

**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS COM AS
CDT**

ANÁLISE AOS RESULTADOS

2019

Ficha Técnica

Título: Questionário de Satisfação dos Parceiros com as 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

Nota introdutória	5
Objetivos	5
Metodologia/Procedimentos	6
Estrutura do Questionário	6
Caraterização da amostra	7
Apresentação e Análise dos Resultados	9
1.Avaliação global dos níveis de satisfação dos parceiros com as CDT	9
2.Avaliação por dimensão	12
2.1. (1) Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT	12
2.2. (2) Clareza do circuito de articulação	13
2.3. (3) Cumprimento das responsabilidades assumidas	14
2.4. (4) Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida	15
2.5. (5) Facilidade e disponibilidade de comunicação	16
2.6. (6) Periodicidade dos contactos com a CDT	17
2.7. (7) Qualidade da informação e serviços prestados	18
2.8. (8) Colaboração na melhoria da qualidade das respostas ao cidadão	19
2.9. (9) Perceção de benefícios acrescidos com a articulação existente	20
2.10. (10) De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria	21
estabelecida	21
2.11. (11) Comentários e sugestões	22
Considerações Finais	24
ANEXOS	27
Questionário aplicado	26

Nota introdutória

A intervenção das Comissões para a Dissuasão da Toxicodependência (CDT) é desenvolvida de forma articulada e participada com a rede de parceiros local, no que é fundamental para o cumprimento da sua missão na área da dissuasão dos comportamentos aditivos e dependências (CAD).

No âmbito do objetivo estratégico de *dinamização e reforço da articulação com Stakeholders na área da dissuasão* (ob. 70), a Equipa Multidisciplinar para a Coordenação da Área da Dissuasão (EMCAD), unidade orgânica do SICAD responsável pela coordenação das atividades desenvolvidas pelas CDT, considerou ser pertinente efetuar uma análise ao nível de satisfação que as entidades parceiras possuem na articulação que estabelecem com as CDT. Para tal, foi solicitada a colaboração de um leque variado de parceiros, com responsabilidade mais ou menos direta em matéria de redução da procura de substâncias psicoativas (SPA) ilícitas.

Esta análise será importante para avaliar a relação existente entre estruturas e identificar fatores que estejam a influenciar positiva ou negativamente essa articulação, por forma a estabelecer medidas estruturais que permitam potenciar as relações de cooperação, melhorando a qualidade nas respostas e intervenções dirigidas ao cidadão.

O presente documento vem assim apresentar os principais resultados da análise efetuada a nível nacional.

Objetivos

Pretende-se em termos globais, com a auscultação direta das entidades parceiras das CDT, recolher contributos que permitam melhorar a eficácia da intervenção em dissuasão.

Em termos específicos, pretende-se:

- Avaliar o nível de satisfação das entidades em relação à articulação estabelecida com as CDT;
- Incrementar a qualidade das relações interinstitucionais;
- Implementar novas estratégias de articulação de acordo com as necessidades identificadas;
- Avaliar a qualidade da colaboração das CDT para a melhoria das respostas dirigidas ao cidadão;
- Conhecer a imagem das CDT por parte das entidades parceiras;
- Identificar áreas a melhorar.

Metodologia/Procedimentos

Para a identificação dos níveis de satisfação das entidades parceiras optou-se pela aplicação de um inquérito via questionário *online*, de preenchimento rápido, relativamente ao qual se destacam os seguintes aspetos:

- O questionário foi elaborado pela EMCAD e disponibilizado *por correio eletrónico*, pelos responsáveis das CDT do continente junto dos seus principais parceiros;
- As respostas foram remetidas diretamente para o correio eletrónico da EMCAD, e às quais apenas tiveram acesso os profissionais desta equipa;
- Os respondentes foram informados na parte introdutória ao questionário, de que a análise das respostas e eventual divulgação estatística, omitiria a identificação do serviço (sendo apenas mencionada a categoria de entidade a que pertenciam);
- Consideraram-se inválidos todos os questionários onde no lugar da designação da estrutura, apenas constava o endereço de correio eletrónico;
- O período de resposta ao questionário situou-se entre 25 de outubro e 29 de novembro.

Estrutura do Questionário

O questionário é constituído por um total de 14 perguntas, divididas em três partes:

- **Primeira parte**, com 3 perguntas (2 fechadas e 1 aberta) de identificação e caracterização do tipo de colaboração estabelecido com as CDT;
- **Segunda parte**, com 10 perguntas fechadas, tendo como objetivo a avaliação do nível de satisfação das entidades parceiras, através de uma escala de 5 pontos (de *Muito insatisfeito* a *Muito Satisfeito*), relativamente a um conjunto de dimensões do relacionamento, divididas pelas seguintes áreas: *Conhecimento da CDT*; *Planeamento e execução de atividades*; *Articulação e comunicação*; e *Imagem global da CDT*;

ÁREAS	DIMENSÃO
Conhecimento da CDT	1. Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT
	2. Clareza do circuito de articulação
Planeamento e execução de atividades	3. Cumprimento das responsabilidades assumidas
	4. Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida
Articulação e comunicação	5. Facilidade e disponibilidade de comunicação
	6. Periodicidade dos contactos com a CDT
	7. Qualidade da informação e serviços prestados
	8. Colaboração na melhoria da qualidade das respostas ao cidadão
Imagem global da CDT	9. Perceção de benefícios acrescidos com a articulação existente
	10. De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria estabelecida

- **Terceira parte**, com uma pergunta aberta, com a qual se pretendia a recolha de sugestões e comentários que considerassem pertinentes para a melhoria da dinâmica da relação.

Caraterização da amostra

Foram rececionados pela EMCAD um total de **279 questionários**, preenchidos por um conjunto variado de instituições parceiras, agrupadas em 13 categorias de entidade (quadro seguinte).

De referir que alguns profissionais de algumas instituições não conseguiram submeter o questionário respondido, entre outras possíveis razões, por constrangimentos relacionados com o *browser* de acesso. Das situações que foram reportadas à EMCAD, tentou-se junto das CDT envolvidas que estas articulassem com esses profissionais, apresentando alternativas para que pudessem submeter o questionário com sucesso.

Tipo de Entidade (Instituições/Categorias)

Instituições	Nº	Categorias	Nº	%
ACES	2	ACES e Unidades Locais de Saúde/Hospitais	5	1%
ULS	1			
Hospitais	2			
PSP	20	Autoridades Policiais	159	57%
GNR	139			
CM	6	Câmaras Municipais/Juntas de Freguesia	7	3%
Junta de Freguesia	1			
IEFP	2	Emprego e Formação Profissional	3	1%
GIP	1			
CPCJ	24	CPCJ	24	9%
Ensino Superior	6	Estabelecimentos de Ensino Regular e Profissional	12	4%
Escolas Profissionais	2			
Escolas/Agrupamentos escolares	4			
Estabelecimentos Prisionais	5	Estabelecimentos Prisionais	5	2%
CRI	13	ET/CRI/Unidade de Alcoologia	30	11%
ET	16			
UA	1			
Serviços desconcentrados	2	IPDJ	2	1%
IPSS/ONG	23	IPSS/ONG	23	8%
MP/DIAP	4	Ministério Público/Tribunais	4	2%
Centros Distritais	3	Segurança Social/Rede Social	3	1%
Consultora	1	Outras Entidades	2	0%
Igreja	1			
Total	279	Total	279	100%

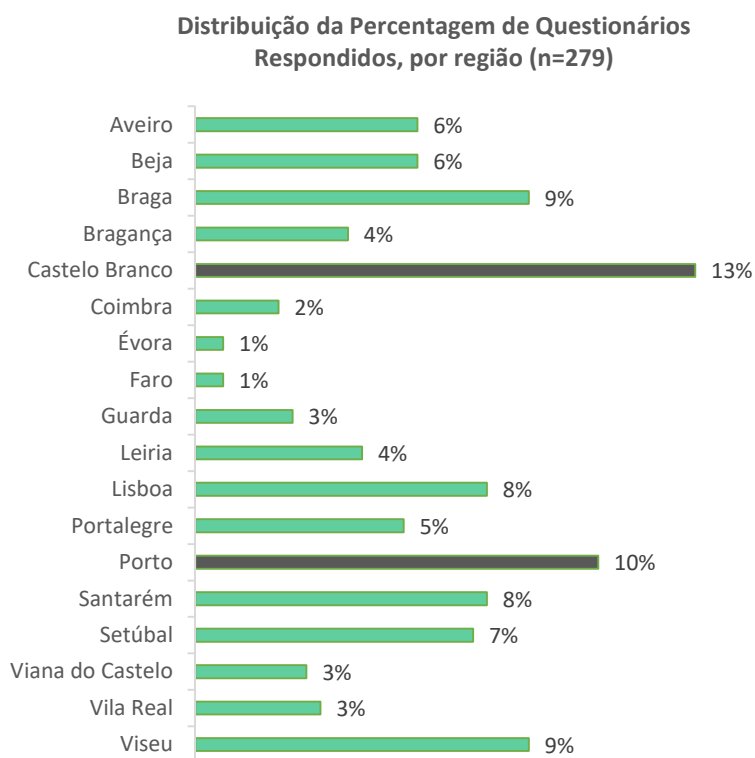
As **Autoridades Policiais** registaram os valores mais expressivos de questionários preenchidos (57%), tendo a GNR sido responsável por 87% e a PSP por 13% do total de questionários submetidos.

Seguiram-se as **Equipas de Tratamento (ET), Centros de Respostas Integradas (CRI) e Unidade de Alcoologia, das Administrações Regionais de Saúde, Institutos Públicos (ARS, IP)**, com 11% dos questionários.

A **submissão de questionários por parte das Instituições Particulares de Segurança Social/Organizações Não Governamentais (IPSS/ONG) e das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)** registaram valores percentuais entre os 8 e 9%, seguido dos **Estabelecimentos de Ensino Regular e Profissional**, com 4%.

Nas **restantes categorias de entidade** os valores percentuais apurados situaram-se entre 1 e os 3%.

O questionário foi aplicado em Portugal continental, tendo-se obtido a seguinte percentagem de questionários respondidos **por região**:



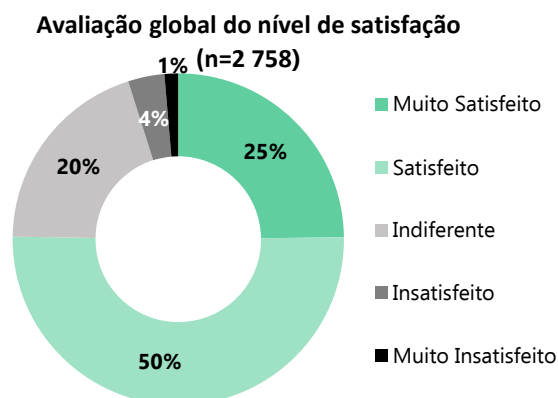
As regiões de Castelo Branco e Porto concentraram os valores mais expressivos, com 13% e 10% do total de questionários.

Com uma taxa ligeiramente inferior, encontravam-se os distritos de Braga e Viseu (ambas com 9%), seguido dos distritos de Santarém e Lisboa (ambas com 8%) e de Setúbal, com 7%.

As regiões de Aveiro, Beja, Portalegre registaram valores percentuais entre 5% e 6% e as regiões de Leiria e Bragança 4% cada. Nos restantes distritos os valores percentuais foram inferiores a 4%.

Apresentação e Análise dos Resultados

1. Avaliação global dos níveis de satisfação dos parceiros com as CDT

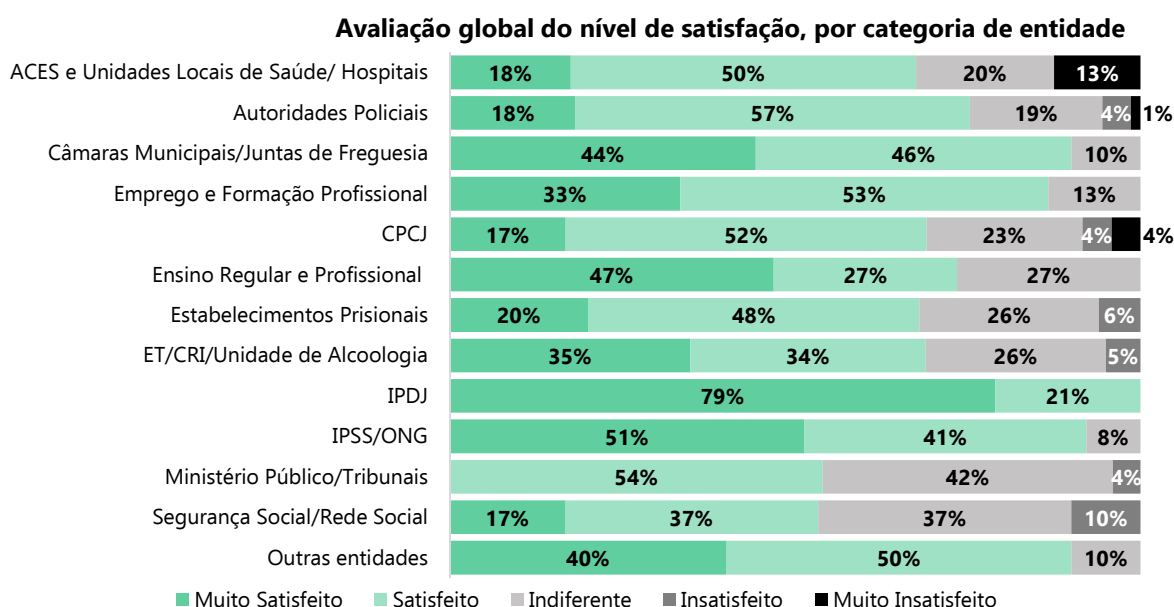


Em termos globais, a maioria dos respondentes (75% das respostas) manifestou um nível de satisfação elevado, sendo que em 50% foi declarado como estando *Satisfeito* e em 25% como estando *Muito Satisfeito* com a parceria.

20% das respostas corresponderam à situação *Indiferente*.

Apenas em 4% das respostas foi manifestada *Insatisfação* e em 1% *Muita Insatisfação*.

Ao nível da **distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação**, destacam-se as seguintes situações (quadro seguinte):



Em todas as categorias de entidade, no respetivo total de respostas, verificou-se um nível de satisfação superior a 50% (níveis *Muito Satisfeito* e *Satisfeito*).

Na maioria dessas categorias (8) registou-se uma maior concentração de valores na opção **Satisfeito**, apresentando as **Câmaras Municipais/Juntas de Freguesia** o valor mais baixo (46%) e **Autoridades Policiais** o valor mais elevado (57%).

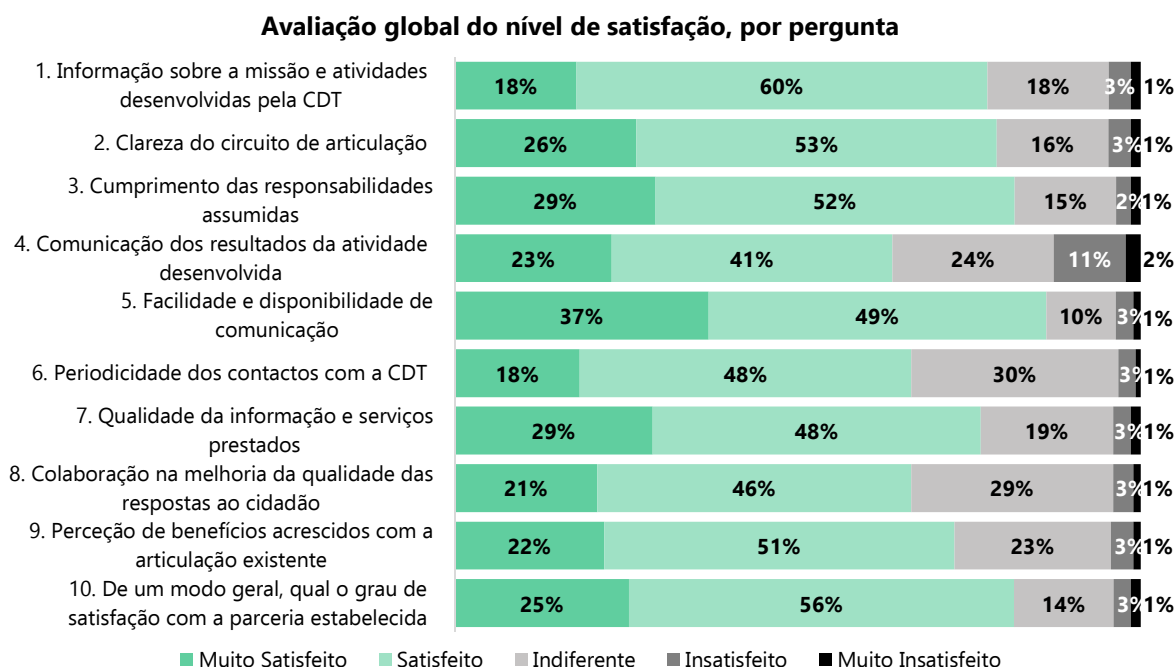
Apenas no **Ensino Regular e Profissional** (47%), **IPDJ** (79%) e **IPSS/ONG** (51%) os valores mais elevados se verificaram no nível **Muito Satisfeito**.

Nas **Autoridades Policiais, CPCJ, Estabelecimentos Prisionais, ET/CRI/Unidade de Alcoologia, Ministério Público/Tribunais e Segurança Social/Rede Social** verificaram-se registos de nível **Insatisfeito**, sendo que, do total de respostas de cada categoria de entidade, os valores percentuais se situaram entre os 4% (**Autoridades Policiais, CPCJ e Ministério Público/Tribunais**) e os 10% (**Segurança Social/Rede Social**).

Verificaram-se sinalizações de nível **Muito Insatisfeito** em apenas 3 categorias de entidade: **ACES e Unidades Locais de Saúde/Hospital**, com 13%, **Autoridades Policiais**, com 1%, e **CPCJ**, com 4%.

Na generalidade das categorias (apenas no **IPDJ** não foi assinalada esta opção), verificaram-se ainda percentagens entre 8% e 42%, de respostas de **Indiferente**. Relativamente a este indicador, os valores percentuais mais elevados concentraram-se no **Ministério Público/Tribunais** e **IPSS/ONG** (42% e 37%, respetivamente).

Ao nível da **distribuição dos níveis de satisfação dos respondentes em relação a cada uma das dimensões do relacionamento**, considera-se ser de destacar (quadro seguinte):



Em relação ao nível **Muito Satisfeito**, assinalado em todas as dimensões do relacionamento com as CDT, os valores situaram-se entre os 18% e 37%, registando-se nas dimensões 5. *Facilidade e*

disponibilidade de comunicação, 3. Cumprimento das responsabilidades assumidas e 7. Qualidade da informação e serviços prestados, os valores mais expressivos (37% e 29% cada, respetivamente).

Relativamente ao nível **Satisfeito**, que foi a opção mais preponderante em todas as dimensões, registaram-se valores percentuais entre 41% e 60%, verificando-se os valores percentuais mais elevados nas dimensões 1. Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT e 6. De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria estabelecida” (60% e 56%, respetivamente).

No que respeita ao nível **Indiferente**, os valores percentuais relativos a todas as dimensões situaram-se entre os 10% e os 30%, verificando-se os valores mais elevados deste nível em relação às dimensões 6. Periodicidade dos contactos com a CDT e 8. Colaboração na melhoria da qualidade das respostas ao cidadão (30% e 29%, respetivamente).

Em todas as dimensões foi assinalado o nível **Insatisfeito**, no entanto com um peso muito inferior no conjunto das opções possíveis, variando os valores percentuais entre 2% (dimensão 3. Cumprimento das responsabilidades assumidas) e os 11% (dimensão 4. Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida).

O Nível **Muito Insatisfeito** também foi referenciado em todas as dimensões do relacionamento, não ultrapassando contudo os 2% (dimensão 4. Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida).

.....

Quadro resumo da distribuição dos níveis de INSATISFAÇÃO E MUITA INSATISFAÇÃO por categoria de Entidade e dimensões do relacionamento

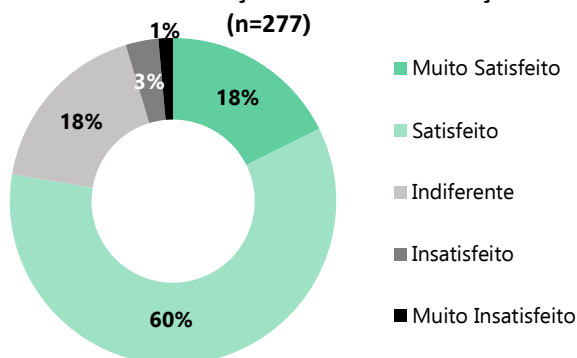
Nível de Insatisfação											
Categoria de Entidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Autoridades Policiais	8%	6%	8%	34%	6%	8%	6%	8%	11%	6%	100%
CPCJ	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%
Estabelecimentos Prisionais				33%			33%	33%			
ET/CRI/Unidade de Alcoologia	13%	13%		27%	7%	7%	7%	7%	7%	13%	100%
Ministério Público/Tribunais	50%	50%									100%
Segurança Social/Rede Social		33%		33%	33%						100%

Nível de Muita Insatisfação											
Categoria de Entidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
ACES/Unidades Locais de Saúde/Centros Hospitalares/Hospital	20%	20%	0%	20%	20%	0%	20%	0%	0%	0%	100%
Autoridades Policiais	9%	9%	14%	18%	5%	5%	9%	9%	9%	14%	100%
CPCJ	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	100%

2. Avaliação por dimensão

2.1. (1) Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT

Dimensão 1 - Avaliação do nível de satisfação



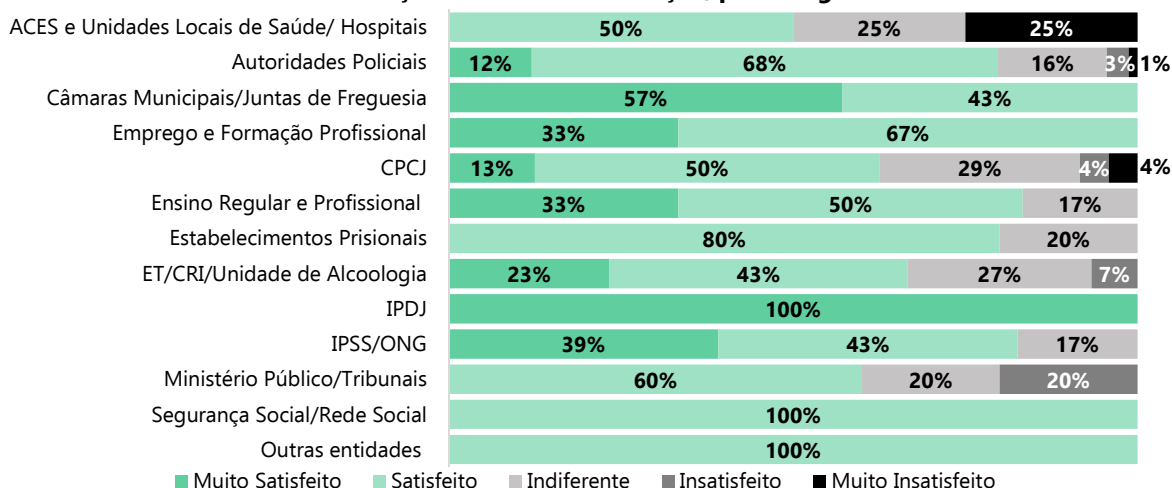
Nível de satisfação elevado: em 78% de respostas (*Satisfeito*: 60% e *Muito Satisfeito*: 18%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível *Insatisfeito*: 3% e nível *Muito Insatisfeito*: 1%).

Nível de indiferença: em 18% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 1 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível Muito Satisfeito - Assinalado pela maioria das entidades respondentes (8 categorias), sendo que nas **Câmaras Municipais/Juntas de Freguesia** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** a única opção assinalada.

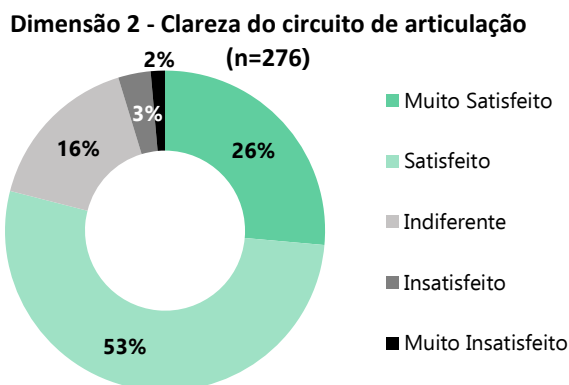
Nível Satisfeito – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de quase todas as categorias de entidade respondentes (11 categorias).

Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%), **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (7%) e **Ministério Público/Tribunais** (20%).

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%), **ACES, Unidades locais de Saúde e Hospital** (25%) e **CPCJ** (4%).

Nível Indiferente – Assinalado pela maioria das entidades respondentes (8 categorias - valores entre 16% e 29%).

2.2. (2) Clareza do circuito de articulação

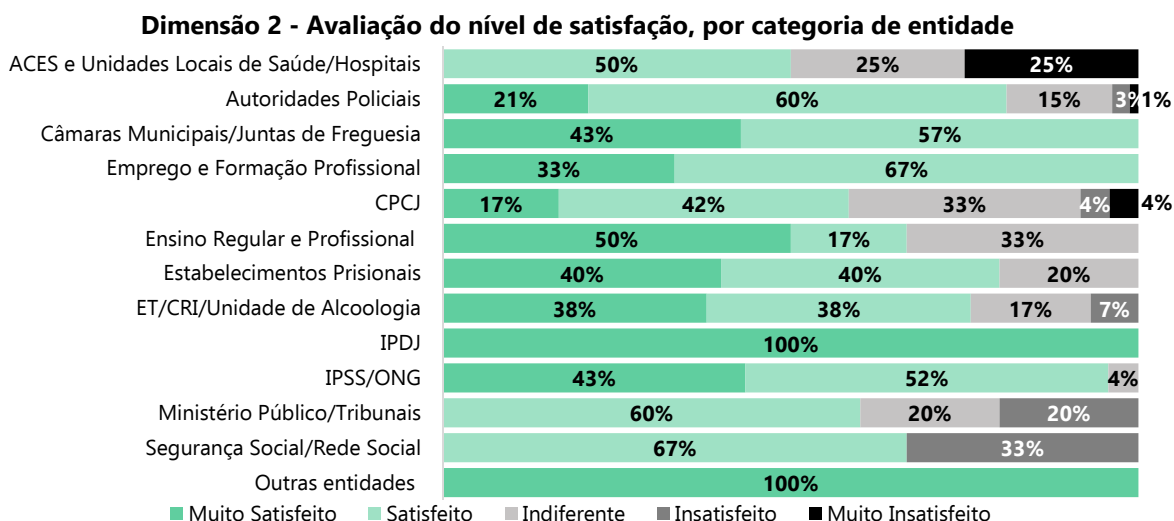


Nível de satisfação elevado: em 79% de respostas (*Satisfeito*: 53% e *Muito Satisfeito*: 26%).

Nível de insatisfação: em 5% de respostas (nível *Insatisfeito*: 3% e nível *Muito Insatisfeito*: 2%).

Nível de indiferença: em 16% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação



Nível *Muito satisfeito* - Assinalado pela maioria das entidades respondentes (10 categorias), sendo que no **Ensino Regular e Profissional** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** a única opção assinalada.

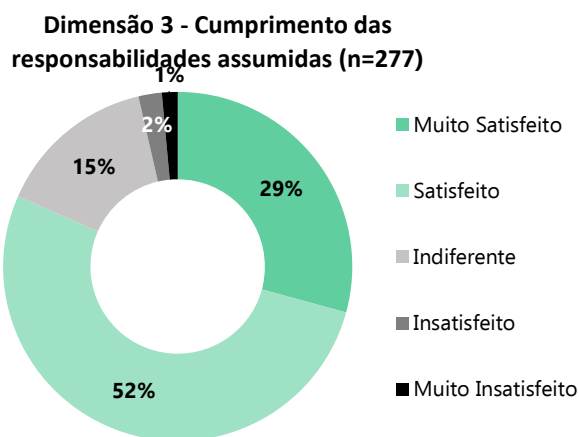
Nível *Satisfeito* – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de quase todas as entidades respondentes (8 categorias).

Nível *Insatisfeito* - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%), **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (7%) e **Ministério Público/Tribunais** (20%) e **Segurança Social/Rede Social** (33%).

Nível *Muito Insatisfeito* – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%), **ACES, Unidades locais de Saúde e Hospital** (25%) e **CPCJ** (4%).

Nível *Indiferente* – Assinalado pela maioria das entidades respondentes (8 categorias - valores entre 15% e 33%, com exceção na **IPSS/ONG**, com 4%).

2.3. (3) Cumprimento das responsabilidades assumidas

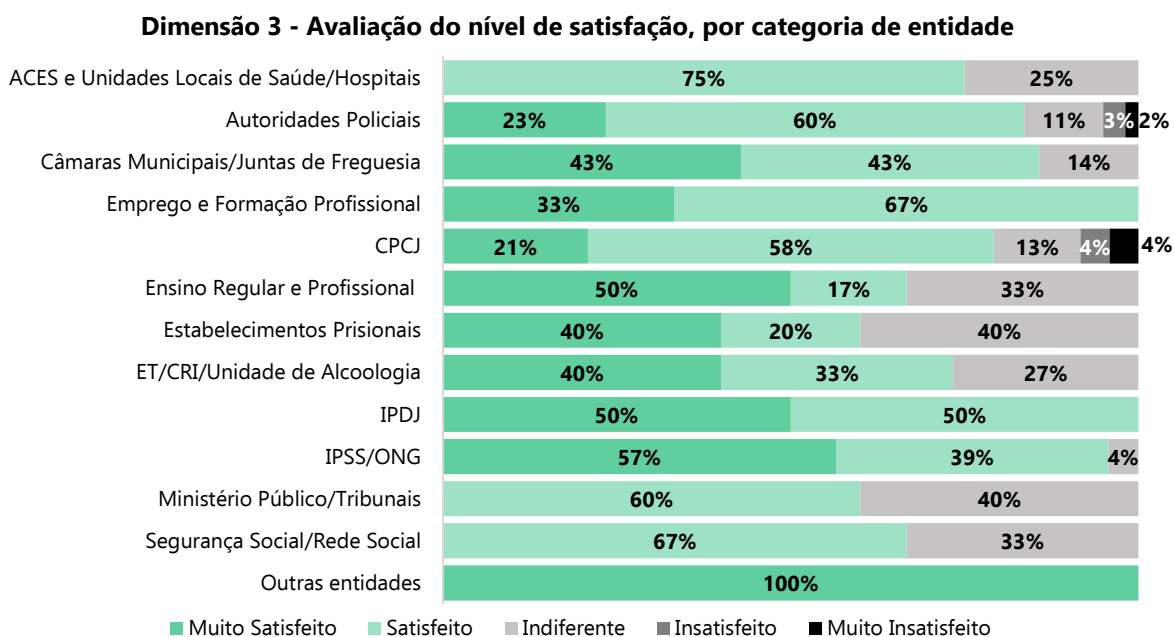


Nível de satisfação elevado: em 82% de respostas (*Satisfeito*: 52% e *Muito Satisfeito*: 29%).

Nível de insatisfação mais baixo no conjunto das dimensões: em 3% de respostas (nível *Insatisfeito*: 2% e nível *Muito Insatisfeito*: 1%).

Nível de indiferença: em 16% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação



Nível *Muito satisfeito* - Assinalado pela maioria das entidades (10 categorias), sendo que nas **IPSS/ONG** foi o nível mais preponderante e em **Outras entidades** a única opção assinalada.

Nível *Satisfeito* – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de cerca de metade das entidades respondentes (6 categorias).

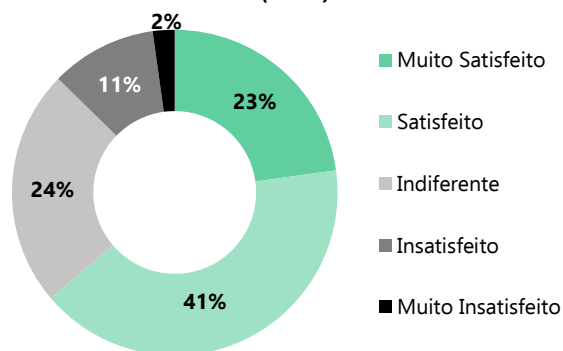
Nível *Insatisfeito* - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%) e das **CPCJ** (4%).

Nível *Muito Insatisfeito* – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (2%) e das **CPCJ** (4%).

Nível *Indiferente* – Assinalado pela maior parte das entidades respondentes (10 categorias - valores entre 11% e 40%, excetuando-se as **IPSS/ONG**, com 4%).

2.4. (4) Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida

Dimensão 4 - Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida (n=276)



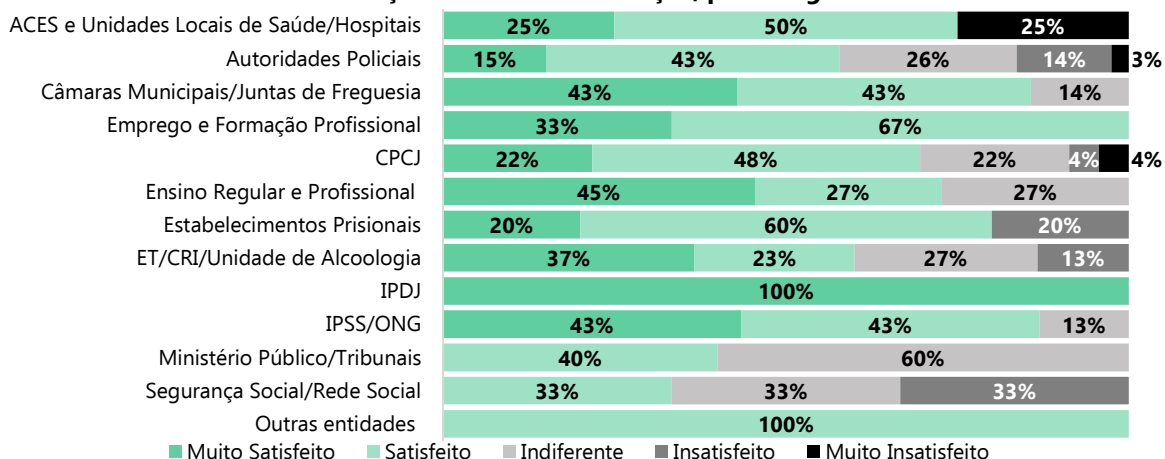
Nível de satisfação elevado: em 64% de respostas (**Satisfeito**: 41% e **Muito Satisfeito**: 23%).

Nível de insatisfação mais elevado no conjunto das dimensões: em 13% de respostas (nível **Insatisfeito**: 11% e nível **Muito Insatisfeito**: 2%).

Nível de indiferença: em 24% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 4 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível Muito Satisfeito - Assinalado pela maioria das entidades respondentes (10 categorias), sendo que no **Ensino Regular e Profissional** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** a única opção assinalada.

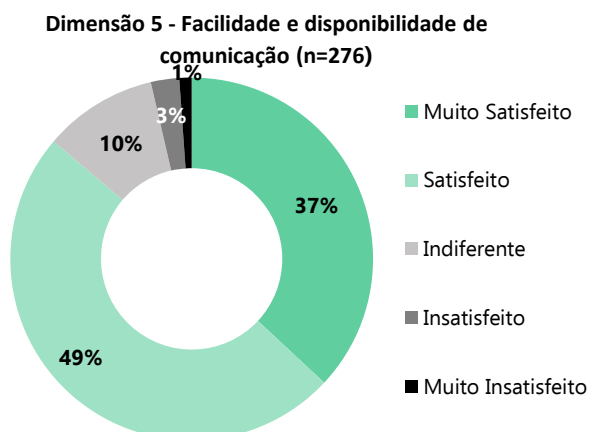
Nível Satisfeito – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de um pouco mais de metade das entidades respondentes (7 categorias).

Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (14%), **CPCJ** (4%), **Estabelecimentos Prisionais** (20%), **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (13%) e **Segurança Social/Rede Social** (33%)

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **ACES, Unidades locais de Saúde e Hospitais** (25%) e das **CPCJ** (4%).

Nível Indiferente – Assinalado pela maioria das entidades respondentes - valores percentuais entre 13% e 33%, excetuando-se o **Ministério Público/Tribunais**, com 60%.

2.5. (5) Facilidade e disponibilidade de comunicação

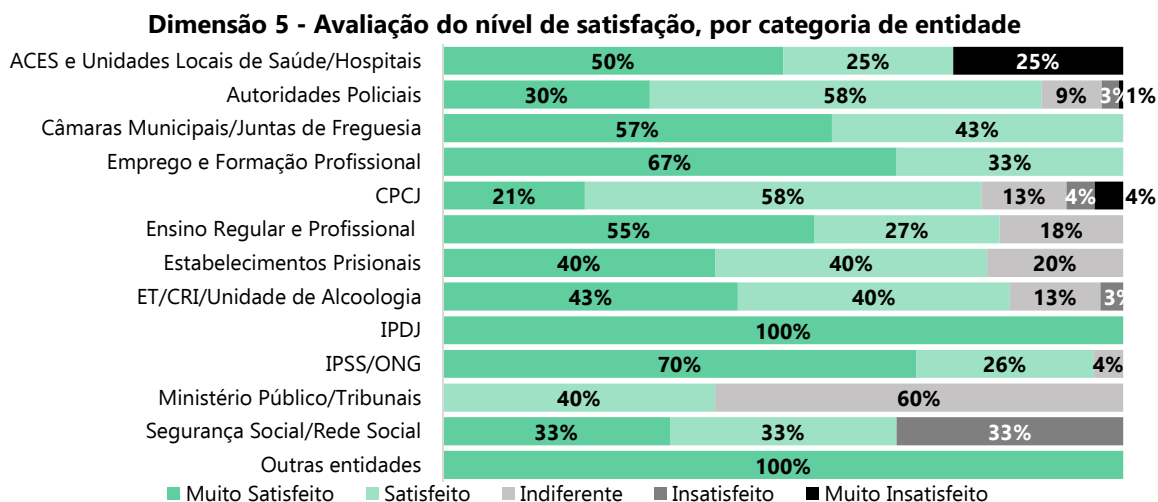


Nível de satisfação mais elevado no conjunto das dimensões: em 86% de respostas (**Satisfeito:** 49% e **Muito Satisfeito:** 37%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível **Insatisfeito:** 3% e nível **Muito Insatisfeito:** 1%).

Nível de indiferença mais baixo no conjunto das dimensões: em 10% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação



Nível Muito Satisfeito – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de grande parte das entidades respondentes (8 categorias), sendo que no **Emprego e Formação Profissional** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** e **Outras entidades** as únicas opções assinaladas.

Nível Satisfeito – Assinalado pela maioria das entidades (11 categorias), sendo que nas **Autoridades Policiais** e **CPCJ** foram os níveis mais preponderantes.

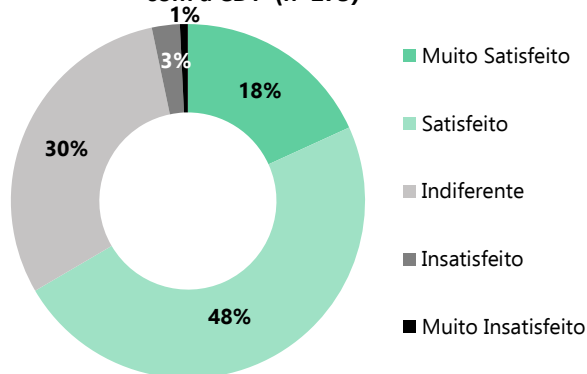
Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%), **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (3%) e **Segurança Social/Rede Social** (33%)

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%), **ACES, Unidades locais de Saúde e Hospital** (25%) e das **CPCJ** (4%).

Nível Indiferente – Assinalado pela maioria das entidades (7 categorias – valores entre 9% e 20%, excetuando-se as **IPSS/ONG** e o **Ministério Público/Tribunais**, com 4% e 60%, respetivamente).

2.6. (6) Periodicidade dos contactos com a CDT

Dimensão 6 - Periodicidade dos contactos com a CDT (n=275)



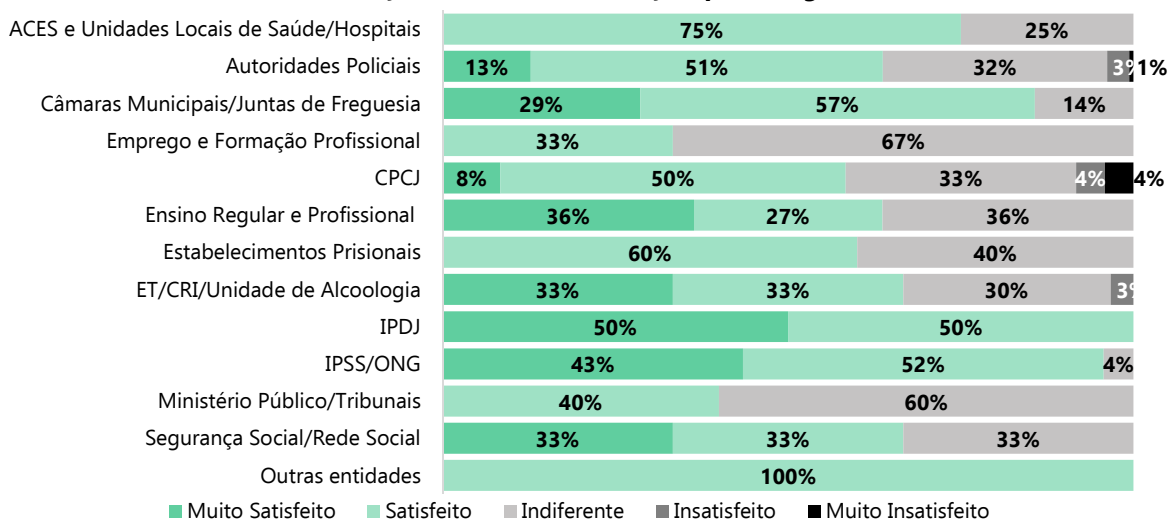
Nível de satisfação elevado: em 66% de respostas (*Satisfeito*: 48% e *Muito Satisfeito*: 18%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível *Insatisfeito*: 3% e nível *Muito Insatisfeito*: 1%).

Nível de indiferença mais elevado no conjunto das dimensões: em 30% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 6 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível *Muito Satisfeito* - Assinalado pela maioria das entidades (8 categorias), sendo que no **Ensino Regular e Profissional** foi o nível mais preponderante (36%).

Nível *Satisfeito* – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de um pouco acima de metade das categorias de entidade respondentes (7 categorias).

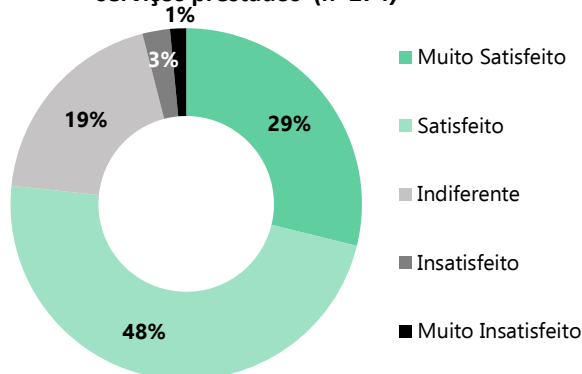
Nível *Insatisfeito* - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%) e **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (3%).

Nível *Muito Insatisfeito* – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%) e das **CPCJ** (4%).

Nível *Indiferente* – Assinalado pela generalidade das entidades respondentes (11 categorias - valores entre 14% e 67%, excetuando-se as **IPSS/ONG**, com 4%).

2.7. (7) Qualidade da informação e serviços prestados

Dimensão 7 - Qualidade da informação e serviços prestados (n=274)



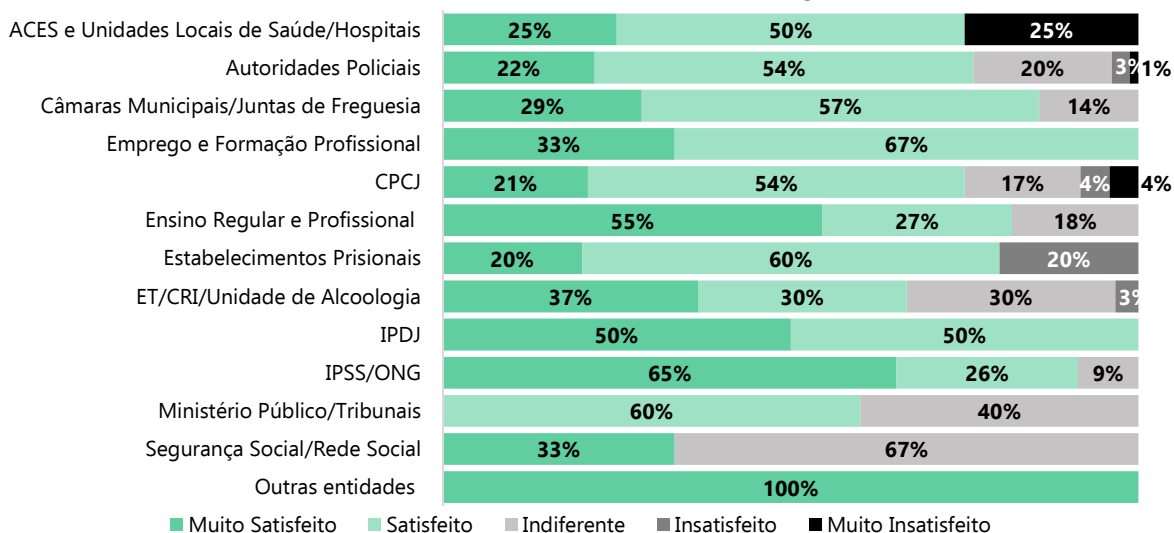
Nível de satisfação elevado: em 77% de respostas (*Satisfeito*: 48% e *Muito Satisfeito*: 29%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível *Insatisfeito*: 3% e nível *Muito Insatisfeito*: 1%).

Nível de indiferença: em 19% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 7 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível *Muito satisfeito* - Assinalado pela quase totalidade das entidades (12 categorias), sendo que nas **IPSS/ONG** foi o nível mais preponderante (65%) e em **Outras entidades** a única opção assinalada.

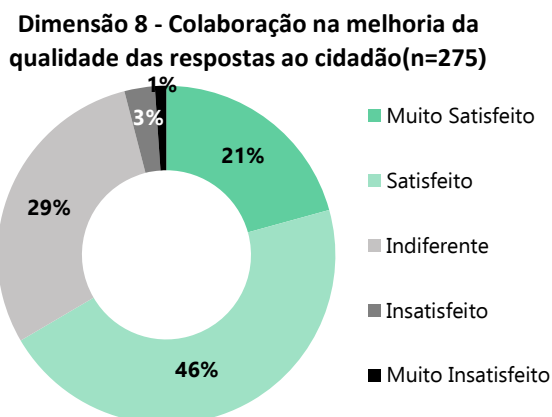
Nível *Satisfeito* – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de um pouco mais de metade das categorias de entidade respondentes (7 categorias).

Nível *Insatisfeito* - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%) **Estabelecimentos Prisionais** (20%) e **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (3%).

Nível *Muito Insatisfeito* – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%), **ACES**, **Unidades locais de Saúde e Hospital** (25%) e das **CPCJ** (4%).

Nível *Indiferente* – Assinalado pela maioria das entidades (8 categorias – valores entre 14% e 40%, excetuando-se as **IPSS/ONG** e **Segurança Social/Rede Social**, com 9% e 67%, respetivamente).

2.8. (8) Colaboração na melhoria da qualidade das respostas ao cidadão

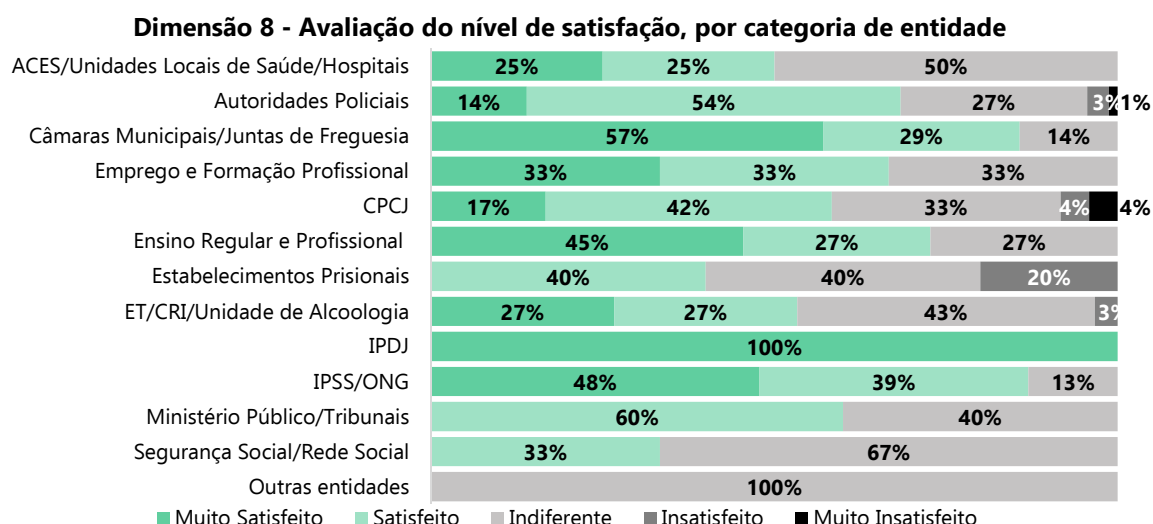


Nível de satisfação elevado: em 67% de respostas (**Satisfeito:** 46% e **Muito Satisfeito:** 21%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível **Insatisfeito:** 3% e nível **Muito Insatisfeito:** 1%).

Nível de indiferença: em 29% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação



Nível Muito Satisfeito - Assinalado pela quase totalidade das entidades (9 categorias), sendo que nas **Câmaras Municipais/Juntas de Freguesia; Ensino Regular e Profissional e IPSS/ONG** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** a única opção assinalada.

Nível Satisfeito – Assinalado na quase totalidade das entidades (11 categorias), sendo que em apenas 3 categorias de entidade se concentraram os valores mais elevados (**Autoridades Policiais, CPCJ e Ministério Público/Tribunais**).

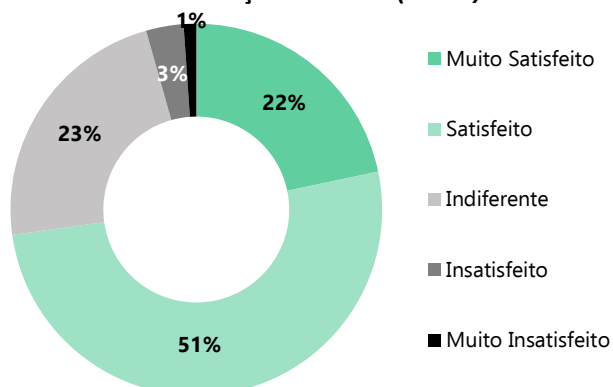
Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais (3%), CPCJ (4%) Estabelecimentos Prisionais (20%) e ET/CRI/Unidade de Alcoologia (3%)**.

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais (1%) e das CPCJ (4%)**.

Nível Indiferente – Assinalado pela generalidade das entidades (12 categorias), sendo que em 2 categorias (**ACES e Unidades Locais de Saúde/Hospitais e ET/CRI/Unidade de Alcoologia**) foi o nível mais expressivo e em **Outras entidades** a única opção assinalada.

2.9. (9) Perceção de benefícios acrescidos com a articulação existente

Dimensão 9 - Perceção de benefícios acrescidos com a articulação existente (n=276)



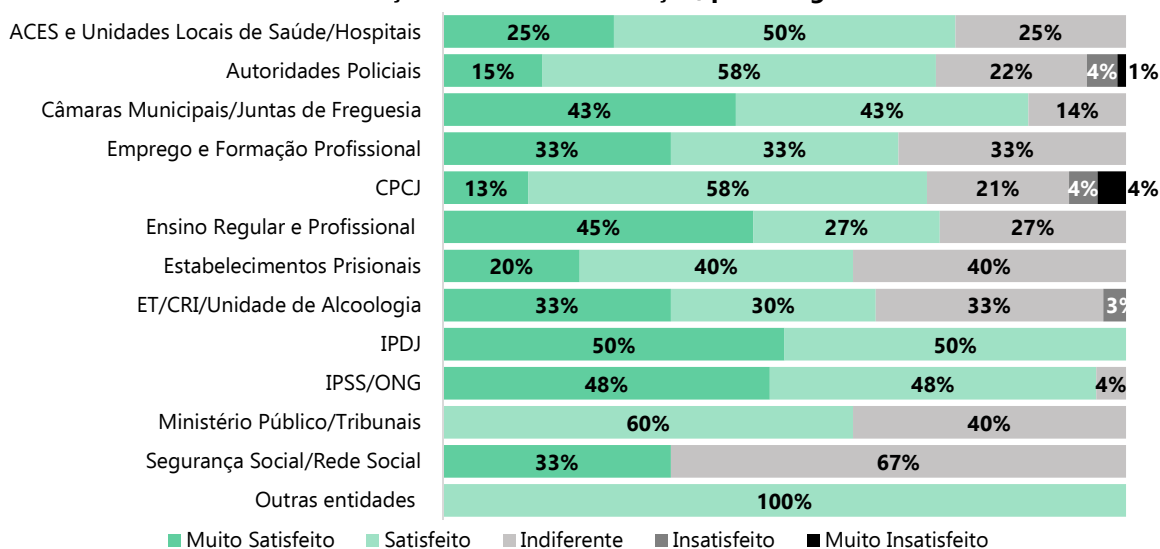
Nível de satisfação elevado: em 73% de respostas (**Satisfeito:** 51% e **Muito Satisfeito:** 22%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível **Insatisfeito:** 3% e nível **Muito Insatisfeito:** 1%).

Nível de indiferença: em 23% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 9 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível Muito satisfeito - Assinalado pela generalidade das entidades (11 categorias), sendo que nos **Ensino Regular e Profissional** e **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** foi o nível mais preponderante.

Nível Satisfeito – Assinalado na generalidade das categorias de entidade (12 categorias), sendo que em 5 categorias foi o nível onde se concentraram os valores mais elevados.

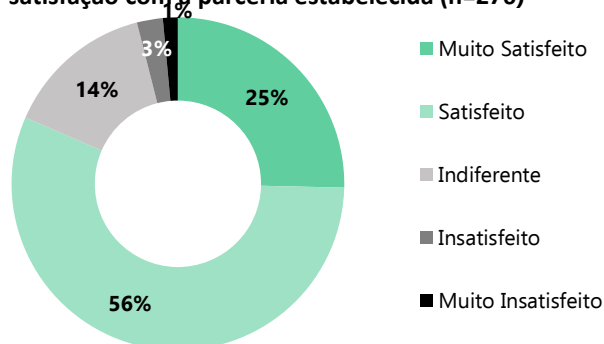
Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (4%), **CPCJ** (4%) e **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (3%).

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (1%) e das **CPCJ** (4%).

Nível Indiferente – Assinalado pela quase totalidade das entidades (11 categorias - valores entre 20% e 40%, excetuando-se as **Câmaras Municipais/Juntas de Freguesia**, **IPSS/ONG** e **Segurança Social/Rede Social**, com 14%, 4% e 67%, respetivamente).

2.10. (10) De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria estabelecida

Dimensão 10 - De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria estabelecida (n=276)



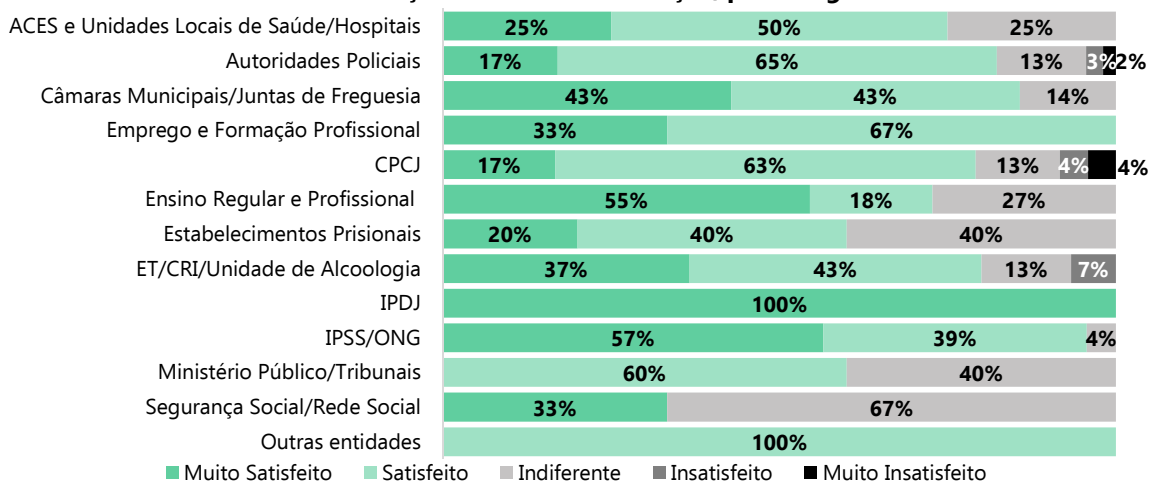
Nível de satisfação elevado: em 81% de respostas (**Satisfeito:** 56% e **Muito Satisfeito:** 25%).

Nível de insatisfação: em 4% de respostas (nível **Insatisfeito:** 3% e nível **Muito Insatisfeito:** 1%).

Nível de indiferença: em 14% das respostas.

Distribuição do total de respostas de cada categoria de entidade pelos diferentes níveis de satisfação

Dimensão 10 - Avaliação do nível de satisfação, por categoria de entidade



Nível Muito Satisfeito - Assinalado pela generalidade das entidades (11 categorias), sendo que nos **Ensino Regular e Profissional** e **IPSS/ONG** foi o nível mais preponderante e no **IPDJ** a única opção assinalada.

Nível Satisfeito – Nível em que se concentraram os valores mais elevados de cerca de metade das categorias de entidade respondentes (7 categorias) e em **Outras entidades** foi a única opção assinalada.

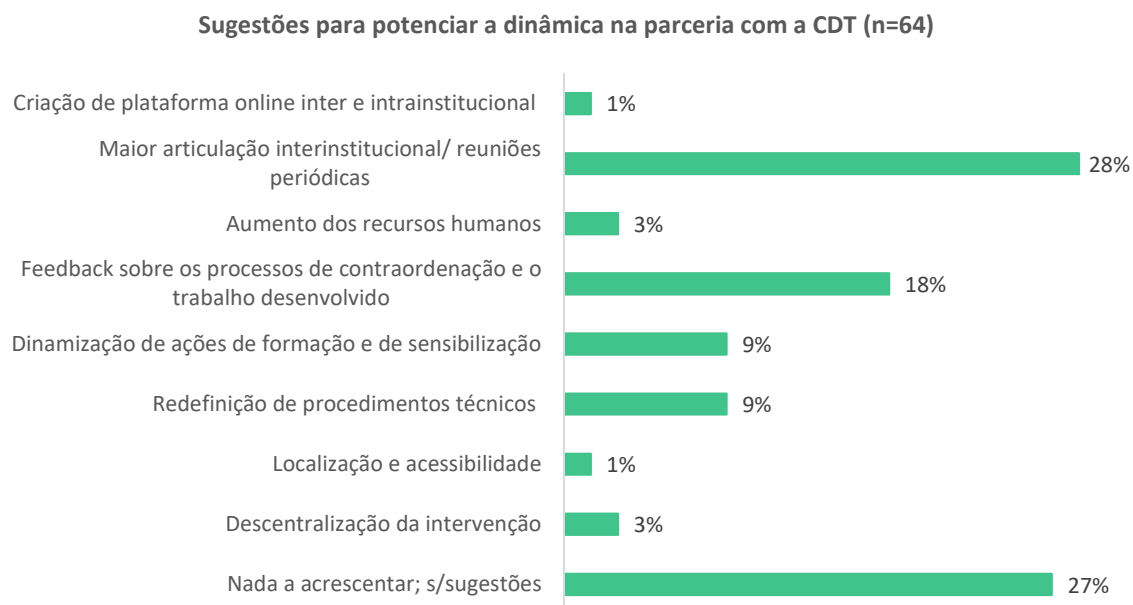
Nível Insatisfeito - Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (3%), **CPCJ** (4%) e **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** (7%).

Nível Muito Insatisfeito – Assinalado por respondentes das **Autoridades Policiais** (2%) e das **CPCJ** (4%).

Nível Indiferente – Assinalado pela quase totalidade das entidades (10 categorias - valores entre 13% e 40%, excetuando-se as **IPSS/ONG** e **Segurança Social/Rede Social**, com 4% e 67%, respetivamente).

2.11. (11) Comentários e sugestões

Foi solicitado aos inquiridos que efetuassem comentários e apresentassem sugestões que considerassem pertinentes para a melhoria da articulação. Foram registados um total de 64 comentários e/ou sugestões que se agregaram em 9 dimensões (gráfico seguinte).



Em grande parte das respostas (27%) os inquiridos referiram **não ter nada a acrescentar** ou então fizeram **comentários no sentido de expressar satisfação com a articulação existente** (comentário de um respondente das **Autoridades Policiais** “*Considero que a relação existente ...é bastante boa...o segredo não passa por potenciar, antes saber manter a dinâmica existente ao longo dos anos*”; comentário de um respondente dos **ACES e Unidades Locais de Saúde/Hospitais** “*...a parceria tem funcionado de maneira extremamente confortável, rápida e empenhada...*”).

Em 28% das respostas foi referido que deveriam ser desenvolvidos esforços no sentido **de uma maior articulação interinstitucional**, sendo também apresentadas algumas sugestões concretas no sentido de serem ultrapassados constrangimentos existentes, como por exemplo a **dinamização de contactos institucionais diretos** (referido por um respondente das **CPCJ** que seria vantajoso “*...Conhecer os elementos e espaços da CDT no sentido de facilitar a articulação*”; sugestão de um respondente das **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** no sentido da “*Visita dos técnicos ao CRI...*” e por um respondente do **Ministério Público/Tribunais** “*Seria vantajoso fomentar o contacto institucional direto*” e a **intensificação de reuniões e a dinamização das mesmas com uma periodicidade fixa** (sugestões de respondentes das **Autoridades Profissionais** “*Reuniões periódicas a fim de expor dúvidas*”, “*Reuniões periódicas, no mínimo 1 vez ano*”).

Existem outros comentários que remetem para a necessidade das CDT darem **Feedback sobre os processos de contraordenação e sobre as atividades que desenvolvem** (18% do total de respostas). Respondentes das **Autoridades Policiais**, entidade com o maior número de respostas nesta dimensão, referem que “*Gostaríamos de ter feedback dos resultados da atividade desenvolvida, nomeadamente*

no referente à conclusão dos processos que foram enviados por nós a essa Entidade”, “Dar o feedback dos desfecho dos processos”; “Maior número de sessões de divulgação do vosso trabalho”. Por outro lado, nas **CPCJ** é referido que gostariam de “Ter acesso a atividades desenvolvidas pela CDT”, nas **IPSS/ONG**, que seria importante a “Melhoria em termos de feedback dos resultados da atividade desenvolvida” e ainda por parte do **Ministério Público/Tribunais**, que “Seria vantajoso ... ter um maior feedback acerca da evolução do acompanhamento de condenados encaminhados para a CDT”.

Em 9% das respostas é referida a necessidade de implementação de **ações de formação e sensibilização**. Na opinião de um respondente das **Autoridades Policiais** deveria haver “Maior número de ações de sensibilização ...”; de um respondente da **CPCJ**, deveria ser dinamizada “Formação para os elementos da CPCJ” e de um respondente dos **Estabelecimentos de Ensino Regular e Profissional** a “Realização de ações de informação para alunos e professores, dando a conhecer a CDT e os seus objetivos”. Por outro lado, nas **IPSS/ONG** é referida a necessidade de dinamização de ações junto de instituições que desenvolvem projetos cofinanciados pelo PORI.

Algumas sugestões recebidas dizem respeito à necessidade de **Redefinição de procedimentos técnicos** (9% do total de respostas). O comentário de um respondente dos **Estabelecimentos Prisionais** foi no sentido que “Que a CDT assuma o contacto direto com o seu tutelado e não realize o mesmo via correio”. De acordo com o expresso por um respondente das **ET/CRI/Unidade de Alcoologia** “Os pedidos deveriam vir dirigidos aos responsáveis de equipa das ETE e não ao responsável de CRI. Depois de as nossas equipas confirmarem a inscrição do utente nos nossos serviços a confirmação da continuidade do tratamento devia ser feita pela exigência ao utente de vos entregar a declaração de presença em consulta nos nossos serviços.”

Outras sugestões recebidas estão relacionadas com a necessidade de “Aumento do número de técnicos”, com vista à melhoria da qualidade do serviço prestado (referido por um respondente das **Autoridades Policiais**) e à viabilização e orientação de estágio académicos, conforme referido por um representante dos **Estabelecimentos de Ensino Regular e Profissional**. Outras ainda, dizem respeito à “Criação de plataforma online inter e intrainstitucional” e às dificuldades sentidas com a “Localização e acessibilidade” da CDT. Por último, um outro contributo relaciona-se com a “necessidade de descentralização da intervenção”, tendo sido sugerido por dois respondentes das **CPCJ**.

Considerações Finais

Através da análise das respostas ao questionário foi possível conhecer melhor o nível de satisfação de entidades parceiras quanto à relação estabelecida com as CDT nas suas várias dimensões, verificando-se que os resultados desta avaliação foram, em termos globais, bastante positivos e motivadores para continuar a fazer mais e melhor nesta área de intervenção.

Em jeito de síntese dos resultados alcançados, importa destacar:

Os elevados níveis de participação das Autoridades Policiais, parceiros institucionais com responsabilidade em matéria de redução da procura de substâncias psicoativas ilícitas, com realce para a elevada concentração de respostas por parte dos militares da GNR;

O predomínio de respostas nas regiões de Castelo Branco e Porto, seguido de Braga e Viseu;

Os elevados **níveis de satisfação das entidades parceiras** (entre o *Muito Bom* e *Bom*), registando-se em termos globais valores percentuais de 75% do total de respostas, dos quais 50% respeitantes ao nível **Satisfeito** e 25% ao nível **Muito Satisfeito**;

As respostas para o nível de **Insuficiente**, embora indiquem necessidade melhorar aspetos da articulação, não ultrapassaram em termos globais os 5%, respeitando 4% ao nível **Insatisfeito** e apenas 1% ao nível **Muito Insatisfeito**;

Merece uma atenção particular o valor de 20% de respostas de **Indiferente**;

Relativamente às **diferentes dimensões em análise** é de notar que, os valores mais expressivos correspondem aos parceiros que se consideram **Muito Satisfeitos com Facilidade e disponibilidade de comunicação** (5) e **Satisfeitos com a Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT** (1);

Na maioria das dimensões avaliadas, apenas em 3% das respostas a articulação foi considerada **Insuficiente**, à exceção da dimensão relacionada com a *Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida* (4) em que os valores percentuais atingiram os 11%;

Importa ainda salientar que só em 1% das respostas os parceiros consideravam a articulação **Muito Insuficiente**, com exceção novamente para a *Comunicação dos resultados da atividade desenvolvida* (4) em que os valores percentuais foram ligeiramente superiores (2%);

A maioria dos comentários efetuados por parte das entidades respondentes foram no sentido de expressar satisfação com a articulação existente, e nos casos em que apresentaram sugestões, consideradas muito pertinentes e merecedoras de uma análise cuidada junto das CDT a que se reportam, foram feitas em prol da manutenção ou melhoria da dinâmica de articulação existente.

Relativamente às sugestões de melhoria, condensada na **melhoria da articulação interinstitucional**, grande parte das entidades aponta a dinamização de contactos institucionais diretos e a intensificação do número de reuniões (com periodicidade fixa/regular), como aspetos a melhorar.

Outra das sugestões que se destaca, reportada em maior número pelas **Autoridades Policiais**, remete para a necessidade das CDT darem **Feedback sobre os processos de contraordenação e as atividades que desenvolvem**.

As principais conclusões deste relatório vêm reforçar a ideia de que ao longo dos anos, as CDT têm vindo a construir uma rede de parceiros consistente, dinâmica e frutífera, espelhada nas várias dimensões avaliadas, que no seu todo, posicionam as CDT como serviços cuja articulação é vista como globalmente satisfatória.

Porém, a par dos bons resultados é possível inferir ainda a necessidade de continuar a investir em melhores estratégias de articulação, suficientemente fortes para debelar obstáculos à plena cooperação institucional.

Esta avaliação contribui para a conclusão do ciclo avaliativo, proposto pela EMCAD e abraçado pelas CDT, do qual resultaram ganhos significativos irrefutáveis: o constatar da qualidade das abordagens desta área específica de intervenção em CAD, através do olhar dos seus vários intervenientes (indiciados, CDT, EMCAD e Stakeholders Estratégicos), mas sobretudo, porque com ela será possível desbravar caminhos outrora intangíveis.

ANEXOS

Questionário aplicado

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO SOBRE A ARTICULAÇÃO COM A CDT DE XXXX

Com o presente questionário pretendemos conhecer o grau de satisfação da vossa instituição/serviço relativamente à articulação existente com esta CDT.

A vossa opinião é fundamental para podermos melhorar a qualidade do serviço que prestamos, reforçando a comunicação e ajustando as nossas respostas às necessidades dos parceiros e cidadãos com quem trabalhamos.

A análise das respostas e eventual divulgação estatística, a efetuar pelo SICAD, omitirá a identificação do vosso serviço (sendo apenas mencionada a categoria a que pertencem, ou seja, Hospitais, Centro de Saúde, Equipas de Tratamento, Centros de Emprego, entre outros).

Agradecemos desde já a vossa colaboração no preenchimento deste questionário, solicitando a respetiva submissão online, até ao dia 25 de novembro de 2019.

***Obrigatório**

Endereço de email *

O seu email

Página 1 de 2

Seguinte

Nunca envie palavras-passe através dos Google Forms.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO SOBRE A ARTICULAÇÃO COM A CDT DE XXXX

*Obrigatório

Tipo de Entidade *

Selecionar ▼

Identificação da Entidade *

A sua resposta

Que tipo de parceria tem com a CDT?

- Formal (protocolo/acordo)
- Informal
- Rede de parceiros
- Outra:

Qual o grau de satisfação do seu serviço com a CDT em relação a:

(Por favor, assinale com um "X" a opção que melhor caracteriza a articulação com este serviço)



	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito, nem satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Informação sobre a missão e atividades desenvolvidas pela CDT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Clareza do circuito de articulação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Cumprimento das responsabilidades assumidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Comunicação/feedback dos resultados da atividade desenvolvida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Facilidade e disponibilidade de comunicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Periodicidade dos contactos com a CDT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Qualidade da informação e dos serviços prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Colaboração/envolvimento no processo de melhoria da qualidade das respostas dirigidas ao cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Perceção de benefícios acrescidos com a articulação existente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. De um modo geral, qual o grau de satisfação com a parceria estabelecida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Que sugestões gostaria de apresentar para potenciar a dinâmica na parceria com a CDT?

A sua resposta

[Anterior](#)

[Submeter](#)

Página 2 de 2

Nunca envie palavras-passe através dos Google Forms.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários



