

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – COMENSAIS DO REFEITÓRIO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA – HUSM.

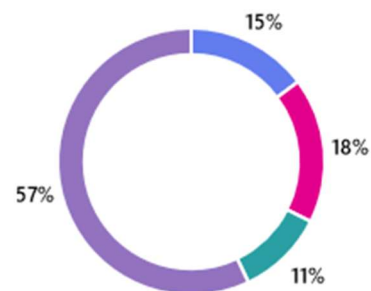
SETEMBRO/2025

No período de 08 a 11 de setembro de 2025, 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 pelo Serviço de Nutrição (Produção). A análise compreendeu as refeições que são fornecidas a esse público: desjejum, almoço e jantar.

A pesquisa avaliou também a opinião dos comensais sobre a inclusão de alimentos da Agricultura Familiar no cardápio que ocorreu a partir de maio de 2025.

Participaram da pesquisa um total de 142 comensais. Destes, 81 eram acompanhantes de pacientes internados no hospital, 25 médicos residentes, 21 acadêmicos do curso de medicina e 15 residentes multiprofissionais.

● Estudante do curso de medicina	21
● Residente médico	25
● Residente Multiprofissional	15
● Acompanhante	81



Dos 142 comensais avaliados, 42% realizaram a refeição do almoço, 31% o desjejum e 27% o jantar.



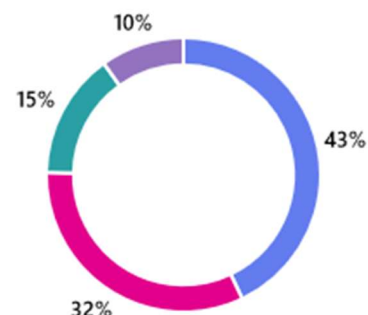
Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura fria/quente dos alimentos, conforme descritos abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 36% dos comensais consideraram ótima, 38% avaliaram como boa, 17% consideraram regular e 9% avaliaram como ruim.



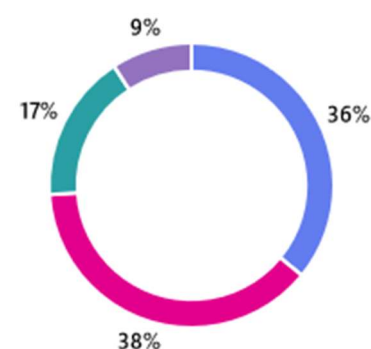
Sobre a variedade dos cardápios, 43% dos comensais avaliaram como ótimo, 32% consideraram bom, 15% avaliaram como regular e 10% consideraram ruim.

● Ótima	61
● Boa	46
● Regular	21
● Ruim	14



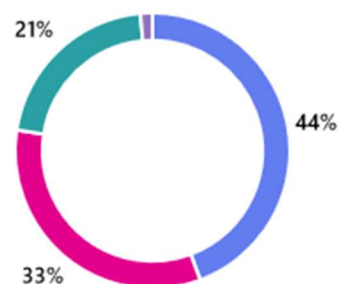
Já sobre a quantidade de alimentos ofertados, 36% dos comensais consideraram ótimo, 38% avaliaram em bom, 17% consideraram regular e 9% avaliaram como ruim.

● Ótima	51
● Boa	54
● Regular	24
● Ruim	13



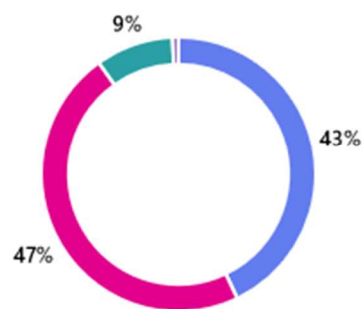
Em relação ao sabor das refeições, 44% avaliaram como ótimo, 33% consideraram bom, 21% avaliaram como regular e 2% consideraram ruim.

● Ótimo	63
● Bom	47
● Regular	30
● Ruim	2

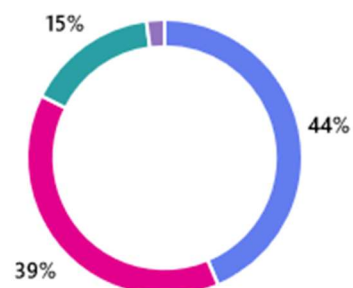


Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 43% e 44%, respectivamente, avaliaram como ótimo e 47% e 39% consideraram bom. 9% e 15% consideraram as temperaturas regulares e 1% avaliou e temperatura dos alimentos frios como ruim e 2% consideraram a temperatura dos alimentos quentes como ruim.

● Ótima	61
● Boa	67
● Regular	13
● Ruim	1



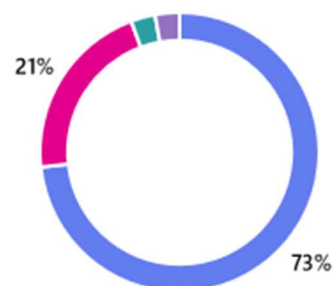
● Ótima	62
● Boa	55
● Regular	22
● Ruim	3



Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

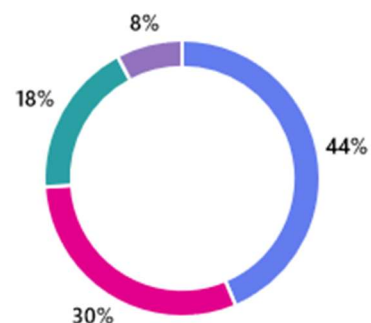
Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores, 73% dos comensais avaliaram como ótimo, 21% como bom, 3% dos comensais consideraram a cordialidade regular e 3 % ruim.

● Ótima	104
● Boa	30
● Regular	4
● Ruim	4



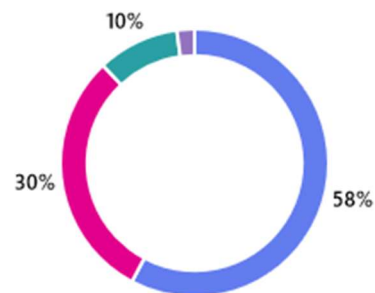
Em relação à reposição das refeições no refeitório, 44% dos comensais consideraram ótimo e 30% avaliaram como bom. 18% avaliaram como regular e 8% como ruim.

● Ótima	62
● Boa	43
● Regular	26
● Ruim	11



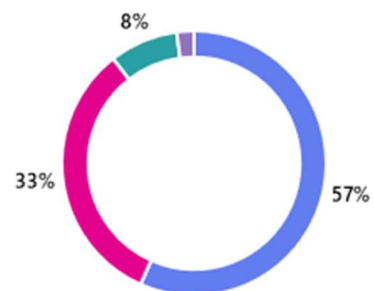
Sobre a higienização dos utensílios, 58% dos comensais consideraram ótima, 30% avaliaram a higienização como boa, 10% como regular e 2% como ruim.

● Ótima	82
● Boa	43
● Regular	14
● Ruim	3



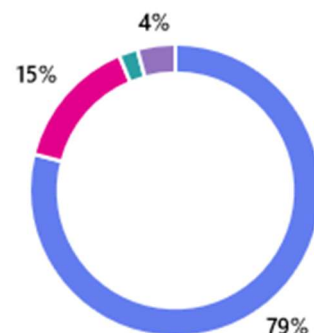
Em relação à higienização do ambiente do refeitório, 57% dos comensais consideraram ótimo, 33% avaliaram como bom, 8% como regular e 2% como ruim.

● Ótima	81
● Boa	47
● Regular	12
● Ruim	3



Em maio de 2025 o HUSM iniciou a introdução de alimentos da Agricultura Familiar no cardápio. Do ponto de vista social e nutricional 79 % dos comensais considerou a introdução como muito relevante, 15% como relevante, 2% como irrelevante e 4% não souberam opinar.

● Muito relevante	113
● Relevante	21
● Irrelevante	3
● Não sei opinar	6



**Em referência à inserção de alimentos da Agricultura Familiar no cardápio, os comensais expressaram as seguintes opiniões:**

- Girar a economia.
- Alimentação mais saudável.
- Sustentabilidade.
- Apoio o fortalecimento dos produtos locais.
- Menos agrotóxicos.
- Variedade de produtos.
- Produtos com menos agrotóxicos, mais naturais, gera empregos.
- Alimentação mais saudável e ajuda os pequenos produtores.
- Inclusão de alimentos mais saudáveis.
  - Incentivar a produção dos produtos locais e melhoria na alimentação.
  - Entendo que o incentivo da agricultura familiar é fundamental pois gera-se oportunidade de desenvolvimento do pequeno produtor como o MST.
  - Mais saudável e ajuda os produtores.
  - Redução do uso de agrotóxicos.
  - Auxílio ao pequeno produtor, melhora na qualidade dos alimentos ofertados.

- Estímulo ao pequeno produtor e alimentação saudável.
- Menos agrotóxicos. Cuidar da saúde começa pela alimentação.
- Sou agricultora e acho muito bom. Quanto mais orgânico melhor.
- Produtos de ótima qualidade. Vi na TV e acho ótimo inserir esses alimentos.
- Auxilia a economia local e alimentação saudável.
- Bom incentivo para os produtores.
- Alimentos mais saudáveis e ajuda aos produtores.
- Ajuda as duas partes.
- Ajudando a todos, os produtores, pacientes e acompanhantes. Menos agrotóxico.
- Morei no interior e sei que é muito bom.
- Ajudar os pequenos produtores e a comida fresquinha para os pacientes e acompanhantes.
- Alimentação mais pura.
- Coisas da terra, mais saudável.
- Produtos orgânicos, mais qualidade.
- Pela qualidade do alimento, vem de perto, sem agrotóxicos, ajuda a quarta colônia.
- Incentivo à produção familiar. Alimentos mais frescos e sem conservantes.

Além das questões supracitadas, 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:**

- Mais variedade de alimentos e melhora da quantidade de proteínas principalmente.
- Cadeiras péssimas, espaço pequeno e poderia ter uma bandeja.

- Pouca quantidade de carne servida nas refeições, muitas vezes bem abaixo do recomendado. Além disso, em muitos casos não há proteína durante a noite.

- Sugiro aumentar as porções e ter opções quando a proteína for porco ou peixe

- Certos cardápios deveriam ter mais tempero/sabor.

- O desjejum poderia ter mais variedade, só tem pão e margarina.

- Não colocar bife empanado (industrial). Maior variedade de proteína a saladas.

- Acho que poderia ter uma maior variedade de preparos das comidas, quem come quase todo dia tem de comer sempre as mesmas coisas. Além disso poderia ter uma fruta de sobremesa todos os dias se possível, seria ótimo. A carne de panela tem gosto estranho as vezes, fico com dúvida com relação ao armazenamento e preparo se são adequados. Demais acho ótimo.

- Melhor variedade de alimentos no cardápio do dia.

- Acredito que ser liberado para todos sem agendamento, apenas sinalizando com assinatura que esqueceu, dificulta para os funcionários controlarem a quantidade de refeições, de maneira que, por vezes, cheguei para comer e não tinha praticamente nada sobrando, principalmente proteína.

- Melhora na organização da quantidade de alimentos no fim dos horários das refeições. Em algumas ocasiões, mesmo que raras, faltou alimento perto do fim do horário das refeições.

- Ter sempre uma reposição disponível de “sobreaviso”, que possa ser refrigerada posteriormente para não ter perca.

- Carne mais temperada.

- Algumas vezes está muito salgada a comida.

- Bebida junto com o almoço, deixar suco disponível. Café da manhã com geleia ou fruta. Sobremesa para os acompanhantes.

- Pouca quantidade de carne

- Maior variedade no café da manhã
- Maior variedade para vegetarianos, muito recente foi disponibilizado ovos cozidos na refeição.
- Deveria ter Sobremesa
- Sempre pode melhorar
- Organizar o refeitório para diminuir o tempo de espera na fila
- Espaço pequeno.
- Disponibilidade de dois pães no café da manhã.
- Alguma proteína no desjejum seria ideal.
- Massas e nhoque geralmente possuem pouco sabor e tempero.  
Somente a lasanha é bem saborosa

**Os elogios recebidos foram os seguintes:**

- O horário ficou melhor e mais flexível, consigo sair do plantão e almoçar, não fico mais sem almoço. Os atendentes estão mais gentis também.
- Continuem assim
- Muito satisfeita
- Tudo muito bom
- Comida excelente, tratamento bom, acolhedor
- Apresentou melhora no sabor dos alimentos nos últimos meses.
- Muito bom
- Serviço nota 10!
- Ótimo, manter qualidade
- Serviço ótimo, equipe atenciosa e boa higiene

- Ótimo serviço, comida muito boa
- Tudo perfeito, sempre muito bem tratado.
- Tudo perfeito para quem precisa se alimentar
- Tudo ótimo, funcionários muito gentis
- Excelente
- Somente agradecer. Serviço humanizado. Nota 10.
- Atendimento muito bom. Moça do buffet muito simpática.
- Só elogio, tudo muito bom.
- Continuem assim, tudo perfeito. E equipe nota 10.
- Tudo ótimo
- Equipe muito atenciosa
- Muito satisfatório
- Nem hospital particular oferece tanta qualidade, isso é se preocupar com as pessoas
- Continuem melhorando cada dia mais. Vários lugares não oferecem comida.
- Tudo muito bom.
- Elogiar e agradecer a Deus. Continuem sempre assim.
- Obrigado pelo serviço prestado