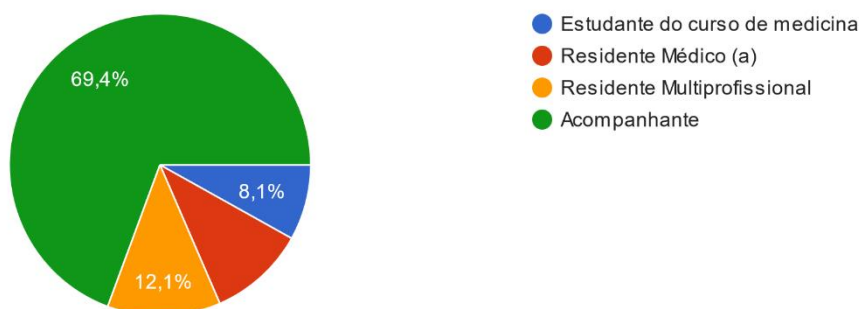


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – COMENSAIS DO REFEITÓRIO OUTUBRO/2023

No período de 25 a 31 de outubro de 2023, realizou-se uma pesquisa de satisfação com os usuários do refeitório do Hospital Universitário de Santa Maria. O objetivo da pesquisa foi avaliar a aceitação da dieta e dos serviços prestados pela Unidade de Nutrição Clínica (UNC). A análise compreendeu as refeições que são fornecidas a esse público: desjejum, almoço e jantar. Os comensais receberam a orientação de avaliar cada questão com a seguinte escala: ótimo, bom, regular ou ruim.

Participaram da pesquisa um total de 173 comensais. Destes, 120 eram acompanhantes de pacientes internados no hospital, 18 médicos residentes, 14 acadêmicos do curso de medicina e 21 residentes multiprofissionais.

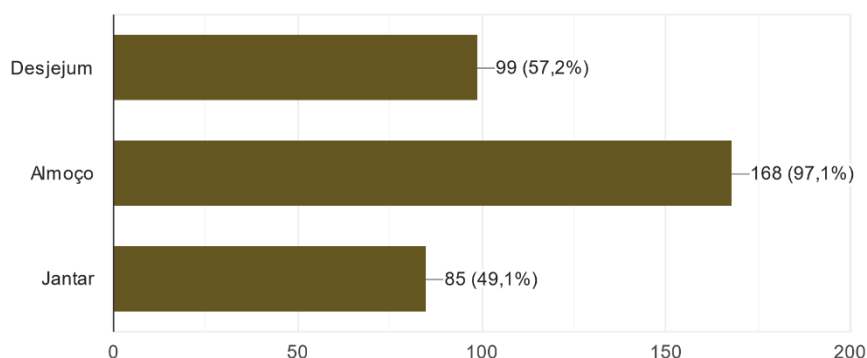
Você è?
173 respostas



Dos 173 comensais avaliados, 97,1% realizaram a refeição do almoço, 57,2% o desjejum e 49,1% o jantar.

Quais refeições você costuma realizar no refeitório

173 respostas

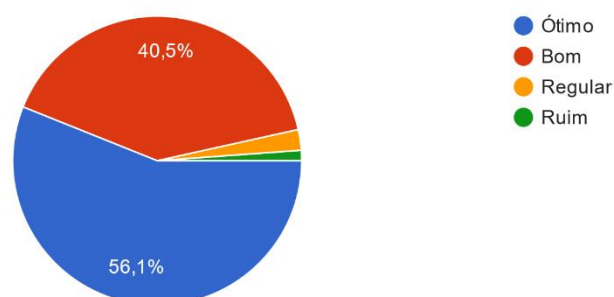


Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura fria/quente dos alimentos, conforme descritos abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 56,1% dos comensais consideraram ótimo, 40,5% avaliaram como bom, 2,3% consideraram regular e 1,2% avaliaram como ruim.

Como você considera a apresentação das preparações?

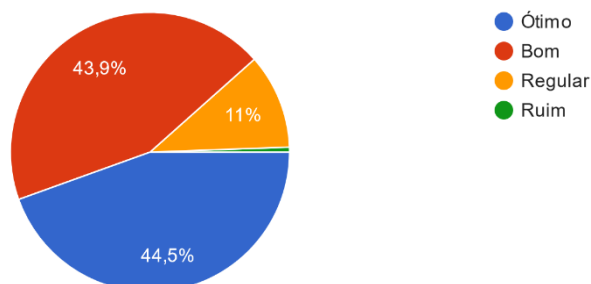
173 respostas



Sobre a variedade dos cardápios, 44,5% dos comensais avaliaram como ótimo, 43,9% consideraram bom, 11% avaliaram como regular e 0,6 % consideraram ruim.

Como você considera a variedade do cardápio?

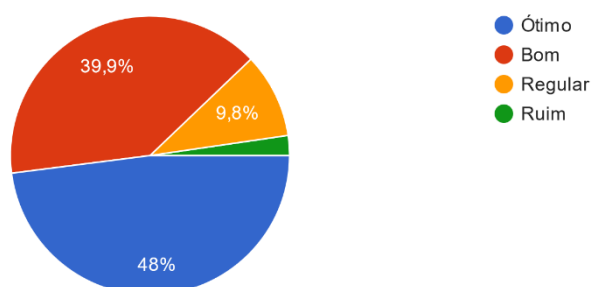
173 respostas



Já sobre a quantidade de alimentos ofertados, 48% dos comensais consideraram ótimo, 39,9% avaliaram em bom, 9,8% consideraram regular e 2,3% avaliaram como ruim.

Como você considera a quantidade de alimentos ofertados?

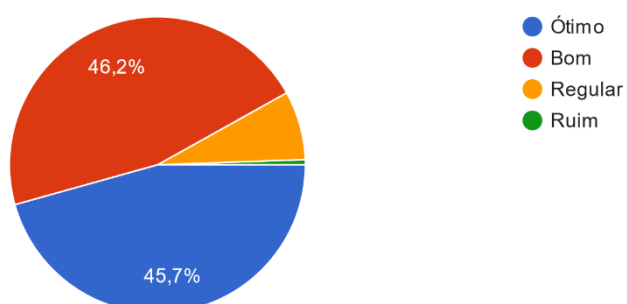
173 respostas



Em relação ao sabor das refeições, 45,7% avaliaram como ótimo, 46,2% consideraram bom, 7,5% avaliaram como regular e 0,6% consideraram ruim.

Como você considera o sabor das refeições?

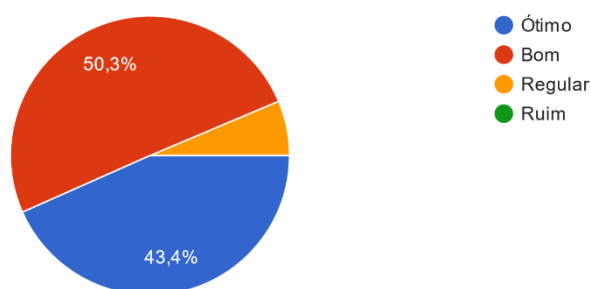
173 respostas



Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 50,3% e 43,4%, respectivamente, avaliaram como bom e 43,4% e 44,5 consideraram ótimo. 6,4% e 11,6 % consideraram as temperaturas regulares e 0,6% avaliou e temperatura dos alimentos quentes como ruim.

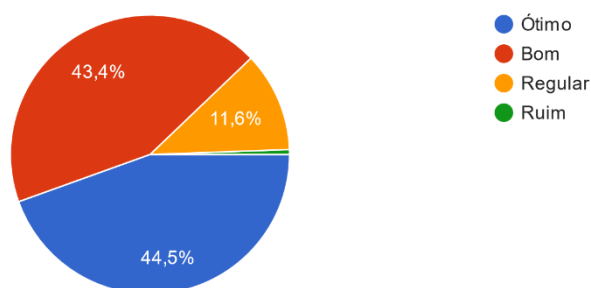
Como você considera a temperatura das preparações frias?

173 respostas



Como você considera a temperatura das preparações quentes?

173 respostas

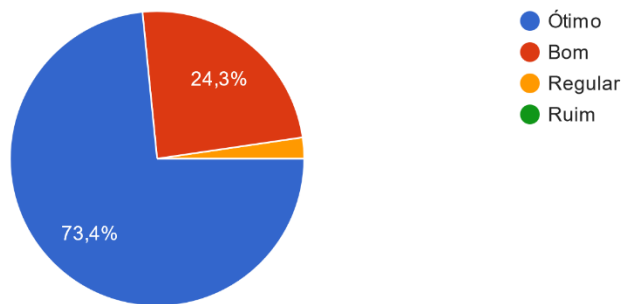


Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores, 73,4% dos comensais avaliaram como ótimo e 24,3% como bom e 2,3% dos comensais consideraram a cordialidade regular.

Como você considera a cordialidade dos colaboradores?

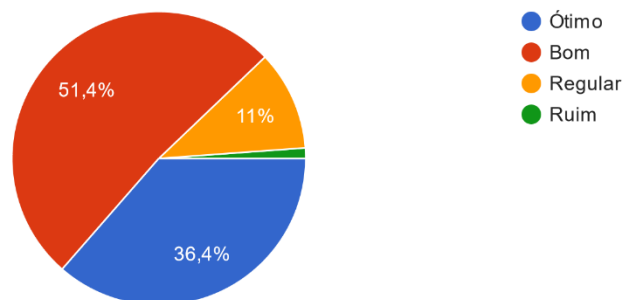
173 respostas



Em relação à reposição das refeições no refeitório, 36,4% dos comensais consideraram ótimo e 51,4% avaliaram como bom. 11% avaliaram como regular e 1,2% como ruim.

Como você considera a reposição das preparações?

173 respostas

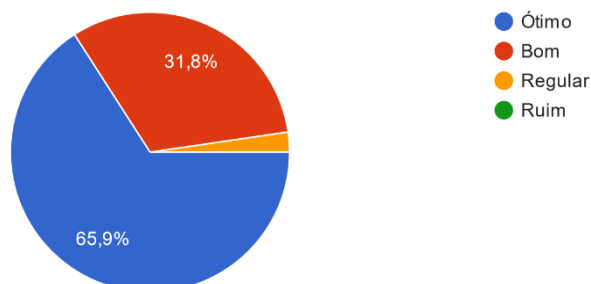


Sobre a higienização dos utensílios, 65,9% dos comensais consideraram ótima, 31,8% avaliaram a higienização como boa e 2,3% como regular

Em relação à higienização do ambiente do refeitório, 62,4% dos comensais consideraram ótimo, 34,7% avaliaram como bom e 2,9% como regular.

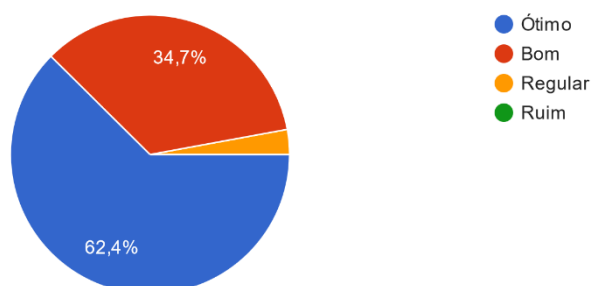
Como você considera a higienização dos utensílios?

173 respostas



Como você considera a higienização do ambiente do refeitório?

173 respostas



Além das perguntas acima citadas, os comensais podiam fazer suas colocações e expressar opinião, elogios, críticas ou sugestões para a melhoria do serviço. Como resultado, obteve-se as seguintes respostas:

Em relação às sugestões de melhoria e críticas:

Manter o alimento durante toda a refeição.

Levantamento periódico da necessidade de opção alternativa para frequentadores vegetarianos e veganos.

Manter a opção ofertada em cada refeição. Opção de self service nos acompanhamentos e saladas.

Mais salada.

Seria interessante se todos recebessem a mesma refeição todo dia. Além disso, a comida parece ser reaproveitada no dia seguinte às vezes.

O Café da manhã (café+leite) são muito quentes, em demasia. Queima a boca.

Um pouco mais de sal nas comidas e uma oferta maior de proteína.

Deixar pelo menos uma possibilidade de temperar a salada com vinagre e sal.

Sinto falta de sal para temperar a salada. Às vezes é pouca quantidade de comida. Se houvesse a possibilidade de ter sobremesa seria maravilhoso. A geleia no café da manhã faz muita diferença também.

As colaboradoras são excelentes, entretanto, as que ficam fiscalizando a quantidade não são tão gentis, inclusive, tem dias que fico com fome. Poderia aumentar também a quantidade de pães no café da manhã (dois).

Mais carne (bife, peito de frango), peixe. Mais Variedades como massa spaghetti, as vezes com algum molho, lasanha mais frequente (deve ter em torno de 2 vezes por mês no máximo). Menos almondega e carne de panela.

Funcionários excelentes, simpáticos, a comida é boa porém poderia melhorar os temperos/sal, molhos, a reposição é bastante prejudicada principalmente quando utilizado batata palha, foi retirado polenta do cardápio e era algo muito bom e bem aceito, as segundas-feiras sempre é o mesmo cardápio e acaba enjoando poderia mudar alguma coisinha, obrigada.

Única sugestão é sobre a quantidade de comida disponível perto do horário de fechar o refeitório, que diminui bastante, mas entendo que é difícil calcular quantidades sem agendamento.

Poderia ter mais saladas cruas durante a semana. As reposições não deveriam ser de outro alimento por exemplo batata palha.

Uma fonte de água que possa ser usada com uma mão só e guardanapos. Serviço excelente :)

Poderia ser fornecido um café da madrugada aos prestadores de serviço que fazem plantão. No café da manhã, era bom tinha outras opções (mesmo q em quantidade pequena) de algo além do tradicional pão com presunto e queijo.

Sabor e temperos poderiam melhorar.

Pouco mais de sal nos alimentos e outra coisa, as vezes vai outros alimentos que não tinha antes.

Bom eu acho o arroz muito duro e feijão também duro e poderia ter um pouco mais de sabor e frutas de sobremesa seria ótimo.

A maioria dos funcionários são muito amáveis. Alguns precisam ser mais simpáticos.

Continuem o trabalho. Os alimentos que sobram, é necessário lixo mesmo?

Porção de carne não chega a 50gr servidas, mas perto do horário final liberam a vontade. Péssima organização e variedade deixa a desejar. Pouquíssimas vagas para estudantes que a todo momento tentam burlar o sistema, enquanto alguns que realmente precisam tem que trabalhar com fome. Agora com o sistema de agendamentos vai piorar ainda mais, com uma portaria muito mal elaborada dificultando ainda mais o acesso a refeição de quem trabalha diariamente a serviço do hospital. Ao invés de organizar um sistema digital com praticidade (tal como o RU), preferem implementar as pressas o sistema arcaico de cancelamento via e-mail e whatsapp que com certeza não irá comportar responder todos a tempo. Negligência resume

Sugiro separação das mesas.

Percebi que os funcionários do hospital permanecem nas mesas após fazer as refeições enquanto tem uma fila de acompanhantes aguardando.

Acho tudo muito bom, só tomar mais cuidado para quem estiver no final da fila não ficar sem as variedades do início.

Poderia ter algo a mais para beber além de água.

Colocar colher para adoçar o café.

Seria interessante dar mais prioridade aos residentes médicos em comparação com os familiares, uma vez que o residente encontra-se em seu turno de trabalho, sem sequer intervalo de almoço muitas vezes

Os elogios recebidos foram os seguintes:

Tudo ótimo.

Comida muito boa no almoço. Parabéns.

Muito obrigado por tudo, equipe nota 1000. Me sinto em casa com a gentileza e carinho de vocês.

As colaboradoras são muito gentis e acolhedoras.

Todo mundo sempre muito simpático e a comida é muito boa!!! Obrigada pelo serviço de vocês .

Boa comida, sempre no ponto. Excelente que continue sempre assim.

Elogiar pelo atendimento e qualidade dos alimentos.

Primeira vez que estou aqui, mas fui bem recebida. Tudo ótimo.

Muito bom tudo em geral.

As refeições são ótimas no HUSM.

Elogiar pelo atendimento e qualidade dos alimentos.

Equipe de parabéns, tudo excelente! Muito obrigada! Continuem assim!!!!

Tudo maravilhoso.

Sem reclamações, muito satisfeito. Obrigado.

Tudo ótimo, principalmente os colaboradores sempre muito atenciosos.

Ótimo, continuem assim.

Colaboradores cordiais e eficientes, gostam do trabalho que estão exercendo.

O cardápio é bom com bastante variedade.

Comida boa e de qualidade.

Só elogios. Muito bom.

Muita qualidade.

Parabéns, tudo ótimo

Tudo bom e ótimo.

Parabenizo a todos e agradeço a Deus por ter essa oportunidade de fazer as refeições no local (hospital) pois estou cuidando do meu pai. Assim não preciso sair de perto dele.

Perfeito, tudo de qualidade.

Serviço muito bom.

É muito importante o trabalho de vocês, muitas pessoas precisam, por morar em outras cidades.

Ótimo, gratidão, muitas pessoas são ajudadas.

Muito boa.

Só agradeço! Porque não é só o trabalho que é bem feito, mas o carinho que é dispensado junto com o trabalho de vocês. Muito obrigada!!!

Tudo bom.

Gratidão.

Parabéns para toda a equipe hospitalar.

Serviço excelente, ótimo atendimento.

Agradecer à Rubia, Tania, Nedi e Luizabete!

Está tudo bom.

Continuar assim!

Tudo maravilhoso.

Nada a reclamar, ótimas refeições e atendimento.

Sempre educados. Muito cuidado com o pessoal que está acompanhando os pacientes.

O serviço é ótimo, o ambiente, os colaboradores estão todos de parabéns, me sinto bem recebida! Gratidão a todos.

O trabalho está muito bom. Continuem. Muito obrigada!!!

Parabéns para a equipe!

Continue sempre assim, servem ótimos alimentos.

Somente agradecer. Continuem trabalhando com empenho e amor.

O trabalho está muito bom. Continuem. Muito obrigada!!!

Parabéns para a equipe!

Continue sempre assim, servem ótimos alimentos.

Ótimo atendimento, não tem o que melhorar, eu que agradeço.

Fornecimento de suco em alguns dias

Muito boa a comida. Ótimo atendimento.

Bom atendimento.

Muito boa a alimentação, independente do cardápio sempre bem apresentado no buffet. Parabéns.

Satisfatório.

Está em ótimas condições.