



# RELATÓRIO

Avaliação da satisfação dos serviços prestados  
pela Ordem dos Nutricionistas 2025

## 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, dezembro de 2025

## LOCAL

Sede da Ordem dos Nutricionistas

Rua do Pinheiro Manso, n.º 174

4100-409 Porto

# ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	5
2.	METODOLOGIA.....	6
2.1.	Estrutura do Questionário.....	6
2.2.	Divulgação e Destinatários.....	7
2.3.	Tratamento dos Dados.....	7
3.	RESULTADOS.....	9
3.1.	Enquadramento.....	9
3.1.1.	Caracterização Geral da Recolha de Dados.....	9
3.1.2.	Análise da Utilização dos Serviços.....	10
3.2.	Análise dos Indicadores de Desempenho.....	14
3.2.1.	Disponibilidade dos Serviços.....	15
3.2.2.	Processo de Resposta.....	16
3.2.3.	Informação disponibilizada na Página Eletrónica.....	21
3.2.4.	Desempenho Global dos Serviços.....	23
3.3.	Comentários e Observações.....	24
A.	Formação e Desenvolvimento Profissional .....	24
B.	Comunicação e Eficiência.....	25
C.	Apoio e Valorização dos Profissionais.....	25
D.	Regulação e fiscalização.....	26
E.	Comentários Específicos .....	26
4.	CONCLUSÕES.....	27

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição por número de utilizações dos serviços nos últimos 12 meses e das respostas válidas por tipologia de membro (2025).....	10
Gráfico 2 - Distribuição por meio de contacto preferencial por tipologia de membro (2025).....	11
Gráfico 3 - Distribuição por motivo de contactos (2025) .....	12
Gráfico 4 - Distribuição por tipo de motivo técnico (2025).....	13
Gráfico 5 - Distribuição por tipo de motivo administrativo/suporte (2025).....	14
Gráfico 6 - Disponibilidade - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	15
Gráfico 7 - Celeridade - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	17
Gráfico 8 - Clareza - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	18
Gráfico 9 - Adequação - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	19
Gráfico 10 - Avaliação global- Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	20
Gráfico 11 - Página Eletrónica - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	22
Gráfico 12 - Desempenho global - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025).....	23

# 1. INTRODUÇÃO

No compromisso contínuo da Ordem dos Nutricionistas em melhorar os serviços prestados aos seus membros, o Departamento da Qualidade e o Departamento do Exercício Profissional promoveram a realização de um questionário eletrónico dirigido a todos membros com inscrição ativa.

Esta iniciativa integra-se no Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015), e teve como **objetivo principal avaliar o grau de satisfação relativamente aos serviços disponibilizados pela Ordem dos Nutricionistas**. A informação recolhida é fundamental para garantir que os serviços respondem às expectativas dos membros, permitindo a sua melhoria contínua.

O questionário esteve disponível entre 4 e 25 de julho de 2025, tendo sido divulgado através da *mailing list* institucional e a recolha de dados efetuada online a partir da plataforma de questionários da Ordem dos Nutricionistas (MachForm).

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Estrutura do Questionário

O questionário foi estruturado de forma a recolher informação relevante sobre a experiência e percepção dos membros relativamente aos serviços prestados pela Ordem dos Nutricionistas.

Para o efeito, incluíram-se questões destinadas a caracterizar o perfil dos participantes e a frequência de utilização dos serviços, bem como a identificar os principais meios e motivos de contacto com a instituição.

Foram igualmente avaliadas várias dimensões da qualidade do serviço, nomeadamente a disponibilidade e a celeridade na resposta, a clareza e adequação das informações prestadas, e a apreciação global relativamente ao desempenho dos serviços prestados pela Ordem.

No final, foi disponibilizado um espaço para comentários e sugestões, permitindo recolher contributos qualitativos complementares, essenciais para a identificação de oportunidades de melhoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015).

## 2.2. Divulgação e Destinatários

O questionário foi dirigido a todos os membros com inscrição ativa na Ordem dos Nutricionistas, assegurando uma amostra abrangente e representativa do universo profissional.

A sua divulgação foi efetuada através da *mailing list* institucional, garantindo que todos os destinatários receberam o convite para participação de forma direta e equitativa.

O inquérito esteve disponível entre os dias 4 e 25 de julho de 2025, sendo a recolha de dados realizada online, através da plataforma MachForm.

Este processo de divulgação e recolha permitiu assegurar a ampla participação dos membros e a transparência do procedimento, promovendo o envolvimento da comunidade profissional na avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.

## 2.3. Tratamento dos Dados

No que ao tratamento de dados diz respeito, foi prestada aos participantes, previamente ao preenchimento do questionário, a seguinte informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais:

"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 Formulário de Contacto disponível no LINK."

Os dados foram tratados com recurso ao Microsoft® Excel® e JASP (v 0.95). A análise de diferenças entre proporções e médias obtidas em cada ano de avaliação foi realizada recorrendo a testes não paramétricos devido às características das distribuições, tendo em conta um Intervalo de Confiança de 95%. A margem de erro dos resultados tendo em conta o tamanho das amostras é de 4% para 2024 e 2025, e de 3% para 2023.

## 3. RESULTADOS

### 3.1. Enquadramento

O presente capítulo tem como objetivo apresentar e analisar os resultados obtidos no âmbito do questionário de satisfação relativamente aos serviços disponibilizados pela Ordem dos Nutricionistas.

Esta análise inicia-se com uma **caracterização da amostra**, permitindo contextualizar o perfil dos respondentes e enquadrar os dados recolhidos. Posteriormente, procede-se à **avaliação dos principais indicadores de desempenho**, com vista a compreender o nível de satisfação e a percepção dos participantes relativamente aos serviços prestados pela Ordem.

Por fim, são abordados os **comentários e observações adicionais** partilhados pelos inquiridos, que complementam a análise quantitativa e oferecem uma visão mais aprofundada sobre as experiências, sugestões e áreas de melhoria identificadas.

#### 3.1.1. Caracterização Geral da Recolha de Dados

No âmbito do presente estudo, foram enviados 5.579 convites através da *mailing list* institucional, abrangendo todos os membros com inscrição ativa à data da recolha de dados.

Do total de contactos realizados, 922 membros responderam ao inquérito. Deste conjunto, 908 participantes manifestaram o seu consentimento para participar, enquanto 14 optaram por não aceitar os termos propostos.

Entre os 908 participantes que aceitaram, apenas foram consideradas respostas válidas aquelas provenientes de membros que efetivamente recorreram aos serviços da Ordem dos Nutricionistas, totalizando 519 respostas válidas.

### 3.1.2. Análise da Utilização dos Serviços

Como mencionado anteriormente, para a validação das respostas relativas à satisfação dos membros, foi necessário considerar apenas os **participantes que recorreram aos serviços da Ordem dos Nutricionistas pelo menos uma vez nos últimos doze meses**.

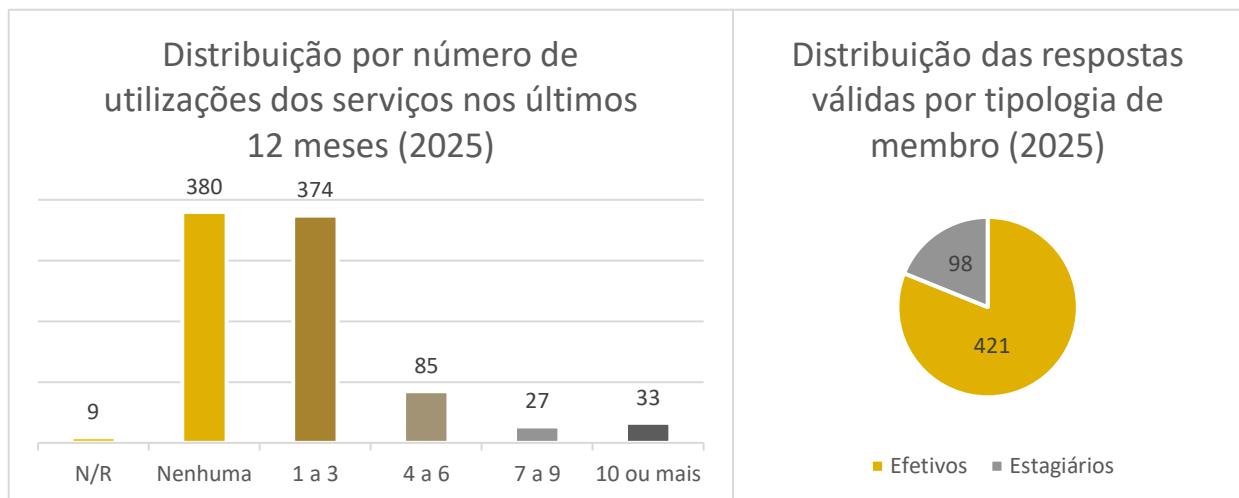
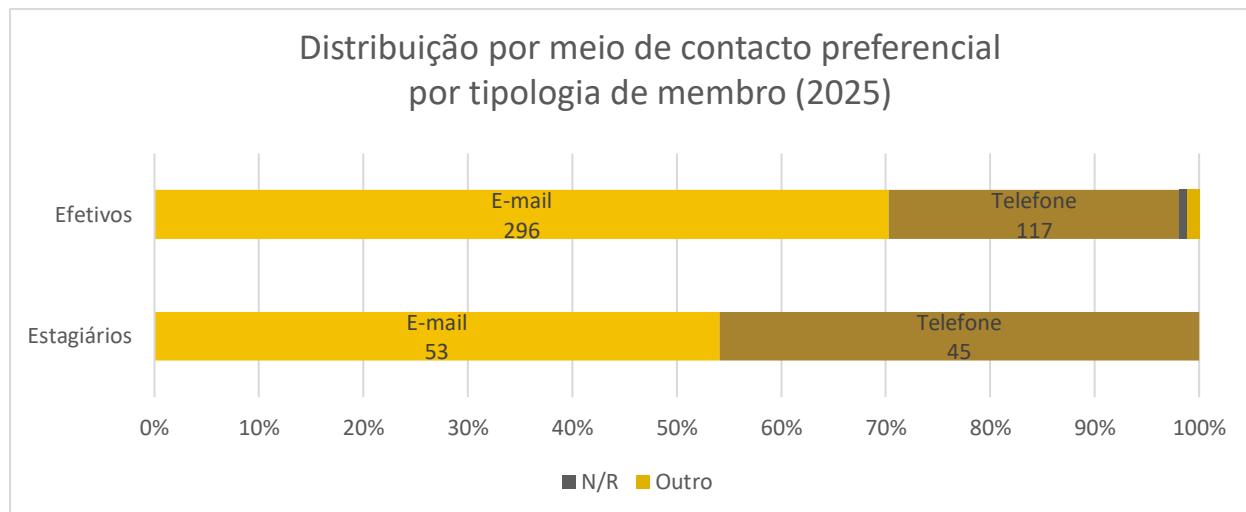


Gráfico 1 - Distribuição por número de utilizações dos serviços nos últimos 12 meses e das respostas válidas por tipologia de membro (2025)

Dos participantes que consentiram participar no inquérito, apurou-se que 380 (41,9%) não recorreram aos serviços no último ano, não sendo por isso incluídos na análise de satisfação. Dos restantes, 374 participantes (41,2%) referiram ter utilizado os serviços entre uma e três vezes, 85 (9,4%) entre quatro e seis vezes, 27 (3,0%) entre sete e nove vezes e 33 (3,6%) indicaram dez ou mais utilizações.

Assim, 519 membros (57,2%) declararam ter recorrido aos serviços da Ordem pelo menos uma vez no período em análise, constituindo o grupo de respostas válidas para a avaliação da satisfação.

Relativamente à tipologia dos membros que responderam validamente ao questionário, verificou-se que a maioria correspondia a membros efetivos (421 participantes, isto é, 81,1%), enquanto que 98 (18,9%) eram membros estagiários.



*Gráfico 2 - Distribuição por meio de contacto preferencial por tipologia de membro (2025)*

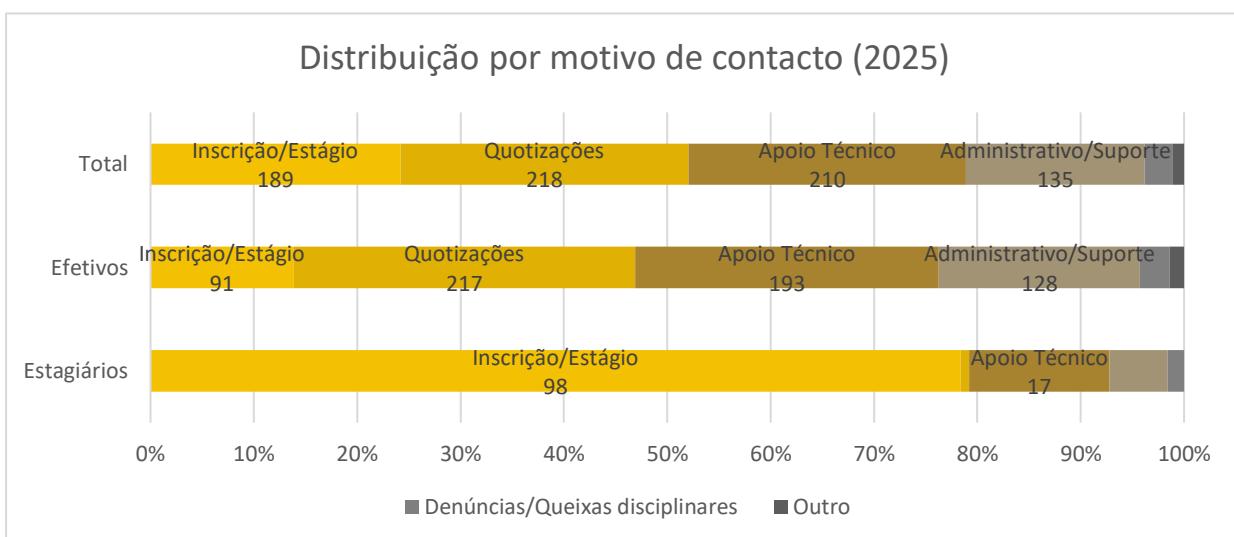
A análise ao **meio de contacto preferencial** revela diferenças interessantes entre membros efetivos e estagiários. Entre os **membros efetivos**, verifica-se uma clara preferência pelo **e-mail**, com 296 respostas (cerca de 70%), face às 117 respostas (aproximadamente 28%) que indicam o **telefone como meio preferido**. Esta tendência sugere uma valorização de formas de comunicação mais formais, estruturadas e que permitem manter um registo escrito das interações.

Já no caso dos **estagiários**, observa-se uma **distribuição mais equilibrada**, com 53 respostas (cerca de 54%) a favor do **e-mail** e 45 respostas (aproximadamente 46%) a indicar o **telefone**. Este resultado poderá refletir a procura de um contacto mais direto e personalizado, característica desta fase inicial de integração na organização.

Assim, o **contacto telefónico assume um peso mais relevante entre os estagiários** do que entre os membros efetivos, possivelmente por favorecer uma comunicação imediata e mais próxima.

A análise global dos **motivos de contacto** revela que a maioria das interações se concentra em torno de três grandes áreas: quotizações, apoio técnico e inscrição/estágio.

Do total, cerca de 28% dizem respeito a quotizações, 27% a questões técnicas e 24% a processos de inscrição/estágio. As restantes categorias, nomeadamente de apoio administrativo/suporte e denúncias/queixas disciplinares representam, respetivamente, 17% e cerca de 3% do total.



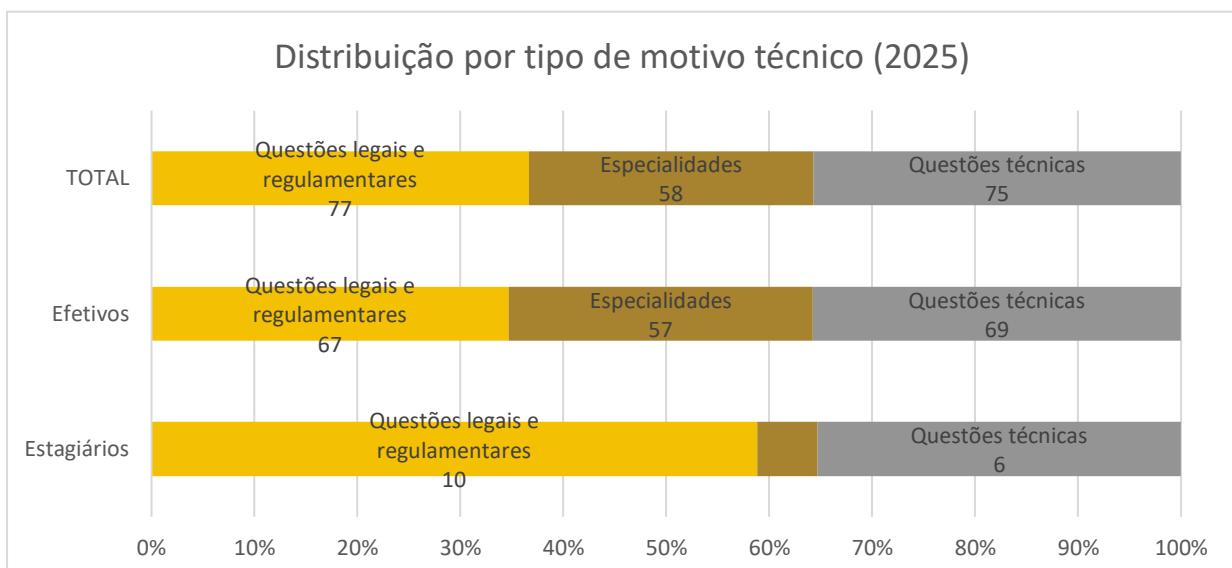
*Gráfico 3 - Distribuição por motivo de contactos (2025)*

Entre os **membros efetivos**, observa-se uma predominância clara dos contactos relacionados com **quotizações** (217 contactos, aproximadamente 33% do total deste grupo) e com o **apoio técnico** (193 contactos, cerca de 29%). Esta tendência reflete a maior estabilidade e maturidade profissional dos membros efetivos que tendem a procurar esclarecimentos sobre aspectos financeiros e técnicos relacionados com o exercício da atividade.

No caso dos **estagiários**, a situação é substancialmente diferente. Os contactos desta categoria concentram-se sobretudo na área de **inscrição e estágio**, que representa cerca de 78% do total. Este resultado é expectável, uma vez que os estagiários se

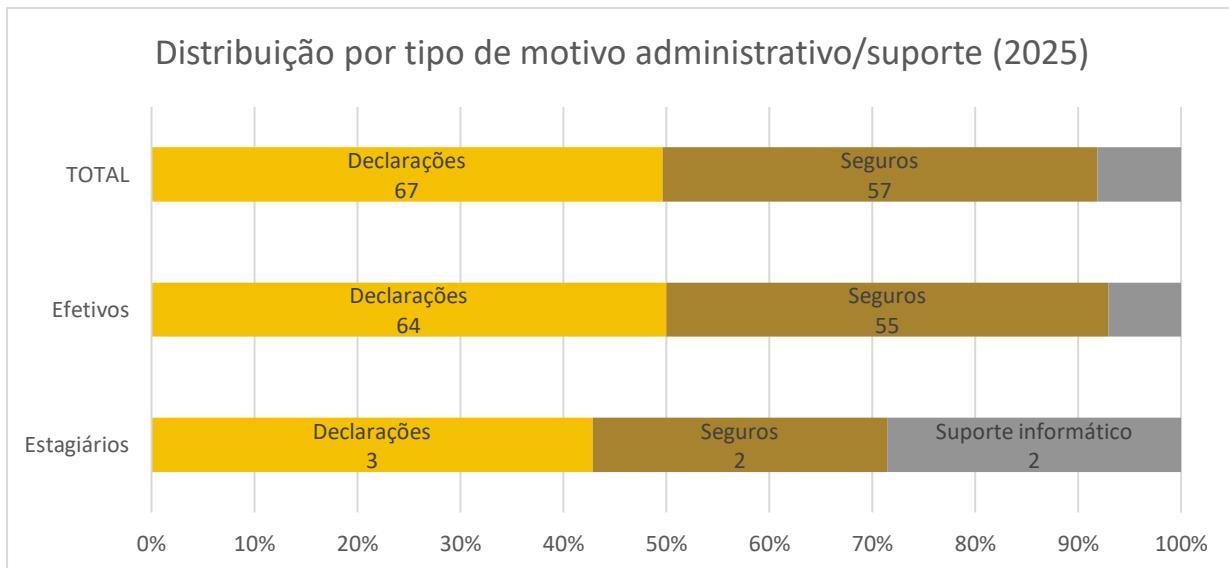
encontram numa fase inicial do percurso profissional e recorrem com maior frequência à instituição para esclarecer dúvidas sobre processos de inscrição, requisitos regulamentares e orientações de enquadramento.

No que respeita aos motivos de contacto classificados como técnicos e administrativos, observa-se que os **motivos técnicos** totalizaram 210 ocorrências (cerca de 27%), enquanto os **motivos administrativos e de suporte** somaram 135 (aproximadamente 17%).



*Gráfico 4 - Distribuição por tipo de motivo técnico (2025)*

Quanto aos **motivos técnicos**, verificou-se que a maioria dos contactos estavam associados a questões legais e regulamentares (37%) e questões técnicas propriamente ditas (35%).



*Gráfico 5 - Distribuição por tipo de motivo administrativo/suporte (2025)*

Relativamente aos **motivos administrativos e de suporte**, observou-se que as principais razões de contacto eram as **declarações** (aproximadamente 50%) e os **seguros** (cerca de 42%), sobretudo entre os membros efetivos.

### 3.2. Análise dos Indicadores de Desempenho

Nesta secção do relatório procedeu-se à **análise da evolução dos indicadores de desempenho**, tomando como referência os resultados obtidos nos anos de 2024 e 2025. Os participantes avaliaram cada indicador com base numa escala de satisfação de 1 a 5, em que a pontuação mais baixa (1) corresponde a “**Nada satisfeito**” e a mais elevada (5) a “**Totalmente satisfeito**”.

O objetivo desta análise é **identificar tendências, progressos e eventuais áreas de melhoria** no desempenho global dos serviços da Ordem dos Nutricionistas, possibilitando uma avaliação comparativa das percepções dos membros ao longo dos dois anos.

Deste modo, pretende-se compreender não apenas a evolução quantitativa dos indicadores, mas também as dinâmicas de satisfação e eficiência associadas ao funcionamento da instituição.

### 3.2.1. Disponibilidade dos Serviços

A disponibilidade dos serviços é um dos fatores centrais na percepção de qualidade e eficiência por parte dos membros da Ordem dos Nutricionistas. Garantir que os membros têm acesso rápido e eficaz às respostas e ao apoio necessário é essencial para o correto exercício da profissão, bem como para fortalecer a confiança na instituição.

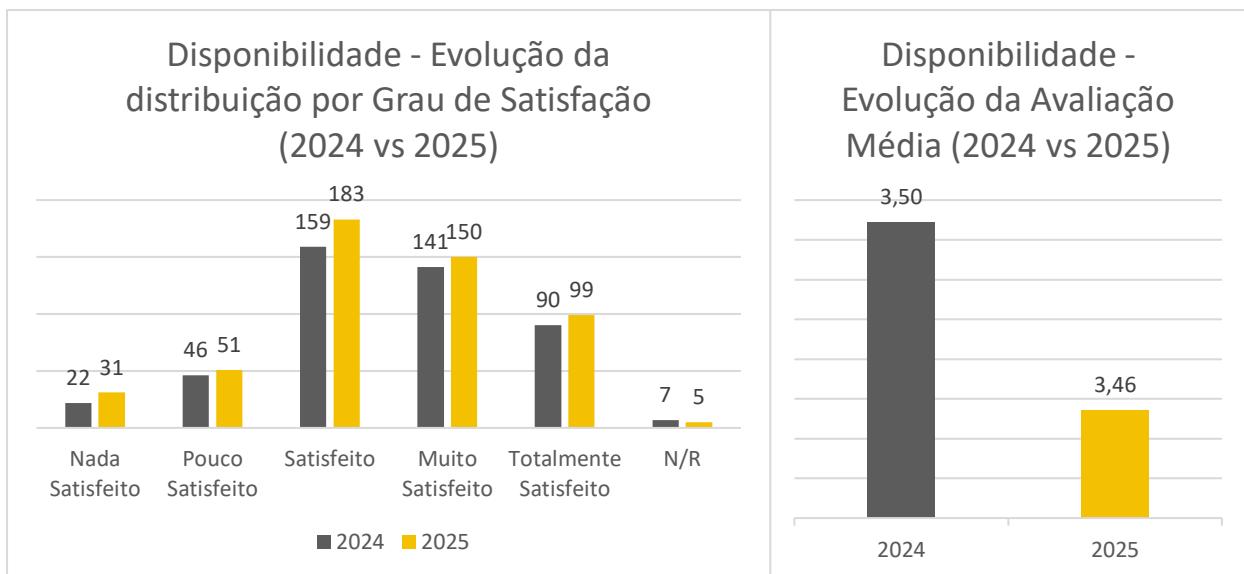


Gráfico 6 - Disponibilidade - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)

Verificou-se um ligeiro aumento no número de respostas nas categorias “Satisffeito” (de 159 para 183) e “Muito Satisffeito” (de 141 para 150), demonstrando uma percepção globalmente positiva da disponibilidade dos serviços da Ordem dos Nutricionistas face ao ano transato. Também a categoria “Totalmente Satisffeito” registou-se um crescimento moderado (de 90 para 99), reforçando a presença de um grupo de membros com níveis elevados de satisfação.

Por outro lado, observou-se um **pequeno aumento** nas respostas menos favoráveis, “**Nada Satisfeito**” (de 22 para 31) e “**Pouco Satisfeito**” (de 46 para 51), o que indica que, embora a maioria dos participantes avalie positivamente a disponibilidade, persistem algumas percepções de insatisfação que merecem atenção.

A avaliação média deste indicador apresenta uma **variação negativa**, passando de 3,50 (2024) para 3,46 (2025). No entanto, esta evolução revela, ainda assim, uma **tendência de estabilidade** deste indicador.

### 3.2.2. Processo de Resposta

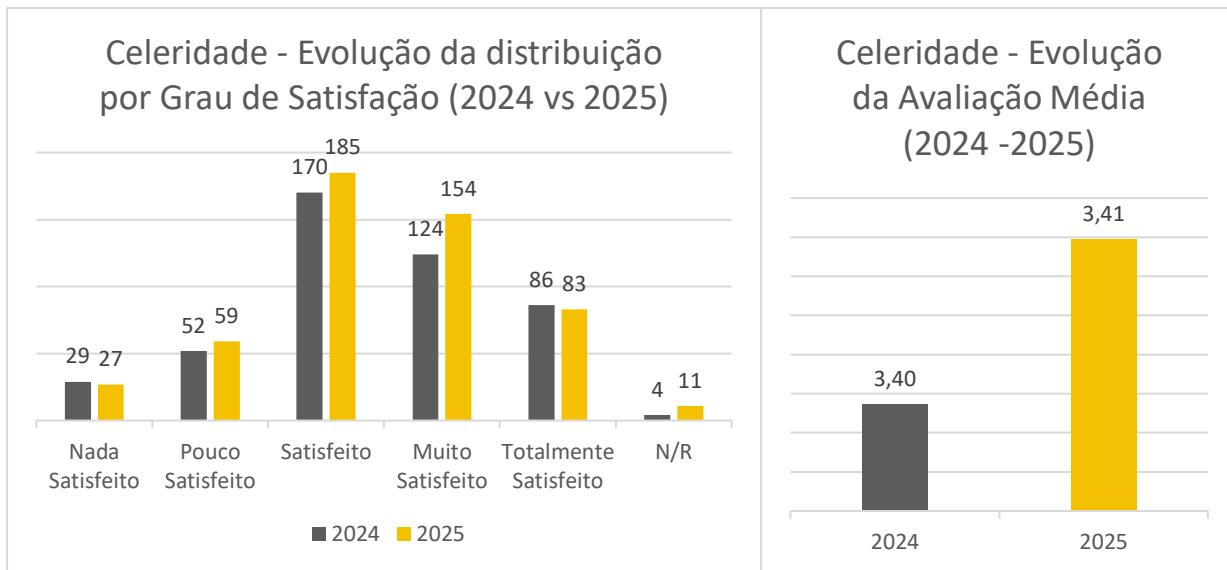
Os indicadores de desempenho associados ao processo de resposta permitem **avaliar a qualidade e eficácia** com que os serviços da Ordem dos Nutricionistas **atendem os pedidos e necessidades** dos membros.

Nesta análise são considerados quatro **indicadores principais**: a **celeridade** de resposta, que reflete a rapidez com que os pedidos são tratados; a **clareza** da resposta, que avalia a compreensão e objetividade das informações fornecidas; a **adequação** da resposta, que se centra na pertinência e utilidade das soluções apresentadas; e a **avaliação global**, que sintetiza a percepção geral dos participantes sobre o processo de resposta.

#### 3.2.2.1. Celeridade

A avaliação da **celeridade** de resposta é essencial para compreender a eficiência dos serviços prestados, uma vez que a **rapidez no atendimento** impacta diretamente a satisfação dos membros e a eficácia do apoio disponibilizado pela Ordem.

## RELATÓRIO - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS | 2025



*Gráfico 7 - Celeridade - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)*

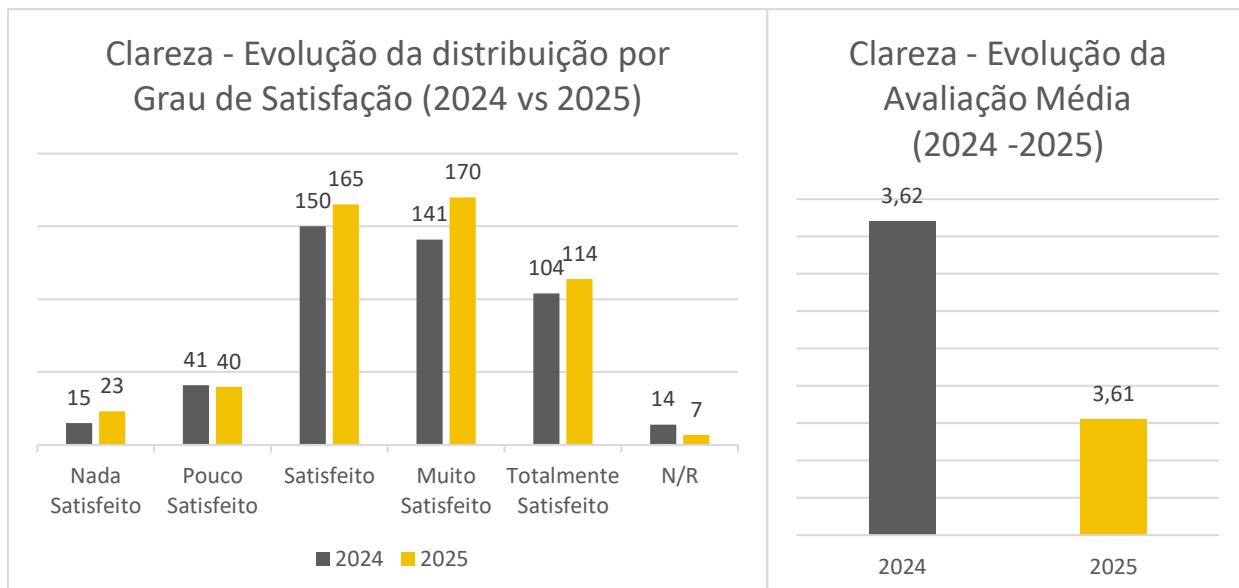
Neste sentido, relativamente a este indicador, observa-se uma **evolução ligeiramente positiva entre 2024 e 2025**. Em termos de distribuição por grau de satisfação, o número de participantes que se mostraram “Satisffeitos” aumentou (de 170 para 185), e os que se consideraram “Muito satisfeitos” também subiram (de 124 para 154). Já a categoria de “Totalmente satisfeitos” sofreu uma pequena redução (de 86 para 83).

No lado das insatisfações, o número de participantes que indicaram estar “Nada satisfeitos” diminuiu ligeiramente (de 29 para 27), enquanto os que optaram por “Pouco satisfeito” subiram (de 52 para 59).

A avaliação média reflete esta tendência globalmente positiva, passando de 3,40 (2024) para 3,41 (2025), indicando uma estabilidade na percepção da celeridade das respostas.

### 3.2.2.2. Clareza

A clareza da resposta representa um parâmetro importante na avaliação da eficácia comunicacional, uma vez que a estruturação clara e objetiva da informação facilita a compreensão, promove a transparência e reforça a credibilidade institucional.



*Gráfico 8 - Clareza - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)*

Observou-se uma evolução globalmente positiva entre 2024 e 2025. Verificando-se um aumento nas categorias de maior satisfação, com destaque para o crescimento dos participantes que se declararam “Muito Satisfetos” (de 141 para 170), bem como uma subida nas categorias “Satisfetos” (de 150 para 165) e “Totalmente Satisfeto” (de 104 para 114). Estes resultados sugerem uma percepção mais favorável quanto à clareza da comunicação.

Por outro lado, registou-se um ligeiro aumento no número de participantes “Nada Satisfetos” (de 15 para 23), embora este grupo continue a representar uma minoria. A categoria “Pouco Satisfeto” manteve-se praticamente inalterada (de 41 para 40).

Apesar desta evolução positiva nas categorias superiores de satisfação, a avaliação média apresentou uma ligeira descida, passando de 3,62 (2024) para 3,61 (2025). Esta variação mínima sugere que, embora o número de respostas mais positivas tenha aumentado, a distribuição geral manteve-se relativamente estável.

### 3.2.2.3. Adequação

A avaliação da adequação da resposta permite entender até que ponto os serviços prestados correspondem às expectativas e necessidades dos utilizadores reforçando a obrigação de disponibilizar respostas de qualidade aos membros.

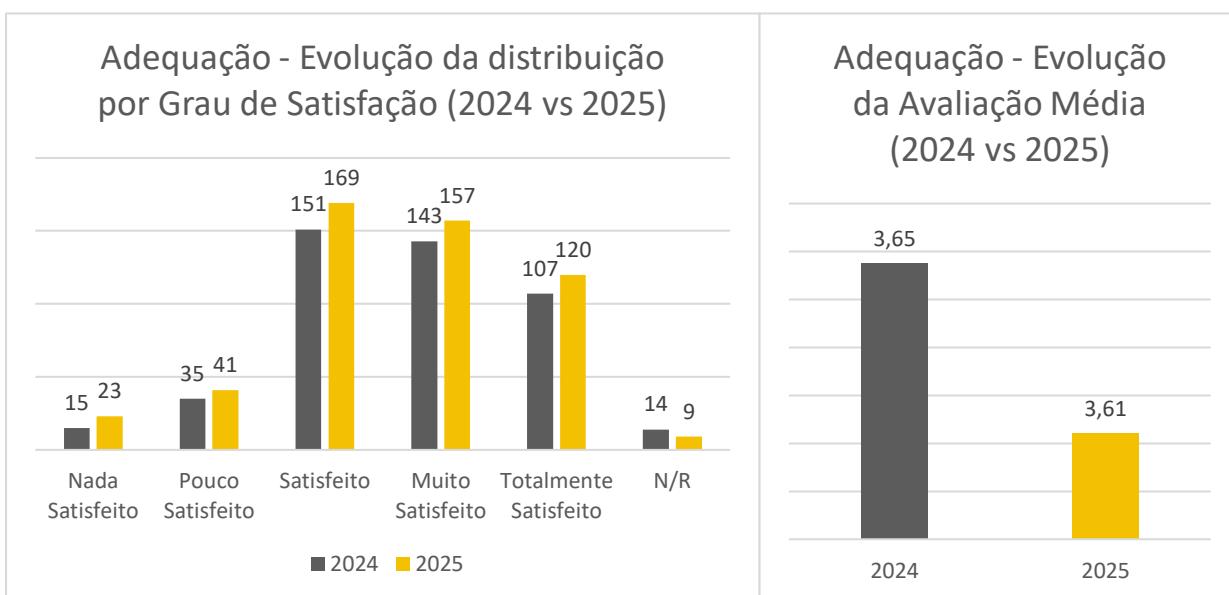


Gráfico 9 - Adequação - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)

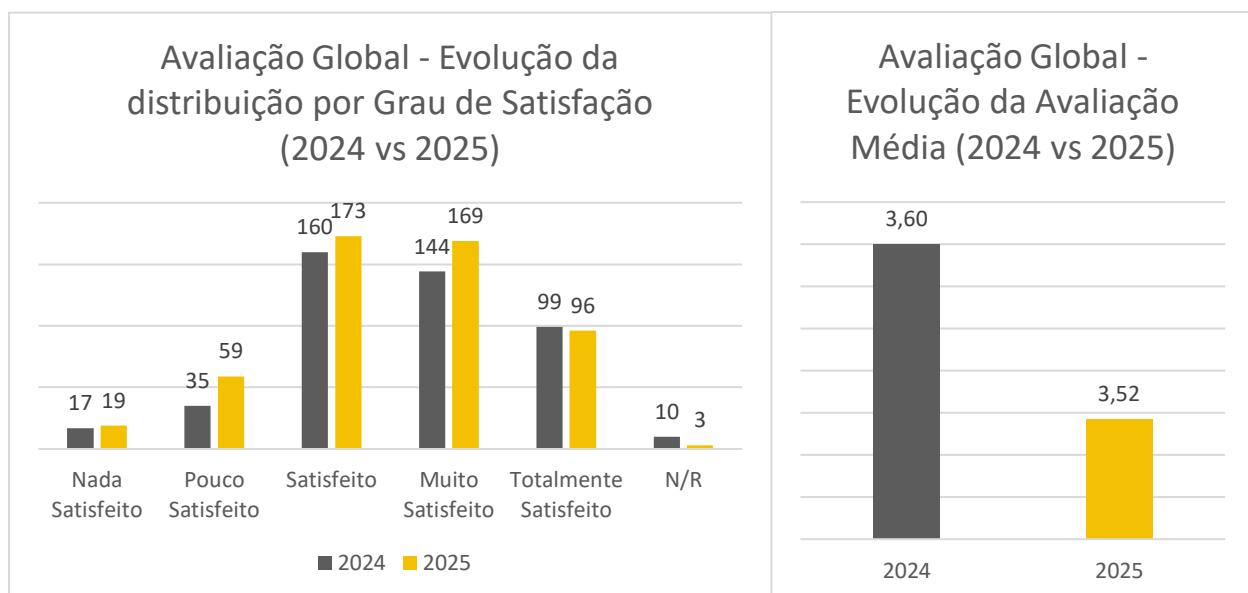
A análise comparativa entre 2024 e 2025 evidencia uma evolução globalmente estável, com algumas variações na distribuição dos graus de satisfação. Em 2025, observou-se um ligeiro aumento nas respostas menos positivas, nomeadamente nas categorias “Nada Satisffeito” (de 15 para 23) e “Pouco Satisffeito” (de 35 para 41).

Por outro lado, as categorias intermédias e superiores registaram tendências positivas. As categorias “Satisffeito” (de 151 para 169) e “Muito Satisffeito” (de 143 para 157) aumentaram o número de respostas, revelando uma consolidação das percepções favoráveis. Destaca-se ainda o crescimento de “Totalmente Satisffeito” (de 107 para 120).

Apesar dessas evoluções positivas, a avaliação média apresentou uma ligeira descida, passando de 3,65 (2024) para 3,61 (2025). Embora a diferença seja mínima, sugere que as respostas menos satisfeitas tiveram um impacto marginal na média geral, equilibrando o aumento registado nas categorias mais elevadas.

### 3.2.2.4. Avaliação Global

A avaliação global do processo de resposta é um indicador-chave para compreender a percepção dos utilizadores relativamente à forma como as respostas são prestadas, de um modo geral, permitindo avaliar de forma abrangente a eficácia do processo.



*Gráfico 10 - Avaliação global - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)*

Em termos globais, os resultados de 2025 revelam uma ligeira diminuição na satisfação média, que passou de 3,60 (2024) para 3,52 (2025). Esta variação, embora pouco expressiva, indica uma tendência de redução na percepção positiva global do processo de resposta.

Analisando a distribuição dos graus de satisfação, observa-se um aumento nas respostas menos positivas: “Pouco Satisffeito” (de 35 para 59) e “Nada Satisffeito” (de 17 para 19). Em contrapartida, as categorias “Satisffeito” (de 160 para 173) e “Muito Satisffeito” (de 144 para 169) registaram um crescimento, sugerindo que a maioria dos utilizadores continua a reconhecer qualidade no processo. No entanto, a ligeira redução dos “Totalmente Satisffeitos” (de 99 para 96) poderá ter contribuído para a descida da média geral.

Em síntese, os resultados de 2025 evidenciam estabilidade global na percepção do processo de resposta, ainda que com uma ligeira diminuição na avaliação média de 3,60 (2024) para 3,52 (2025).

A melhoria na celeridade é um sinal positivo, mas a descida nos indicadores de clareza e adequação indica a necessidade de reforçar a qualidade comunicacional e a pertinência das respostas, de forma a recuperar e consolidar os níveis de satisfação global nos próximos ciclos de avaliação.

### 3.2.3. Informação disponibilizada na Página Eletrónica

Uma página eletrónica clara e intuitiva contribui para reforçar a confiança dos utilizadores, promovendo uma experiência positiva e eficiente. A organização lógica da informação permite que cada utilizador encontre rapidamente o que procura, reduzindo o tempo de pesquisa e aumentando a satisfação global.

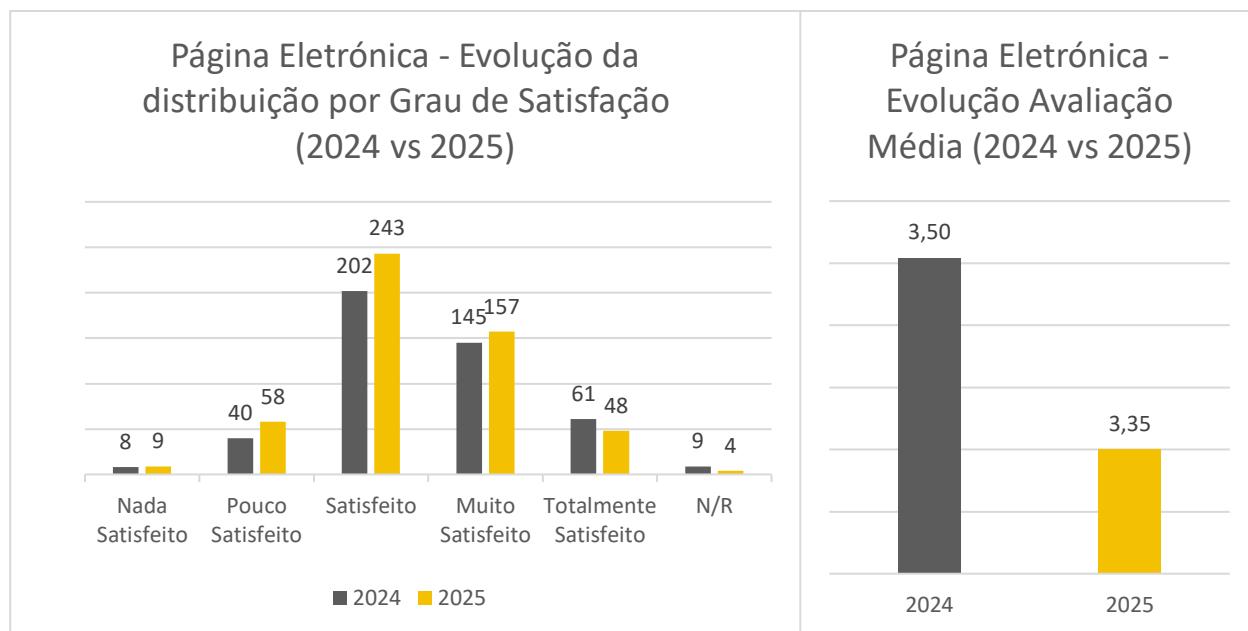


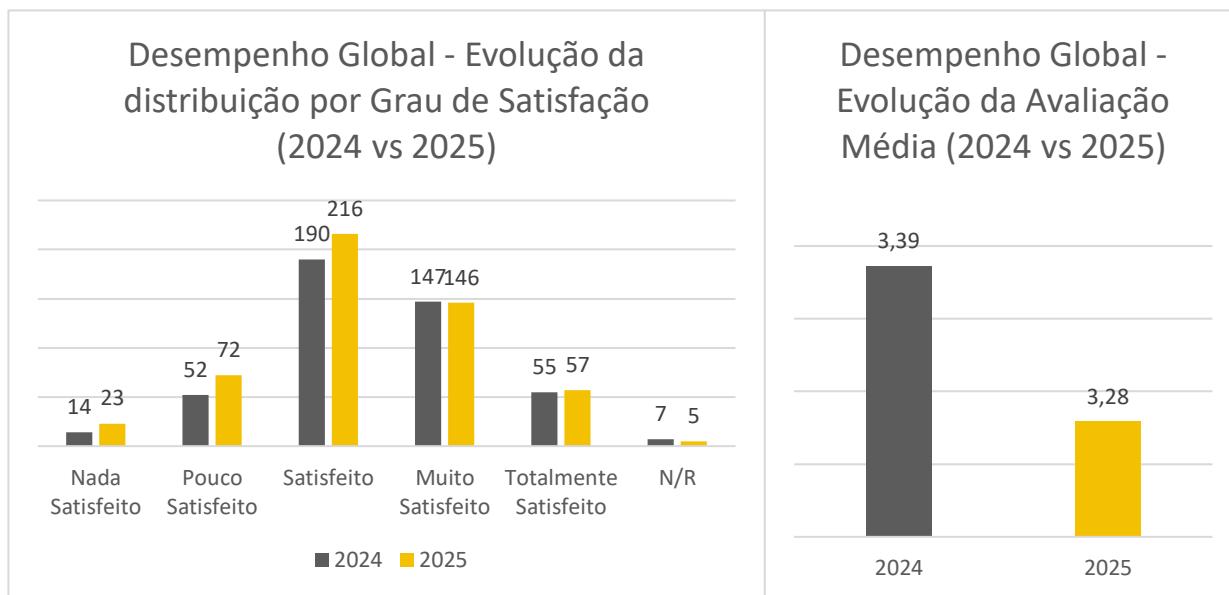
Gráfico 11 - Página Eletrónica - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)

No que respeita à avaliação da satisfação dos utilizadores relativamente à organização e clareza da informação disponibilizada na página eletrónica da Ordem dos Nutricionistas, entre 2024 e 2025, observa-se uma ligeira variação nos diferentes níveis de apreciação. Verifica-se um aumento no número de respostas nas categorias “Satisffeito” (de 202 para 243) e “Muito Satisffeito” (de 145 para 157), o que revela um reforço das percepções positivas em relação à página. Contudo, registou-se uma diminuição na categoria “Totalmente Satisffeito” (de 61 para 48), bem como um ligeiro aumento no grupo “Pouco Satisffeito” (de 40 para 58).

Quanto à avaliação média passou de 3,50 (em 2024) para 3,35 (em 2025), o que indica uma ligeira descida no nível de satisfação. Apesar de a maioria dos utilizadores continuar a demonstrar uma opinião favorável, esta redução sugere a necessidade de identificar possíveis aspectos a melhorar.

### 3.2.4. Desempenho Global dos Serviços

Um bom desempenho dos serviços é essencial para garantir a satisfação e a confiança dos utilizadores. Serviços eficientes, acessíveis e de qualidade refletem-se não só na percepção positiva dos membros, mas também na credibilidade e na imagem da instituição. O acompanhamento regular dos níveis de satisfação permite identificar áreas de melhoria e reforçar práticas que contribuem para um serviço público mais eficaz e orientado para as necessidades reais dos utilizadores.



*Gráfico 12 - Desempenho global - Evolução da distribuição por grau de satisfação e da avaliação média (2024 vs 2025)*

No que respeita à evolução do **desempenho global dos serviços**, entre 2024 e 2025, observa-se um comportamento misto nos diferentes níveis de satisfação. As categorias “Satisfeto” e “Totalmente Satisfeto” registaram uma ligeira subida (de 190 para 216 e de 55 para 57, respetivamente), o que indica uma manutenção de percepções positivas entre a maioria dos inquiridos. No entanto, verificou-se um aumento significativo das respostas “Nada Satisfeto” (de 14 para 23) e “Pouco Satisfeto” (de 52 para 72), sugerindo um crescimento do grupo de utilizadores menos satisfeitos. A categoria “Muito Satisfeto” manteve-se praticamente inalterada (147 em 2024 e 146 em 2025).

Esta distribuição traduz-se numa **redução da avaliação média**, que passou de 3,39 (em 2024) para 3,28 (em 2025), refletindo uma ligeira diminuição da satisfação global. Assim, o desempenho global mantém-se satisfatório, mas a tendência de queda na média e o aumento dos níveis de insatisfação reforçam a importância de um trabalho contínuo de melhoria, centrado na qualidade, na eficiência e na satisfação dos membros.

### 3.3. Comentários e Observações

No âmbito da análise qualitativa do questionário de satisfação, foram consideradas as observações redigidas pelos participantes, permitindo obter uma visão mais aprofundada das suas percepções e sugestões. Estas contribuições foram agrupadas em categorias temáticas, de forma a identificar padrões e áreas de melhoria prioritárias, nomeadamente nas dimensões de Formação e Desenvolvimento Profissional, Comunicação e Eficiência, Apoio e Valorização dos Profissionais, Regulação e Fiscalização, e Comentários Específicos.

#### A. Formação e Desenvolvimento Profissional

Foram várias as observações relacionadas com as ações de formação promovidas pela Ordem. Destacam-se pedidos de formações gratuitas ou a preços mais acessíveis, especialmente para membros efetivos e estagiários, tendo sido expressas críticas relativamente aos custos elevados atualmente praticados.

Houve ainda sugestões relativas à melhoria dos horários das formações (preferência por horários pós-laborais) e à possibilidade de acesso posterior às gravações das sessões.

Alguns respondentes referiram a necessidade de atualizar os conteúdos dos cursos e de tornar a oferta formativa mais apelativa e adaptada à realidade profissional, salientando a importância de uma abordagem mais moderna/atual e integrativa na nutrição.

## B. Comunicação e Eficiência

Diversos comentários incidiram sobre dificuldades de comunicação com a Ordem, nomeadamente no atendimento telefónico, que é descrito como difícil ou inacessível, e na troca de informação por email ou correio, com referência a situações de moradas desatualizadas.

Foi também apontada a necessidade de melhorar a clareza e a eficácia da comunicação institucional, com alguns membros a referirem respostas pouco esclarecedoras ou padronizadas.

Adicionalmente, foram feitas observações sobre a plataforma e o site, referindo-se a informação dispersa, pouco clara ou desatualizada, sugerindo-se uma maior usabilidade, modernização e organização dos conteúdos.

## C. Apoio e Valorização dos Profissionais

Um número significativo de respostas destacou a percepção de falta de valorização da profissão e de apoio efetivo aos nutricionistas.

Os inquiridos referiram o desejo de uma maior intervenção pública e política da Ordem na defesa dos interesses dos nutricionistas, incluindo temas como a prescrição de análises, a inclusão da nutrição no âmbito da saúde fiscalmente dedutível, o reconhecimento no SNS e a melhoria das condições salariais.

Houve também comentários sobre a necessidade de maior equidade no acesso à Ordem, nomeadamente entre profissionais formados em Portugal e candidatos provenientes da União Europeia.

#### D. Regulação e fiscalização

Vários membros manifestaram preocupação com a falta de fiscalização da prática ilegal da profissão, sobretudo nas redes sociais, apontando este aspecto como um fator que prejudica a credibilidade da classe profissional.

Surgiram ainda críticas quanto à exigência e à subjetividade dos processos de estágio e provas de admissão, com apelos a uma revisão dos critérios e à uniformização das práticas de avaliação.

#### E. Comentários Específicos

Alguns comentários focaram aspectos muito particulares, como a lentidão na emissão de documentos, o desejo de maior colaboração internacional entre ordens profissionais, ou questões técnicas relativas aos seminários de Ética e Deontologia.

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.

## 4. CONCLUSÕES

A análise dos resultados do questionário de satisfação de 2025, em comparação com o ano anterior, permite concluir que a **perceção global dos membros da Ordem dos Nutricionistas se mantém positiva**, ainda que com ligeiras oscilações em alguns indicadores. As médias obtidas situam-se entre 3,28 e 3,61 pontos, refletindo uma avaliação favorável, mas que evidencia espaço para melhoria. O nível de satisfação global permanece elevado, mantendo-se acima dos 80%, o que revela uma apreciação consistente do desempenho da Ordem, mesmo num contexto de exigências crescentes por parte dos profissionais.

Em síntese, a análise dos resultados evidenciam os serviços prestados pela Ordem globalmente bem avaliados, mas que **enfrentam desafios importantes** nas áreas da comunicação, eficiência, apoio ao desenvolvimento profissional e fiscalização. Torna-se essencial reforçar a comunicação personalizada e a clareza da informação institucional, modernizar os canais digitais, diversificar e atualizar a oferta formativa, e afirmar de forma mais expressiva o papel da Ordem na defesa da profissão e na valorização dos nutricionistas.

A continuidade de um trabalho próximo, responsável e orientado para as necessidades reais dos membros será determinante para consolidar a confiança na Ordem dos Nutricionistas, reforçando o seu papel enquanto estrutura de representação, apoio e regulação profissional, promotora da qualidade e credibilidade da prática da nutrição em Portugal.

