

Qualidade em serviço de alimentação hospitalar em Fortaleza, Ceará: análise de satisfação

Quality in hospital food service in Fortaleza, Ceará: analysis of satisfaction

1. Ana Carolina Cavalcante **Viana**
2. Luana Najara Ferreira **Chaves**
3. Ana Patrícia Oliveira Moura **Lima**

1. Graduada em Nutrição pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).
2. Graduada em Nutrição pela UNIFOR.
3. Doutoranda em Ciências Morfofuncionais pela Universidade Federal do Ceará. Mestre em Saúde Pública pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Graduada em Nutrição pela UECE.

Correspondência para:

luanachaves35@yahoo.com.br

R. Carvalho Júnior, 666, Fortaleza/CE.

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo analisar o grau de satisfação em uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar em Fortaleza, Ceará. Foram aplicadas duas pesquisas de satisfação e uma lista de verificação de Boas Práticas, conforme a Resolução nº 216 de 15 de setembro de 2004, durante dois dias úteis. Os resultados mostraram um bom grau de satisfação, com maior percentual para a opção “ótimo”, ascendente nos dois dias de análises, 42% e 63% respectivamente. Em relação à opinião dos comensais sobre as variedades das preparações e opções de sobremesas ofertadas pela empresa, observou-se um grau de satisfação regular de 44,8% (n=132). Conclui-se que a estrutura física e o tipo de serviço ofertado quanto à variedade dos cardápios e às demais atividades em uma UAN estão diretamente relacionadas ao grau de satisfação e qualidade dos serviços oferecidos e adequação à legislação vigente no país.

Palavras-chave: serviço de alimentação, qualidade dos alimentos, hospital, satisfação dos comensais.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the degree of satisfaction in a Food and Nutrition Unit from a hospital in Fortaleza, Ceará. Two surveys of satisfaction and a good practice checklist were applied, according to the resolution nº. 216 of September 15, 2004, for two days. The results showed a good degree of satisfaction, with the highest percentage for the “great” option, up in the two days of analysis, 42% and 63% respectively. Regarding the opinion of the diners about the varieties of preparations and desserts options offered by the company, there was a degree of regular satisfaction of 44.8% (n = 132). It was concluded that the physical structure and the type of service offered as the variety of menus and other activities in a UAN is directly related to the degree of satisfaction and quality of services offered and adequation to the current legislation in the country.

Keywords: food service, food quality, hospital, satisfaction of diners.

INTRODUÇÃO

As Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) visam fornecer refeições balanceadas nutricionalmente, atendendo as normas dietéticas e higiênico-sanitárias e as necessidades nutricionais da sua clientela, de acordo com os padrões financeiros da empresa. Nesse sentido, um serviço organizado é aquele que fornece o provimento nutricional da coletividade (ABREU; SPINELLI; ZANARDI, 2009) tendo como finalidade satisfazer o comensal em quesitos importantes, desde o ambiente físico incluindo tipo, conveniência, condições de higiene das instalações, funcionários e equipamentos disponíveis até o contato pessoal entre operadores da UAN e comensais, em toda cadeia produtiva (PROENÇA, 2009).

Segundo Benevides, (2004) as mudanças no estilo de vida e nos hábitos alimentares da população e menor tempo disponível para preparação dos próprios alimentos, têm feito com que as pessoas consumam suas refeições fora de casa, gerando assim uma maior demanda nos serviços de alimentação, assim como os problemas relacionados com as Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs), daí a importância sobre controle e execução das boas práticas de manipulação.

Para prevenir contaminantes nos alimentos produzidos, o Brasil possui legislação específica e normas técnicas conhecidas por Boas Práticas (BP) que são empregados em produtos, processos, serviços e edificações, visando à promoção e a certificação da qualidade e da segurança do alimento. O Manual de Boas Práticas (MBP) e os Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) são instrumentos do BP, no qual descreve e padroniza os procedimentos adequados de conduta higiênica e preparação de alimentos, assim como as formas de controle e registros dos mesmos (AKUTSU, 2005).

O planejamento dos cardápios em UAN deve ser realizado por nutricionistas, e tem a finalidade de programar refeições que atenderam alguns pré-requisitos como hábitos alimentares e características nutricionais dos comensais, qualidade higiênico-sanitária, adequação ao mercado de abastecimento e à capacidade de produção. (ABREU *et al.*, 2009; TEICHMANN, 2009).

Um dos fatores que contribuem para qualidade das refeições servidas em uma unidade de alimentação é a temperatura adequada do armazenamento e da distribuição dos alimentos. Assim, torna-se importante o monitoramento constante desses fatores, minimizando os riscos de contaminação e crescimento microbiológico e melhorando a qualidade das preparações servidas nos restaurantes. Para tanto, devem ser também estabelecidos procedimentos de controle diário e medidas corretivas ou preventivas, de forma a promover o monitoramento adequado das temperaturas (MONTEIRO, 2014).

De acordo com Bessa e Araújo (2011) para se obter uma boa satisfação do cliente e ter um bom resultado em uma Unidade de Alimentação e Nutrição é importante e necessário trabalhar alguns fatores como variedade,

temperatura, sabor das preparações e a quantidade necessária para suprir as necessidades nutricionais do indivíduo, nesse aspecto, deve-se estar sempre atento, além do cardápio, às condições de ambiência da unidade, como higiene, ventilação e iluminação.

A avaliação da opinião dos comensais quanto às refeições oferecidas, é uma atividade de grande importância na UAN. Através das pesquisas de satisfação, tem-se uma percepção realista e atualizada da clientela, sendo os resultados da pesquisa de extrema importância para que a empresa de alimentação adequar seus produtos e serviços e obter confiança dos clientes, devendo ser realizados periodicamente (PROENÇA *et al.*, 2005).

Num estudo realizado por Stanga *et al.* (2003) com pacientes hospitalizados, a temperatura foi um dos quesitos que mais influenciaram na aceitação das refeições. Silva e Pessina, (2010), em seu trabalho avaliou que esse quesito deve ser trabalhado como um dado útil não só para o controle de desperdícios e custos, mas também como um fator de qualidade da refeição servida, na qual ajuda a definir o perfil da clientela atendida e a aceitação do cardápio oferecido.

Esse estudo teve por objetivo investigar fatores relacionados à aceitação do cardápio, e avaliar a satisfação dos comensais em uma Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar em Fortaleza/CE.

METODOLOGIA

O trabalho realizado corresponde a uma pesquisa de caráter quantitativo, realizado no mês de setembro de 2014, em um Serviço de Alimentação e Nutrição localizada em um Hospital Público de Fortaleza/CE.

O serviço de alimentação é feito por uma empresa terceirizada do tipo concessão. O setor de alimentação é dotado de um refeitório e promove o café-da-manhã, almoço e jantar com um total de 1746 refeições diárias tendo como padrão de cardápio considerado médio e sua clientela são os funcionários e acompanhantes do hospital.

No hospital almoçam aproximadamente 683 funcionários. A mostra foi constituída por 300 funcionários de ambos os sexos de diversos setores do hospital, dentre os quais: clínica médica, Unidade de Cuidados Especiais (UCEs), Unidade de Terapia Intensiva (UTIs), lactário, pediatria, farmácia, administração, almoxarifado, serviços gerais, transporte e manutenção. Representando 44% dos comensais que frequentam o refeitório do hospital no almoço.

A avaliação da satisfação dos clientes foi realizada em dois dias consecutivos da semana do mês de setembro, devido à troca de plantão de alguns funcionários. A pesquisa foi realizada através de um sistema de votação eletrônica diária utilizada nas dependências da unidade, e uma pesquisa de satisfação geral do cardápio da unidade, através de perguntas apresentadas em uma carta de votação, também foi aplicada uma lista de verificação das Boas Práticas em serviços de alimentação, conforme Resolução Nº 216 de 15 de Setembro de 2004.

A ferramenta de votação eletrônica apresentava as opções “ótimo”, “bom” e “regular”, a qual os clientes escolhiam e opinavam a respeito da refeição oferecida. A tabulação dos resultados foi feita ao final de cada dia, os resultados foram calculados e obtidos em porcentagem através de regra de três, onde o total de votação equivale a 100%.

A pesquisa de satisfação geral do cardápio da unidade foi realizada através da apresentação de uma carta de votação com perguntas gerais cardápio com 10 quesitos investigatórios (temperatura das preparações, sabor das preparações, quantidades de carnes servidas, variedade dos pratos, atendimento da equipe, higiene do restaurante, higiene dos utensílios, sabor do suco, percepção das sobremesas), e três opções de avaliação (ótimo, bom e regular) e uma questão opcional dissertativa de sugestão. O questionário foi entregue aos clientes na entrada do refeitório e devolvidos na saída. O resultado foi obtido através da tabulação das respostas apresentadas.

A lista de verificação das Boas Práticas em serviços de alimentação conforme Resolução Nº 216 contém subitens de avaliação da unidade como: edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios, higienização de instalações, equipamentos, móveis e utensílios, controle integrado de vetores e pragas urbanas, abastecimento de água, manejo dos resíduos, manipuladores, matérias-primas, ingredientes e embalagens, preparação do alimento, armazenamento e transporte do alimento preparado, exposição do alimento preparado ao consumo, e manual de boas práticas. Fatores esses que influenciam na opinião e satisfação do cliente.

O programa utilizado para tabulação foi o Microsoft Office Excel 2007 e a análise foi por meio de porcentagem, estatística descritiva, utilizando frequência simples. A apresentação foi feita com tabelas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo os resultados da votação eletrônica, observou-se um maior percentual para a opção “ótimo”, que se mostrou ascendente nos dois dias de análises, 42% e 63% respectivamente. Seguido da opção “bom”, que demonstrou valores constantes nos dois dias de análises e, em menor percentual, a opção “regular”. O segundo dia de votação apresentou uma redução percentual considerável quando comparado ao primeiro dia de votação, fato este que pode ser explicado pela oferta de preparações mais elaboradas como a panqueca de frango, resultando em uma melhor satisfação dos consumidores. A Tabela 1 resume os resultados da pesquisa de votação eletrônica realizada em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar.

Avaliação	1º dia	2º dia
Ótimo	42%	63%
Bom	32%	34%
Regular	26%	3%

Tabela 1: Percentuais de satisfação dos clientes com refeição servida por dia de pesquisa.

Quanto à pesquisa de satisfação geral do cardápio, podemos observar que as opiniões dos comensais foram positivas em relação à apresentação dos cardápios (49,3%, n=148), percepção da temperatura dos alimentos durante consumo (54,3%, n=163), sabor dos alimentos (46,3%, n=139), quantidade de carnes servidas (43,6%, n=131), atendimento pela equipe do refeitório (43,6%, n=131), higiene de pratos e utensílios (44,6%, n=134) e sabor do suco (48,6%, n=146). A tabela 2 demonstra o grau de satisfação do cliente em relação aos serviços prestados pela empresa.

Em relação à opinião dos comensais sobre as variedades das preparações e opções de sobremesas ofertadas pela empresa, obtivemos respectivamente um grau de satisfação regular de 44,8% (n=132), tendo em vista que o contrato da empresa com o hospital de ofertar apenas dois dias de fruta e nos demais dias doce como sobremesa pode ser o motivo da baixa satisfação (55,3%, n=166).

Os resultados obtidos da lista de verificação de boas práticas aplicados na unidade de alimentação e nutrição demonstraram algumas inadequações em relação à estrutura física da UAN a exemplo temos a não separação física das áreas de preparo, ocorrendo o cruzamento nas etapas de preparação, observou-se também que a presença de alguns pisos com trincas e rachaduras, as portas não tinham fechamento automático, os ralos não eram sifonados e as grelhas não permitem o seu fechamento, o sistema de ventilação não garante boa renovação do ar, e a UAN apresenta sistema de exaustor deficiente. Outra inadequação apresentada pela unidade foi à utilização de papel reciclável nas áreas de manipulação. A implementação de Boas Práticas de manipulação na produção de alimentos influencia diretamente na qualidade e satisfação dos serviços ofertados pela unidade. Fato este observado diante dos resultados obtidos neste estudo.

A elaboração do cardápio é uma atividade importante, sendo o ponto de partida para o planejamento de compras, satisfação dos comensais e composição dos custos, além de ser imprescindível no acompanhamento nutricional dos clientes (ABREU *et al.*, 2009). A aceitação da alimentação oferecida propicia dados para avaliar o cumprimento de um dos objetivos da UAN, que é oferecer uma alimentação adequada às necessidades calóricas, e equilibrada em nutrientes para a clientela assistida (TEIXEIRA, 2007).

Através da pesquisa de satisfação realizada observou-se predominância de opiniões positivas classificadas como “bom” pelos comensais em relação à apresentação dos cardápios, percepção da temperatura dos alimentos durante consumo, sabor dos alimentos, quantidade de carnes servidas, atendimento pela equipe do refeitório, higiene de pratos e utensílios e sabor do suco. No estudo de Ramos *et al.* (2013) os clientes apresentaram boa percepção quanto à presença diária de frituras, e técnica de cocção igual dos pratos protéicos, fato este também observado no presente estudo.

Tabela 2: Grau de satisfação da clientela segundo estratificação de quesitos em um serviço de alimentação hospitalar.

Quesitos de análise (n=300)	Frequência %		
	Ótimo	Bom	Regular
Apresentação das preparações	20,6% (n=62)	49,3% (n=148)	30% (n=90)
Temperatura das preparações	20,3% (n=61)	54,3% (n=163)	25,3% (n=76)
Sabor das preparações	14,3% (n=43)	46,3% (n=139)	39,3% (n=118)
Quantidade de carnes servidas	20,3% (n=61)	43,6% (n=131)	36% (n=108)
Variedade dos pratos	16,6% (n=50)	39,3% (n=118)	44% (n=132)
Atendimento da equipe	40% (n=120)	43,6% (n=131)	16,3% (n=39)
Higiene do restaurante	21,3% (n=64)	44,6% (n=134)	34% (n=102)
Higiene dos utensílios	19,6% (n=59)	41,6% (n=125)	38,6% (n=116)
Sabor do suco	20% (n=60)	48,6% (n=146)	31,3% (n=94)
Preparação das sobremesas	9% (n=27)	35,6% (n=107)	55,3% (n=166)
Média de satisfação da pesquisa	20,2% (n=60)	44,68% (n=134,2)	35,01 (n=104,1)

Embora a predominância das respostas tenham sido classificadas como “bom” e “regular”, o percentual de resposta classificadas como ótima foi superior ao regular em relação ao atendimento feito pela equipe. A variedade das preparações e opção de sobremesa ofertada pela empresa apresentou respectivamente um grau de satisfação regular de 44,8% (n=132), e 55,3% (n=166), porém com relação a esse resultado deve-se levar em consideração o tipo de contrato da empresa com o hospital, onde são ofertadas frutas em apenas dois dias da semana, e nos demais dias doce como sobremesa, podendo ser o motivo da baixa satisfação dos comensais.

Segundo Schäfer *et al.* (2002), pesquisas para avaliar o grau de satisfação de clientes dos serviços de alimentação estão sujeitas a críticas, pois existe uma subjetividade nessa pesquisa. A satisfação dependerá de vários fatores (gênero, idade, classe social e estado psicológico) relacionados ao grau de expectativa e exigência do cliente, podendo influenciar no resultado de satisfação.

De acordo com Vidotto e Vey (2004), a participação do cliente em pesquisas de satisfação pode criar vínculos mais fortes entre a empresa e o cliente, desenvolvendo a fidelidade dos clientes e consequentemente aumentar a lucratividade da empresa. Em análise, pode-se observar que o grau de satisfação dos comensais esta diretamente relacionada com a variedade dos pratos servidos pela empresa, uma vez que se correlaciona com índice de restrição-ingesta, ou seja, quanto mais atrativo e diferente foram as preparações menores desperdícios foram observados.

CONCLUSÃO

Diante do presente estudo, conclui-se que tanto a estrutura física, como o tipo de serviço ofertado com relação a variedade dos cardápios e as demais atividades em uma UAN, estão diretamente relacionadas ao grau de satisfação e qualidade dos serviços oferecidos. Várias irregularidades observadas quanto à estrutura física são detalhes que, para serem corrigidos, requerem uma reforma estrutural de alguns setores da unidade. O que depende diretamente da direção hospitalar a qual a empresa fornece seus serviços. Faz necessário então um maior controle da temperatura e variação

do cardápio, garantindo não somente uma melhor aceitação pelos comensais, mas também uma melhor qualidade e segurança às refeições produzidas. Quanto às alterações na estrutura física, estas devem ser reajustadas as necessidades da empresa garantindo também uma melhor qualidade dos serviços e adequação a legislação vigente no país.

REFERÊNCIAS

- Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas - ABERC. **Manual de práticas de elaboração e serviço de refeições para coletividades**. 8.ed. São Paulo: ABERC, p. 120, 2003.
- ABREU, E.S.; SPINELLI, M.G.N.; ZANARDI, A.M.P. **Gestão de Unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Metha, 2009.
- AKUTSU, R. C. *et al.* Adequação das boas práticas de fabricação em serviços de alimentação. **Rev. Nutr.PUCCAMP**, v.18, n. 3, p. 419-427, 2005.
- ARRUDA, G. A. **Manual de boas práticas: unidades de alimentação e nutrição**. São Paulo: Ponto Crítico, v. 2, 2002.
- BENEVIDES, C.M.J.; LOVATTI, R.C.C. Segurança Alimentar em Estabelecimentos Processadores de Alimentos. **Higiene Alimentar**. São Paulo. v.18, n.125, p.24-27, 2004.
- BESSA, A. P.; ARAÚJO, M. B. V. Análise da satisfação de clientes do serviço de nutrição de uma unidade de alimentação e nutrição de Uberaba MG. **Cadernos de Pós-Graduação da FAZU**, v. 2, 2011.
- ANVISA. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. **Resolução- RDC nº 216**, de 15 de setembro de 2004. Disponível em: <<http://e-legis.anvisa.gov.br/leisref/public/showAct.php?id=12546&word=>>>. Acesso em: 08 set 2014.
- MEZOMO, I. F. B. **Os Serviços de Alimentação – Planejamento e administração**. Barueri: Manole. 1ª ed. 420p. 2002.
- MONTEIRO, M.A.M; *et al.* Controle das temperaturas de armazenamento e de distribuição de alimentos em restaurantes comerciais de uma instituição pública de ensino. Minas Gerais-BH. **Demetra**, v. 1, n.9, p. 99-106, 2014.

PROENÇA, R. P. C. **Inovação tecnológica na produção de alimentação coletiva**. Florianópolis: Insular, 2009.

RAMOS, L. R. Fatores determinantes do envelhecimento saudável em idosos residentes em centro urbano: projeto Epidoso, São Paulo. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 19, n. 3, p. 793-798, 2003.

SILVA, A.M.; SILVA, P. C.; PESSINA, E.L. valiação do índice de resto ingesta após campanha de conscientização dos clientes contra o desperdício de alimentos em um serviço de alimentação hospitalar. **Rev. Simbio-Logias**, V.3, n.4, p. 43-56, 2010.

SCHÄFER, A. A. *et al.* **Avaliação de Satisfação de Clientes em Relação ao Serviço de Nutrição de uma UAN, da Cidade de Pelotas, RS**. 2002. 4 f. Tese (Doutorado) - Curso de Nutrição, Centro de Saúde, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2002.

STANGA, Z; ZURFLUH, Z; ROSELI, M; STERCHI, A. B; TANNER, B; KNECHT, G. Hospital food: a survey of patientsperceptions. **Clin Nutr**. v. 22, n. 3, p.241-246, 2003

TEIXEIRA S. M. F. G., OLIVEIRA, Z. M. C., REGO J.C., BISCONTINI T.M.B. **Administração aplicada às unidades de Alimentação e Nutrição**. São Paulo: Varela, 2007.

TEICHMANN, I.T.M. **Cardápios: técnicas e criatividade**. Caxias do Sul, Ed. Universidade de Caxias do Sul, 7ª ed., 152p, 2009.

VIDOTTO, E. J. F.; VEY, I. H. Fidelizando o cliente com atendimento baseado no marketing de relacionamento. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, v. 1, n.2, 2005.

Recebido em 30-NOV-2014

Aceito em 4-MAR-2015