

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE UM SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO APLICADA A PACIENTES EM UM HOSPITAL DE PELOTAS, RS

JULIANA DA SILVA LEMOS<sup>1</sup>; MARIANA BUENO<sup>2</sup>; INÊS MUNARI<sup>2</sup>; SÔNIA TERESINHA DeNEGRI<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [julemosbr@hotmail.com](mailto:julemosbr@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [mariana.bueno@hotmail.com](mailto:mariana.bueno@hotmail.com)

<sup>2</sup>Hospital Santa Casa de Misericórdia- [nutricao@santacasadepelotas.com.br](mailto:nutricao@santacasadepelotas.com.br)

<sup>3</sup>Univesidade Federal de Pelotas– [soniadenegri@gmail.com](mailto:soniadenegri@gmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

A alimentação diversificada é um aspecto fundamental para a saúde e bem-estar da pessoa, pois os nutrientes necessários para as várias funções fisiológicas do organismo são fornecidos pelos alimentos. Um importante aspecto a ser considerado como determinante ao apropriado ato de alimentação pelo ser humano, diz respeito às características organolépticas dos alimentos. Ou seja, os alimentos estimulam as sensações humanas, no sentido de percepção do paladar, aromas, temperaturas e cores, que sendo agradáveis, favorecerão a ingestão alimentar (PASTORE et al, 2009).

Em ambientes hospitalares, deve ocorrer preocupação com indicadores do estado nutricional dos pacientes, uma vez que a desnutrição intra-hospitalar continua sendo a causa mais frequente do aumento da morbimortalidade na internação. As Unidades de Alimentação e Nutrição-UAN hospitalares são responsáveis por fornecer alimentação diversificada, apropriada ao estado de saúde do paciente visando a sua recuperação ou manutenção do estado nutricional (SOUSA; GLORIA; CARDOSO, 2011).

Sabe-se que pacientes hospitalizados, de modo geral, ingerem razoavelmente a alimentação oferecida sendo que, para muitos, ocorre rejeição devido a um conjunto de fatores. Estes, envolvem o apetite, o paladar, os hábitos, a insatisfação com as preparações oferecidas e o ambiente hospitalar, dentre outros. Assim, a UAN deve atentar ao atendimento prestado aos pacientes, quanto aos alimentos quanto pelos membros da equipe (DEMARIO; SOUSA; SALLES, 2010).

Prestar bom atendimento implica em oferecer atenção à qualidade da alimentação servida, aos aspectos organolépticos dos alimentos e, de mesma importância, atentar à cordialidade e o relacionamento da equipe da UAN com os pacientes hospitalizados.

Está previsto, nas atribuições legais do nutricionista responsável pela UAN, avaliar, periodicamente, o serviço de alimentação e nutrição sob sua gerência (CONSELHO..., 2005). Sendo assim, a opinião dos pacientes quanto às refeições oferecidas é uma atividade revestida de significado, fazendo parte do conjunto de ações da UAN. A partir de resultados de pesquisas de satisfação, o nutricionista e sua equipe podem conhecer melhor a clientela e adequar as refeições oferecidas visando melhor aceitação (PROENÇA et al., 2005).

O presente estudo visa analisar o estado de satisfação a respeito de um serviço de alimentação e nutrição, de UAN hospitalar, junto a pacientes hospitalizados pelo Sistema Único de Saúde-SUS.

### 2. METODOLOGIA

O estudo utilizou-se de um questionário, previamente elaborado pela nutricionista responsável pelo serviço de alimentação e nutrição da UAN de um hospital, cujas respostas têm servido de balizadoras para a avaliação da qualidade do serviço de alimentação, periodicamente.

As questões específicas abordaram sobre aroma, aparência, consistência, sabor, harmonia, variabilidade e temperatura dos alimentos. Também constava uma questão abordando a qualidade do atendimento dos funcionários das copas, que se relacionam diretamente com os pacientes.

As opções de respostas a cada questão eram “ótimo, bom, regular ou ruim”, apontadas por cada paciente, segundo sua percepção e subjetividade.

Aos pacientes ou responsáveis foram explicados os motivos da pesquisa e solicitado sua concordância em participar.

## 2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo foi realizado com pacientes internados através do Sistema Único de Saúde -SUS, em um hospital público localizado na cidade de Pelotas, RS, nos meses de abril e maio de 2016. A área destinada ao SUS está dividida em cinco setores do hospital, sendo clínica médica, traumatologia, cirurgia, obstetrícia e pediatria.

Em quatro setores, os questionários foram aplicados aos pacientes adultos, após concordarem em participar da pesquisa de satisfação. No setor da pediatria, as perguntas foram direcionadas às mães acompanhantes das crianças internadas.

As perguntas previamente definidas no questionário serviram de roteiro para a aplicação do mesmo, em forma de entrevista aos pacientes, facilitando a comunicação entre pesquisador e entrevistados.

Foram entrevistados ao todo 74 pacientes e cinco acompanhantes de crianças internadas na ala pediátrica, perfazendo 79 questionários preenchidos.

Quando perguntados a respeito do aroma dos alimentos, a maioria (60%) dos entrevistados respondeu “bom”. As porcentagens para ótimo e regular ficaram próximas (18% e 17%, respectivamente).

No item sobre aparência dos alimentos oferecidos, 67% respondeu “bom”, sendo “ótimo” mencionado por 21% dos entrevistados.

A harmonia, onde o entrevistado deveria avaliar sobre a combinação dos alimentos nas as preparações oferecidas, foi avaliada em “bom” por 47% e, em segundo lugar, “ótimo” (29%), demonstrando, também, adequada satisfação pelos pacientes em sua maioria.

Com relação ao sabor das refeições oferecidas, “bom” e “ótimo” ficaram com 53% e 18%, respectivamente, sendo que “regular” e “ruim” foram apontados por pouco mais de uma quarta parte dos entrevistados (29%).

A temperatura em que os alimentos chegam para consumo foi classificada como “bom” por 57% dos entrevistados e “ótimo” por 27%.

O item consistência, em que era avaliada a adequação de cozimento dos alimentos recebeu classificação como “bom” em 53% dos entrevistados, “ótimo” em 37%. Este foi o único quesito em que o atributo “ruim” não recebeu indicações de resposta.

Quanto à variabilidade das refeições oferecidas, observa-se que, mais uma vez, a maioria apontou como “bom” (54%), seguido de “ótimo” (27%), indicando, mais uma vez, o estado de satisfação pela maioria dos pacientes.

Sobre o atendimento das funcionárias da copa, este foi o único item avaliado que recebeu a maioria de classificações como “ótimo” (67%) de aprovação. Seguiu-se o parecer “bom” (32%) ao serviço prestado.

O devido acompanhamento pela gerência da UAN sobre a qualidade no atendimento pelas pessoas da equipe é muito relevante. Em informações colhidas SOBRE atendimento na enfermaria, Ribas, Pinto e Rodrigues (2013) mencionam que 93% dos entrevistados consideraram importante a apresentação pessoal dos copeiros e acrescentaram, que os mesmos representam uma fonte de apoio, segurança e solidariedade no momento da alimentação.

Verifica-se, em estudo realizado por Marimoto e Paladini (2009), que entre pacientes internados, tanto em apartamentos quanto em enfermarias de hospitais, que ocorre concordância quanto à importância das características temperatura e sabor dos alimentos oferecidos aos pacientes hospitalizados. Em se tratando de atendimento na região sul do país, os cuidados com as temperaturas dos alimentos que devem ser servidos quentes precisam ser redobrados, principalmente nas estações frias, para não comprometer a aceitação dos alimentos.

Ribas, Pinto e Rodrigues (2013), em um estudo sobre a avaliação da alimentação hospitalar, aceitações, de forma geral, de boa a ótima em 59,8% dos casos, achados esses semelhantes aos identificados na presente pesquisa. Os autores citados, também apontaram que pacientes de classes sociais mais baixas demonstraram maior aceitabilidade em comparação com os de classes econômicas maiores. No presente estudo, que ocorreu com pacientes internados pelo meio público, os graus de satisfação “ótimo” e “bom” se evidenciaram como respostas.

Segundo Suda, Uemura e Velasco (2009), a busca do aprimoramento da acessibilidade, eficiência e eficácia no atendimento ainda constituem um trabalho árduo, quando vinculado a um atendimento gratuito. Por isso, o sucesso de pesquisas de satisfação aplicadas aos pacientes internados pelo SUS pode estar favorecido pelo fato de que, muitos de seus usuários, não possuem alternativas para alimentação, de modo complementar.

A satisfação do cliente não é estática e a qualidade pressupõe melhoria contínua, portanto, exige a criação de um sistema de verificação constantemente alimentado para atualização das características da qualidade requeridas pelo cliente (MARIMOTO; PALADINI, 2009).

Sendo assim, são diversos os fatores que influenciam a aceitação da dieta hospitalar. Desse modo, a identificação e o maior controle de todos os processos envolvidos desde o preparo até a distribuição dos alimentos são essenciais para a melhoria da qualidade do serviço e, de forma geral, a avaliação positiva das refeições reflete na aprovação do serviço hospitalar como um todo (COLOÇO; HOLANDA; PORTERO-MCLELLAN, 2009).

### 3. CONCLUSÕES

Os pareceres encontrados nesta pesquisa são importantes balizadores à gerência da UAN a respeito do que ainda necessita ser aperfeiçoado, para que se amplie a qualidade do serviço. Os resultados positivos encontrados não devem ser vistos como justificativa à estagnação dos métodos e rotinas do serviço e, sim, como estímulos positivos à identificação dos pontos críticos a serem aperfeiçoados. Os pacientes internados necessitam receber alimentação saudável e nutritiva, mas é a adequada aceitação que proporciona a ingestão e o aproveitamento dos alimentos oferecidos pelo serviço de alimentação e nutrição.

O atendimento pela equipe de copeiras da UAN avaliada foi reconhecido como satisfatório, sendo um estímulo positivo ao constante aperfeiçoamento pessoal.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COLOÇO, R. B.; HOLANDA, L. B.; PORTERO-MCLELLAN, K. C. Determinantes do grau de satisfação de pacientes internados referente a refeições oferecidas em um hospital universitário. **Revista Ciência Médica**, Campinas. v. 18, n. 3, p. 121-130, 2009.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. **Resolução n. 380, de 09 de dezembro de 2005.** Brasília, DF. Disponível em: <http://www.cfn.org.br/novosite/pdf/res/2005/res380.pdf>. Acesso em 10 de maio de 2016.

DEMARIO, R. L.; SOUSA, A. A.; SALLES, R. K. Comida de hospital: percepções de pacientes em um hospital público com proposta de atendimento humanizado. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro. v. 15, S. 1, P. 1275-1282, 2010.

MARIMOTO, I. M. I.; PALADINI E. P. Determinantes da qualidade da alimentação na visão de pacientes hospitalizados. **O Mundo da Saúde**, São Paulo. v. 33, n. 3, p. 329-334, 2009.

PASTORE, J. A.; KLIEMANN, N.; FERNANDES, A. C.; OLIVEIRA, R. C.; DE CORÇO, A. C. T.; PROENÇA, R. P. C. A opinião dos comensais sobre a refeição servida em uma Unidade de Alimentação e Nutrição sob a ótica do saudável. **Nutrição em Pauta**, São Paulo. v. 17, p. 54-58, 2009.

PROENÇA, R. P. C.; SOUSA, A. A.; VEIROS, M. B.; HERING, B. Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições. **Nutrição em Pauta**, São Paulo. v.13, n. 75, p. 4-16, 2005.

SOUSA, A. A.; GLORIA, M. S.; CARDOSO, T. S. Aceitação de dietas em ambiente hospitalar. **Revista de Nutrição**, Campinas. v. 24, n. 2, p. 287-294, 2011.

SUDA, E. Y.; UEMURA, M. D.; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa**, São Paulo. v.16, n.2, p.126-131, 2009.

RIBAS, S.; PINTO, E. O.; RODRIGUES, C. B. Determinantes do grau de aceitabilidade da dieta hospitalar: ferramentas para a prática clínica? **Demetra**, Rio de Janeiro. v. 8, n. 2, p. 137-148, 2013.