

# RELATÓRIO

## **Avaliação da Satisfação e Necessidades do Utilizador da Tabela da Composição de Alimentos**



## ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	1
2. INSTRUMENTO.....	2
3. METODOLOGIA .....	3
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	4
5. CONCLUSÃO .....	13

## **1. NOTA INTRODUTÓRIA**

Este relatório tem como objetivo reportar os resultados mais relevantes da aplicação do questionário de avaliação da satisfação e necessidades dos utilizadores da Tabela da Composição de Alimentos (TCA) face aos dados atualmente existentes na mesma. Este trabalho insere-se nos referenciais do Grupo de Trabalho dos Utilizadores (GTU) do programa PortFIR.

## 2. INSTRUMENTO

Nas várias reuniões do GTU foi desenvolvido um questionário cuja aplicação, junto de alguns utilizadores da atual tabela de alimentos, teve como objetivo conhecer a sua satisfação face à utilização da referida tabela e, paralelamente, determinar quais as necessidades mais prementes, em termos de informação, a disponibilizar futuramente na TCA.

Numa primeira fase foi efetuado o pré-teste ao referido questionário e da análise crítica dos resultados/identificação das suas fragilidades resultou uma versão final onde foram, ainda, contempladas as sugestões produzidas pelo Grupo Operacional Consultivo (GOC) (figura 1) e ao qual passamos a designar como instrumento.

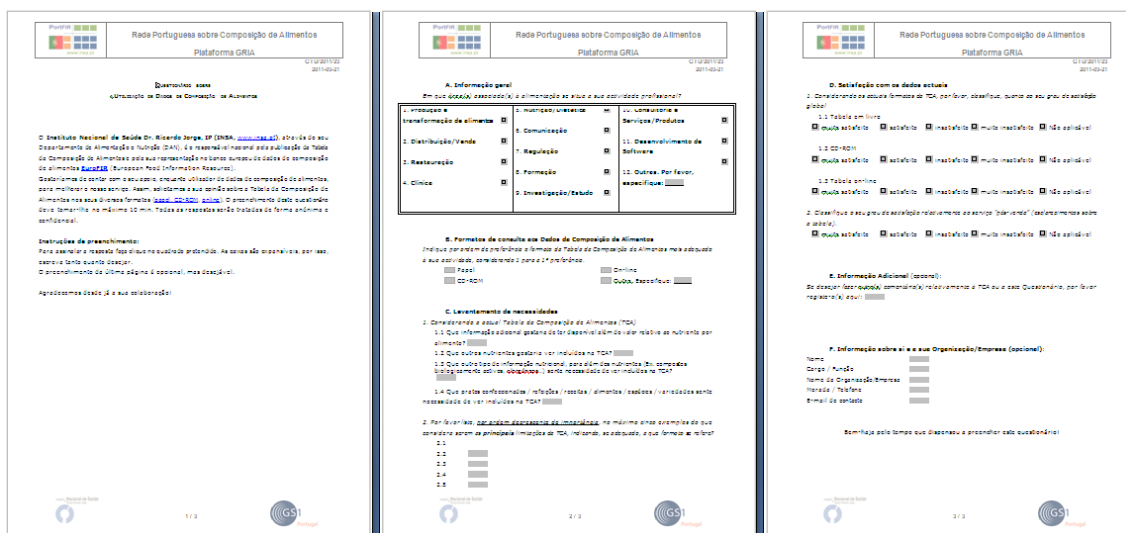


Figura 1: Instrumento final aplicado aos utilizadores.

O instrumento era composto por 6 partes:

- A. Informação geral: área de atividade profissional
- B. Formatos de consulta aos dados da TCA
- C. Levantamento de necessidades
- D. Satisfação do utilizador
- E. Informação adicional (opcional)
- F. Identificação (opcional)

### 3. METODOLOGIA

O instrumento de recolha de dados foi disponibilizado para resposta *on-line*, através do software livre LimeSurvey®, tendo a recolha de dados decorrido no período entre julho e outubro de 2011. A divulgação do instrumento (link para resposta) foi feita junto dos utilizadores ou compradores da TCA, pelo INSA e pelas associações profissionais, empresas e outras entidades pertencentes à rede PortFIR, através dos contatos das respetivas bases de dados.

Os dados recolhidos foram tratados e estudados com recurso ao Microsoft Excel®, uma vez que o software LimeSurvey®, para além de oferecer análise estatística com base nos resultados do questionário, permite a exportação dos dados para aquele formato, possibilitando a realização de uma análise mais profunda.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a aplicação do instrumento *on-line* a amostra total obtida no final do período de recolha de dados foi de 187 participantes, não sendo possível quantificar a taxa de participação que lhe é correspondente, uma vez que a divulgação foi feita por diversas entidades e membros PortFIR e o carácter confidencial das suas bases de dados não permite quantificar a população alvo (n).

É importante que, em próximas edições deste estudo e, igualmente, em novos questionários que se realizem no âmbito do PortFIR por outros Grupos de Trabalho, seja garantido o conhecimento concreto da população alvo abrangida, o que pode ser conseguido com o registo do número total de indivíduos a quem foi dado acesso ao respetivo instrumento e indicando, no próprio, que o mesmo só deve ser respondido uma única vez pela mesma pessoa. Ainda assim, existe a possibilidade ocorrerem questionários duplicados, no entanto, esta situação pode ser contornada com a obrigatoriedade de indicação do nome ou *email* do respondente.

No presente questionário a taxa de resposta às diversas perguntas variou em função das mesmas, sendo que, dos 187 participantes que compunham a amostra, 62% (116) responderam de forma completa e 38% (71) de forma incompleta.

Relativamente à parte A do questionário **“Informação geral: área de atividade profissional”** observou-se que 53% dos utilizadores apresentavam atividade profissional nas áreas: “Nutrição/ /Dietética” (26,9%), “Investigação/estudo” (14,5%) e “Clínica” (11,5%). Na figura 2 é possível verificar a distribuição dos utilizadores por áreas de atividade profissional.



Figura 2: Atividade profissional dos utilizadores da TCA.

Em relação à parte B do instrumento de avaliação **“Formatos de consulta aos dados da TCA”**, verificou-se que existiu uma variação no número de respondentes à ordenação dos formatos por escala decrescente de preferência. Assim, à escolha como 1ª opção de preferência responderam 184 participantes, ou seja, 98,4% do total da amostra, e às escolhas como 2ª e 3ª opção responderam, respetivamente, 179 e 154 utilizadores, o que corresponde a 95,7% e 82,4% dos 187 participantes no instrumento. No que se refere, concretamente, à preferência do formato da TCA, a maioria dos utilizadores escolheu como primeira opção o formato *On-line*, como segunda opção o formato CD-rom e como terceira o formato Papel. A distribuição total das opções dos utilizadores pode ser verificada na figura 3.

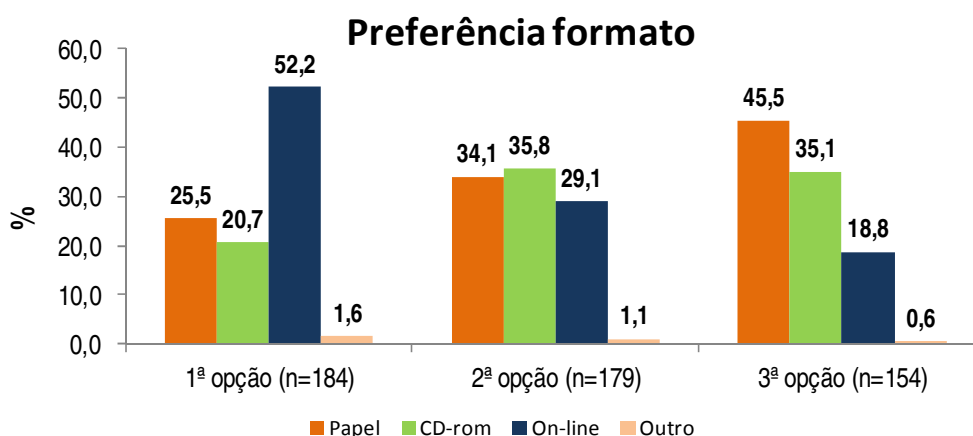
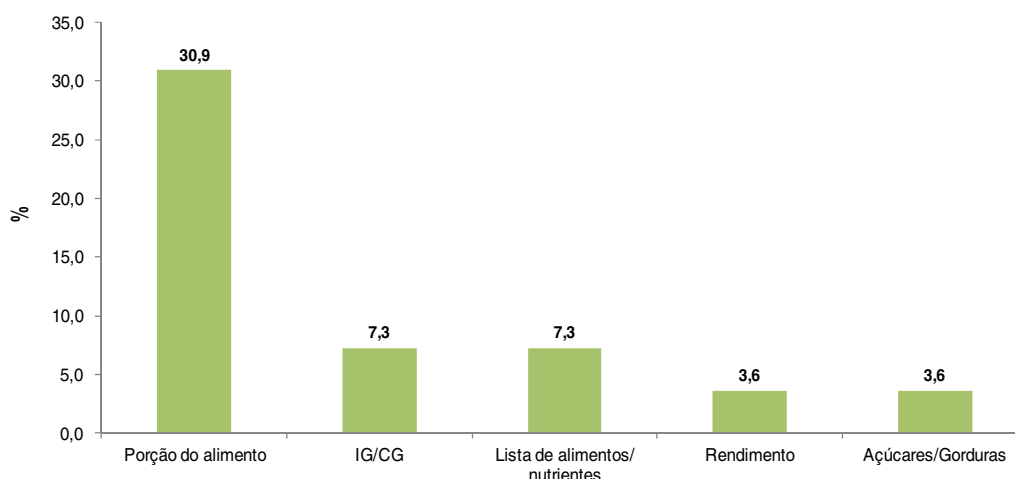


Figura 3: Preferências pelo formato da TCA.

Na parte C do instrumento, em **“Levantamento de necessidades”**, verificou-se que os utilizadores quando questionados sobre **“que informação adicional gostaria de ter disponível além do valor relativo ao nutriente por alimento?”**, 31,0% (58) responderam à questão e 69,0% (129) não o fizeram. No entanto, para um maior rigor na análise, só se considera o contributo de 55 participantes, dado que foram excluídas 3 respostas que não acrescentam valor ao estudo (ex.: *“considero bastante completa”*, *“não me recordo de nada em particular”*, *“sim, sim, está perfeita”*). Deste modo, no total, 132 respondentes (70,6%) não sentem e/ou não manifestaram ter a referida necessidade de informação adicional.

Dos respondentes “válidos”, 30,9% (17) identificou a “porção do alimento” como informação preferencial, 7,3% (4) indicou o índice glicémico/carga glicémica do alimento e, igualmente, 7,3% (4) referiu a necessidade de uma lista mais completa em alimentos crus e confeccionados e nutrientes correspondentes (figura 4), no entanto esta resposta seria mais adequada à questão **“Que pratos confeccionados/refeições/receitas/alimentos/espécies/variedades sente necessidade de ver incluídos na TCA?”** (colocada posteriormente).



**Figura 4:** Informação adicional a ser disponibilizada na TCA, além do valor relativo a nutriente por alimento (n=55).

Prosseguindo na análise à parte C do instrumento, verificou-se que à questão **“Que outros nutrientes gostaria ver incluídos na TCA?”**, responderam 47 participantes utilizadores da TCA, ou seja 25% do total da amostra, no entanto, só foram consideradas 44 respostas (excluíram-se as seguintes: “-”, “está completa”, “as que existem são suficientes”).

Os respondentes com “contributos válidos” identificaram com maior frequência relativa os ácidos gordos n3 e n6 (25,0%/11), a composição nutricional nas diferentes frações de fibra (solúvel e insolúvel) (18,2%/8) e as vitaminas (15,9%/7). Outros nutrientes, igualmente, muito referidos ou

identificados pelos respondentes, como uma informação necessária em relação à composição nutricional dos alimentos, foram os aminoácidos essenciais e o cobre (figura 5).

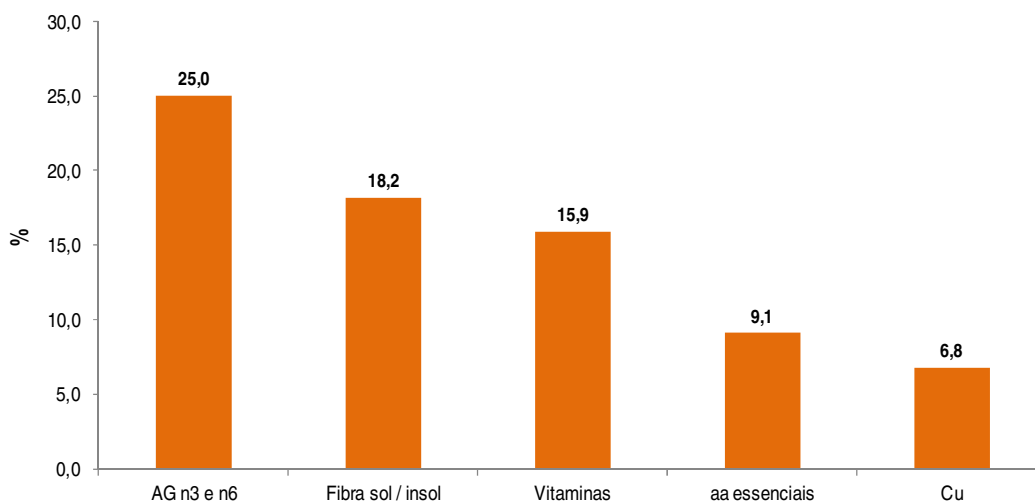


Figura 5: Outros nutrientes a incluir na TCA (n=44).

Em relação à avaliação das necessidades do utilizador face à TCA existente, os participantes quando questionados relativamente a “**Que outro tipo de informação nutricional, para além dos nutrientes (Ex: compostos biologicamente ativos, alergêneos...) sente necessidade de ver incluídos na TCA?**”, 71 (38% do total da amostra) responderam à questão, tendo-se validado apenas o contributo de 66 respondentes, que identificaram os alergêneos alimentares (50,0%/33), a composição em fitoquímicos/compostos bioativos (15,2%/10) e os antioxidantes (12,1%/8), com maior taxa de resposta. De referir, ainda, que vários utilizadores indicaram ter necessidade em informação relativa à presença de cafeína e contaminantes nos alimentos (figura 6).

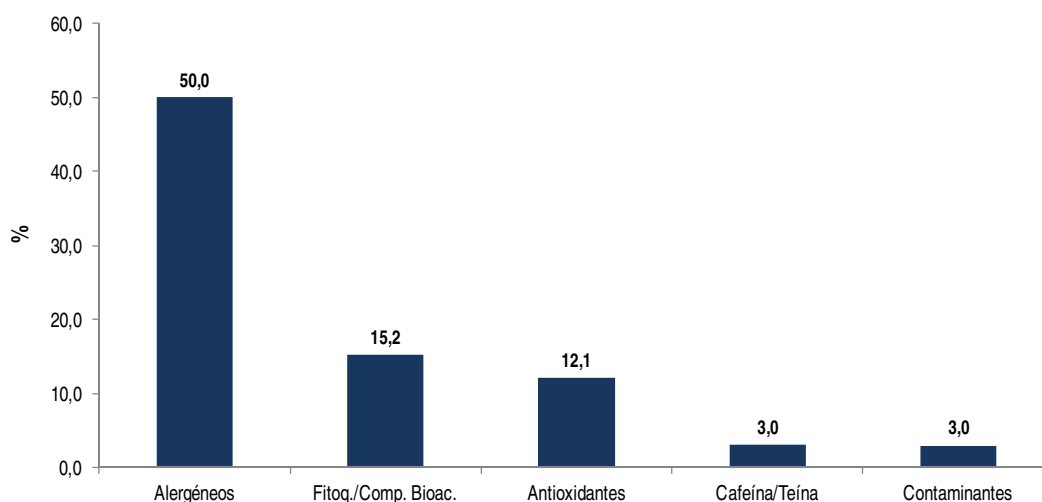
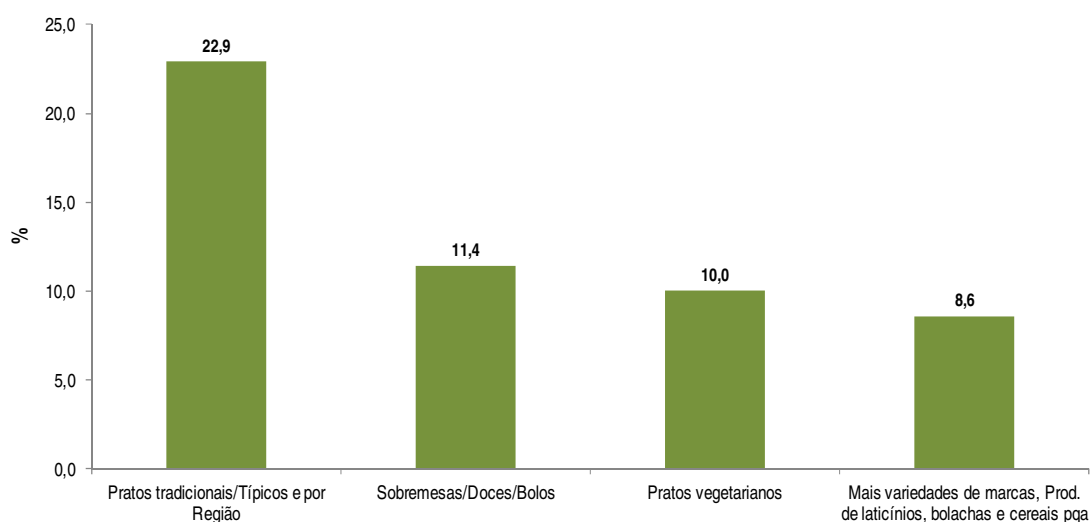


Figura 6: Outro tipo de informação adicional, para além dos nutrientes, a ser incluída na TCA (n=66).


À questão, “**Que pratos confeccionados/refeições/receitas/alimentos/espécies/variedades sente necessidade de ver incluídos na TCA?**” (Parte C), responderam 71 participantes, isto é, 38% da amostra. Tal como se procedeu em questões anteriores, os contributos “sem valor” foram excluídos, o que neste caso correspondeu a apenas 1 resposta.

Os respondentes identificaram com maior frequência relativa os “Pratos tradicionais/típicos e por região” (22,9%/16), uma maior variedade de sobremesas/doces/bolos (11,4%/8) e uma maior variedade de pratos vegetarianos (10,0%/7). Foi, ainda, referido pelos respondentes a necessidade de a TCA disponibilizar maior variedade de marcas e produtos de laticínios, bolachas e cereais de pequeno-almoço (8,6%) (figura 7).






**Figura 7:** Pratos confeccionados/refeições/receitas/alimentos/espécies/variedades a incluir na TCA (n=70).

Para finalizar a análise à parte C do instrumento, ao solicitar ao utilizador que “**Liste, por ordem decrescente de importância, no máximo cinco exemplos do que considera serem as principais limitações da TCA, indicando, se adequado, a que formato se refere**”, as limitações mais identificadas, por formato, foram:

FORMATO	LIMITAÇÕES
<p><b>Todos os formatos</b></p>  <p><b>Papel</b>      <b>CD-rom</b>      <b>On-line</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de alimentos da tabela</li> <li>• Micronutrientes</li> <li>• Pratos confeccionados</li> </ul>

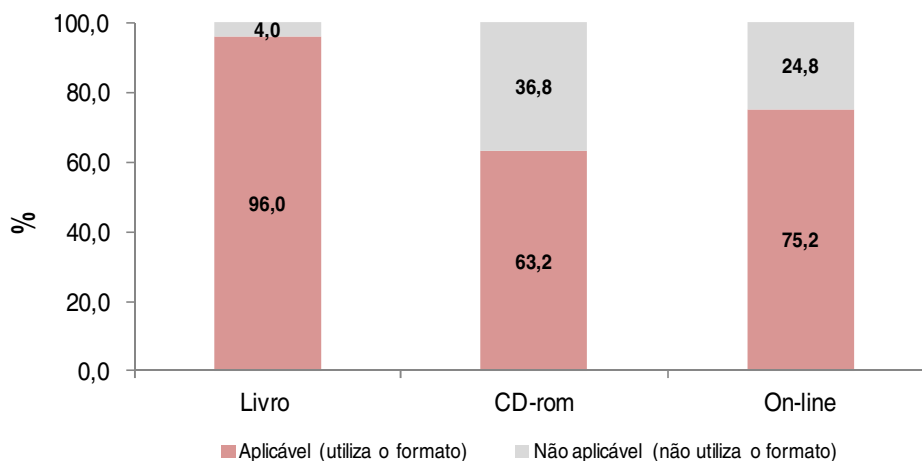
**Tabela 1:** Principais limitações identificadas pelos utilizadores, comuns a todos os formatos.

Para além das principais limitações anteriormente referidas, comuns a todos os formatos, foram indicadas pelos respondentes várias outras limitações correspondentes a um formato em específico e que importa destacar:

FORMATO	LIMITAÇÕES
<b>Formato papel</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificuldade de consulta</li> <li>• Menor comodidade</li> </ul>
<b>Formato CD-ROM</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interatividade</li> <li>• Danificação com uso frequente</li> </ul>
<b>Formato On-line</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interatividade</li> <li>• Dificuldade de acesso ao site</li> </ul>

**Tabela 1.a:** Limitações, em função do formato da TCA, identificadas pelos utilizadores.

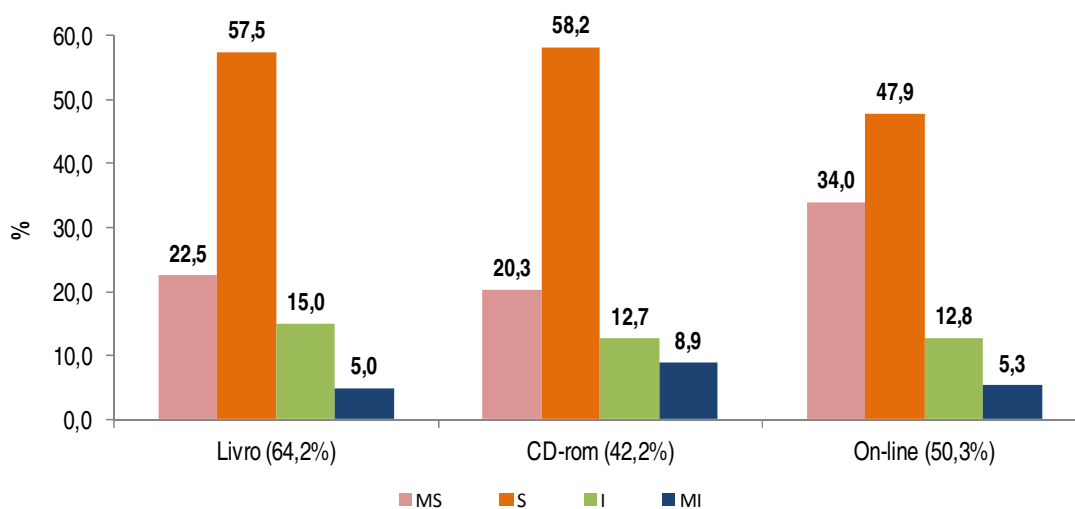
Na parte D do instrumento de avaliação da satisfação e necessidades do utilizador **“Satisfação do Utilizador”**, relativamente à questão **“Considerando os atuais formatos da TCA, por favor, classifique, quanto ao seu grau de satisfação global considerando a seguinte codificação: (1 - Muito satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Insatisfeito; 4 - Muito insatisfeito; 5 - Não aplicável)”**, a taxa de resposta foi de 66,8%, em todas as 3 alíneas (formatos da TCA), o que corresponde ao contributo de 125 participantes, no total dos 187. No entanto, na análise à satisfação dos respondentes por determinado formato, considera-se um número de respostas diferente de 125, na medida em que não se contabiliza as correspondentes à opção 5 - “Não aplicável”. Pela lógica, se o respondente seleciona esta opção significa que não utiliza o formato em questão e, portanto, não tem como o avaliar. Dito isto, aos formatos “Livro”, “CD-rom” e “On-line” existentes correspondeu, respetivamente, a avaliação de 120, 79 e 94 utilizadores, ou seja, taxas de resposta de 64,2%, 42,2% e 50,3%, face ao total da amostra, e/ou de 96,0%, 63,2% e 75,2%, face ao total de participantes na questão, percentagem esta que representa os respondentes que são utilizadores do formato (figura 8). Desde logo, com estes dados, verifica-se que, entre os respondentes, existe um maior número de utilizadores do formato livro, seguido do formato *On-line* e, por fim, do formato CD-rom, isto apesar de no início do relatório ter-se constatado que as preferências pelos formatos da TCA eram, por ordem decrescente: o *On-line*, o CD-rom e, por último, o Papel.



**Figura 8:** Taxa de utilização dos diferentes formatos da TCA, entre os respondentes à questão (n=125).

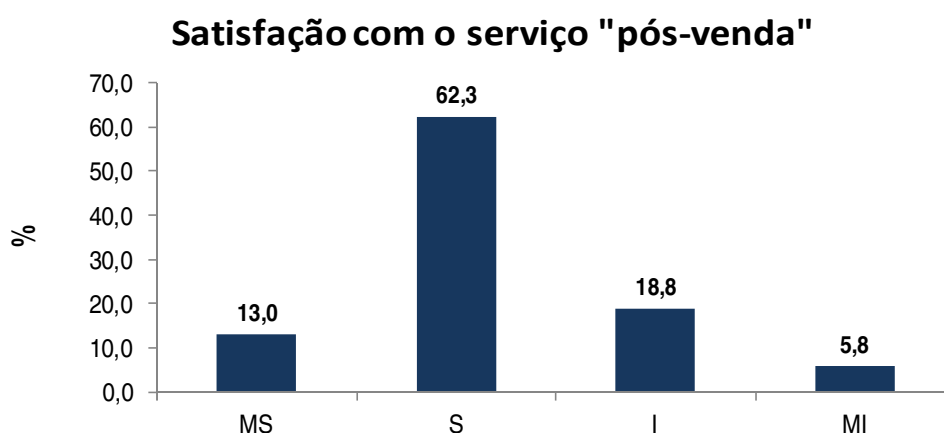
Relativamente à avaliação da satisfação, a maioria dos utilizadores, cerca de 80%, manifestou encontrar-se satisfeito ou muito satisfeito com qualquer um dos formatos da TCA existentes. No entanto, verificou-se uma ligeira vantagem para o formato *On-line*, que proporciona satisfação a 81,9% dos utilizadores, dos quais 34,0% afirma ter muita satisfação com o mesmo. Acrescenta-se que o formato livro, o mais utilizado pelos respondentes, proporciona satisfação e muita satisfação a 80,0% dos mesmos. O formato CD-rom é aquele que apresenta uma taxa de satisfação mais baixa, no entanto, com 78,5% dos utilizadores a manifestarem-se satisfeitos e muito satisfeitos com o formato.

### Satisfação com os formatos TCA atuais



**Figura 9:** Satisfação dos utilizadores em relação aos formatos da TCA atuais (n<sub>Livro</sub>=120; n<sub>CD</sub>=79; n<sub>On-line</sub>=94).

Na outra questão da parte D, **“Classifique o seu grau de satisfação relativamente ao serviço “pós-venda” (esclarecimentos sobre a tabela), considerando a codificação: (1 - Muito satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Insatisfeito; 4 - Muito insatisfeito; 5 - Não aplicável)”**, registou-se a participação 66,8% da amostra, ou seja 125 utilizadores, dos quais 69 avaliaram a sua satisfação face ao serviço “pós-venda” e 56 seleccionaram a opção “não aplicável”, ou seja, nunca recorreram ao serviço. Deste modo, dos respondentes que já utilizaram o serviço “pós-venda”, 75,3% manifestaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o mesmo (figura 10).



**Figura 10:** Satisfação dos utilizadores em relação ao serviço “pós-venda” (n=69).

Finalmente, na parte E do instrumento, referente a **“Informação adicional”**, foi solicitado, com carácter opcional, a apresentação de comentários relativamente à TCA ou ao próprio questionário, dos quais se transcrevem alguns:

- *“Estou muito satisfeita com a TCA e os diferentes formatos apresentados. Gostaria, no entanto, de aceder a mais informação. Obrigada.”*
- *“Informação bem detalhada, parabéns pelo serviço prestado”*
- *“A TCA online é uma ferramenta muito útil e prática. Obrigada.”*
- *“Parece-me importante, em alguns alimentos (primários), mais informação acerca da variedade do alimento onde foi feita a quantificação ou do nº de variedades consideradas.”*
- *“A nova TCA deveria ser acompanhada por um suporte informático que permitisse efetuar cálculos nutricionais. Era importante ainda que, sendo portuguesa incluísse mais alimentos/pratos tipicamente portugueses.”*
- *“Espero que através deste procedimento adotado sirva de orientação para alguns esclarecimentos à sociedade portuguesa em prol de uma alimentação mais saudável.”*

É de salientar que existiu alguma dificuldade no tratamento das respostas abertas ao questionário, razão que conduziu à tomada de decisão de o rever e alterar, em caso (e antes) de ser novamente aplicado, garantindo a apresentação de questões que resultem em respostas fechadas. Outros questionários realizados no âmbito do PortFIR devem, igualmente, seguir esta lógica. Nesse caso, a cada pergunta corresponderão várias opções de resposta, que o respondente poderá selecionar em número limitado, no entanto, possibilitando sempre que o mesmo possa apresentar respostas suas que considere relevantes, através de exemplos em cada uma das opções por si selecionada numa dada questão (por ex.: opção de resposta selecionada = vitaminas, exemplo que complementa a resposta: vitamina K), como também, e de modo não condicionado, através do preenchimento do campo “outra opção”, correspondente a cada questão.

## 5. CONCLUSÃO

Os resultados da aplicação deste instrumento de avaliação contribuem para identificar quais as prioridades de atuação relativamente à melhoria dos dados disponíveis em Portugal, relativos à Tabela de Composição de Alimentos, tendo em conta a satisfação e as necessidades identificadas pelo utilizador face aos dados existentes.

A aplicação do presente instrumento permite concluir que, em próximas edições deste estudo e de outros que se realizem no âmbito do PortFIR, é importante que sejam apresentadas questões que resultem em respostas fechadas, de modo a facilitar o tratamento dos resultados, e que o sistema de aplicação/distribuição do questionário pelos participantes deve ser mais eficaz e preciso, de modo a abranger uma maior população alvo e a garantir o conhecimento concreto da mesma. Neste contexto, a experiência adquirida demonstra que a população alvo abrangida será maior se a aplicação/distribuição do questionário ocorrer fora do período de férias.

A análise efetuada permite concluir que os utilizadores têm uma clara preferência pela TCA disponível em formato *on-line* e que a utilização deste formato é, igualmente, aquele que garante satisfação a um maior número de utilizadores. Apesar de tudo isto, a TCA disponibilizada em formato de livro mostrou ser a mais utilizada pelos utilizadores. O formato CD-rom da TCA é o menos utilizado e é o que reúne menor número de utilizadores muito satisfeitos e satisfeitos, devendo-se isso, sobretudo, à falta de interatividade existente e à danificação do CD-rom com o uso frequente, para além das limitações em termos de número de alimentos, micronutrientes e pratos confeccionados. Acrescenta-se, ainda, que a maioria dos utilizadores encontra-se satisfeita com o serviço “pós-venda” da TCA.

Em relação às necessidades dos participantes, conclui-se que existem elementos, dados, alimentos e pratos que são, ainda, requeridos pelos utilizadores da TCA, nas mais variadas áreas de atividade e tanto para uso profissional como para um uso mais pessoal. Neste contexto, destaca-se como os mais solicitados pelos utilizadores: a porção do alimento (30,9%), o índice glicémico/carga glicémica do alimento (7,3%), os ácidos gordos n3 e n6 (25,0%), a composição nutricional nas diferentes frações de fibra (solúvel e insolúvel) (18,2%), os alergéneos (50,0%), a composição em fitoquímicos/compostos bioativos (15,2%), e uma maior variedade de pratos tradicionais, típicos ou por região (22,9%) e, igualmente, de sobremesas/doces/bolos (11,4%).