

Universidade de São Paulo
Faculdade de Saúde Pública
Curso de Nutrição

**Avaliação da Satisfação e Aceitação Alimentar de
Pacientes Internados no Hospital Universitário –
USP entre a Primeira e a Segunda Edição do
Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV)**

Débora Toniate Medeiros

Trabalho apresentado à disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II – 0060029, como requisito parcial para a graduação no Curso de Nutrição da FSP/USP.

Orientadora: Profa. Dra. Nágila Raquel Teixeira Damasceno

São Paulo

2017

**Avaliação da Satisfação e Aceitação Alimentar de
Pacientes Internados no Hospital Universitário –
USP entre a Primeira e a Segunda Edição do
Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV)**

Débora Toniate Medeiros

Trabalho apresentado à disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II – 0060029, como requisito parcial para a graduação no Curso de Nutrição da FSP/USP.

Orientadora: Profa. Dra. Nágila Raquel Teixeira Damasceno

São Paulo

2017

MEDEIROS, D. T; DAMASCENO, N. R. T. Satisfação e Aceitação Alimentar de Pacientes Internados no Hospital Universitário – USP: Avaliação do Impacto do Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV). [Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Graduação em Nutrição]. São Paulo. Faculdade de Saúde Pública da USP, 2017.

Introdução: A alimentação no ambiente hospitalar faz parte do protocolo de assistência integral ao paciente e visa contribuir para a recuperação da saúde. No entanto, a eficácia da terapia nutricional depende, entre outros fatores, da preocupação constante com a qualidade dos serviços oferecidos. Nesse sentido, é importante realizar o monitoramento sistemático da satisfação e aceitação alimentar do paciente para se ter um diagnóstico da qualidade do serviço de alimentação oferecido aos pacientes. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação e aceitação de pacientes em relação à alimentação oferecida pela Divisão de Nutrição e Dietética (DND) do Hospital Universitário da USP após a primeira edição do PIDV e após a segunda edição do PIDV, comparando-as. **Métodos:** Foram entrevistados 200 pacientes em cada período, internados nas clínicas médica, cirúrgica e obstétrica, com tempo de permanência de pelo menos dois dias e que receberam alimentação exclusivamente por via oral. Foi aplicado um questionário para avaliar os graus de satisfação e aceitação dos pacientes em relação à refeição ofertada pelo hospital nas refeições do almoço e jantar. O questionário teve atributos de qualidade (aparência, temperatura, sabor/ tempero, variedade, quantidade servida, cordialidade da copeira, higiene dos utensílios e horário das refeições) com grau de satisfação variando numa escala de 1 a 10. Para avaliar a aceitação do paciente em relação à alimentação ofertada, foi desenvolvida uma imagem semelhante à bandeja de distribuição da refeição para que o paciente assinalasse a quantidade ingerida. Para melhor quantificar a ingestão do paciente, o desenho da bandeja estava dividido em quadrantes que eram selecionados em função da quantidade de alimentos ingeridos. O questionário possuía um campo no qual os pacientes apresentavam sugestões para melhorar a aceitação da dieta. **Resultados:** A análise dos resultados obtidos permite constatar que os entrevistados, independente do período analisado, estão satisfeitos com a refeição ofertada. O que pode ser comprovado pela média das notas de satisfação que, no primeiro período, foi de 9,24 e, no segundo período, 9,34 pontos.

Quanto à aceitação das refeições, percebe-se que as refeições foram bem aceitas nos dois períodos avaliados, havendo um consumo maior que 50% das refeições oferecidas. Este resultado também comprova a satisfação dos pacientes com as dietas fornecidas. Nesta pesquisa, 53,5% dos participantes forneceram sugestões para melhorar a aceitação das refeições, sendo que a principal crítica/sugestão elencada, independente do período avaliado, foi “temperar mais a comida”.

Conclusão: A dieta oferecida no hospital teve ótimo grau de satisfação e aceitação, com uma média da pontuação elevada em todos os atributos pesquisados e com consumo acima de 50% da refeição ofertada, independente do período avaliado, concluindo que a Divisão de Nutrição e Dietética do HU – USP oferece uma alimentação de qualidade aos seus pacientes.

Palavras-chave: Alimentação, hospitalização, satisfação, aceitação.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
JUSTIFICATIVA	9
OBJETIVO GERAL	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
MÉTODO.....	11
CARACTERIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO – USP	11
CARACTERIZAÇÃO DA DIVISÃO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HU	11
CARACTERIZAÇÃO DOS PADRÕES DE DIETA	11
CARACTERIZAÇÃO DOS PACIENTES.....	12
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	12
AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO.....	12
ANÁLISE ESTATÍSTICA.....	13
RESULTADOS	14
CARACTERIZAÇÃO DOS ASPECTOS ESTRUTURAIS DA UAN E DAS CLÍNICAS.....	14
ESTRUTURAÇÃO DA DIVISÃO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HU	15
CARACTERIZAÇÃO DOS PADRÕES DE DIETA	15
CARACTERIZAÇÃO DOS PACIENTES.....	16
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	18
AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO.....	22
DISCUSSÃO	25
CONCLUSÃO	28
IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA NO CAMPO DE ATUAÇÃO.....	29
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXO 1	34
ANEXO 2	36

INTRODUÇÃO

A importância de avaliar a percepção do usuário quando se avalia a qualidade dos serviços de saúde vem crescendo e, com isso, o papel do usuário no sistema de saúde passou a ter impacto direto na melhoria dos serviços ofertados, principalmente pelo fato de que, conhecendo como os usuários avaliam o atendimento prestado, pode-se traçar estratégias para melhorar os serviços, visando seu aperfeiçoamento (DIAS *et al.*, 2010; RAMOS e SILVA, 2003).

Como a avaliação da assistência à saúde é uma das estratégias para otimizar a qualidade do atendimento prestado (ADAMI e MARANHÃO, 1995), a Pesquisa de Satisfação tornou-se uma ferramenta fundamental para a Gestão da Qualidade dos serviços, pois além de dar “voz” ao paciente, identifica a percepção dos usuários sobre os serviços prestados (SILVA *et al.*, 2012).

Para PFAFFENZELLER (2003), a Pesquisa de Satisfação auxilia na resolução de problemas, na mensuração dos progressos, na condução do foco de trabalho e na melhoria do atendimento de acordo com as necessidades do usuário.

Logo, como os hospitais visam atender as necessidades e expectativas dos pacientes, conhecer os usuários e considerar suas opiniões é de extrema importância para a compreensão e melhoria de seus serviços (SILVA *et al.*, 2012).

Como se sabe, para atender todas as necessidades dos usuários no ambiente hospitalar, são imprescindíveis os serviços de apoio ao tratamento, tais como a terapia nutricional, sob a responsabilidade do Serviço de Nutrição e Dietética (SILVA *et al.*, 2012).

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) contribui ativamente na recuperação dos seus pacientes, porém, sua eficácia depende da preocupação constante com a qualidade dos serviços oferecidos, em face da mais rápida recuperação da saúde do paciente (MEZOMO, 1995).

O SND é responsável pelo planejamento, preparo e distribuição de refeições aos pacientes (BRITO e BEZERRA, 2013). Para manter a qualidade do serviço

prestado é necessário que haja funcionários suficientes para realizar as tarefas exigidas por seus setores.

A Divisão de Nutrição e Dietética (DND) do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (DND-HU-USP), teve redução de seu quadro de funcionários em cerca de 26% devido a implantação do Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV) aprovada pelo Conselho Universitário, órgão máximo da USP.

O PIDV foi destinado aos servidores técnicos e administrativos celetistas e teve por objetivo reduzir os gastos com a folha de pagamento dos funcionários e readequar o quadro de recursos humanos, visando a racionalização das atividades operacionais e administrativa. Para os servidores que aderiram ao PIDV o objetivo foi de cessar o vínculo empregatício com a USP, mas também receber os direitos legais e benefícios oriundos do programa (BRASIL, 2016).

Entre fevereiro e abril de 2015, ocorreu a primeira edição do PIDV (PIDV1). Nessa etapa, a DND teve o desligamento de 21 servidores. Com isso, julgou-se necessário a realização da Pesquisa de Satisfação para avaliar a satisfação dos pacientes em relação a alimentação com a nova reorganização dos serviços (DIAS, 2016).

Esse estudo ocorreu entre 26/10/2015 a 16/05/2016. Após o término dessa pesquisa, uma nova edição do PIDV (PIDV2) foi aprovada em julho de 2016. Nesta segunda edição, a DND teve o desligamento de 9 funcionários, passando a ter no quadro de pessoal 85 funcionários, havendo a necessidade da reorganização dos serviços (DIAS, 2016).

Esta reorganização dos serviços está sujeita a falhas, tanto no planejamento como na execução dos serviços, podendo gerar reflexos diretos e indiretos na qualidade das refeições servidas, e, por consequência, resultar em preparações monótonas, sem sabor e pouco atrativas (BRITO e BEZERRA, 2013; MORIMOTO e PALADINI, 2009).

Por isso, é de suma importância a UAN avaliar o grau de satisfação dos pacientes em relação às refeições servidas, com o intuito de ter uma percepção

realista e atualizada dos usuários em relação à qualidade do serviço oferecido, sendo que os resultados devem ser utilizados para que o hospital revise a organização de suas tarefas (BOPSIN *et al.*, 2015; COLOÇO *et al.*, 2009; RAMOS *et al.*, 2013; SILVA *et al.*, 2012).

De acordo com estudos já realizados, alguns aspectos da alimentação devem ser considerados na Pesquisa de Satisfação, pois determinam a satisfação do paciente em relação ao serviço de nutrição, como sabor, apresentação, temperatura, horário de distribuição, variedade do cardápio, qualidade do atendimento e tamanho da porção fornecida (BOPSIN *et al.*, 2015; CAVALCANTE *et al.*, 2015; MARCOLINO, 2014; SOUSA *et al.*, 2011).

Deve-se levar em consideração que a satisfação também dependerá de outros fatores, como gênero, idade, classe social, estado psicológico, relacionados ao grau de expectativa e exigência do usuário, podendo refletir no resultado da pesquisa de satisfação (FLORENCIO, 2010).

Portanto, a análise da qualidade dos serviços prestados envolve desde parâmetros quantificáveis e de fácil monitoramento, até aspectos subjetivos imensuráveis (SILVA *et al.*, 2012). Quanto maior for o conhecimento dos fatores que influenciam a satisfação, mais fácil será atender as demandas e expectativas dos pacientes e, desta maneira, aumentar a qualidade do serviço oferecido, fazendo com que o paciente tenha ótima aceitação da refeição, aumentando sua aderência ao tratamento.

Diante do exposto, este estudo teve por objetivo avaliar o grau de satisfação e aceitação dos pacientes em relação à alimentação oferecida pela Divisão de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário da USP após a reorganização dos serviços com o desligamento dos funcionários depois da implementação dos PIDV1 e 2.

JUSTIFICATIVA

A satisfação dos pacientes em relação à refeição oferecida em hospitais determina, em grande parte, a sua adesão ao tratamento, aumentando a sua eficácia.

Logo, julga-se necessário o monitoramento contínuo do grau de satisfação e aceitação dos usuários para que, além de avaliar a qualidade do serviço oferecido, revise os processos de planejamento, execução e distribuição da alimentação.

Como a DND-HU-USP sofreu uma reorganização dos serviços prestados em função de duas edições do PIDV, a realização deste estudo visou obter resultados quantificáveis sobre a satisfação e aceitação dos pacientes quanto à dieta para saber se houve impacto na qualidade da alimentação ofertada aos pacientes. Os resultados subsidiarão a avaliação e revisão dos atuais processos de planejamento, execução e distribuição das refeições.

OBJETIVO GERAL

Avaliar o grau de satisfação e aceitação de pacientes em relação à alimentação oferecida pela Divisão de Nutrição e Dietética (DND) do Hospital Universitário da USP após a implementação dos PIDV 1 e 2.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Com o intuito de atingir o objetivo geral, algumas metas foram propostas:

- Acompanhar a preparação da alimentação, montagem dos pratos e distribuição das refeições para pacientes;
- Aplicar o questionário de satisfação e aceitação;
- Avaliar os fatores relacionados com a satisfação e aceitação;
- Quantificar os dados obtidos e analisá-los estatisticamente;
- Comparar os dados com a pesquisa realizada após o PIDV1.

MÉTODO

Este estudo é do tipo descritivo, de corte transversal e com caráter quantitativo e qualitativo, baseada em uma amostra representativa de pacientes hospitalizados no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU), coletada em dois períodos diferentes, com o intuito de compará-las. Ao participar da pesquisa, o paciente assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (**Anexo 1**).

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário da USP em 23/10/2015 (CAAE - 50193815.8.0000.0076).

CARACTERIZAÇÃO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO – USP

Para obter informações quanto às características do local de pesquisa, como o público alvo atendido, os serviços oferecidos, a quantidade de leitos existentes e os recursos financeiros utilizados, realizou-se entrevista com uma nutricionista que trabalha no Hospital Universitário (HU) da USP.

CARACTERIZAÇÃO DA DIVISÃO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HU

Na mesma entrevista foi possível obter informações que caracterizam a Divisão de Nutrição e Dietética (DND).

CARACTERIZAÇÃO DOS PADRÕES DE DIETA

Outra entrevista foi realizada, com a nutricionista chefe, para obter informações quanto aos padrões de dietas oferecidos pelo HU e a formulação do cardápio.

CARACTERIZAÇÃO DOS PACIENTES

Durante as entrevistas foi possível obter informações quanto ao público atendido pelo HU. Porém, para melhor caracterizá-los incluiu-se no questionário aplicado aspectos como: nome, sexo, idade, grau de escolaridade, clínica de origem, doença de base, morbidades associadas e se têm ou não dentição completa.

Os dados clínicos e dietéticos dos entrevistados foram obtidos do prontuário dos pacientes e por meio de entrevistas diretas feitas com os pacientes.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

A avaliação da satisfação dos pacientes em relação às refeições oferecidas pela DND do Hospital Universitário foi realizada por meio do preenchimento supervisionado de um questionário autoexplicativo desenvolvido pela equipe de pesquisadores em 2015. O questionário foi constituído por 9 itens qualitativos, com grau de satisfação variando numa escala de 1 a 10 (**Anexo 2**).

AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO

Para avaliar a aceitação do paciente em relação à alimentação ofertada, foi desenvolvido um ícone gráfico semelhante à bandeja de distribuição da refeição para que o paciente assinalasse a quantidade ingerida. Para melhor quantificar a ingestão do paciente, dividiu-se em quadrantes o desenho da bandeja, que foram assinalados em função da quantidade de alimentos ingeridos. Neste questionário também foi incluso um espaço de sugestão de itens que pudessem auxiliar na melhoria da aceitação da refeição (**Anexo 2**).

ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os resultados obtidos foram digitados duplamente no programa EpiData 3.1, com o intuito de eliminar erros de digitação.

Os resultados finais foram analisados pelo *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Science*), versão 22.0, e pelo programa Excel. Para comparar a frequência das variáveis categóricas nos períodos analisados, utilizou-se o teste Qui-quadrado. Para comparar as médias das variáveis em cada grupo estudado, fez-se o teste de *Kolmogorov-Smirnov* para avaliar a distribuição da amostra e, posteriormente, utilizou-se o teste paramétrico t-Student para as variáveis com distribuição normal. Os resultados obtidos foram apresentados em forma de tabela e gráficos.

RESULTADOS

O estudo avaliou a satisfação e aceitação dos pacientes internados no Hospital Universitário durante dois períodos: Grupo 1 - de 26/10/2015 a 16/05/2016 (2015/2016) e Grupo 2 - de 05/09/2017 a 05/10/2017. Em cada período, foram monitorados 200 pacientes internados nas Clínicas Médica, Cirúrgica e Obstetrícia, totalizando 400 usuários entrevistados no almoço ou no jantar.

CARACTERIZAÇÃO DOS ASPECTOS ESTRUTURAIS DO HU

O HU é um órgão complementar da USP destinado ao ensino e pesquisa, e assistência multidisciplinar integral, de média complexidade, que atende a população do Distrito do Butantã, coberta pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e os servidores e estudantes da USP.

O HU possui 236 leitos, sendo 75% operacionais, distribuídos nas seguintes especialidades: Cirúrgica (Geral, Ginecologia, Obstetrícia e Ortopedia), Clínica (Geral ou Médica, Neonatologia e Pediatria) e UTI's (Adulto, Infantil, Neonatal e Semi-intensiva). Há também atendimento Ambulatorial para algumas especialidades médicas.

As unidades de internação selecionadas para a pesquisa foram a Clínica Médica (CM), Clínica Cirúrgica (CC) e Obstetrícia, com capacidade total de 115 internações.

Os recursos financeiros do hospital são provenientes da dotação orçamentária da USP, na sua maioria, e dos serviços prestados ao SUS.

ESTRUTURAÇÃO DA DIVISÃO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HU

A Divisão de Nutrição e Dietética (DND) do HU é composta por dois serviços: Produção e Clínica.

O Serviço de Clínica da DND é responsável, entre outras atividades, pela avaliação do estado nutricional do paciente, pela determinação da prescrição dietética, pelo controle da distribuição das dietas, pela realização da educação alimentar junto a pacientes e familiares, como também pela administração do lactário do hospital.

É de responsabilidade do Serviço de Produção da DND, a programação dos cardápios, a previsão de gêneros alimentícios e materiais, o preparo de toda alimentação (paciente, acompanhante, funcionário e aluno), requisição de material, distribuição das refeições, controle do custo da refeição, programação de treinamento, e o recebimento, armazenamento e controle do material.

O quadro de pessoal da DND do hospital, em 2015/2016, após a primeira edição do PIDV, era composto por 94 funcionários, distribuídos entre: nutricionistas, técnicas de nutrição, auxiliares administrativos, cozinheiros e auxiliares de cozinha, exercendo suas atividades distribuídas nos períodos da manhã, tarde e noite, incluindo feriados e finais de semanas.

Com a implementação do PIDV2 outros nove funcionários foram desligados da DND. Com essa mudança no quadro de pessoal, houve a necessidade de revisão dos processos de distribuição de tarefas.

CARACTERIZAÇÃO DOS PADRÕES DE DIETA

Basicamente a DND conta com dois padrões de cardápio: Geral e Modificado. O cardápio do padrão Geral além de atender os pacientes com prescrição de dieta sem nenhuma restrição alimentar, atende também os usuários do refeitório, que são na sua maioria acompanhantes de pacientes idosos acima de 60 anos e crianças até

14 anos, além dos alunos e médicos. O cardápio do padrão Modificado atende os pacientes com prescrição de algum tipo de restrição, seja de consistência e/ou de composição (sódio, proteínas, potássio, gorduras, resíduos, etc.).

O planejamento do cardápio é anual, rotativo de quatro semanas, mas semanalmente as nutricionistas do Serviço de Produção, responsáveis por sua elaboração, fazem adaptações de acordo com as condições operacionais viáveis de pessoal, equipamentos e disponibilidade de gêneros.

As preparações das Dietas Geral e Modificada ocorre em espaços distintos da cozinha geral e cozinha dietética, respectivamente.

O sistema de porcionamento das refeições encaminhadas aos pacientes é centralizado e acondicionado em recipientes descartáveis individuais ou contendo divisórias. Os carrinhos de transporte para distribuição das refeições não são térmicos.

A cozinha dietética oferece aos pacientes internados cinco refeições diárias, sendo distribuídas em: desjejum, almoço, merenda, jantar e lanche noturno.

As refeições analisadas na pesquisa foram baseadas no almoço e no jantar com prescrição de todos os padrões de dieta, sendo excluídas da pesquisa as dietas Leve, Líquida e Pastosa.

CARACTERIZAÇÃO DOS PACIENTES

O público alvo foi formado por adolescentes (13 a 17 anos), adultos (>18 anos) e idosos (>60 anos), sob assistência nutricional oral exclusiva, com no mínimo dois dias de internação.

Os pacientes pediátricos, internados em UTI e pacientes sob terapia nutricional enteral, parenteral ou mista foram excluídos da pesquisa. Pacientes com dificuldades para falar (disfásicos), inconscientes, confusos ou sedados também não participaram do estudo.

A **Tabela 1** apresenta as características dos participantes. Observa-se que nos dois períodos analisados houve maior frequência de indivíduos do sexo feminino e com idade entre 18 – 60 anos, internados na Clínica Obstétrica e recebendo Dieta Geral. Nota-se que não houve diferença significativa entre os dois períodos em relação as características da amostra, com exceção do item escolaridade.

Tabela 1: Caracterização dos pacientes segundo grupo. Hospital Universitário da USP, São Paulo - 2017

Variáveis	Grupo 1*		Grupo 2**		P***
	N	%	N	%	
Sexo					0,419
Masculino	36	18,0	30	15,0	
Feminino	164	82,0	170	85,0	
Idade					0,650
< 18 anos	15	7,5	14	7,0	
18 - 60 anos	164	82,0	159	79,5	
> 60 anos	21	10,5	27	13,5	
Escolaridade					<0,001
Fundamental incompleto	37	18,5	3	1,5	
Fundamental completo e médio incompleto	76	38,0	108	54,0	
Médio completo e superior incompleto	71	35,5	77	38,5	
Superior completo	16	8,0	12	6,0	
Tipo de Clínica					1,000
Obstetrícia	136	68,0	136	68,0	
Médica	39	19,5	39	19,5	
Cirúrgica	25	12,5	25	12,5	
Padrão de Dieta					0,169
Geral	143	71,5	155	77,5	
Modificada	57	28,5	45	22,5	

*Grupo 1: 2015/2016

**Grupo 2: 2017

***Teste Qui-quadrado

AValiação da Satisfação

A aplicação do questionário de satisfação visou mensurar os fatores relacionados à qualidade do serviço prestado, como aparência, temperatura, sabor/tempero, variedade, quantidade servida, cordialidade da copeira, higiene dos utensílios e horário das refeições e adequação de utensílios, variando numa escala de 1 a 10.

As características dos fatores relacionados à qualidade avaliados foram:

- **Aparência visual** – analisa se a característica formada pela combinação entre cores de alimentos, tipo de corte, consistência das preparações, disposição de embalagens e utensílios na bandeja estão atrativos aos comensais;
- **Temperatura adequada dos alimentos** – analisa se a temperatura (quente/frio) está sendo respeitada, de acordo com o tipo de alimento/preparação;
- **Sabor e tempero** - analisa se os temperos utilizados promovem paladar agradável;
- **Variedade** – analisa se o local repete o alimento/preparação ao longo do dia;
- **Quantidade servida** – analisa se está de acordo com a ingestão do paciente;
- **Cordialidade da copeira** – analisa a prestação do serviço prestado pela copeira, que realiza atendimento direto com o público;
- **Higiene dos utensílios** – analisa se há ausência de corpos estranhos na bandeja de refeição (fios de cabelo, insetos, entre outros), devendo estar limpas e conservadas;
- **Horário das refeições** – analisa se, de acordo com os comensais, o horário de cada refeição está adequado;
- **Utensílios adequados** – analisa se os comensais estão conseguindo realizar as refeições com os utensílios disponibilizados.

A **Tabela 2** mostra os resultados do nível de satisfação para cada atributo relacionado com a qualidade do serviço prestado, de acordo com os dois períodos estudados. Observa-se que não houve diferença significativa entre os dois grupos, com exceção do item utensílios adequados ($p=0,037$).

Tabela 2: Grau de Satisfação para cada atributo de qualidade segundo grupo. Hospital Universitário da USP, São Paulo - 2017.

Variáveis	Grupo 1*		Grupo 2**		P***
	N	%	N	%	
Aparência					0,260
Ótimo	139	69,5	137	68,5	
Bom	52	26,0	58	29,0	
Regular	8	4,0	2	1,0	
Ruim	1	0,5	2	1,0	
Péssimo	0	0,0	1	0,5	
Temperatura					0,447
Ótimo	153	76,5	162	81,0	
Bom	37	18,5	26	13,0	
Regular	7	3,5	10	5,0	
Ruim	2	1,0	2	1,0	
Péssimo	1	0,5	0	0,0	
Sabor/Temperero					0,289
Ótimo	128	64,0	122	61,0	
Bom	45	22,5	60	30,0	
Regular	19	9,5	14	7,0	
Ruim	4	2,0	3	1,5	
Péssimo	4	2,0	1	0,5	
Variedade					0,063
Ótimo	159	79,5	173	86,5	
Bom	28	14,0	24	12,0	
Regular	12	6,0	3	1,5	
Ruim	1	0,5	0	0,0	
Péssimo	0	0,0	0	0,0	Continua

Variáveis	Grupo 1*		Grupo 2**		P***
	N	%	N	%	
Quantidade servida					0,222
Ótimo	162	81,0	174	87,0	
Bom	32	16,0	21	10,5	
Regular	6	3,0	3	1,5	
Ruim	0	0,0	1	0,5	
Péssimo	0	0,0	1	0,5	
Cordialidade das copeiras					0,449
Ótimo	160	80,0	173	86,5	
Bom	27	13,5	20	10,0	
Regular	9	4,5	5	2,5	
Ruim	3	1,5	1	0,5	
Péssimo	1	0,5	1	0,5	
Higiene dos utensílios					0,148
Ótimo	188	94,0	194	97,0	
Bom	12	6,0	6	3,0	
Regular	0	0,0	0	0,0	
Ruim	0	0,0	0	0,0	
Péssimo	0	0,0	0	0,0	
Horário das refeições					0,118
Ótimo	152	76,0	157	78,5	
Bom	30	15,0	37	18,5	
Regular	12	6,0	5	2,5	
Ruim	5	2,5	1	0,5	
Péssimo	1	0,5	0	0,0	
Utensílios adequados					0,037
Ótimo	171	85,5	189	94,5	
Bom	18	9,0	8	4,0	
Regular	9	4,5	2	1,0	
Ruim	1	0,5	1	0,5	
Péssimo	1	0,5	0	0	

*Grupo 1: 2015/2016

**Grupo 2: 2017

***Teste Qui-quadrado

A **Tabela 3** mostra a média de cada atributo relacionado com a qualidade do serviço prestado, segundo os períodos estudados. Os dados da tabela estão organizados da maior para a menor média da pontuação. Percebe-se que não houve diferença estatística entre os grupos, com exceção do item Utensílios adequados. A variável Higiene dos utensílios obteve a maior média da pontuação, enquanto que a menor média foi para o Sabor/tempero.

Tabela 3: Grau de Satisfação para cada atributo de qualidade. Hospital Universitário da USP, São Paulo - 2017.

Atributos	Grupo 1*		Grupo 2**		P***
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	
Higiene dos utensílios	9,82	0,608	9,83	0,515	0,929
Utensílios adequados	9,44	1,373	9,70	0,852	0,026
Quantidade servida	9,38	1,114	9,49	1,147	0,354
Variedade	9,30	1,306	9,49	0,88	0,081
Cordialidade das copeiras	9,27	1,478	9,41	1,208	0,300
Temperatura	9,22	1,381	9,21	1,34	0,971
Horário das refeições	9,10	1,67	9,21	1,110	0,418
Aparência	9,03	1,283	9,01	1,334	0,879
Sabor/Tempero	8,61	1,977	8,67	1,657	0,742

*Grupo 1: 2015/2016

**Grupo 2: 2017

***Teste t-Student.

A média de satisfação no primeiro período foi de 9,24 pontos e no segundo período, 9,34, portanto, a média geral do HU para os atributos de qualidade avaliados foi de 9,29 pontos.

De acordo com o **Gráfico 1** é possível perceber que os serviços melhores avaliados foram Higiene dos utensílios, Utensílios adequados e Quantidade servida, que ficaram acima da média geral do hospital.

Por outro lado, nota-se que alguns atributos analisados ficaram abaixo da média geral do hospital, sendo esses: Horário das refeições, Aparência e Sabor/Tempero.

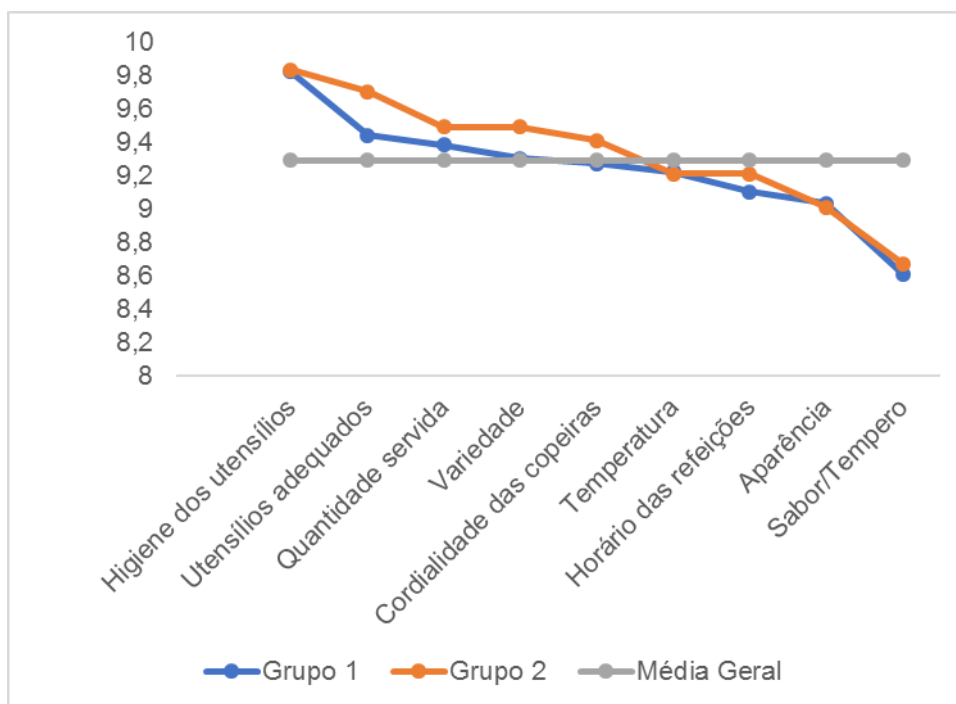


Gráfico 1: Demonstrativo médio do nível de satisfação dos serviços avaliados pelos pacientes no HU/USP. Hospital Universitário da USP, São Paulo – 2017.

AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO

Em relação à aceitação das refeições, observa-se que nos dois períodos houve o consumo predominante (98% dos entrevistados) de 50% ou mais da dieta ofertada, conforme mostra o **Gráfico 3**. Entretanto, observa-se diferença significativa entre os grupos, com maior percentual de aceitação no Grupo 2, ou seja, após o PIDV2.

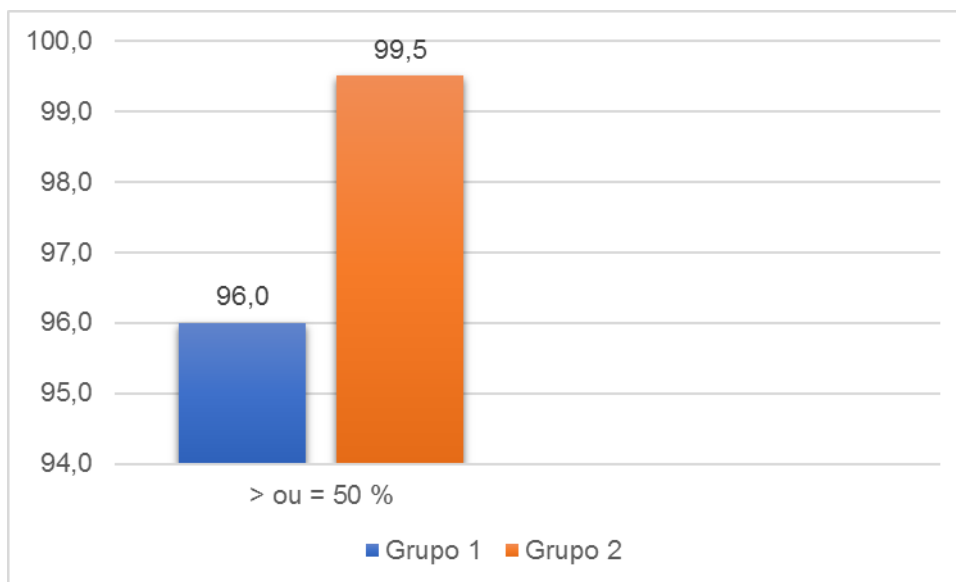


Gráfico 3: Distribuição dos pacientes segundo grau de aceitação, com ponto de corte > ou = 50 % da aceitação. Hospital Universitário da USP, São Paulo – 2017.

A **Tabela 4** mostra as sugestões apresentadas pelos pacientes, segundo os períodos analisados. Vale ressaltar que cada paciente pôde citar mais de uma sugestão.

No primeiro período, 142 pacientes (71% dos 200 entrevistados) deram alguma sugestão para melhorar a aceitação da refeição. Observou-se que as maiores frequências de sugestão foram para “temperar mais a comida” (22%), “servir suco nas refeições” (18,5%) e “servir o jantar mais tarde” (15,5%).

Já no segundo período, apenas 72 pacientes (36% dos 200 indivíduos entrevistados) deram alguma sugestão para melhorar a aceitação da refeição. Observou-se que a maior frequência de sugestão nesse período foi para “temperar mais a comida” (16,5%).

Houve, portanto, diferença significativa entre as sugestões elencadas no Grupos 1 e 2.

Tabela 4: Sugestões elencadas pelos pacientes segundo grupo. Hospital Universitário da USP, São Paulo - 2017.

Sugestões	Grupo 1		Grupo 2	
	N	%	N	%
Temperar mais a comida/colocar mais sal	44	22,0	33	16,5
Servir suco nas refeições	37	18,5	5	2,5
Servir o jantar mais tarde	31	15,5	10	5,0
Disponibilizar talheres de inox	17	8,5	0	0,0
Substituir achocolatado por café com leite/chá	16	8,0	11	5,5
Servir comida mais quente	14	7,0	2	1,0
Diminuir a quantidade de comida	12	6,0	3	1,5
Servir mais variedade de frutas/colocar frutas nos lanches	12	6,0	10	5,0
Variar bolachas ou colocar pão	8	4,0	8	4,0
Reforçar lanches	7	3,5	4	2,0
Outros	58	29,0	19	9,5

Grupo 1: 2015/2017

Grupo 2: 2017

Teste Qui-quadrado, $p < 0,05$

DISCUSSÃO

Com a realização deste estudo foi possível analisar sistematicamente alguns atributos relativos à qualidade dos serviços oferecidos pela Divisão de Nutrição e Dietética do Hospital Universitário da USP no que se refere ao grau de satisfação e aceitação, em dois períodos diferentes: após a primeira edição do Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV1) e após a segunda edição do PIDV (PIDV2).

De acordo com a caracterização dos pacientes percebe-se que, independentemente do período avaliado, a maioria dos pacientes internados no hospital possui nível de escolaridade baixo. Dos 400 pacientes entrevistados, 223 (56%) apresentaram nível igual ou inferior ao nível educacional médio incompleto, sugerindo ser uma população menos favorecida socioeconomicamente, podendo estar relacionada com a localidade do HU.

O nível de escolaridade deve ser considerado ao analisar o grau de satisfação e aceitação dos pacientes, já que, segundo o estudo de Ribas et al. (2013), quanto menor poder aquisitivo, de classe social mais baixa, os pacientes estão mais satisfeitos e possuem maior aceitabilidade quando comparado com as classes mais elevadas. Os segmentos de renda mais alta tendem a estabelecer uma relação diferenciada com a alimentação, valorizando a escolha de certos alimentos em detrimento de outros, seja pelo nível educacional mais elevado ou pela maior preocupação com a forma de apresentação.

Também se nota que é imprescindível conhecer o perfil dos pacientes para elaborar um cardápio que atenda as expectativas dos usuários, impactando na satisfação e aceitação da alimentação dos mesmos. Neste caso, deve ser simples e sem grandes sofisticações, visando estar adequado a realidade da maioria dos pacientes do hospital.

Percebe-se que grande parte dos pacientes entrevistados, independente do grupo, pertencia à Clínica Obstétrica, portanto, a maioria era do sexo feminino, internadas para a realização do parto, com prescrição de Dieta Geral.

Não foi possível a realização de um número maior de entrevistas nas outras clínicas devido, além da exclusão de pacientes com dificuldade na fala, confusos, com

dietas restritas, como leve, líquida, pastosa, enteral e jejum, o fato de vários pacientes encontrarem-se fora do leito devido a procedimentos terapêuticos, como diálise, exames, e a baixa rotatividade de internações, principalmente na Clínica Médica.

A análise dos resultados obtidos permite constatar que nos dois períodos os entrevistados estavam satisfeitos com a refeição ofertada. O que pode ser comprovado pela média geral de satisfação do hospital de 9,29 pontos e da média das notas dadas em cada atributo avaliado (**Tabela 3**). No primeiro período estudado, a média das notas variou de 9,82 a 8,61, Higiene dos utensílios e Sabor/tempero, respectivamente, e, no segundo período de 9,83 e 8,67, para os mesmos atributos.

Segundo Schafer *et al.* (2002) pesquisas para avaliar o grau de satisfação dos serviços de alimentação estão sujeitas a críticas, elogios e sugestões. Nesta pesquisa, 53,5% dos participantes forneceram sugestões para melhorar a satisfação e aceitação das refeições, 142 pessoas no primeiro período e 72 pessoas no segundo período.

Nota-se que as críticas/sugestões elencadas, por mais de 10% dos indivíduos, em 2015/2016, foram “temperar mais a comida”, “servir suco nas refeições” e “servir o jantar mais tarde”. Enquanto que em 2017, apenas uma crítica foi mencionada por mais de 10% dos entrevistados, sendo essa “temperar mais a comida”, mesma crítica elencada em 2015/2016.

Resultados semelhantes foram descritos por D’Agostini e Vieira (2014), que avaliaram a satisfação dos pacientes em relação a refeição oferecida pelo Hospital Público de Guarapuava – PR, e concluíram que a maioria dos entrevistados, de baixa escolaridade, estavam satisfeitos com a refeição ofertada. O quesito sabor do alimento também foi levantado como o principal fator que influenciou a satisfação. No estudo de Sousa *et al.* (2011), também se observou que a alimentação hospitalar geralmente é percebida como “insossa”, sem gosto.

Outro estudo, de Silva *et al.* (2012), avaliaram a qualidade do serviço no Hospital Universitário Getúlio Vargas e concluíram que os pacientes estavam satisfeitos com o serviço oferecido, no entanto, alguns atributos ficaram abaixo da média geral do hospital, sendo o de menor média, assim como no presente estudo, o sabor do alimento.

Para melhorar este quesito, sugere-se melhorar as técnicas gastronômicas utilizadas nas preparações das refeições a fim de aumentar a qualidade do serviço. Pode-se utilizar condimentos naturais e ervas aromáticas, em substituição ao sal e, com isso, melhorar o sabor das refeições (VERRENGIA e SOUSA, 2012).

Este quesito deve ser revisto, sempre que possível, já que o sabor, segundo Demario et al (2010), é um dos aspectos importantes para que a ingestão seja adequada.

Quanto à aceitação das refeições, percebe-se que as refeições foram bem aceitas tanto em 2015, quanto em 2017, havendo um consumo maior que 50% das refeições oferecidas por 98% dos entrevistados. Este resultado também comprova a satisfação dos pacientes com as dietas fornecidas.

Apesar das notas obtidas na avaliação da satisfação serem elevadas, é necessário estipular metas que o hospital almeja atingir na satisfação e aceitação para uma melhor análise dos resultados e, com isso, criar planos de intervenções para otimizar a qualidade das variáveis que não atingirem a meta.

Nota-se que não existiu divergência entre a satisfação e a aceitação nos períodos analisados, 2015 e 2017, indicando que não houve impacto do PIDV na qualidade dos serviços prestados pela DND do HU. No entanto, devem ser levadas em consideração tanto o perfil do público estudado, principalmente o nível de escolaridade, letramento, como a sobrecarga de trabalho que os funcionários podem estar tendo para manter a qualidade do serviço prestado, porém são necessários novos estudos para comprovar essas hipóteses.

Quanto as sugestões, deverão ser avaliadas pelos gestores se serão viáveis atendê-las, pois dependem de vários fatores, entre eles: disponibilidade de recursos humanos, materiais e financeiros.

CONCLUSÃO

A dieta oferecida no hospital teve ótimo grau de satisfação e aceitação, com uma média da pontuação elevada em todos os atributos pesquisados e com consumo acima de 50% da refeição ofertada, nos dois períodos estudados, concluindo-se que a Divisão de Nutrição e Dietética do HU – USP oferece uma alimentação de qualidade aos seus pacientes, entretanto, deve-se levar em consideração tanto o perfil do público estudado como a sobrecarga que os funcionários podem estar tendo para manter essa qualidade.

Contudo, apesar dos resultados obtidos por esta pesquisa, a avaliação da percepção do paciente sobre a dieta deve ser monitorada constantemente, a fim de subsidiar estratégias que visem a implementação de ajustes necessários para manter a qualidade dos serviços prestados.

IMPLICAÇÕES PARA A PRÁTICA NO CAMPO DE ATUAÇÃO

Os resultados obtidos neste estudo servirão de base para que os gestores da DND tenham um indicador de qualidade do serviço ofertado aos usuários e ajuste, se necessário, a organização das tarefas a fim de alcançar a qualidade do serviço final, contribuindo para a melhoria do atendimento oferecido.

Recomenda-se que a DND estruture um sistema permanente de avaliação do grau de satisfação e aceitação da refeição ofertada aos pacientes internados, com o intuito de monitorar constantemente as percepções do usuário em relação ao serviço oferecido.

Sugestões para novas aplicações e pesquisa:

- Incluir na pesquisa a avaliação das outras refeições, como o café da manhã e o lanche;
- Seria interessante a realização de uma pesquisa específica de satisfação na clínica pediátrica junto com as crianças, pois a adaptação delas no ambiente hospitalar é mais difícil;
- Outro setor importante para avaliar a satisfação da refeição seria com os usuários do refeitório do hospital, visto que eles recebem o mesmo padrão da dieta geral servida aos pacientes, como também ser uma clientela diferenciada;
- Avaliar se há sobrecarga de trabalho para manter a qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAMI, N. P.; MARANHÃO, A. M. S. A. Qualidade dos serviços de saúde: conceitos e métodos avaliativos. Acta paul. Emferm., BR21.1 - Biblioteca J Baeta Vianna-Campus Saúde UFMG, v. 8, n.4, p. 47-55, maio-dez. 1995.

BOPSIN, M. R. et al. Alimentação hospitalar: avaliação da satisfação dos pacientes de um hospital de Porto Alegre – RS. Caderno Pedagógico, Lajeado, v.12, n.1, p. 137-147, 2015.

BRASIL. Resolução nº 7229, 13 jul 2016. Institui novo Programa de Incentivo à Demissão Voluntária (PIDV), no âmbito da Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.leginf.usp.br/?resolucao=resolucao-no-7229-de-13-de-julho-de-2016>> Acesso em: 20 out 2017.

BRITO, L. F.; BEZERRA, V. M. Avaliação qualitativa das preparações do cardápio de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar de Vitória da Conquista, Bahia. Alim. Nutr.= Braz. J. Food. Nutr., Araraquara, v.24, n.2, p. 153-158, abr/jun. 2013.

CAVALCANTE, A. C. et al. OLIVEIRA. Qualidade em serviço de alimentação hospitalar em Fortaleza, Ceará: análise de satisfação. Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde, v. 2, n.1, p. 28-32, 2015.

COLOÇO, R. B.; HOLANDA, L. B.; PORTERO-MCLELLAN, K. C. Determinantes do grau de satisfação de pacientes internados referente a refeições oferecidas em um hospital universitário. Revista de Ciência Médicas, Campinas, v.18, n.3, p. 121-130, 2009.

D'AGOSTINI, L.; VIEIRA, R. L. D. Satisfação dos pacientes em relação às dietas oferecidas em um hospital público de Guarapuava – PR. In: Anais do XIX Seminário de Iniciação Científica; 25-26 set 2014; Unicentro Guarapuava, PR, 2014.

DEMARIO, R. L. et al. Comida de hospital: percepções de pacientes em um hospital público com proposta de atendimento humanizado. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.15, n.1, p. 1275-1282, 2010.

DIAS, H. USP aprova novo Programa de Incentivo à Demissão Voluntária e Redução de Jornada. *Jornal da USP*. 15 julho 2016; Universidade.

DIAS, O. V et al. M. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde. *Revista Pró-univerSUS*, Vassouras, v. 1, p. 11-26, jul./dez 2010.

FLORENCIO, G. K. Perfil de satisfação dos clientes de uma unidade de alimentação e nutrição (UAN) de uma cidade do interior de São Paulo. 8º Simpósio de Ensino de Graduação: Mostra Acadêmica Unimep, 2010.

MARCOLINO, C. M. A. Avaliação do grau de satisfação alimentar dos pacientes internados no Instituto Português de Reumatologia. Licenciatura em Ciência da Nutrição, Universidade Atlântica, Barcarena, nov., 2014.

MEZOMO, J. C. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. São Paulo: [s.n.], 1995.

MORIMOTO, I. M. I.; PALADINI, E. P. Determinantes da qualidade da alimentação na visão de pacientes hospitalizados. *O mundo da Saúde*, São Paulo, v.33, n.3, p. 329-334, 2009.

PFAFFENZELLER, A. A. Assistência nutricional hospitalar : um estudo da satisfação dos clientes da Santa Casa de Porto Alegre. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Engenharia. Mestrado Profissionalizante em Engenharia. [S.l.]. 2003.

RAMOS, D. D; Lima, M. A. D. S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Caderno de Saúde Pública [online], v.19, n.1, p. 27-34, 2003.

RAMOS, S. A. et al. Avaliação qualitativa do cardápio e pesquisa de satisfação em uma unidade de alimentação e nutrição. Alim. Nutr.= Braz. J. Food. Nutr., Araraquara, v.24, n.1, p. 29-35, jan./mar., 2013.

RIBAS, S. A.; PINTO, E. O.; RODRIGUES, C. B. Determinantes do grau de aceitabilidade da dieta hospitalar: ferramentas para a prática clínica? Demetra: Alimentação, Nutrição e Saúde, Rio de Janeiro, v.8, n.2, p. 137-148, 2013.

SCHAFER, A. A. et al. Avaliação de satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de uma UAN, da Cidade de Pelotas, RS, 2002. 4f. Tese (Doutorado) – Curso de Nutrição, Centro de Saúde, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2002.

SILVA, A. C. et al. Modelo para avaliar a qualidade do serviço de alimentação no hospital universitário Getúlio Vargas. IX Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, nov., 2012.

SOUSA, A. A. et al. Aceitação de dietas em ambiente hospitalar. Revista de Nutrição, Campinas, v. 24, n.2, p. 287-294, mar./abr., 2011.

VERRENGIA, E. C.; SOUSA, A. A. A dieta hipossódica na percepção de indivíduos hipertensos hospitalizados. Demetra, v.7, n.3, p.181-190, 2012.

VIANA, A. C. C. et al. Qualidade em serviço de alimentação hospitalar em Fortaleza, Ceará: análise de satisfação. *Nutrivisa – Revista de Nutrição e Vigilância em Saúde*, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 28-32, mar, 2015.

ANEXO 1

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa: **Avaliação sistemática da satisfação e aceitação de pacientes atendidos pelo serviço de nutrição de um hospital escola**

O motivo que nos leva a estudar esses pacientes é o fato da satisfação dos pacientes em relação à refeição oferecida no hospital determinar, em grande parte, a sua adesão ao tratamento, aumentando a sua eficácia. E a aceitação da dieta hospitalar ser fundamental para suprir as necessidades nutricionais do paciente e contribuir para a recuperação e/ou manutenção de seu estado nutricional.

BENEFÍCIOS:As informações obtidas através da pesquisa do grau de satisfação e aceitação dos pacientes em relação às refeições oferecidas pelo hospital são muito importantes para a melhoria dos serviços de alimentação deste hospital.

GARANTIA DE ESCLARECIMENTO, LIBERDADE DE RECUSA E GARANTIA DE SIGILO: Você será esclarecido(a) sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade.

O(s) pesquisador(es) irá(ão) tratar a sua identidade com padrões éticos de sigilo. Seu nome ou o material que indique a sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Uma cópia deste consentimento informado será arquivada no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo e outra será fornecida a você.

RESSARCIMENTO: A participação no estudo não acarretará custos para você e não será oferecida nenhuma compensação financeira adicional.

ANEXO 2

QUESTIONÁRIO

Nome: _____

Sexo: 1. M () 2. F ()

Nº HU: _____ **Idade:** _____

Clínica: 1. OBS () 2. CM () 3. CC ()

Data da pesquisa: ____/____/____

Data da internação: ____/____/____

Diagnóstico: 1. ORTOP () 2. AVC () 3. DCV () 4. TGI () 5. RENAL ()
6. PNEUMO () 7. HEPATO () 8. NEO () 5. Outros _____

Morbidades: 1. DM () 2. HAS () 3. DLP () 4. DISFAGIA () 8. OUTROS ()

Medicamentos: 1. Hipoglicemiantes () 2. Antihipertensivos ()
3. Hipocolesterolemiantes () 4. Anticolinérgico () 5. Antibióticos 6. Outros ()

Dentição: 1. sim () 2. não () 3. incompleta ()

Escolaridade: 1. S/Escolaridade () 2. Básico () 3. Médio () 4. Superior ()

Padrão de dieta: 1. Geral () 2. Modificada () Qual _____

Tipo de refeição: 1. almoço () 2. jantar ()

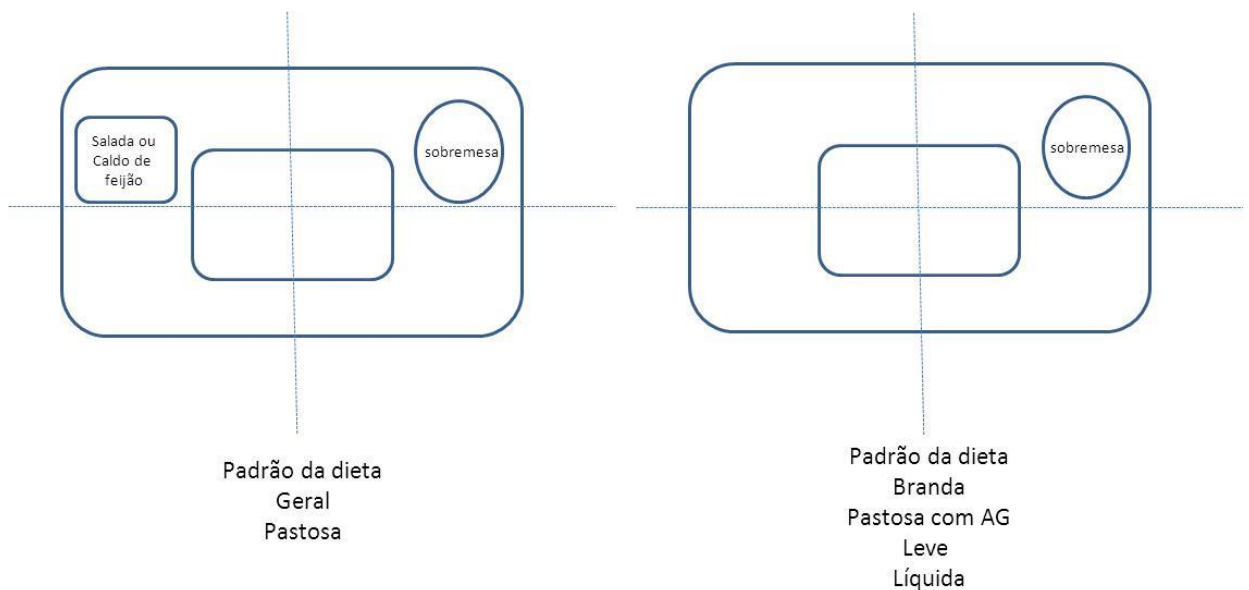
Reincidente no serviço: 1. sim () 2. não ()

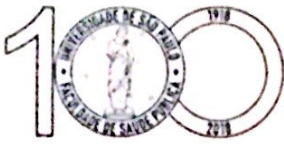
De acordo com as características de qualidade da refeição, dê uma nota para seu grau de satisfação. Sua satisfação é proporcional a pontuação escolhida, ou seja, quanto mais satisfeito, maior a pontuação:

Características da	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
qualidade										
1.Aparência										
2.Temperatura										
3.Sabor/Tempero										
4.Variedade										
5.Quantidade servida										
6.Cordialidade da copeira										
7. Higiene dos utensílios										
8.Horário das refeições										
9.Utensílios adequados										

Sugestões para melhorar a aceitação da refeição:

Observe o modelo de refeição servida e indique qual foi sua aceitação:





AUTORIZAÇÃO PARA INSERÇÃO NA BIBLIOTECA DIGITAL DE TRABALHOS ACADÊMICOS - BTDA

Título do TCC: *Avaliação da Satisfação e Acolhimento Alimentar de Pacientes Internados no Hospital Universitário - USP entre a Primeira e Segunda Edição do PIBV.*

Na qualidade de titular(es) dos direitos morais e patrimoniais de autor(es) que recaem sobre o meu(nosso) Trabalho de Conclusão de Curso, com fundamento nas disposições da Lei n°. 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, **autorizo(am)** a Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP a publicar, em ambiente digital institucional, sem ressarcimento dos direitos autorais, o texto integral da obra acima citada, em formato PDF, a título de divulgação da produção acadêmica de graduação, gerada por esta Faculdade.

São Paulo, 15 / 12 / 2014

Debara Leniate Medeiros

Autor 1

Nº USP: 8580543
e-mail: *debara.medeiros@usp.br*
celular/fone: (11) 93544-1534

Autor 2

Nº USP:
e-mail:
celular/fone:

De acordo, *Márcia Damasceno*

Orientador

Tramitação na FSP/USP

A COMISSÃO DE GRADUAÇÃO É SOBERANA PARA DECIDIR SOBRE OS CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA INCLUIR OU NÃO OS TRABALHOS NA BDTA.

A BIBLIOTECA É RESPONSÁVEL PELA INCLUSÃO DOS TRABALHOS RECEBIDOS DA COMISSÃO DE GRADUAÇÃO.

Prof. Dr. Ivan França Junior
Presidente da Comissão de Graduação

Recebido pela CG em: ___/___/___ por: _____

Liberado para submissão em: ___/___/___ por: _____

Biblioteca

Recebido em: ___/___/___ por: _____

Disponível na BDTA em: ___/___/___ por: _____

Obs: Preencher o Termo, assinar e enviar à Comissão de Graduação, juntamente com o arquivo eletrônico