



ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DE NUTRICIONISTAS EM RELAÇÃO ÀS TELECONSULTAS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19 NO BRASIL

Dariele Eduarda da Silva Balbino¹, Silvia Moro Conque Spinelli²

¹ Acadêmico do Curso de Nutrição, Universidade Cesumar – UNICESUMAR, Campus Curitiba/PR. Bolsista PIBIC⁸/ICETI-UniCesumar. darielbalbino@gmail.com

² Orientadora, Mestre, Docente do Curso de Saúde, UNICESUMAR. silvia.spinelli@unicesumar.edu.br

RESUMO

Desde de março de 2020, o Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) permitiu aos nutricionistas realizar consultas de forma remota devido à pandemia causada pelo novo coronavírus. Com isso, a presente pesquisa visa adquirir dados relevantes sobre a condição, efetividade, vantagens e desvantagens das consultas a distância efetuadas por nutricionistas atuantes em 2020, através de uma pesquisa quali-quantitativa, aplicada por questionário online elaborado no Formulários Google, com o intuito de buscar dados relevantes para a evolução dessa modalidade de atendimento. Foram coletadas 36 respostas para o questionário, onde 35 eram válidas e evidenciavam a satisfação dos nutricionistas, mas são necessários mais estudos para avaliar a satisfação por parte dos pacientes e, a partir do ponto de vista de ambos, se obter uma visão real da situação das teleconsultas no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Consulta remota; COVID-19; Nutrição.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o CFN, na resolução nº 600, de 25 de fevereiro de 2018, que define as áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, uma consulta de nutrição é caracterizada como: "Atendimento presencial realizado por nutricionista em unidade de ambulatório ou ambiente hospitalar, consultório ou em domicílio, onde é realizada entrevista para coleta de dados pessoais, anamnese alimentar e avaliação do estado nutricional, para em seguida proceder ao diagnóstico de nutrição e ao plano alimentar, com orientação individualizada entregue presencialmente ou por meio eletrônico" (CFN, 2018).

No entanto, o conceito de consulta nutricional teve uma ressignificação em 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a doença causada pelo vírus SARS-COV-2, chamada *Corona Virus Disease* (COVID-19), como pandêmica, devido a seu alto nível de disseminação e mortalidade (OMS, 2020).

A COVID-19 é uma doença que atinge o trato respiratório, que se transmite por gotículas oriundas de um indivíduo infectado, por isso, uma das principais medidas preventivas contra o vírus foi o isolamento social da maior parcela da população possível (OMS, 2020).

Inicialmente, a resolução nº 646, de 18 de março de 2020, aprovada pelo Conselho Federal de Nutricionistas, suspendeu até 31 de agosto do mesmo ano o artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que caracteriza o dever do nutricionista em prestar consulta presencialmente, tornando facultativo o atendimento online (CFN, 2020). A permanência do estado de pandemia trouxe a necessidade de manter a consulta não presencial e a resolução nº 684/2021 a estendeu até que a Organização Mundial de Saúde declarasse o fim da pandemia pelo novo coronavírus (CFN, 2020).

Para a regulamentação da prática clínica a distância, o CFN aprovou a resolução nº 666, de 30 de setembro de 2020, com a finalidade de definir a teleconsulta como forma de atendimento por



meio de tecnologias da informação e da comunicação (TICs) e também seus critérios e orientações para a realização de teleconsultas de forma ética (CFN, 2020).

Por ser um método de consulta inovador para nutricionistas no Brasil, há a necessidade de estudos que verifiquem a eficácia do método de consulta de nutrição de forma remota durante a pandemia, a fim de avaliar a real situação da assistência nutricional brasileira dada as circunstâncias, e suas consequências.

O presente trabalho visa entender as reais condições das teleconsultas realizadas pelos profissionais de nutrição, analisando o nível de satisfação e perfil dos pacientes, descrevendo os principais desafios, vantagens e desvantagens do atendimento remoto, além de outras possíveis perspectivas trazidas pelos profissionais durante o período de pandemia.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Para a pesquisa, foi utilizado o método quali-quantitativo de natureza descritiva, onde a coleta de dados foi feita através de um questionário de 15 perguntas, subjetivas e objetivas, elaborado na plataforma online Formulários Google, divulgado através das redes sociais, no período de outubro a novembro de 2021.

A população do estudo foram nutricionistas com registro ativo nos Conselhos Regionais de Nutricionistas e que atuaram no ano de 2020. Foram aceitos para a amostra apenas aqueles da área clínica, independente da região do Brasil, e que realizaram seus atendimentos de forma remota durante a pandemia.

As questões subjetivas foram avaliadas individualmente, considerando o tipo de resposta, positiva ou negativa, em reação à pergunta apresentada e os principais pontos descritos na mesma.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao todo, 36 nutricionistas responderam ao questionário, com 35 respostas atendendo aos critérios delimitados. As regiões com maior participação foram o Sul (51,4%; n=18), seguido pelo Sudeste (28,6%; n=10), então Nordeste (11,4%; n= 4) e, por fim, Centro-oeste (8,6%; n=3), não havendo participação na região Norte do país.

Quanto aos locais de atuação durante o período e pandemia, o consultório foi o mais citado, seguido por ambulatórios e hospitais. O termo *home office* também foi citado, abrangendo 11,4% (n=6) dos participantes.

A maior especialidade atuante mencionada foi a nutrição clínica 77,1% (n=27) dos participantes, seguida por educação nutricional, nutrição e alimentação funcional, e nutrição estética, sendo as especializações de 17,1% (n=6) dos profissionais nas três especialidades.

O meio de comunicação mais utilizado entre as TICs foi a vídeo chamada, escolhida pela maioria dos participantes. Ligação telefônica e mensagens de texto estão como meios utilizados para 28,6% (n=10) dos participantes em ambos.

Na plataforma e-Nutricionista, disponibilizada pelo CFN, apenas 51,4% (n=18), dos nutricionistas alegaram estarem inscritos, onde o principal motivo para a não inscrição dos 48,6% (n=17) dos participantes foi: desconhecimento (82,3%, n=14), seguido por esquecimento (5,9%, n=1) e sem motivo (11,8%, n=2).

Em relação ao perfil dos pacientes, 51,4% (n=18) alegaram a não mudança deste. As principais mudança citadas pelos 48,6% (n=17) dos profissionais restantes foram: a maior procura por saúde;



mudanças de idade; aumento da ansiedade nos pacientes, levando ao maior consumo de alimentos calóricos; e pacientes de outras regiões.

A faixa etária mais atendida pelos profissionais foi entre 24 a 30 anos (51,4%), seguido pela faixa de 30 a 40 anos (25,7%). As idades menos atendidas, com apenas de 2,9% dos atendimentos são: 40 a 50 anos, 18 a 24 anos, 1 a 5 anos e 0 a 1 anos.

A etapa da consulta mais prejudicada pelo atendimento remoto, de acordo com os nutricionistas, é a antropometria e o contato com o paciente. 11,9% dos profissionais alegaram nenhum prejuízo no atendimento. Por conseguinte, os principais desafios mencionados foram a humanização, o vínculo e a adesão do paciente, levando em conta seu entendimento, aceitação, contato visual, a busca por um bom ambiente para as consultas e boa conexão de internet para os atendimentos.

As 5 principais vantagens citadas foram: flexibilidade, praticidade, comodidade, liberdade geográfica (tanto do paciente quanto do profissional) e redução de custos. Já as 5 principais desvantagens foram: falta de avaliação física e antropometria, falhas na conexão, contato com o paciente, interrupções externas e falhas na avaliação nutricional.

Quanto a futuras mudanças que os profissionais gostariam em relação às teleconsultas, 42,8% não alegou nenhuma mudança necessária. A necessidade de uma plataforma oficial para tal atendimento é o mais citado, seguido pela continuidade no pós-pandemia.

94,3% dos nutricionistas disseram que realizariam consultas de forma não presencial mesmo em um momento pós-pandemia. Os que não realizariam (2,7%, n=2), justificaram com as desvantagens já citadas, alegando que esta modalidade só seria viável em casos em que a consulta presencial não fosse possível.

4 DISCUSSÃO

O meio de comunicação mais utilizado foi a vídeo chamada, mas ainda assim outros meios de comunicação foram citados, trazendo um questionamento sobre a qualidade destas consultas.

Considerando a legislação vigente, quase metade dos nutricionistas, durante sua atuação de forma não presencial, não estavam cadastrados no e-nutricionista, critério obrigatório para a realização das consultas online. Esse dado mostra uma falha na comunicação entre nutricionistas e os conselhos.

Parte dos nutricionistas não viram prejuízo no atendimento online. A parcela contrária, alega que a antropometria e contato com o paciente diminuiriam, abrindo uma brecha para atendimentos mais superficiais.

Outras desvantagens acompanham essa visão de superficialidade, como pacientes que trazem ao atendimento um ar de informalidade e não compromisso. As interrupções de familiares e a quebra de privacidade são outras condições que também atrapalham o atendimento nutricional.

Os problemas com as TICs em relação ao manuseio também são recorrentes. Parte das dificuldades vem da má conexão de internet, mas também devemos ter um olhar à população mais velha, que tem maiores dificuldades com novas tecnologias, sendo necessário outros indivíduos para auxiliarem os pacientes durante as teleconsultas, o que também pode abrir uma brecha para a quebra de privacidade do paciente.

Em contrapartida, as vantagens citadas se focam principalmente na liberdade geográfica, tanto do profissional, quanto dos pacientes. Considerando os pacientes cuja locomoção é limitada e os de áreas rurais, este ponto mostra-se positivo para as teleconsultas.



Mesmo com os pontos apresentados, grande parte dos nutricionistas se declaram satisfeitos com as teleconsultas e que as efetuariam de forma contínua, mesmo após a pandemia. Esta aprovação pelos profissionais abre espaço para discussão sobre a continuidade do modelo remoto. Cabe, porém, ainda avaliar métodos mais eficientes de fiscalização e de comunicação entre pacientes, nutricionistas e os conselhos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa mostrou uma considerável satisfação dos nutricionistas quanto às consultas online, mas ainda carecemos de estudos que avaliem a satisfação dos pacientes sobre o atendimento remoto.

De qualquer modo, há a necessidade de uma padronização destas consultas e maior comunicação entre os nutricionistas e seus conselhos regionais e federal, em busca de uma maior regulamentação desta modalidade de atendimento.

6 REFERÊNCIAS

BRICARELLO, Liliana Paula; POLTRONIERI, Fabiana. Ethical and technical aspects of Nutrition teleconsultation in COVID-19 days. **Revista de Nutrição [online]**. v. 34, n. 34. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Boas práticas para a atuação do nutricionista e do técnico em nutrição e dietética durante a pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19). **Online**. Brasília, 2020. Disponível em: <http://pesquisa.cfn.org.br/>.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Perfil do Nutricionista no Brasil. **Online**. 2021. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/2020/03/nota_coronavirus_3-1.pdf.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 594, de 17 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o registro das informações clínicas e administrativas do paciente, a cargo do nutricionista, relativas à assistência nutricional, em prontuário físico (papel) ou eletrônico do paciente. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 245, p. 413, 2017.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018. Aprova o código de ética e conduta do nutricionista e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, n. 64, p. 182, 2018.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 600, de 25 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, v. 23, p. 1-55, 2018.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 646, de 18 de março de 2020. Suspende até o dia 31 de agosto de 2020 o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25



de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 54, p. 81, 2020

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 660, de 21 de agosto de 2020. Suspende até o dia 28 de fevereiro de 2021 o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 162, p. 166, 2020

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 666, de 30 de setembro de 2020. Define e disciplina a teleconsulta como forma de realização da Consulta de Nutrição por meio de tecnologias da informação e da comunicação (TICs) durante a pandemia da Covid-19 e institui o Cadastro Nacional de Nutricionistas para Teleconsulta (e-Nutricionista). **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 190, p. 122, 2020.

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS. Resolução CFN nº 684, de 11 de fevereiro de 2021. O Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) resolve, em caráter excepcional, suspender o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 31, p. 224, 2021.

COSTA, Laís Santos. et al. Assistência nutricional em tempos de pandemia: relato de experiência de nutricionistas residentes multiprofissionais. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 12, p. 94078-94086, 2020.

KAUFMAN-SHRIQUI, Vered. *et al.* Virtual nutrition consultation: what can we learn from the COVID-19 pandemic?. **Public health nutrition**. v. 24(5). 2021.

MOREIRA, Joana Rita Rosendo Dias. **Perception of communication Strategies, satisfaction and quality of nutrition Teleconsultation during the Covid-19 pandemic**. Orientador: Margarida Maria Carvalho de Figueiredo Ferreira Braga. 2020. 50 p. Dissertação (mestrado) – Mestrado em comunicação clínica. Universidade do Porto. 2020.

OLIVEIRA, Ana Flavia de. et al. Perfil de pacientes que procuram atendimento nutricional. **Revista Salus**. v. 2, n. 1, 2008.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19**. Geneva, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.