia Cristina Iost; MENDIONDO, Marisa SilvanaZazzetta de; BARHAM, Elizabeth Joan; VAROTO, VaniaAparecidaGurian; FILIZOLA, Carmen Lúcia Alves. **A ARTE DE CUIDAR DO IDOSO: GERONTOLOGIA COMO PROFISSÃO?** Disponível em: <<http://www.cuidardeidosos.com.br/wp-content/uploads/2008/04/gerontologia%20como%20profiss%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 30 de dez. de 2012.

SEBRAE. **Princípios de Gestão da Qualidade.** Disponível em: [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/977536049AD0DBCF8325765D0004C925/\\$File/NT00042B0A.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/977536049AD0DBCF8325765D0004C925/$File/NT00042B0A.pdf). Acesso em: 03 de jan. de 2013.

SOARES, A.T.; COSTA, E.F.A; TEIXEIRA, I.C.A.; ABRÃO, A.L.P.; PAIVA, M.A.; PITALUGA NETO, J. **Atendimento ao Idoso nos Ambulatórios do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás no Período de Janeiro de 2000 a Maio de 2001.**

VERAS, R. **Envelhecimento Populacional Contemporâneo: Demandas, Desafios e Inovações.** Revista Saúde Pública, n 43, v. 3 [548-54], 2009. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v43n3/224.pdf>>. Acesso em: 12 out. de 2012.