



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS

Pesquisa de Satisfação

AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO NA ENFERMARIA
3º QUADRIMESTRE E COMPARATIVO 2022



OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

MANAUS - AMAZONAS
DEZEMBRO - 2022

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

METODOLOGIA

O relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do 3º quadrimestre e o Comparativo do ano de 2022, referente à “Avaliação da Alimentação na Enfermaria” da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas (FHEMOAM).

A coleta de dados foi realizada na enfermaria, no 3º quadrimestre, entre 01 de setembro a 16 de dezembro de 2022, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

RESULTADOS

Alimentação na Enfermaria

Para mensurar o índice de satisfação dos pacientes quanto à alimentação servida na enfermaria, foram avaliadas três (3) características: Apresentação dos pratos, sabor da comida e variedade do cardápio.

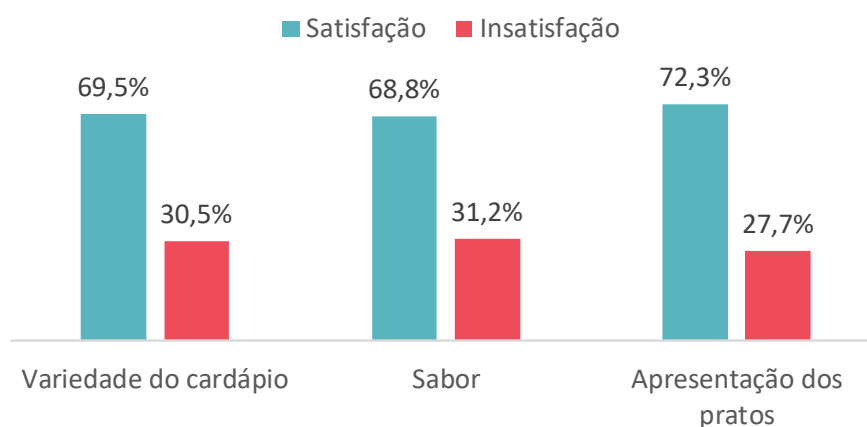
Tabela: Avaliação atribuída a alimentação no 3º Quadrimestre de 2022.

Avaliação da alimentação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Apresentação dos pratos	24,1%	48,2%	21,3%	3,6%	2,8%	100%
Sabor da comida	25,5%	43,3%	24,1%	2,8%	4,3%	100%
Variedade do cardápio	23,4%	46,1%	24,8%	2,2%	3,5%	100%

Fonte: Ouvidoria, 2022.

Analisando de uma forma geral, observa-se que existe um certo padrão entre os resultados das três das variáveis, por exemplo, os maiores percentuais concentram-se em torno da categoria “Bom”, e as distribuições proporcionais nas categorias “Ótimo” e “Regular” que estão em torno de 21% a 26%. As categorias “Ruim” e “Péssimo” apontam os menores percentuais.

Figura 1: Satisfação dos pacientes com a alimentação no 3º quadrimestre 2022.



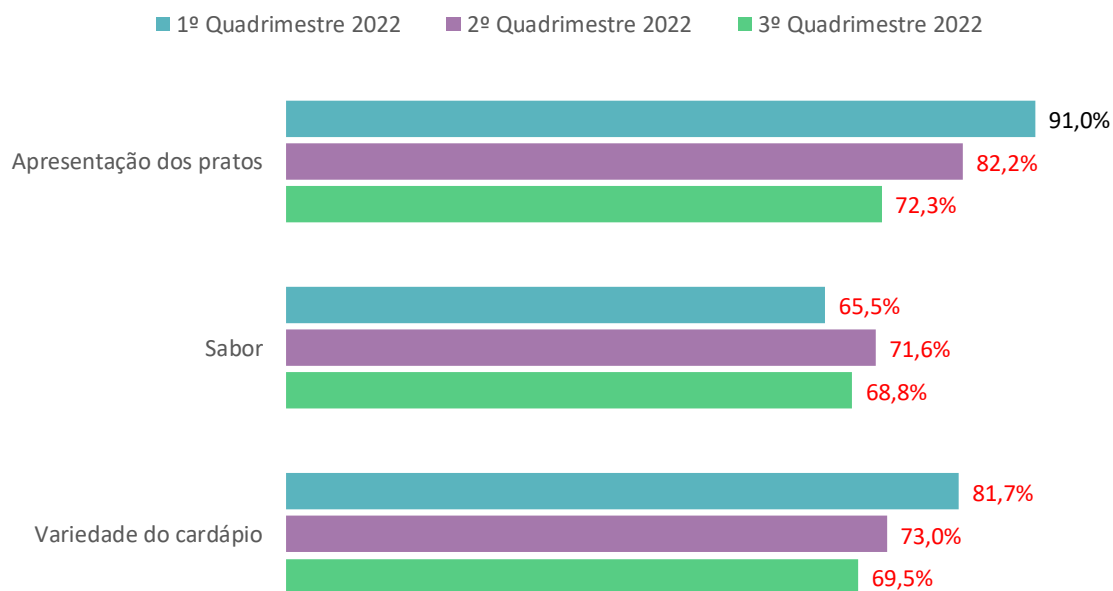
Fonte: Ouvidoria, 2022.

A **Figura 1** mostra o comparativo entre a satisfação (ótimo e bom) e a insatisfação (regular, ruim e péssimo) na pesquisa do 3º quadrimestre/2022. As variáveis “Variedade do

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

cardápio” e “Sabor” apresentaram satisfações 69,5% e 68,8%, respectivamente. Quanto a “Apresentação dos pratos”, a variável apresentou o maior percentual, referente a 72,3%.

Figura 2: Satisfação dos pacientes em relação a apresentação dos pratos, sabor da comida e variedade do cardápio por quadrimestre.



Fonte: Ouvidoria, 2022.

A **Figura 2** mostra o comparativo entre os resultados das três pesquisas realizadas ao longo do ano de 2022.

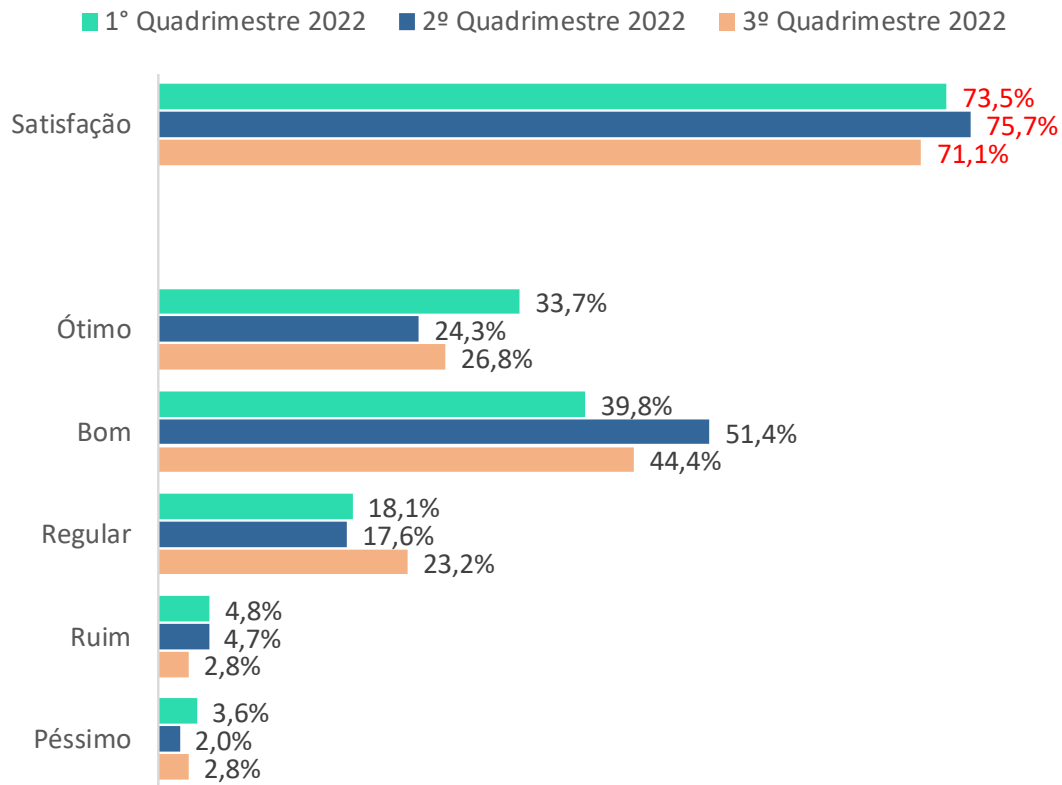
Observa-se que apenas a avaliação da “Apresentação dos pratos” ultrapassou a meta de 90% de satisfação no 1º quadrimestre/2022. Houve uma redução na satisfação de 18,7% na avaliação da “Apresentação dos pratos” entre o 1º e o 3º quadrimestre/2022.

Quanto ao “Sabor”, os resultados entre os quadrimestres estão equilibrados, do 1º para o 2º quadrimestre houve um crescimento de 6,1%. Do 2º quadrimestre para o 3º houve um declínio de 2,8%. Comparando os resultados do 1º quadrimestre para o 3º houve um acréscimo de 3,3%, equilibrando os resultados entre si.

A variável “Variedade do cardápio” teve comportamento análogo a “Apresentação dos pratos”, no que tange aos declínios entre os quadrimestres.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

Figura 3: Conceito geral da alimentação por quadrimestre.



Fonte: Ouvidoria, 2022.

A **Figura 3** ilustra os resultados sobre o “Conceito geral da alimentação”, avaliados entre os três quadrimestres do ano de 2022. A satisfação variou entre 71% a 76%, sendo que, o 3º quadrimestre apontou o menor resultado, equivalente a 71,1%, resultado inferior aos quadrimestres anteriores.