

## **Satisfação dos associados**

A Associação dos Deficientes das Forças Armadas – ADFA aplica, anualmente, desde 2011, um questionário de satisfação aos seus associados.

Os resultados do questionário de satisfação proporcionam à organização elementos de entrada (inputs) para o plano da qualidade, bem como dados para a sua melhoria contínua.

A análise dos dados partiu de um universo de 6610 associados com situação regularizada (1), segundo os Estatutos da ADFA, da qual foi selecionada uma amostra de 1983 indivíduos, tendo-se obtido uma taxa de respostas de 43,16%.

Na recolha de dados aplicou-se um inquérito por questionário de autopreenchimento, constituído por onze grupos de questões maioritariamente fechadas, cuja estrutura sofreu algumas alterações relativamente ao anteriormente aplicado, tendo sido incluídas questões relativas aos serviços de apoio jurídico, apoio social, serviços clínicos, acessibilidades e acolhimento.

Neste sentido, o questionário foi estruturado em onze grupos de questões: o primeiro relativo à caracterização do associado; o segundo referente à representatividade da Direção Nacional; o terceiro à representatividade das Delegações; o quarto à avaliação dos serviços de apoio administrativo; o quinto à avaliação dos serviços de apoio jurídico; o sexto à avaliação dos serviços de apoio social; o sétimo à avaliação dos serviços clínicos; o oitavo à avaliação do Jornal ELO; o nono à avaliação das acessibilidades e acolhimento; o décimo alusivo à satisfação geral e por último uma questão referente à apresentação de sugestões.

Pretendeu-se com o presente inquérito por questionário aferir a satisfação dos associados da ADFA face à qualidade dos serviços prestados por esta organização, no sentido de corrigir prováveis lacunas e melhorar o desempenho dos mesmos.

A aplicação do questionário de satisfação dos associados foi anunciada no Jornal ELO N° 432, de agosto de 2012, tendo os mesmos sido endereçados no início do mês de Setembro pelos Serviços Administrativos e Financeiros, decorrendo a sua aplicação até 31 de outubro.

Desde a aplicação do primeiro questionário de satisfação a amostra tem vindo a diminuir em virtude do universo de associados em situação regularizada (quotas pagas) ser menor, por sua vez, a taxa de resposta aumentou (2).

Os resultados aqui apresentados são uma síntese dos dados gerais aferidos, não contendo, por isso, referência aos das delegações, sendo estes posteriormente dados a conhecer às respetivas direções de delegação.

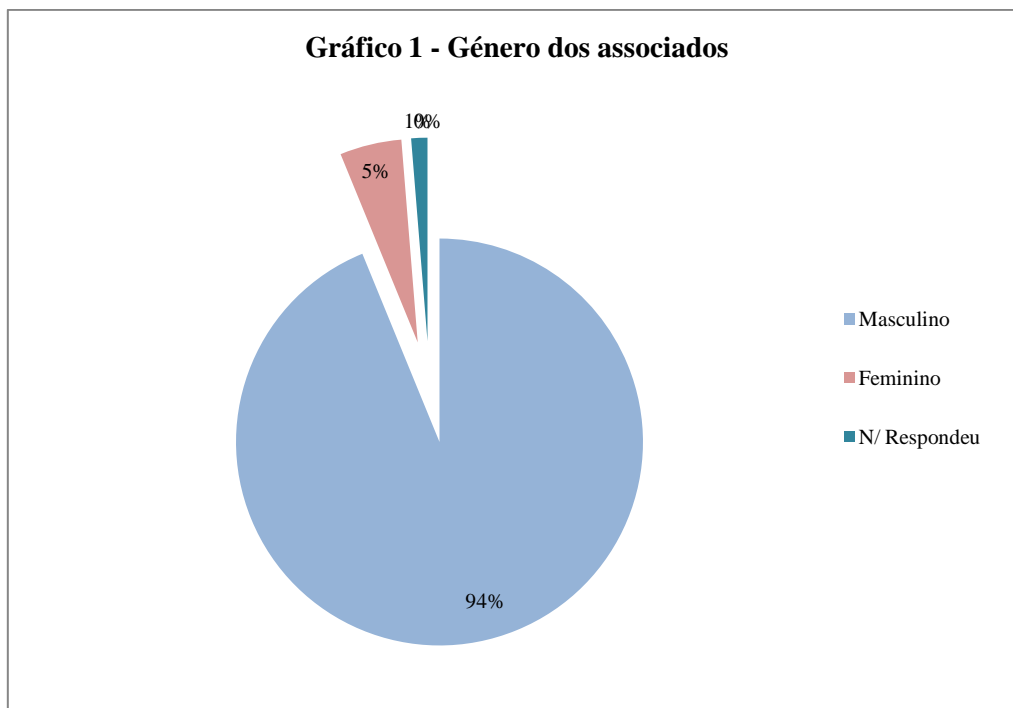
## 1 – CARACTERIZAÇÃO DO ASSOCIADO

---

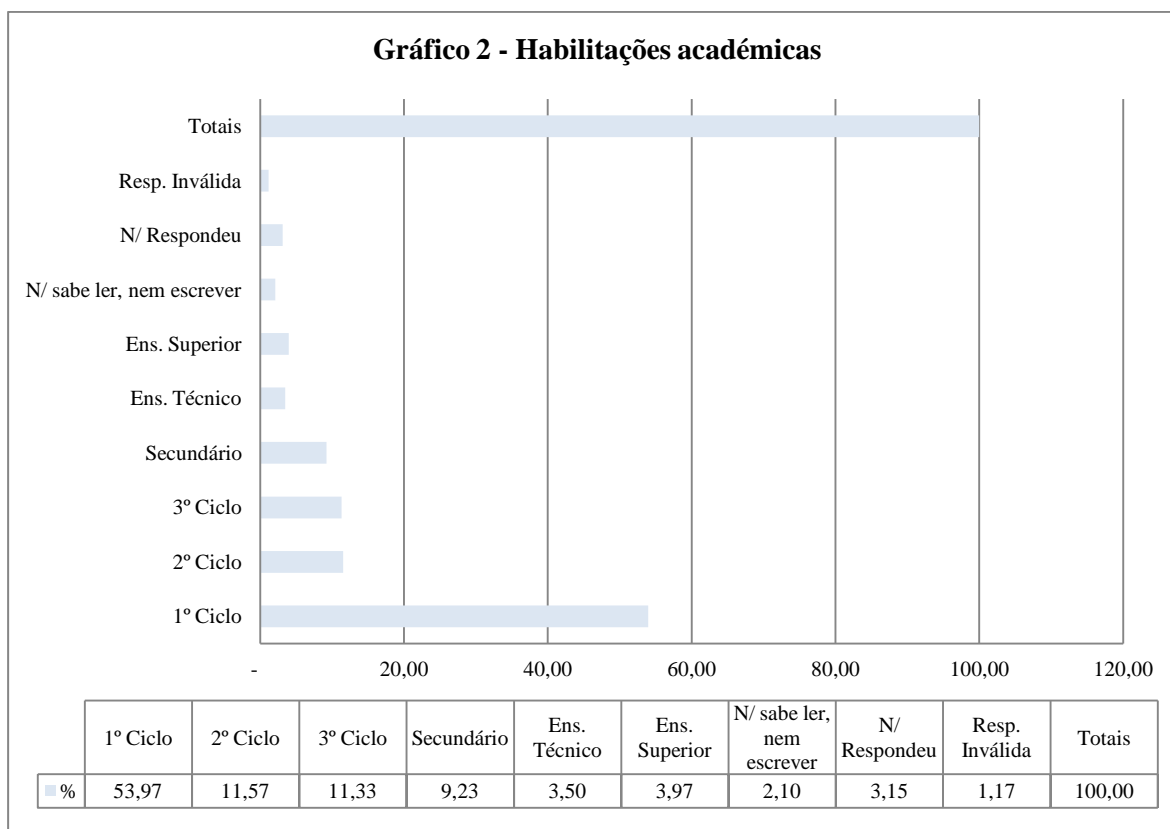
Na caracterização dos associados inquiridos a nível nacional considerou-se a informação relativa à idade, género, delegação de pertença, habilitações académicas e a condição perante o trabalho.

No geral os resultados apontam para associados com uma média de idades de 65 anos, maioritariamente do género masculino, habilitações académicas ao nível do ensino básico e numa situação face ao trabalho de aposentados ou reformados.

Dos associados inquiridos 94% são do género masculino, 5% do feminino e 1% não respondeu (ver gráfico 1).



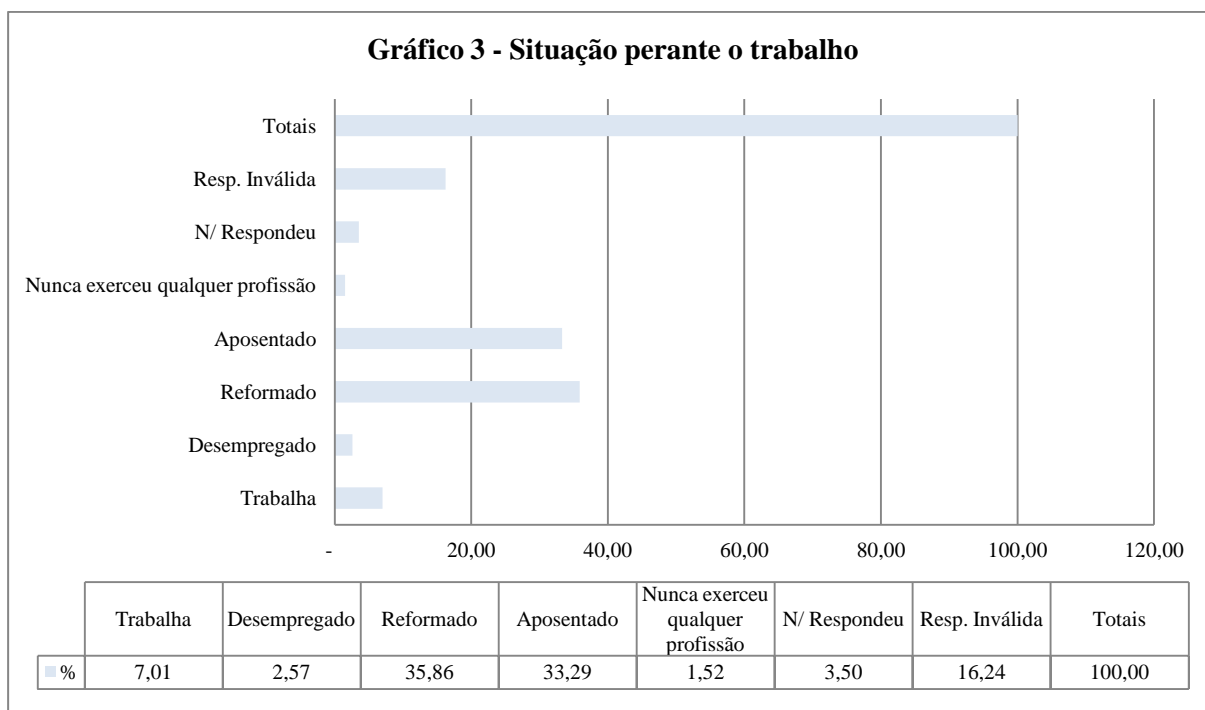
Ao nível das habilitações académicas a amostra recolhida apontou para 76,87% de associados detentores do ensino básico (1º, 2º e 3º ciclos), 9,23% com o ensino secundário, 3,97% ensino superior, 3,50% ensino técnico e 2,10% que não sabe ler nem escrever. Há a referir também 3,15% de associados que não responderam e 1,17% de respostas inválidas (ver gráfico 2).



No que se refere à situação dos associados face ao trabalho, os valores apontaram para 35,86% de reformados e 33,29% de aposentados. Neste sentido, há a referir que mais de metade dos inquiridos (69,15%) já não exerce uma profissão, algo expectável atendendo à média de idades (65 anos) dos associados.

No entanto, há a mencionar que 7,01% dos associados ainda exerce uma atividade profissional, 2,57% encontra-se na condição de desempregado e 1,52% nunca exerceu qualquer profissão.

Face a esta questão há a referir 16,24% de respostas inválidas e 3,50% de associados que não responderam (ver gráfico 3).



## 2 – AVALIAÇÃO DA REPRESENTATIVIDADE

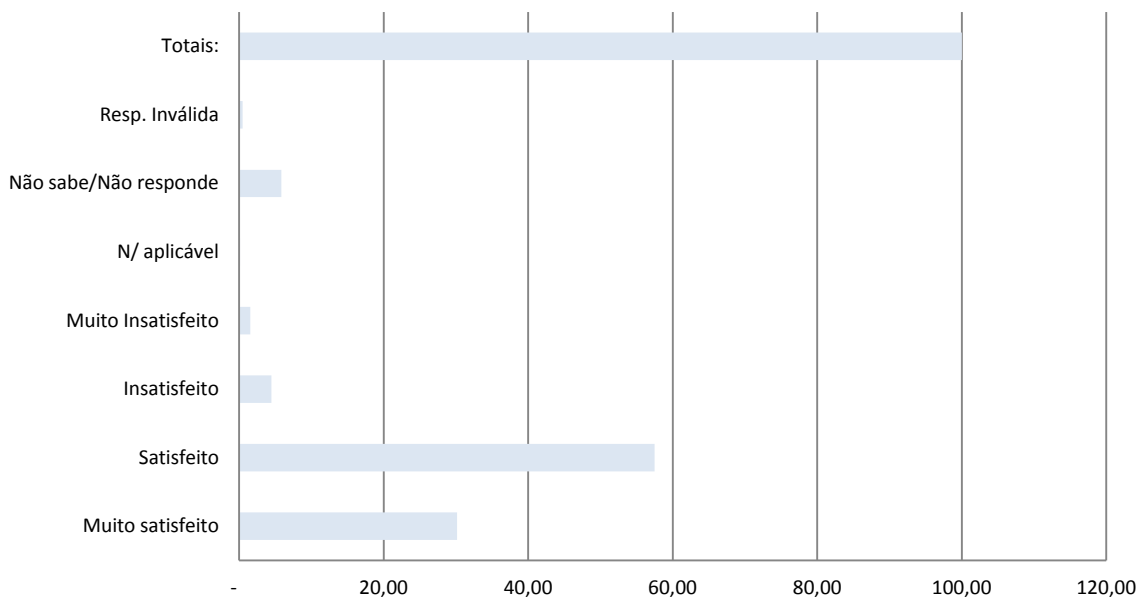
---

Na avaliação da representatividade foram tidas em consideração a exercida pela Direção Nacional da ADFa e pelas delegações.

No que se refere à representatividade exercida pela Direção Nacional os resultados demonstraram que 87,62% dos associados estão satisfeitos com a defesa dos direitos, enquanto 5,96% estão insatisfeitos.

Relativamente a esta questão a percentagem de não resposta assinalada foi de 5,84%, tendo as respostas inválidas (0,47%) e a referência à não aplicabilidade (0,12%) sido insignificantes, conforme se pode verificar da análise do gráfico 4.

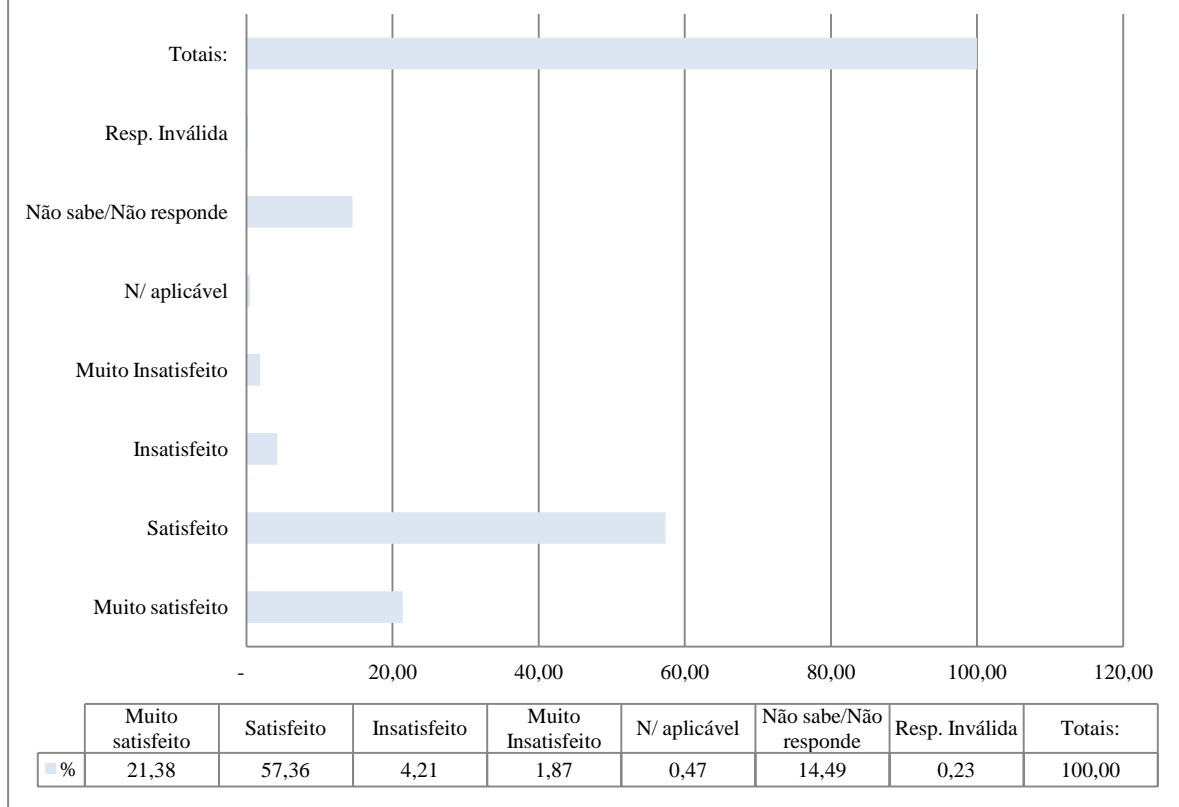
**Gráfico 4 - Satisfação geral na defesa dos direitos dos associados**



	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/ aplicável	Não sabe/Não responde	Resp. Inválida	Totais:
■ %	30,14	57,48	4,44	1,52	0,12	5,84	0,47	100,00

Quanto às políticas adotadas pela Direção Nacional o nível de satisfação aferido desceu ligeiramente, tendo atingido os 78,74%. Por sua vez, o nível de insatisfação demonstrada pelos associados aponta para os 6,08%. A mencionar que a percentagem de não resposta foi de 14,49%, das situações de não aplicabilidade de 0,47% e de respostas inválidas de 0,23% (ver gráfico 5).

**Gráfico 5 - Satisfação em relação às políticas adoptadas pela DN**



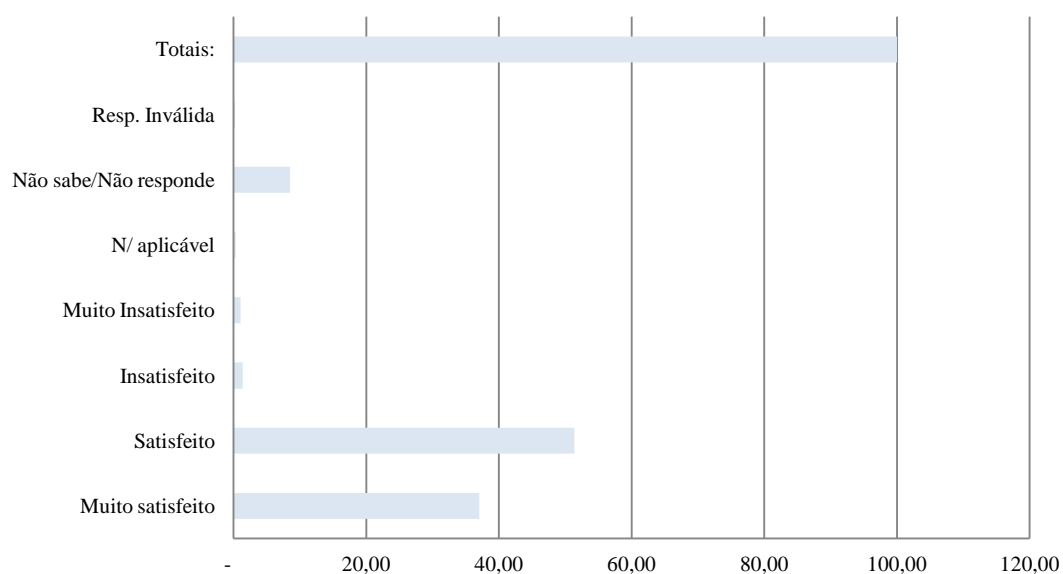
No que respeita à avaliação da representatividade exercida pelas delegações os valores são, também, positivos.

Assim, no que se refere ao apoio prestado aos associados pelas delegações os níveis de satisfação atingiram os 88,43%, sendo de referir aqui a importância do fator proximidade ao associado, que na prática é maior nas delegações do que junto da Direção Nacional.

Quanto aos valores de insatisfação apurados os mesmos apontam para 2,45% de associados.

Há, ainda, a assinalar 8,53% de associados que não responderam, 0,35% que referiram que não se aplicava a questão aos próprios e 0,23% de respostas inválidas (ver gráfico 6).

**Gráfico 6 - Satisfação dos associados face ao apoio prestado pelas Delegações**

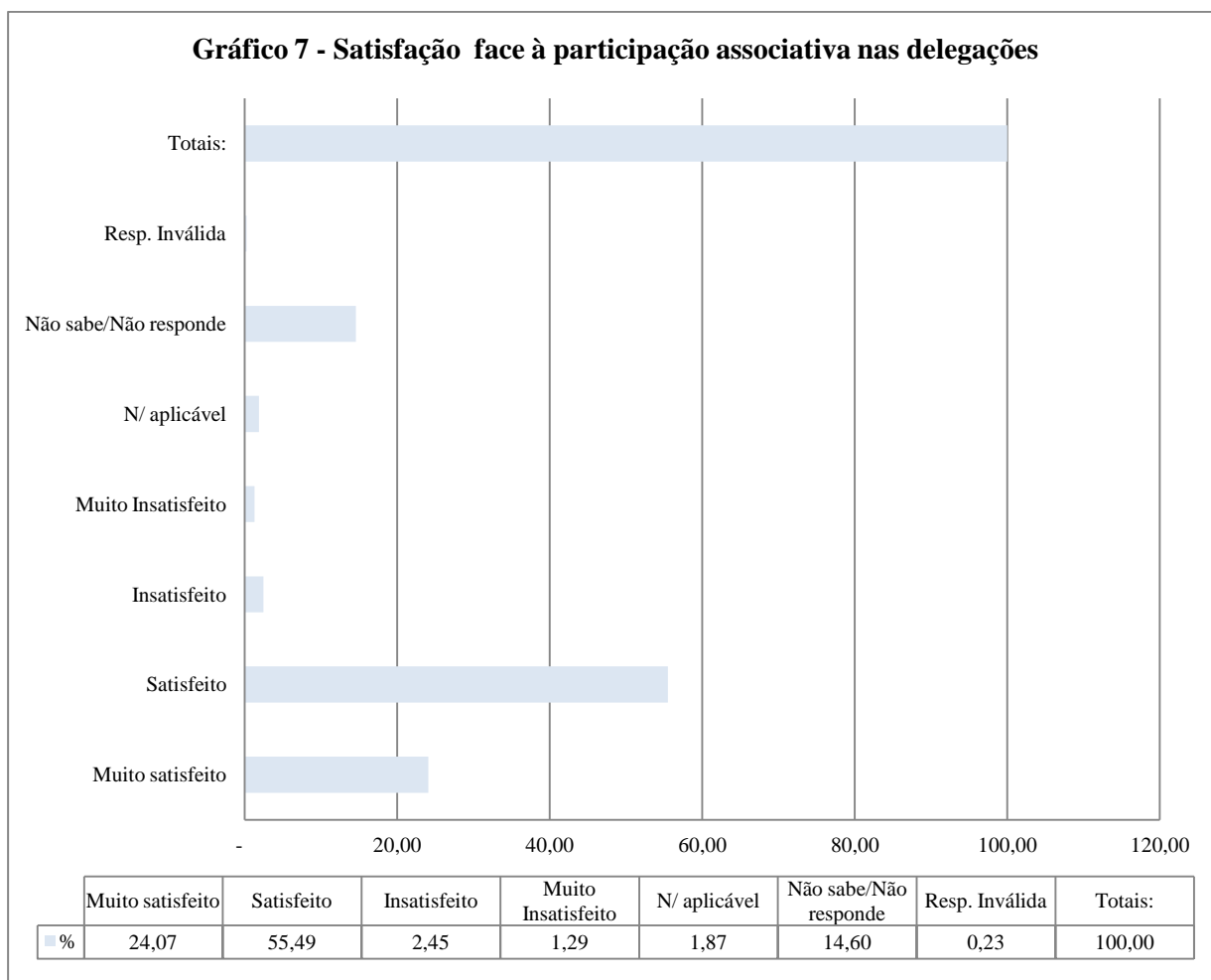


	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/ aplicável	Não sabe/Não responde	Resp. Inválida	Totais:
%	37,03	51,40	1,40	1,05	0,35	8,53	0,23	100,00

Relativamente à participação associativa nas delegações o grau de satisfação aferido foi de 79,56% e o de insatisfação de 3,74%. O valor de não respostas foi de 14,60%, o de situações de não aplicabilidade de 1,87% e o de respostas inválidas de 0,23% (ver gráfico 7).



**Gráfico 7 - Satisfação face à participação associativa nas delegações**



### 3 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

No que respeita à avaliação dos serviços teve-se em consideração os de apoio administrativo (secretarias das delegações), de apoio jurídico (nacional, Lisboa e Porto), de apoio social (Lisboa e Porto), serviços clínicos (Lisboa, Porto e Vila Nova de Famalicão) e o Jornal ELO.

#### 3.1 – SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

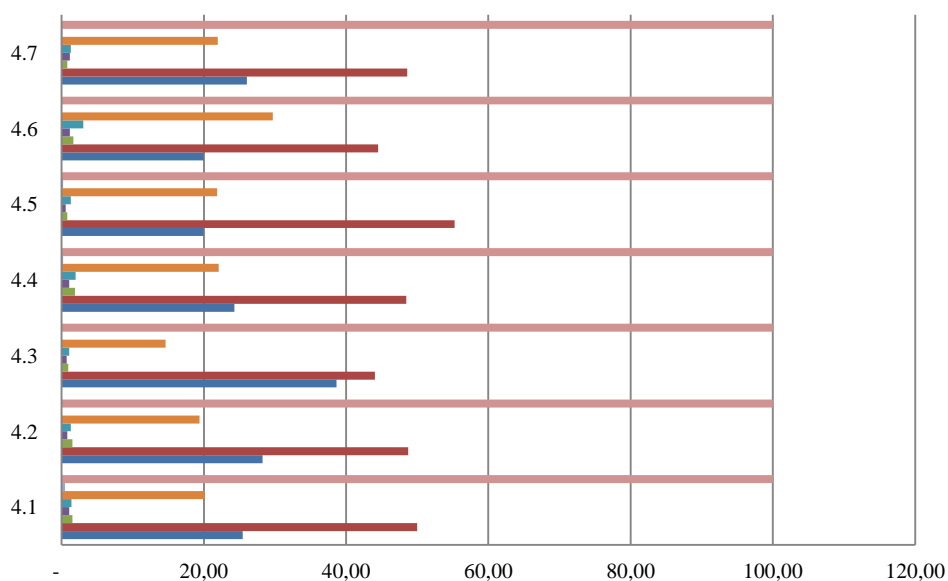
Relativamente à avaliação dos serviços de apoio administrativo, vulgo secretaria de delegação, a apreciação dos mesmos é satisfatória na análise dos diversos itens questionados

(3).

Neste sentido, destaca-se a relação e simpatia dos colaboradores no atendimento como o item mais elevado (82,71%), seguido da disponibilidade em esclarecer as questões com 76,98%, a informação, divulgação e aconselhamento com 75,47%, o horário de atendimento com 75,24%, a qualidade dos serviços com 74,65%, o tempo de resposta às questões colocadas com 73,78% e por último o acompanhamento do processo com 64,49% (ver gráfico 8).

Os níveis de insatisfação aferidos são baixos (média de 2,23%), não ultrapassando os 3%, no entanto os valores de não resposta aferidos variam entre os 14,60% e os 21,96% (média de 21,37%), manifestando um número considerável de associados que não expressa a sua opinião relativamente a estes serviços por não ter opinião formada ou por não fazer uso dos mesmos. Por sua vez, os valores de não aplicabilidade da questão obteve uma média de 1,62%.

**Gráfico 8 - Avaliação dos serviços de apoio administrativo**



	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7
■ Totais:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
■ Resp. Inválida	0,47	-	-	0,23	0,23	-	0,12
■ Não sabe/Não responde	20,09	19,39	14,60	22,08	21,85	29,67	21,96
■ N/ aplicável	1,40	1,29	1,05	1,99	1,29	3,04	1,29
■ Muito Insatisfeito	1,05	0,82	0,70	1,05	0,58	1,17	1,17
■ Insatisfeito	1,52	1,52	0,93	1,87	0,82	1,64	0,82
■ Satisfeito	50,00	48,71	44,04	48,48	55,26	44,51	48,60
■ Muito satisfeito	25,47	28,27	38,67	24,30	19,98	19,98	26,05

**Legenda:** 4.1 - Informação, divulgação e aconselhamento; 4.2 - Disponibilidade em esclarecer as questões; 4.3 - Relação e simpatia dos colaboradores no atendimento; 4.4 - Tempo de resposta às questões colocadas; 4.5 - Horário de atendimento; 4.6 - Acompanhamento do processo; 4.7 - Qualidade do serviço.

### 3.2 – SERVIÇOS DE APOIO JURÍDICOS

---

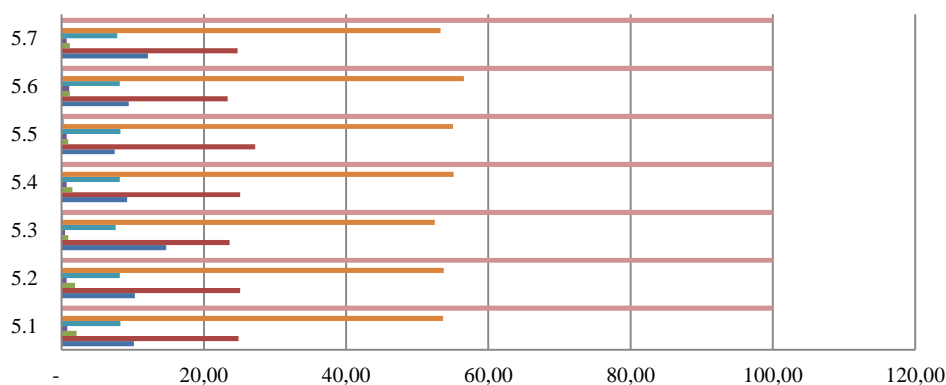
Da análise dos dados referentes aos serviços de apoio jurídico (nacional, Lisboa e Porto) verificou-se que mais de metade dos associados (valores variáveis ente 53,27% e 56,54%) não respondeu à avaliação relativa a este serviço, sendo o valor médio de 54,25% (ver gráfico 9).

Quanto à avaliação do serviço há a referir que no global os níveis médios de satisfação aferidos são de 32,22%.

Assim, os níveis de satisfação avaliados mais significativos foram os respeitantes à relação e simpatia dos colaboradores no atendimento de 38,32%, seguidos dos da disponibilidade em esclarecer as questões com 35,4%, da prestação de informação, divulgação e aconselhamento com 35,04%, do horário de atendimento com 34,7%, do tempo de resposta às questões colocadas com 34,35%, do acompanhamento do processo com 32,82 e por fim, a qualidade do serviço com 14,92% (4).

Os níveis médios de não aplicabilidade ou seja, de não utilização dos serviços por parte dos associados assinalados foram de 8,07% e os de insatisfação de 2,11% (ver gráfico 9).

**Gráfico 9 - Avaliação dos serviços de apoio jurídicos**



	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7
■ Totais:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
■ Resp. Inválida	0,12	0,12	0,23	0,12	0,35	0,23	0,12
■ Não sabe/Não responde	53,62	53,74	52,45	55,14	55,02	56,54	53,27
■ N/ aplicável	8,29	8,18	7,59	8,18	8,29	8,18	7,83
■ Muito Insatisfeito	0,82	0,70	0,47	0,70	0,70	1,05	0,70
■ Insatisfeito	2,10	1,87	0,93	1,52	0,93	1,17	1,17
■ Satisfeito	24,88	25,12	23,60	25,12	27,22	23,36	24,77
■ Muito satisfeito	10,16	10,28	14,72	9,23	7,48	9,46	12,15

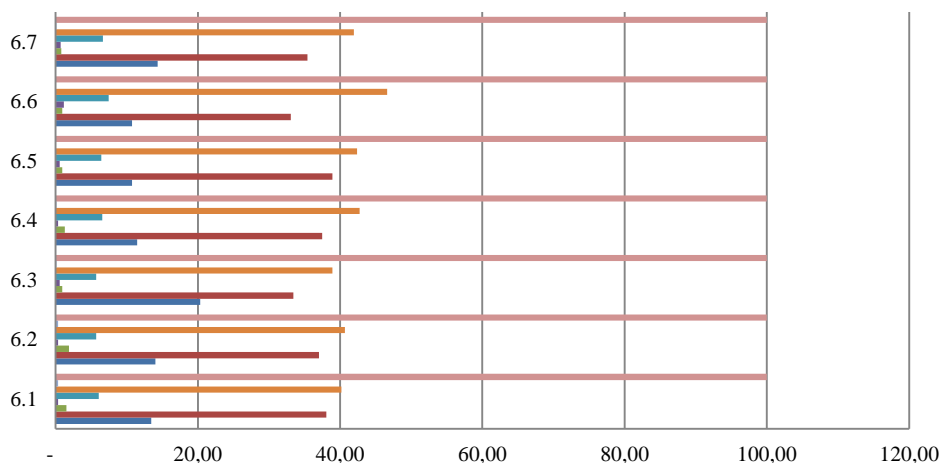
**Legenda:** 5.1 - Informação, divulgação e aconselhamento; 5.2 - Disponibilidade em esclarecer as questões; 5.3 - Relação e simpatia dos colaboradores no atendimento; 5.4 - Tempo de resposta às questões colocadas; 5.5 - Horário de atendimento; 5.6 - Acompanhamento do processo; 5.7 - Qualidade do serviço.

### 3.3 – SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL

Face aos serviços de apoio social os valores referenciados pelos associados atingiram um grau médio de satisfação de 49,78% (5) e de insatisfação de 1,76%, sendo o número de não respostas (não sabe/não responde) de 41,92% e o de não aplicabilidade de 6,37%.

Quanto aos níveis de satisfação dos serviços de apoio social os itens mais significativos enunciados pelos associados foram os respeitantes à relação dos colaboradores no atendimento com 53,74%, sucedidos da prestação da informação, divulgação e aconselhamento com 51,51%, da disponibilidade em esclarecer as questões com 51,05%, da qualidade do serviço com 49,77%, do horário de atendimento com 49,65%, do tempo de resposta às questões colocadas com 48,95% e do acompanhamento do processo com 43,81% (ver gráfico 10).

**Gráfico 10 - Avaliação dos serviços de apoio social**



	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7
■ Totais:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
■ Resp. Inválida	0,35	0,35	0,12	0,12	-	-	0,12
■ Não sabe/Não responde	40,19	40,65	38,90	42,76	42,41	46,61	41,94
■ N/ aplicável	6,07	5,72	5,72	6,54	6,43	7,48	6,66
■ Muito Insatisfeito	0,35	0,35	0,58	0,35	0,58	1,17	0,70
■ Insatisfeito	1,52	1,87	0,93	1,29	0,93	0,93	0,82
■ Satisfeito	38,08	37,03	33,41	37,50	38,90	33,06	35,40
■ Muito satisfeito	13,43	14,02	20,33	11,45	10,75	10,75	14,37

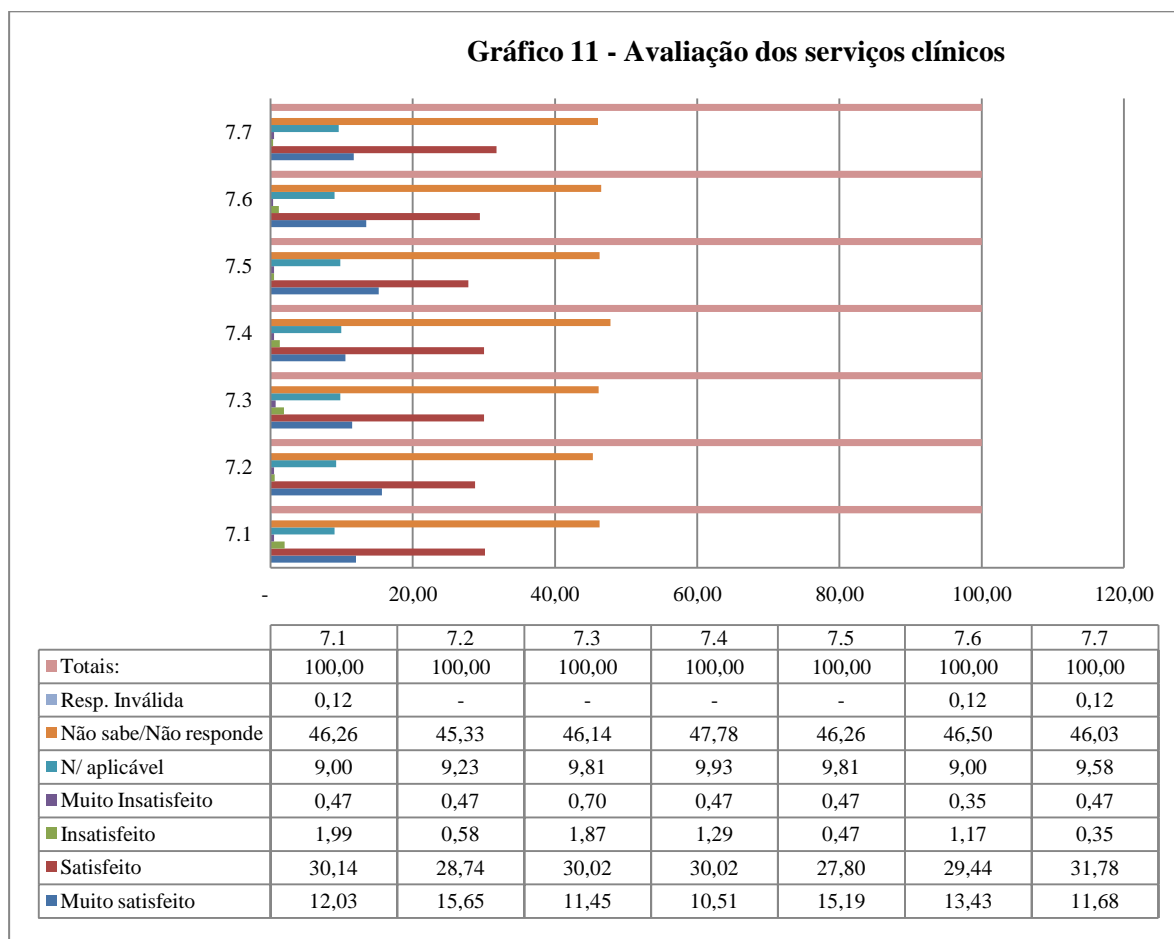
**Legenda:** 6.1 - Informação, divulgação e aconselhamento; 6.2 - Disponibilidade em esclarecer as questões; 6.3 - Relação e simpatia dos colaboradores no atendimento; 6.4 - Tempo de resposta às questões colocadas; 6.5 - Horário de atendimento; 6.6 - Acompanhamento do processo; 6.7 - Qualidade do serviço.

### 3.4 - SERVIÇOS CLÍNICOS

Na avaliação dos serviços clínicos os dados apontaram para um nível de satisfação médio de 42,55%, havendo a destacar que a média de não resposta (não sabe/não responde) se situou nos 46,32%, os de não aplicabilidade nos 9,48%, tendo sido o nível médio de insatisfação assinalado de 1,58%.

De referir que no que concerne aos dados aferidos a simpatia e disponibilidade dos colaboradores obteve um valor mais elevado situando-se o mesmo nos 44,39%, seguidamente os associados assinalaram, por ordem decrescente, a qualidade dos serviços com 43,46%, a

simpatia e disponibilidade do médico com 42,99%, as condições de higiene dos serviços com 42,87%, a acessibilidade aos serviços com 42,17%, a facilidade na marcação de consulta e reencaminhamento com 41,47% e por fim o conforto e privacidade dos gabinetes médicos com 40,53% (ver gráfico 11).



**Legenda:** 7.1 Acessibilidade aos serviços; 7.2 – Simpatia e disponibilidade dos colaboradores; 7.3 – Facilidade na marcação de consulta e reencaminhamento; 7.4 – Conforto e privacidade dos gabinetes médicos; 7.5 – Simpatia e disponibilidade do médico; 7.6 – Condições de higiene dos serviços; 7.7 – Qualidade dos serviços.

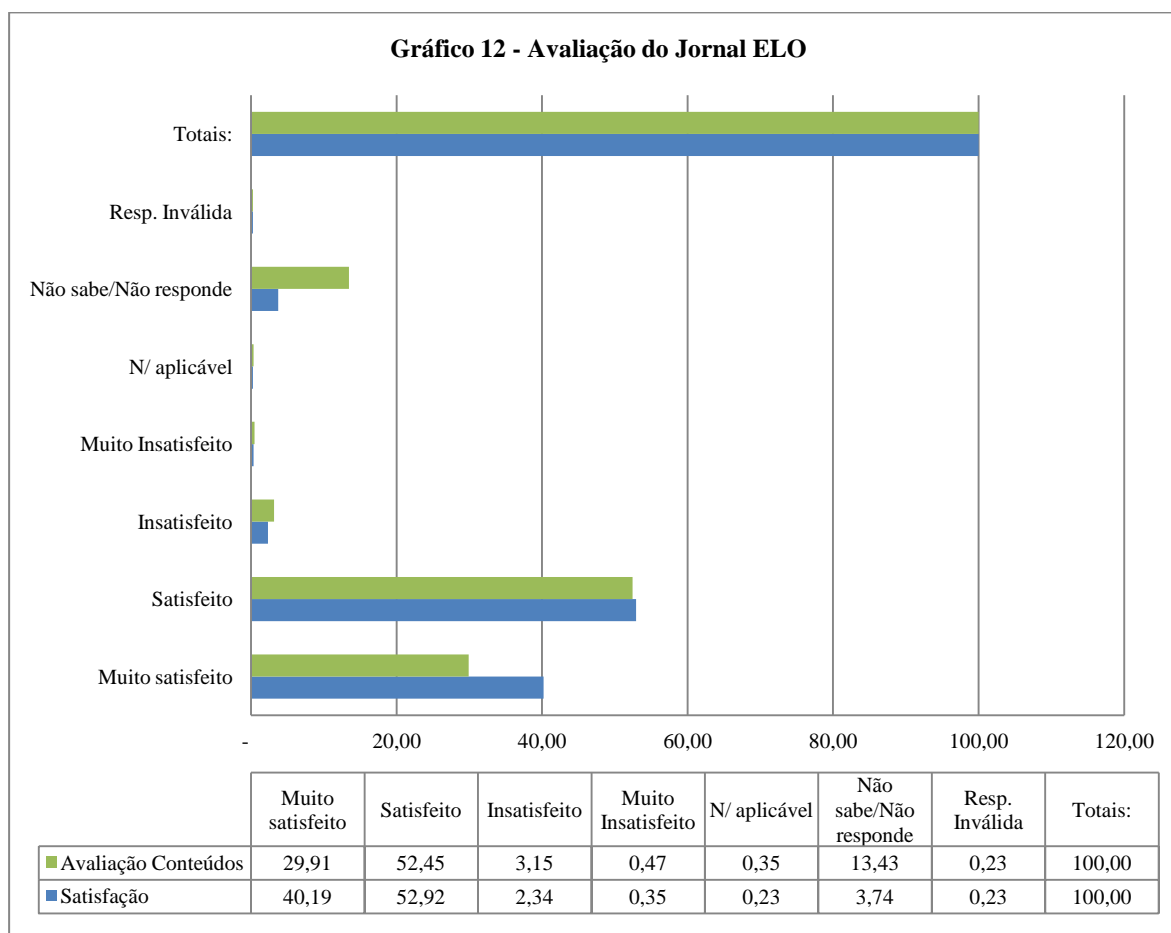
### 3.5 – JORNAL ELO

Na avaliação do Jornal ELO foi tida em consideração a satisfação dos associados face a este órgão de comunicação da ADFA e a sua apreciação relativamente aos conteúdos publicados.

No que se refere à satisfação face ao Jornal ELO há a mencionar que 93,11% dos associados se encontram satisfeitos, 3,74% não emitiu opinião (não sabe/não responde), situando-se o nível de insatisfação nos 2,69%. Ainda na avaliação desta questão os valores de não aplicabilidade e resposta inválida embora irrelevantes situaram-se respetivamente nos 0,23%, conforme se pode constatar da análise do gráfico 12.

No que respeita à avaliação dos conteúdos publicados no Jornal ELO o grau de satisfação dos associados aferidos foi de 82,36%, o de não resposta nos 13,43% e os de insatisfação de 3,62%. Relativamente aos restantes valores aferidos referentes à não aplicabilidade (0,35%) e resposta inválida (0,23%) os mesmos são, à semelhança do item anteriormente avaliado, insignificantes (ver gráfico 12).

No global, a média de satisfação dos dois itens de avaliação (satisfação face ao Jornal ELO e seus conteúdos) situou-se nos 87,73%.



#### 4 – AVALIAÇÃO DAS ACESSIBILIDADES E ACOLHIMENTO

---

No que concerne à avaliação das acessibilidades e acolhimento na ADFA consideraram-se três itens referentes às acessibilidades físicas, ao atendimento telefónico e ao acolhimento pessoal.

Na globalidade o grau médio de satisfação aferido é de 72,07% e o de insatisfação de 2,22%, sendo de destacar a percentagem acentuada de não resposta cuja média é de 23,63%. Por conseguinte, os níveis médios de não aplicabilidade (1,98%) e de resposta inválida (0,12%) é, neste caso, baixo (ver gráfico 13).

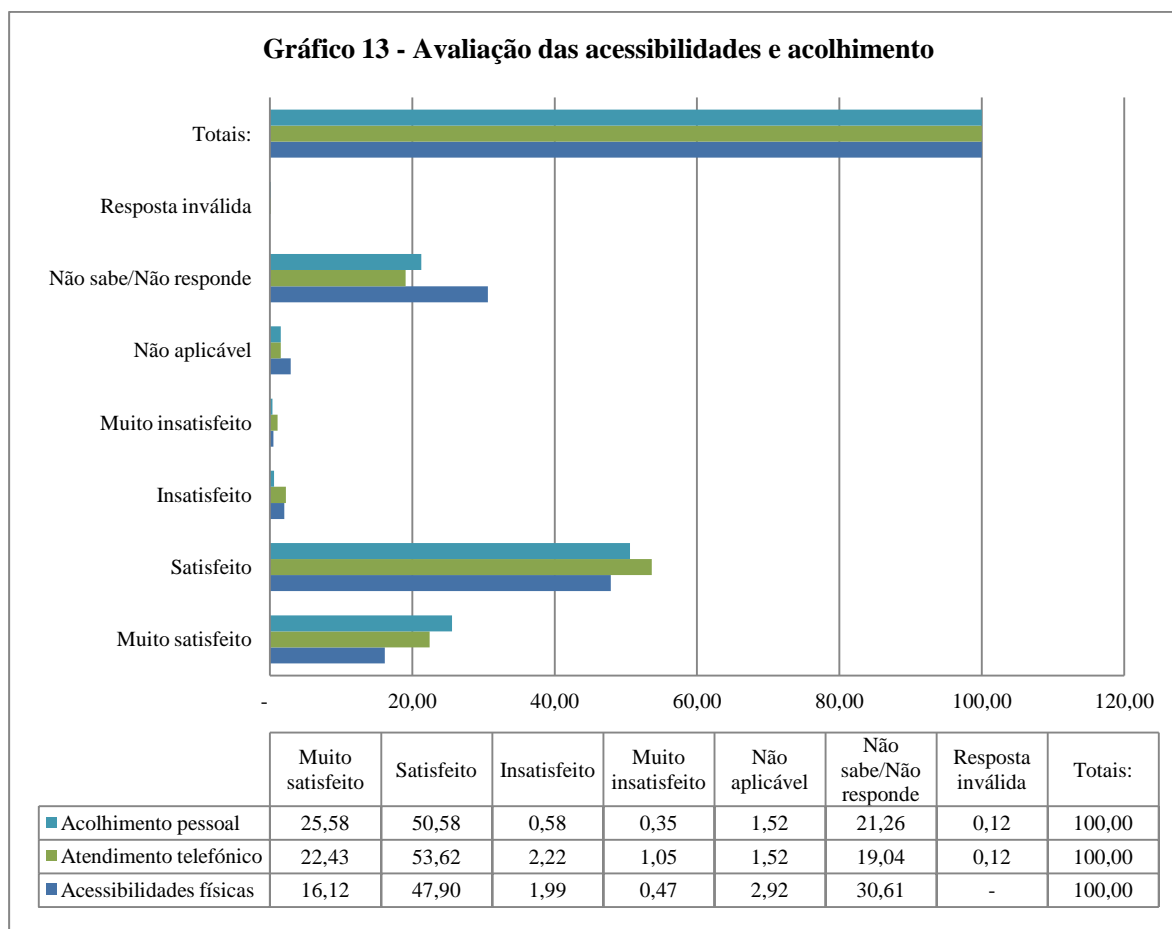
Relativamente às acessibilidades físicas das estruturas da ADFA (sede nacional e delegações) o nível de satisfação apurado foi de 64,02% e o de insatisfação de 2,47%. De assinalar que a este nível a percentagem de não resposta foi de 30,61% e situações de não aplicabilidade de 2,92%.

Quanto ao atendimento telefónico o grau de satisfação aferido foi de 76,05% e o de insatisfação de 3,27%. Por sua vez, a percentagem de não resposta assinalada foi de 19,04%, de não aplicabilidade de 1,25% e de resposta inválida de 0,12%.

A avaliação respeitante ao acolhimento pessoal atingiu um grau de satisfação de 76,16% e de insatisfação de 0,93%. Ainda relativamente ao acolhimento pessoal 21,26% dos associados não se manifestaram, 1,52% referenciou que a questão não se aplicava e aferiu-se 0,12% de respostas inválidas.

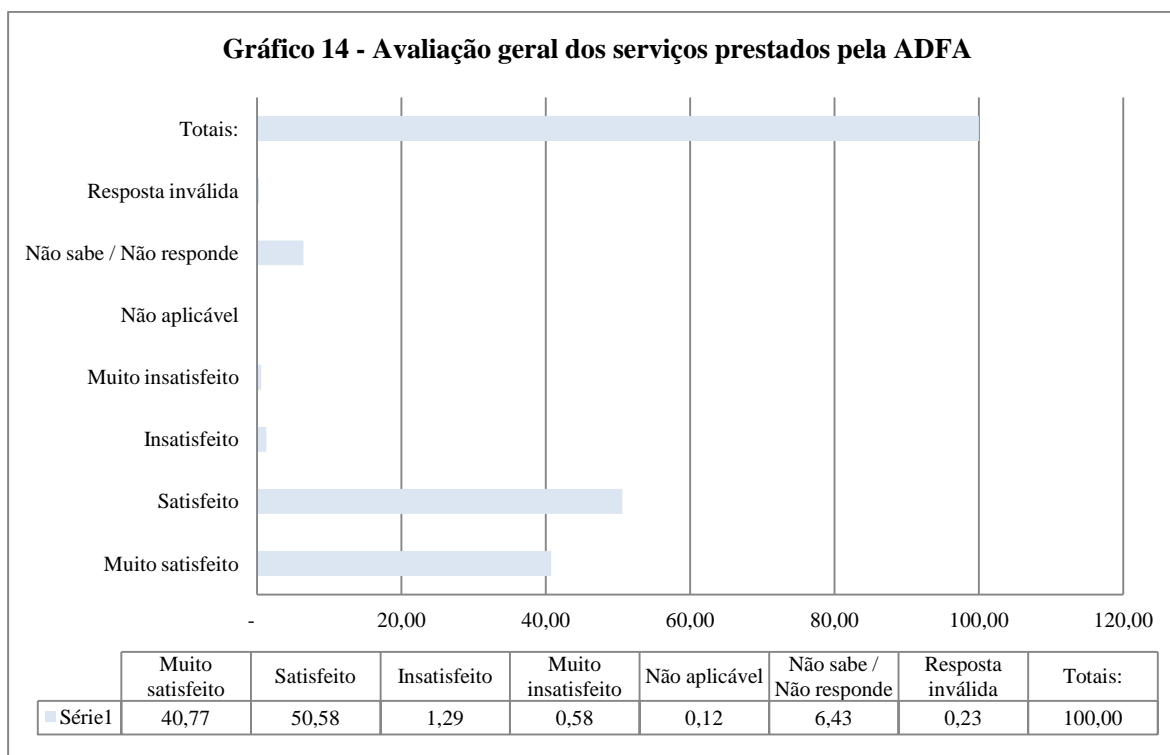


**Gráfico 13 - Avaliação das acessibilidades e acolhimento**



## 5 – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No geral, a avaliação global dos serviços prestados pela ADEFA foi considerada satisfatória para 91,35% dos associados inquiridos. Há a realçar, nesta avaliação geral, o baixo valor de insatisfação assinalado, situando-se o mesmo em 1,87%. Todavia, a percentagem de não respostas assinaladas ficou-se nos 6,43%, já os valores de respostas inválidas (0,23%) e de não aplicabilidade (0,12%) aferidos foram irrisórios (ver gráfico 14).



## 6 – SUGESTÕES

Relativamente às sugestões aferidas (210 – 100%) optou-se pela sua apresentação por temas/assuntos, permitindo-nos, assim, a quantificação das mesmas, conscientes da subjetividade que esta tarefa, em si, encerra.

O quadro 1 / Gráfico 15 ilustra, excluindo as considerações/questões/sugestões diversas (6), os temas /assuntos mais referenciados pelos associados.

Neste sentido, os incentivos obtiveram a percentagem mais elevada, com 10,48%, seguidos dos assuntos relativos à comunicação/informação/Jornal ELO e os referentes aos deficientes em serviço, ambos com 8,57%. Os exemplos seguintes ilustram, respetivamente, os incentivos e as referências à informação e ao Jornal ELO:

*"A ADFa é o nosso pulmão. Direi mesmo o nosso oxigénio. Enquanto um de nós estiver vivo ela não poderá acabar."*

*"Continuem a trabalhar porque estão no bom caminho."*

*"Proponho o tratamento e envio de algumas situações via e-mail, documentos digitalizados e utilização da Internet, minimizando assim a burocracia que ainda possa existir em casos específicos."*

*"(...) Porque não uma entrevista a um sócio em cada ELO."*

*"Como recordar é viver incentivem mais os sócios que tenham jeito literário a contar peripécias do seu tempo de tropa no ELO."*

Seguidamente, aparecem referenciados os casos de insatisfação face aos serviços externos à ADFA, como por exemplo os da ADM (Assistência na Doença aos Militares), IASFA (Instituto de Ação Social das Forças Armadas), Centros de Saúde, Hospitais, entre outros com 6,19%, conforme demonstram as citações seguintes:

*"Por vezes, desejaria mais estacionamento de viaturas quando vou ao Hospital Militar."*

*"Caixa Geral de Aposentação demora muito a finalizar o meu caso, deu lá entrada em Abril de 2011, até hoje nada recebi."*

*"Não satisfeito quanto às participações dos recibos enviados ao IASFA, ultrapassando os 6 meses."*

Os elogios, as manifestações de satisfação e as questões alusivas às delegações surgem referenciadas, respetivamente, com 4,76%, seguidas das declarações de descontentamento e/ou insatisfação com 4,29%.

*"Informo que estou satisfeito com tudo o que a Associação tem feito por mim."*

*"Como vivo em Portalegre, ainda fica a cerca de 100 Quilómetros de Évora seria bom que houvesse possibilidade de haver disponibilidade de alguém da Associação vir um dia por semana para que os sócios tratassem dos assuntos."*

*"Lamentável o conformismo da DN perante o Governo e MDN no tocante à resolução dos processos e situação dos deficientes em serviço e situação fiscal."*

*"Alguns serviços são um peso económico muito grande pois só funcionam em Lisboa e Porto onde há acesso a tudo. P.S.: O custo deste inquérito vai ser demais para os benefícios que irá trazer."*

Os agradecimentos à ADFA pelo trabalho desenvolvido, a defesa dos direitos, bem como a referência à manutenção dos mesmos obtiveram, respetivamente, uma percentagem de 2,38%, transcritas em algumas das citações seguintes:

*"Gostava que fizessem mais pressão com o Governo sobre os nossos direitos e não deixar tirar as regalias conquistadas."*

*"A ADFA deve continuar a lutar pelos seus interesses dos associados."*

*"Que a força não lhes falte para continuarem a defender algumas questões, os nossos direitos. Obrigado."*

*"Procurem manter os direitos e deveres, aos quais todos os deficientes têm direito porque é uma mais-valia para todos."*

*"Num momento de tal convulsão económico-social importa não adormecer e lutar pelos direitos já consignados."*

Nas questões relacionadas com o associativismo e/ou convívios e as quotas apurou-se um valor coincidente de 1,90%, cujos exemplos seguintes são disso alusivos:

*"Seria muito benéfico se houvesse relacionamentos, isto é: encontros entre as associações que se encontram por todo o país."*

*Falta de convívios dos ex-combatentes."*

*"Face à situação cada vez mais difícil que vivemos sugiro que a cobrança de quotas seja mensal ou trimestral."*

*"O valor da cotização deveria ser por percentagem da pensão, não ao valor atual, que tanto paga o que tem pensão de mil euros e o que tem pensão de duzentos euros."*

As menções aos colaboradores e aos serviços clínicos obtiveram, em simultâneo, 1,43% das referências assinaladas pelos associados, de que os extratos seguintes são exemplo:

*"O Dr. (...) é pouco simpático e chateia-se com os doentes."*

*"Funcionária com bom conhecimento nos serviços e muito ativa nas questões, muita dignidade."*

*"Os serviços clínicos da sede deveriam passar para o piso 0 e a Delegação para a cave. (...)"*

As alusões referentes às acessibilidades, aos benefícios nos transportes públicos, a referência ao desconhecimento dos associados dos serviços prestados pela ADFA, a revisão dos estatutos, as manifestações de regozijo face à aplicação do questionário de satisfação e a solicitação de material e/ou documentos obtiveram, respetivamente, um valor de 0,95%.

*"Será da maior conveniência a opção de colocar num local de mais fácil acesso a receção para acolhimento dos DFA."*

*"Julgo necessário a Associação esclarecer, em rigor, os descontos na CP, e TAP, conforme DL 43/76 e publicar no jornal ELO para nosso conhecimento."*

*"Em relação ao nº 7 [Serviços Clínicos] não posso dar a minha opinião, porque desconhecia tão preciosa valia."*

*"Reforma e reestruturação da ADFA (física e estatutária). Humanização dos serviços e adequá-los à nova realidade."*

*"Não vejo qualquer utilidade a existência da Delegação de (...) e outras Delegações a estrutura dos órgãos sociais estão à margem da realidade da ADFA de hoje. É imperioso fazer uma revisão estatutária e limpeza/remuneração dos sócios, criar um ficheiro nacional que seja a imagem realista da ADFA."*

*"Achei muito bem mandarem este questionário."*

*"Gostava que fosse fornecido o decreto-lei sobre a nossa isenção no serviço nacional de saúde público."*

*"Sr. Presidente, eu vos venho pedir, do fundo do meu coração, se me encontra uma máquina de escrever normal, porque eu cada vez tenho mais dificuldade em escrever à mão."*

Por último, há a referir as considerações/questions/sugestões diversas (28,10%) que englobam um conjunto vasto de assuntos distintos, mas igualmente importantes e que ilustram as preocupações dos associados como a seguir se refere dos exemplos transcritos:

*"Quando é que o enquadramento do posto de furriel se resolve? Estou à espera de resposta já lá vai muito tempo. Com todo o respeito o meu obrigado."*

*"Gostaria de saber porque não posso acumular a pensão de condecoração Cruz de Guerra à pensão de invalidez e porque me foi retirada."*

*"Como sócio que sou pagando as quotas é chato eu não conhecer a sede nacional, estou no interior..."*

*"Gostava de participar na equipa de ciclismo uma das coisas me faziam muito à minha cabeça. (...)"*

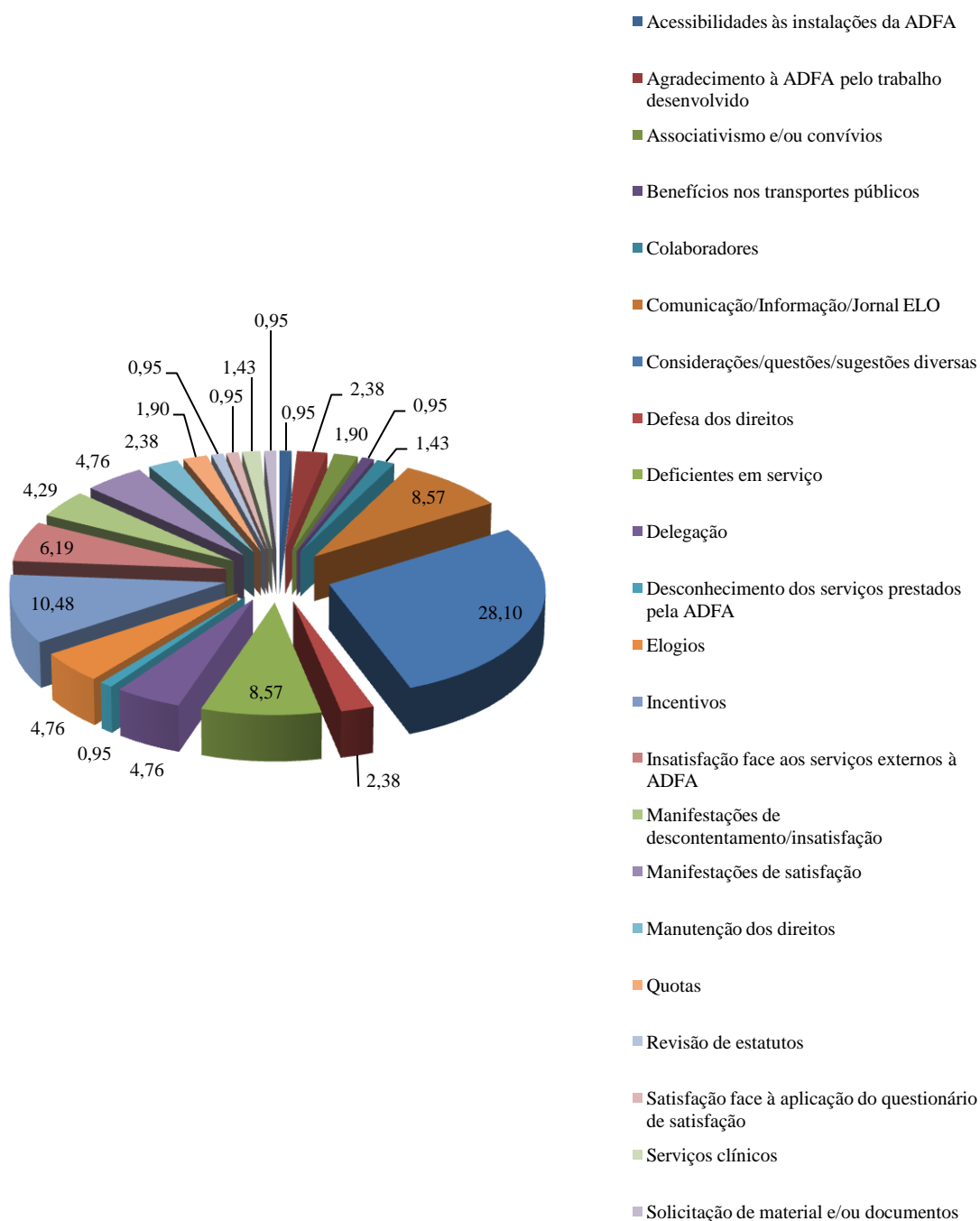
*"Preocupa-me o futuro da ADFA após a geração dos DFA's pós Guerra do Ultramar. Deviam ser lançados nos Órgãos Sociais DFA's pós Guerra do Ultramar."*

*"Criar base de dados dos sócios com acesso aos seus assuntos e poder consultar e adicionar matérias, não podendo alterar o histórico da ADFA, só assuntos e fundos. O acesso on-line vinha facilitar deslocações à sede, informação mais rápida. O acesso a assuntos mais importantes colocados e a colocar no ELO e que não vêm nele."*

**Tabela 1 – Sugestões**

<b>Tema da sugestão</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Acessibilidades às instalações da ADFA	2	0,95
Agradecimento à ADFA pelo trabalho desenvolvido	5	2,38
Associativismo e/ou convívios	4	1,90
Benefícios nos transportes públicos	2	0,95
Colaboradores	3	1,43
Comunicação/Informação/Jornal ELO	18	8,57
Considerações/questões/sugestões diversas	59	28,10
Defesa dos direitos	5	2,38
Deficientes em serviço	18	8,57
Delegação	10	4,76
Desconhecimento dos serviços prestados pela ADFA	2	0,95
Elogios	10	4,76
Incentivos	22	10,48
Insatisfação face aos serviços externos à ADFA	13	6,19
Manifestações de descontentamento/insatisfação	9	4,29
Manifestações de satisfação	10	4,76
Manutenção dos direitos	5	2,38
Quotas	4	1,90
Revisão de estatutos	2	0,95
Satisfação face à aplicação do questionário de satisfação	2	0,95
Serviços clínicos	3	1,43
Solicitação de material e/ou documentos	2	0,95
<b>Totais:</b>	<b>210</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 15 - Sugestões**



Importa reter como nota final os valores positivos alcançados relativamente à representatividade exercida pela Direcção Nacional e delegações, não sendo contudo de

descurar uma análise aprofundada às sugestões assinaladas pelos associados, bem como uma resposta às mesmas.

Relativamente aos serviços prestados e apesar da avaliação geral dos mesmos ser largamente satisfatória há que analisar individualmente cada um dos processos no sentido de um compromisso com a melhoria contínua, que vá ao encontro de uma maior satisfação dos associados da ADFa.

---

**Notas:**

(1) Em 2011, registaram-se menos 747 associados, com a situação regularizada (quotas pagas), que no ano transato.

(2) Em 2010, a amostra foi de 2500 indivíduos, tendo a resposta sido de 764. Em 2011, de um universo de 7357 associados foi retirada uma amostra de 2201 indivíduos, tendo a resposta sido de 903 (41%). Em 2012, de um universo de 6610 associados foi retirada uma amostra de 1983, à qual responderam 856 indivíduos (43,16%).

(3) De referir que os serviços de apoio administrativo são, na instituição, aqueles que mais contacto direto têm com o associado em diversas fases da sua vida associativa.

(4) Note-se que o tempo de demora dos processos quer seja a nível dos tribunais, quer ao nível das entidades militares e administração pública não está dependente dos serviços de apoio jurídico da ADFa.

(5) Durante o tratamento dos dados constatou-se que a resposta a alguns grupos de questões, nomeadamente aos relativos aos serviços de apoio social e serviços clínicos foi dada em função da utilização de outros serviços extra ADFa, nomeadamente dos Centros de Saúde, Hospitais e outros serviços de apoio médico. Esta constatação verificou-se, sobretudo, nas delegações em que não existem os serviços atrás referidos e pelas notas laterais às questões que alguns dos associados referenciaram, aludindo as mesmas ao médico de família e à dificuldade de consultas médicas em clínicas ou consultórios com acordo com a ADM. Esta falha deve-se, provavelmente, ao facto de o associado, a quando do preenchimento do questionário, não ler a introdução do mesmo, nem as referências que antecedem as respetivas questões.

(6) Atendendo ao vasto conjunto de sugestões e observações apresentadas pelos associados e na impossibilidade de as referenciar na íntegra optou-se por mencionar apenas as mais elucidativas relativamente a cada um dos temas e/ou assuntos, que serviram de ponto de partida para a apresentação gráfica das mesmas.