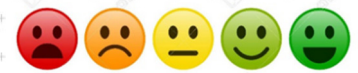


ANÁLISE AOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS INDICIADOS DAS CDT



2019

Ficha Técnica

Título: Análise aos resultados do questionário de avaliação sobre o grau de satisfação dos indiciados das CDT

Autor: EMCAD - Equipa Multidisciplinar para a Coordenação da Área da Dissuasão

Editor: SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências

Morada: Alameda das Linhas de Torres, n.º 117 - Edifício SICAD – 1750-147 Lisboa

Edição: 2019

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 4 |
| 1. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS | 5 |
| 2. ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO..... | 6 |
| 2.1. Q.1. NÍVEL DE CONFIANÇA NO SERVIÇO PRESTADO PELA CDT | 7 |
| 2.2. Q.2 CLAREZA ACERCA DO FUNCIONAMENTO DA CDT | 7 |
| 2.3. Q.3 QUALIDADE DO ACOLHIMENTO/RECEÇÃO NA CDT | 8 |
| 2.4. Q.4 CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DE CANAIS PARA RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES..... | 8 |
| 2.5. Q.5 LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE DA CDT | 9 |
| 2.6. Q.6. HORÁRIO DE ATENDIMENTO..... | 9 |
| 2.7. Q.7 UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS SOBRE A LEI DA DESCRIMINALIZAÇÃO E SOBRE O PROCESSO DE CONTRAORDENAÇÃO | 11 |
| 2.8. Q.8 CLAREZA DA INFORMAÇÃO PRESTADA SOBRE OS RISCOS E CONSEQUÊNCIAS ASSOCIADOS AO CONSUMO DE SPA | 11 |
| 2.9. Q.9 DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DO APOIO PRESTADO PELOS PROFISSIONAIS PARA MOTIVA-LO(A) A RESOLVER EVENTUAIS NECESSIDADES/PROBLEMAS RELACIONADOS COM OS SEUS CONSUMOS..... | 12 |
| 2.10. Q.10 CONTRIBUTO DA CDT PARA A REFLEXÃO SOBRE EVENTUAIS MUDANÇAS NA SUA VIDA..... | 12 |
| 2.11. Q.11 SUGESTÕES PARA MELHORAR O NOSSO SERVIÇO | 13 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 15 |

INTRODUÇÃO

A Equipa Multidisciplinar para a Coordenação da Área da Dissuasão (EMCAD) mantendo o compromisso de contribuir para um dos principais objetivos estratégicos do SICAD, nomeadamente, a promoção da qualidade das intervenções em CAD, dinamizou em 2019 novas ações que visam o progressivo aperfeiçoamento de intervenções mais eficazes e eficientes.

Numa perspetiva de continuidade do trabalho que tem vindo a ser realizado e por forma a cumprir com as orientações da Tutela, no sentido de auscultar os utilizadores sobre a qualidade dos serviços prestados, foi novamente desencadeado o processo de avaliação ao grau de satisfação dos indiciados em relação à intervenção em dissuasão.

Da avaliação global da população que participou em 2018 neste processo de apreciação, foi possível concluir que as CDT, enquanto serviços do Ministério da Saúde que operam junto dos cidadãos, apresentavam níveis de excelência no desenvolvimento da sua missão. Destacam-se como principais conclusões o facto das CDT terem sido consideradas serviços de qualidade ao nível do acolhimento e apoio prestado, mas também ao nível da eficácia das intervenções, vistas como entidades promotoras de reflexão sobre a realização de mudanças na vida dos indiciados.

À semelhança do ano anterior, durante 4 meses, foi passado um questionário de satisfação a todos os indiciados que se apresentassem nas CDT no período entre 22 de julho e 22 de novembro. O presente relatório visa apresentar uma análise às respostas obtidas contribuindo para uma ampla avaliação do funcionamento e missão das CDT.

Estruturalmente, apresenta-se uma breve descrição da metodologia e procedimentos realizados, uma análise às respostas obtidas a nível nacional, por componente da intervenção: acolhimento, clareza e utilidade das informações prestadas, qualidade do apoio e contributo para a reflexão sobre eventuais mudanças na vida do indiciado; e por último, considerações finais onde se procura formular uma síntese crítica da informação recolhida.

1. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

O Questionário de Satisfação aplicado em 2018 foi revisto e atualizado por forma a cumprir as orientações da Tutela, alargando o campo de avaliação para melhor caracterizar o nível de prestação dos serviços. A versão de 2019 incluiu novas componentes de intervenção: nível de confiança do serviço prestado; clareza acerca do funcionamento do serviço; conhecimento da existência de canais para exercer o direito de defesa ou apresentar sugestões; horário de funcionamento e localização/ acessibilidade das CDT.

Considerou-se como população-alvo todos os indiciados maiores de idade com processo de contraordenação que se deslocaram à CDT no período estipulado e que aceitaram participar no estudo.

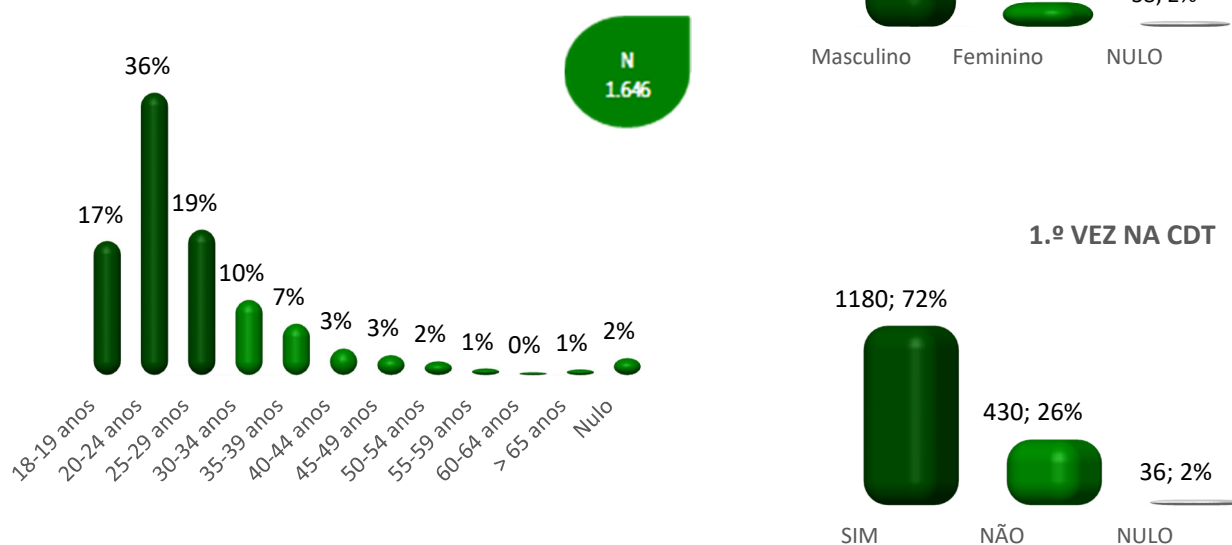
O questionário (de leitura ótica), anónimo e de autopreenchimento, foi aplicado em formato papel nas instalações das CDT, no momento final da comparência dos indiciados na CDT, após audição/avaliação da equipa técnica. Após preenchimento, e de acordo com as instruções transmitidas, o questionário era inserido pelo participante num envelope selado em urna fechada e posteriormente enviados para o SICAD.

A EMCAD rececionou um total de **1.712 questionários**, em dois momentos previamente definidos:

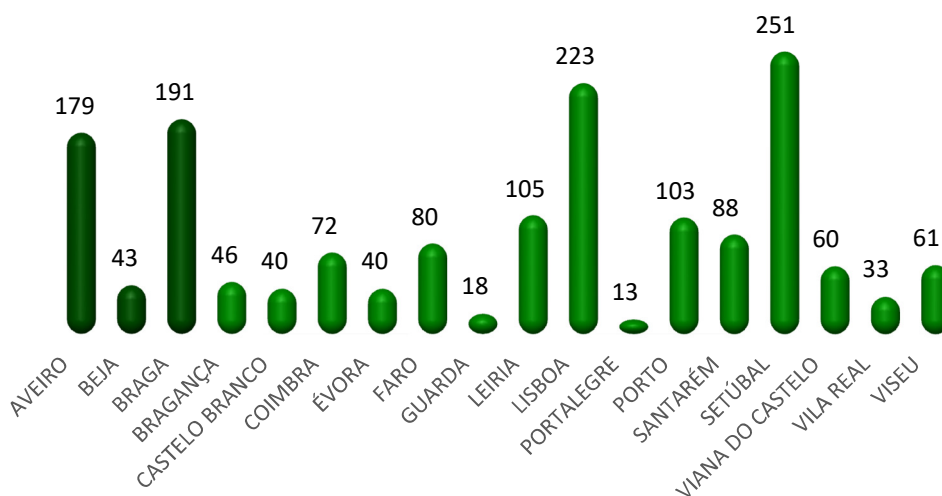
- 870 questionários aplicados até 16 de setembro;
- 842 questionários aplicados até 25 de novembro.

Foram validados **1.646 questionários**, tendo-se excluído 66 do total recolhido por não cumprirem os requisitos exigidos, nomeadamente a idade.

Os indiciados participantes foram maioritariamente masculinos (87%), entre os 20 e 24 anos (36%) e presentes na CDT pela 1.ª vez (72%).



A distribuição dos questionários por CDT foi a seguinte:



2. ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO

O questionário era composto por 14 questões, das quais 3 de cariz sócio demográfico.

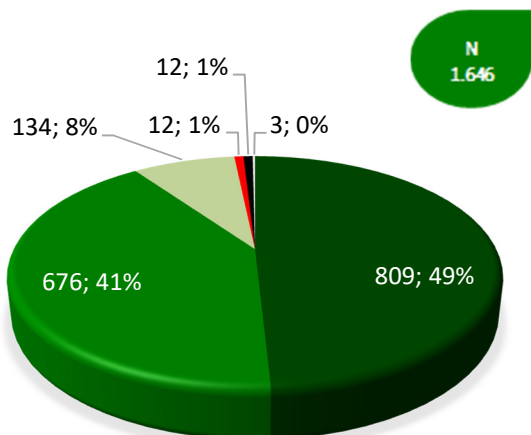


As componentes avaliadas foram inscritas em 10 questões que foram respondidas de acordo com uma escala de Likert com uma inovação iconográfica, na qual uma imagem – *emoji* – correspondia a um grau, respetivamente: *Muito insatisfeito*; *Insatisfeito*; *Nem insatisfeito, nem satisfeito*; *Satisfeito* e *Muito satisfeito*.

A última questão (11.ª) era aberta e tinha como objetivo a exposição de sugestões com vista à melhoria do funcionamento das comissões.

Neste relatório é efetuada a análise dos dados nacionais, sendo oportunamente incluídos os dados correspondentes aos distritos.

2.1. Q.1. NÍVEL DE CONFIANÇA NO SERVIÇO PRESTADO PELA CDT



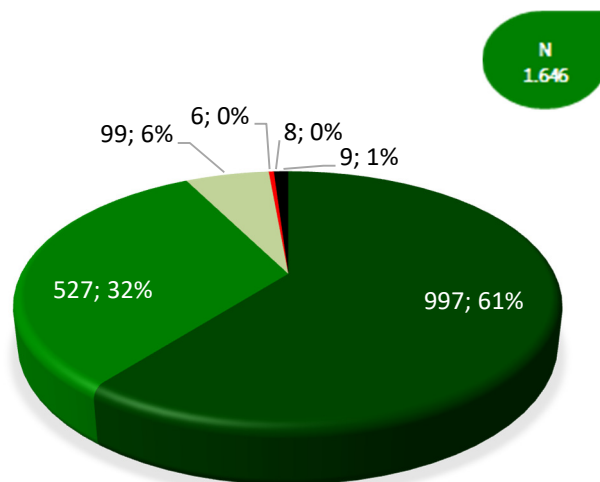
Nível de satisfação muito elevado (90%)

↑ *Muito satisfeito (49%) e Satisfeito (41%)*

↓ *Insatisfeito (1%) e Muito Insatisfeito (1%)*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem insatisfeito, nem satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Nulo

2.2. Q.2 CLAREZA ACERCA DO FUNCIONAMENTO DA CDT



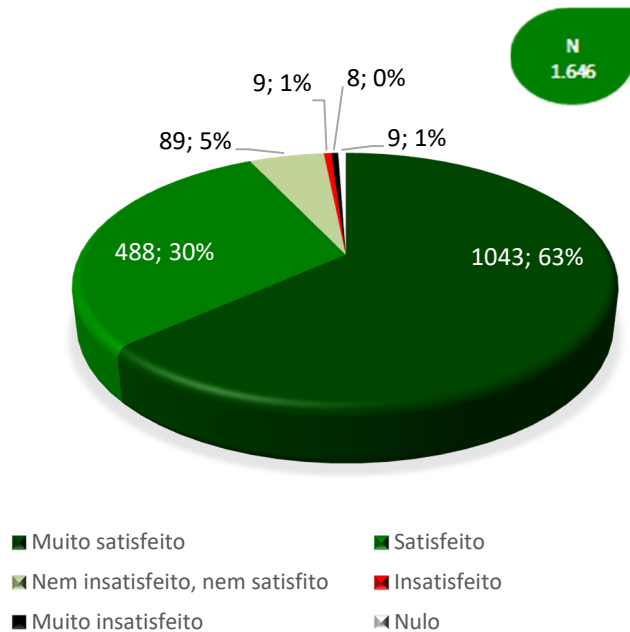
Nível de satisfação muito elevado (92%)

↑ *Muito satisfeito (61%) e Satisfeito (32%)*

↓ *Insatisfeito (0%) e Muito Insatisfeito (0%)*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem insatisfeito, nem satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- NULO

2.3. Q.3 QUALIDADE DO ACOLHIMENTO/RECEÇÃO NA CDT



Nível de satisfação muito elevado (93%)

↑ *Muito satisfeito (63%) e Satisfeito (30%)*

↓ *Insatisfeito (1%) e Muito Insatisfeito (0%)*

Valores muito próximos aos obtidos em 2018 ≈ Q1 (N 814)
Muito bom (63%), Bom (32%) e Insuficiente (2%)

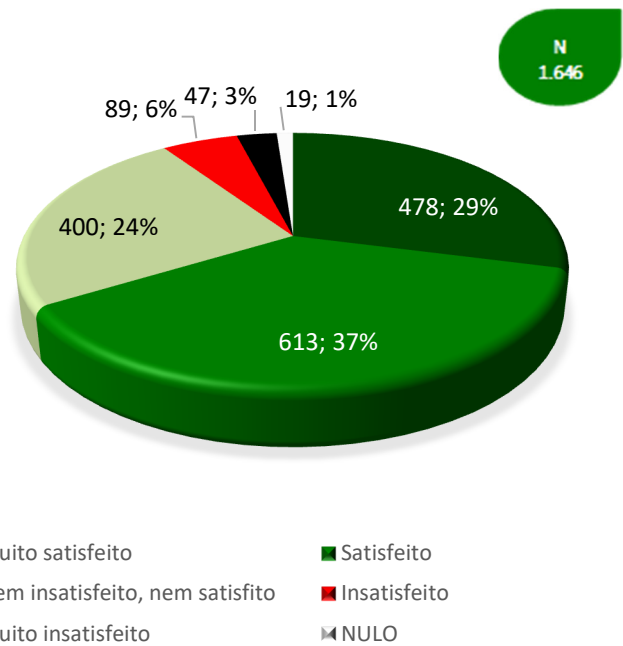
2.4. Q.4 CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DE CANAIS PARA RECLAMAÇÕES/ SUGESTÕES

Nível de satisfação elevado (66%)

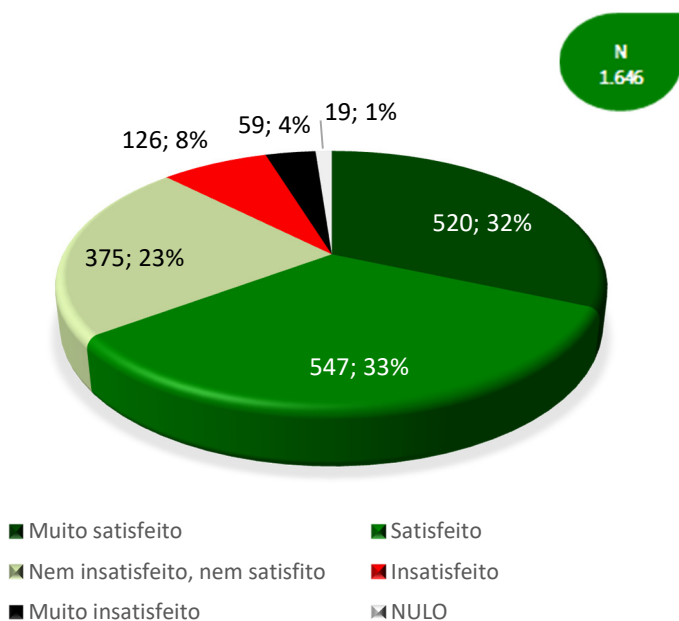
↑ *Satisfeito (37%) e Muito satisfeito (29%)*

↓ *Insatisfeito (6%) e Muito Insatisfeito (3%)*

→ *Indeciso/opinião neutra (24%)*



2.5. Q.5 LOCALIZAÇÃO E ACESSIBILIDADE DA CDT



Nível de satisfação elevado (64%)

↑ *Satisfeito (33%) e Muito satisfeito (32%)*

Nível de insatisfação expressivo (12%)

↓ *Insatisfeito (8%) e Muito Insatisfeito (4%)*

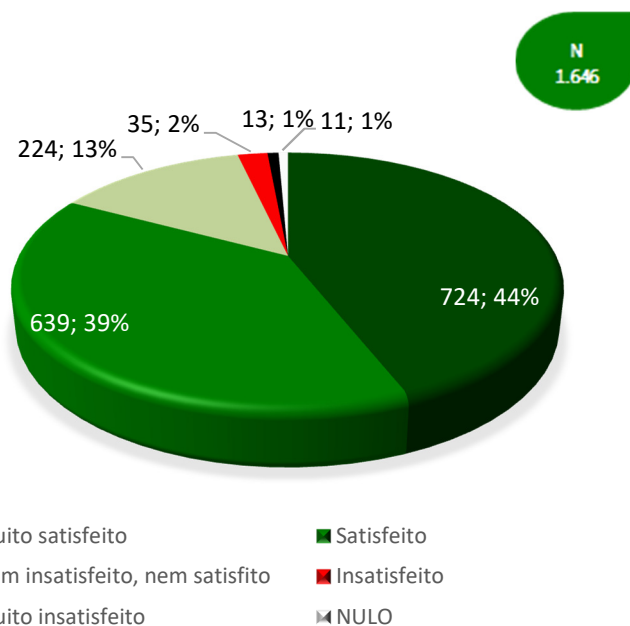
→ *Indeciso/opinião neutra (23%)*

2.6. Q.6. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

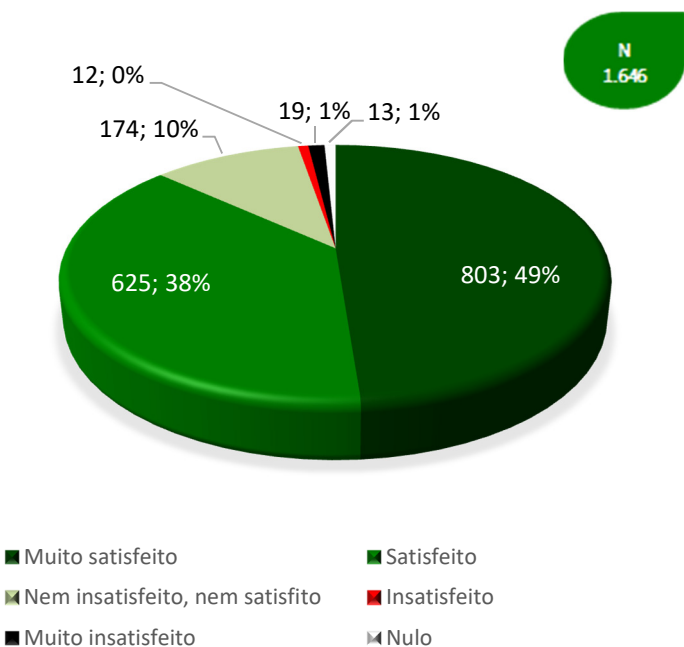
Nível de satisfação muito elevado (83%)

↑ *Muito Satisfeito (44%) e satisfeito (39%)*

↓ *Insatisfeito (2%) e Muito Insatisfeito (1%)*



2.7. Q.7 UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS SOBRE A LEI DA DESCRIMINALIZAÇÃO E SOBRE O PROCESSO DE CONTRAORDENAÇÃO



Nível de satisfação muito elevado (87%)

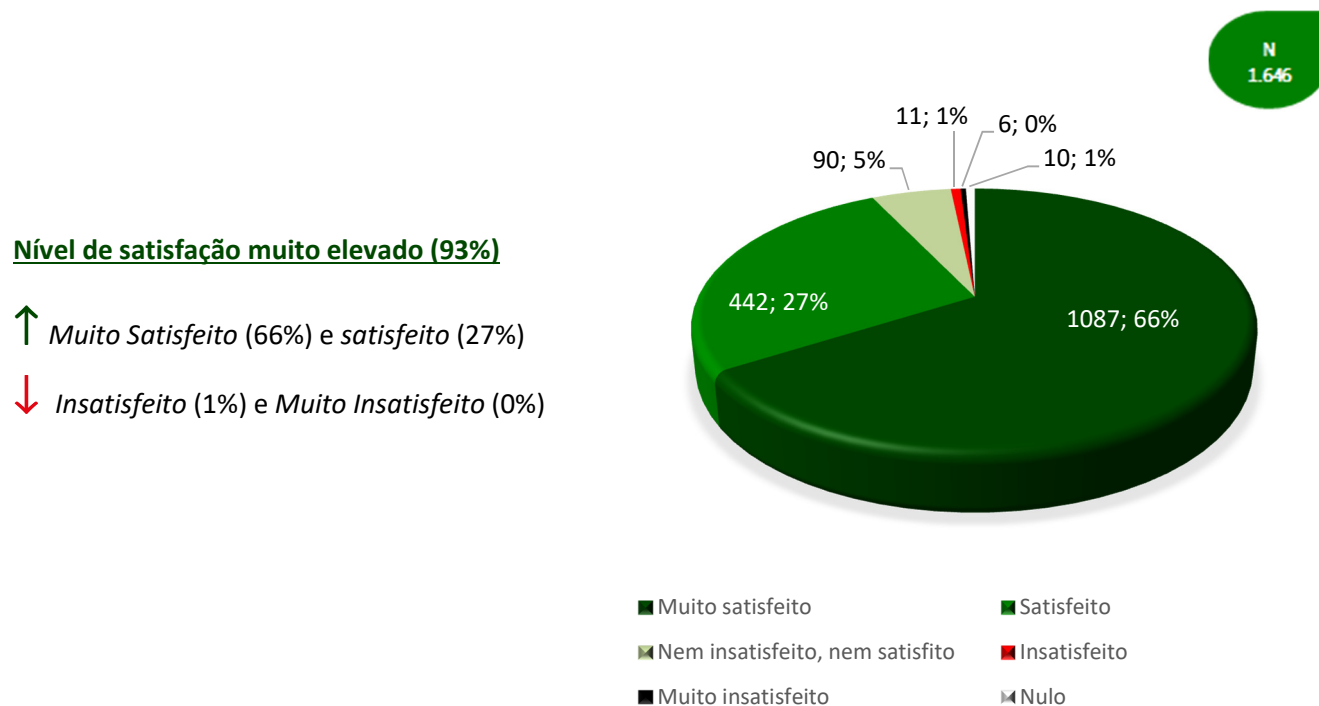
↑ *Muito satisfeito (49%) e Satisfeito (38%)*

↓ *Insatisfeito (0%) e Muito Insatisfeito (1%)*

Valores aproximados aos obtidos em 2018 ≈ Q2 (N 814)

Muito bom (56%), Bom (37%) e Insuficiente (0%)

2.8. Q.8 CLAREZA DA INFORMAÇÃO PRESTADA SOBRE OS RISCOS E CONSEQUÊNCIAS ASSOCIADOS AO CONSUMO DE SPA



Nível de satisfação muito elevado (93%)

↑ *Muito Satisfeito (66%) e satisfeito (27%)*

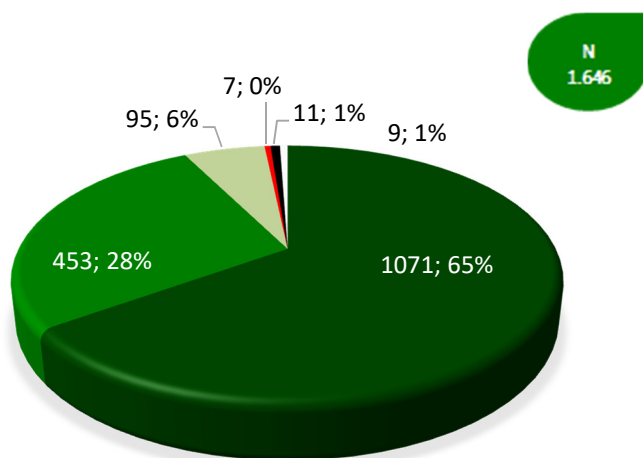
↓ *Insatisfeito (1%) e Muito Insatisfeito (0%)*

Valores muito próximos aos obtidos em 2018 ≈ Q3 (N 814)

Muito bom (67%), Bom (28%) e Insuficiente (0%)



2.9. Q.9 DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DO APOIO PRESTADO PELOS PROFISSIONAIS PARA MOTIVA-LO(A) A RESOLVER EVENTUAIS NECESSIDADES/PROBLEMAS RELACIONADOS COM OS SEUS CONSUMOS



Nível de satisfação muito elevado (92%)

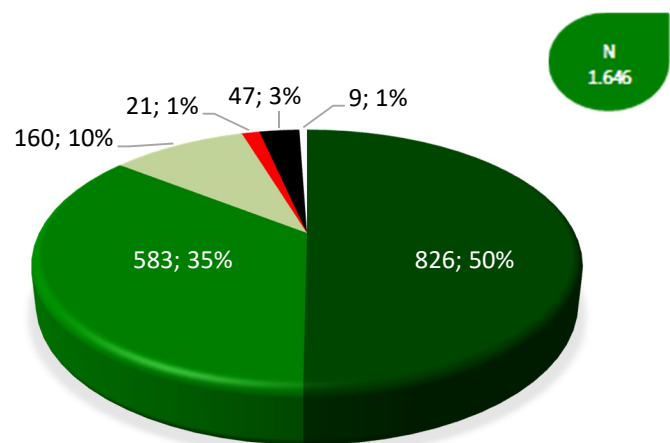
↑ *Muito Satisfeito (65%) e satisfeito (28%)*

↓ *Insatisfeito (0%) e Muito Insatisfeito (1%)*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem insatisfeito, nem satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Nulo

Valores aproximados aos obtidos em 2018 ≈ Q4 (N 814)

Muito bom (60%), Bom (32%) e Insuficiente (1%)



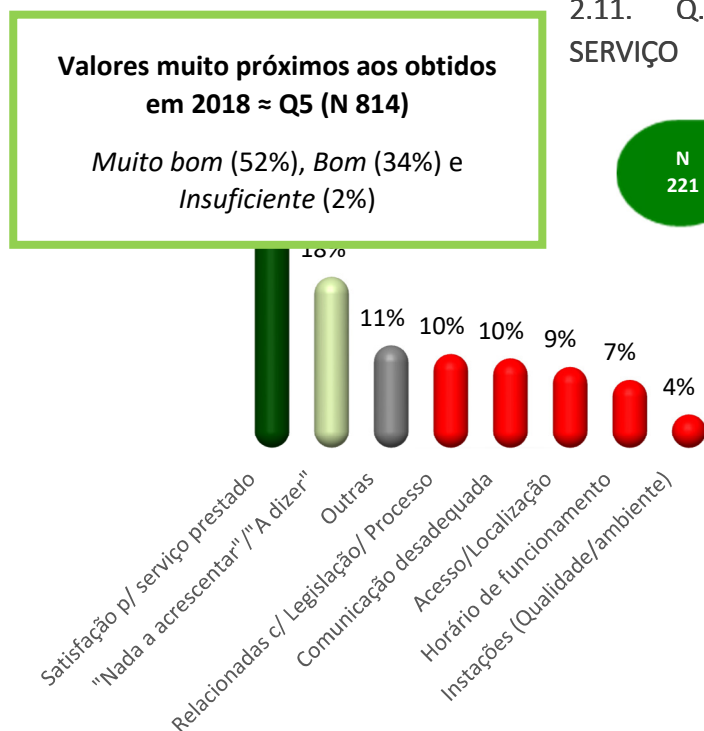
2.10. Q.10 CONTRIBUTO DA CDT PARA A REFLEXÃO SOBRE EVENTUAIS MUDANÇAS NA SUA VIDA

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem insatisfeito, nem satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Nulo

Nível de satisfação muito elevado (85%)

↑ *Muito Satisfeito* (50%) e *satisfeito* (35%)

↓ *Insatisfeito* (1%) e *Muito Insatisfeito* (3%)



2.11. Q.11 SUGESTÕES PARA MELHORAR O NOSSO SERVIÇO

N
221

Com resposta 221 (13%), das quais:

↑ Satisfação com o serviço prestado (31%)

"O serviço é bom esclarece duvidas e ajuda a resolver"

"Bom serviço, fui bem recebido, atendimento e disponibilidade excelentes"

→ "Nada a acrescentar" / "A dizer" (18%)

↓ Questões com conotação negativa (40%)

Frases transcritas a título ilustrativo:

"Redução do tempo de suspensão entre processos"

"Legalização de canabinoides"

"Cartão de consumo individual de cannabis"

"Não utilizar a frente da carta para descrever o assunto nela contido"

"Mudar o nome. Tirar toxicoddependência"

"Entrega de folheto informativo após apreensão"

"Melhorar a comunicação entre a GNR e CDT"

"A GNR e a polícia devem estar devidamente informa dos do local da CDT"

"Divulgar o serviço junto do consumidor"

"Mais informação no site"

"Fazer audição via web"

"Tirar as propagandas enganosas das paredes da receção desmotiva quem fica lá"

"Não incluir consumidores de drogas leves no mesmo perfil de consumidor de heroína"

"Atribuição de folhetos informativos sobre doenças e drogas"

“Um cuidado acrescido nas palavras aos mais novos”

“Organizar mais sessões esclarecimento aos jovens apresentação casos práticos”

“O ambiente do estabelecimento é um bocado deprimente”

“Criar um posto móvel p/ contacto dos pacientes”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em termos globais, importa destacar o elevado nível de satisfação dos indicados com o serviço prestado pelas CDT - **85% das respostas situaram-se entre o *Muito satisfeito e satisfeito***, a destacar:

- Cinco em 10 questões alcançaram **resultados superiores a 90%** respeitantes às classificações de ***Muito Satisfeito e Satisfeito***.



- Quatro em 10 questões obtiveram respostas no grau ***Muito Satisfeito superiores a 66%***

Salienta-se que a **valorização da satisfação** dos indiciados recaiu em dois níveis de análise: **ao nível funcional**, (Q1, Q2 e Q3) englobando questões significativas da qualidade dos cuidados prestados, como sejam a **confiança (90%)**, a **clareza (93%)** e a **qualidade do acolhimento pelas equipas das CDT (93%)**; e **ao nível técnico-jurídico**, nas questões alusivas ao esclarecimento da Lei e à abordagem da intervenção em dissuasão, destacando-se as questões Q8 e Q9, relacionadas especificamente com a **clareza da informação prestada sobre os riscos e consequências associados ao consumo de SPA (93%)** e a empatia dos profissionais com os indiciados, traduzida na **disponibilidade e qualidade do apoio prestado para a resolução de questões percecionadas como sensíveis (92%)**.

As componentes de intervenção cujas respostas obtiveram **resultados menos elevados** (Q4 e Q5), relacionaram-se com o **conhecimento da existência de canais para apresentar reclamações ou sugestões (66%)** e a **localização e/ou a acessibilidade às CDT (65%)**. Importa, nesta perspetiva, refletir e considerar opções de melhoria destes aspetos, que interferem no quotidiano quer dos cidadãos quer das próprias CDT, nomeadamente e a título de exemplo, na taxa de comparência na CDT à primeira notificação. Foi igualmente nestas questões que se obteve a **maior percentagem de respostas neutras ou sem opinião** (24% e 23%).

Por outro lado, o **grau de maior insatisfação** foi expresso na questão respeitante à **localização e acesso aos serviços (12%)**, devidamente justificada nas *Sugestões de melhoria* (Q11), designadamente, dificuldades de estacionamento, de transporte, a distância e localização nas capitais de distrito, a visibilidade e sinalética de identificação do serviço e a ausência de rampas para cidadãos com mobilidade reduzida.

As sugestões de melhoria estão ligadas essencialmente a questões de funcionamento logístico das CDT (alargamento/flexibilidade do horário de atendimento e melhoria do acesso e da qualidade das instalações) e a questões que remetem para alterações legislativas, entre elas, a regulamentação do consumo de cannabis.

Da análise comparativa aos resultados obtidos no questionário homólogo aplicado em 2018, verificou-se uma tendência global de equivalência entre resultados, sem diferenças significativas nas questões replicadas em 2019. Poder-se-á inferir desta constatação, a manutenção do elevado grau de satisfação com o serviço prestado.

Considerando os resultados obtidos na avaliação realizada sobre o funcionamento das CDT foi possível concluir, pelo segundo ano consecutivo, que as Comissões continuam a ser perçecionadas pela população alvo a quem se dirigem, como serviços de qualidade ao nível da confiança, da transparência e do acolhimento, mas também e sobretudo, ao nível da eficácia das intervenções, promovendo no indivíduo uma consciencialização da sua conduta, capaz de reforçar ou viabilizar a reflexão crítica sobre eventuais, mas significativas, mudanças de vida.

Face ao exposto e como resultado último desta análise, parece indiscutível que desta avaliação se conclua algo diferente, que não a perçção dos níveis de excelência de um serviço na persecução da sua missão: dissuadir o consumo, diminuir as dependências e prevenir as situações de risco.

ANEXO

Questionário de avaliação do grau de satisfação dos indicados



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

CDT de _____

Melhorar a qualidade dos serviços prestados é um compromisso dos serviços públicos, assim sendo, a sua opinião é fundamental para que esta Comissão para a Dissuasão da Toxicodependência (CDT) possa encontrar alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

A sua participação é anónima e confidencial e pretende-se que a resposta seja baseada na sua opinião pessoal e sincera.

1. Idade _____ Anos 2. Género Masculino Feminino 3. É a 1ª vez que comparece numa CDT? Sim Não

Por favor, assinale com um "X" a opção que melhor caracteriza a passagem por este serviço:

1 = Muito Insatisfeito / 2 = Insatisfeito / 3 = Nem insatisfeito, nem satisfeito / 4 = Satisfeito / 5 = Muito Satisfeito

| Satisfação com: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Nível de confiança no serviço prestado pela CDT | | | | | |
| 2. Clareza acerca do funcionamento da CDT | | | | | |
| 3. Qualidade do acolhimento/receção na CDT | | | | | |
| 4. Conhecimento da existência de canais para reclamações/ sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web) | | | | | |
| 5. Localização e acessibilidade da CDT (proximidade de transportes públicos, facilidade de estacionamento, elevadores, rampas) | | | | | |
| 6. Horário de atendimento | | | | | |
| 7. Utilidade das informações prestadas sobre a Lei da Descriminalização (Lei nº. 30/2000) e sobre o processo de contraordenação no qual é indiciado | | | | | |
| 8. Clareza da informação que lhe foi prestada sobre os riscos e consequências associados ao consumo de substâncias psicoativas | | | | | |
| 9. Disponibilidade e qualidade do apoio prestado pelos profissionais para motiva-lo(a) a resolver eventuais necessidades/problemas relacionados com os seus consumos | | | | | |
| 10. Contributo da CDT para a reflexão sobre eventuais mudanças na sua vida | | | | | |

11. Deixe-nos as suas sugestões para que possamos melhorar o nosso serviço:

Muito obrigado pela sua colaboração!

Face ao exposto e como resultado último desta análise, parece indiscutível que desta avaliação se conclua algo diferente, que não a perceção dos níveis de excelência de um serviço na persecução da sua missão: dissuadir o consumo, diminuir as dependências e prevenir as situações de risco.