



doi: <http://dx.doi.org/10.7213/10.7213/psicolargum.42.119.AO12>

Qualidade dos Serviços Psicogerontológicos e suas relações com as dimensões do modelo SERVQUAL: uma revisão sistemática

Quality of Psychogerontological Services and Their Relationships with the SERVQUAL Model Dimensions: a systematic review

Jaqueline Lara Brigante
Universidade Federal de São Carlos
<https://orcid.org/0000-0002-2743-0188>
jaqueline.lara@estudante.ufscar.br

Celeste José Zanon
Universidade Federal de São Carlos
<https://orcid.org/0000-0002-9924-8801>

Resumo

A velocidade do envelhecimento populacional no Brasil apresenta um grande desafio à gestão em saúde e oportunidades para o aprimoramento dos serviços psicogerontológicos. Tratando-se de melhorias no atendimento, o modelo SERVQUAL é um instrumento para examinar dimensões qualitativas de serviços em saúde conexas à satisfação do cliente. O objetivo deste estudo é realizar uma revisão sistemática sobre a qualidade dos serviços psicogerontológicos e estabelecer relações entre os seus resultados e as dimensões de avaliação do modelo SERVQUAL. O método apresenta um protocolo de revisão sistemática que consiste na busca e seleção de artigos nas bases de dados Pubmed, Web of Science e Scopus e, adicionalmente, estrutura o estabelecimento das relações entre as dimensões de avaliação e os resultados dos artigos selecionados. Sua aplicação levou à seleção de 22 artigos. A confiabilidade foi a dimensão mais abordada nos trabalhos seguida por empatia, segurança, responsividade e aspectos tangíveis. As principais relações estabelecidas com essas dimensões referem-se à formação em psicologia e as competências necessárias para um melhor entendimento das particularidades do processo de envelhecimento, à compreensão prévia das necessidades e expectativas do cliente idoso para um melhor planejamento do atendimento, à reflexão da prática profissional à luz da resolutividade, à atenção aos aspectos tangíveis e, por fim, à acessibilidade dos serviços psicogerontológicos.

Palavras-chaves: Psicologia; Gerontologia, Gestão de Serviços; Qualidade dos Serviços de Saúde.

Abstract

The rapid aging of the population in Brazil presents a significant challenge for health management and opportunities for enhancing psychogerontological services. Regarding service improvements, the SERVQUAL model is a tool for examining qualitative dimensions of health services related to customer satisfaction. The aim of this study is to conduct a systematic review on the quality of psychogerontological services and establish connections between its findings and the assessment dimensions of the SERVQUAL model. The methodology involves a systematic review protocol that includes searching and selecting articles from PubMed, Web of Science, and Scopus databases. Additionally, it structures the establishment of relationships between the assessment dimensions and the findings of the selected articles. The application of this method led to the selection of 22 articles. Reliability was the most frequently addressed dimension, followed by empathy, assurance, responsiveness, and tangibles. The main relationships established with these dimensions concern the education in psychology and the competencies required for a better understanding of the aging process's particularities, the prior understanding of the elderly client's needs and expectations for better service planning, the reflection on professional practice in light of resoluteness, attention to tangible aspects, and, finally, the accessibility of psychogerontological services.

Keywords: Psychology; Gerontology; Services Management; Health Service Quality.

Resumen

La velocidad del envejecimiento poblacional en Brasil presenta un gran desafío para la gestión en salud y oportunidades para el mejoramiento de los servicios psicogerontológicos. En cuanto a mejoras en la atención, el modelo SERVQUAL es una herramienta para examinar dimensiones cualitativas de servicios de salud relacionadas con la satisfacción del cliente. El objetivo de este estudio es realizar una revisión sistemática sobre la calidad de los servicios psicogerontológicos y establecer relaciones entre sus resultados y las dimensiones de evaluación del modelo SERVQUAL. El método presenta un protocolo de revisión sistemática que consiste en la búsqueda y selección de artículos en las bases de datos Pubmed, Web of Science y Scopus y, adicionalmente, estructura el establecimiento de las relaciones entre las dimensiones de

evaluación y los resultados de los artículos seleccionados. Su aplicación llevó a la selección de 22 artículos. La confiabilidad fue la dimensión más abordada en los trabajos, seguida de la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles. Las principales relaciones establecidas con estas dimensiones se refieren a la formación en psicología y las competencias necesarias para una mejor comprensión de las particularidades del proceso de envejecimiento, la comprensión previa de las necesidades y expectativas del cliente anciano para una mejor planificación de la atención, la reflexión sobre la práctica profesional a la luz de la resolutivez, la atención a los aspectos tangibles y, finalmente, la accesibilidad de los servicios psicogerontológicos.

Palabras clave: *Psicología; Gerontología; Gestión de Servicios; Calidad de los Servicios de Salud.*

Introdução

Com o advento do envelhecimento populacional, cresce a necessidade de suporte psicológico especializado para lidar com questões relacionadas ao envelhecimento, saúde mental e adaptação a mudanças na vida. Considerando isso, torna-se necessário pensar o quanto é importante que os profissionais de psicologia estejam preparados e capacitados para atender a esta demanda (Molinari, 2012).

A Psicogerontologia, oficialmente reconhecida como uma especialidade da psicologia pela American Psychological Association (APA) em 2010, representa uma nova oportunidade para desenvolver conhecimentos e práticas, por meio de seus pressupostos teóricos e práticos no campo do envelhecimento humano. Ademais, visa oferecer contribuições significativas, objetivando promover o bem-estar, superar desafios e ajudar as pessoas idosas e suas famílias a atingirem seu pleno potencial ao longo da vida adulta (APA, 2016).

Nesse contexto, a Psicogerontologia, com seu conhecimento especializado, pode contribuir significativamente no atendimento de pessoas enfrentando uma variedade de desafios, tais como transtornos mentais, demência e alterações comportamentais. Além disso, essa especialidade também oferece suporte para lidar com mudanças na tomada de decisões e nas habilidades da vida cotidiana, o gerenciamento de doenças crônicas, questões de luto e perda, tensões enfrentadas pela família no cuidado aos idosos, e o ajustamento às pressões associadas ao envelhecimento, incluindo conflitos conjugais e familiares, mudanças de papéis e cuidados no fim da vida (APA, 2008).

Assim, é essencial que os psicólogos sejam capacitados não apenas em técnicas terapêuticas específicas, mas também incentivados a desenvolver um olhar crítico e

reflexivo sobre as diferentes nuances acerca das experiências individuais e singulares de envelhecimento, fator que ressalta a importância de uma abordagem holística que englobe desde as questões psicológicas e emocionais até os aspectos sociais, físicos e culturais que podem afetar a qualidade de vida das pessoas idosas (Fonseca, Estevam, Mariz, Oliveira & Souza, 2021).

Promover a atualização constante desses profissionais, de modo a incorporar os avanços da ciência psicológica e as melhores práticas no atendimento à população idosa, por meio de programas de educação continuada, supervisão clínica e participação em grupos de pesquisa dedicados ao envelhecimento são exemplos de possíveis ações para melhorar esse cenário no Brasil (Karel, Emery, Molinari & Carpenter, 2010).

Ao investir na formação e na capacitação dos profissionais de psicologia que atendem à população idosa, podemos assegurar que esses indivíduos recebam o suporte psicológico de que necessitam para enfrentar os desafios associados ao envelhecimento e desfrutar de uma melhor qualidade de vida na terceira idade (Karel et al., 2010).

Diante disso, faz-se necessário olhar para a qualidade dos serviços psicogerontológicos. Isso inclui desde o processo de formação até a avaliação de sua prática profissional, a partir de um olhar multidimensional que considere aspectos relacionados a forma como a pessoa idosa avalia os serviços prestados até as características que são importantes para que a prestação de serviços atenda às necessidades crescentes dessa parcela da população, de modo a preparar, qualificar os profissionais e a garantir a ética, integridade, qualidade e a competência dos serviços psicológicos prestados à pessoa idosa (Andrade, Salazar, Leopoldino & Montenegro, 2019).

O modelo SERVQUAL (Service Quality, Qualidade de Serviço) fundamenta-se em dimensões de qualidade diretamente relacionadas à satisfação do cliente e vem sendo aplicado no sentido de examinar elementos qualitativos de serviços em saúde (Lu et al., 2020).

Neste estudo, no sentido de discutir a qualidade dos serviços psicogerontológicos, foram consideradas e adaptadas as seguintes dimensões do SERVQUAL: segurança, responsividade, empatia, aspectos tangíveis e confiabilidade.

Segundo Andrade et al. (2019), o modelo permite adaptações simples para aplicação, pois as dimensões representam características sobre os serviços, são amplamente utilizadas na área da saúde e consideram a satisfação dos usuários, tendo em vista as suas percepções e expectativas.

As partes constitutivas de cada dimensão definidas para este trabalho foram adaptadas da pesquisa de Andrade et al. (2019) e são:

Segurança: garantia dos recursos necessários, clareza das informações, acessibilidade;

Responsividade: disposição para ajudar os clientes e fornecer pronto atendimento; rapidez, resolutividade;

Empatia: atenção personalizada dispensada aos clientes, educação, cortesia, paciência, interesse, entendimento das necessidades, apoio emocional;

Aspectos Tangíveis: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal, materiais de comunicação, conforto ambiental e organização;

Confiabilidade: capacidade para realizar o serviço prometido de forma segura e correta; capacitação, cumprimento dos prazos.

Uma revisão sistemática da literatura sobre a qualidade dos serviços em psicogerontologia à luz de suas relações com as dimensões do modelo SERVQUAL, pode proporcionar uma análise crítica e reflexiva acerca da importância de entender e atender as necessidades e expectativas das pessoas idosas de modo a atingir melhores níveis de efetividade do tratamento.

Objetivos

Portanto, compreendendo a importância de aprimorar a prestação de serviços psicológicos às pessoas idosas, o objetivo principal deste trabalho é realizar uma revisão sistemática sobre a qualidade dos serviços psicogerontológicos e estabelecer relações entre os seus resultados e as dimensões de avaliação do modelo SERVQUAL.

Método

O método deste trabalho centra-se no processo de elaboração de uma revisão sistemática conforme Cavalcante e Oliveira (2020) e procura atingir um objetivo específico. As seguintes etapas são consideradas: leituras prévias acerca da temática proposta; formulação do objetivo de pesquisa; planejamento do protocolo de revisão sistemática; busca por artigos a partir da definição das bases de dados; seleção dos artigos, elaboração de uma tabela que apresenta os estudos selecionados, bem como a síntese de seus respectivos resultados e, por fim, o estabelecimento de relações entre os resultados e as dimensões de avaliação de qualidade dos serviços do modelo SERVQUAL.

O Quadro 1 apresenta o protocolo da revisão sistemática realizada.

Quadro 1

Protocolo da Revisão Sistemática

Item	Descrição
Áreas de Pesquisa	Qualidade em Serviços e Serviços Psicogerontológicos.
Idioma	Inglês
Período da publicação dos documentos	2013 - 2024
Critérios de Seleção	Combinações de palavras-chave, artigos disponíveis na íntegra e relação direta com a qualidade dos serviços psicogerontológicos.
Bases de Dados	Scopus, Web of Science e Pubmed.
Palavras-Chave em Inglês Definidas	Geropsychology, Service, Older Adults e, Quality e SERVQUAL.
Documentos	Artigos Científicos

As bases de dados Scopus, Web of Science e PubMed foram acessadas por meio do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível

Superior (CAPES). A escolha por essas bases de dados deve-se ao fato de as mesmas possuírem bancos de dados abrangentes e multidisciplinares.

A busca nas bases de dados foi realizada no período de 24 de janeiro a 02 de fevereiro de 2024 e teve como mecanismo de rastreamento a combinação das palavras-chave “Geropsychology” and “Service” and “Older Adults”; “Geropsychology” and “SERVQUAL” and “Older Adults”; “Geropsychology” and “SERVQUAL”; “Geropsychology” and “Quality” and “Service”, seja no título do artigo, resumo ou palavras-chave.

A definição do período de publicação dos artigos como critério de inclusão foi de 11 anos (2013-2024). Esse recorte temporal foi escolhido para fornecer um panorama abrangente entre produções antigas e recentes.

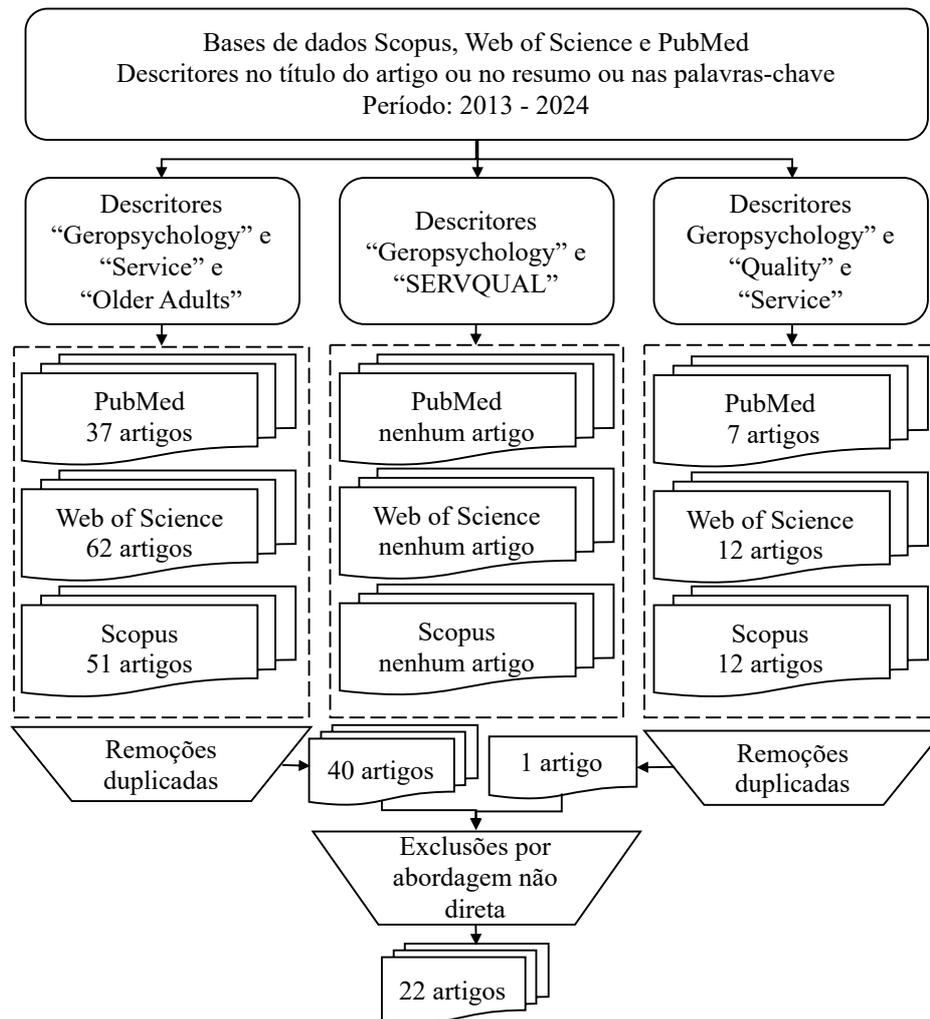
Na combinação “Geropsychology” and “Service” and “Older Adults”, foram encontrados 150 artigos, distribuídos da seguinte forma: 37 na base de dados PubMed, 62 na base de dados Web of Science e 51 na base de dados Scopus. Dos 150 artigos, foram selecionados para leitura sem duplicidade 40 artigos, uma vez que 66 artigos eram duplicados e 84 foram excluídos devido à data de publicação anterior a 2013.

Já na combinação de “Geropsychology” and “SERVQUAL”, nenhum resultado foi encontrado nas bases de dados PubMed, Scopus e Web of Science.

Por fim, na combinação de “Geropsychology” and “Quality” and “Service”, foram encontrados 31 artigos, distribuídos da seguinte forma: 7 na base de dados PubMed, 12 na base de dados Web of Science e 12 na base de dados Scopus. Dos 31 artigos, foi selecionado para leitura sem duplicidade apenas 1 artigo, pois 16 artigos eram duplicados e 15 foram excluídos devido à data de publicação anterior a 2013. Dentre as combinações de palavras-chaves, foram pré-selecionados 41 artigos sem duplicidade, organizados em um arquivo do Excel para análise aprofundada.

A partir da seleção dos 41 artigos, foram excluídos 19 que não abordavam diretamente nenhum aspecto relacionado às dimensões de avaliação, uma vez que o foco principal desta revisão sistemática é estabelecer análises sobre a qualidade dos serviços psicogerontológicos em relação a essas dimensões. No total, considerando os critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 22 artigos para a realização desta revisão sistemática da literatura.

A Figura 1 ilustra abaixo a estruturação de busca e seleção dos artigos.

Figura 1*Estruturação de busca e seleção dos artigos*

Para atender ao propósito deste trabalho, foram consideradas as seguintes diretrizes para a obtenção dos resultados:

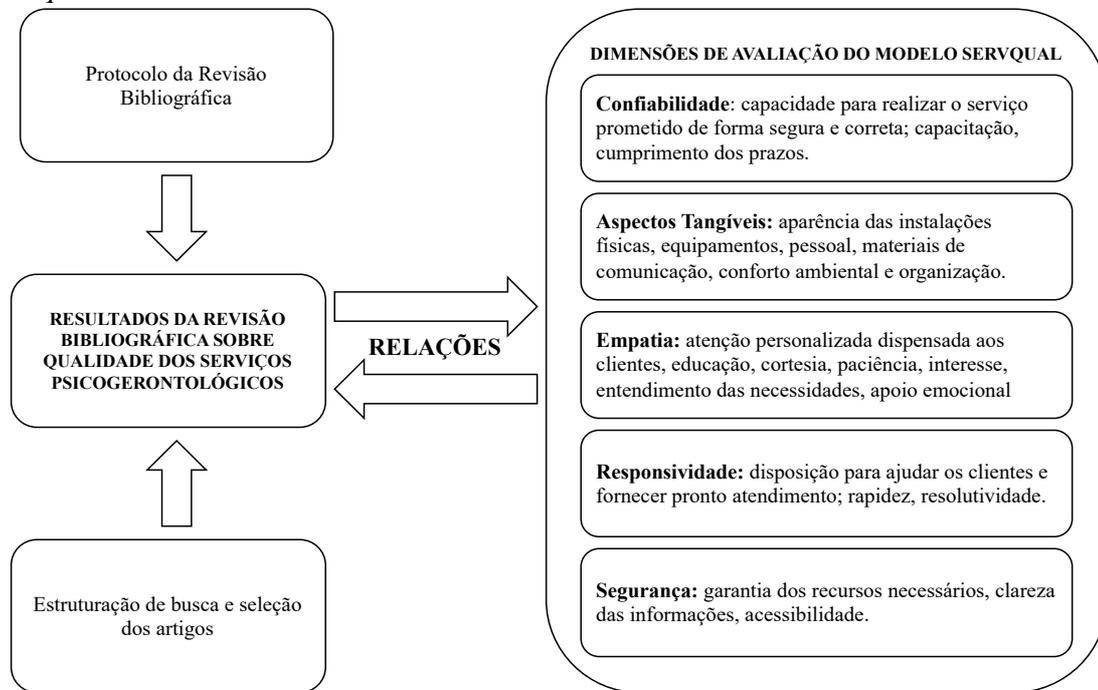
- Utilizar um quadro que apresente os estudos selecionados, as sínteses dos resultados de cada um dos 22 artigos, e as dimensões identificadas nesses resultados pela presença de algumas de suas partes constitutivas.
- Utilizar uma tabela que apresente um levantamento quantitativo simples sobre a incidência das dimensões de avaliação.

Essas diretrizes visam proporcionar uma análise estruturada e detalhada dos dados, possibilitando uma melhor compreensão da qualidade de atendimento sob a ótica do modelo SERVQUAL. Portanto, o esquema do método, conforme apresentado na figura 2, mostra que o protocolo e a estruturação de busca e seleção dos artigos possibilitam

apresentar os resultados da revisão sistemática e, assim, permitem estabelecer as relações com as dimensões de avaliação do modelo SERVQUAL.

Figura 2

Esquema do método



Resultados

Os dados apresentados a seguir estruturam as informações obtidas nesta revisão sistemática. Os resultados encontrados nos artigos selecionados foram associados às dimensões de avaliação: confiabilidade, responsividade, empatia, segurança e aspectos tangíveis.

O Quadro 2 apresenta os resultados da revisão sistemática e foi estruturado considerando as seguintes informações: título do artigo, autores, ano de publicação, amostras, métodos utilizados, dimensões de avaliação e as sínteses dos resultados dos estudos. Também foram identificadas e destacadas as dimensões estabelecidas em cada um dos 22 artigos selecionados, com o intuito de proporcionar ao leitor uma compreensão clara das dimensões associadas a partir dos resultados de cada artigo selecionado.

Durante o levantamento de artigos relacionados à temática Qualidade em Serviços Psicogerontológicos, observou-se a prevalência de estudos internacionais. Foram realizados 18 estudos nos Estados Unidos (Caskie, Sutton & Voelkner, 2022; Huh et. al.,

2021; Jacobs & Bamonti, 2022; Graham & Moye, 2023; APA, 2014; Carpenter, Gatz & Smyer, 2022; Snyder & Jeffrey, 2023; Dautovich, Shoji, Stripling & Dzierzewski, 2013; Koontz, Canady & Sexton, 2024; Pinto & Pinto, 2019; Lind, Poon & Birdsall, 2022; Karel, Sakai, Molinari, Moye & Carpenter, 2016; Wharton, Shah, Scogin & Allen, 2013; Jacobs & Mlinac, 2021; Woodhead & Yochim, 2022) e 4 estudos na Austrália (Koder et al., 2023; Bhar et al., 2015; Stargatt et al., 2017; Davison et al., 2017), fator que destaca a ausência e a necessidade de publicações brasileiras nesse campo.

Quadro 2

Estudos selecionados e as sínteses de seus resultados

Estudo	Amostra	Método	Dimensões	Síntese dos Resultados
Woodhead & Yochim (2022)	Não se aplica.	Revisão dos processos de envelhecimento em vários domínios.	Confiabilidade	O conhecimento sobre o desenvolvimento adulto e o envelhecimento é fundamental para compreender o caso, planejar o tratamento e contextualizar os problemas enfrentados pelos idosos.
Snyder & Jeffrey (2023)	Não se aplica.	Visão geral da carreira e experiências da Dra. Donna Rasin-Waters no fornecimento de telessaúde.	Responsividade Segurança Aspectos Tangíveis	A telessaúde aumenta a acessibilidade dos adultos mais velhos e pode ajudar a expandir o alcance, o âmbito e a competência cultural da prática clínica moderna.
Davison et al. (2020)	Não se aplica.	Revisão narrativa da literatura.	Confiabilidade	Discute o risco de que as necessidades futuras dos australianos mais velhos não sejam satisfeitas devido à falta de psicólogos treinados e experientes no fornecimento de uma ampla gama de serviços psicológicos.

Caskie et al. (2022)	311 doutorandos em psicologia clínica.	Pesquisa on-line.	Empatia Confiabilidade	Formar estagiários com menos atitudes preconceituosas, mais empatia e maior interesse em trabalhar com idosos pode levar a mais psicólogos com competência no trabalho com idosos.
Dautovich et al. (2013)	Não se aplica.	O presente artigo explorará as necessidades de saúde mental de idosos rurais.	Responsividade Aspectos Tangíveis Segurança	A telessaúde pode ser útil para resolver muitas carências nas zonas rurais e contribuir para o atendimento das necessidades de saúde mental dos idosos rurais.
Jacobs & Bamonti (2022)	Não se aplica.	Revisa os fundamentos da prática clínica com idosos.	Confiabilidade	A disseminação de competências de conhecimentos fundamentais em psicogerontologia é um passo vital para melhorar a força de trabalho em saúde mental.
Pinto & Pinto (2019)	2 profissionais	Autoetnografia	Empatia	Este artigo abre espaço para uma teoria da empatia como a prática de trabalhar no serviço genuíno e cuidadoso da psicologia do cliente, tanto por meio de atos de incongruência quanto de alinhamento.

Bhar et al. (2020)	Não se aplica.	Apresenta quatro estudos de caso.	Segurança Empatia	A compreensão das variáveis do cliente permitiu que o tratamento fosse adaptado não só para ter em conta as necessidades do cliente em termos de generatividade e autoestima, mas também para abordar estereótipos negativos.
Wharton et al. (2013)	15 alunos.	Descreve o programa Pós-Graduação em Educação em Psicogerontologia na estrutura do modelo.	Confiabilidade Empatia	Os dados demonstram melhoria nas medidas objetivas e identificadas do sofrimento do cliente após relativamente poucas sessões com estudantes de psicogerontologia clínica sob supervisão licenciada.
American Psychological Association (2014)	Não se aplica.	Diretrizes para prática psicológica com Idosos.	Responsividade Confiabilidade	Ajudar os psicólogos a avaliar a sua própria preparação para trabalhar com adultos mais velhos e na procura e utilização de educação e formação adequadas para aumentar os seus conhecimentos, competências e experiência relevantes para esta área de prática.
Jacobs & Mlinac (2021)	Não se aplica.	Pesquisa Bibliográfica.	Segurança Confiabilidade	Além de melhorar o atendimento clínico, a utilização da abordagem da Melhoria da Qualidade em Saúde pode ajudar a impulsionar avanços na pesquisa, na defesa e nas políticas para idosos.

Koontz et al. (2024)	658 idosos.	Programa combinado de treinamento e envolvimento comunitário.	Segurança Confiabilidade	Ter psicólogos formados no cuidado de idosos colocados diretamente nos locais onde procuram cuidados pode constituir um recurso valioso para apoiar a saúde e o bem-estar dos idosos.
Huh et al. (2021)	98 médicos.	Pesquisa Qualitativa	Confiabilidade	Os resultados demonstraram que a aquisição de conhecimentos sobre fatores médicos, sensoriais e biopsicossociais a considerar no trabalho com idosos foi muito útil.
Lind et al. (2022)	Não se aplica	Pesquisa Qualitativa	Confiabilidade Empatia	Tornar-se competente no trabalho com idosos envolve compreender as mudanças normativas e não normativas relacionadas à idade, tratamentos baseados em evidências para abordar problemas de saúde mental em clientes idosos e problemas psicossociais/médicos.
Carpenter et al. (2022)	Não se aplica.	Revisão decenal.	Confiabilidade Empatia	Os idosos representam uma proporção substancial e crescente da população, com necessidades únicas de saúde e de saúde mental. Estas necessidades criam oportunidades para investigação, formação e prática psicológica.

Gellert et al. (2021)	12.197 participantes .	Duas coortes separadas.	Aspectos Tangíveis Confiabilidade Segurança Responsividade	São necessárias melhorias estruturais, desde o acesso aos serviços de saúde mental nas zonas rurais; cooperação entre clínicos gerais e psicoterapeutas; formação interdisciplinar para o diagnóstico e tratamento da depressão; além do aumento da ênfase na saúde mental, entre os adultos mais velhos na grande curricular das universidades.
Hoge et al. (2015)	Não se aplica.	Análise do relatório do Institute of Medicine.	Empatia Confiabilidade	A psicologia precisa fortalecer a sua força de trabalho e responder às necessidades da população idosa para que possa manter a sua relevância como profissão de saúde e cumprir as suas obrigações éticas para com uma sociedade cada vez mais diversificada.
Koder et al. (2023)	Não se aplica.	Revisão de questões.	Confiabilidade	As competências éticas são um aspecto importante dos padrões de atendimento psicológico.
Stargatt et al. (2017)	90 funcionários seniores.	Questionário s de autorrelato.	Segurança	O acesso a psicólogos e serviços psicológicos continua fraco em ambientes residenciais australianos de cuidados a idosos.

Graham & Moye (2023)	85 participantes	Pesquisa on-line.	Confiabilidade Empatia	Um déficit de conhecimentos relacionados com o envelhecimento durante a formação do psicólogo pode ter impacto no planejamento individualizado do tratamento e cuidados para clientes idosos.
Karel et al. (2016)	100 psicólogos	Pesquisa on-line	Responsividade Confiabilidade Segurança	Para promover programas integrados de saúde mental e comportamental geriátrica para satisfazer as necessidades da população, os profissionais de psicologia necessitam de formação formal para assumir importantes funções de consulta e liderança organizacional.
Stephens et al. (2016)	3 estudantes de pós-graduação em psicologia e 1 pessoa idosa.	Estudos de caso exploratórios.	Confiabilidade Empatia	Recomenda-se que os próximos programas forneçam formação em construção de relacionamento e escuta ativa, e esclareçam as expectativas tanto da pessoa idosa quanto do estudante de psicologia como uma forma de combater a solidão em residências para idosos.

A fim de verificar quais dimensões foram mais abordadas nos estudos selecionados, elaborou-se um levantamento da incidência percentual de suas partes constitutivas nos resultados. Neste sentido, constatou-se que a dimensão confiabilidade foi a que mais esteve presente, sendo constatada em 17 dos 22 estudos selecionados. As dimensões que a sucedem são Empatia e Segurança com 9 e 8 estudos respectivamente.

Por fim, responsividade e aspectos tangíveis apresentaram as menores ocorrências considerando correspondentemente que estavam indicadas em apenas 5 e 3 estudos.

A Tabela 1 apresenta a incidência percentual das relações entre cada dimensão de avaliação e os resultados dos artigos apresentados anteriormente no Quadro 2.

Tabela 1

Levantamento da Incidência Percentual das Dimensões de Avaliação

Dimensão de Avaliação	Quantidade	Percentual
Confiabilidade	17	40,5%
Empatia	9	21,4%
Segurança	8	19,0%
Responsividade	5	11,9%
Aspectos Tangíveis	3	7,1%

Os resultados revelaram o potencial de proceder análises dos diferentes aspectos qualitativos dos serviços psicogerontológicos.

Discussão

A qualidade dos serviços psicogerontológicos, assim como de qualquer outro serviço, deve ser analisada tanto pela perspectiva técnica — que envolve normas e procedimentos — quanto pela perspectiva da satisfação do usuário. Embora alguns atributos qualitativos dessas perspectivas sejam similares e convergentes, existem atributos subjetivos relacionados às expectativas dos usuários idosos que o profissional pode não conhecer.

Essa discussão está fundamentada na revisão sistemática efetuada e trata das relações estabelecidas pelos autores entre a qualidade dos serviços psicogerontológicos e as dimensões do modelo SERVQUAL. Ademais, a estrutura das discussões foi organizada por dimensão, delineada levando em conta suas incidências nos estudos,

iniciando pela mais frequente e seguindo até a menos frequente. Portanto, a ordem de abordagem será: confiabilidade, empatia, segurança, responsividade e aspectos tangíveis.

Confiabilidade

A previsão de aumento na prestação de serviços psicológicos para pessoas idosas destaca a importância de os psicólogos estarem preparados para atender a uma população diversificada e em rápido crescimento. Conseqüentemente, tal preparação está intrinsecamente conexa à qualidade dos serviços realizados por estes profissionais. Este cenário oferece uma oportunidade para desenvolver políticas que promovam a saúde física e mental entre as pessoas idosas, além de possibilitar processos mais adequados de formação dos psicólogos que prestam serviços para essa faixa etária (Caskie et al., 2022).

Os cuidados clínicos às pessoas idosas apresentam desafios únicos devido às alterações cognitivas, sensoriais e funcionais relacionadas à idade e à doença. Essas mudanças exigem ajustes no tratamento e uma abordagem holística dos cuidados para maximizar a adaptação dos idosos ao envelhecimento e ao bem-estar geral, estimulando e possibilitando a aquisição de novas habilidades (Jacobs & Bamonti, 2022; Woodhead & Yochim, 2022).

No entanto, as lacunas na formação dos psicólogos têm sido evidentes (Graham & Moye, 2023). De acordo com os autores, muitos cursos de graduação em psicologia carecem de conteúdo sobre envelhecimento, o que resulta em uma baixa proporção de psicólogos interessados e especializados nesse campo, em comparação com as crescentes e diversas necessidades psicológicas das pessoas idosas. Isso destaca a necessidade de um maior investimento em habilidades do psicólogo que promovam a confiança da pessoa idosa. Demonstrar competência, integridade, cumprir compromissos e respeitar a confidencialidade são exemplos da prática profissional que constroem relacionamentos de confiança mútua. Entretanto, é importante mencionar que ter competência é diferente de demonstrar competência. Enquanto a primeira trata de conhecimento, aptidão, habilidades e experiência; a segunda trata da comunicação, do comportamento e de resultados tanto técnicos quanto relativos à satisfação dos clientes seniores que evidenciem suas habilidades.

Assim, profissionais capacitados no atendimento às pessoas idosas serão capazes de oferecer serviços de maior qualidade e de forma mais eficiente (Andrade et al., 2019).

Para atender às diferentes necessidades dos idosos, Woodhead e Yochim (2022) propõem ser fundamental aceitar que o conhecimento sobre o desenvolvimento adulto e o envelhecimento não apenas facilitará a compreensão do caso e o planejamento do tratamento, bem como contextualizará os desafios apresentados pelos idosos. Dessa forma, é essencial implementar mais projetos de estágios supervisionados voltados para o atendimento de pessoas idosas durante a formação de psicólogos, além de aprimorar a compreensão na identificação e seleção de empregos. Essas ações ajudarão a alinhar melhor as demandas do setor com a satisfação profissional, aproximando e formando a próxima geração de profissionais (Koder et al., 2023). Ressalta-se que a experiência prática durante a formação é crucial para aumentar a confiança e o interesse em trabalhar nesta área, visando melhorar a escassez de mão-de-obra especializada no atendimento aos idosos (Karel et al., 2016; Carpenter et al., 2022).

Portanto, reconhece-se que investir na formação qualificada de psicólogos especializados em psicogerontologia é essencial para atender às necessidades de uma população idosa em constante crescimento e em diversos ambientes e níveis de cuidado de saúde. Essas relações estão alinhadas com o Pike's Peak Model (Wharton et al., 2013). A formação adequada capacita os profissionais a oferecer serviços psicogerontológicos de maneira segura e eficaz, além de incentivá-los a avaliar sua própria preparação para trabalhar com idosos. A confiança dos pacientes nos serviços e nos profissionais está diretamente relacionada à capacitação específica para essa finalidade, o que impacta significativamente na qualidade dos serviços oferecidos.

Empatia

Elementos como a empatia e a confidencialidade têm sido identificados como preditores importantes das atitudes e do interesse dos psicólogos, estando diretamente ligados ao efeito terapêutico e destacando sua importância na prestação de serviços às pessoas idosas (Lind et al., 2022). No entanto, observa-se que, embora a empatia e a confidencialidade sejam consideradas como ferramentas clínicas essenciais para o alcance de um tratamento eficaz, não são necessariamente vistas pelos profissionais como uma dimensão de avaliação da qualidade em serviços psicológicos (Pinto & Pinto, 2019).

Considerando que os idosos representam uma proporção substancial e crescente da população, com necessidades únicas de saúde e de saúde mental (Carpenter et al.,

2022), os profissionais de psicologia devem não apenas possuir conhecimento, mas também apresentar uma atenção personalizada, além de educação, cortesia e paciência, aspectos que podem ser priorizados inclusive pela própria pessoa idosa (Andrade et al., 2019). Consequentemente, torna-se importante que esses profissionais cultivem um interesse crescente em trabalhar com esse grupo específico, a fim de entender as diferentes necessidades que as pessoas idosas apresentam e oferecer o apoio emocional e a assistência à saúde necessários.

Com base nisso, é importante esclarecer as expectativas tanto dos estudantes e profissionais de psicologia quanto dos pacientes idosos, levando em conta os diferentes aspectos da empatia (Stephens et al., 2016), já que a dedicação ao entendimento das demandas não garante necessariamente a compreensão dos anseios dos idosos.

Dado que a empatia é a segunda dimensão com maior incidência percentual durante a leitura e análise dos artigos, seu papel crucial em diversos aspectos torna-se evidente. A compreensão das variáveis da pessoa idosa permite que o tratamento seja adaptado não só para ter em conta as necessidades do cliente em termos de generatividade e autoestima, mas também para abordar estereótipos negativos (Bhar et al., 2020), com o propósito de compreender as mudanças normativas e não normativas relacionadas à idade (Lind et al., 2022).

As relações descritas anteriormente estão alinhadas com as diretrizes estabelecidas pela American Psychological Association (APA, 2014). Diante disso, verifica-se que a psicologia precisa fortalecer a sua força de trabalho e responder às necessidades da população idosa para que possa manter a sua relevância como profissão de saúde e cumprir as suas obrigações éticas para com uma sociedade cada vez mais diversificada (Hoge et al., 2015).

A partir das discussões, constata-se que a empatia desempenha um papel importante no processo de avaliação do trabalho e pode ser uma poderosa habilidade que contribui para uma melhor assertividade do atendimento. Ademais colabora na construção de uma sólida relação entre profissionais de psicologia e pessoas idosas ao longo da prestação de serviços, fator que podem influenciar diretamente na adesão e continuidade dos serviços, pois se a pessoa idosa não percebe empatia por parte do profissional, e este não se identifica com essa população, isso pode afetar negativamente tanto a eficácia terapêutica, comprometendo diretamente a qualidade dos serviços.

Segurança

O papel dos psicólogos e o acesso a serviços psicológicos ainda são indefinidos e continuam fracos em ambientes residenciais de cuidados para pessoas idosas na Austrália. Adicionalmente, nos Estados Unidos, a escassez de financiamento governamental para esse acesso e a formação limitada do pessoal na detecção de problemas como depressão e ansiedade, contribui para a lacuna entre a oferta e a procura de conhecimentos em psicogerontologia (Stargatt et al., 2017).

A falta dos recursos necessários e clareza das informações acerca das contribuições do psicólogo no atendimento a essa população pode influenciar negativamente na qualidade de vida e bem-estar das pessoas idosas, cujas questões de ordem emocional, comportamental e psicológica não são exploradas por profissionais especializados (APA, 2008); além da acessibilidade e segurança da instituição que não oferece esse tipo de serviço (Andrade et al., 2019).

Segundo Jacobs & Mlinac (2021), um aspecto importante para melhorar esse cenário é desenvolver competência profissional em Melhoria da Qualidade em Saúde entre os psicólogos. Isso permitirá que eles tenham uma visão crítica e autoavaliativa de suas habilidades e competências ao trabalhar com pessoas idosas. Para os autores, a integração do Modelo Pikes Peak com a Melhoria da Qualidade em Saúde no processo de formação de psicólogos interessados em atuar com idosos é essencial e terá um impacto significativo na prestação e utilização de cuidados de saúde pela população idosa, pois além de abordar questões formativas, também foca na aplicabilidade prática dessas habilidades, garantindo que os serviços sejam prestados de maneira segura, eficiente e centrados nas necessidades do paciente.

Todos os fatores mencionados anteriormente podem influenciar tanto a compreensão da finalidade dos serviços quanto a sua acessibilidade. A garantia dos recursos necessários, a clareza das informações e a acessibilidade são elementos essenciais da dimensão de segurança (Andrade et al., 2019), embora tenham sido abordados de forma menos frequente nos artigos selecionados para esta revisão sistemática.

Com base nisso, relaciona-se que, se existem profissionais capacitados para atender à diversidade de necessidades das pessoas idosas, compreensão sobre as

contribuições do psicólogo no atendimento a idosos, melhorias no acesso a serviços psicológicos em ambientes residenciais de cuidados para idosos, os atributos relacionados à dimensão da segurança estão preenchidos. Isso proporciona uma maior segurança para aqueles que necessitam dos serviços e também diz respeito à segurança da instituição que oferece esses serviços, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço.

Responsividade

A pandemia da COVID-19 trouxe à tona o preconceito relacionado à idade e as necessidades psicológicas não atendidas dos adultos mais velhos. Também se tornou evidente que, mesmo antes da pandemia, as necessidades psicológicas das pessoas idosas muitas vezes não eram devidamente atendidas pelo sistema de saúde mental (Snyder & Jeffrey, 2023). Tais fatores nos permitem questionar a disposição de todos os profissionais envolvidos no serviço para auxiliar as pessoas idosas e fornecer pronto atendimento a essa população no que diz respeito às necessidades psicológicas, aspectos diretamente relacionados à responsividade, dimensão explorada em alguns dos artigos selecionados, porém sem dedicar muito destaque

A literatura consultada revela que os profissionais de psicologia desempenham um papel cada vez mais crucial na prestação de serviços de saúde aos idosos, especialmente com o aumento do acesso à telessaúde, que pode ser particularmente útil para aqueles com dificuldades logísticas (Snyder & Jeffrey, 2023).

O aumento de pessoas idosas em ambientes rurais traz implicações específicas para as necessidades de tratamento e saúde mental, incluindo barreiras à prestação de tratamento e a escassez de serviços de saúde mental e comportamental nessas áreas (Dautovich et al., 2013). Com o advento da tecnologia, tornou-se possível considerar novas estratégias para alcançar e atender mais pacientes. Ao analisarmos a telessaúde como uma forma de agilizar o atendimento as pessoas idosas (Snyder & Jeffrey, 2023), é necessário avaliar se a modalidade on-line é a mais apropriada para atender às suas necessidades.

Para além dos desafios estruturais e de acesso aos serviços psicológicos, Dautovich et al. (2013, p. 70) também destacam que “o estigma associado à procura de cuidados de saúde mental, em particular, pode constituir uma barreira à resolutividade”.

Incentivar os psicólogos a avaliarem sua própria preparação para trabalhar com adultos mais velhos e a buscar educação e formação adequadas para aprimorar seus conhecimentos, competências e experiência na área são ações importantes no âmbito da responsividade. Essas abordagens contribuem para a disposição dos profissionais em ajudar os pacientes idosos e para a eficácia no tratamento, considerando as particularidades dessa população (APA, 2014).

As relações propostas acima destacam como a disposição para ajudar as pessoas idosas, fornecer atendimento rápido e eficaz pode ter um impacto positivo e significativo na melhoria da qualidade dos serviços psicogerontológicos.

Aspectos Tangíveis

Considerando a complexidade na prestação de serviços psicológicos para pessoas idosas (APA, 2008), é importante também avaliar outros aspectos tangíveis relacionados. Isso inclui desde a iluminação do ambiente até os materiais de comunicação, o acesso à internet, a divulgação dos serviços, e os aspectos éticos que permeiam a prática profissional (Andrade et al., 2019).

Segundo Gellert et al. (2021), são necessárias melhorias estruturais, desde o acesso aos serviços de saúde mental nas zonas rurais; cooperação entre clínicos gerais e psicoterapeutas; formação interdisciplinar para o diagnóstico e tratamento da depressão; além do aumento da ênfase na saúde mental, entre os adultos mais velhos na grade curricular das universidades.

A partir das análises feitas anteriormente, observou-se que os fatores relacionados aos aspectos tangíveis foram pouco explorados nos artigos selecionados, o que nos leva a entender que, apesar de sua importância, este aspecto talvez seja pouco enfatizado na prática profissional, fator que pode influenciar negativamente a percepção qualitativa sobre os serviços psicológicos. Estabelecer melhores estratégias e modalidades de trabalho que considerem a qualidade das instalações físicas, os equipamentos, os materiais de comunicação, o conforto ambiental e a organização são formas eficazes de explorar os aspectos tangíveis na prestação de serviços, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços psicogerontológicos (Andrade et al., 2019).

Diante disso, é fundamental que os profissionais de psicologia sejam estimulados a desenvolverem um senso crítico em relação aos aspectos tangíveis durante a prestação

dos serviços. Dessa forma, esses aspectos podem contribuir positivamente não apenas para a avaliação da qualidade do serviço, mas também para a eficácia terapêutica.

Incorporar as dimensões de avaliação da qualidade no planejamento do serviço pode trazer benefícios significativos para pesquisadores e profissionais de psicologia que trabalham com pessoas idosas. Isso possibilita uma compreensão abrangente dos aspectos críticos que podem afetar o acesso aos serviços, a adesão e a continuidade dos mesmos. Em outras palavras, essas dimensões podem guiar melhor os investimentos, a capacitação da equipe profissional, a estruturação, a divulgação e o atendimento às variadas necessidades das pessoas idosas. A intenção foi apresentar aos profissionais de psicologia que as dimensões de avaliação podem ser utilizadas como recursos que contribuem para o seu trabalho.

Além de destacar a importância de contemplar as dimensões de avaliação durante o planejamento dos serviços, demonstra-se também como elas se relacionam entre si na prestação de serviços psicológicos às pessoas idosas.

Considerações finais

A revisão sistemática possibilitou constatar que são raras as pesquisas que focalizam os serviços psicogerontológicos à luz de dimensões qualitativas. Ademais, mesmo os artigos selecionados, não abordam diretamente quaisquer referenciais avaliativos. Entretanto, o estabelecimento das relações foi facilitado por meio de análises orientadas pelas partes constitutivas das dimensões. O aumento da população sênior traz desafios específicos à prestação de serviços psicogerontológicos, fazendo com que a análise da qualidade desses serviços seja muito relevante para melhorar o bem-estar e a satisfação dos usuários idosos.

Uma clara relação encontrada na perspectiva da confiabilidade refere-se ao planejamento da formação em psicologia que poderia considerar um maior foco no desenvolvimento das competências necessárias para um melhor entendimento das particularidades do processo de envelhecimento. A dimensão empatia relacionou-se, de modo especial, com a compreensão das necessidades e expectativas do cliente idoso as quais são únicas. Tal relação indica a importância de identificar e analisar anseios do cliente idoso, mesmo aqueles que possam parecer irrelevantes, previamente ao

planejamento do atendimento. Outra relação estabelecida mostra que os aspectos tangíveis são partes integrantes do processo de planejar.

Considerando a importância de uma formação qualificada e a compreensão das diferentes necessidades das pessoas idosas, a dimensão responsividade relacionou-se com o desenvolvimento de um olhar reflexivo na prática profissional do psicólogo. Essa relação ressalta a importância de o profissional demonstrar prontidão e disposição em ajudar pacientes idosos, além de incentivá-lo a avaliar a sua própria preparação para trabalhar com esse público. Por fim, concluiu-se que uma das principais considerações na dimensão de Segurança é o esforço para tornar os serviços psicogerontológicos mais acessíveis ao público sênior.

As relações apresentadas foram obtidas ao aplicar o modelo SERVQUAL, uma ferramenta amplamente utilizada para avaliar a qualidade de serviços em diversas áreas, ao contexto específico dos serviços psicogerontológicos. Essa aplicação no campo da psicogerontologia oferece uma abordagem inovadora na perspectiva da qualidade desses serviços.

Considerando possíveis implicações práticas, espera-se que as dimensões e suas relações possam auxiliar os profissionais de psicologia a elaborarem um planejamento de atendimento mais assertivo à pessoa idosa. Considera-se importante que os profissionais de psicologia, ao acolherem pacientes idosos, desenvolvam um senso crítico sobre a melhor modalidade de trabalho diante das demandas apresentadas pela pessoa idosa. Dessa forma, as dimensões abordadas neste trabalho podem contribuir, enquanto um recurso de trabalho, não apenas para a avaliação do serviço em si, mas também para a eficácia terapêutica.

Do ponto de vista teórico e científico, há muito a ser investigado sobre a qualidade dos serviços psicogerontológicos no Brasil. Esta pesquisa, por exemplo, pode colaborar com a teoria sobre o ensino em psicologia no sentido de ampliar e aprofundar o escopo sobre a velhice e contribuir para o entendimento de como esses serviços podem ser melhorados.

As limitações deste estudo incluem a escassez de produções brasileiras que abordam temas relacionados à qualidade dos serviços psicológicos oferecidos às pessoas idosas, além da ausência de pesquisas empíricas sobre o tema, fatores que dificultam a generalização dos dados.

Enquanto propostas de estudos futuros, novas pesquisas poderão investigar implicações da qualidade do serviço ao público sênior à luz do projeto pedagógico dos cursos de graduação em psicologia. Outras possibilidades são as análises de melhorias no processo de planejamento de atendimento por meio de outros modelos avaliativos além do SERVQUAL.

Referências

- Andrade, L.A.F. et al. (2019). Avaliação da Qualidade da Atenção Primária à Saúde Segundo o Nível de Satisfação dos Idosos. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40. doi: 10.1590/1983-1447.2019.20180389
- American Psychological Association. (2008). *Geropsychology*. Recuperado de: <https://www.apa.org/ed/graduate/specialize/geropsychology>.
- American Psychological Association. (2014). Guidelines for Psychological Practice with Older Adults. *American Psychologist*, 69(1), 34–65. doi: 10.1037/a0035063
- American Psychological Association. (2016). *Geropsychology: It's your future*. Recuperado de: <https://www.apa.org/pi/aging/resources/geropsychology>.
- Bhar, S. S., et al. (2015). Counselling older adults living in residential aged care settings: Four illustrative case studies. *Australian Psychologist*, 50(2), 141-147. doi: 10.1111/ap.12098
- Carpenter, B. D., et al. (2022). Mental health and aging in the 2020s. *American Psychologist*, 77(4), 538–550. doi: 10.1037/amp0000873
- Caskie, G. I. L., Sutton, M. C., & Voelkner, A. R. (2022). Clinical and counseling psychology doctoral trainees' attitudes toward and interest in working with older adult clients. *Gerontology & Geriatrics Education*. doi:10.1080/02701960.2022.2160978

- Cavalcante, L. T. C., & Oliveira, A. A. S. (2020). Métodos de revisão bibliográfica nos estudos científicos. *Psicologia em Revista*, 26 (1), 83-102. doi.org/10.5752/P.1678-9563.2020v26n1p82-100
- Davison, T. E., et al. (2017). Brief on the role of psychologists in residential and home care services for older adults. *Australian Psychologist*, 52(6), 397-405. doi: 10.1111/ap.12209
- Dautovich, N. D., et al., (2014). Clinical Geropsychology: Treatment and Research Approaches with Rural Older Adults. *Clinical Gerontologist*, 37(1), 64-75. doi: 10.1080/07317115.2014.847312
- Fonseca, A. C. D., et al. (2021). Interdisciplinaridade na gestão do cuidado ao idoso. *Journal of Health Review*, 4(2), 4045–4050. doi: 10.34119/bjhrv4n2-005
- Gellert, P., et al. (2021). Perceived need for treatment and non-utilization of outpatient psychotherapy in old age: Two cohorts of a nationwide survey. *BMC Health Services Research*, 21, 442. doi: 10.1186/s12913-021-06384-6
- Graham, K. L., & Moye, J. (2023). Training in aging as a diversity factor: Education, knowledge, and attitudes amongst psychology doctoral students. *Psychology Learning & Teaching*, 22(1), 39–54. doi: 10.1177/14757257221130483
- Hoge, et al. (2015). Strengthening psychology’s workforce for older adults: Implications of the Institute of Medicine’s report to congress. *American Psychologist*, 70(3), 265–278. doi: doi:10.1037/a0038927
- Huh, T., et al. (2021). Improving geropsychology competencies of veteran’s affairs psychologists. *Jags*, 69, 798-805. doi: 10.1111/jgs.17029

- Jacobs, M. L., & Mlinac, M. E. (2021). Healthcare Quality Improvement Competency: A Clinical and Training Imperative for Geropsychology. *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 28, 897–908. doi: 10.1007/s10880-021-09824-x
- Jacobs, M. L., & Bamonti, P. M. (2022). Clinical Practice: A Foundational Geropsychology Knowledge Competency. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 29(1), 28–42. doi: 10.1037/cps0000046
- Koontz, P. L., Canady, B. E., & Sexton, S. (2024). Identification and Referral of At-Risk Older Adults: A Clinical Training Perspective. *Professional Psychology: Research and Practice*. Advance online publication. doi: 10.1037/pro0000541
- Koder, D., et al. (2023). Supervising post-graduate psychology trainees in residential aged care settings: Common issues. *Australian Psychologist*. doi:10.1080/00050067.2023.2270131
- Karel, M. J., et al. (2010). Development of a tool to evaluate geropsychology knowledge and skill competencies. *International Psychogeriatrics*, 22(6), 886-896. doi: 10.1017/S1041610209991736
- Karel, M. J., et al. (2016). Training for Geropsychology Supervision and Practice: Perspectives of Geropsychology Program Graduates. *Train Educ Prof Psychol*, 10(1), 37–44.
- Lind, L. M., et al. (2022). Intervention, Consultation, and Other Service Provision: A Foundational Geropsychology Knowledge Competency. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 29(1), 59–75. doi: 10.1037/cps0000050
- Lu, S. J., et al. (2020). Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Services Research*, 20, 1-11.

- Molinari, V. (2012). Application of the competency model to geropsychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43(5), 403–409. doi: 10.1037/a0026548
- Pinto, K. C., & Pinto, S. (2019). Converging through difference: A case of empathic incongruence in treatment of an elderly woman with psychosis. *Journal of Aging Studies*, 51. doi: 10.1016/j.jaging.2019.100797
- Snyder, L. R., & Jeffrey, C. E. (2023). Atypical Jobs in Psychology: Interview of Dr. Donna Rasin-Waters. *Psychological Services*, 20(S2), 68–70. doi: 10.1037/ser0000734
- Stargatt, J., et al. (2017). The availability of psychological services for aged care residents in Australia: A survey of facility staff. *Australian Psychologist*, 52(6), 406-413. doi: 10.1111/ap.12244
- Stephens, J., et al. (2016). Volunteers befriending older adults in aged care residencies: Three case studies. *Australian Psychologist*, 51(2), 164-170. doi: 10.1111/ap.12160
- Wharton, T., et al. (2013). Evidence to Support the Pike's Peak Model: The UA Geropsychology Education Program. *Train Educ Prof Psychol*, 7(2), 139–144. doi:10.1037/a0032285
- Woodhead, E. L. & Yochim, B. (2022). Adult Development and Aging: A Foundational Geropsychology Knowledge Competency. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 29(1), 16–27. doi: 10.1037/cps0000048