

Iara Venazi



## Nutricionistas garantem qualidade e atendimento diferenciado na Casa Santa Luzia

**Equipe de nutrição mantém o atendimento intimista, com a inovação e modernidade de produtos alimentícios saborosos e saudáveis**

por Aline Veríssimo

**E**m 1926, quando o português Daniel Lopes inaugurou o empório Santa Luzia, no então longínquo bairro dos Jardins, concentração de casas e chácaras da elite paulistana, talvez não imaginasse a proporção que o estabelecimento atingiria. Hoje, 81 anos depois, a Casa Santa Luzia, que permanece no mesmo bairro, é um dos locais mais movimentados e sofisticados de São Paulo (SP).

O estabelecimento conta com 500 metros quadrados, um fluxo diário de 5.000 clientes, cerca de 17 mil produtos nacionais, importados e de fabricação própria e a reputação de ponto de refe-

rência em gastronomia e alimentação de qualidade – para grandes hotéis, restaurantes e chefes de cozinha, que recorrem às raridades disponíveis e aos produtos específicos para *gourmets*, bem como para pessoas que buscam consumir alimentos diferenciados.

Muitos fatores contribuem para manter a Santa Luzia neste status, como o tino comercial da família, a atmosfera da loja, ou a simpatia dos funcionários. Mas, definitivamente, a preocupação em oferecer variedade, qualidade e a segmentação de serviços e produtos são pontos fundamentais nesta história bem-sucedida. Ser uma única casa, sem filiais, onde loja e estoque estão unidos

em um endereço, foi uma opção estratégica pela qualidade e frescor dos produtos, que, desta maneira, não percorrem longas distâncias até chegar às gôndolas.

Para garantir essa escolha, a presença de profissionais que zelassem pela qualidade passou a se fazer necessária. Além disso, a direção da Casa Santa Luzia percebeu que a qualidade deveria estar somada à saúde. A partir daí, foi criado, em 1993, o Serviço de Nutrição. Comandado há 11 anos pela nutricionista Ana Maria Fanelli de Almeida Campos (CRN-3: 1222), que trabalha acompanhada por outras seis profissionais da área e três estagiários, o departamento atua em praticamente todos os procedimentos e rotinas do estabelecimento. “Participamos de atividades que vão desde o controle de qualidade, treinamento de funcionários, desenvolvimento de produtos e adequação às normas sanitárias vigentes até o atendimento ao cliente”, explica Ana Fanelli.

O trabalho da equipe de nutrição está dividido em dez frentes: suporte à área de alimentos especiais; serviço de atendimento ao cliente; supervisão e controle de qualidade dos setores de produção; realização de treinamentos e reciclagens relativos a boas práticas de produção; assessoria nos aspectos relativos à legislação sanitária; gerenciamento administrativo da produção dos setores; desenvolvimento de novos produtos; participação em feiras setoriais e temáticas; análise sensorial de amostras; e rotulagem de alimentos.

## Mezanino diferenciado


A atuação da equipe de nutrição pode ser vista por todos no mezanino da loja. Construído no final de 2004, o espaço, que tem 253 metros quadrados, abriga a seção de alimentos especiais e o serviço de nutrição propriamente dito. “O mezanino reforça ainda mais a preocupação da Casa em oferecer bem-estar e um atendimento cada vez mais diferenciado aos seus clientes”, afirma Ana.

A equipe de nutricionistas desenvolveu um serviço minucioso de informação sobre alimentação e saúde, organizando ainda mais o setor de alimentos especiais. Ali, os produtos estão divididos nas seguintes categorias: sem lactose, sem glúten, dietéticos, *light*, com baixo teor de sódio, orgânicos, integrais e enriquecidos. Assim, o cliente encontra facilidade para

identificar na loja os produtos certos para sua alimentação especial, seja por alguma restrição alimentar por questões de saúde ou por opção própria e estilo de vida.

“No mezanino, os clientes nos procuram para pedir dicas dos produtos existentes de acordo com seu interesse. Ainda há muita dúvida sobre os alimentos, principalmente aqueles que devem ser utilizados em caso de restrição alimentar, os funcionais, integrais, diferenças entre *diet* e *light*. Já na loja, as dúvidas são muitas vezes sobre aplicação culinária dos produtos, como fazer, receitas, dúvidas sobre rotulagem (ingredientes, composição nutricional, principalmente valor calórico e porção), ou formas de conservação e aquecimento”, conta a nutricionista.

Além do atendimento personalizado oferecido pelas nutricionistas – que estão sempre presentes no

mezanino –, o Serviço de Nutrição conta com folhetos educativos e listagem de produtos disponíveis, que dão suporte a esse trabalho. 

***“Participamos de atividades que vão desde o controle de qualidade, treinamento de funcionários, desenvolvimento de produtos e adequação às normas sanitárias vigentes até o atendimento ao cliente”***

**Ana Fanelli**



**Dra. Ana Fanelli comanda há 11 anos o Serviço de Nutrição**

## Casa Santa Luzia

[www.santaluzia.com.br](http://www.santaluzia.com.br)

[nutricionista@santaluzia.com.br](mailto:nutricionista@santaluzia.com.br)

(11) 3897-5000

## Nutricionistas do Promud auxiliam mulheres dependentes químicas

Atendimento é feito individualmente, e os profissionais têm um cuidado todo especial com as pacientes



A dra. Adriana Kachani há seis anos coordena a equipe de nutrição do Promud

por Renata Centelhas

O trabalho desenvolvido por um grupo de nutricionistas no ambulatório do Programa de Atenção a Mulheres Dependentes Químicas (Promud), que existe há dez anos e é considerado modelo internacional no tratamento da dependência química para mulheres, é de extrema importância e pouco conhecido.

A nutricionista Adriana Kachani (CRN-3: 17184) trabalha há seis anos no ambulatório e há dois coordena a equipe de nutrição. “É importante ressaltar que não somos um ambulatório de mulheres, mas, sim, para mulheres, ou seja, buscamos as necessidades delas e adequamos a cada situação”, explica. O grupo de nutrição conta com três profissionais que atendem dependentes de remédios para dormir, álcool, heroína, crack e cocaína. “Essas

usuárias tendem a emagrecer muito, acabam desnutridas e precisam do auxílio de nós nutricionistas”, conta Adriana.

Alguns casos mais comuns são daquelas que usam a anfetamina para emagrecer e para deixar a vida mais animada. Por um momento ela melhora, acaba não parando de tomar com receio de engordar e se torna dependente. “Um outro caso muito comum são as usuárias de cocaína e crack, que buscam a droga para emagrecer. Quando a pessoa pára, ela engorda muito. Esse é um dos efeitos da abstinência. Conseqüentemente, fica muito ansiosa, come mais e necessitam da nossa ajuda”, explica a nutricionista.

Adriana atende algumas gestantes usuárias de drogas e álcool, e todo cuidado é pouco durante o tratamento tanto da mãe

como do bebê. “O uso da droga durante a gravidez é um índice que mostra altíssima dependência. Isso porque, geralmente, uma das únicas razões que motiva a mulher a ter vontade de parar são os filhos. Ela fica ressentida e entende que está perdendo uma parte importante da vida deles.”

## Dificuldades

O trabalho da equipe de nutricionistas muitas vezes bate de frente com alguns entraves. Comorbidades são muito comuns entre as pacientes como obesidade, hipertensão, transtornos alimentares, de humor, entre outros. “Trabalhamos muitas vezes com ciclos: a paciente tem algum transtorno de humor, ela entra em depressão, não come e fica desnutrida. Podendo ter o ciclo contrário: está deprimida, engorda, fica mais deprimida e come mais ainda”, explica Adriana.

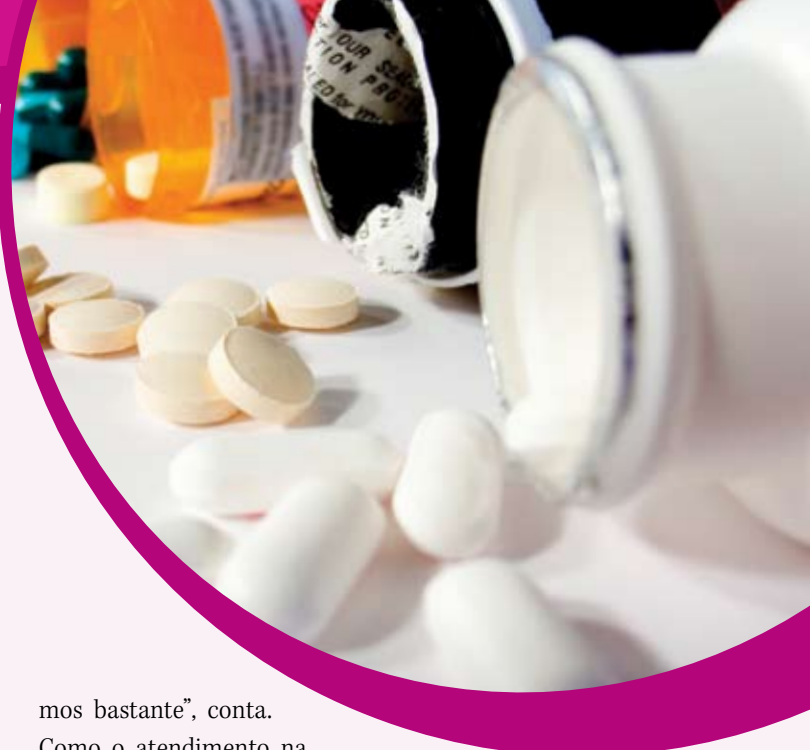
Uma outra dificuldade encontrada pelos nutricionistas é a de que muitas vezes as pacientes estão somente preocupadas em parar com a droga e deixam a perda ou ganho de peso em segundo plano. Porém, explica Adriana, elas não entendem a importância da eutrofia tanto por conta da saúde geral, quanto do propósito do tratamento. “Estar na eutrofia não só garante a saúde geral delas como também melhora o prognóstico, uma vez que com uma boa auto-estima, o tratamento se mostra muito mais eficiente. A auto-estima é peça chave para um bom resultado”, destaca.

Além disso, muitas se recusam a receber tratamento nutricional no início. “Às vezes, querem fugir da nutrição e temos que ter muita flexibilidade e jogo de cintura não só para conquistá-las, mas para fazê-las entender a importância dos nutricionistas e do tratamento delas. Após um bom resultado, o que antes era aversão se torna algo de extrema importância.” Com orientações graduais, a equipe acredita que a paciente aprende a se alimentar sozinha, “até para depois conseguir progredir com o tratamento”, diz Adriana.

## Vínculo

As pacientes vêem a nutricionista Adriana como um exemplo que está muito ligada a elas devido à sua feminilidade. “Depois de eu ter conquistado a confiança, elas não querem saber somente como manter o peso, mas, sim, como melhorar a roupa, tratar o cabelo, estar com as unhas feitas, cuidar do corpo em geral”, explica.

Por isso, Adriana tem o cuidado de ir sempre bem arrumada ao ambulatório. “Minha aparência é muito importante. Uma boa roupa, mãos e pés feitos e bem cuidados são indispensáveis. Tudo o que é relacionado ao corpo elas vêm me perguntar e conversa-



mos bastante”, conta.

Como o atendimento na nutrição é feito individualmente, elas não ficam com vergonha e tímidas ao falarem de certos problemas. “Com o vínculo que criam conosco, elas se sentem mais à vontade para comentar sobre certos assuntos.”

## Atendimento

O Promud foi fundado em 1996 e compõe um dos serviços especializados oferecidos pelo Departamento de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP). O funcionamento se dá no Complexo Central, no bairro de Cerqueira César, em São Paulo (SP). Os profissionais que trabalham no programa são psiquiatras, psicólogos, médicos de várias especialidades, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, assistentes sociais, fonoaudiólogos e advogados.

Muitas pacientes procuram o ambulatório por conta própria para conseguirem tratamento. “Geralmente as pacientes têm uma família, mas vêm ao ambulatório sozinhas, o que já é um diferencial. Elas chegam no Promud por livre e espontânea vontade, e ninguém fica internado à força”, comenta Adriana. São cerca de 48 atendimentos da nutrição por mês no ambulatório. “Levando em consideração que esse atendimento é feito somente uma vez por semana, é um número bom. O Promud tem, atualmente, cerca de 60 pacientes inscritas no programa”, completa. 📍

**Promud**

[www.hcnet.usp.br/ipq](http://www.hcnet.usp.br/ipq)

## Aprendendo e brincando com os alimentos

### Projeto no Hospital de Guarulhos conscientiza pais e responsáveis quanto à alimentação dos pequenos

**Dra. Evelyn Del Carmen Lorca Rivera**  
CRN-3: 9449

O Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Geral de Guarulhos, administrado pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo, desenvolveu o trabalho “Aprendendo e Brincando com os Alimentos”. O projeto foi criado pela nutricionista Evelyn Del Carmen Lorca Rivera, que atua no setor de Pediatria, Berçário e PS Infantil do hospital.

Ao visitar as crianças internadas para saber suas preferências alimentares, a nutricionista percebeu que havia erros na alimentação, como o desmame precoce do leite materno, opção e diluição incorreta do leite, uso excessivo de engrossantes e a falta de fibras nas refeições. Ao verificar o prontuário dessas crianças com erros alimentares, confirmou-se anemia e baixo peso.

Diante desse quadro surgiu a idéia do Aprendendo e Brincando com os Alimentos, que tem como objetivo conscientizar os pais e responsáveis pelas crianças internadas na Pediatria quanto à importância na mudança dos hábitos para uma alimentação nutricionalmente correta. O projeto mostra que com paciência, persistência e criatividade é possível melhorar a aceitação da dieta pelas crianças de maneira diferente e divertida.

No período da manhã, a nutricionista Evelyn, com o uso do *flip-chat*, realiza uma orientação nutricional na área de recreação da

Pediatria. As informações variam de acordo com a faixa etária das crianças internadas na semana, mas os assuntos principais são: importância do leite materno para a mãe e para o bebê, diluição correta do leite, alimentação no primeiro ano de vida, alimentação pré-escolar e escolar, prevenção e combate a anemia e obesidade infantil. Ela também oferece receitas e degustação de pratos com o aproveitamento total dos alimentos, de fácil preparo e baixo custo.

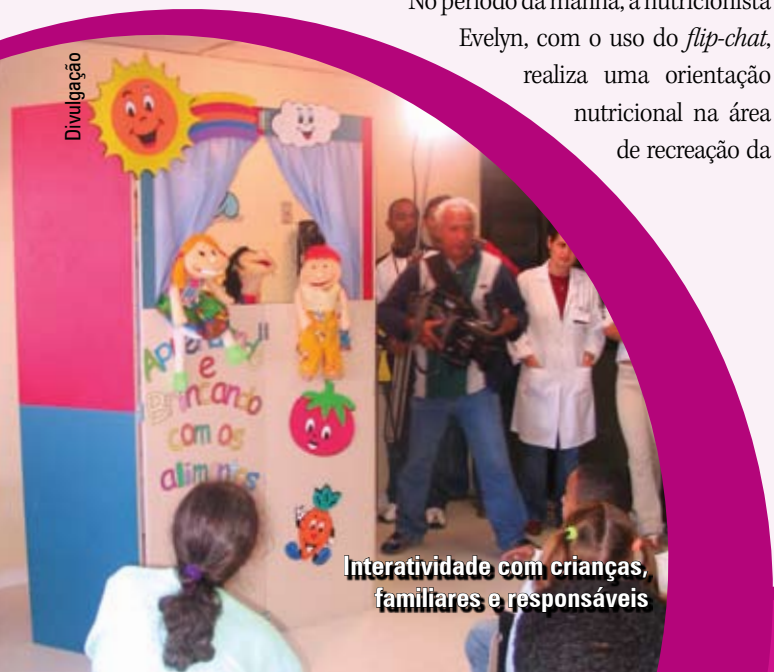
No horário do almoço, as crianças e seus acompanhantes são levados até a área de recreação, onde estão dispostas mesas infantis com toalhas prontas para o almoço. Antes de a refeição ser servida, todos assistem ao teatro de fantoches, em que os personagens de alimentos explicam os benefícios de serem ingeridos, com músicas e histórias de autoria da própria nutricionista.

Os alimentos das histórias fazem parte da refeição servida no almoço, sendo dispostos em formato de “carinhas”. O entusiasmo é contagiante, e, por um momento, as crianças esquecem que estão dentro de um hospital. O trabalho alcançou seus objetivos, já que contribuiu para a melhora da aceitação da dieta oferecida pelo hospital, mesmo a criança estando com o estado fisiológico e psicológico abalado; além de ter plantado uma sementinha chamada “incentivo” em cada família participante.

O horário da refeição tornou-se um momento agradável de aprendizado e descontração, oferecendo aos responsáveis opções e orientações para que possam mudar os hábitos e proporcionar qualidade na alimentação familiar. E, como consequência, obteve-se a interação da equipe multidisciplinar dos setores de Pediatria e Nutrição, pois todos se envolveram para o sucesso deste trabalho, do cozinheiro ao médico.

O trabalho virou livro com o título *Incentivo à alimentação infantil de maneira diferente e divertida*, que será lançado pela editora Metha ainda neste ano. Juntamente com o livro, a nutricionista Evelyn lançará um CD com as músicas e histórias do teatro que ajudaram nesse incentivo. 5

Divulgação



Interatividade com crianças, familiares e responsáveis