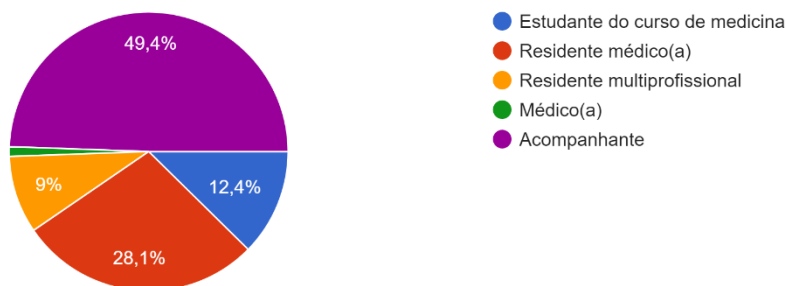


PESQUISA DE SATISFAÇÃO – COMENSAIS DO REFEITÓRIO AGOSTO/2021

No período de julho a agosto de 2021, realizou-se uma pesquisa de satisfação com comensais do refeitório do Hospital Universitário de Santa Maria e com os acompanhantes dos pacientes que recebem as refeições no leito. 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 89 comensais. Destes, 44 eram acompanhantes de pacientes internados no hospital, 25 eram médicos residentes, 11 eram doutorandos do curso de medicina, 8 eram residentes multiprofissionais e 1 era médico.

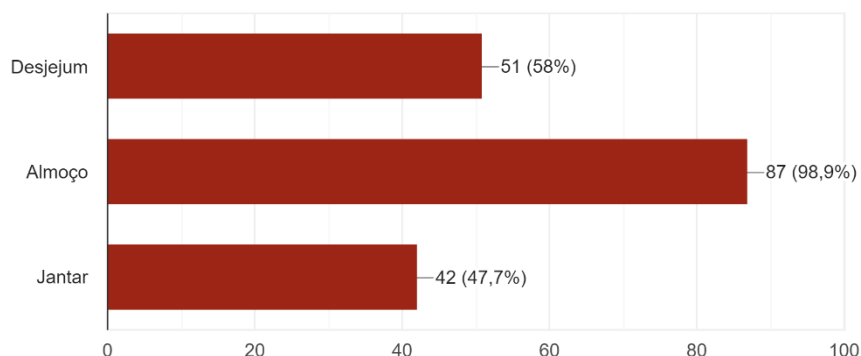
Você é:
89 respostas



Dos 89 comensais avaliados, 98,9% realizaram a refeição do almoço, 58% realizaram o desjejum e 47,7% realizaram o jantar.

Qual(is) refeição(ões) você costuma fazer no refeitório?

88 respostas

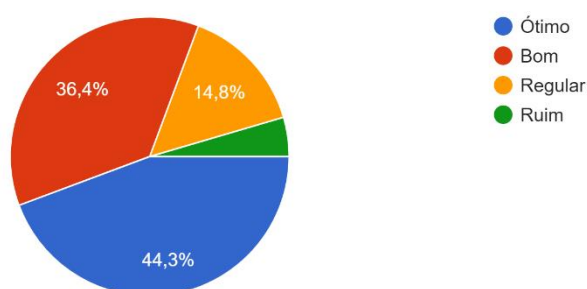


Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura fria/quente dos alimentos, que serão descritos abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 44,3% dos comensais consideraram ótimo, 36,4% avaliaram como bom, 14,8% consideraram regular e 4,5% avaliaram como ruim.

2. Apresentação das preparações

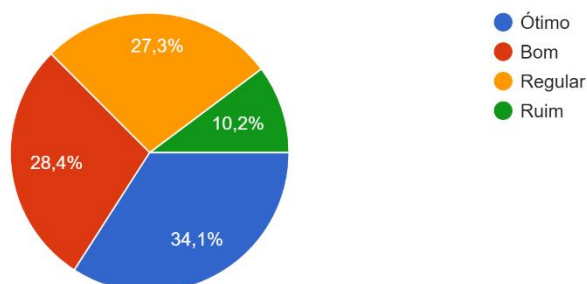
88 respostas



Sobre a variedade dos cardápios, 34,1% dos comensais avaliaram como ótimo, 28,4% consideraram bom, 27,3% avaliaram como regular e 10,2% consideraram ruim.

3. Variedade dos cardápios

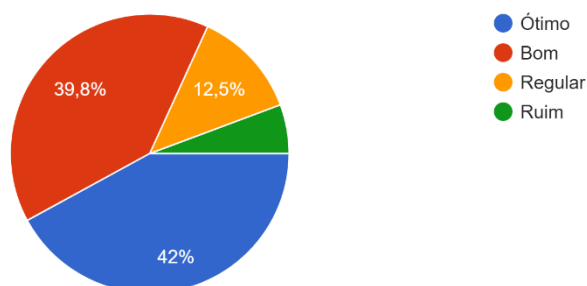
88 respostas



Já sobre a quantidade de alimentos ofertados, 42% dos comensais consideraram ótimo, 39,8% avaliaram em bom, 12,5% consideraram regular e 5,7% avaliaram como ruim.

4. Quantidade de alimentos oferecidos

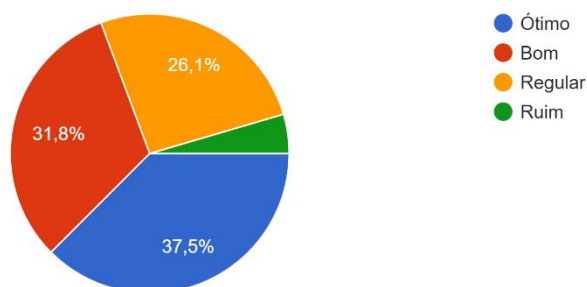
88 respostas



Em relação ao sabor das refeições, 37,5% avaliaram como ótimo, 31,8% consideraram bom, 26,1% avaliaram como regular e 4,5% consideraram ruim.

5. Sabor das refeições

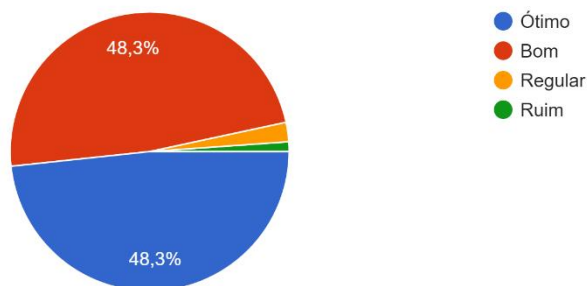
88 respostas



Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 48,3% e 33,7%, respectivamente, avaliaram como ótimo e 48,3% e 51,7% consideraram bom. 2,2% e 10,1% consideraram as temperaturas regulares e 1,1% e 4,5% avaliaram como ruim a temperatura dos alimentos frios e quentes.

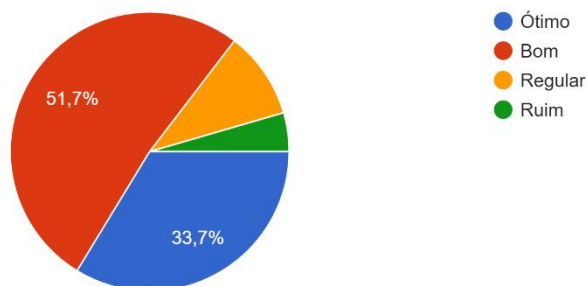
6. Temperatura dos alimentos frios

89 respostas



7. Temperatura dos alimentos quentes

89 respostas

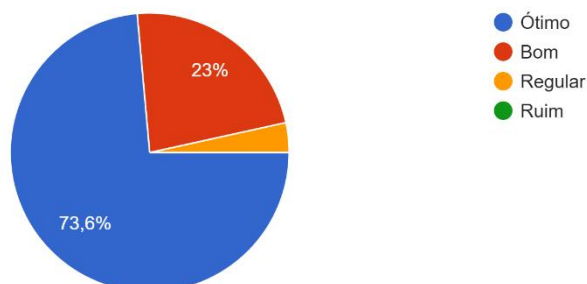


Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores, 73,6% dos comensais avaliaram como ótimo e 23% como bom. 3,4% dos comensais consideraram a cordialidade regular.

1. Cordialidade dos colaboradores

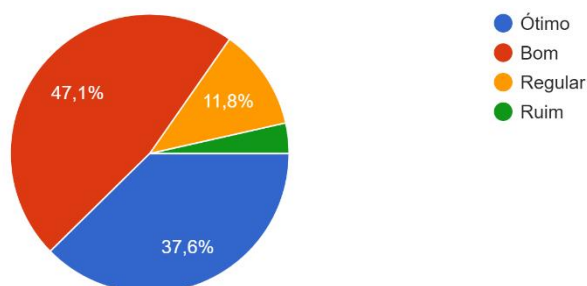
87 respostas



Em relação à reposição das refeições no refeitório, 37,6% dos comensais consideraram ótimo e 47,1% avaliaram como bom. 11,8% avaliaram como regular e 3,5% como ruim.

8. Reposição das preparações

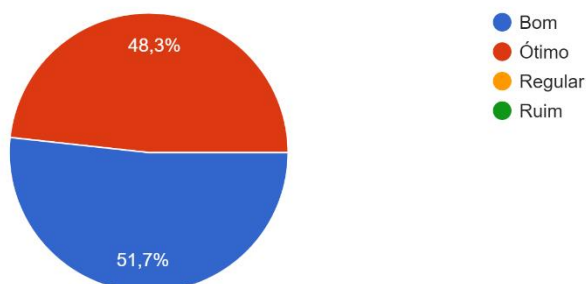
85 respostas



Sobre a higienização dos utensílios, 51,7% dos comensais consideraram bom e 48,3% avaliaram a higienização como ótima. Em relação à higienização do ambiente do refeitório, 70,2% dos comensais consideraram ótimo e 29,8% avaliaram como bom. As avaliações de regular e ruim não foram atribuídas a esses aspectos.

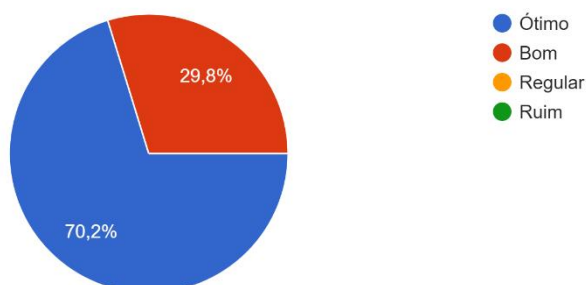
9. Higienização dos utensílios

87 respostas



10. Higienização do ambiente do refeitório

84 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:

- Opção vegetariana de alimentos;
- Marmitas que são enviadas ao bloco são péssimas;
- O desjejum principalmente tem deixado bastante a desejar em variedade e sabor;
- Poderia ser oferecida opções proteicas para o público vegetariano;
- Falta vagas para algumas especialidades, por exemplo doutorandos da GO que precisariam almoçar no HUSM e acabam ficando com fome ou tendo que gastar com tele;
- Poderia ter mais opções veganas e informação de fácil acesso dos ingredientes das opções;

- Gostaria de sugerir que a preparação dos alimentos fosse realizada atentando ao fato de que muitas pessoas não comem carne e algumas vezes o prato principal é preparado com carne (por exemplo quando tem carreteiro, risoto de frango...) e essas pessoas ficam sem alimento completo;
- O molho de algumas preparações poderia ser mais elaborado e saboroso. E ter mais variedade de preparação. Os dias que tinham lasanha estavam ótimo;
- Poderia ter mais sal. O refeitório deveria ficar aberto pelo menos até as 13:30 já que quem é da enfermagem e tem plantão até as 13, as vezes fica inviável conseguir almoçar no refeitório. Poderia ter tb duas filas, para os acompanhantes e outra para os residentes, pq as vezes saímos do meio do plantão para almoçar e precisamos ficar em uma fila enorme...
- Não entendo a tamanha disparidade no sabor da comida. Tem dia que é ótima, temperada, parece comida de casa. Já, no dia seguinte, é horrível! Não sei se muda a equipe, o que é;
- Nutri Susana e Nutri Camila, coloquem mais dias com massa, as crianças do CTcriac amam demais!
- Fazer outras preparações com a carne moída, pois é servida sempre com um molho forte;
- Frequentemente falta proteína nas refeições;
- Sabor da carne moída com odor forte;
- Variar o cardápio durante as semanas;
- Somente do horário que poderia ser estendido;
- O atendimento por parte da maioria dos funcionários é excelente. Poderia melhorar quanto ao padrão das refeições oferecidas, visto que muitas vezes a comida é hipossódica e pastosa, não condizendo com a necessidade de quem precisa frequentar o refeitório. No dia 23/07, por exemplo, o almoço estava excelente, bem temperado e a carne macia e limpa. Poderia ser ofertado no desjejum margarina com sal e retornar à disponibilização das geleias de frutas.
- Proporção de proteína servida sempre muito pequena em relação aos carboidratos;

- Reduzir a quantidade que é servido nos pratos, pois acaba indo muita comida fora;
- As refeições repetem muito, como lentilha, risoto de frango e para quem sempre acaba comendo aqui, acaba enjoando um pouco. Do demais, está ótimo!
- Frango muito doce;
- Comida chega fria;
- Poderia ser servido um pouco mais de comida;
- Espaço pequeno no refeitório;
- Pouco tempero, tirando isso está perfeito;
- Cebola muito grande - crianças do CTCRIAC estão enjoados e não conseguem comer. Na refeição deles seria bom não ter;
- Comida sem sal, tirando isso está tudo perfeito. Meninas que trazem a comida são um encanto, muito educadas e atenciosas;

Os elogios recebidos foram os seguintes:

- Os colaboradores, são muito gentis!
- Comida excelente;
- Está tudo bom. Eu gostei
- Tudo ótimo. 100%
- Elogio pela atenção dos funcionários principalmente na entrada;
- Só elogios, tudo muito bom;
- Tudo perfeito;
- Tudo muito organizado;
- Maravilhoso;
- Só agradecer;
- Ótimo;
- Não está só bom, está extrabom!
- Está muito bom! 90% melhor do que estava anteriormente;
- Só elogios, está tudo muito bom;
- Tudo para mim tá perfeito.