

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PACIENTES DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SANTA MARIA - HUSM

SETEMBRO/2025

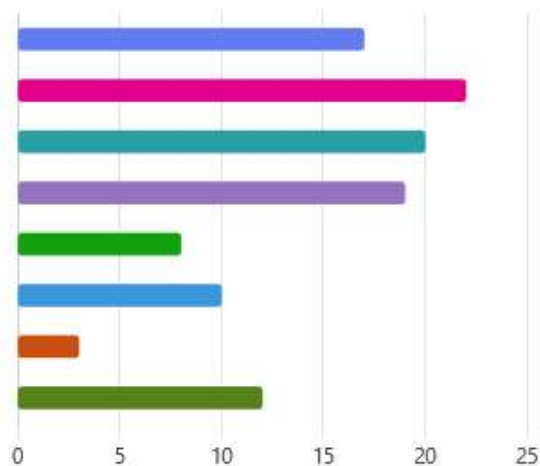
No período de 08 a 11 de setembro de 2025, realizou-se uma pesquisa de satisfação com os pacientes internados no Hospital Universitário de Santa Maria com o objetivo de avaliar a aceitação da dieta e o serviço prestado pelo Serviço de Nutrição (Produção). A análise compreendeu, de modo geral, todas as refeições que são fornecidas ao longo do dia: desjejum, colação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. Os pacientes receberam a orientação de avaliar cada questão com a seguinte escala: ótimo, bom, regular ou ruim.

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 111 pacientes. Destes, 17 pertencentes ao 2º andar (Ginecologia e Obstetrícia), 22 pacientes do 3º andar (Clínica Cirúrgica); 20 pacientes do 4º andar (Clínica Médica I e Nefrologia); 19 pacientes do 5º andar (Clínica Médica II); 8 pacientes do 6º andar (Pediatria); 10 pacientes do Centro de Tratamento da Criança com Câncer (CTCRIAC); 3 pacientes do Centro de Transplante de Medula Óssea (CTMO) e 12 pacientes do Pronto-Atendimento (PA). Os demais locais como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o Serviço de Internação Psiquiátrica Paulo Guedes e o Bloco cirúrgico não foram incluídos na pesquisa.

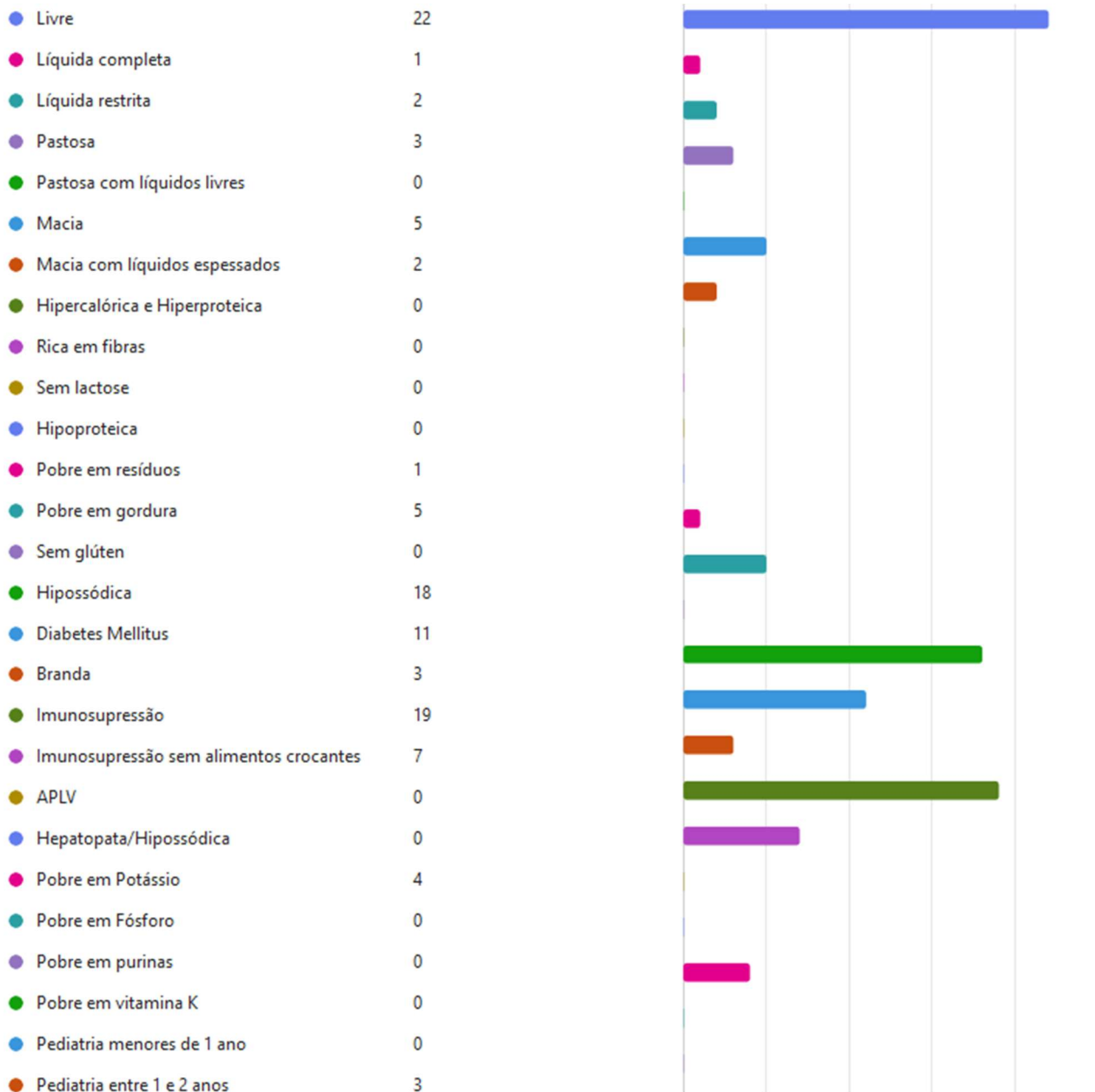
Unidade de Internação

● 2º Andar	17
● 3º Andar	22
● 4º Andar	20
● 5º Andar	19
● 6º Andar	8
● CTCRIAC	10
● CTMO	3
● PA	12



Dentre os 27 padrões de dietas ofertados pela UNC, 20% dos pacientes estavam recebendo dieta livre, 18% HPS, 11% para DM, 24% para Imunossupressão, 18% Branda e 7% Macia. As demais dietas somadas (2,0%) completaram o percentual.

Dieta recebida

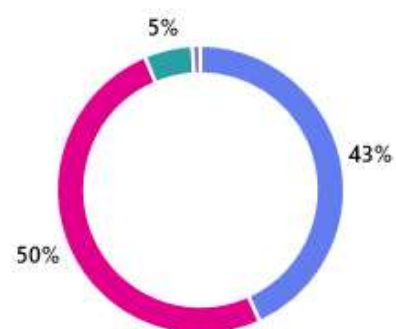


Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura dos alimentos, conforme descrição abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 43% dos pacientes consideraram ótimo, 50% consideraram boa, 5% consideraram regular e 1% considerou ruim.

Apresentação das refeições

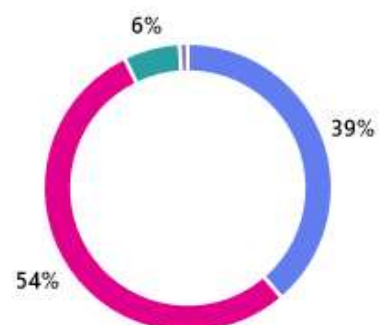
● Ótima	48
● Boa	56
● Regular	6
● Ruim	1



Sobre a variedade dos cardápios, 39% dos pacientes avaliaram como ótimo, 54% consideraram bom, 6% avaliaram como regular e 1% como ruim.

Variedade das refeições

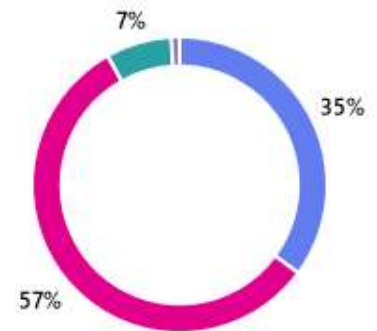
● Ótima	43
● Boa	60
● Regular	7
● Ruim	1



Em relação à quantidade de alimentos ofertados, 57% dos pacientes consideraram bom, 35% avaliaram como ótimo, 7% consideraram regular e 1% como ruim.

Quantidade das refeições

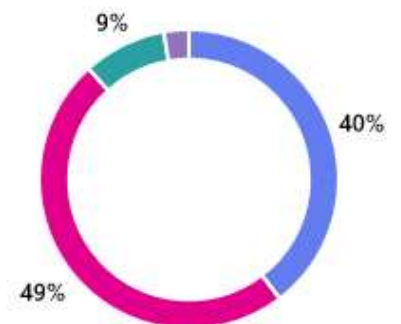
Ótima	39
Boa	63
Regular	8
Ruim	1



Sobre o sabor das refeições, 49% avaliaram como bom, 40% consideraram ótimo, 9% avaliaram como regular e 2% consideraram ruim.

Sabor das refeições

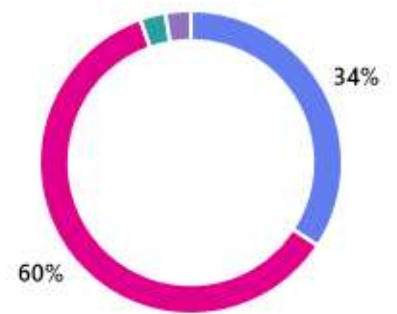
Ótimo	44
Bom	54
Regular	10
Ruim	3



Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 60% e 51 %, respectivamente, avaliaram como bom; 34% e 35% consideraram ótimo. 3% e 10% consideraram as temperaturas regulares e 3% e 4% avaliaram como ruim a temperatura dos alimentos frios e quentes respectivamente.

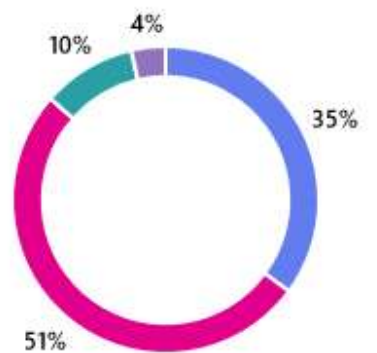
Temperatura dos alimentos frios

Ótima	38
Boa	67
Regular	3
Ruim	3



Temperatura dos alimentos frios

Ótima	39
Boa	57
Regular	11
Ruim	4

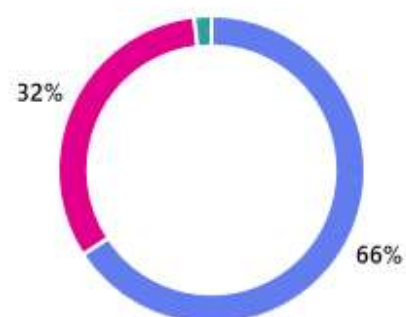


Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores envolvidos na distribuição das refeições, 66% dos pacientes avaliaram como ótimo, 32% como bom e 2% como regular.

Cordialidade dos colaboradores

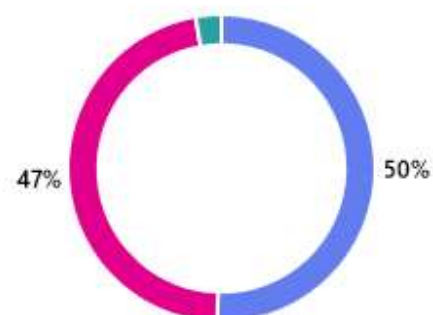
● Ótima	73
● Boa	36
● Regular	2
● Ruim	0



Sobre a higienização dos utensílios, 50% consideraram ótimo, 47% como bom e 3% como regular.

Higienização dos utensílios

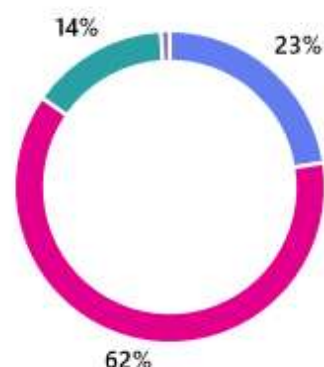
● Ótima	56
● Boa	52
● Regular	3
● Ruim	0



Em relação ao horário de entrega das refeições, 62% consideraram bom, 23% ótimo, 14% regular e 1% ruim.

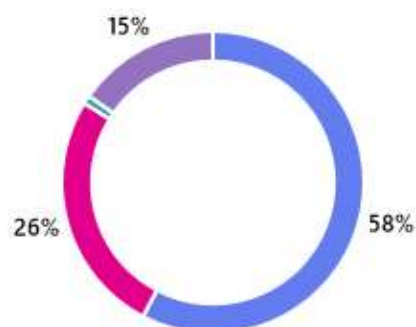
Horário de entrega das refeições

● Ótimo	25
● Bom	69
● Regular	16
● Ruim	1



Em maio de 2025 o HUSM iniciou a introdução de alimentos da Agricultura Familiar no cardápio. Do ponto de vista social e nutricional 58 % dos comensais considerou a introdução como muito relevante, 26% como relevante, 1% como irrelevante e 15% não souberam opinar.

● Muito relevante	64
● Relevante	29
● Irrelevante	1
● Não sei opinar	17



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

Ajuda as famílias produtoras, mais oportunidades.

Comer frutas e verduras mais saudáveis.

Apoia os agricultores, alimentação mais saudável.

Mais saudável.

Produtos mais saudáveis, ajuda os pequenos produtores.

Interessante para a saúde.

Menos agrotóxicos para o nosso país.

Eu vi na TV, produtos próximos e mais baratos.

Necessário para a saúde, alimentos mais saudáveis.

Eu vi na TV, ajuda os produtores, eles trabalham e vendem.

Ajuda o pessoal da nossa região.

Produtos nossos, mais naturais.

Mais saudável.

Ótimo para a saúde.

Aumenta a variedade da alimentação.

Bem melhor, mais saudável.

Variedade, menos agrotóxicos.

Alimentação mais saudável.

Sem agrotóxicos e produtos de qualidade. Sou agricultor e apoio a Agricultura Familiar nas grandes produções.

Eu tenho família da agricultura e torna o alimento mais barato, mais fresco, mais qualidade.

Ajuda os produtores.

Além de incentivar os produtores, nós comemos coisas mais saudáveis.

Mais pura, sem agrotóxicos.

Saúde em primeiro lugar.

Produtos orgânicos.

Bom.

Muito bom.

Deve continuar para melhorar cada vez mais.

Comida é mais saudável.

A Agricultura Familiar é o que sustenta a sociedade.

Importante para os pacientes e para as famílias produtoras.

Incentivo aos produtores locais.

Tudo é orgânico.

Valoriza o que é nosso.

Para ajudar os agricultores, por ter menos agrotóxicos e mais qualidade nos alimentos.

Comida mais saudável.

Incentiva os produtores rurais.

Mais frescos e saudáveis os alimentos.

Excelente

Menos agrotóxicos, muito bom para a saúde.

Muito bom, fico feliz.

Sem veneno, alimento puro.

Alimento muito melhor, sem agrotóxicos e bom para a saúde.

Bom para os agricultores e para a nutrição das crianças.

Ótimo, ajuda a economia local, contato com os produtores melhora a qualidade dos alimentos.

Ótima ideia pela qualidade dos alimentos.

Ajuda a economia local.

Mais variedade.

Ajuda o comércio local.

Incentiva os produtores locais.

Não faz diferença.

Menos agrotóxicos.

Alimentos não puros.

Pode ser que nossos conhecidos vendam para o HUSM. Comida pura mais saudável.

O hospital tem que oferecer comida boa.

Excelente.

Quanto menos agrotóxico melhor.

Consegue pegar coisas mais baratas dos pequenos produtores.

Alimentos frescos, sem agrotóxicos.

Além das perguntas os pacientes expressaram opiniões, elogios, críticas e sugestões relacionadas ao serviço. Como resultado, obteve-se as seguintes respostas:

Sugestões de melhoria e críticas:

Pouca quantidade de comida.

Sugestão, recolher as bandejas um pouco depois. Pouco tempo para fazer as refeições.

Comida menos temperada.

Gostaria de ter mais moranga com guisado e ensopadinho de batata.

Um pouco menos de pressa para retirar as bandejas.

Copeiros muito apressados para retirar as bandejas. O resto é ótimo.

Aumentar a quantidade de pão no café.

Aumentar a quantidade da ceia.

Pão, bolo não ensacado na ceia, não higiênico.

Galeta veio cru, melhorar qualidade. Veio batata murcha uma vez.

Comida mais quente.

Mudar o horário e melhorar a temperatura.

Melhora no tempero, mais sal.

Elogios recebidos:

Tudo muito bom.

Equipe ótima.

Tudo excelente, atendimento e comida.

Está tudo bom.

Tudo bom.

Ótima comida.

Ótimo, bom atendimento.

Equipe muito caprichosa, comida boa e copeiras simpáticas.

Muito bom.

Nota 100.

Tudo ok.

Equipe muito simpática e atendem os pedidos.

Tudo ótimo.

Maravilhoso, 5 estrelas.

Maravilhoso. Atendimento das copeiras, nota 10.

Ótimo hospital, já salvaram dois familiares.

Tudo bem, sempre fresquinho. O horário das refeições poderia ser mais espaçado.

Muito bem atendido. Só de ver a comida dá vontade de comer. A alimentação é um remédio.

Tudo bom.

O melhor lugar que já fiquei internado. Muita atenção e cuidado.

Acho tudo muito bom e de boa qualidade.

Tudo bom.

Tudo ótimo, somente agradecer, que Deus abençoe vocês.

Só agradecer pelo carinho e atenção de todos.

Não tem crítica, jantar vir mais tarde.

Tudo maravilhoso.

Sem queixas.

Muito satisfeito!

Só agradecer pelo carinho e atenção de todos.

Não tem crítica, jantar vir mais tarde.

Tudo bom.

Parabéns para a equipe.

Continuem cada vez melhor.

Muito bem atendido.

Tudo ótimo.