



RELATÓRIO

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



Setembro 2012

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.

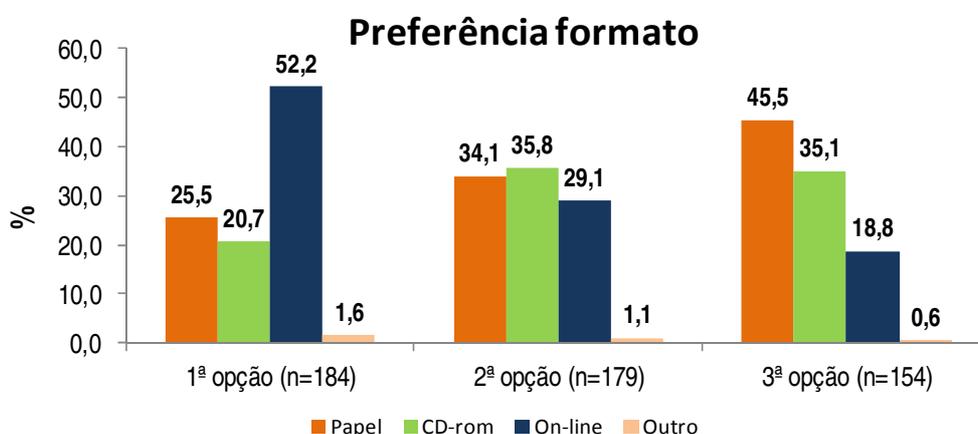


Figura 3: Preferências pelo formato da TCA.

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).

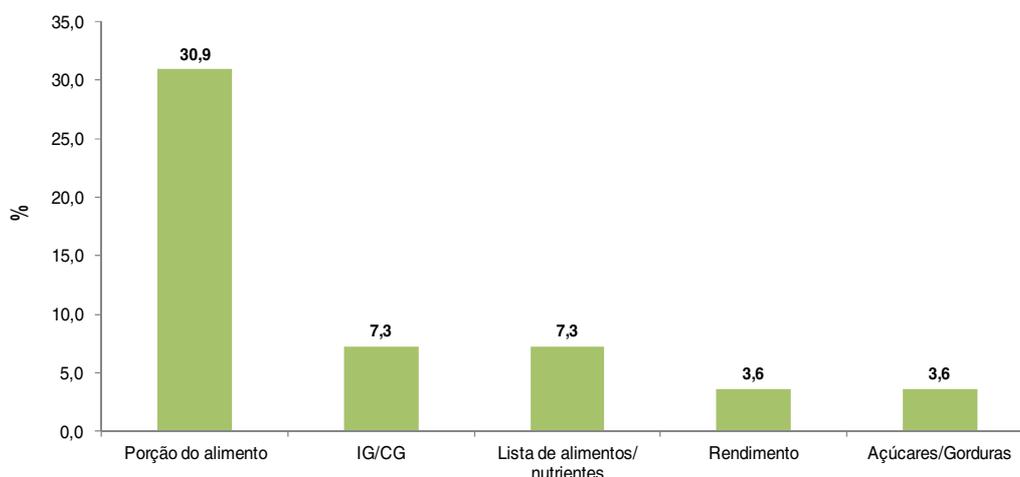


Figura 4: Informação adicional a ser disponibilizada na TCA, além do valor relativo a nutriente por alimento (n=55).

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).

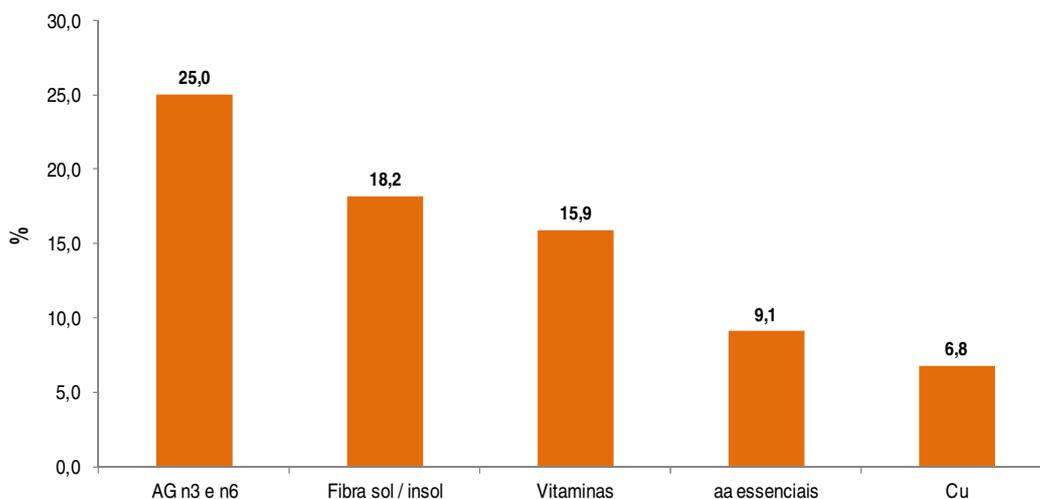


Figura 5: Outros nutrientes a incluir na TCA (n=44).

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, alergéneos...) 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 alergéneos 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).

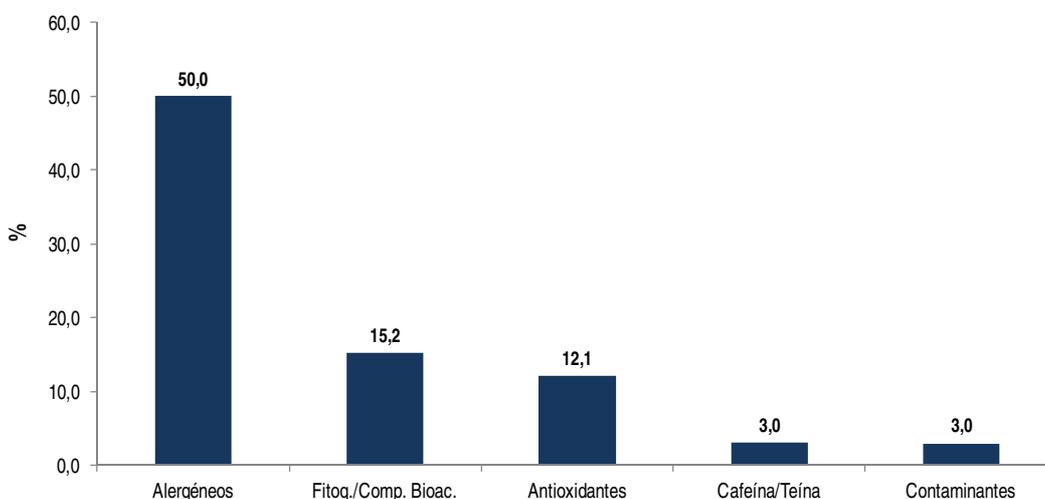


Figura 6: Outro tipo de informação adicional, para além dos nutrientes, a ser incluída na TCA (n=66).

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).

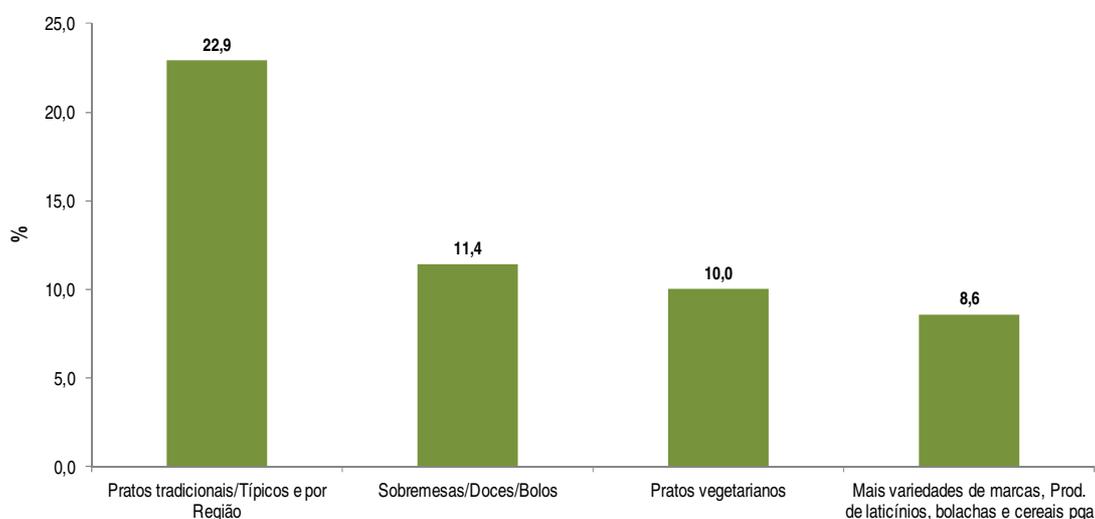


Figura 7: Pratos confeccionados/refeições/receitas/alimentos/espécies/variedades a incluir na TCA (n=70).

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>Todos os formatos</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Papel </div> <div style="text-align: center;">  CD-rom </div> <div style="text-align: center;">  On-line </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alimentos da tabela • Micronutrientes • Pratos confeccionados

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

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.

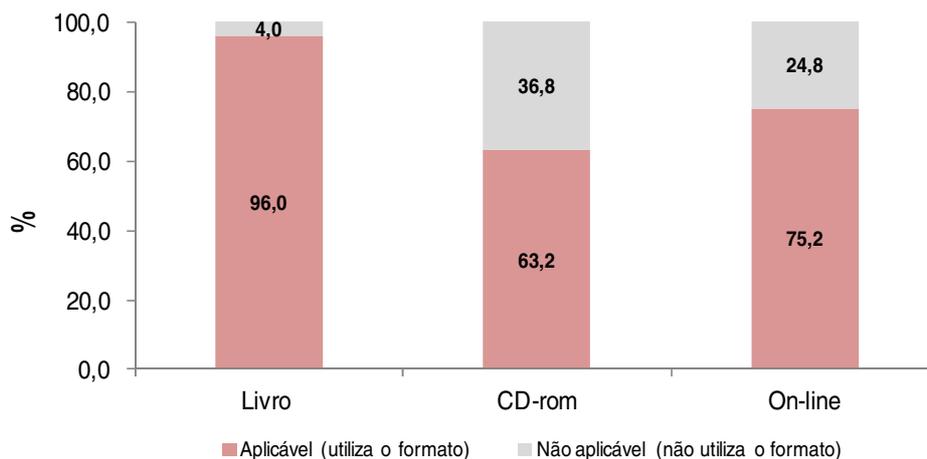


Figura 8: Taxa de utilização dos diferentes formatos da TCA, entre os respondentes à questão (n=125).

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

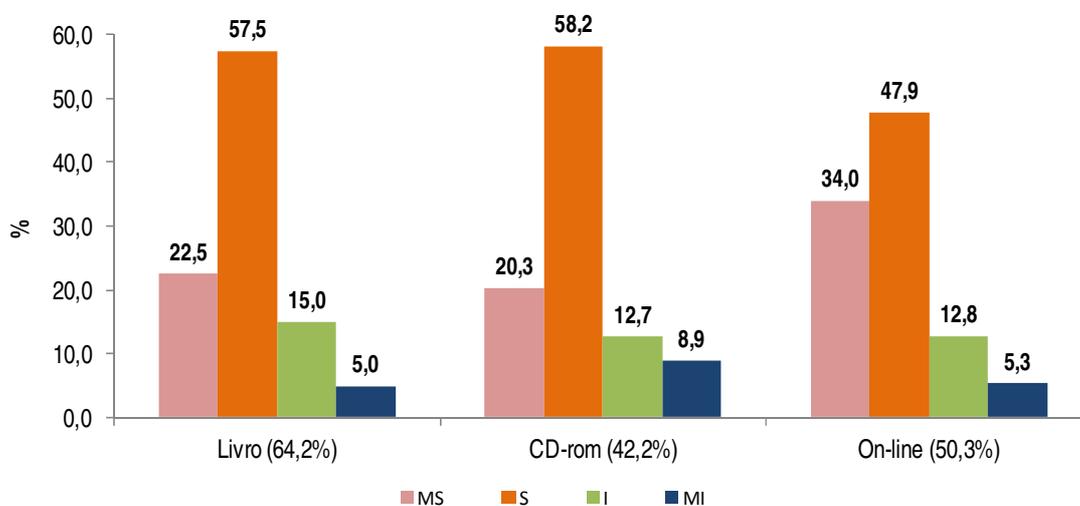


Figura 9: Satisfação dos utilizadores em relação aos formatos da TCA atuais (n_{Livro}=120; n_{CD}=79; n_{On-line}=94).

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).

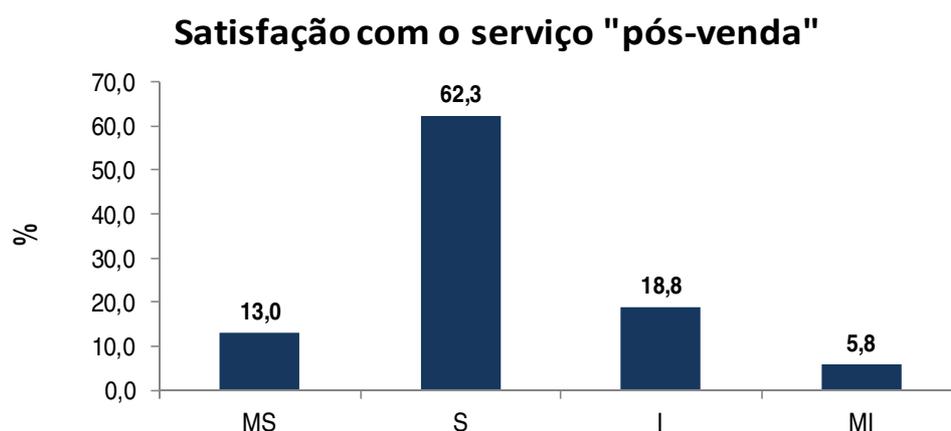


Figura 10: Satisfação dos utilizadores em relação ao serviço “pós-venda” (n=69).

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%).