

RELATÓRIO

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

## DEPARTAMENTO DA QUALIDADE

### 2021

## TÍTULO

. Relatório | Avaliação da Satisfação – Departamento da Qualidade 2021

## COORDENAÇÃO EXECUTIVA

. Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas

## PROPRIEDADE

. Ordem dos Nutricionistas

## VERSÃO E DATA DA PUBLICAÇÃO

. Versão 01, junho de 2021

## LOCAL

. Ordem dos Nutricionistas, Porto

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	4
<b>2. OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO</b>	5
<b>3. ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO</b>	6
<b>4. DESTINATÁRIOS</b>	7
<b>5. DIVULGAÇÃO</b>	7
<b>6. RESULTADOS</b>	8
6.1. AVALIAÇÃO DOS DOCUMENTOS PRODUZIDOS EM 2020	8
6.2. PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS DOCUMENTOS DA QUALIDADE	11
<b>7. CONCLUSÃO</b>	12

# 1. INTRODUÇÃO

A Ordem dos Nutricionistas realizou um questionário de satisfação aos seus membros, referente aos documentos produzidos pelo Departamento da Qualidade, no ano de 2020. Com este questionário pretendeu-se adicionalmente auscultar as necessidades dos nutricionistas no que diz respeito a documentação útil para a prática profissional, designadamente Normas de Orientação Profissional (NOP) e Guias Orientadores (GO). A recolha desta informação permite a disponibilização a curto-médio prazo de documentação ajustada às necessidades percecionadas que contribuam para a melhoria dos serviços prestados no âmbito do exercício profissional.

Para este efeito, foi criado um questionário eletrónico, que esteve disponível na área reservada do sítio da Ordem dos Nutricionistas entre 8 de fevereiro e 22 de março de 2021, com divulgação através dos canais de comunicação habitualmente usados – *mailing list* e redes sociais.

O desenho do questionário garantiu que os dados foram 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.

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados referentes às avaliações feitas pelos membros da Ordem dos Nutricionistas dos documentos produzidos pelo Departamento da Qualidade no ano de 2020.

## 2. OBJETIVOS DO QUESTIONÁRIO

Este questionário teve como objetivos:

- avaliar a satisfação aos membros da Ordem dos Nutricionistas, referente aos documentos produzidos pelo Departamento da Qualidade, no ano de 2020;
- auscultar as necessidades dos membros da Ordem dos Nutricionistas, no que diz respeito a documentos, nomeadamente Normas de Orientação Profissional (NOP) e Guias Orientadores (GO).

# 3. ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi composto por duas partes:

## PARTE 1. AVALIAÇÃO DOS DOCUMENTOS PRODUZIDOS EM 2020

- **GO 01/2020** - Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições
- **GO 02/2020** - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19
- **GO 03/2020** - Atividade do nutricionista durante o período de desconfinamento no âmbito do combate à pandemia COVID-19
- **GO 04/2020** - Requisitos dos consultórios para a realização de consultas de nutrição
- **GO 05/2020** - Atividade do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação
- **GO 06/2020** - Alimentação escolar em tempos de COVID-19

Na **Parte 1** foi solicitada a avaliação dos seguintes parâmetros:

- Utilidade do documento na prática profissional;
- Qualidade do documento (p. ex.: estrutura, metodologia);
- Avaliação global do documento.

A escala de avaliação utilizada foi a seguinte:

1. nada satisfeito;
2. pouco satisfeito;
3. satisfeito;
4. muito satisfeito;
5. totalmente satisfeito;
6. não sei/não respondo.

Foi ainda questionada a forma como o membro teve conhecimento dos documentos produzidos pelo Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas, apresentando as seguintes opções

- sítio eletrónico da Ordem dos Nutricionistas;
- *mailing* da Ordem dos Nutricionistas;
- redes sociais da Ordem dos Nutricionistas;
- outro.

## PARTE 2. RECOLHA DE PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS DOCUMENTOS DA QUALIDADE

Na **Parte 2** foram solicitadas sugestões para o tipo e temas de documentos que o membro gostaria que fossem desenvolvidos pela Ordem dos Nutricionistas, com as seguintes dimensões:

- tipologia do documento (Guia Orientador ou Norma de Orientação Profissional);
- tema;
- objetivos gerais;
- enquadramento do documento.

# 4. DESTINATÁRIOS

Este questionário teve como destinatários os **membros da Ordem dos Nutricionistas** (membros estagiários e membros efetivos).

# 5. DIVULGAÇÃO

O questionário foi divulgado através do sítio eletrónico da Ordem dos Nutricionistas e através de *email* para todos os membros da Ordem dos Nutricionistas. O questionário esteve disponível no formato *online*, na área reservada da Ordem dos Nutricionistas, entre **8 de fevereiro e 22 de março de 2021**.

# 6. RESULTADOS

## 6.1. AVALIAÇÃO DOS DOCUMENTOS PRODUZIDOS EM 2020

Foram obtidas **651 respostas**, que corresponderam a **578 de membros efetivos** e **73 de membros estagiários**. Para cada questão é apresentado o número de respostas registadas.

Relativamente à avaliação dos documentos os dados encontram-se apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. Estatística descritiva da avaliação dos documentos

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
<b>GO 01/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	233	1,0	5,0	3,9	1,1
Qualidade do documento	236	1,0	5,0	4,0	1,0
Avaliação global do documento	234	1,0	5,0	4,0	1,0
<b>GO 02/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	284	1,0	5,0	4,1	1,0
Qualidade do documento	287	1,0	5,0	4,0	1,0
Avaliação global do documento	285	1,0	5,0	4,0	1,0
<b>GO 03/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	272	1,0	5,0	3,9	1,1
Qualidade do documento	274	1,0	5,0	3,9	1,0
Avaliação global do documento	274	1,0	5,0	3,9	1,0
<b>GO 04/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	264	1,0	5,0	3,9	1,2
Qualidade do documento	271	1,0	5,0	3,9	1,0
Avaliação global do documento	270	1,0	5,0	3,9	1,0
<b>GO 05/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	259	1,0	5,0	3,9	1,0
Qualidade do documento	265	1,0	5,0	3,9	1,0
Avaliação global do documento	264	1,0	5,0	3,9	1,0
<b>GO 06/2020</b>					
Utilidade na prática profissional	242	1,0	5,0	3,7	1,1
Qualidade do documento	256	1,0	5,0	3,9	0,9
Avaliação global do documento	255	1,0	5,0	3,9	0,9

## UTILIDADE NA PRÁTICA PROFISSIONAL

Relativamente à utilidade prática profissional o GO indicado como mais útil foi o GO 02 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19. Todos os GO relativamente a este parâmetro foram classificados entre 3,7 e 4,1, o que correspondem todos a "muito satisfeito".

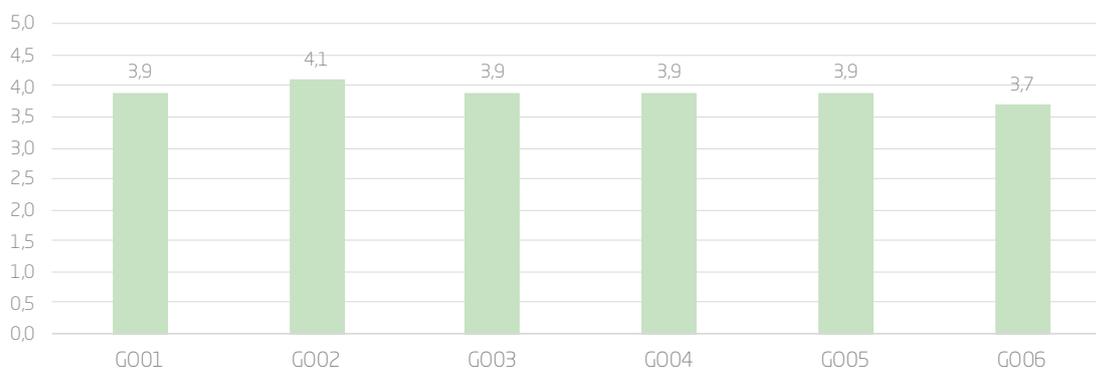


Gráfico 1. Utilidade na prática profissional

## QUALIDADE DO DOCUMENTO

Relativamente qualidade do documento o GO com melhor classificação foi o GO 02 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19 e o GO 01 - Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições. Todos os GO relativamente a este parâmetro foram classificados entre 3,9 e 4,0, o que correspondem todos a "muito satisfeito".

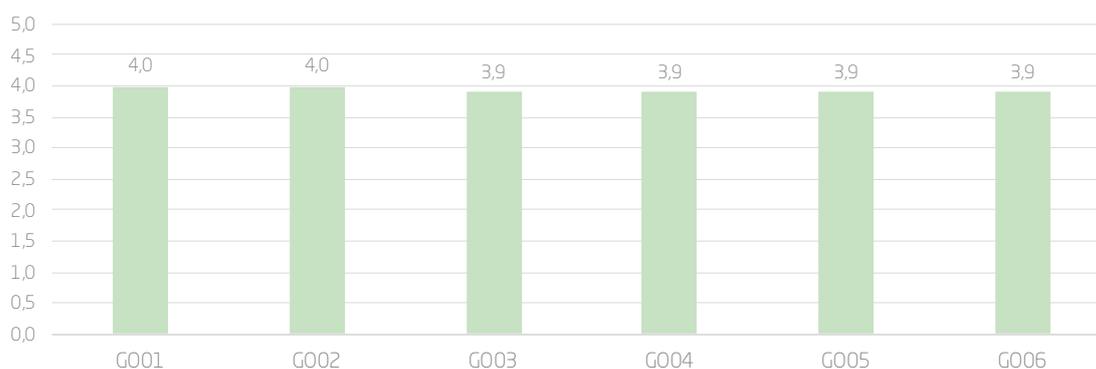


Gráfico 2. Qualidade do documento

GO 01/2020 - Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições | GO 02/2020 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19 | GO 03/2020 - Atividade do nutricionista durante o período de desconfinamento no âmbito do combate à pandemia COVID-19 | GO 04/2020 - Requisitos dos consultórios para a realização de consultas de nutrição | GO 05/2020 - Atividade do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação | GO 06/2020 - Alimentação escolar em tempos de COVID-19

## AVALIAÇÃO GLOBAL DO DOCUMENTO

Relativamente à avaliação global do documento o GO com melhor classificação foi o GO 02 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19 e o GO 01 - Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições. Todos os GO relativamente a este parâmetro foram classificados entre 3,9 e 4,0, o que correspondem todos a "muito satisfeito".

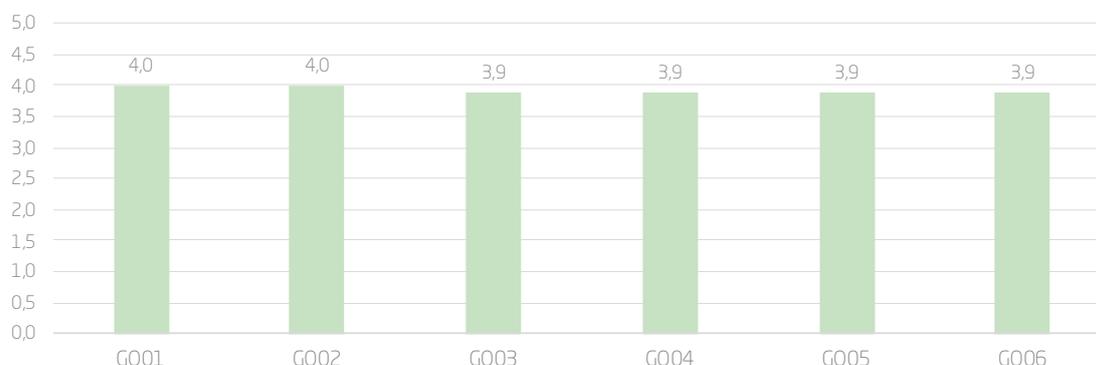


Gráfico 3. Avaliação global do documento

## FORMA DE CONHECIMENTO DOS DOCUMENTOS

Relativamente às formas como os membros tiveram conhecimentos dos documentos a maioria referiu o mailing da Ordem dos Nutricionistas, de seguida o sítio eletrónico e por fim as redes sociais. As outras formas mencionadas pelos membros foram através de outros membros (n=2), nos seminários de deontologia (n=1) ou através de pesquisa individual (n=1).

Tabela 2. Formas de conhecimento de documentos

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem Cumulativa
Mailing da Ordem dos Nutricionistas	199	30,6	63,0	63,0
Sítio eletrónico da Ordem dos Nutricionistas	86	13,2	27,2	90,2
Redes sociais da Ordem dos Nutricionistas	26	4,0	8,2	98,4
Outra	5	0,8	1,6	100
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>48,5</b>	<b>100,0</b>	
<b>NR</b>	<b>335</b>	<b>51,5</b>		
<b>Total</b>	<b>651</b>	<b>100,0</b>		

GO 01/2020 - Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições | GO 02/2020 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19 | GO 03/2020 - Atividade do nutricionista durante o período de desconfinamento no âmbito do combate à pandemia COVID-19 | GO 04/2020 - Requisitos dos consultórios para a realização de consultas de nutrição | GO 05/2020 - Atividade do nutricionista com recurso às tecnologias de informação e comunicação | GO 06/2020 - Alimentação escolar em tempos de COVID-19

## 6.2. PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVOS DOCUMENTOS DA QUALIDADE

Foram rececionados **99 contributos**, dos quais **42 propostas de NOP** e **57 de GO**, sobre diversas temáticas. Todas as propostas serão analisadas e utilizadas no planeamento de atividades e documentos futuros do Departamento da Qualidade da Ordem dos Nutricionistas.

# 7. CONCLUSÃO

A realização deste questionário permitiu avaliar a satisfação aos membros da Ordem dos Nutricionistas, referente aos documentos produzidos pelo Departamento da Qualidade, no ano de 2020. Tendo sido analisadas 651 respostas (578 referentes a membros efetivos e 73 a membros estagiários).

Podemos concluir que todos os documentos nos três critérios (utilidade na prática profissional, qualidade e avaliação global) foram classificados entre 3,7 e 4,1, o que corresponde a "muito satisfeito".

No respeitante à avaliação global dos documentos, os melhores classificados foram o GO 02 - Boas práticas para o nutricionista durante a pandemia COVID-19 e o GO 01-Elaboração de caderno de encargos para fornecimento de serviço de refeições. Relativamente às formas como os membros tiveram conhecimentos dos documentos a maioria referiu o *mailing* da Ordem dos Nutricionistas, revelando a importância desta plataforma na comunicação e transmissão de informação aos membros.

Este questionário possibilitou ainda auscultar as necessidades dos membros da Ordem dos Nutricionistas, no que diz respeito a documentos no âmbito da atividade profissional e que auxiliem na melhoria dos serviços prestados, tendo sido obtidas 99 propostas sobre diversas temáticas para elaboração de Normas de Orientação Profissional e Guias Orientadores, que serão analisados para planeamento de posterior elaboração.

Esta avaliação faz parte do compromisso assumido pela Ordem dos Nutricionistas com a qualidade e com o desenvolvimento de ferramentas que auxiliem os nutricionistas no exercício profissional de acordo com as boas práticas e melhor evidência científica disponível.

