

---

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DE PACIENTES COM A UNIDADE DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO EM MACEIÓ-AL**Andressa Bruna Batista de Verçoza<sup>1</sup>, Mayara Camila de Lima Canuto<sup>2</sup>, Lídia Bezerra Barbosa<sup>1</sup>**RESUMO**

As refeições hospitalares, de maneira corriqueira, são vistas como monótonas e, com sabor, variedade, temperatura e aparência insatisfatórios. Neste contexto, a pesquisa de satisfação é importante para conhecer a percepção dos pacientes e estimular melhorias no serviço fornecido. De tal forma, este estudo teve por objetivo analisar o grau de satisfação dos pacientes em relação ao serviço de alimentação oferecido por um hospital público de Maceió-Alagoas. Foi realizado estudo transversal no período de julho a dezembro de 2023. Foram coletadas informações sobre o atendimento dos funcionários, qualidade dos atributos sensoriais das refeições servidas e nível de satisfação com o serviço de nutrição. Realizou-se análise descritiva das variáveis e para verificar a relação entre o tempo de internação, sexo dos pacientes e a satisfação foi utilizado o teste qui-quadrado de Pearson. A amostra foi composta por 335 indivíduos. Na análise da cordialidade dos copeiros a satisfação foi > 90%. Cerca de 80% dos indivíduos consideraram a temperatura e a quantidade dos alimentos servidos adequadas e; em torno de 90% referiram adequação no horário em que as refeições são servidas. 90,4% dos pacientes com 7 (sete) dias ou mais de internação se mostraram satisfeitos com o sabor das refeições; a variedade foi satisfatória para mais de 80% dos entrevistados e; cerca de 90% dos indivíduos demonstraram estar satisfeitos com a apresentação das refeições independente do tempo de internação. Diante do exposto, conclui-se que os pacientes estão satisfeitos com o serviço de alimentação prestado pelo hospital.

**Palavra-chave:** Satisfação do Paciente. Serviços de Alimentação. Hospitais públicos. Gestão da qualidade.

**ABSTRACT**

Analysis of patient satisfaction with the Food and Nutrition Unit of a university hospital in Maceió-AL

Hospital meals are routinely seen as monotonous and with unsatisfactory flavor, variety, temperature and appearance. In this context, the satisfaction survey is important to understand patients' perception and encourage improvements in the service provided. Therefore, this study aimed to analyze the degree of patient satisfaction in relation to the food service offered by a public hospital in Maceió-Alagoas. A cross-sectional study was carried out from July to December 2023. Information was collected on employee service, quality of sensory attributes of the meals served and level of satisfaction with the nutrition service. A descriptive analysis of the variables was carried out and to verify the relationship between length of stay, patient gender and satisfaction, Pearson's chi-square test was used. The sample consisted of 335 individuals. When analyzing the cordiality of the waiters, satisfaction was > 90%. Around 80% of individuals considered the temperature and quantity of food served to be adequate and; around 90% reported appropriateness in the time at which meals are served. 90.4% of patients with 7 (seven) days or more of hospitalization were satisfied with the taste of the meals; the variety was satisfactory for more than 80% of those interviewed and; around 90% of individuals demonstrated that they were satisfied with the presentation of the meals regardless of the length of stay. Given the above, it can be concluded that patients are satisfied with the food service provided by the hospital.

**Key word:** Patient Satisfaction. Food Services. Public hospitals. Quality management.

1 - Faculdade de Nutrição da Universidade Federal de Alagoas, Maceió, Alagoas, Brasil.

2 - Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, Maceió, Alagoas, Brasil.

E-mail dos autores:

andressa.vercoza@fanut.ufal.br

mayara.canuto@ebserh.gov.br

lidia.barbosa@fanut.ufal.br

## INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs) podem ser definidas como locais que executam atividades técnico-administrativas para a produção e distribuição de refeições balanceadas e adequadas aos padrões dietéticos e sanitários (Abreu, Spinelli, Pinto, 2023).

No caso destas unidades estarem inseridas em um ambiente hospitalar, elas fazem parte de um subsistema que desempenha atividade fins, visto que os serviços executados dentro deste tipo de instituição, convergem diretamente para o seu objetivo final que é manter, melhorar ou recuperar a saúde dos indivíduos (Lopes, Alves, Lima, 2020).

As refeições hospitalares, de maneira corriqueira, são repassadas com reputação negativa justificado por monotonia das refeições, e sabor, variedade, temperatura e aparência insatisfatórios (Duarte, Silva, Abreu, 2019; Carvalho e colaboradores, 2021).

Somado a inúmeros fatores, esses atributos podem representar para o paciente, motivo de recusa das preparações que reflete diretamente no comprometimento do estado nutricional, elevando as taxas de mortalidade, despesas hospitalares e tempo de internação (Viana, Afonso, Ferreira, 2022).

Durante o processo de hospitalização, o paciente está suscetível a alterações fisiológicas, assim como modificações ou restrições dietéticas que resultam na baixa aceitação da dieta ofertada (Souza, Brito, Silva, 2021; Souza e colaboradores, 2020).

Por sua vez, esse cenário pode resultar em desnutrição, devido à redução na ingestão calórico-proteica, agravando o seu quadro clínico e elevando o período de internação (Silva e colaboradores, 2022).

Por outro lado, as dietas hospitalares podem, muitas vezes, não agradar o paladar dos pacientes devido aos seus hábitos alimentares com excessos de condimentos ou por não se adaptarem às modificações necessárias para o processo de recuperação individual (Nascimento, Maniglia, 2022).

Aspectos como aroma, apresentação, sabor, características da textura, temperatura e variabilidade do cardápio ofertado são essenciais para a aceitabilidade da dieta em âmbito hospitalar (Lopes, Alves, Lima, 2020).

Nesse contexto, conforme Banks e colaboradores (2017), a qualidade do serviço

de alimentação e nutrição influencia na aceitação alimentar.

Desse modo, a pesquisa de satisfação pode ser um instrumento utilizado para obter informações sobre a percepção dos pacientes, possibilitando ajustes necessários que favoreçam melhorias no serviço fornecido (Jesus e colaboradores, 2022).

A avaliação dos serviços de alimentação e nutrição está inserida nas atribuições do nutricionista que atua em UAN, dentre as quais a execução dessa atividade é fundamental para a realização de ajustes e adequações que satisfaçam aqueles que usufruem da alimentação servida (CFN, 2018).

A satisfação pode ser definida como a percepção frente às suas necessidades e expectativas (Silva Junior e colaboradores, 2018).

Nesse aspecto, a aplicação de pesquisas de satisfação periodicamente possibilita o conhecimento dos gestores a respeito da qualidade do serviço prestado, além de subsidiar ações corretivas que visem melhorias em prol dos usuários (Padula e colaboradores, 2021).

Em uma UAN hospitalar, esse monitoramento da satisfação dos pacientes com a alimentação ofertada, permite a visualização de ajustes que contribuem na qualidade da refeição produzida e, conseqüentemente, refletem diretamente no processo de recuperação da saúde e manutenção do estado nutricional do indivíduo (Venancio, Carvalho, Nigro, 2022).

Nesse cenário, considerando o impacto da aceitabilidade da alimentação na recuperação do paciente hospitalizado, o presente trabalho teve como objetivo analisar o grau de satisfação dos pacientes em relação às refeições oferecidas em hospital público de Alagoas.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo transversal de caráter analítico, realizado com dados secundários, oriundos da pesquisa de satisfação realizada pelo setor de hotelaria hospitalar de um Hospital Universitário localizado em Maceió, capital do Estado de Alagoas. O serviço de alimentação é ofertado por uma UAN terceirizada, a qual é contratada por meio de processo licitatório.

A pesquisa foi realizada diariamente no turno matutino, no período de julho a dezembro de 2023.

Participaram do estudo pacientes internados nas enfermarias do setor de maternidade, clínicas cirúrgica, médica e oncológica; com idade igual ou superior a 18 anos, de ambos os gêneros e com período de admissão hospitalar superior a 24 horas.

Foram excluídos do estudo pacientes que não estavam recebendo dieta por via oral, internados em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ou que apresentavam limitações cognitivas para responder a pesquisa de maneira espontânea e voluntária, independentemente da unidade de internação.

Para a realização da pesquisa aplicou-se um questionário já utilizado no hospital denominado “Pesquisa de satisfação do Serviço de Nutrição” (Figura 1).

Tal instrumento possui 8 questões que abordam aspectos como atendimento dos funcionários, qualidade dos atributos sensoriais das refeições servidas e nível de satisfação com o serviço de Nutrição.

Os dados coletados foram digitados em planilha no programa Microsoft Excel® e apresentados por meio de estatística descritiva, com medida de frequência absoluta e relativa. Para verificar a relação entre o tempo de internação, sexo dos pacientes e a satisfação foi utilizado o teste qui-quadrado de Pearson, considerando um nível de significância  $p < 0,05$ .

**Figura 1** - Questionário “Pesquisa de satisfação do Serviço de Nutrição”.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO  
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO**

Tempo de internamento: (  ) <7 dias (  ) ≥7 dias Sexo: (  ) F (  ) M Data: \_\_/\_\_/\_\_  
 Setor de internamento: \_\_\_\_\_

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO/HUPAA – ENFERMIARIAS**

**1. Os copeiros entregam as refeições com cordialidade?**

Sempre  
 Às vezes  
 Nunca

**2. Quanto à temperatura das refeições servidas, você considera?**

Adequada  
 Parcialmente adequada  
 Inadequada

**3. Quanto ao horário de entrega das refeições, você considera?**

Adequado  
 Parcialmente adequado  
 Inadequado

**4. O que você acha da quantidade das refeições?**

Adequado  
 Parcialmente adequado  
 Inadequado

**5. O que você acha do sabor das refeições?**

Ótimo  
 Bom  
 Regular  
 Ruim

**6. O que você acha da apresentação das refeições?**

Ótima  
 Boa  
 Regular  
 Ruim

**7. O que você acha da variedade das refeições?**

Ótima  
 Boa  
 Regular  
 Ruim

**8. Qual o seu nível de satisfação com o Serviço de NUTRIÇÃO?**

Muito satisfeito  
 Satisfeito  
 Parcialmente satisfeito  
 Insatisfeito

Para a análise da variação de respostas entre os atributos sabor, apresentação, variedade e grau de satisfação com o tempo de interação, a categorização ocorreu pela soma das opções de resposta

“ótimo” e “bom”, assim como “muito satisfeito” com “satisfeito”, considerando como avaliação positiva do serviço. As respostas “regular” e “ruim”, tal como “parcialmente satisfeito” com “insatisfeito” incluem algum julgamento de

insatisfação com o serviço, sendo consideradas assim como percepção negativa.

Os dados do presente estudo pertencem à gestão do setor de hotelaria do hospital avaliado, e a realização do presente estudo ocorreu mediante a anuência da Instituição. Os participantes não foram identificados no momento da coleta e foram convidados a responder o questionário de maneira voluntária.

Assim, os dados adquiridos para análise não possibilitaram a identificação dos participantes da pesquisa.

De tal forma, como uma pesquisa de satisfação, este estudo foi estabelecido conforme a Resolução CNS nº 510, de 2016, artigo 1º, parágrafo único, inciso I, onde é

referido que pesquisas de opinião pública estão dispensadas de submissão para apreciação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) - CEP/CONEP.

## RESULTADOS

Durante os 5 meses que foi realizado o estudo, foram entrevistados 335 indivíduos sendo 74,1% do sexo feminino (n=248). A média de questionários respondidos por dia foi ±5 (cinco).

O Quadro 1 apresenta o perfil dos participantes por setor, tempo de internação e sexo.

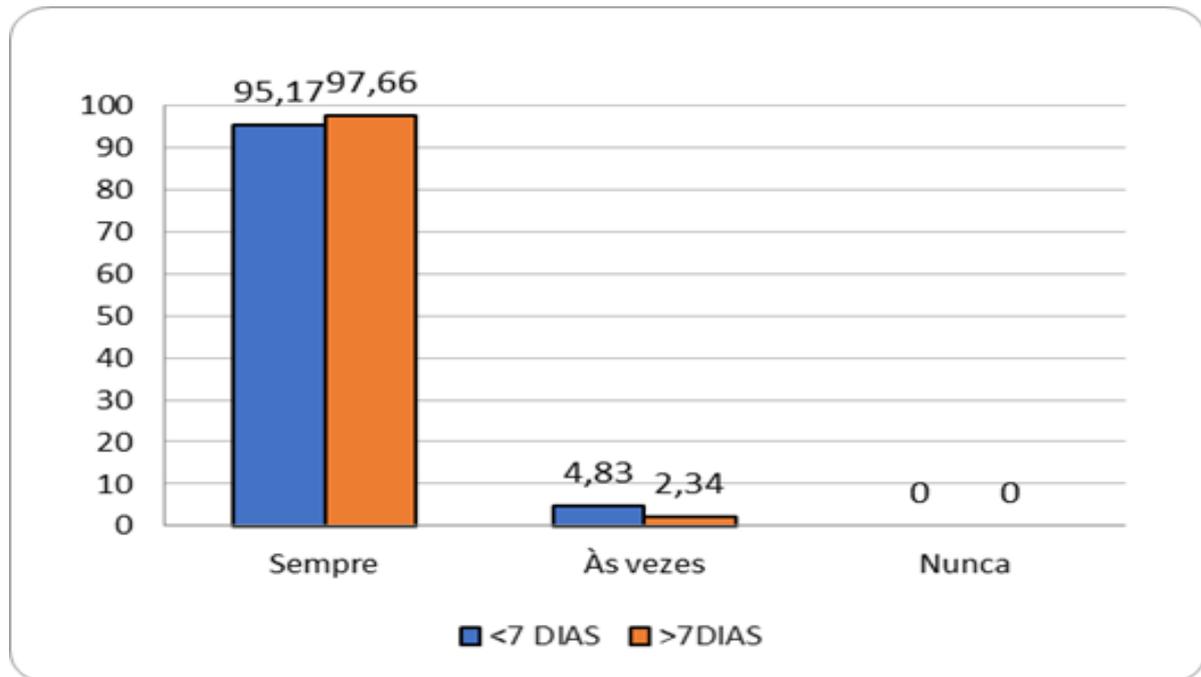
**Quadro 1** - Características dos participantes quanto ao tempo de internação, setor e sexo.

| < 7 dias de internação |                        |                |           |                   |                        |           |           |
|------------------------|------------------------|----------------|-----------|-------------------|------------------------|-----------|-----------|
| Sexo                   | Maternidade (2º andar) | Clínica médica | Oncologia | Clínica cirúrgica | Maternidade (6º andar) | Total (n) | Total (%) |
| Feminino               | 53                     | 14             | 10        | 28                | 58                     | 163       | 78,7      |
| Masculino              | 0                      | 12             | 9         | 23                | 0                      | 44        | 21,2      |
| Total                  | 53                     | 26             | 19        | 51                | 58                     | 207       | 100,0     |
| > 7 dias de internação |                        |                |           |                   |                        |           |           |
| Sexo                   | Maternidade (2º andar) | Clínica médica | Oncologia | Cirúrgica         | Maternidade (6º andar) | Total (n) | Total (%) |
| Feminino               | 15                     | 17             | 14        | 10                | 29                     | 85        | 66,4      |
| Masculino              | 0                      | 19             | 11        | 13                | 0                      | 43        | 33,5      |
| Total                  | 15                     | 36             | 25        | 23                | 29                     | 128       | 100,0     |

Fonte: Autores, 2024.

Na análise da cordialidade dos copeiros (Figura 2) não houve nenhuma resposta indicativa de grau máximo de

insatisfação e o percentual de respostas como "sempre" foi elevado em comparação a opção "às vezes".



**Figura 2** - Satisfação dos pacientes quanto à cordialidade dos copeiros (%). Fonte: Autores, 2024.

Os atributos relacionados às refeições servidas (temperatura, horário de entrega e quantidade das porções) estão distribuídos no Quadro 2. Mais de 80% dos indivíduos consideraram a temperatura e a quantidade de

alimentos servida adequadas e mais de 90% referiram que o horário em que as refeições são servidas está adequado. Tais resultados independem da quantidade de dias de internação.

**Quadro 2** - Satisfação quanto a temperatura, horário e quantidade das refeições.

| Atributo n (%) | Período de internação |              |            |            |              |            |
|----------------|-----------------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | <7 dias               |              |            | ≥ 7 dias   |              |            |
|                | Adequado              | Parcialmente | Inadequado | Adequado   | Parcialmente | Inadequado |
| Temperatura    | 180 (86,9)            | 17 (8,2)     | 10 (4,8)   | 109 (85,1) | 16 (12,5)    | 3 (2,3)    |
| Horário        | 196 (94,6)            | 11 (5,3)     | 0 (0,0)    | 117 (91,4) | 11 (8,5)     | 0 (0,0)    |
| Quantidade     | 179 (86,4)            | 17 (8,2)     | 11 (5,3)   | 111 (86,7) | 13 (10,1)    | 4 (3,1)    |

Fonte: Autores, 2024.

A partir da análise do quadro 3, é notável que a satisfação quanto ao sabor foi maior para os indivíduos com 7 (sete) dias ou mais de internação (90,4%); quanto a apresentação das refeições cerca de 90% dos indivíduos demonstraram estar satisfeitos independentemente do número de dias de internação e; com relação a variedade, esta foi considerada satisfatória para mais de 80% dos entrevistados em ambos os períodos de internamento.

## DISCUSSÃO

Inicialmente, vale ressaltar que no hospital avaliado existem duas clínicas de maternidade, sendo no segundo e sexto andar. No que diz respeito à importância de segregar um mesmo setor, justifica-se pela UAN executar um serviço de distribuição do tipo misto, em que, características das preparações podem sofrer interferências durante o transporte que é mais distante do local de produção. Assim, é imprescindível avaliar individualmente ambos os setores, de modo a pontuar se existem inadequações quanto ao serviço prestado.

**Quadro 3** - Resultados quanto ao sabor, apresentação, variedade e nível de satisfação.

| Atributo            | Total<br>n (%) | Período de internação |            | p-valor |
|---------------------|----------------|-----------------------|------------|---------|
|                     |                | <7 dias               | ≥ 7 dias   |         |
| <b>Sabor</b>        |                |                       |            |         |
| Avaliação positiva  | 291 (86,8)     | 176 (85,3)            | 189 (90,4) | 0,172   |
| Avaliação negativa  | 42 (12,4)      | 30 (14,5)             | 12 (9,3)   |         |
| <b>Apresentação</b> |                |                       |            |         |
| Avaliação positiva  | 305 (90,9)     | 186 (90,6)            | 119 (92,9) | 0,474   |
| Avaliação negativa  | 28 (8,2)       | 19 (9,1)              | 9 (6,9)    |         |
| <b>Variedade</b>    |                |                       |            |         |
| Avaliação positiva  | 286 (85,3)     | 177 (88,8)            | 109 (85,8) | 0,312   |
| Avaliação negativa  | 41 (12,1)      | 22 (11,0)             | 19 (14,7)  |         |
| <b>Satisfação</b>   |                |                       |            |         |
| Avaliação positiva  | 309 (92,2)     | 191 (92,6)            | 118 (92,1) | 0,977   |
| Avaliação negativa  | 26 (7,6)       | 16 (7,7)              | 10 (7,7)   |         |

Fonte: Autores, 2024.

Em ambos os períodos de internação, a participação de indivíduos do sexo feminino é maior em comparação ao sexo masculino. Nesse contexto, tal resultado pode ter relação com o fato de o hospital apresentar 2 (dois) setores de maternidade (2º e 6º andar), os quais são enfermarias destinadas ao público feminino. Este resultado é contrário aos resultados da pesquisa desenvolvida por Mendes, Machado e Abreu (2019), onde a frequência de indivíduos do sexo masculino foi superior ao sexo oposto.

No que diz respeito a cordialidade dos copeiros, é possível inferir que no ambiente hospitalar estudado, o atendimento no momento da distribuição de refeições corrobora significativamente com a satisfação do indivíduo, tanto em relação ao ambiente quanto ao cardápio (Dalpizol, Martins, 2020).

Esses achados são semelhantes em outros estudos realizados em hospitais públicos e privados (Herezais, Baratto, Gnoatto, 2018; Dalpizol, Martins, 2020; Lopes, Alves, Lima, 2020).

O horário de servir as refeições é um dos atributos mais bem avaliados independente do tempo de internação. O posicionamento da BRASPEN de 2022 quanto ao fornecimento de dietas orais em ambiente hospitalar aponta que o momento da refeição deve ser reservado para este fim, de modo a contribuir com a melhor aceitação alimentar do paciente visto que não haverá interrupções para exames, higienização, visitas médicas, entre outros

(Dock-Nascimento e colaboradores, 2022). Assim, pode-se inferir que a pontualidade encontrada no presente estudo contribui para a satisfação e está em consonância com as recomendações atuais.

A temperatura de distribuição das refeições também se destacou positivamente na avaliação realizada, sendo considerada “adequada” por cerca de 86,2% do total de respostas obtidas.

Destaca-se a temperatura como um dos motivos intrínsecos à alimentação hospitalar que está associada a baixa ingestão (Silva e colaboradores, 2022).

Nesse aspecto, o estudo desenvolvido por Mendes, Machado e Abreu (2019) em um hospital público em Goiânia encontrou resultados similares aos da presente pesquisa justificando esse achado pelo fato de que em locais que utilizam o sistema de distribuição do tipo misto, o acondicionamento das refeições em bandejas e carrinhos térmicos possibilita a manutenção da temperatura adequada.

No que se refere às quantidades de alimentos servidos, apesar da satisfação elevada, entende-se que é um aspecto muito variável que depende dos hábitos dos pacientes, grau de apetite, entre outros. Um estudo com pacientes de um hospital público da região Centro-Oeste do país encontrou resultados diferentes para o nível de satisfação com as quantidades de alimentos oferecidos no almoço (66,67%) e jantar (88,90%) (Souza e colaboradores, 2020).

Segundo Miyoba e Ogada (2019), diferentes tipos de cardápio e crenças individuais dos pacientes podem justificar a variação no nível de satisfação dos pacientes.

Outrossim, o tamanho das porções oferecidas pode influenciar a aceitação da dieta hospitalar. Ao investigar o conceito de qualidade do cliente aplicado a uma UAN de um hospital oncológico, Lorenceti e colaboradores (2021) encontraram, entre os motivos relacionados ao Serviço de Alimentação e Nutrição para baixa aceitação alimentar: a quantidade exagerada dos alimentos (34,6%), a oferta de alimentos que não corresponde à preferência (27%), características organolépticas (23%) e consistência inadequada (15,4%).

Alguns itens do questionário não foram respondidos por alguns participantes, a exemplo do quesito variedade do cardápio (9 respostas ausentes, representando 3,2 % da amostra) e item relacionado ao sabor das refeições (2 respostas ausentes, representando 0,5 % da amostra). Uma justificativa plausível é o fato de que os indivíduos com tempo de internação inferior a 72 horas não puderam acompanhar a execução do cardápio por tempo oportuno.

Além disso, alguns pacientes relataram alterações no paladar, de modo que não foi possível atribuir uma percepção sobre o sabor das preparações. Essas ausências de respostas talvez possam ser um viés para o presente estudo.

Contudo, diante do baixo número de ausência de respostas (n=11), entende-se que o quantitativo de indivíduos nesse panorama não apresenta relevância que gere distorção nos demais resultados obtidos referente ao cardápio.

A percepção do paciente quanto aos aspectos sensoriais da dieta servida em ambiente hospitalar pode ser influenciada por fármacos utilizados no tratamento, assim como a própria patologia e forma de preparação do alimento (Santos e colaboradores, 2022).

Na presente pesquisa, o resultado obtido foi satisfatório e oposto às queixas negativas ao que cerne a alimentação neste ambiente, como sem sabor ou tempero.

Sob essa ótica, alguns estudos se assemelham a esta percepção, no qual este atributo foi o mais mal avaliado, de modo que os autores reiteram que os resultados insatisfatórios na aceitação da dieta fornecida estão em consonância a este atributo (Lopes e

colaboradores, 2020; Cunha, Joao, Aranha, 2022).

No quesito apresentação, a avaliação realizada por Andrade, Oliveira e Vilar (2021) reforçou a observação de outros autores, os quais inferem que acondicionar as refeições em bandejas térmicas com boa estética torna-a mais atrativa.

Segundo Fischer e colaboradores (2021), uma boa apresentação é fundamental para a aceitabilidade da dieta proposta. Nesse aspecto, é sugerido que os resultados satisfatórios obtidos no presente estudo tenham correlação com o recipiente onde a dieta é servida, pois o hospital avaliado utiliza recipientes em material do tipo EPS com divisórias para separação dos alimentos sem que ocorra transferência de calor, proporcionando uma boa experiência visual e sensorial.

Outro, um estudo desenvolvido em um hospital público de referência em oncologia no estado da Paraíba observou resultado similar no que diz respeito a apresentação, alcançando 100% de satisfação (Lopes, Alves, Lima, 2020).

Em contraposto, outro estudo realizado em um hospital público de Curitiba-PR, 57,6% dos participantes consideraram este atributo ruim, entretanto a pesquisa não menciona o tipo de embalagem utilizado na distribuição (Velloso, Gavião, Gebara, 2023).

Assim, o aspecto visual contribui com os demais resultados satisfatórios obtidos na presente pesquisa.

Outro aspecto que pode influenciar negativamente na aceitação da dieta é a pouca variedade do cardápio, por torná-lo pouco atrativo, impactando na satisfação com o serviço (Leonhardt, Kerber, Fassina, 2019).

O trabalho de Viana, Afonso e Ferreira (2022) encontraram resultados superiores ao desta pesquisa, onde este aspecto foi considerado satisfatório para mais de 95% dos participantes. Estes achados tornam notável a preocupação dos profissionais envolvidos em elaborar um cardápio variado e equilibrado para torná-lo mais agradável ao paciente.

A percepção positiva do indivíduo em relação à alimentação se estende além da comida, sendo importantes aspectos como o bom atendimento, as condições da estrutura, equipamentos e instalações do local, até o contato pessoal com os funcionários (França e colaboradores, 2023). A importância de avaliar este atributo é justificada por considerar a

experiência do paciente durante a permanência no ambiente hospitalar.

À vista disso, os resultados obtidos quanto a satisfação com a UAN demonstraram ser satisfatórios para mais de 90% dos participantes em ambos os períodos de internação.

Em contrapartida, um estudo realizado em um hospital de ensino na região norte do estado do Ceará encontrou resultados diferentes nesta mesma avaliação, onde verificou-se uma média geral de 76% de satisfação (Ferreira e colaboradores, 2023).

Em relação ao tempo de internação, não houve diferença significativa quanto a nenhum dos atributos avaliado. Assim, foi possível concluir que no hospital avaliado, mesmo em pacientes com internação prolongada, a satisfação com a alimentação não sofre influência.

Esse achado é contraditório com a afirmação de Silva e colaboradores (2021), onde os autores inferem que o tempo de internação influencia na aceitação da dieta hospitalar.

Da mesma maneira, não foram encontradas diferenças significativas no nível de satisfação dos pacientes quanto ao sexo (dados não apresentados em tabelas/quadros).

De outro modo, sugere-se revisão do formulário de coleta para inclusão da opção "não desejo responder" em todos os questionamentos, bem como a ampliação do período mínimo de internação para 72 horas, de modo a alcançar maior fidedignidade nas respostas e melhor refletir a avaliação do serviço.

Ressalta-se que no hospital avaliado, o protocolo de atendimento contempla visita nutricional diária à beira leito, o que pode contribuir para minimizar os efeitos do tempo de internação sobre a aceitação da dieta.

Esta conduta permite prescrições individualizadas, sem restrições desnecessárias e maior adesão do paciente, a partir de alimentos e preparações de sua preferência e adequação a sua evolução clínica (Dock-Nascimento e colaboradores, 2022).

Por fim, considerando o impacto da aceitabilidade da alimentação na recuperação do paciente hospitalizado, o presente estudo pode subsidiar melhorias no serviço de alimentação e nutrição como redução de custos, controle de desperdícios, conhecimento do perfil da clientela (pacientes) atendidos e atualização dos cardápios.

Para os pacientes, a avaliação da qualidade do serviço possibilita melhorias nas refeições produzidas, gerando maior aceitabilidade e satisfação, o que auxilia na recuperação da saúde por meio de dietas baseadas no perfil destes.

## CONCLUSÃO

Diante dos resultados apresentados conclui-se que a maioria dos pacientes analisados no presente estudo estão satisfeitos com as refeições servidas e com o serviço prestado pela concessionária responsável pela UAN.

Os dados da pesquisa evidenciam a importância da atenção por parte do profissional de nutrição ao paciente hospitalizado de forma humanizada. Tal ação é capaz de melhorar a percepção quanto ao período de internação, reduzindo prejuízos nutricionais por baixa adesão alimentar.

## CONFLITO DE INTERESSE

Nenhum.

## REFERÊNCIAS

- 1-Abreu, E.S.; Spinelli, M.G.N.; Pinto, A.M.S. Gestão de Unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer. São Paulo. Editora Metha. 2023.
- 2-Andrade, M.C.M.; Oliveira, O.M.A.; Vilar, J.S. Proposta de apresentação de dietas oferecidas aos pacientes internados em um hospital público de Niterói-RJ. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 7. Num. 3. 2021. p. 32218-32234.
- 3-Banks, M.; Hannan-Jones, M.; Ross, L.; Buckley, A.; Ellick, J.; Young, A. Measuring the quality of Hospital Food Services: Development and reliability of a Meal Quality Audit Tool. *Nutrition & Dietetics: The Journal of the Dietitians Association of Australia*. Vol. 74. Num. 2. 2017. p. 147-157.
- 4-Carvalho, M.; Silva, M.C.M.; Freitas, S.T.; Costa, J.A.; Silva, J.M.; Carvalho, L.R.; Castro, M.O.S.; Ibiapina, C.R.L.S. Aceitabilidade de dietas hospitalares por pacientes internados em hospital universitário. *Research, Society and Development*. Vol. 10. Num. 14. 2021.

5-CFN. Conselho Federal de Nutricionista. Resolução CFN Nº 600, de 25 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências. 2018. Disponível em: <<http://sisnormas.cfn.org.br:8081/viewPage.html?id=600>>. Acesso em: 19/11/2023.

6-Cunha, C.M.H.; Joao, E.C.; Aranha, F.Q. Avaliação comparativa de aceitação do cardápio hospitalar em pacientes internados no Centro de Saúde de Moatize - Tete - Moçambique. Revista Simbio-Logias. Vol. 14. Num. 21. 2022.

7-Dalpizol, B.; Martins, A.H. Aplicação de indicador de aceitabilidade e sua eficiência na análise dos fatores associados à satisfação sobre diferentes públicos em unidades de alimentação e nutrição. FAG Journal Of Health. Vol. 2. Num. 1. 2020. p. 80.

8-Dock-Nascimento, D.B.; Campos, L.F.; Dias, M.C.G.; Fabre, M.E.S. Dieta oral no ambiente hospitalar: posicionamento da BRASPEN. Braspen Journal. Vol. 37. Num. 3. 2022. p. 207-227.

9-Duarte, A.C.S.; Silva, J.F.; Abreu, V.S. Grau de satisfação dos pacientes em relação às refeições oferecidas por um hospital público na cidade de Goiânia-GO. Revista Desafios - Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins. Vol. 6. Num. 4. 2019. p. 32-39. 2019.

10-Ferreira, F.V.; Sampaio, H.A.C.; Palácio, B.Q.A.; Félix, T.A. Dieta geral hospitalar: determinantes do grau de satisfação de pacientes internados em um hospital de ensino. SANARE. Vol. 22. Num. 2. 2023. p. 7-19.

11-Fischer, C.C.; Flor, K.O; Zago, L.; Miyahira, R.F. Estratégias gastronômicas para melhorar a aceitabilidade de dietas hospitalares: uma breve revisão. Research, Society and Development. Vol. 10. Num. 5. 2021.

12-França, M.E.D.; Oliveira, K.R.A.; Duarte, L.C.D.; Pimentel, E.S.; Veloso, R.S.; Saraiva, J.M.; Lima, K.M.T.; Rodrigues, L.C. Satisfação de usuários com relação às condições higiênico-sanitárias da alimentação do

mercado público Isael Almeida em Floriano - PI. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. Vol. 9. Num. 9. 2023. p. 2652-2664.

13-Herezais, A.C.; Baratto, I.; Gnoatto, F. Avaliação da satisfação das refeições servidas em hospitais do município de Pato Branco-PR. Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento. São Paulo. Vol. 12. Num. 72. 2018. p. 479-485.

14-Jesus, A.M.; Souza, A.J.N.; Fôro, G.S.S.; Jesus, G.M.; Santos, M.L.S. Análise descritiva da satisfação dos alunos usuários do restaurante universitário, da Universidade Federal Rural da Amazônia, Belém, Pará. Research, Society and Development. Vol. 11. Num. 2. 2022. p. e14011225557.

15-Leonhardt, M.B.; Kerber, M.; Fassina, P. Análise qualitativa das preparações do cardápio de duas unidades de alimentação e nutrição. Archives of Health Sciences. Vol. 26. Num. 3. 2019. p. 152-157.

16-Lopes, E.; Alves, J.; Lima, D. Verificação da aceitação de cardápios entre pacientes oncológicos e acompanhantes saudáveis na unidade de serviço de alimentação do Hospital Laureano-PB. Nutrição Brasil. Vol. 19. Num.1. 2020. p. 16-22.

17-Lopes, J.K.S.C.; Santos, T.O.C.G.; Mendonça, X.M.F.D; Caldas, S.P.C.; Moura, F.M.L.; Souza, R.G. Análise dos indicadores de qualidade das dietas oferecidas aos pacientes oncológicos. Mundo da Saúde. Vol. 44. 2020. p. 397-411.

18-Lorenceti, J.S.; Selbmann, K.; Morimoto, I.M.I, Lopes, M. Polakowski, C.B. O conceito de qualidade do cliente aplicado ao serviço de alimentação e nutrição de hospital oncológico. Revista Eletrônica Gestão e Serviços. Vol. 12. Num. 1. 2021. p. 3303-3318.

19-Mendes, M.S.A.; Machado, C.C.B.; Abreu, V.S. Pesquisa de satisfação com dietas hospitalares servidas no almoço da clínica médica de um hospital público de Goiânia-GO. DEMETRA. Vol. 14. 2019. p. 1-11.

20-Miyoba, N.; Ogada, I. Diet satisfaction and associated factors among adult surgical orthopaedic inpatients at a teaching hospital in

Lusaka province, Zambia; a hospital-based cross-sectional study. *BMC Nutrition*. Vol. 5. 2019. p.1-7.

21-Nascimento, L.L.; Maniglia, F.P. Sintomas gastrointestinais e aceitação da dieta hospitalar: uma análise das internações de 2017 a 2019 em um hospital público. *BRASPEN Journal*. Vol. 37. Num. 3. 2022. p.250-255.

22-Padula, K.M.; Rodrigues, N.P.; Abramovicius, A.C.; Silva, L.; Moroço, D.M.; Bisanha, R.A.; Dallora, M.E.L.V.; Pintyá, J.P. Implantação da pesquisa de satisfação do paciente no HCFMRP-USP: a tecnologia na modernização dos processos. *Revista Qualidade HC. Ribeirão Preto*. 2021. p. 81-89.

23-Santos, J.M.S.; Silva, J.H.L.; Alves, A.S.S.; Silva, N.M.; Silva, A.M.; Campos, A.X.S.; Silva, F.D.; Rodrigues, L.R.L.; Carvalho, S.S.; Santos, S.V.; Braga, T.P.L.; Vasconcelos, M.M. Associação entre aceitação alimentar, estado nutricional e tempo de internação em pacientes hospitalizados. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 8. Num. 3. 2022. p. 17841-17860.

24-Silva Junior, D.N.; Braga, B.S.F.; Santos, C.D.P.; Borges, R.E.A.; Noro, L.R.A. Avaliação da satisfação de usuários a partir da Carta do SUS, no Rio Grande do Norte, Brasil. *Saúde Debate*. Rio de Janeiro. Vol. 42. Num. 119. 2018. p. 901-915.

25-Silva, M.P.; Santo, R.E.; Bacelo, A.C.; Almeida, C.F.; Silva, P.S.; Colares, L.G.T.; Brito, P. Validação de conteúdo e aplicação de instrumento para avaliar a aceitação de dietas hospitalares. *Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*. Vol. 42. Num. 4. 2022. p. 117-126.

26-Silva, V.A.; Menezes, M.R.; Amaral, J.B.; Alves, M.B.; Silva, R.S.; Souza, A.S. Memórias sobre alimentação de idosos hospitalizados. *Ciencia y enfermería*. Vol. 27. Num. 1. 2021.

27-Souza, H.F.M.; Franco, A.L.M.; Souza, T.A.C.; Marques, R.M.B.; Pina, M.J.; Santos, N.M.V.; Gonçalves, J.R. Aceitabilidade das dietas orais de um hospital referência em reabilitação de Goiânia: Um relato de experiência. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 6. Num. 5. 2020. p.32262-32267.

28-Souza, J.S.; Brito, A.K.P.; Silva, T.S.S. Dieta hospitalar: aceitação e fatores clínicos e nutricionais associados. *BRASPEN Journal*. Vol. 36. Num. 3. 2021. p. 263-70.

29-Velloso, V.M.P.; Gavião, S.R.L.; Gebara, T.S.S. Opinião dos pacientes acerca da dieta pastosa servida em um hospital público de Curitiba, PR. *Caderno de ANAIS HOME*. 2023. doi: <http://doi.org/10.56238/IICongressomedicalnursing-107>.

30-Venancio, C.C.; Carvalho, I.J.; Nigro, T.P. Avaliação de fatores que influenciam o consumo alimentar de pacientes em um hospital de Londrina, Paraná. *Revista Terra & Cultura: Cadernos de Ensino e Pesquisa*. Vol. 38. Num. especial. 2022. p. 437-465.

31-Viana, T.N.; Afonso, J.C.; Ferreira, O.S.A. Pesquisa de satisfação das refeições e dos serviços da unidade de alimentação e nutrição do HDT-UFT. *JNT-Facit Business and Technology Journal*. Vol. 3. Ed. 39. 2022. p. 520-527.

Autor correspondente:

Lídia Bezerra Barbosa  
lidia.barbosa@fanut.ufal.br

Recebido para publicação em 13/05/2024  
Aceito em 12/10/2024