

RELATÓRIO

Avaliação da satisfação dos serviços
prestados pela Ordem dos Nutricionistas
2024

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	OBJETIVO DO QUESTIONÁRIO	5
3.	ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO	6
4.	DESTINATÁRIOS	7
5.	DIVULGAÇÃO	8
6.	TRATAMENTO DOS DADOS	9
7.	RESULTADOS	10
8.	CONCLUSÕES	21

TÍTULO

Relatório | Avaliação da satisfação dos serviços prestados pela Ordem dos Nutricionistas

COORDENAÇÃO EXECUTIVA

Departamento da Qualidade

Departamento do Exercício Profissional

PROPRIEDADE

Ordem dos Nutricionistas

VERSÃO E DATA DA PUBLICAÇÃO

Versão 01, agosto de 2024

LOCAL

Ordem dos Nutricionistas, Porto

1. INTRODUÇÃO

A Ordem dos Nutricionistas realizou um questionário para melhor compreender o nível de satisfação com os serviços prestados pelos membros, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015).

Esta informação é fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados e garantir que os mesmos correspondem às expectativas dos membros.

Para este efeito, foi criado um questionário eletrónico, que esteve disponível *online* entre 18 a 25 de junho de 2024, com divulgação através de *mailing list*.

2. OBJETIVO DO QUESTIONÁRIO

Este questionário teve como objetivo:

- avaliar a satisfação dos serviços prestados pela Ordem dos Nutricionistas.

3. ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

O questionário incluiu questões para apurar a seguinte informação:

- . Tipologia de membro;
- . Frequência de utilização dos serviços da Ordem dos Nutricionistas nos últimos 12 meses;
- . Meio preferencial para contacto com os serviços;
- . Motivos para o contacto com os serviços;
- . Classificação da disponibilidade na resolução dos assuntos;
- . Classificação da celeridade de resposta;
- . Classificação da clareza nas respostas disponibilizadas;
- . Classificação da adequação das respostas disponibilizadas às questões colocadas;
- . Classificação da avaliação global nas respostas disponibilizadas;
- . Avaliação da organização e clareza da informação disponibilizada na página eletrónica;
- . Avaliação global do desempenho dos serviços prestados pela Ordem dos Nutricionistas aos seus membros;
- . Comentários e sugestões.

4. DESTINATÁRIOS

Este questionário teve como destinatários os **membros da Ordem dos Nutricionistas com inscrição ativa à data do envio** (estagiários e efetivos).

5. DIVULGAÇÃO

O questionário foi divulgado através de **email** para todos os membros da Ordem dos Nutricionistas com inscrição ativa e foi disponibilizado entre **18 e 25 de junho de 2024**.

6. TRATAMENTO DOS DADOS

O desenho do questionário garantiu que os dados fossem recolhidos preservando o anonimato dos respondentes, através da utilização do fornecedor externo *Survey Monkey*, que tem políticas de privacidade próprias, em linha com a legislação em vigor.

A informação disponibilizada em relação ao tratamento de dados foi a seguinte:

O preenchimento do questionário implica o tratamento do dado pessoal IP (Internet Protocol), contendo informações de localização. A base legal para este tratamento é o interesse legítimo do responsável e destina-se às finalidades já descritas. Se não quiser que o seu IP seja tratado, não aceda e preencha o questionário. Toda a restante informação obtida através do questionário é analisada de forma estritamente anónima, confidencial e agregada. Esta informação não será facultada a qualquer entidade terceira, nem utilizada para outros fins que não os já explicitados. Por forma a manter o anonimato da informação, pedimos que não registe qualquer dado pessoal em outros campos do questionário. A publicação de resultados será efetuada através dos canais de divulgação da Ordem dos Nutricionistas. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Ordem dos Nutricionistas, podendo ser contactada através dos contactos disponibilizados no seu site da internet ou através do Encarregado de Proteção de Dados (dpo@ordemdosnutricionistas.pt) e, para mais informações sobre a forma como a Ordem dos Nutricionistas trata os seus dados pessoais, consulte a política de privacidade disponível aqui: <https://www.ordemdosnutricionistas.pt/pagina.php?id=42>. Se tiver alguma dúvida sobre o preenchimento do questionário ou os seus propósitos poderá contactar a Ordem dos Nutricionistas através do seguinte email: qualidade@ordemdosnutricionistas.pt.

Os dados foram tratados com recurso ao Microsoft® Excel®.

7. RESULTADOS

O questionário foi enviado para 5351 membros, com obtenção de 1059 respostas (19,8%). Foram registadas 465 respostas completas, das quais 74,2% corresponderam a membros efetivos e 25,8% a membros estagiários.

Quantas vezes utilizou os serviços da Ordem dos Nutricionistas nos últimos 12 meses?

Do total de participantes, 548 (55,5%) indicaram ter utilizado os serviços da Ordem no último ano e 440 (44,5%) responderam não ter utilizado estes serviços.

n=988	Nenhuma	Total de utilizadores
Quantas vezes utilizou os serviços da Ordem dos Nutricionistas nos últimos 12 meses?	440	548

Dos 548 utilizadores, 408 (74,5%), indicaram ter utilizado os serviços da Ordem **1 a 3 vezes** no último ano.

n=548	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Quantas vezes utilizou os serviços da Ordem dos Nutricionistas nos últimos 12 meses?	408	96	18	26

Qual o meio preferencial para contacto com os serviços da Ordem dos Nutricionistas?

A maioria dos utilizadores indicou como meios preferenciais para contacto com os serviços da Ordem dos Nutricionistas, o **email** (69,7%) e o **telefone** (27,3%).

Qual o meio preferencial para contacto com os serviços da Ordem dos Nutricionistas?	Total		Efetivos		Estagiários	
	n	%	n	%	n	%
Email	689	69,7%	236	68,4%	61	50,8%
Telefone	270	27,3%	106	30,7%	59	49,2%
N/R	25	2,5%	2	0,6%	0	0,0%
Pessoal	2	0,2%	1	0,3%	0	0,0%
Site	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Total	988		345	74,2%	120	25,8%

Qual ou quais os motivos para o contacto com os serviços?

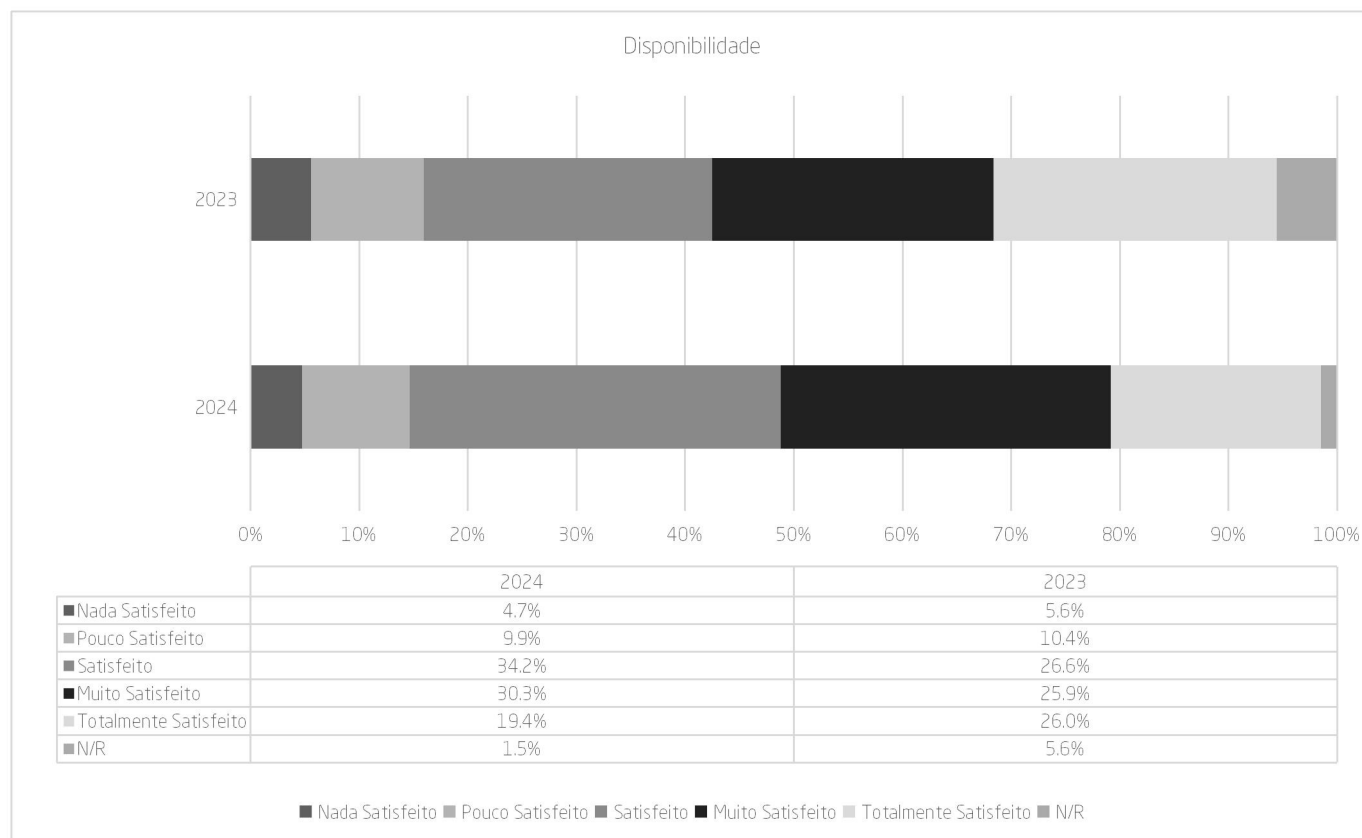
Do total de respondentes (465), 27,7% apresentou como motivo de contacto inscrição/estágio e 21,6%, quotizações. Na opção "Outro" foram especificados os seguintes motivos: formação, cédula profissional, dados pessoais e suspensão da inscrição.

Quais os motivos de contacto com os serviços da Ordem dos Nutricionistas?	TOTAL		Efetivos		Estagiários	
	n	%	n	%	n	%
	n=465					
Inscrição/Estágio	195	27,7%	79	14,7%	116	69,0%
Quotizações	152	21,6%	149	27,8%	3	1,8%
Questões legais e regulamentares	80	11,4%	64	11,9%	16	9,5%
Especialidades	66	9,4%	64	11,9%	2	1,2%
Questões técnicas	60	8,5%	43	8,0%	17	10,1%
Declarações	55	7,8%	53	9,9%	2	1,2%
Seguros	44	6,3%	40	7,5%	4	2,4%
Suporte informático	19	2,7%	15	2,8%	4	2,4%
Denúncias/Queixas disciplinares	16	2,3%	14	2,6%	2	1,2%
Outro	17	2,4%	15	2,8%	2	1,2%

Como classifica a disponibilidade da Ordem dos Nutricionistas na resolução dos seus assuntos?

A classificação média da disponibilidade na resolução dos assuntos é de 3,5, tendo diminuído 0,1 face a 2023.

Gráfico 1. Disponibilidade na resolução dos seus assuntos (comparação avaliação 2024 versus 2023).



A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 26,6% para 34,2% e de “Muito Satisfeitos” aumentou de 25,9% para 30,3%. Contudo, a percentagem de “Totalmente Satisfeitos” diminuiu de 26,0% para 19,4%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 5,6% para 4,7% e de “Pouco Satisfeitos” desceu de 10,4% para 9,9%.

Como avalia a celeridade de resposta por parte da Ordem dos Nutricionistas?

Entre 2023 e 2024, a média da classificação da **celeridade** de resposta por parte da Ordem dos Nutricionistas diminuiu ligeiramente de 3,5 para 3,4.

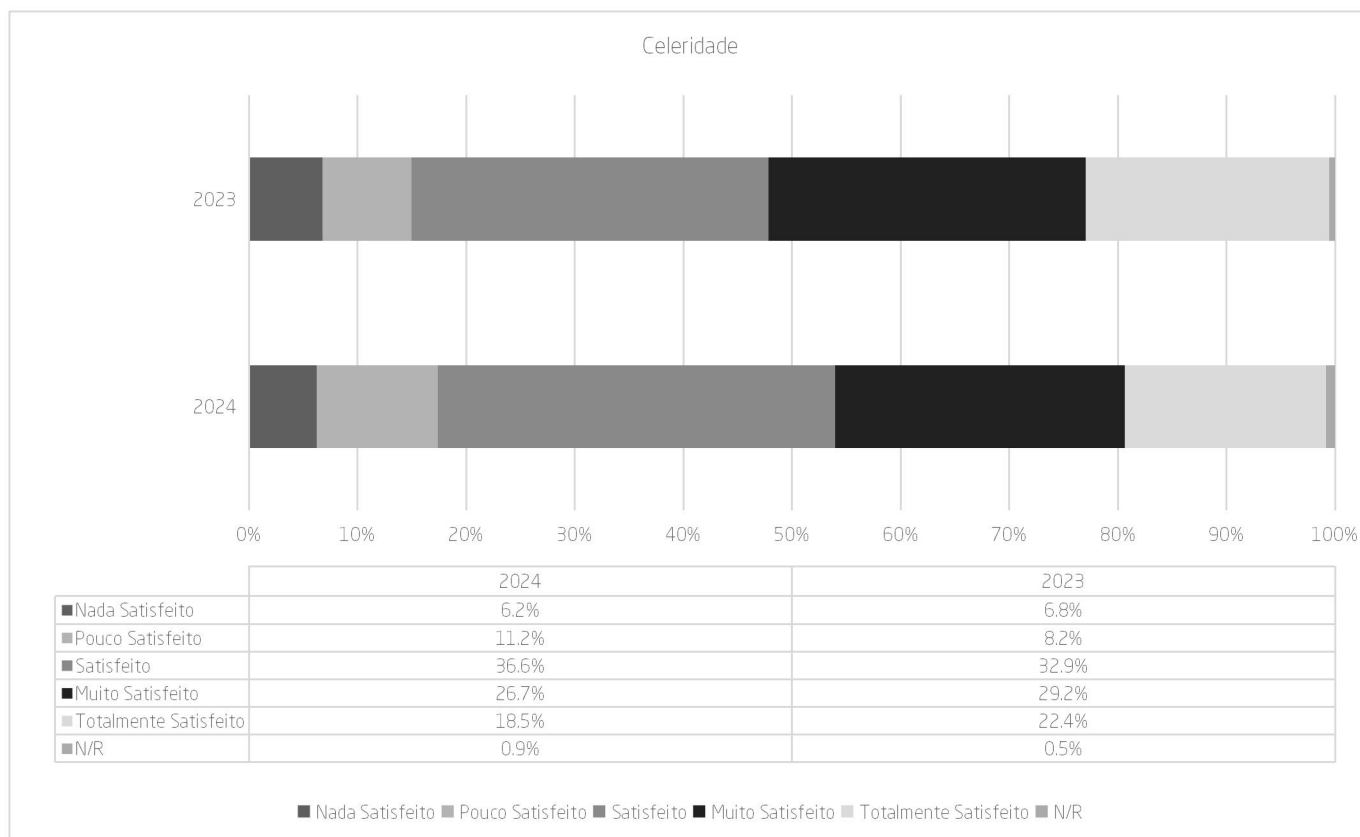


Gráfico 2. Celeridade de resposta (comparação avaliação 2024 versus 2023).

A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 32,9% para 36,6%. A proporção de avaliações de “Muito Satisfeito” diminuiu de 29,2% para 26,7% e a de “Totalmente Satisfeito” diminuiu de 22,4% para 18,5%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 6,8% para 6,2% e de “Pouco Satisfeitos” subiu de 8,2% para 11,2%.

Como avalia as respostas que foram disponibilizadas pela Ordem no que respeita a clareza?

A classificação média da clareza nas respostas é de 3,6, registando-se uma diminuição de 3,7 para 3,6 entre 2023 e 2024.

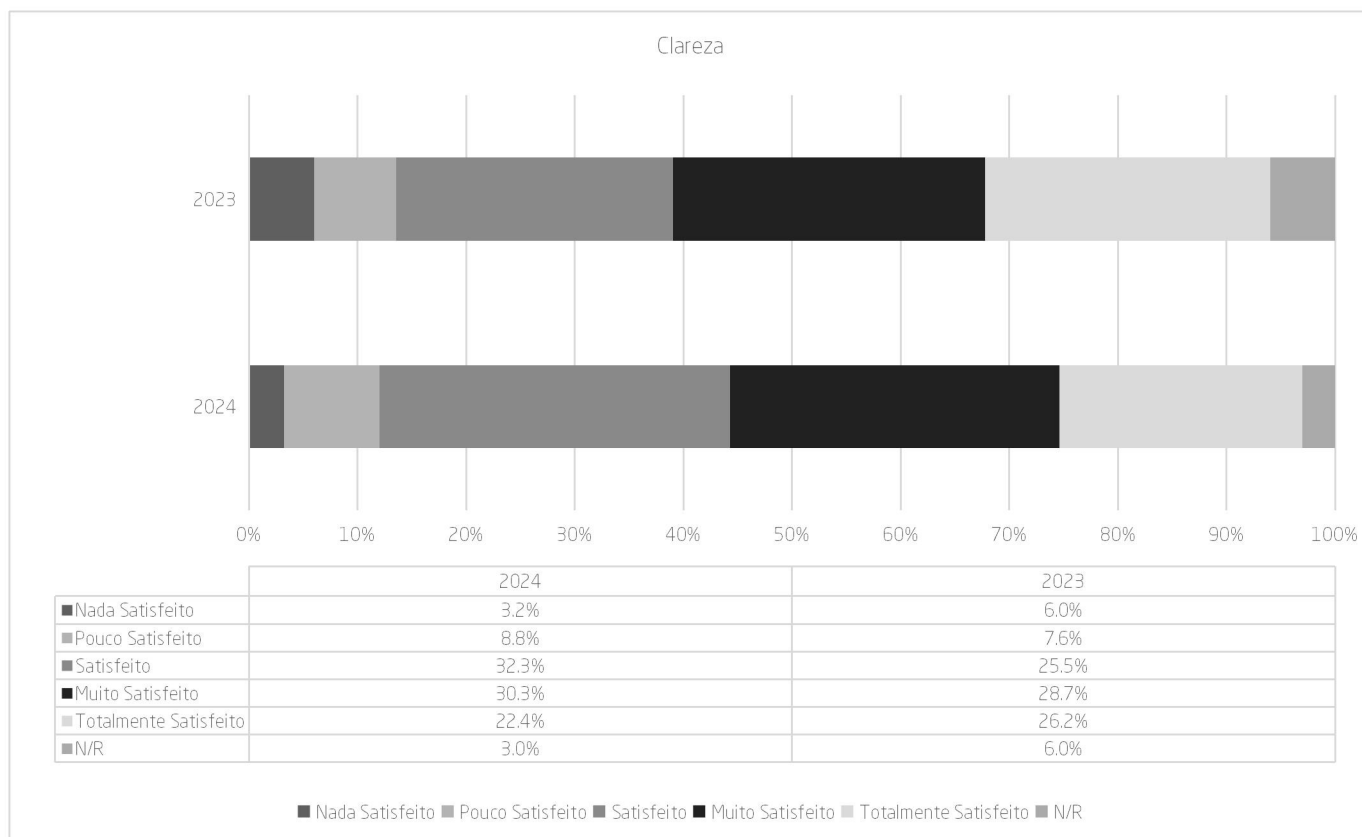


Gráfico 3. Clareza nas respostas (comparação avaliação 2024 versus 2023).

A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 25,5% para 32,3% e de “Muito Satisfeitos” aumentou de 28,7% para 30,3%. No entanto, a percentagem de membros “Totalmente Satisfeitos” diminuiu de 26,2% para 22,4%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 6,0% para 3,2% e de “Pouco Satisfeitos” subiu de 7,6% para 8,8%.

Como avalia as respostas que foram disponibilizadas pela Ordem no que respeita à adequação das questões colocadas?

No que toca à **adequação das respostas** que foram disponibilizadas pela Ordem dos Nutricionistas a média de satisfação diminuiu ligeiramente de 3,7 para 3,6.

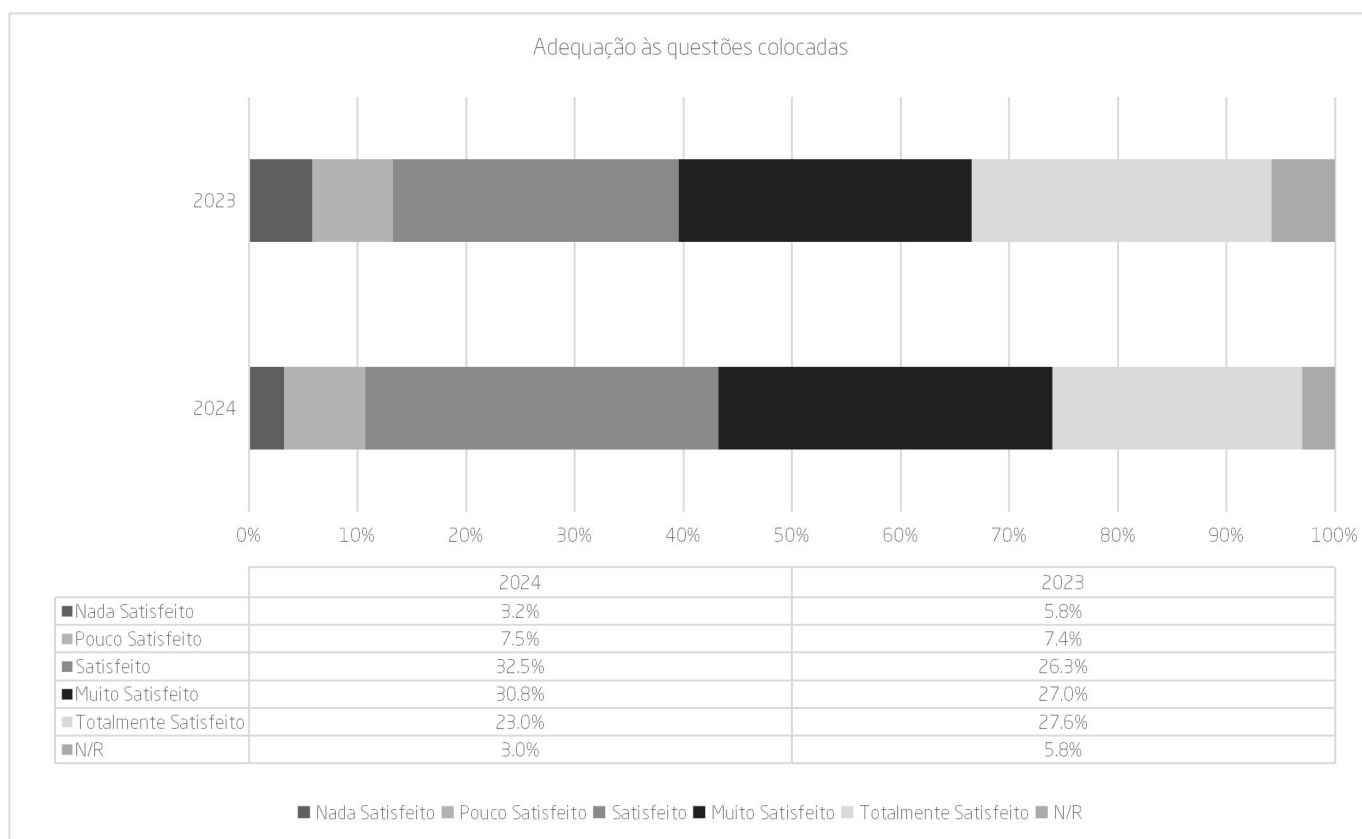


Gráfico 4. Adequação das respostas (comparação avaliação 2024 *versus* 2023).

A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 26,3% para 32,5% e de “Muito Satisfeitos” aumentou de 27,0% para 30,8%. Todavia, a percentagem de membros “Totalmente Satisfeitos” diminuiu de 27,6% para 23,0%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 5,8% para 3,2% e de “Pouco Satisfeitos” subiu de 7,4% para 7,5%.

Como avalia as respostas que foram disponibilizadas pela Ordem no que respeita à avaliação global?

A classificação média da avaliação global das respostas é de 3,6, igual à registada em 2023.

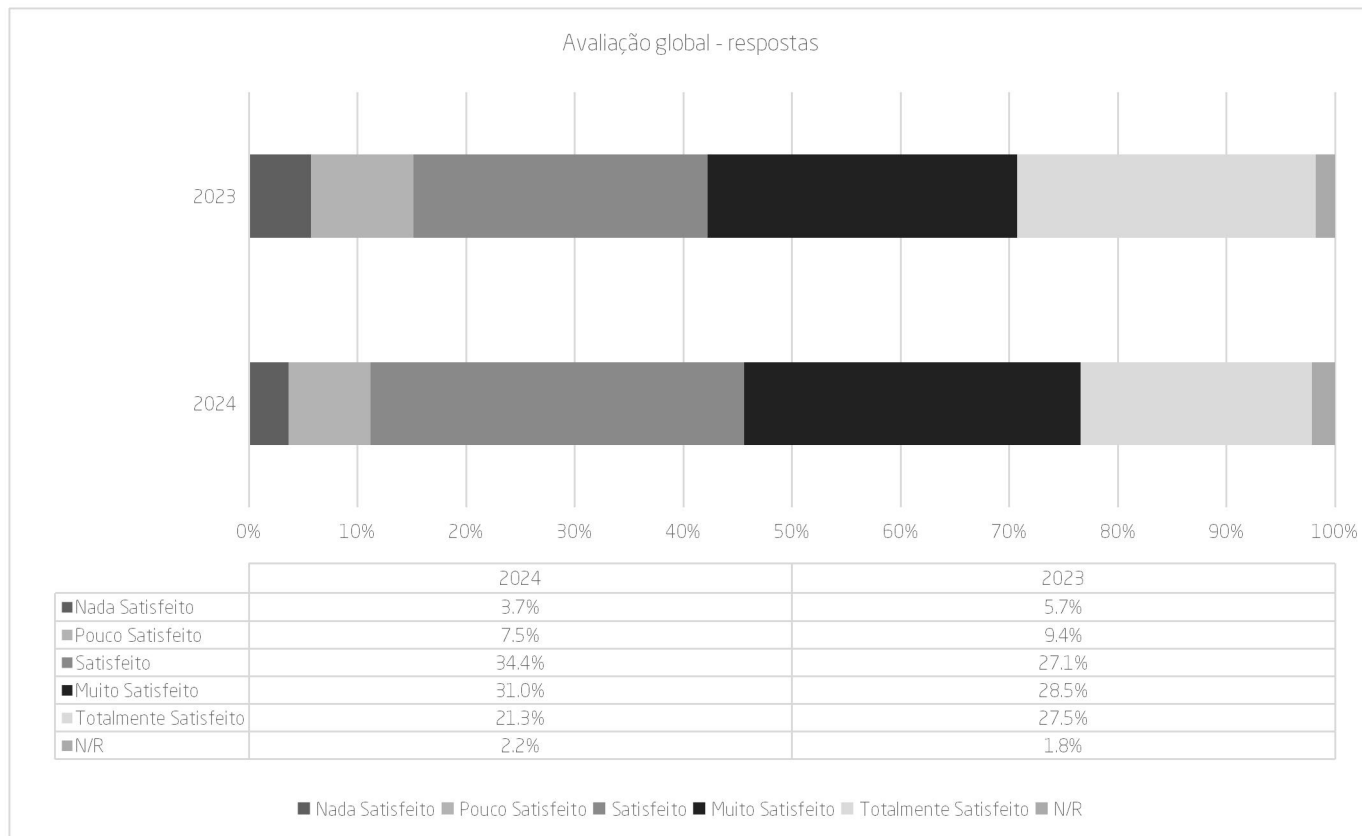


Gráfico 5. Avaliação global das respostas (comparação avaliação 2024 versus 2023).

A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 27,1% para 34,4% e de “Muito Satisfeitos” aumentou de 28,5% para 31,0%. A percentagem de membros “Totalmente Satisfeitos” diminuiu de 27,5% para 21,3%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 5,7% para 3,7% e de “Pouco Satisfeitos” desceu de 9,4% para 7,5%.

Como avalia a organização e clareza da informação disponibilizada na página eletrônica da Ordem dos Nutricionistas?

A avaliação média no que respeita à organização e clareza da informação disponibilizada na página eletrônica é de 3,5, verificando-se que 43,4% dos membros respondentes indicaram estar satisfeitos.

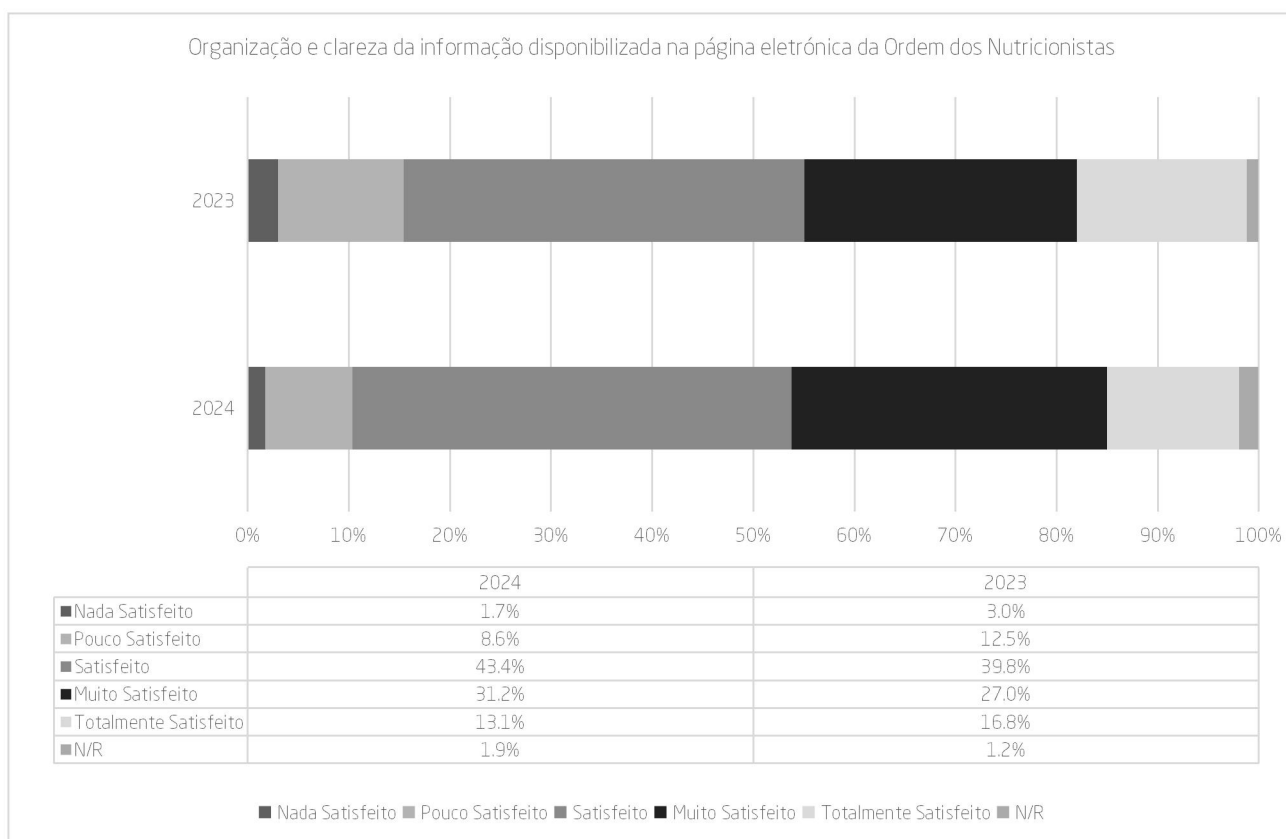


Gráfico 6. Avaliação global da organização e clareza da informação disponibilizada na página eletrônica da Ordem dos Nutricionistas.

A percentagem de membros "Satisfeitos" aumentou de 39,8% para 43,4% e de "Muito Satisfeitos" aumentou de 27,0% para 31,2%. A percentagem de membros "Totalmente Satisfeitos" diminuiu de 16,8% para 13,1%. A percentagem de "Nada Satisfeitos" desceu de 3,0% para 1,7% e de "Pouco Satisfeitos" desceu de 12,5% para 8,6%.

Globalmente, como avalia o desempenho dos serviços prestados pela Ordem dos Nutricionistas aos seus membros?

A avaliação média no que respeita ao **desempenho dos serviços prestados** é de 3,4, tendo aumentado face a 2023 (3,3).

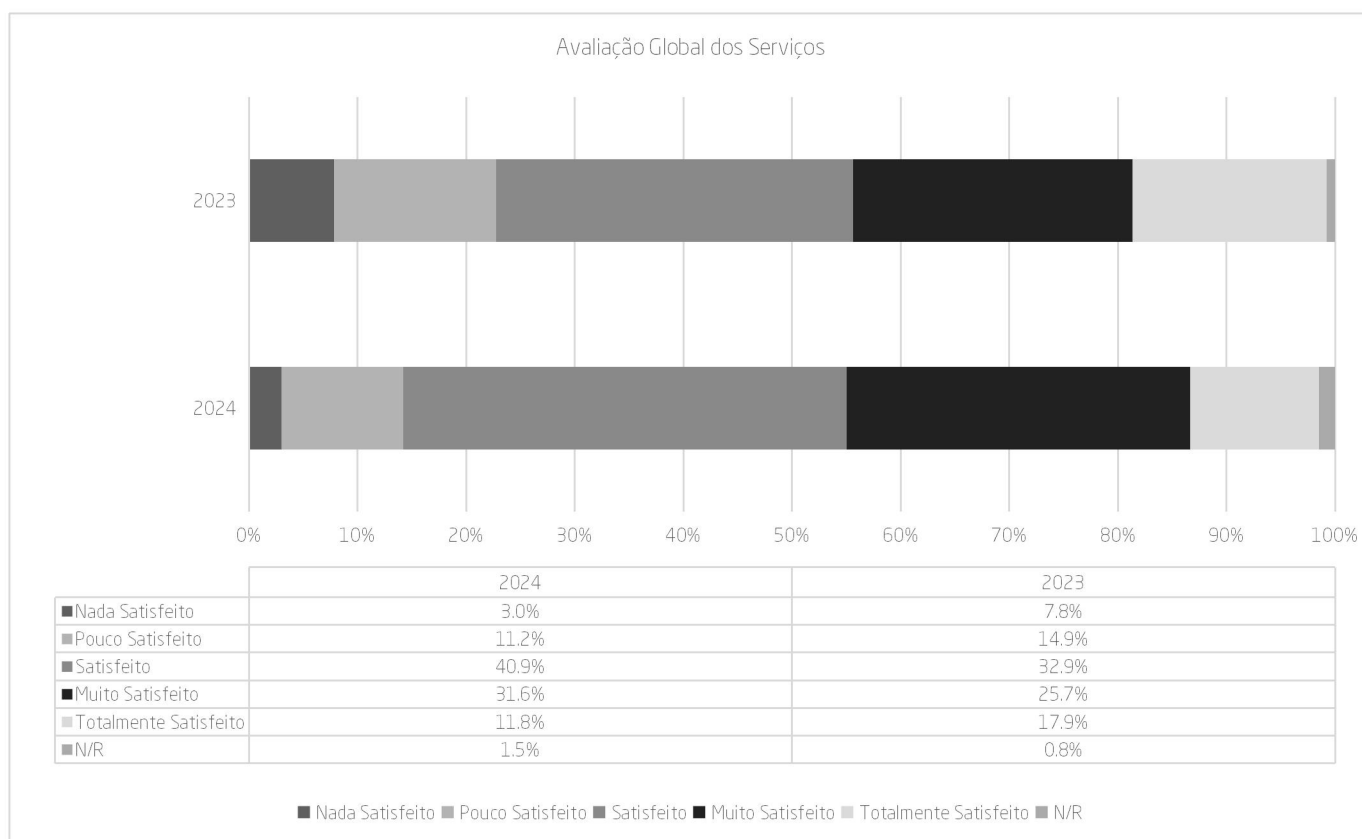


Gráfico 7. Avaliação global do desempenho dos serviços (comparação avaliação 2024 *versus* 2023).

A percentagem de membros “Satisfeitos” aumentou de 32,9% para 40,9% e de “Muito Satisfeitos” aumentou de 25,7% para 31,6%. A percentagem de membros “Totalmente Satisfeitos” diminuiu de 17,9% para 11,8%. A percentagem de “Nada Satisfeitos” desceu de 7,8% para 3,0% e de “Pouco Satisfeitos” desceu de 14,9% para 11,2%.

Comentários e observações

Os comentários e observações, cujos principais resultados se elencam abaixo, foram agrupados em categorias e normalizados de acordo com as sugestões recebidas.

A. Formação e Desenvolvimento Profissional

1. Necessidade de formação antes do estágio: Vários membros destacam a importância de formações que poderiam ajudar no período de estágio, antes do início do mesmo.
2. Acesso e clareza sobre o processo de especialização: Há uma quantidade significativa sobre pedidos de orientações e clareza sobre a obtenção do título de especialista, com membros ainda a aguardar respostas sobre solicitações.
3. Desigualdade de oportunidades: Acesso desigual às especialidades, com membros mais novos a enfrentar barreiras que os mais antigos não enfrentaram.
4. Cursos e formação contínua: Solicitação de mais cursos de atualização profissional *online* e gratuitos, bem como a formação contínua não ser apenas para especialistas.

B. Comunicação e Eficiência

5. Melhoria na comunicação: Comentários sobre a necessidade de melhorias na comunicação, incluindo maior clareza nos e-mails e resposta mais rápidas.
6. Comunicação: Críticas à qualidade das comunicações públicas.
7. *Newsletter* e materiais de apoio: Proposta de criação de uma *newsletter* para compartilhar informações importantes com os membros.

C. Apoio e Valorização dos Profissionais

8. Apoio profissional: Vários membros sentem que a Ordem não fornece o apoio necessário, atuando apenas como recetora de quotas.
9. Protocolo de estágio e empregabilidade: Necessidade de protocolos com empresas, principalmente hospitais, para estágios e criação de uma secção de emprego para nutricionistas.
10. Valorização da profissão: Comentários sobre a falta de valorização dos nutricionistas em várias áreas e a necessidade de maior apoio da Ordem na estruturação dos serviços de nutrição.

D. Regulação e fiscalização

11. Atualização de pareceres e denúncias: Sugestões para atualização dos pareceres e respostas mais rápidas a casos de denúncia de desempenho de funções por pessoas sem habilitação ou cédula profissional.
12. Exercício ilegal: Preocupação com pessoas que se autodenominam nutricionistas, não sendo detentores de cédula profissional, prejudicando o prestígio dos profissionais qualificados.
13. Fiscalização: Pedidos de uma fiscalização mais rigorosa para garantir que apenas aqueles com cédula profissional exerçam a profissão.

E. Comentários Específicos

14. Desigualdade entre países: Comparação desfavorável da profissão de nutricionista em Portugal em relação ao Brasil, com frustração pela falta de oportunidades e reconhecimento.
15. Desabafo sobre discriminação profissional: Experiência de discriminação durante o percurso profissional.

Essas conclusões destacam as áreas chave de preocupação e sugestões dos membros, indicando uma necessidade de ações estratégicas por parte da Ordem dos Nutricionistas para melhorar o apoio, comunicação, formação e regulação da profissão.

8. CONCLUSÕES

. Ocorreu um aumento geral na percentagem de membros “Satisfeitos” em todas as categorias, indicando uma melhoria na satisfação média.

. Salienta-se a melhoria da **avaliação global do desempenho serviços** que aumentou de 3,3 para 3,4,

. O aumento de membros “Satisfeitos” e “Muito satisfeitos” representa, em paralelo com a diminuição de membros “Insatisfeitos”, um forte sinal da melhoria dos serviços prestados, de uma forma abrangente e significativa.

. Estas tendências indicam que, embora os níveis gerais de satisfação tenham melhorado, há margem para continuar a desenvolver e implementar ações de encontro à satisfação dos membros.

