

**JNT - FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY
JOURNAL ISSN: 2526-4281 - QUALIS B1**



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS
REFEIÇÕES E DOS SERVIÇOS DA UNIDADE
DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DO HDT-
UFT**

**SATISFACTION SURVEY OF MEALS AND
SERVICES OF THE FOOD AND NUTRITION
UNIT OF HDT-UFT**

Ticiane Nascimento VIANA
Hospital de Doenças Tropicais do Tocantins
(HDT-UFT)

E-mail: ticiane.viana@ebserh.gov.br

Joviana Coelho AFONSO
Hospital de Doenças Tropicais do Tocantins
(HDT-UFT)

E-mail: joviana.afonso@ebserh.gov.br

Olívia Santos Aires FERREIRA
Estudante de Nutrição da Universidade Federal
do Tocantins (UFT)

E-mail: olivia.aires@mail.uft.edu.br



RESUMO

A aceitação da dieta se apresenta como peça-chave no auxílio da recuperação e na manutenção de um bom estado nutricional do paciente. Objetivou-se aplicar questionário de pesquisa de satisfação com comensais (pacientes, acompanhantes e residentes multiprofissionais) com intuito de avaliar a aceitação da dieta e dos serviços prestados pela Unidade de Alimentação e Nutrição do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT). Trata-se de uma pesquisa descritiva de caráter quantitativo. Participaram da pesquisa 47 comensais. Em relação às refeições: o horário de distribuição e a temperatura foram classificados, como ótimo, ambos, por 65,2% dos participantes, a aparência, o sabor e a aroma também foram classificados como ótimo, 71,7% e 69,6%, respectivamente. 58,7% dos participantes classificaram a variedade do cardápio como ótimo e 37% como bom. A respeito do atendimento prestado pelos funcionários 76,1% acham ótimo. A escala ruim não foi indicada em nenhum dos itens. A questão que obteve melhor percentual na avaliação foi em relação ao atendimento dos funcionários. Através da aplicação do teste de aceitabilidade foi possível detectar excelentes indicadores de satisfação dos comensais em relação às refeições ofertadas.

Palavras-chave: Aceitabilidade. Dieta. Hospital.

ABSTRACT

The good acceptance of a diet is a key element for helping a good recover and maintenance of good nutritional health of a patient. The method of this study is the question form fillment to assess how satisfied the involved diners are (patients, escorts and multiprofessional medicine residents) in order to evaluate the diet acceptance, and also the provided services by Alimentação e Nutrição do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT). It is a descriptive research of a quantitative nature. Participated of this research 47 diners. The meals times: the time and temperature when the meal was served has been classificated as: temperature and time: excellent by 65,2% of participants; aspect and taste: very good by 71,7% and 69,6%, respectively; variety: very good 58,7% and good 37%. Regarding the service provided by the employees, 76,1% of those who answered the research consider it very good. The bad

grade was not assigned in any items. The question that had the best evaluation was related to how courteous the employees are. Through the test of acceptance, it was possible to detect excellent indicators of diners' satisfaction about the served meals.

Keywords: Acceptance. Diet. Hospital.

INTRODUÇÃO

A alimentação é algo crucial para a homeostasia do organismo, além de se relacionar com interações sociais ou na busca pelo bem-estar físico e psicológico. No indivíduo doente o ato de comer exclui-se as sensações associadas à ação e passa a ser uma obrigação para a recuperação do corpo. Assim, o hospitalizado se submete a ingestão, muitas vezes forçada, da dieta ofertada com intuito de recuperar-se da condição insalubre.

Ademais, é válido salientar que de forma corriqueira a refeição hospitalar é alvo de gozação, popularmente definida como insossa, sem gosto, fria e cheia de restrições (JÚNIOR et al., 2019). Além disso, o paciente pode vir a apresentar uma recusa das refeições fornecidas durante a internação por inúmeros fatores, que podem estar relacionados à doença ou a seus sintomas, restrições na composição da dieta, um padrão de comida muito diferente do seu habitual, ou grande volume ofertado, gerando uma baixa aceitação e comprometimento do estado nutricional (FERREIRA et al., 2013).

De acordo com Ribas, Pinto e Rodrigues (2013) a desnutrição hospitalar é caracterizada como um problema de saúde pública, uma vez que, alcança percentuais de 20% a 50%. A sua ocorrência está associada ao aumento das taxas de morbimortalidade, prolongamento da internação e das despesas hospitalares.

Nessa perspectiva, a Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) hospitalar possui uma característica específica, uma vez que satisfaz comensais enfermos que possuem particularidade nutricionais. Assim a sua assistência possui como objetivo principal a promoção de saúde de seus usuários através da oferta de refeições elaboradas de modo que garantam a manutenção ou recuperação da saúde do indivíduo ou coletividades que se beneficiam com a alimentação servida (PROENÇA et al., 2005).

De acordo com Demário, Sousa e Salles (2010) a função terapêutica da alimentação tem evoluído em decorrência dos avanços e dos conhecimentos oriundos da nutrição e dietética. Além disso, a gastronomia hospitalar vem como um instrumento para melhorar a aceitação dos alimentos ofertados, estimulando por meio da imagem, o desejo e o prazer de

comer, e conseqüentemente favorecer para a recuperação do estado de saúde do paciente (DIEZ, PADILHA E SANCHES, 2012).

Nesse sentido, a UAN do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT), vinculado a Empresa Brasileira de Hospitais Universitários (EBSERH) tem como missão a assistência nutricional de qualidade, colaborando na recuperação e promovendo a saúde do paciente. Visto isso, o serviço de nutrição é terceirizado com modalidade de contrato global onde uma empresa que passou por processo licitatório adquire o direito de fornecer as refeições (SOUZA; VIANA, 2021).

Nessa perspectiva, fazem parte do Termo de Referência de Refeições do hospital: dedicação exclusiva de mão de obra, fornecimento de dietas normais, dietas especiais, dietas enterais e fórmulas infantis destinadas a pacientes internados e ambulatoriais, acompanhantes, pacientes externos e residentes segundo normas e legislações pertinentes na descrição do Serviço de Nutrição e Dietética. A qualidade e o nível de especialização do contrato são ditados pela política de terceirização sob fiscalização diária de nutricionista (COLARES et al, 2014).

Sabe-se que a aceitação da dieta se apresenta como peça-chave no auxílio da recuperação e na manutenção de um bom estado nutricional do paciente (JÚNIOR et al., 2019). Nesse cenário a aplicação de pesquisas de satisfação periódicas possibilita conhecer a qualidade do atendimento e os níveis de satisfação dos usuários e permite intervir em resultados que estão abaixo das metas estabelecidas através de ações corretivas para a melhoria dos serviços (PADULA et al., 2021).

OBJETIVO

Aplicar questionário de pesquisa de satisfação com comensais (pacientes, acompanhantes e residentes multiprofissionais) com intuito de avaliar a aceitação da dieta e dos serviços prestados pela UAN do Hospital de Doenças Tropicais da Universidade Federal do Tocantins (HDT-UFT).

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva de caráter quantitativo. Este estudo compreende um dos monitoramentos realizados trimestralmente no HDT-UFT, para verificar a percepção dos comensais em relação ao serviço prestado pela UAN através da aplicabilidade do teste de aceitação das dietas ofertadas aos comensais.

Para avaliar o grau de aceitação das dietas oferecidas, foram aplicados questionários aos pacientes internados que recebiam dieta via oral, acompanhantes e profissionais residentes. A aplicação do questionário ocorreu nos dias 17, 18, 19, 29 e 30 do mês de março e 20 de abril de 2022.

O HDT conta com 49 leitos, distribuídos em unidades clínicas, especializadas e pediatria, além de uma ala destinada aos cuidados semi intensivos. A UAN do hospital distribui em média 200 refeições por dia, fracionadas em seis refeições ao dia, são oferecidas dietas na consistência livre, branda, pastosa, líquida pastosa e líquida, atendendo os pacientes, os acompanhantes e os residentes.

Visando atender as necessidades da pesquisa, foram definidos como critérios de inclusão todos os pacientes que estavam recebendo alimentação via oral, orientados e internados a mais de 24 horas, acompanhantes e os profissionais residentes. Os pacientes e acompanhantes foram abordados em seus respectivos leitos, no período matutino, sendo explicado que os objetivos da pesquisa e o questionário. Já os residentes, por sua vez, foram abordados no refeitório da instituição.

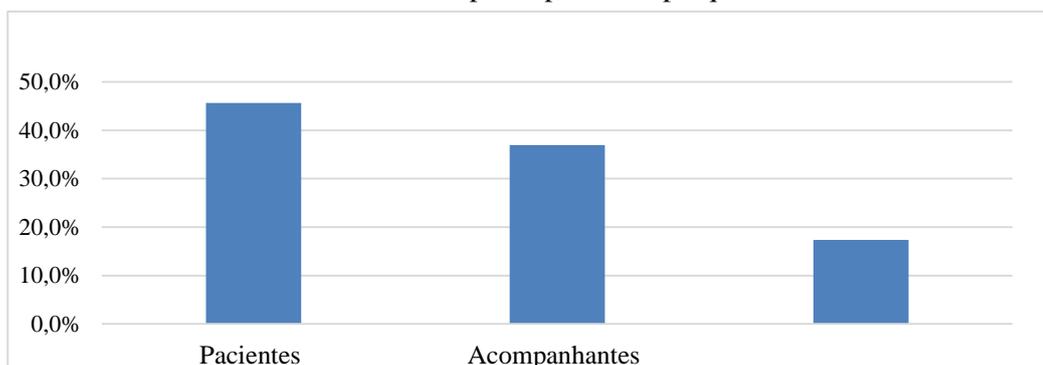
A análise compreendeu as refeições que são fornecidas a esse público: desjejum, colação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. O questionário foi composto por sete perguntas que avaliam o horário de distribuição das refeições, a variedade do cardápio, a temperatura da refeição, o sabor e aroma da refeição, a aparência da refeição, o atendimento dos funcionários da UAN e a combinação das preparações servidas nessa ordem. Os comensais receberam a orientação de avaliar cada questão de forma objetiva com a seguinte escala: ótimo, bom, regular ou ruim. Além disso, havia um campo em que o comensal poderia descrever sugestões para os serviços de nutrição dietética. Realizou-se a análise minuciosa de cada questionário e descreveram-se os resultados.

Os dados foram digitalizados e analisados no programa Excel, versão 2016, sendo empregados a análise descritiva como médias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 47 comensais de forma voluntária. Entretanto, foram excluídos questionários com perguntas em branco, totalizando uma amostra de 46 respostas, 21 dessas foram de pacientes (45,7%), 17 dos acompanhantes (37%) e 8 compõem o grupo de residentes multiprofissionais (17,4%). Nota-se que o maior quantitativo de comensais é de pacientes (Gráfico 1).

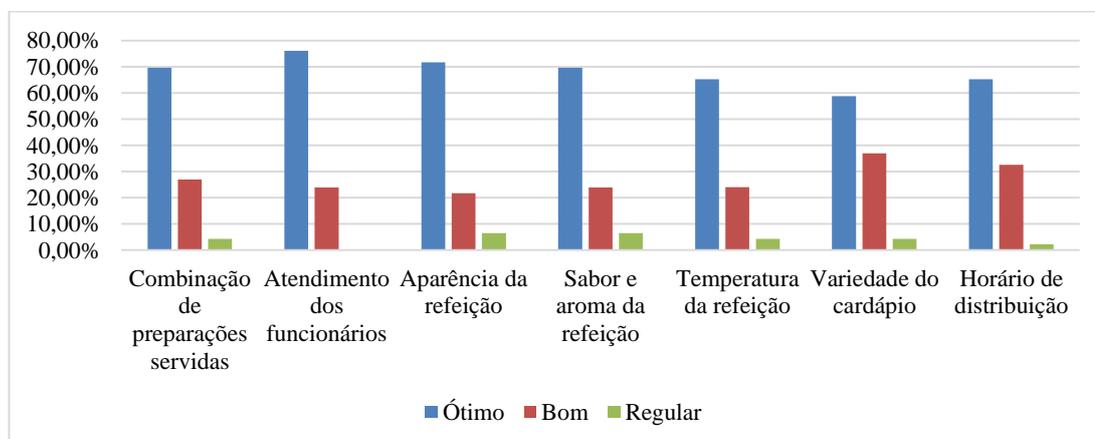
Gráfico 1. Percentual de comensais participantes da pesquisa.



Fonte: Os autores.

Em relação às refeições oferecidas: o horário de distribuição e a temperatura foram classificados, como ótimo, ambos, por 65,2% dos participantes, a aparência, o sabor e a aroma também foram classificados como ótimo, 71,7% e 69,6%, respectivamente. Por sua vez, 58,7% dos participantes classificaram a variedade do cardápio como ótimo e 37% como bom. A respeito do atendimento prestado pelos funcionários 76,1% dos participantes acham ótimo. Vale destacar que a escala ruim não foi indicada em nenhum dos itens avaliados (Gráfico 2).

Gráfico 2. Percentual das respostas de acordo critérios estabelecidos.



Fonte: Os autores.

Portanto, de acordo com os resultados obtidos, nota-se que há uma boa aceitação dos comensais em relação aos serviços oferecidos pela UAN. O quesito que obteve melhor avaliação foi em relação ao atendimento dos funcionários.

Nesse sentido, Souza et al. (2020), menciona em seu estudo realizado em um hospital público de Goiânia-GO, que os itens sabor, aparência e temperatura também foram

demonstrados como aspectos positivos pelos comensais. Corroborando com esse resultado Ribas, Pinto e Rodrigues (2013), definem que entre os aspectos sensoriais e ambientais, a temperatura é a que mais influência na aceitação das dietas ofertadas.

Nessa perspectiva, o quesito variedade do cardápio foi o que recebeu menor indicativo na classificação como ótimo, além de ser relatado no campo de sugestões, diante desse resultado, é viável a revisão do cardápio para que evite a repetição de alimentos, tanto na preparação do dia, quanto nas da semana. Tal aspecto também foi registrado no estudo de Santos et al. (2015), onde se notou baixa diversidade no cardápio com 73 repetições em 90 dias. Santos et al. (2015), definem ainda que a monotonia do cardápio pode ser considerada um aspecto para a baixa aceitação da dieta, associando à desnutrição hospitalar. No entanto, a pesquisa realizada por Sousa, Gloria e Cardoso (2011), apresenta dados contrários aos citados anteriormente, onde 80% dos participantes avaliaram a variedade como um aspecto positivo.

Além disso, alguns comensais relataram no campo de sugestões: “excelente, melhor comida de hospital!”, “Se atentar a guarnição e a sobremesa iguais, por exemplo banana assada e crua”. Outros participantes adicionaram no campo algumas preferências alimentares individuais, tais preferências devem ser analisadas pelo serviço de nutrição e dietética, para verificar se são alimentos que possuem valor cultural ou afetivo para aquele paciente, pois Sousa, Gloria e Cardoso (2011), trabalham com a ideia de que os aspectos culturais relacionados a alimentação devem ser priorizados para aumentar o consumo alimentar dos pacientes.

Portanto, verifica-se que os quesitos utilizados no presente trabalho, são essenciais para avaliar a qualidade e a satisfação dos comensais. Souza e Nakasato (2011), afirma que a evolução de técnicas na gastronomia hospitalar são fundamentais para a melhor aceitação da dieta, além disso, é importante para desmistificar a ideia negativa sobre a comida hospitalar.

CONCLUSÃO

Através da aplicação do teste de aceitabilidade foi possível detectar que o serviço de nutrição e dietética em vigor no HDT-UFT possui excelentes indicadores de satisfação dos comensais em relação às refeições ofertadas.

Ademais deve ser realizada uma revisão dos cardápios em vigência, atentando-se para a questão das variedades, quando pertinente fazer alterações necessárias preservando a qualidade nutricional e considerando aspectos clínicos, sociais e culturais. Logo, é

importante destacar que a alimentação hospitalar deve ser bem planejada tanto em aspectos sensoriais quanto nutricionais.

REFERÊNCIAS

COLARES, L.G.T. *et al.* **Contratação de serviços terceirizados de alimentação e nutrição: orientações técnicas.** Rio de Janeiro: Rubio, 1ª ed., 2014.

FERREIRA, D; GUIMARÃES, T. G. e; MARCADENTI, A. Aceitação de dietas hospitalares e estado nutricional entre pacientes com câncer. **Einstein**, São Paulo, v. 11, n. 1, 2013.

DEMÁRIO, R.L; SOUSA, A.A; SALLES, R.K. Comida de hospital: percepções de pacientes em um hospital público com uma proposta de atendimento humanizado. **Cien Saúde Colet.** v.15, n.1, p.1275-1282, jan.-jun., 2010.

DIEZ, R.W.G; PADILHA, M.; SANCHES, M. Alimentação hospitalar: proposições para a qualificação do Serviço de Alimentação e Nutrição, avaliadas pela comunidade científica. **Ciência Saúde Coletiva**, v.17, n.2, p. 473-480, 2012.

JUNIOR, C. G. C, *et al.* **Aceitabilidade da dieta hospitalar de um hospital municipal da cidade de Cuiabá, Mato Grosso.** Cuiabá: UNIVAG, 2019. 12p. TCC.

PADULA, Katia Maria *et al.* Implantação da pesquisa de satisfação do paciente no HCFMRP-USP: a tecnologia na modernização dos processos. **Revista Qualidade HC**, Ribeirão Preto, p. 81-89, 2021. Disponível em: <https://www.hcrp.usp.br/revistaqualidade/revistaatual.aspx>. Acesso em: 04 abr. 2022.

PROENÇA, R. P. C. *et al.* **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições.** Florianópolis-SC EdUFSC, 2005.

RIBAS, S.A; PINTO, E.O; RODRIGUES, C.B. Determinantes do grau de aceitabilidade da dieta hospitalar: ferramentas para a prática clínica? **Demetra: alimentação, nutrição & saúde**, Rio de Janeiro, v. 8, n.2, p.137-148, 2013. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/demetra/article/view/3788>. Acesso em: 05 de set. 2022.

SANTOS, P.B *et al.* Estandarização de dietas hospitalares: diagnóstico e subsídio para a qualidade da atenção. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 39, n. 4, p. 448-459, 2015. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/Estandarizacao_dietas_hospitalares.pdf. Acesso em: 12 de out. 2022

SOUZA, A.A; GLORIA, M.S; CARDOSO, T.S. Aceitação de dietas em ambiente hospitalar. **Rev. Nuti.**, Campinas, v. 24, n.2, p. 287-294, mar.-abr., 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-52732011000200009>. Acesso em: 12 de out. 2022.

SOUZA, G.O; VIANA, T. N. O serviço de nutrição de um hospital do norte do Tocantins no enfrentamento da covid-19: relato de experiência de uma visão humanizada. In: ROSSI, Alexssandra *et al.* **Doenças Infectocontagiosas e controle de infecção hospitalar:**

Ticiane Nascimento VIANA; Joviana Coelho AFONSO. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS REFEIÇÕES E DOS SERVIÇOS DA UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DO HDT-UFT. **JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. AGOSTO/OUTUBRO-2022. Ed. 39 - Vol. 3. Págs. 520-527. ISSN: 2526-4281** <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdadefacit.edu.br.

desafios em tempos de pandemia. Ponta Grossa-PR: Atena, 2021. Cap. 13. p. 129-138.
DOI: <https://doi.org/10.2253/at.ed.06221191014>.

SOUZA, H.F.M. *et al.* Aceitabilidade das dietas orais de um hospital referência em reabilitação de Goiânia: um relato de experiência. **Braz. J. Of. Develop**, Curitiba, v.6, n.5, p. 32262-32267, 2020. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/10816/9053>. Acesso em: 05 de set. 2022.

SOUZA, M.D; NAKASATO, M. A gastronomia hospitalar auxiliando na redução dos índices de desnutrição entre pacientes hospitalizados. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 208-214, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/artigos/gastronomia_hospitalar_auxiliando_reducao_desnutricao_pacientes.pdf. Acesso em: 12 de out. De 2022.