



ICAD

Instituto para os Comportamentos
Aditivos e as Dependências, I.P.

Aprovado.

PROJETO ASO



Questionário
Satisfação
Parceiros ICAD

20
25

SUMÁRIO

03

Introdução

04

Metodologia

05

Caracterização da amostra

06

Resultados quantitativos

16

Resultados qualitativos
(Análise de sugestões)

24

Notas finais e recomendações

INTRODUÇÃO

No âmbito do ciclo iniciado em 2024, caracterizado por um forte investimento na qualidade e na melhoria contínua dos serviços prestados, foi dada continuidade à implementação de iniciativas estruturantes. Enquadrado no processo de criação de um Sistema de Gestão da Qualidade, foi desenvolvido o Projeto ASO (Avaliação da Satisfação Organizacional), com o objetivo de aferir o grau de satisfação das partes interessadas relativamente aos serviços prestados pelo ICAD.

Este projeto prevê a auscultação de todos os intervenientes que, direta ou indiretamente, se relacionam com o ICAD e que são, de alguma forma, abrangidos pela sua atividade, permitindo uma visão integrada e abrangente das perceções sobre o desempenho institucional.

Pretende-se, assim, contribuir para a sustentabilidade do Instituto, através do reforço da responsabilidade social e da avaliação da sua capacidade de gerar valor para utentes, trabalhadores, fornecedores, parceiros e comunidades locais, em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os critérios ambientais, sociais e de governança (ESG), com especial enfoque na dimensão social.

O presente documento sistematiza os resultados do segundo exercício deste processo avaliativo, incidindo, em particular, sobre a auscultação da satisfação das entidades parceiras do ICAD, constituindo um contributo relevante para a identificação de oportunidades de melhoria e para o reforço das relações institucionais.

METODOLOGIA

Tratando-se do segundo ano de avaliação da satisfação das partes interessadas do ICAD, foi possível utilizar e consolidar a base de contactos institucionais previamente estruturada, assegurando a sua atualização.

Neste contexto, foram consideradas **3.632 entidades parceiras**, às quais foi enviado um questionário por via eletrónica, através da ferramenta Forms da Microsoft, mantendo a consistência metodológica com o exercício anterior.

O questionário aplicado manteve por base o modelo de avaliação definido no âmbito do projeto, estruturado nas três componentes, estrutura, processo e resultado, desdobradas em diferentes dimensões de análise.

Esta abordagem permitiu a análise comparativa dos resultados e contribuiu para um aprofundamento da avaliação da satisfação das entidades parceiras, bem como para a identificação de oportunidades de melhoria contínua.



Tendo em conta as características das diferentes partes interessadas, foram consideradas distintas dimensões de análise, reconhecendo-se que nem todas são aplicáveis às entidades parceiras.

Com base nas dimensões ajustadas aos parceiros (ver p. 6), foram mantidos os indicadores previamente definidos, avaliados através de uma escala de Likert de cinco pontos.

Os dados recolhidos foram analisados com recurso à ferramenta Microsoft Excel, permitindo não só a leitura estruturada dos resultados obtidos em 2025, como também a sua análise evolutiva face ao ano anterior.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram recebidas 537 respostas no período compreendido entre 21 de novembro e 19 de dezembro de 2025. Comparativamente ao exercício realizado em 2024, no qual foram obtidas 682 respostas, aproximadamente no mesmo período, verificou-se uma diminuição do número de participantes e, conseqüentemente, da taxa de resposta ao questionário.

Os resultados obtidos em 2025 traduzem uma taxa de resposta de aproximadamente 15%, inferior aos cerca de 23% registados em 2024, aspeto que deverá ser considerado na análise comparativa dos resultados dos dois exercícios.

Os inquiridos são provenientes de um conjunto diversificado de organizações, que desenvolvem a sua atividade em múltiplas áreas de intervenção.



22% Social



16% Autarquias



14% Saúde



14% Educação



9% Administração Interna / Segurança Pública



9% Justiça



16% Outras Áreas

Por ordem decrescente: Infância e Juventude; Emprego e Formação Profissional; Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; Serviços; Desporto; Migrações; Defesa Nacional; Economia; Relações Internacionais e Cooperação; Infraestruturas e Habitação; Cultura e Património; Indústria; Coesão Territorial; Finanças; Igualdade de Género e Cidadania.

RESULTADOS QUANTITATIVOS

O questionário de avaliação da satisfação dos parceiros manteve como objetivo a análise das dimensões de processo e de resultados, de acordo com o modelo de avaliação definido no âmbito do Projeto ASO. Apresentam-se, de seguida, os resultados obtidos em 2025 para cada uma das dimensões consideradas.



Comunicação



Procedimentos e Circuitos de Informação



Sustentabilidade



Envolvimento e Participação



Imagem



Eficácia e Eficiência



COMUNICAÇÃO

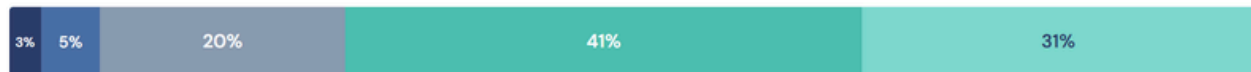
Meios utilizados na prestação do serviço (email, telefone, plataformas digitais)



Relacionamento com os profissionais ICAD



Comunicação institucional



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

O **relacionamento com os profissionais do ICAD** continua a ser o indicador mais positivo desta dimensão, com 84% de satisfeitos e muito satisfeitos, aspeto particularmente relevante, tendo em conta a importância das relações interpessoais enquanto fator facilitador da comunicação e da eficácia da intervenção.

A comunicação institucional apresenta a percentagem mais baixa (72%), sinalizando margem de melhoria neste campo.



PROCEDIMENTOS E CIRCUITOS DE INFORMAÇÃO



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

Em 2025, 77% dos inquiridos manifestaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os **procedimentos e circuitos de informação** do ICAD, evidenciando um nível globalmente positivo de perceção neste domínio.

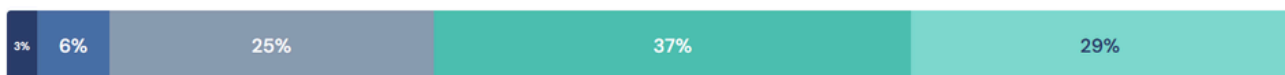


SUSTENTABILIDADE

Comportamento ético (respeito pelos valores do serviço público)



Transparência (do funcionamento e do processo de tomada de decisão)



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

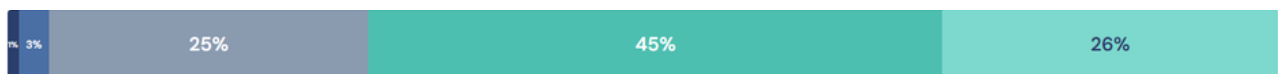
O **comportamento ético** registou 81% de respostas de "satisfeito" e "muito satisfeito", consolidando a percepção positiva neste âmbito.

Por sua vez, a **transparência** apresentou um nível de satisfação de 67%, o que reforça a necessidade de aprofundar estratégias de comunicação, nomeadamente no que respeita aos processos de decisão.

Estas dimensões continuam a refletir o compromisso do ICAD com a sustentabilidade e o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os critérios ambientais, sociais e de governança (ESG), com particular enfoque na componente social.



IMAGEM



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

Em 2025, 71% dos inquiridos revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a **imagem** do ICAD. A percentagem de respostas neutras (25%) indica, contudo, a necessidade de reforçar a consolidação da percepção da marca institucional junto dos parceiros.



ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Envolvimento nos processos de tomada de decisão do ICAD



Envolvimento em processos de avaliação e melhoria dos serviços prestados



Envolvimento no planeamento estratégico do ICAD



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

Esta dimensão apresenta os resultados mais baixos entre todas as avaliadas, evidenciando fragilidades que requerem atenção prioritária. Destaca-se, em particular, a elevada percentagem de respostas neutras (42%) no que respeita à participação em processos de tomada de decisão, o que poderá indicar desconhecimento, distanciamento ou reduzido envolvimento dos parceiros nestes processos.

Por outro lado, apenas 49% dos inquiridos manifestaram níveis de satisfação ("satisfeito" ou "muito satisfeito"), refletindo uma perceção menos positiva quando comparada com as restantes dimensões analisadas.

Estes resultados sugerem a necessidade de reforçar mecanismos de participação, comunicação e envolvimento das entidades parceiras nos processos decisórios, promovendo uma maior proximidade institucional e contribuindo para o aumento da confiança e da perceção de valorização do seu contributo.



EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

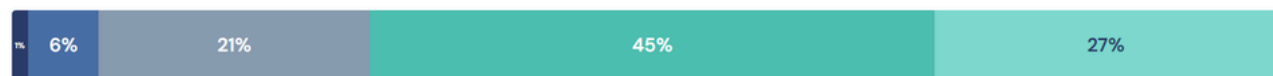
Inovação



Capacidade de adaptação à mudança



Foco na qualidade e melhoria contínua



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

Em 2025, os parceiros evidenciaram níveis globalmente positivos de satisfação com o desempenho do ICAD nestas dimensões. Destaca-se, em particular, que 72% dos inquiridos se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com o **foco na qualidade e na melhoria contínua**, reforçando a percepção de compromisso do Instituto com a excelência dos serviços prestados.

A **inovação** apresenta a percentagem mais elevada de resposta neutra (29%), indicando margem de melhoria na percepção inovadora da instituição.

Tempo de resposta às solicitações/pedidos



Adequabilidade às necessidades identificadas



Qualidade técnica dos serviços prestados



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito

A **qualidade técnica dos serviços prestados** destaca-se como o indicador mais valorizado, com 83% dos inquiridos a manifestarem-se satisfeitos ou muito satisfeitos, evidenciando uma percepção muito positiva neste domínio.

Por outro lado, o **tempo de resposta às solicitações** apresenta o nível mais elevado de insatisfação dentro desta dimensão, com 12% dos inquiridos insatisfeitos ou muito insatisfeitos, mantendo-se como o principal ponto de melhoria ao nível operacional.

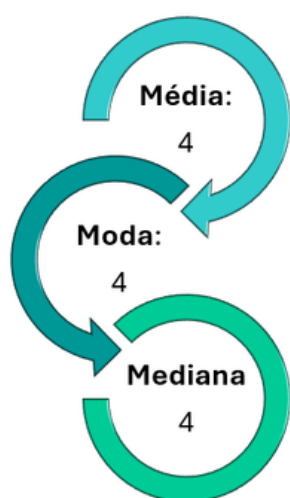


EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

DESEMPENHO GLOBAL



● Muito insatisfeito ● Insatisfeito ● Nem satisfeito, nem insatisfeito ● Satisfeito ● Muito satisfeito



Traduzindo as respostas obtidas para valor numérico de 1 a 5 (em que 1 representa Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito), foi obtida a classificação **média de 4**, o que corresponde à menção **Satisfeito**.

O **valor mais frequente foi também o 4** (moda).

O valor da **mediana é de 4**, o que representa o centro da distribuição.

Os resultados obtidos em 2025 são globalmente positivos, evidenciando que o ICAD tem vindo a responder de forma eficaz às necessidades manifestadas pelos seus parceiros. Esta capacidade de resposta contribui para níveis elevados de satisfação, reforçando a perceção de adequação e qualidade dos serviços prestados.

76% dos inquiridos satisfeitos e muito satisfeitos com o desempenho global do ICAD



EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

DESEMPENHO GLOBAL POR TIPOLOGIA DE PARCEIRO

Média do desempenho global (escala 1–5) por área de atividade dos parceiros respondentes, ordenada de forma decrescente.

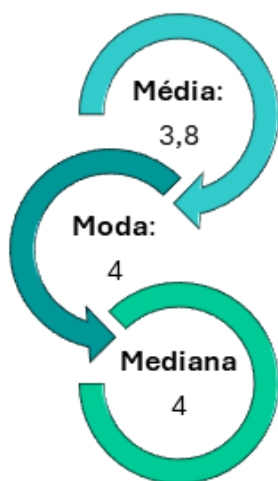
TIPOLOGIA DE PARCEIRO	Pontuação média	N.º de respostas
Relações Internacionais e Cooperação	5,0	1
Finanças	5,0	1
infraestruturas e Habitação	5,0	1
Coesão Territorial	5,0	1
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	4,9	7
Desporto	4,7	3
Migrações	4,5	2
Defesa Nacional	4,5	2
Educação	4,3	72
Infância e Juventude	4,2	31
Emprego e Formação Profissional	4,1	29
Autarquias	4,1	88
Social	4	116
Economia	4	2
Igualdade de Género e Cidadania	4	1
Cultura e Património	4	1
Administração Interna / Segurança Pública	3,8	49
Justiça	3,8	49
Saúde	3,7	75
Indústria	3	1



EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ICAD

Foi solicitado aos inquiridos que avaliassem cada um dos serviços prestados pelo ICAD aos quais recorreram em 2025.



Traduzindo as respostas obtidas para valor numérico de 1 a 5 (em que 1 representa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito), foi obtida a classificação **média de 3,8**, o que corresponde à menção **Satisfeito**.

A **avaliação mais frequente foi de 4**, sendo este também o valor que está no centro da distribuição.

Os resultados obtidos evidenciam uma avaliação globalmente positiva dos serviços prestados pelo ICAD, refletindo níveis consistentes de satisfação relativamente às respostas disponibilizadas. A classificação média de 3,8, associada aos valores da mediana e da moda, demonstra uma perceção favorável dos parceiros quanto à qualidade e adequação dos serviços a que recorreram em 2025.

3,8 classificação média global dos serviços prestados pelo ICAD



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ICAD

TIPO DE SERVIÇO PRESTADO (Os inquiridos avaliaram apenas os serviços aos quais recorreram)	Pontuação média (1-5)	N.º de respostas
Cursos de formação sobre CAD	3,98	348
Intervenção na área da Prevenção	3,94	383
Ações de sensibilização sobre CAD	3,93	350
Participação em redes e grupos de trabalho	3,87	373
Intervenção na área da Dissuasão	3,82	355
Intervenção na área da Redução de Riscos e Minimização de Danos	3,82	355
Materiais informativos e campanhas sobre CAD	3,81	371
Intervenção na área do Tratamento	3,80	379
Documentação técnico-normativa em CAD (linhas orientadoras, manuais, etc.)	3,76	357
Estudos e relatórios técnicos sobre CAD Newsletter e publicações nas redes sociais	3,73	330
Newsletter e publicações nas redes sociais	3,72	335
Intervenção na área da Reinserção	3,67	352
Assessoria, consultoria e supervisão em CAD	3,64	306
Informação, aconselhamento e encaminhamento (Linha 1414)	3,62	271
Intervenção na área da saúde e segurança no trabalho (meio laboral)	3,61	286
Estágios curriculares	3,42	234



COMPARAÇÃO 2024 VS. 2025

Dimensão	Satisfação ¹ 2024	Satisfação 2025	Variação
Relacionamento com os profissionais	80%	84%	▲ +4%
Comunicação institucional	47%	73%	▲ +26%
Procedimentos e circuitos de informação	77%	77%	= estável
Transparência	79%	67%	▼ -12%
Comportamento ético	69%	81%	▲ +12%
Imagem	73%	72%	= estável
Qualidade técnica dos serviços	78%	83%	▲ +5%
Foco na qualidade e melhoria contínua	72%	72%	= estável
Desempenho global	76%	77%	▲ +1%
Dimensão	Insatisfação ² 2024	Insatisfação 2025	Variação
Tempo de resposta às solicitações	14%	12%	▲ -2%
Dimensão	Média ³ 2024	Média 2025	Variação
Desempenho global	4,1	3,99	▼ -0,11
Avaliação média dos serviços	3,8	3,8	▲ +0,02

¹ Corresponde aos níveis de Satisfeito e Muito Satisfeito; ² Corresponde aos níveis de Insatisfeito e Muito Insatisfeito;

³ Média de 1 a 5.

A tabela apresenta a análise comparativa das dimensões alvo de avaliação do grau de satisfação entre os anos de 2024 e 2025. Os dados revelam um progresso significativo na **comunicação organizacional** e na **conduta ética**. O **tempo de resposta** também demonstrou uma evolução positiva, resultando na redução da insatisfação dos parceiros. Por outro lado, observa-se um decréscimo acentuado na **transparência**, enquanto elementos como **imagem** e **foco na qualidade** permaneceram constantes.

De um modo geral, observa-se um equilíbrio estável no desempenho global da instituição, com pequenos ajustes nas médias de avaliação dos serviços prestados.

RESULTADOS QUALITATIVOS

ASPETOS MAIS VALORIZADOS PELOS PARCEIROS (N=205)

Os inquiridos foram convidados, através de duas perguntas abertas, a identificar os aspetos que mais valorizam no ICAD e a apresentar sugestões de melhoria.

Profissionalismo e qualidade técnica (n=97)

A qualidade humana e técnica dos profissionais, é o aspeto mais referido. Os parceiros destacam a competência, a dedicação e a capacidade de inovar das equipas no terreno.

Disponibilidade e proximidade (n=33)

A disponibilidade dos técnicos para articular, colaborar e responder às solicitações é amplamente reconhecida, bem como a proximidade com os serviços locais.

Articulação interinstitucional (n=54)

A capacidade de articulação entre instituições e o trabalho em rede são mencionados como pontos fortes, em particular a fluidez da comunicação com as equipas técnicas.

Rapidez de resposta (n=21)

Vários parceiros destacam a celeridade na marcação de consultas, no acompanhamento de casos e na resposta às solicitações como um elemento positivo diferenciador.

RESULTADOS QUALITATIVOS

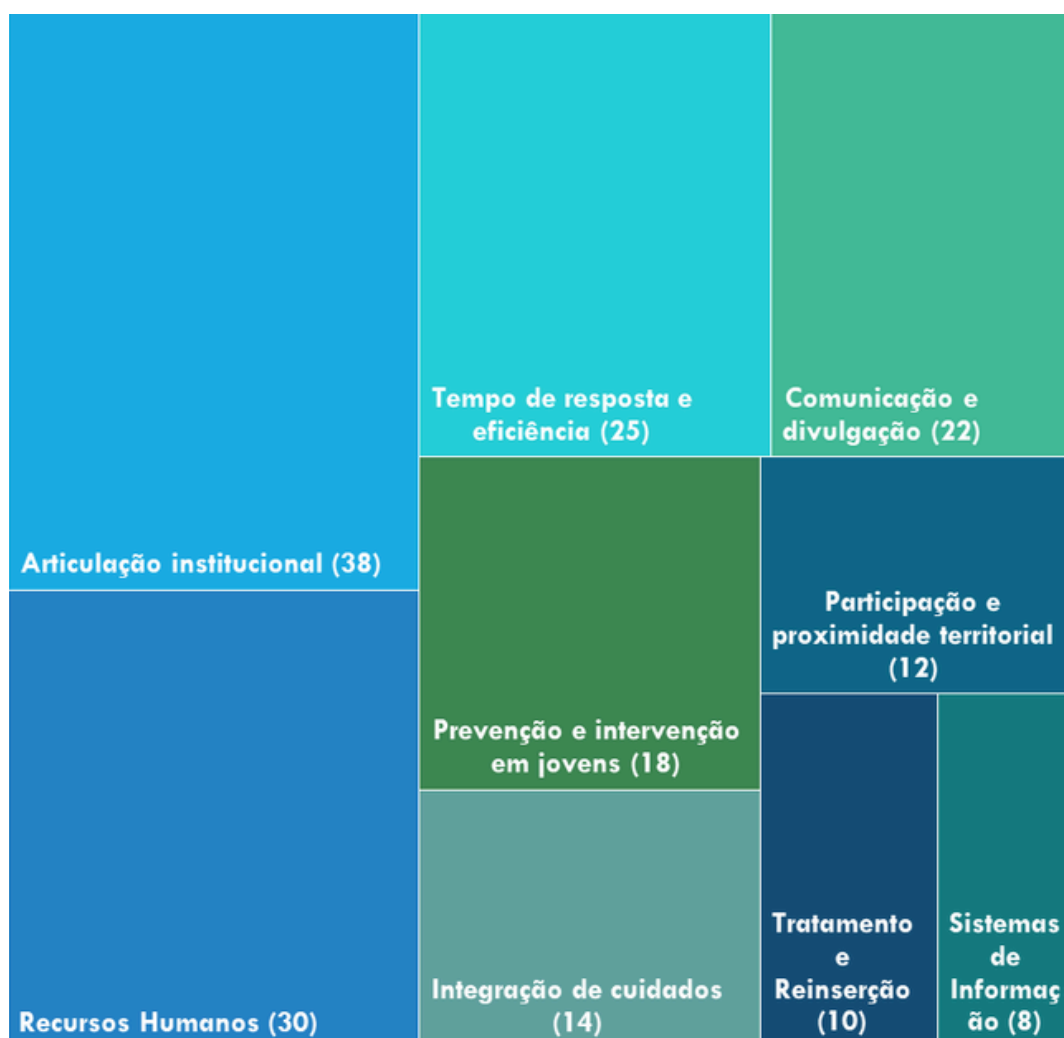
A imagem apresentada (wordcloud) representa os **aspectos mais valorizados** pelas entidades parceiras relativamente à atuação do ICAD. A dimensão das palavras reflete a frequência com que determinados temas foram mencionados pelos inquiridos, permitindo identificar, de forma visual, os elementos mais associados à valorização positiva da intervenção e da relação institucional estabelecida.



Os principais aspectos valorizados pelas entidades parceiras centram-se, de forma clara, no reconhecimento das equipas e dos profissionais do ICAD como o principal fator diferenciador da sua atuação, destacando a importância das relações humanas e da qualidade técnica como elementos centrais da intervenção desenvolvida.

RESULTADOS QUALITATIVOS

Apresentam-se em seguida os principais aspetos identificados pelas entidades parceiras como oportunidades de melhoria da intervenção do ICAD. Os contributos foram objeto de análise de conteúdo, tendo sido posteriormente sistematizados e organizados nas seguintes categorias:



RESULTADOS QUALITATIVOS

ANÁLISE QUALITATIVA DAS SUGESTÕES DE MELHORIA POR CATEGORIA (N=182)

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
-----------	----------------------

Articulação institucional (n=38)

A necessidade de melhorar os mecanismos de articulação é a categoria com maior expressão. Os parceiros identificam falhas na articulação com os Cuidados de Saúde Primários, com os serviços hospitalares, com os estabelecimentos prisionais e com as autarquias. São propostos protocolos de atuação conjunta, circuitos de sinalização claros, feedback após referência e reuniões regulares intersectoriais.



"Articulação com os Cuidados de Saúde Primários — é absolutamente impossível falar com um colega médico do ICAD."

Recursos Humanos (n=30)

O reforço de recursos humanos é uma das preocupações mais transversais. Os parceiros referem que as equipas são insuficientes para responder às necessidades dos territórios, com impacto direto nos tempos de espera, na cobertura de ações de prevenção nas escolas e no acompanhamento de casos. É solicitado o aumento de técnicos, médicos e especialistas em TIC e design.

"Recursos humanos claramente insuficientes, fazem milagres. 'Urgente mais técnicos a apoiar as escolas'; 'Défice de RH é um problema sério.'"



RESULTADOS QUALITATIVOS

CATEGORIA

RESUMO DAS SUGESTÕES

Tempo de resposta e eficiência (n=25)

Os tempos de espera para primeira consulta, para marcação de consultas de acompanhamento e para resposta a pedidos de informação são apontados como um problema recorrente. Os parceiros referem que a demora em determinados momentos-chave compromete a eficácia da intervenção e o sucesso dos processos de tratamento e reinserção.



"Tempos de espera para 1.ª consulta após referência"; "Todo o processo deve ser melhorado, o tempo de espera de cada etapa é excessivo conduzindo ao insucesso da intervenção."

Comunicação e divulgação (n=22)

Vários parceiros desconhecem os serviços disponíveis, os canais de acesso e as respostas oferecidas pelo ICAD. É sugerida uma maior divulgação junto das comunidades, dos municípios e das organizações locais, bem como uma comunicação digital mais dinâmica e uma maior visibilidade nas redes sociais e nas iniciativas concelhias.

"Desconhecemos o serviço do ICAD. Até ao email de hoje, desconhecíamos a existência de tal entidade"; "O ICAD deve dar-se a conhecer e divulgar melhor as suas ações."



Prevenção e intervenção em jovens (n=18)

Os parceiros solicitam mais ações de prevenção nas escolas, com técnicos suficientes e materiais atualizados às novas tecnologias. É referida a necessidade de programas específicos para jovens com graus profundos de adição e de respostas adaptadas às novas dependências comportamentais (jogo online, redes sociais). A continuidade das ações nos territórios é também valorizada.



"Sessões interativas sobre riscos das dependências nas escolas para pais e jovens"; "Atualização de jogos e materiais didáticos às TIC."

RESULTADOS QUALITATIVOS

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
Formação (n=15)	É solicitado o alargamento da oferta formativa, com mais vagas, mais ações presenciais e online e formação dirigida a técnicos de outros ministérios e de organizações do terreno. Os parceiros referem dificuldade em aceder às formações existentes por insuficiência de vagas ou por desconhecimento da oferta
	<i>"As formações têm poucas vagas"; "Mais formação para técnicos - até ao momento não obtive conhecimento da existência das referidas formações."</i>
Integração de cuidados (n=14)	Vários parceiros, sobretudo da área da saúde, identificam uma cisão entre o ICAD e o SNS. É referida a impossibilidade de articulação direta com médicos do ICAD, a falta de acesso dos CSP aos registos clínicos, e a inadequação do atual modelo face à estrutura das ULS. É proposta a integração da abordagem das adições nas carteiras de serviços das ULS e a criação de percursos assistenciais integrados.
	<i>"Os centros de saúde deveriam ter acesso aos registos médicos do ICAD"; "A abordagem dos doentes com adições devia ser integrada nas carteiras de serviços das ULS."</i>
Participação e proximidade territorial (n=12)	Os parceiros destacaram a importância de reforçar a proximidade territorial e a participação ativa nas redes locais, bem como de garantir continuidade e estabilidade aos projetos cofinanciados, promovendo maior sustentabilidade das intervenções nos territórios.
	<i>"Maior resposta descentralizada"; "Gostaríamos que estivesse mais vezes representado nas iniciativas concelhias."</i>



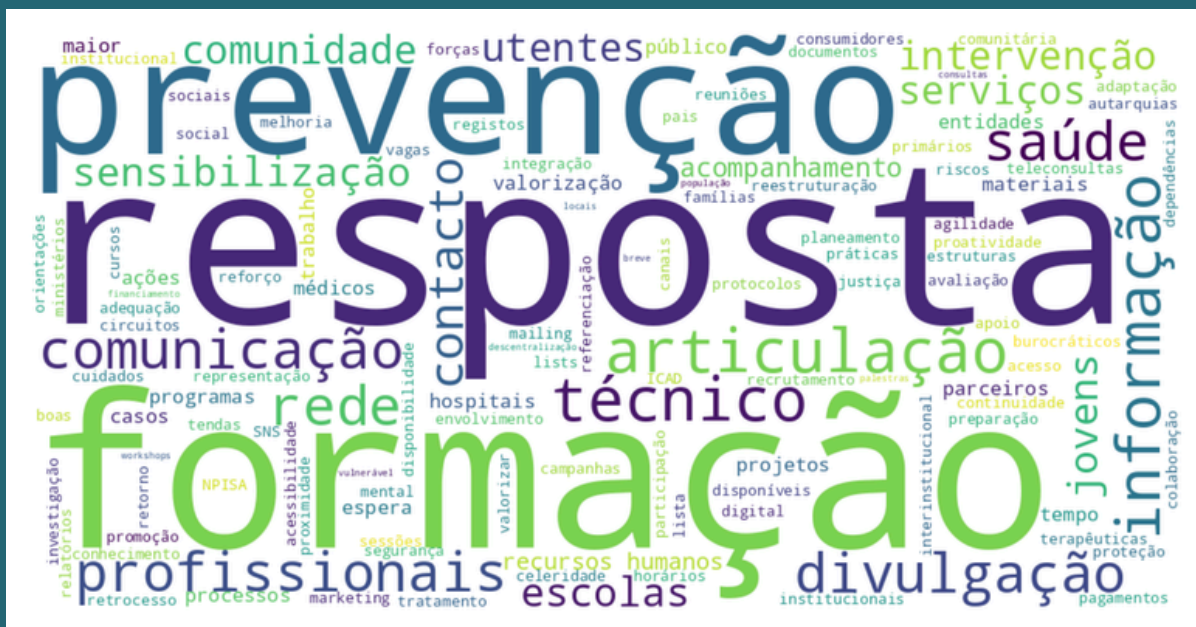
RESULTADOS QUALITATIVOS

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
Tratamento e Reinserção (n=10)	São apontadas fragilidades nas respostas de tratamento: listas de espera longas para comunidades terapêuticas, escassez de respostas para jovens com adições graves, pouca atenção à prevenção da recaída e à reinserção, e dificuldades no acompanhamento de reclusos. É sugerida a criação de mais unidades de desabilitação e de programas integrados de reinserção socioprofissional.
 "Redução da lista de espera"; "Respostas em estruturas de recuperação para jovens"; "Acompanhamento de casos em cumprimento de pena de prisão."	
Sistemas de Informação (n=8)	Vários parceiros referem problemas com a plataforma SIPAFS (erros, burocracia, dificuldade de utilização) e solicitam formação adicional. É também reiterada a necessidade de interoperabilidade entre os sistemas do ICAD e os do SNS, incluindo o acesso ao SCLINICO e ao RSE.
"Corrigir os erros da plataforma SIPAFS"; "Os centros de saúde deveriam ter acesso aos registos médicos do ICAD tal como se processa entre hospitais e centros de saúde do SNS." 	

RESULTADOS QUALITATIVOS

A wordcloud seguinte sintetiza as **sugestões de melhoria** recolhidas no âmbito do questionário de satisfação dirigido às entidades parceiras do ICAD.

As palavras destacadas com maior dimensão correspondem às mais frequentemente referidas pelos inquiridos, evidenciando os principais temas e áreas de intervenção identificados.



Estas sugestões refletem o compromisso das entidades parceiras com a melhoria contínua das respostas aos CAD e com o aprofundamento das dinâmicas de cooperação interinstitucional, permitindo identificar oportunidades de reforço da articulação existente e da eficácia das intervenções.

As categorias com maior expressão em 2025 - **articulação institucional, recursos humanos e tempo de resposta**, são consistentes com as identificadas em 2024.

NOTAS FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Os resultados quantitativos evidenciam uma avaliação global positiva, com 76% dos inquiridos satisfeitos ou muito satisfeitos com o desempenho global do ICAD e uma classificação média de 4 (numa escala de 1 a 5). Destacam-se, em particular, a qualidade técnica dos serviços (83%), o relacionamento com os profissionais (84%) e o comportamento ético (81%), refletindo níveis elevados de satisfação nestas dimensões

Por outro lado, identificam-se áreas que requerem reforço, nomeadamente a transparência (67%) e a participação nos processos de decisão, bem como a necessidade de melhoria dos tempos de resposta e da articulação institucional.

A análise qualitativa das sugestões apresentadas pelos parceiros permitiu identificar domínios prioritários de intervenção futura, designadamente o reforço da comunicação e divulgação dos serviços, a melhoria da articulação interinstitucional (em particular com os cuidados de saúde primários e outras estruturas do SNS), o aumento da capacidade de resposta e o reforço de recursos humanos.



RECOMENDAÇÕES

Reforçar os mecanismos de envolvimento dos parceiros

Os resultados do envolvimento e participação são os mais baixos de todo o questionário. É necessário criar estruturas formais de consulta e co-decisão com os parceiros, nomeadamente em processos de planeamento estratégico e de avaliação dos serviços.

Melhorar a comunicação sobre transparência e decisão

A descida de 12,4% na satisfação com a transparência é o sinal de alerta mais relevante face a 2024. O ICAD deve reforçar a comunicação dos seus processos de tomada de decisão junto dos parceiros, com regularidade e clareza.

NOTAS FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Reduzir os tempos de resposta às solicitações

O tempo de resposta é o indicador com maior insatisfação na dimensão de eficácia e eficiência (12%). Devem ser identificados os processos com maior demora e definidas metas de melhoria mensuráveis.

Rever o modelo de estágios curriculares

Com uma pontuação de 3,4, os estágios curriculares são o serviço menos valorizado. É importante auscultar os parceiros sobre as suas expectativas e avaliar as condições de acolhimento, com vista a identificar áreas de melhoria.

Manter e valorizar os pontos fortes

A qualidade técnica e o relacionamento interpessoal são consistentemente os fatores mais valorizados. O ICAD deve reconhecer e investir na continuidade destas competências, que constituem a base da sua reputação junto dos parceiros.

Reforçar a articulação interinstitucional e a integração de cuidados

A análise qualitativa evidencia a necessidade de melhorar a articulação com os parceiros, particularmente com os Cuidados de Saúde Primários, estruturas hospitalares, serviços da justiça e autarquias, promovendo respostas mais integradas e circuitos de comunicação mais eficazes.

Reforçar os recursos humanos e a capacidade de resposta

Os parceiros identificam limitações ao nível dos recursos humanos e da capacidade de resposta do ICAD, com impacto nos tempos de espera, na prevenção e no acompanhamento dos utentes.

Reforçar a divulgação dos serviços e da oferta formativa

Foi identificado algum desconhecimento relativamente aos serviços e respostas do ICAD, bem como dificuldades de acesso à oferta formativa, reforçando a necessidade de melhorar a divulgação institucional.



Esta avaliação será repetida anualmente no âmbito da implementação do projeto ASO, o que permitirá acompanhar a evolução do grau de satisfação das entidades parceiras e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo ICAD.



REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



ICAD

Instituto para os Comportamentos
Aditivos e as Dependências, I.P.

FICHA TÉCNICA

Título: Questionário de satisfação dos parceiros ICAD - 2025
(Projeto ASO)

Autoria: Instituto para os Comportamentos Aditivos e
Dependências / Gabinete de Apoio à Gestão, Planeamento,
Inovação e Qualidade (GAPIQ)

Edição: Maio de 2026

Instituto para os Comportamentos Aditivos e as Dependências, I.P.

Institute on Addictive Behaviours and Dependencies, P.I.

Parque de Saúde Pulido Valente. Alameda das Linhas de Torres – Nº. 117, Edifício ICAD 1750-147 Lisboa – Portugal

www.icad.pt

