

Fundação Hospitalar de Hematologia e
Hemoterapia do Amazonas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2º QUADRIMESTRE DE 2024

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL
AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO NA ENFERMARIA

Produzido por:
Gerência de Planejamento
Ouvidoria

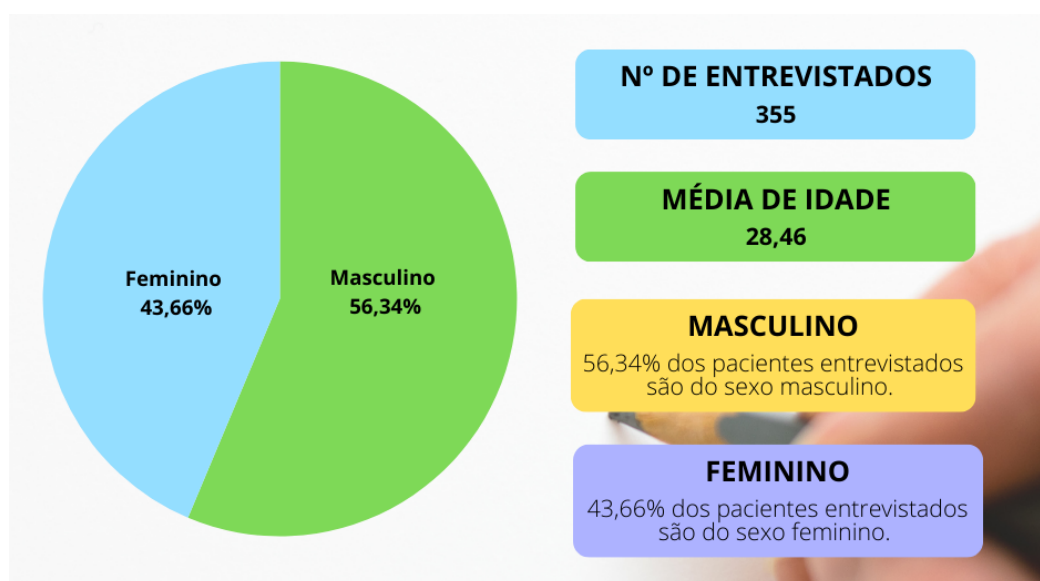


O presente relatório mostra os resultados da “Avaliação da Alimentação na Enfermaria”. A coleta de dados foi realizada entre os pacientes assistidos na enfermaria entre **maio a agosto de 2024**, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

RESULTADOS

Foram entrevistados 355 pacientes, destes, 56,34% são do sexo masculino e 43,66% do sexo feminino, com idade média de 28,46 anos.

Figura 1: Estatísticas gerais dos pacientes entrevistados.



Para mensurar o índice de satisfação foram avaliadas três variáveis: **Apresentação dos pratos, Sabor da comida e Variedade do cardápio.**

Tabela: Avaliação atribuída à alimentação referente ao 2º Quadrimestre de 2024.

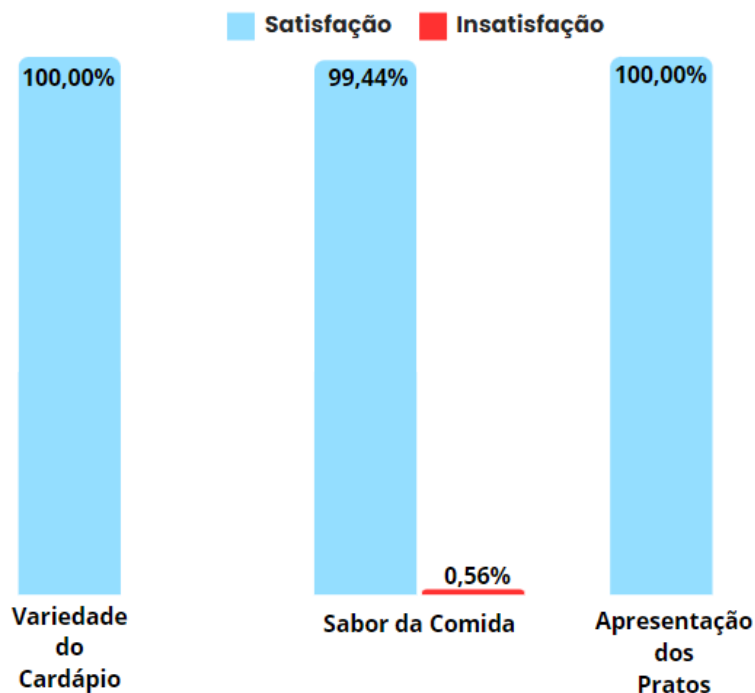
Avaliação da alimentação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Apresentação dos pratos	0,32%	99,68%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Sabor da comida	0,00%	99,44%	0,56%	0,00%	0,00%	100,00%
Variedade do cardápio	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Fonte: Ouvidoria - 2º Quadrimestre de 2024.

O índice da “Apresentação dos pratos” foi avaliado em 99,68% no conceito Bom, não foram apontadas insatisfações nos conceitos Regular, Ruim e Péssimo. A variável “Variedade do cardápio” apresentou 100% no conceito Bom. Quanto ao “Sabor da comida” demonstrou 0,56% no conceito “Regular”.



Figura 2: Satisfação atribuída à alimentação referente ao 2º Quadrimestre 2024.

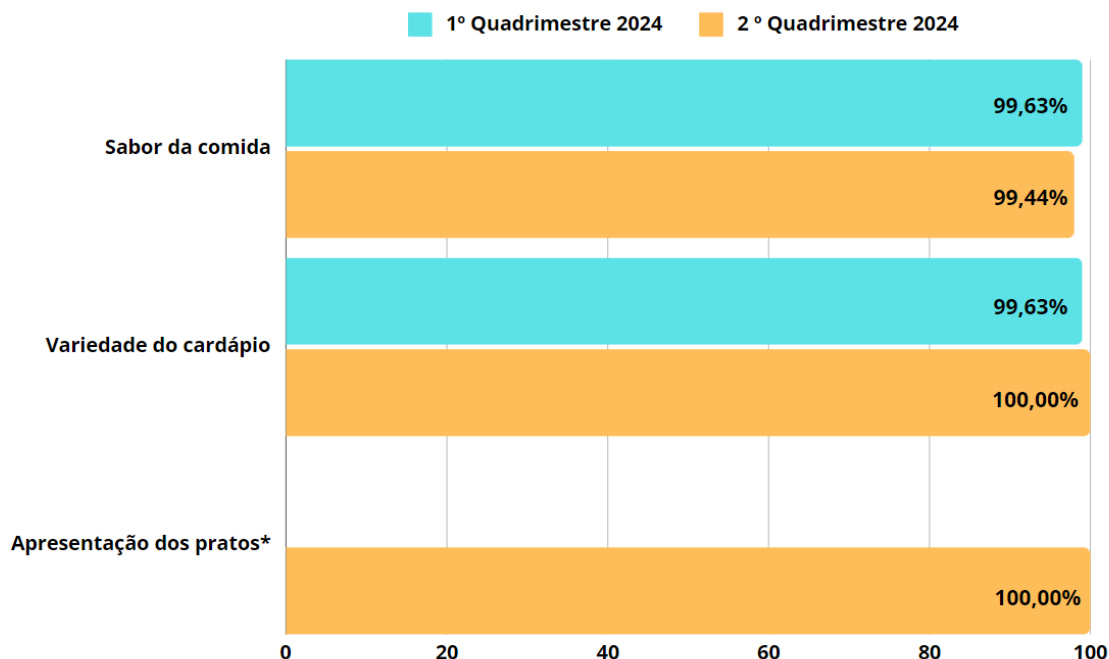


Fonte: Ouvidoria - 2º Quadrimestre de 2024.

A **Figura 2** mostra o comparativo entre a satisfação (soma dos conceitos ótimo e bom da Tabela) e a insatisfação (soma dos conceitos regular, ruim e péssimo da Tabela). As variáveis “Variedade do cardápio” e “Apresentação da comida” apresentaram 100% de satisfação. A variável “Sabor da comida” foi bem avaliada, demonstrando um índice de 99,44%, com uma leve variação de 0,56%.



Figura 3: Comparativo entre o 1º e 2º quadrimestre de 2024.



Fonte: Ouvidoria - 2º Quadrimestre de 2024.

*Não foram coletados dados no 1º quadrimestre por falha no aplicativo.

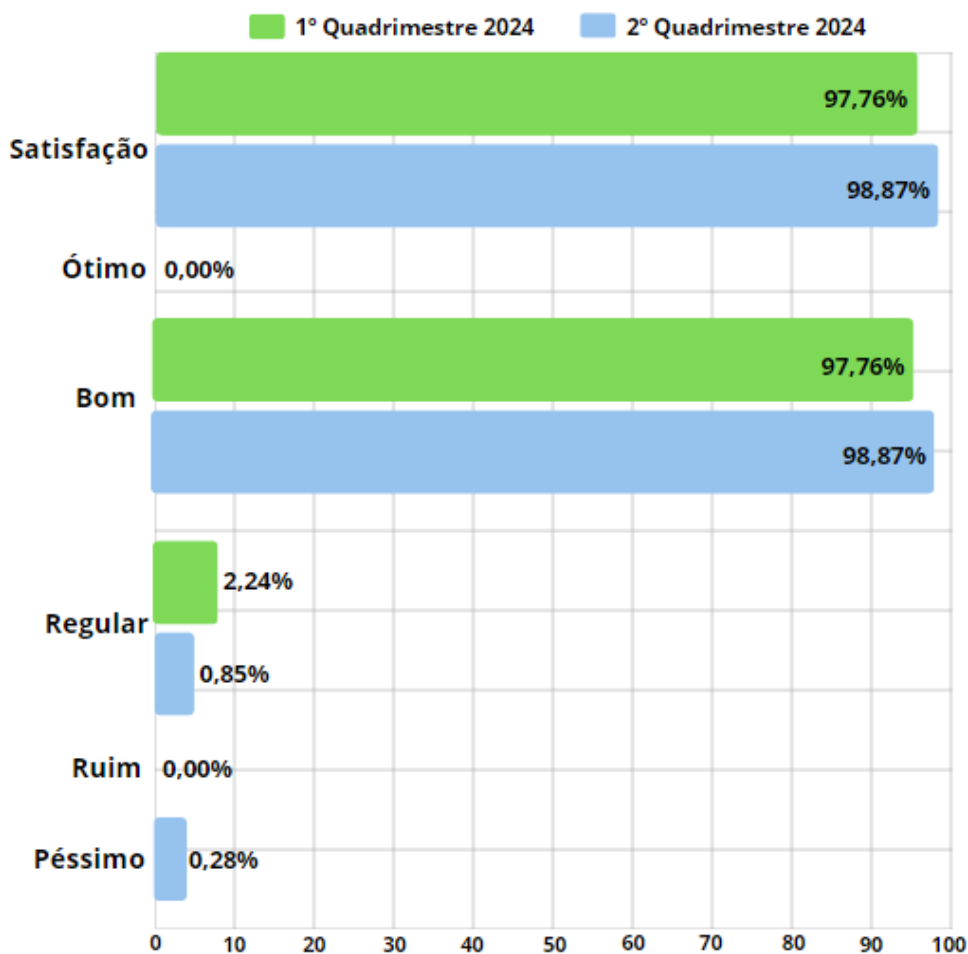
A **Figura 3** mostra o comparativo entre os resultados das pesquisas do 1º/2024 e 2º/2024.

Em “Sabor da comida” ambas passam da meta de 90%, foram bem avaliadas, outro ponto observado refere-se à variação de um quadrimestre para o outro, houve um declínio de 0,19% do 1º para o 2º. Essa variação pode ser interpretada em decorrência da alimentação hospitalar ser preparada com menos sal e temperos, pois precisa atender dietas restritas, resultando em sabores mais suaves.

As variáveis “Variedade do cardápio” e “Apresentação dos pratos” bateram 100% de satisfação dos entrevistados no 2º quadrimestre de 2024.



Figura 4: Comparativo do conceito geral da alimentação por quadrimestre.



Fonte: Ouvidoria - 2º Quadrimestre de 2024.

A **Figura 4** ilustra os resultados sobre o “Comparativo do conceito geral da alimentação” avaliados entre o 1º Quadrimestre/2024 e 2º Quadrimestre/2024. Comparando a avaliação de uma forma geral, ocorreu aumento de 1,11% do 1º para o 2º quadrimestre.

Analisando por categoria, observa-se que “Ótimo” não recebeu avaliações nos dois quadrimestres. A resposta “Bom” passou de 90% no 1º e 2º quadrimestre. Quanto a resposta “Regular” foi menos apontada no 2º quadrimestre pelos pacientes. A categoria “Ruim” não foi mencionada pelos entrevistados e “Péssimo” recebeu 0,28% de satisfação dos usuários na pesquisa atual.

Em geral, os índices mantiveram ótimas avaliações. Porém, deve-se sempre analisar as taxas, índices por categoria, assim, pode-se ter uma visão pontual das avaliações dos pacientes em relação a alimentação.