

**CENTRO UNIVERSITARIO FUNDAÇÃO ASSIS GURGACZ-FAG**  
**FABIANE RIBEIRO TEIXEIRA**  
**PAULA ANNDREA VALKER**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DAS REFEIÇÕES OFERECIDAS**  
**EM UM HOSPITAL DE CASCAVEL-PR**

**CASCAVEL**  
**2017**

**CENTRO UNIVERSITARIO FUNDAÇÃO ASSIS GURGACZ- FAG**

**FABIANE RIBEIRO TEIXEIRA**

**PAULA ANNDREA VALKER**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DAS REFEIÇÕES OFERECIDAS  
EM UM HOSPITAL DE CASCAVEL-PR**

Trabalho apresentado ao Estágio de  
Administração em Serviços de Alimentação (ASA)  
– Artigo como requisito parcial para obtenção da  
aprovação semestral no Curso de Nutrição pelo  
Centro Universitário FAG.

**Professora Orientadora:** Adriana Hernandes  
Martins.

**CASCAVEL**

**2017**

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DAS REFEIÇÕES OFERECIDAS EM UM HOSPITAL DE CASCAVEL-PR**

<sup>1</sup>TEIXEIRA, Fabiane Ribeiro

<sup>2</sup>VALKER, Paula Anndrea

<sup>3</sup>MARTINS, Adriana Hernandez

---

### **RESUMO**

O presente estudo teve como objetivo analisar a satisfação da qualidade das refeições servidas em um Hospital de Cascavel-PR. Foi pedida autorização ao local de campo de estudo, elaborado um questionário com 10 perguntas sendo a opção de respostas “bom, regular, e ruim” e aplicado com os pacientes e acompanhantes das Alas do SUS, totalizando 36 questionários, com perguntas referentes a textura e temperatura dos alimentos, variedade do cardápio, satisfação com a quantidade de refeição, tempero e qualidade do almoço, satisfação com o lanche da tarde, jantar, ceia, e classificação para o atendimento do setor da copa. Houve críticas em relação ao jantar e a ceia, sobre quantidades, variedades e composição do cardápio, o tempero também foi criticado, mas em geral 74% dos indivíduos participantes da pesquisa tem uma boa aceitação das refeições ofertadas pelo Serviço de Nutrição e Dietética do hospital.

**PALAVRAS-CHAVE:** satisfação, Hospital, refeições, pacientes.

---

<sup>1</sup> Acadêmica de nutrição pelo Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz – FAG, Cascavel – PR (e-mail: faby\_ribeiro18@outlook.com).

<sup>2</sup> Acadêmica de nutrição pelo Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz – FAG, Cascavel – PR (e-mail: paula\_valker@outlook.com).

<sup>3</sup> Nutricionista. Docente pela Universidade Paranaense (2002 ), Cascavel –PR (e-mail: adrihernandesm@gmail.com).

## LISTA DE TABELAS

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1. Avaliação detalhada do questionário entre os quesitos bom regular e ruim..... | 10 |
| Tabela 2. Avaliação geral do questionário.....                                          | 10 |

## SUMÁRIO

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                  | 6  |
| 2. MATERIAL E MÉTODOS.....           | 7  |
| 2.1 CRITÉRIOS ÉTICOS.....            | 7  |
| 2.2 FORMULAÇÕES DO QUESTIONÁRIO..... | 7  |
| 2.3 COLETA DE DADOS .....            | 7  |
| 2.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA.....         | 8  |
| 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....      | 8  |
| 4. CONCLUSÃO.....                    | 11 |
| 5.REFERÊNCIAS .....                  | 11 |
| ANEXO 1.....                         | 14 |
| ANEXO 2.....                         | 15 |

## 1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) é o local do hospital encarregado pela elaboração e oferta de alimentos. Tem por alvo tomar cuidado do alimento e nutrimento, levando em importância os aspectos sensoriais, o balanceamento nutricional e as condições de higiênicas imprescindíveis para oferecer uma dieta protegida aos sujeitos hospitalizados (BRITO, BEZERRA, 2013). Esse emprego tem por finalidade a manutenção, a melhora e a promoção da saúde dos pacientes, sendo respeitável fator para progresso da resposta da situação clínica e prognóstico (BORGES et al., 2006).

A satisfação é definida através do modo de expressão da maneira emotiva de prazer ou desapontamento do indivíduo de acordo com produto ou serviço recebido (SILVA, 2012). O alto nível de satisfação pode gerar uma relação de emoção e motivar a fidelidade do consumista (AQUINO e CORREIA, 2012). Segundo Silva (2013), admite-se a vivência da relação entre satisfação e lealdade do consumidor, a qual foi comprovada pelos resultados de seu estudo, os quais afirmaram uma ação positiva nesse sentido.

Silva et al. (1995) considera que quando a intenção é registrar a satisfação (no seu melhor lado positivo) , as implicações adversas deparadas (insatisfação) devem ser registradas com cuidado, pois se transformam em parâmetros acentuados sobre o serviço em questão. Alguns estudos passaram a enfatizar a relevância de se dedicar-se a respeito da avaliação da “insatisfação” (Ware et al. , 1983 ; Zastowny et al. , 1989 ; Coyle e ,1999) , pois esta classe permite mostrar detalhes dos serviços que necessitam ser aperfeiçoados e, assim , importam aos administradores ( Carr- Hill ,1992) .

Depois de compreender e ver quais são as opiniões dos clientes compete ao administrador uma ação para solucionar os itens referidos, um feedback para os clientes. Quando essa opinião é uma crítica é ainda mais relevante ter este regresso (BEE & BEE, 2000). Entretanto fidelizar um cliente envolve diversos aspectos, de onde o cliente passa a ser o núcleo de precaução em toda a empresa e a empresa está empenhada em proporcionar um extraordinário serviço e atendimento. Aliás os clientes contentes geram menos estresse, tomando menos o tempo do gerente, comentam de seu

contentamento para outro e ocasionam motivação para o grupo. Basta ressaltar que cliente é ser humano, é natural oferecê-lo uma recepção cortês, voluntarioso e competente, é formidável saber a opinião deles pois a empresa depende do cliente (BEE & BEE, 2000).

Diante do exposto é deixado claro a importância da avaliação do grau de satisfação dos clientes de uma UAN., assim sendo o presente estudo tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos pacientes e acompanhantes sobre a qualidade das refeições de um Hospital no município de Cascavel- PR.

## **2. MATERIAL E MÉTODOS**

### **2.1 CRITÉRIOS ÉTICOS**

A pesquisa de satisfação foi realizada por meio de uma coleta de dados em forma de questionário com pacientes e acompanhantes da Ala do SUS do hospital, foi pedido autorização do responsável pelo campo de estudo, garantindo que seriam preservadas as informações referentes aos sujeitos da pesquisa. (ANEXO 1).

### **2.2 FORMULAÇÕES DO QUESTIONÁRIO**

O questionário foi elaborado com 10 perguntas, tendo como opção três respostas sendo elas, bom regular e ruim, as perguntas são referentes a textura, temperatura, variedade, quantidade da refeição, tempero, qualidade do almoço, do lanche da tarde, jantar e ceia, e sobre a satisfação com o serviço do setor da copa (ANEXO 2).

### **2.3 COLETA DE DADOS**

Foi coletada a opinião de 36 pessoas que aceitaram participar da pesquisa, sendo essas 23 pacientes e 13 acompanhantes de ambos os sexos todos da Ala que pertence ao SUS do Hospital.

## 2.4 ANALISE ESTATISTICA

Os resultados estatísticos foram realizados utilizando o programa Microsoft Excel.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O SND em média serve de 90 a 160 refeições diariamente no período de almoço, esse número varia conforme a entrada e saída de pacientes.

Foram tabulados os dados de 36 questionários de forma detalhada e de forma geral como apresentado nas tabelas 1 e 2.

Segundo Souza *et al* (2003) a textura é a adição dos efeitos através de ação corporal provenientes da avaliação atenta do paladar dos alimentos e abrange características fundamentais, das quais vale enfatizar consistência, elasticidade, desintegração ou quebra, mastigabilidade/solidez, propriedade adesiva, harmonia e viscosidade, sendo essa a variável mais respeitável na ocasião da deglutição. A pergunta 1, questiona sobre a textura dos alimentos, 80,5% das pessoas aprovam a e classificam como bom, 8,3% das pessoas classificam como regular e 11,11% dos indivíduos classificam como ruim.

A pergunta numero 2 questiona sobre a temperatura das refeições, 69,4% das pessoas classificam como boa, 19,4% dos indivíduos classificam como regular e 11,11% acham ruim. Segundo Souza & Campos (2003) cuidar da temperatura perante o qual o alimento é conservado e o tempo utilizado no tempo do seu preparo e distribuição, é capaz de alcançar progresso na qualidade e redução dos riscos de contaminações provenientes do alimento.

A pergunta numero 3 questiona sobre a variedade do cardápio, 66,6% dos participantes classificam como boa, 19,4% classificam como regular e 13,88% classificam como ruim, é dito que no local são servidos cardápios quem muitas vezes não coincidem com a harmonia não demonstrando uma boa apreciação.

Sobre a quantidade de refeição servida na pergunta número 4 houve depoimentos que na janta há sobra, mas o problema se situa com o lanche da

tarde e ceia que na visão dos pacientes é pouco, 72,2% estão satisfeitos com a quantidade, 16,6% acham que está regular e 11,1% acham que é ruim.

Sobre o tempero das refeições na pergunta numero 5, 72,2% das pessoas acham bom, 13,8% acham o tempero regular e 13,8% acham o tempero ruim, houve reclamações sobre a quantidade de sal e uso da páprica.

A respeito da pergunta numero 6 classifica a qualidade do almoço, 83,3% indivíduos falaram que a comida é boa, 5,5% classificam como regular e 11,11% classificam como ruim, a porcentagem negativa nesse item se deve a algumas combinações que não estão ao agrado dos pacientes como por exemplo risoto com feijão e sopa.

Em consideração a Pergunta numero 7 questiona sobre a qualidade do lanche da tarde, 58,3% das pessoas classificam como bom, 25% classificam como regular e 16,6% classificam como ruim. Houve reclamações que é oferecido um lanche muito pequeno.

Em relação a pergunta numero 8 questiona sobre a qualidade do jantar, 69,4% classificam como bom, 13,8% classificam como regular e 16,6% classificam como ruim, houve reclamações sobre a janta devido ser servido somente sopa, algumas pessoas não possuem nenhuma aceitação por esse tipo de refeição, contribuindo assim para um retrocesso do quadro do paciente sem se alimentar adequadamente.

A pergunta numero 9 questiona sobre a qualidade da ceia, 63,8% das pessoas classificam como bom, 11,1% classificam como regular e 25% dos indivíduos classificam como ruim, houve reclamações por ser um lanche pequeno devido ser a ultima refeição do dia, e devido ao intervalo que a pessoa não receberá outra refeição a não ser o café da manhã.

A pergunta número 10 questiona sobre o atendimento do setor da copa, e 100% das pessoas classificaram que é bom, com muitos elogios a respeito das funcionárias.

Tabela 1. Avaliação detalhada do questionário entre os quesitos bom regular e ruim.

| Pergunta | Bom | Regular | Ruim | Total | Bom    | Regular | Ruim   |
|----------|-----|---------|------|-------|--------|---------|--------|
| 1        | 29  | 3       | 4    | 36    | 80,55% | 8,33%   | 11,11% |
| 2        | 25  | 7       | 4    | 36    | 69,44% | 19,44%  | 11,11% |
| 3        | 24  | 7       | 5    | 36    | 66,66% | 19,44%  | 13,88% |
| 4        | 26  | 6       | 4    | 36    | 72,22% | 16,66%  | 11,11% |
| 5        | 26  | 5       | 5    | 36    | 72,22% | 13,88%  | 13,88% |
| 6        | 30  | 2       | 4    | 36    | 83,33% | 5,55%   | 11,11% |
| 7        | 21  | 9       | 6    | 36    | 58,33% | 25%     | 16,66% |
| 8        | 25  | 5       | 6    | 36    | 69,44% | 13,88%  | 16,66% |
| 9        | 23  | 4       | 9    | 36    | 63,88% | 11,11%  | 25%    |
| 10       | 36  | 0       | 0    | 36    | 100%   | 0%      | 0%     |

FONTE: TEIXEIRA, VALKER, 2017.

Em relação a avaliação Geral do questionário é entendido que mais da metade das pessoas que participaram da pesquisa estão satisfeitas com as refeições servidas pelo SND do hospital, porém há um número considerável de pessoas que acusam falhas no serviço que podem ser reparadas.

Tabela 2. Avaliação geral do questionário

| Número de Questionários Aplicados |            | 36          |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Resposta                          | Quantidade | Porcentagem |
| Bom                               | 74         | 74%         |
| Regular                           | 13         | 13%         |
| Ruim                              | 13         | 13%         |
| Total                             | 100        | 100%        |

FONTE: TEIXEIRA, VALKER, 2017.

#### 4. CONCLUSÃO

Através desse estudo foi possível observar que o Serviço de Nutrição e Dietética do hospital está conseguindo atingir a satisfação de 74% das pessoas, porém precisa melhorar alguns quesitos principalmente em relação ao jantar e a ceia para melhor atender os pacientes e acompanhantes.

#### 5.REFERÊNCIAS

AQUINO, G. S. M.; CORREIA, A. M. M. Qualidade de serviços: análise qualitativa do nível de satisfação dos clientes em uma pequena empresa de Mossoró/RN. VII SEPRONE, Mossoró-RN, jun. 2012.

BEE, R.; BEE, F. Feedback. São Paulo: ed. Nobel, 2000.

BEE, R.; BEE, F.; Fidelizar o cliente. São Paulo: ed. Nobel, 2000.

BORGES, C.B.N.; RABITO, E.I.; SILVA, K.; FERRAZ, C.A.; CHIARELLO, P.G. ; SANTOS, J.S.; MARCHINI, J.S. Desperdício de alimentos intra-hospitalar. Rev. Nutr, Campinas, 19(3): 349-356, maio/jun., 2006. <http://www.scielo.br/pdf/>. Acesso março 2007.

BRITO, L. F.; BEZERRA, V. M. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio de uma unidade de Vitória da Conquista. Alimentos e Nutrição Araraquara, Bahia, v. 24, n. 2, pp. 158, 2013.

CARR- HILL, R.A. The measurement of patient satisfaction. Journal of Public Health Medicine 14(3) : 236 -249, 1992.

COYLE, J.; Exploring the meaning of “dissatisfaction” with health care : the importance of “personal identity threat”. Sociology of Health & Illness 21(1) :95 - 123, 1999.

FERREIRA, D.; GUIMARÃES. T. G.; MARCADENTI, A. Aceitação de dietas hospitalares e estado nutricional entre pacientes com câncer. Einstein, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 41- 46, 2013.

NOBRE, A. P. Avaliação da satisfação da clientela em restaurantes do tipo self-service de Brasília. Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – Pós-graduação em Qualidade dos Alimentos, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SILVA, L.M.V.; FORMIGLI.; V.L.A.; CERQUEIRA, M.P.; KRUCHEVSKY, L.; TEIXEIRA, M.M.A.;, BARBOSA, A. S. M.; , CONCEIÇÃO, P.S.A.;, KHOURI, M.A.; NASCIMENTO, C.L.;. O processo de distritalização e a utilização de serviços de saúde – avaliação do caso de Pau da Lima. Caderno de Saúde Pública 11( 1 ) : 7 2 - 8 4, 1995.

SILVA, T. X; Avaliação do equipamento público de segurança alimentar e nutricional restaurante popular de Santa Maria - RS. Trabalho de Conclusão de Curso – Especialização em Gestão em Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

SILVA, A. R. B. S. O impacto da satisfação na lealdade do cliente um caso da grande distribuição em Portugal. Dissertação de Mestrado–Mestrado em Gestão e Estratégia Industrial, Lisboa School of Economics & Management, Portugal, 2013.

SOUZA, BEATRIZ B. A.; MARTINS, C; CAMPOS, D. J.; BALSINI, I. D.; MEYER, L. R. Nutrição e disfagia – guia para profissionais. NutroClínica, Curitiba, Paraná, 2003.

SOUZA, C.L.; CAMPOS, G.D. Condições Higiênico-sanitárias de uma Dieta Hospitalar. Rev. Nutr., Campinas, v.16, n. 1, p. 127-134, jan., mar., 2003.

WARE, J.E.; SNYDER, M.K.; WRIGHT,W.R.; DAVIES, A.R.; Defining and measuring patient satisfaction with medical care . Evaluation and Program Planning 6: 247-263, 1983.

**ANEXO 1****CENTRO  
UNIVERSITÁRIO****AUTORIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO CAMPO DE ESTUDO**

**Título do projeto:** Pesquisa de satisfação da qualidade das refeições oferecidas em um hospital de Cascavel-PR

**Pesquisadoras:** Fabiane Ribeiro Teixeira, Paula Anndrea Valker.

**Local da pesquisa:** Fundação Hospitalar São Lucas.

**Responsável pelo local de realização da pesquisa:** Altevir J.G.Tozetto e Adriana H. Martins.

As pesquisadoras acima identificadas estão autorizadas a realizarem a pesquisa e coletar dados, preservando as informações referentes aos sujeitos de pesquisa, divulgando-as exclusivamente para fins científicos apenas anonimamente, respeitando todas as normas da Resolução 196/96 e suas complementares.

Cascavel, de Março de 2017.

**Altevir J. G. Tozetto**  
Nutricionista  
CRN 5832

Nome(s), assinatura(s) e carimbo(s) do(s) responsável pelo campo da pesquisa.

## **ANEXO 2**

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DA REFEIÇÃO DE UMA UNIDADE HOSPITALAR DE CASCAVEL- PR**

- 1.** Como você considera a textura dos alimentos?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 2.** Qual sua opinião em relação à temperatura das refeições?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 3.** Qual a sua classificação em relação à variedade do cardápio?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 4.** Qual a sua classificação com a quantidade da refeição servida?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 5.** Qual sua satisfação com o tempero das refeições?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 6.** Como você considera a qualidade do almoço?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 7.** Como você considera a qualidade do lanche da tarde?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 8.** Como você considera a qualidade do jantar?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 9.** Como você considera a qualidade da ceia?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM
- 10.** Qual sua classificação para o atendimento do setor da Copa?  
( ) BOM ( ) REGULAR ( ) RUIM