



**ICAD**

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

# PROJETO ASO



Questionário  
Satisfação  
Parceiros ICAD

20  
24

# SUMÁRIO

---

**01**

**Introdução**

**02**

**Metodologia**

**03**

**Caracterização da Amostra**

**04**

**Resultados Quantitativos**

**05**

**Resultados Qualitativos  
(análise de sugestões)**

**06**

**Notas finais e Recomendações**

# INTRODUÇÃO

Iniciou-se em 2024 um novo ciclo caracterizado pelo forte investimento na qualidade e na melhoria dos serviços prestados. Enquadrado no processo de criação de um Sistema de Gestão da Qualidade, foi elaborado o Projeto ASO - Avaliação da Satisfação Organizacional, para aferir do grau de satisfação das partes interessadas com os serviços prestados pelo ICAD.

Este projeto, prevê a auscultação de todos aqueles que, direta ou indiretamente, se relacionam com o ICAD e que são em certa medida abrangidos pela sua atividade.

Pretende-se contribuir para a sustentabilidade do Instituto, pelo desenvolvimento da responsabilidade social na avaliação da capacidade de entregar valor, simultaneamente, a utentes, a trabalhadores, a fornecedores, a parceiros e às comunidades locais, em total alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) e com os critérios ambientais, sociais e de governança corporativa (critérios ESG), nomeadamente, os sociais.

O presente documento sistematiza os resultados do primeiro exercício deste processo avaliativo, designadamente, a auscultação da satisfação das entidades parceiras do ICAD.

# METODOLOGIA

Considerando que esta foi a primeira avaliação do ICAD relativa à satisfação das partes interessadas, foi necessário efetuar previamente um levantamento das entidades parceiras de todas as unidades orgânicas, de forma a constituir a base de contactos institucionais para o envio do questionário.

Através deste levantamento foram identificadas 2.972 entidades parceiras, às quais foi enviado um questionário, via e-mail, através da ferramenta Forms da Microsoft.

Este questionário teve por base o modelo de avaliação do projeto, sustentado em três componentes: estrutura, processo e resultado, que se subdividem em diferentes dimensões.



De acordo com as características das partes interessadas, diferentes dimensões serão avaliadas, sendo que nem todas são aplicáveis às entidades parceiras.

Tomando por referência as dimensões que se adequam aos parceiros (ver p. 6), foram definidos indicadores, medidos através de uma escala de Likert de cinco pontos. Os resultados foram analisados com recurso à ferramenta Microsoft Excel.

# CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram recebidas respostas de 2 a 30 de dezembro de 2024, num total de 682.

Os resultados obtidos traduzem uma taxa de resposta ao questionário de aproximadamente 23%.

Os inquiridos são oriundos de diferentes organizações, que desempenham a sua atividade em múltiplas áreas:



**20% — Administração Interna / Segurança Pública**



**15% — Saúde**



**15% — Social**



**11% — Educação**



**10% — Poder Local / Autarquias**



**9% — Justiça**

## **21% — OUTRAS ÁREAS**

Por ordem decrescente: Emprego e Formação Profissional; Administração Pública; Infância e Juventude; Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; Serviços; Igualdade de Género e Cidadania; Defesa Nacional; Relações Internacionais e Cooperação; Infraestruturas e Habitação; Economia; Agricultura e Pescas; Modernização e Inovação; Indústria; Comércio.

# RESULTADOS QUANTITATIVOS

---

O questionário de avaliação da satisfação dos parceiros teve como objetivo avaliar as seguintes dimensões, de processo e de resultados, conforme o modelo de avaliação do Projeto ASO. Apresentam-se seguidamente os resultados de cada uma das dimensões:



**Comunicação**



**Procedimentos e circuitos de informação**



**Sustentabilidade**



**Envolvimento e participação**



**Imagem**



**Eficácia e Eficiência**



## COMUNICAÇÃO

Meios utilizados na prestação do serviço (e-mail, telefone, plataformas digitais)



Relacionamento com os profissionais



Comunicação institucional



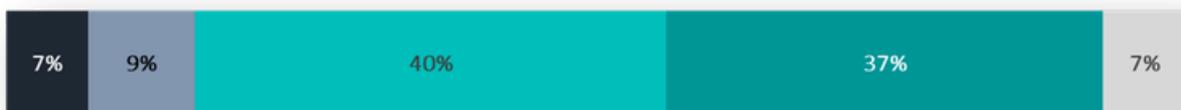
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito ■ Sem opinião

O indicador relativo ao relacionamento com os profissionais do ICAD foi o que apresentou a avaliação mais positiva (80% satisfeitos e muito satisfeitos), o que é de destacar, considerando a importância das relações interpessoais enquanto fator facilitador da comunicação e da intervenção.



## PROCEDIMENTOS E CIRCUITOS DE INFORMAÇÃO

Procedimentos e circuitos de comunicação



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito ■ Sem opinião

77% dos inquiridos estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com os procedimentos e circuitos de comunicação do ICAD.



## 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 ■ Sem opinião

79% dos inquiridos estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a transparência do ICAD e 69% com o comportamento ético. Estas dimensões traduzem a preocupação do ICAD com a sustentabilidade e o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) e com os critérios ESG.



## IMAGEM

### Imagem



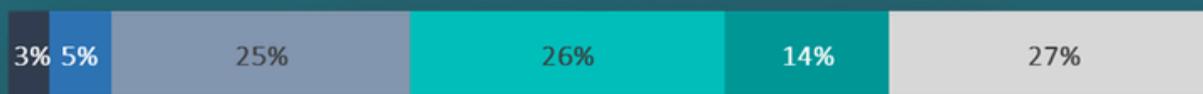
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito ■ Sem opinião

73% dos inquiridos estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a imagem do ICAD.



## ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

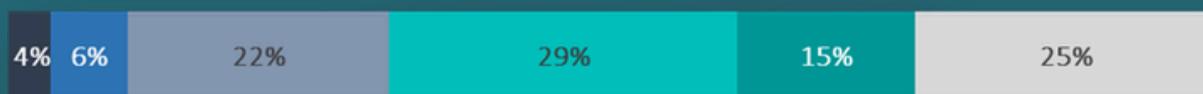
... nos processos de tomada de decisão do ICAD



... em processos de avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo ICAD



... no planeamento estratégico do ICAD



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito ■ Sem opinião

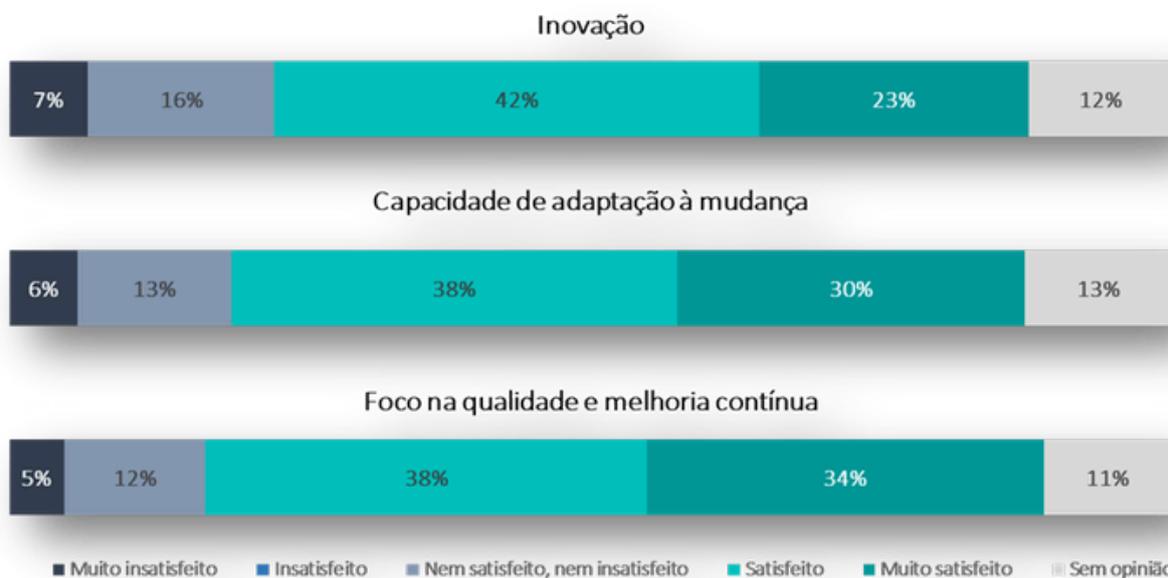
As respostas às questões da satisfação com o envolvimento e participação recaem em larga medida na opção sem opinião, o que indica que muitos dos respondentes optaram por não emitir uma avaliação, talvez porque não participaram neste tipo de atividades.

Apesar da percentagem mais elevada de respostas traduzir a opção Satisfeito, uma parte significativa dos respondentes consideraram-se nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

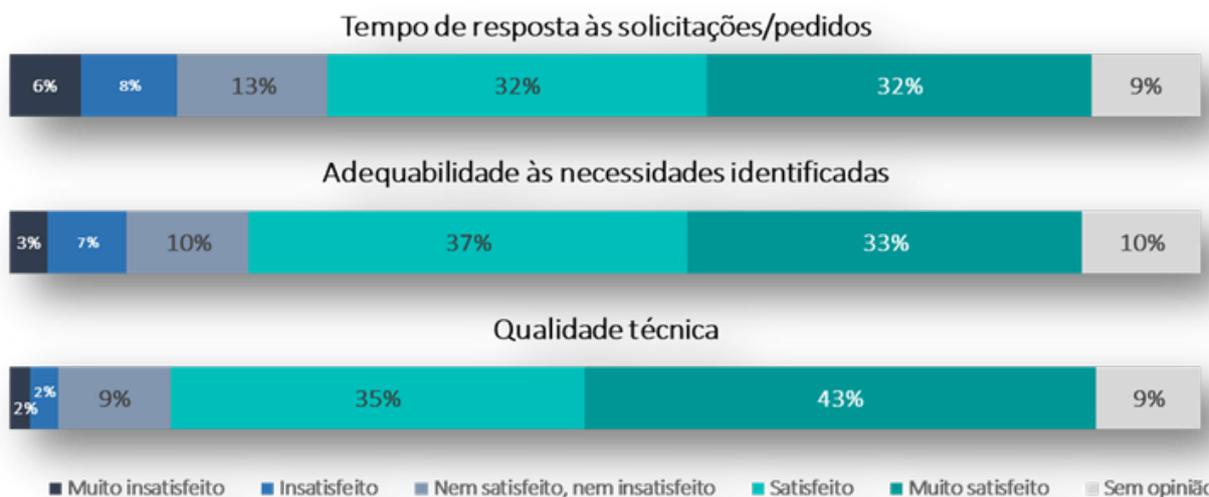
Considera-se existir, assim, margem para melhoria destes resultados, pelo que esta deverá ser futuramente uma área a investir.



## EFICÁCIA E EFICIÊNCIA



Os parceiros demonstraram satisfação com o desempenho do ICAD nas dimensões avaliadas, destacando-se 72% de inquiridos satisfeitos e muito satisfeitos com o foco na qualidade e melhoria contínua do ICAD.



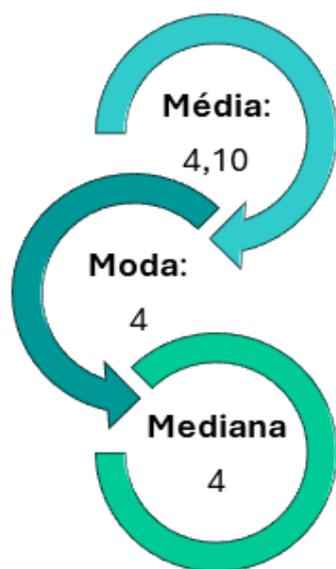
Destaca-se a avaliação da qualidade técnica dos serviços prestados, com 78% de inquiridos satisfeitos e muito satisfeitos.

O tempo de resposta às solicitações é o indicador que apresenta maiores níveis de insatisfação (14% insatisfeitos e muito insatisfeitos).



## EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

### DESEMPENHO GLOBAL



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 4,10**, o que corresponde à menção **Satisfeito**.

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

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

Estes resultados são bastante positivos e demonstram que o ICAD conseguiu ir ao encontro das necessidades manifestadas pelos seus parceiros, de uma forma eficaz promovendo a sua satisfação.

# 76%

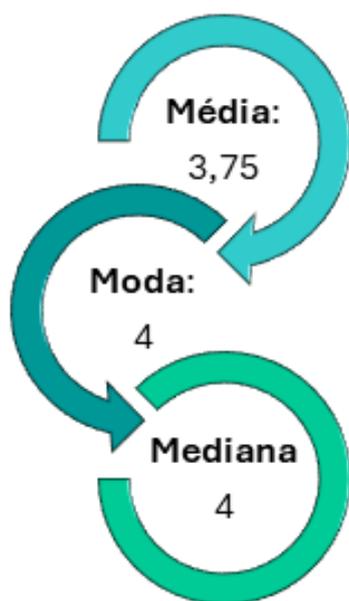
dos inquiridos estavam satisfeitos e muito satisfeitos com o desempenho global do ICAD



## EFICÁCIA E EFICIÊNCIA

# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ICAD

Foi solicitado aos inquiridos que avaliassem cada um dos serviços prestados pelo ICAD, sendo que se não tivessem recorrido a determinado tipo de serviço, deveriam responder sem opinião.



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 3.75**, o que corresponde à menção **Satisfeito**.

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

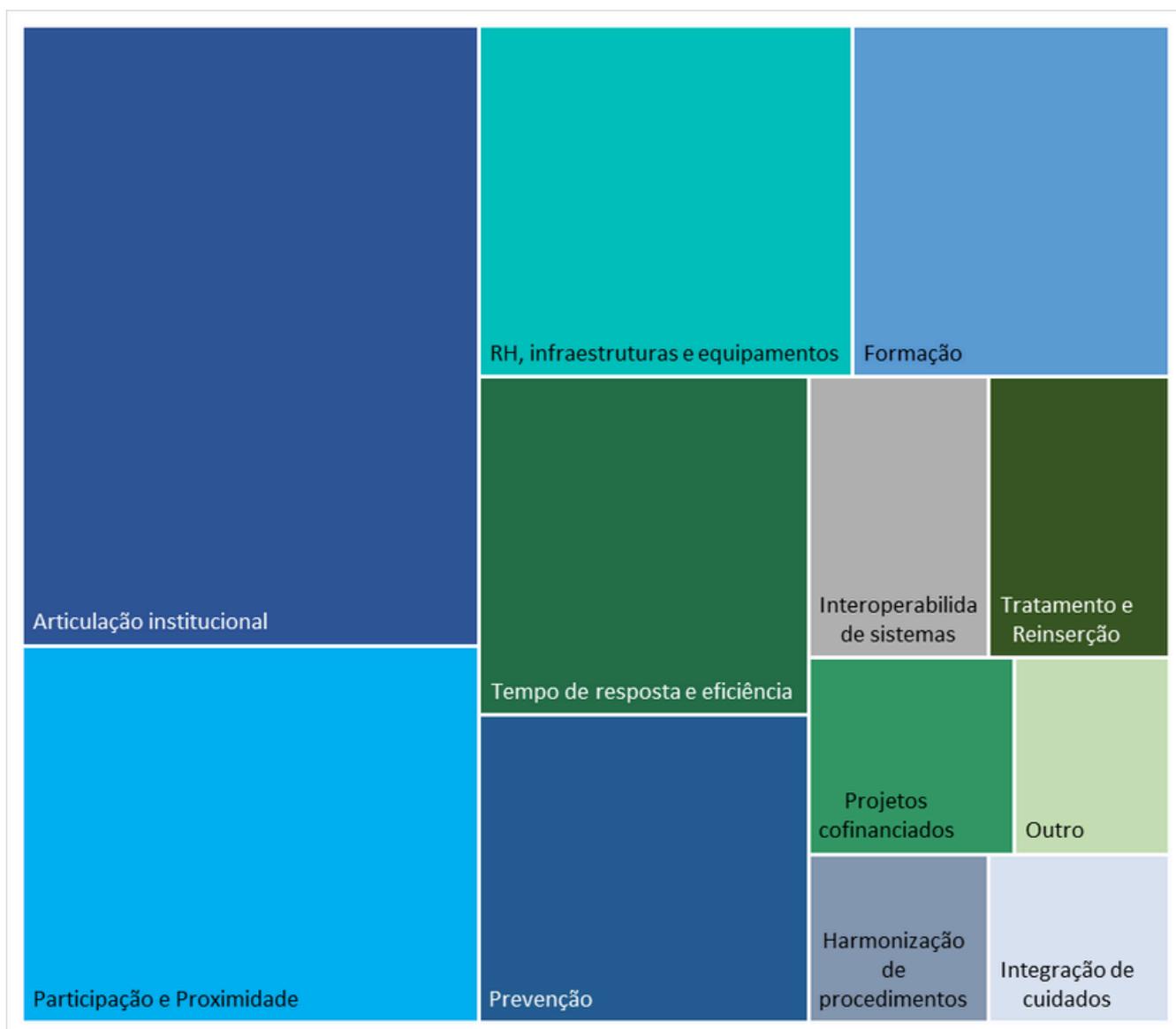


# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ICAD

<b>TIPO DE SERVIÇO PRESTADO</b> (Os inquiridos avaliaram apenas os serviços aos quais recorreram)	<b>Pontuação média (1-5)</b>	<b>N.º de respostas</b>
Cursos de formação sobre CAD	<b>3,94</b>	417
Ações de sensibilização sobre CAD	<b>3,93</b>	455
Intervenção na área da Prevenção	<b>3,87</b>	477
Participação em redes e grupos de trabalho	<b>3,86</b>	466
Documentação técnico-normativa em CAD (linhas orientadoras, manuais, etc)	<b>3,82</b>	430
Intervenção na área da RRMD	<b>3,80</b>	426
Intervenção na área do Tratamento	<b>3,80</b>	460
Intervenção na área da Dissuasão	<b>3,79</b>	426
Materiais informativos e campanhas sobre CAD	<b>3,78</b>	464
Newsletter e publicações nas redes sociais	<b>3,77</b>	414
Estudos e relatórios técnicos sobre CAD	<b>3,70</b>	371
Informação, aconselhamento e encaminhamento (Linha 1414)	<b>3,63</b>	314
Intervenção na área da saúde e segurança no trabalho (meio laboral)	<b>3,63</b>	322
Intervenção na área da Reinserção	<b>3,61</b>	412
Assessoria, consultoria e supervisão em CAD	<b>3,60</b>	351
Estágios curriculares	<b>3,52</b>	289

# RESULTADOS QUALITATIVOS

Os inquiridos foram convidados a apresentar as suas sugestões de melhoria e as contribuições foram analisadas e organizadas em categorias analíticas, conforme se apresenta no gráfico seguinte:



# RESULTADOS QUALITATIVOS

Análise qualitativa detalhada por categoria:

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
<b>Articulação institucional (n=28)</b>	<p>Foi identificada a necessidade de melhorar os mecanismos de articulação entre os vários intervenientes, incluindo serviços de saúde, educação, justiça e setor social. As sugestões apontam para a definição de protocolos de atuação conjunta, a realização de reuniões regulares intersectoriais, e a criação de circuitos de sinalização claros. É destacada a importância do envio de feedback após a referenciação por um parceiro, assim como no seguimento do acompanhamento conjunto. A articulação eficaz é vista como um fator-chave para a coerência e impacto das intervenções.</p>
<b>Participação e Proximidade (n=17)</b>	<p>As entidades propuseram uma maior proximidade territorial dos serviços do ICAD, nomeadamente através da descentralização de respostas. Foi destacada a necessidade de criação de consultas de proximidade em concelhos ainda não cobertos e o reforço de estruturas de apoio nas comunidades. A necessidade de uma maior divulgação dos serviços do ICAD, assim como de uma maior visibilidade do trabalho das equipas, surgiram como propostas para facilitar o acesso e adequar a intervenção às especificidades locais. Importa ainda destacar, as referências à importância do envolvimento dos profissionais que estão no terreno, assim como dos beneficiários da intervenção. Foi sugerido o reforço da intervenção comunitária direta, através da mobilização de redes locais e iniciativas que envolvam as comunidades na construção das respostas.</p>



*“Fornecer feedback; Marcação de eventos/reuniões semestrais para avaliação de situações de risco locais; Agilizar procedimentos, referenciações e encaminhamentos; Definição de plano de ação conjunto...”*



*“Ouvir os profissionais que trabalham nas ET; Dar maior visibilidade ao trabalho que fazem; É necessário o ICAD aproximar-se da população...”*

# RESULTADOS QUALITATIVOS

Análise qualitativa detalhada por categoria:

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
<b>RH, infraestruturas e equipamentos (n=13)</b>	<p>Esta categoria agrega sugestões diversas que se prendem com a necessidade de mais recursos humanos, com o reforço das equipas, a valorização dos profissionais no terreno e a criação de melhores condições para o exercício profissional, seja pela melhoria dos espaços físicos e instalações, seja pela renovação das ferramentas de trabalho (sistemas informáticos).</p>
	<p><i>“Disponibilização de recursos humanos e financeiros; Reforço das equipas técnicas; Melhorar instalações, aumentar recursos humanos...”</i></p>
<b>Tempo de resposta e eficiência (n=11)</b>	<p>Esta categoria reflete as preocupações com a eficácia da intervenção. Foram mencionadas questões relacionadas com a deficiente capacidade de resposta das unidades, traduzida no elevado tempo de espera para a marcação de consultas ou para resposta a outros pedidos.</p>
	<p><i>“Redução do tempo de espera para marcação de novas consultas; Maior celeridade nas respostas...”</i></p>
<b>Formação (n=11)</b>	<p>As contribuições nesta área salientaram a importância da formação contínua dos profissionais das entidades parceiras que atuam na área dos comportamentos aditivos. As entidades recomendam o alargamento da oferta formativa, com mais ações presenciais e online, adaptadas às diferentes realidades e perfis dos técnicos. É igualmente sugerido que se promova o acesso equitativo à formação em todo o território, assegurando a inclusão de novos interlocutores.</p>
	<p><i>“Alargamento da oportunidade do acesso a formação online; Dinamização de mais ações de sensibilização sobre prevenção; Disponibilização de mais momentos formativos sobre CAD; Realização de intercâmbios institucionais...”</i></p>

# RESULTADOS QUALITATIVOS

Análise qualitativa detalhada por categoria:

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

## Prevenção (n=10)

As sugestões nesta categoria evidenciaram uma forte valorização do papel da prevenção, com particular destaque para a intervenção junto dos jovens. As entidades solicitaram o desenvolvimento de programas específicos para esta faixa etária, com abordagens inovadoras e contextualizadas à realidade atual. Foi referida a necessidade de reforçar a continuidade das ações preventivas nos territórios, bem como de criar mecanismos que garantam o seu acompanhamento e avaliação.



*“Apostar em prevenção direta com jovens;  
Atualização de jogos e materiais didáticos às TIC;  
Desenvolver programas específicos de formação para lidar com  
as necessidades e desafios dos jovens...”*

## Tratamento e Reinserção (n=5)

As entidades destacaram várias fragilidades e necessidades emergentes na resposta de tratamento, apontando que esta se encontra excessivamente centrada na componente medicamentosa, com pouca atenção à prevenção da recaída e à reinserção. Foi sugerido o retomar de programas integrados como o Vida-Emprego, que associavam tratamento a oportunidades de integração socioprofissional. Salientaram ainda problemas de discriminação no acesso a tratamento de substituição, nomeadamente para reclusos, e a inadequação dos espaços físicos, que misturam utentes com perfis e dependências muito diferentes (ex.: álcool, jogo, opioides), gerando constrangimentos no ambiente terapêutico.

*“Respostas estão centradas no medicamento e pouco na  
prevenção da recaída e na reinserção; Deixar de discriminar  
os candidatos a tratamento de substituição que se  
encontram em alguns Estabelecimentos Prisionais;  
Retomar programas como o Vida e Emprego...”*



# RESULTADOS QUALITATIVOS

Análise qualitativa detalhada por categoria:

CATEGORIA	RESUMO DAS SUGESTÕES
<b>Interoperabilidade de sistemas (n=5)</b>	<p>As entidades identificaram a necessidade urgente de melhorar a interoperabilidade dos sistemas de informação, nomeadamente, entre unidades de saúde e estruturas do ICAD. Foi sugerido o acesso partilhado a informação clínica relevante, que permita uma melhor articulação entre cuidados, evitando redundâncias e garantindo a continuidade terapêutica. A ausência desta integração tem sido percecionada como um obstáculo à eficácia das intervenções.</p> <p><i>"Acesso de profissionais de saúde de hospitais/centros de saúde ao sistema informático do ICAD; as ET do ICAD devem aceder ao RSE da saúde; O processo clínico deve ser único; Tornar o ICAD acessível no SCLINICO..."</i></p>
<b>Projetos cofinanciados (n=4)</b>	<p>Os parceiros salientaram a importância de garantir continuidade dos projetos cofinanciados, reforçando a previsibilidade e a sustentabilidade das intervenções.</p> <p><i>"Reforço de financiamento; Enquadramento dos projetos enquanto resposta atípica; Reuniões sobre o funcionamento do SIPAFS..."</i></p>
<b>Integração de cuidados (n=3)</b>	<p>Nesta categoria incluíram-se as sugestões que se relacionam com a necessidade de existir um maior grau de integração de cuidados entre os serviços do ICAD e os serviços dos Cuidados de Saúde Primários. Sugeriu-se melhorar a comunicação e a articulação com outras unidades do SNS.</p> <p><i>"Integrar cuidados com as outras UF do SNS; Melhorar comunicação, articulação com outros serviços dos CSP..."</i></p>

# RESULTADOS QUALITATIVOS

Análise qualitativa detalhada por categoria:

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

**Harmonização de procedimentos (n=3)**

Foi sugerida a promoção da uniformização de procedimentos e circuitos entre diferentes serviços, a fim de garantir maior eficiência e equidade das respostas.



*"Criar procedimentos gerais para o funcionamento das diversas equipas existentes no país; Elaboração de linhas orientadoras atualizadas para os vários eixos de intervenção; Produção de protocolos de intervenção e instrumentos de apoio à avaliação e intervenção em diversos CAD..."*

# RESULTADOS QUALITATIVOS

Esta imagem (wordcloud) representa as sugestões de melhoria recebidas através do questionário de satisfação das entidades parceiras do ICAD. As palavras com maior dimensão são as que foram repetidas um maior número de vezes.



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

Agradecemos a participação de todos os que contribuíram neste exercício de reflexão estratégica e partilha construtiva.

# NOTAS FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Foram apresentados os principais resultados do questionário de satisfação dirigido às entidades parceiras do ICAD. Este exercício insere-se num esforço contínuo de promoção da qualidade e constitui uma ferramenta fundamental para monitorizar o impacto da atuação do ICAD junto dos seus parceiros institucionais.

Neste contexto, o ano de 2024 destacou-se, de forma geral, por uma experiência de articulação interinstitucional bastante positiva. **Os parceiros reconhecem a capacidade do ICAD em intervir de forma ajustada às necessidades, com foco na qualidade e na inovação.**

A avaliação da **qualidade técnica dos serviços prestados** não deixa dúvidas sobre o importante trabalho que está a ser desenvolvido, o que deverá reforçar positivamente os profissionais, tornando-os mais conscientes do impacto positivo que a sua intervenção tem na comunidade. Destaca-se ainda a **excelente avaliação do relacionamento com os profissionais do ICAD**, que demonstra a capacidade destes profissionais em estabelecer boas relações de trabalho.



## RECOMENDAÇÕES

O **envolvimento e participação** das entidades parceiras nos processos de tomada de decisão, de avaliação e melhoria, e no planeamento estratégico do ICAD são as dimensões que apresentaram maior número de respostas sem opinião, pelo que importa investir num trabalho de cooperação mais participado pelos parceiros.

O **tempo de resposta às solicitações** é o indicador que apresentou maiores níveis de insatisfação, pelo que é claramente um dos aspetos a melhorar.

O nível de satisfação obtido na **avaliação dos serviços prestados** (3.75) corresponde à menção Satisfeito, havendo margem para melhoria deste valor médio em futuras avaliações.

As sugestões apresentadas pelos inquiridos apontam para a necessidade de uma **articulação institucional mais eficaz**, baseada em procedimentos claros e comunicação regular. Por outro lado, é valorizada a **proximidade** territorial dos serviços do ICAD, nomeadamente através da descentralização de respostas. A necessidade de **reforço dos RH** e da **melhoria das instalações** são também áreas a priorizar no ICAD, de acordo com a opinião dos parceiros auscultados.



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 - 2024  
(Projeto ASO)

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

**Edição:** Maio de 2025

---

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](http://www.icad.pt)

