

Área: Ciência de Alimentos

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO EM UMA REFEIÇÃO SERVIDA EM UMA UAN HOSPITALAR NO INTERIOR DO ESTADO

Nathalia Matties Maas*, Grazielle Guimarães Granada

Faculdade de Nutrição, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, RS

*E-mail: nathalia_maas@yahoo.com.br

RESUMO – Uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) tem como objetivo o fornecimento de refeições nutricionalmente equilibradas, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal e de acordo com o perfil da clientela. Para planejar um cardápio é preciso conhecer o número de comensais, seus hábitos alimentares, necessidades nutricionais, além da safra dos alimentos, a oferta, o custo de gêneros alimentícios do mercado, mão de obra, disponibilidade da área de equipamentos, do preparo e do consumo efetivo dos alimentos. Portanto o objetivo desse trabalho é avaliar o grau de satisfação de refeição servida em um hospital no interior do estado, para isso foi utilizado um teste de satisfação que baseia-se em três figuras, representando: “Bom”, quando a refeição estava de acordo com os aspectos organolépticos do paciente, “satisfatório”, quando a refeição atendia alguns aspectos e “ruim”, quando a refeição não agradava ao paciente. No total a aceitação do cardápio foi de 87,4%, ou seja, considerado “bom” segundo os pacientes, além de 10,4% que considerou o cardápio satisfatório e 2,2% que considerou ruim. Podemos concluir que a maioria dos pacientes, estão satisfeitos com o tipo de alimentação que é servida no hospital. Compete à nutricionista conhecer os hábitos, preferencias, e necessidades, dos pacientes para planejar um cardápio de acordo com o perfil e levando em conta sua saúde. É claro que nem sempre as preparações agradam a todo mundo, como no caso das mulheres, que são mais críticas e seletivas, mas de modo geral as refeições são bem aceitas.

Palavras-chave: Unidade de Alimentação e Nutrição; Pesquisa de satisfação, Cardápio, SUS.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo de uma Unidade de alimentação e nutrição é o fornecimento de uma refeição equilibrada nutricionalmente, apresentando bom nível de sanidade, e que seja adequada ao comensal e de acordo com o perfil da clientela. Esta adequação deve abranger a manutenção ou até mesmo, recuperação da saúde do consumidor, auxiliando no desenvolvimento de bons hábitos e educação alimentar (PROENÇA, 1999).

Para planejar um cardápio é preciso conhecer o número de comensais, seus hábitos alimentares, necessidades nutricionais, além da safra dos alimentos, a oferta, o custo de gêneros alimentícios do mercado, mão de obra, disponibilidade da área de equipamentos, do preparo e do consumo efetivo dos alimentos (AMORIM et al., 2005).

A elaboração do cardápio também deve considerar o balanceamento da refeição, atendendo às necessidades nutricionais do comensal (VIEIROS et al., 2003). Outro aspecto importante é avaliar os aspectos qualitativos do cardápio com abordagem dos aspectos sensoriais. Para garantir que o cardápio tenha sempre o mesmo padrão de qualidade, um instrumento essencial para o nutricionista são as Fichas Técnicas de Preparo. Nessas fichas, constam os ingredientes, a quantidade, o rendimento, o fator de correção de cocção, o modo de preparo, a composição centesimal em macro e micronutrientes da preparação. A Ficha Técnica de Preparo visa a padronização do cardápio e facilita o trabalho do nutricionista e dos funcionários que executam as tarefas sem precisarem de ordens (AKUTSU et al., 2005).

Considerando que os aspectos envolvidos no ato da alimentação, são os nossos sentidos: visão, audição, olfato, tato e gustação, muitas vezes a preferência e o nível de satisfação se dá por eles. A figura cognitiva da refeição cria no cérebro uma certa expectativa de acordo com as memórias recentes, conhecimentos, experiências e contextos (GUSTAFFSON et al., 2006).

Somente a quantificação de energia e nutrientes são incapazes para verificar a adequação do cardápio. As pessoas essencialmente “comem com os olhos”, o que corrobora a ideia de que o aspecto visual é uma ferramenta fundamental para que o cardápio seja mais atrativo (PROENÇA et al., 2005). Portanto o objetivo desse trabalho é avaliar o grau de satisfação de refeição servida em um hospital no interior do estado.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo observacional descritivo em uma Unidade de Alimentação e Nutrição de um Hospital do Sul do estado, que avaliou o grau de satisfação de uma refeição servida, para isso foi aplicado um teste de satisfação da alimentação aos pacientes do hospital. Após terminada a distribuição da refeição, os pacientes eram questionados sobre sua satisfação em relação à preparação que foi servida naquele dia. Este cardápio era somente da dieta normal, excluindo as dietas especiais.

Como ferramenta para o teste foi utilizado três figuras, representando: “Bom”, quando a refeição estava de acordo com os aspectos organolépticos do paciente, “satisfatório”, quando a refeição atendia alguns aspectos e “ruim”, quando a refeição não agradava ao paciente.

A pesquisa foi aplicada em três dias consecutivos, no período do almoço, para todos os pacientes que são atendidos pelo SUS no hospital. Os dados foram avaliados e foi calculada a porcentagem de aceitação das refeições.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O cardápio planejado pela nutricionista do hospital é composto por uma salada crua ou cozida, carboidrato acompanhado de proteína, cereal, leguminosa e fruta. A tabela I, mostra os cardápios ofertados nos dias deste estudo.

Tabela I – Cardápio da dieta normal servida no almoço aos pacientes do hospital (2015)

Dia	Salada	Carboidrato + Proteína	Cereal e Leguminosa	Fruta
1	Repolho cru	Batata Souté com salsicha	Arroz, feijão	Banana
2	Alface	Massa com carne moída, brócolis e milho, arroz	Arroz, feijão	Bergamota
3	Repolho com beterraba	Arroz com cenoura e fígado	Feijão	Maçã

No primeiro dia o cardápio teve 87% de aceitação geral. Nos pacientes do sexo feminino foi de 73,3%, relativamente baixa comparada aos pacientes do sexo masculino (94,8%). Esse fato foi semelhante durante os três dias de pesquisa, que pode se dar pelo fato da mulher ser mais crítica e seletiva em relação a alimentação (RAMOS *et al.*, 2013), pois durante a pesquisa, várias relataram que preferiam o “seu modo de cozinhar e temperar”.

Os cardápios do segundo e terceiro dia apresentaram aceitação geral, de 88,4 e 86,3%, respectivamente. No terceiro dia, onde foi apresentado fígado no cardápio, os pacientes do sexo feminino não tiveram uma boa aceitação do cardápio (70,9%), consideravelmente mais baixa em relação aos pacientes homens (100%). Fato este, que pode ser explicado, pelas mulheres relatarem que não gostavam de fígado, ao contrário dos homens que afirmaram gostar e apreciaram a preparação.

No total a aceitação do cardápio foi de 87,4%, ou seja, considerado “bom” segundo os pacientes, além de 10,4% que considerou o cardápio satisfatório e 2,2% que considerou ruim.

Outros estudos semelhantes, encontraram 82% (MARTEN *et al.*, 2012), 83% (FERREIRA *et al.*, 2012) e 85% (SOUZA *et al.*, 2011) de satisfação, o que vai de encontro com os resultados encontrados nesse estudo.

Vários fatores vão interferir na aceitação e porventura da satisfação da refeição, tais como a diversidade de cores das preparações, a técnica dietética de preparo, assim como a maneira como os alimentos são expostos. Influenciando o modo como o cliente/paciente percebe os produtos e o encanto gerado por eles (GUIMARÃES *et al.*, 2001). No entanto, é sabido que pacientes hospitalizados apresentam falta de apetite pelas condições de saúde ou até mesmo por estar fora do seu próprio ambiente (GARCIA *et al.*, 2004).

4 CONCLUSÃO

Podemos concluir que a maioria dos pacientes, estão satisfeitos com o tipo de alimentação que é servida no hospital. Compete à nutricionista conhecer os hábitos, preferências, e necessidades, dos pacientes para planejar um cardápio de acordo com o perfil e levando em conta sua saúde.

5 REFERÊNCIAS

- AKUTSU R.C., BOTELHO R. A., CAMARGO E. B., SAVIO K. E. O., ARAÚJO W. C. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. *Rev Nutr.* 2005. 18 (2), 277 – 279.
- AMORIM M. M. A., JUNQUEIRA, R. G., JOKL, L. Adequação Nutricional do almoço Self-Service de uma empresa em Santa Luzia – MG. *Revista Nutrição.* 2005. Campinas, 18 (1), 145 – 156.
- FERREIRA, V. F. O., PALADINO, J. M. S, ROZA, J. H. I., BRITO, R. R., BEKER, J. C. Pesquisa de marketing: análise de satisfação do cliente com o serviço prestado pelo restaurante popular do município do RJ. *Convibra.* 2012.
- GARCIA, R. W. D. G, LEANDRO-MERCHI, V. A, PEREIRA, A. M. Estado nutricional e suas evoluções em pacientes internados em clínica médica. *Rev Bras Nutr Clin.* 2004; 19(2);59-63.
- GUIMARÃES, A. et al. Tendência do Food Service: oferecer alimentação saudável. *Revista Nutrição em Pauta.* São Paulo, ano IX, nº 47, p. 8-14, mar./abr., 2001.
- GUSTAFFSON I. G., OSTROM A., JOHASSON J. MOSSERB L. The five aspects meal model: a tool for developing meal services in restaurants. *Journal of FoodService,* 2006. 17(2). 84-93.
- MARTEN T., DEMOLIER F., PITTA M. M., ANTONINI B., BOTELHO. F. T. Pesquisa de satisfação da qualidade nutricional sob a ótica dos consumidores em restaurante comercial. 4º Simpósio de Segurança Alimentar. Gramado/RS. 2012.
- PROENÇA, R. P. C. Inovações Tecnológicas na produção de refeições: Conceitos e aplicações básicas. *Rev. Higiene Alimentar,* v. 13, n. 63, p. 24-30, 1999.
- PROENÇA R. P. C., SOUZA, A. A., VIEIROS, M. B., HERING, B. Qualidade Nutricional e Sensorial na Produção de refeições. Florianópolis: Ed., UFSC, 2005.
- SOUZA, C.C., ZUFFO, C.R.K., SILVEIRA B.M., OLIVEIRA, R.C. Avaliação da aceitação das preparações servidas em uma unidade de alimentação e nutrição. *Revista Nutrição em Pauta.* 2011. São Paulo Ed. Mar/Abr.
- VIEIROS M. B., PROENÇA R. P. C. Avaliação Qualitativa das preparações do cardápio de uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC. *Rev. Nutr. Pauta.* 2003. São Paulo. XI (62), 36 - 42.