

2014

Relatório de satisfação dos associados da ADFA

Dados gerais

2014





ÍNDICE

Introdução	2
1 – Caracterização do perfil de associado	4
2 – Avaliação da representatividade da Direção Nacional	6
3 – Avaliação da representatividade das delegações	7
4 – Avaliação dos serviços da ADFA.....	8
4.1 – Serviço de apoio administrativo.....	9
4.2 – Serviço de apoio jurídico	10
4.3 Serviço de apoio social	11
4.4 Serviços clínicos	12
5 – Avaliação das acessibilidades, atendimento telefónico, atendimento e acolhimento pessoal	13
6 – Avaliação do Jornal ELO	15
7 – Avaliação geral dos serviços	16
8 – Sugestões, opiniões e comentários	16
Considerações finais	28
Anexo	31



INTRODUÇÃO

Na senda do trabalho desenvolvido ao nível do sistema da gestão da qualidade da Associação dos Deficientes das Forças Armadas – ADFA e dando cumprimento ao estipulado no seu procedimento interno 6 (PI 06) procedeu-se, no decorrer dos meses de setembro a outubro de 2014, à aplicação de um questionário para a avaliação da satisfação dos seus associados.

A amostra selecionada foi constituída por 30% (2632) de indivíduos, de um universo de 8774 associados com situação regularizada (quotas pagas), segundo os Estatutos da ADFA, distribuídos pelas doze delegações (ver quadro 2), tendo sido obtida uma taxa de respostas de 44,64% (1175).

Na aplicação do inquérito por questionário manteve-se a metodologia de autopreenchimento, constituído por oito grupos de questões, maioritariamente fechadas, referentes à caracterização do associado, representatividade da Direção Nacional e das delegações, avaliação dos serviços (apoio administrativo, jurídico, social, serviços clínicos), acessibilidades e atendimento (atendimento telefónico e atendimento e acolhimento pessoal), Jornal ELO, satisfação geral e sugestões.

O presente inquérito por questionário teve como objetivo aferir a satisfação dos associados da ADFA face à qualidade dos serviços prestados pela organização, no sentido de corrigir falhas, melhorar o desempenho das funções e beneficiar dos contributos individuais facultados pelos associados, tendo em consideração a melhoria dos serviços.

A comunicação da aplicação do questionário de satisfação dos associados foi efetuada no Jornal ELO Nº 454, de agosto de 2014, tendo o envio dos mesmos sido concretizado em meados do mês de setembro, pelos Serviços Administrativos e Financeiros.

Os resultados apresentados neste relatório constituem uma síntese dos dados gerais aferidos, não contendo, por isso, referências individuais às delegações, com exceção da amostra. Numa fase posterior, a Gestão do Sistema endereçará a cada uma das direções de delegação os respetivos relatórios individuais.



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

À semelhança dos anos anteriores, os dados foram recolhidos e tratados através do programa Excel, que apenas contabiliza as questões base, não permitindo efetuar cruzamento de variáveis.

Os dados aferidos facultam à ADFA elementos de entrada (inputs) para o plano da qualidade, permitindo também à organização superar os pontos fracos detetados e reforçar o seu envolvimento na melhoria contínua.

Relativamente ao ano transato a amostra voltou a subir, no entanto a taxa de respostas foi ligeiramente mais baixa, conforme se pode constatar da leitura do quadro A, em anexo.

Aos associados que colaboraram no preenchimento do questionário de satisfação o nosso bem-haja.



1 – CARATERIZAÇÃO DO PERFIL DE ASSOCIADO

Para a caracterização dos associados inquiridos considerou-se a informação referente à idade, género, delegação a que pertence, habilitações académicas e a condição perante o trabalho.

Os resultados apontaram, no geral, para um perfil de associado com uma média de idades de 67 anos, maioritariamente do género masculino (93,45%), habilitações académicas ao nível do ensino básico (75,14%), que se encontra na situação de aposentado (32,94) e reformado (32,51%), conforme se pode constatar da leitura dos quadros 1, 3 e 4.

Refere-se que do total de inquiridos 93,45% assinalaram ser do género masculino e 5,11% do feminino, conforme leitura do quadro 1.

Quadro 1 – Género dos associados inquiridos		
Género	Nº	%
Feminino	60	5,11
Masculino	1098	93,45
Não respondeu	17	1,45
Totais:	1175	100,00

Relativamente às habilitações académicas 75,14% assinalou ter o ensino básico (1º, 2º e 3º ciclos), 8,68% o ensino secundário, 5,02% o ensino superior e 4,51% o ensino técnico. É de assinalar que 2,55% não respondeu à questão e 1,79% respondeu invalidamente à mesma (ver quadro 2).



Quadro 2 – Habilitações dos inquiridos		
Habilitações	Nº	%
1º Ciclo	625	53,19
2º Ciclo	134	11,40
3º Ciclo	124	10,55
Secundário	102	8,68
Ensino técnico	53	4,51
Ensino superior	59	5,02
Não sabe ler, nem escrever	27	2,30
Não respondeu	30	2,55
Resposta inválida	21	1,79
Totais:	1175	100,00

Os associados questionados sobre a sua situação perante o trabalho (ver quadro 3) 32,94% referiu encontrar-se na situação de aposentado, 32,51% de reformado e 4,60% ainda exerce uma profissão.

Há ainda a referir que 2,38% dos associados mencionaram encontrar-se noutra situação e 1,11% nunca exerceu qualquer profissão.

De assinalar uma elevada percentagem de respostas inválidas (21,02%) e 3,23% de pessoas que não facultaram resposta a esta questão.



Quadro 3 – Situação dos inquiridos perante o trabalho		
Situação	Nº	%
Trabalha	54	4,60
Desempregado	26	2,21
Reformado	382	32,51
Aposentado	387	32,94
Nunca exerceu qualquer profissão	13	1,11
Outra situação	28	2,38
Não respondeu	38	3,23
Resposta inválida	247	21,02
Totais:	1175	100,00

2 – AVALIAÇÃO DA REPRESENTATIVIDADE DA DIREÇÃO NACIONAL

A representatividade da Direção Nacional foi avaliada tendo por base dois eixos de análise: um direcionado para a satisfação geral na defesa dos direitos dos associados e outro relativo às políticas adotadas por aquele órgão social nacional.

Relativamente à avaliação da defesa dos direitos dos associados assinalou-se um grau de satisfação de 88,68%, um valor positivo, mas a melhorar, atendendo aos 4,94% de respostas que demonstraram pouca satisfação e a valores negativos de 1,45%, que devem ser tidos em consideração na melhoria continua (ver quadro 4).

No que se refere à avaliação das políticas adotadas pela Direção Nacional os associados mencionaram um grau de satisfação de 78,05% que suscita mais críticas, no entanto neste eixo de análise a percentagem de não resposta foi de 10,30% e de 3,49% de pessoas que não souberam responder a esta questão, eventualmente por desconhecimento sobre as políticas adotadas. Assinalou-se 5,11% de associados que se manifestaram pouco satisfeitos face a esta questão e um grau de insatisfação de 2,05%, conforme se pode verificar da análise do quadro 4.



Quadro 4 – Avaliação da representatividade/ação da Direção Nacional							
Questão	Critérios	Nº	%	Questão	Critérios	Nº	%
Satisfação geral na defesa dos direitos.	Muito satisfeito	393	33,45	Satisfação em relação às políticas adotadas pela DN.	Muito satisfeito	285	24,26
	Satisfeito	649	55,23		Satisfeito	632	53,79
	Pouco satisfeito	58	4,94		Pouco satisfeito	60	5,11
	Insatisfeito	9	0,77		Insatisfeito	19	1,62
	Muito Insatisfeito	8	0,68		Muito Insatisfeito	5	0,43
	Não sabe	10	0,85		Não sabe	41	3,49
	Não aplicável	1	0,09		Não aplicável	4	0,34
	Não respondeu	29	2,47		Não respondeu	121	10,30
	Resposta inválida	18	1,53		Resposta inválida	8	0,68
	Total:	1175	100,00		Total:	1175	100,00

3 – AVALIAÇÃO DA REPRESENTATIVIDADE DAS DELEGAÇÕES

No referente à avaliação da representatividade das delegações teve-se em consideração dois indicadores relativos à satisfação no apoio prestado aos associados, outro à participação associativa.

Quanto ao primeiro item de avaliação (satisfação no apoio prestado aos associados) aferiu-se um grau de satisfação de 89,19%, todavia 4% manifestou-se pouco satisfeito e 1,28% insatisfeito. Estes dois últimos valores apesar de não serem muito altos devem ser tidos em consideração pelas direções de delegação. Ainda relativamente a este item há a referir 4% de não respostas, conforme se pode verificar da leitura do quadro 5.

Relativamente ao segundo parâmetro de avaliação (participação associativa) apurou-se um valor ligeiramente mais baixo de 80,6%, conforme se pode verificar da leitura do quadro 5, no entanto registou-se 5,28% de associados que se manifestaram pouco satisfeitos face à participação associativa. Neste item o valor de insatisfação apurado foi de 1,45%, face a 2,45% de indivíduos que não soube responder e 8,51% que não respondeu (ver quadro 5).



Nestes dois parâmetros de avaliação os valores de descontentamento representam uma pequena franja de associados, mas, por sua vez, os valores de não resposta às duas questões são mais elevados e estes podem ser demonstrativos de desconhecimento ou não participação por parte dos associados nas atividades e ações desenvolvidas pelas delegações.

Este grupo de associados descontentes e que não participam nas ações desencadeadas pelas delegações deve ser tido em consideração em futuras representações e, eventualmente, nas políticas a adotar.

Quadro 5 – Avaliação da representatividade/ação das delegações							
Questão	Critérios	Nº	%	Questão	Critérios	Nº	%
Satisfação no apoio prestado aos associados.	Muito satisfeito	532	45,28	Satisfação face à participação associativa.	Muito satisfeito	342	29,11
	Satisfeito	516	43,91		Satisfeito	605	51,49
	Pouco satisfeito	47	4,00		Pouco satisfeito	62	5,28
	Insatisfeito	12	1,02		Insatisfeito	11	0,94
	Muito Insatisfeito	3	0,26		Muito Insatisfeito	6	0,51
	Não sabe	7	0,60		Não sabe	29	2,47
	Não aplicável	4	0,34		Não aplicável	15	1,28
	Não respondeu	47	4,00		Não respondeu	100	8,51
	Resposta inválida	7	0,60		Resposta inválida	5	0,43
	Total:	1175	100,00		Total:	1175	100,00

4 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ADFA

No item de avaliação aos serviços da ADFA considerou-se, este ano, apenas a qualidade do serviço prestado pelos serviços de apoio administrativo, designado de secretarias de delegação,



serviço de apoio jurídico existente na sede nacional¹, delegação de Lisboa² e Porto³, serviço de apoio social⁴ e serviços clínicos⁵.

Os serviços de apoio jurídico, social e clínicos pelo seu cariz específico, menos utilizados e/ou procurados pela maioria dos associados, refletindo-se isso nos resultados apurados e adiante referenciados.

4.1 – SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO

Procurou-se, neste parâmetro, avaliar a qualidade do(s) serviço(s) administrativo(s) prestado pelas delegações, tendo-se apurado um índice de satisfação de 82,12%. No entanto, registou-se 1,87% de associados que expressaram pouca satisfação face a este serviço e 0,85% de insatisfeitos (ver quadro 6).

Assinalaram-se, neste item, dados relativos à ausência de respostas por desconhecimento (1,79%) e não resposta (11,57%), não sendo contudo demais sublinhar a atenção que se deve ter para estes dados.

¹ Presta apoio jurídico às delegações de Bragança, Viseu, Coimbra, Castelo Branco, Setúbal, Évora, Faro, Funchal e Ponta Delgada.

² Presta apoio à delegação de Lisboa.

³ Presta apoio jurídico às delegações do Porto e Vila Nova de Famalicão.

⁴ Este serviço é prestado pelas delegações de Lisboa e Porto e mais recentemente, de âmbito nacional, ao nível do serviço de apoio social associado à Direção Nacional da ADFA.

⁵ Este serviço existe na delegação de Lisboa, com um maior número de valências, seguindo da delegação do Porto e Vila Nova de Famalicão.



Questão	CrITÉrios	Nº	%
Qualidade do serviço.	Muito satisfeito	498	42,38
	Satisfeito	467	39,74
	Pouco satisfeito	22	1,87
	Insatisfeito	8	0,68
	Muito Insatisfeito	2	0,17
	Não sabe	21	1,79
	Não aplicável	18	1,53
	Não respondeu	136	11,57
	Resposta inválida	3	0,26
	Total:	1175	100,00

4.2 – SERVIÇO DE APOIO JURÍDICO

No que diz respeito ao índice de satisfação do serviço de apoio jurídico há a referir que o mesmo se situou em 36,68%, havendo a assinalar de 2,38% de associados que se manifestaram pouco satisfeitos e 1,62% insatisfeitos. Aparentemente este valor parece baixo, no entanto há que ter em consideração os dados apurados de não resposta (38,72%), não saber responder (10,81%) e situações de não aplicabilidade (9,28%), que são muito superiores aos dados de satisfação apurados.



Quadro 7 – Avaliação do(s) serviço(s) de apoio jurídico			
Questão	CrITÉrios	Nº	%
Qualidade do serviço.	Muito satisfeito	158	13,45
	Satisfeito	273	23,23
	Pouco satisfeito	28	2,38
	Insatisfeito	11	0,94
	Muito Insatisfeito	8	0,68
	Não sabe	127	10,81
	Não aplicável	109	9,28
	Não respondeu	455	38,72
	Resposta inválida	6	0,51
	Total:	1175	100,00

4.3 SERVIÇO DE APOIO SOCIAL

No tocante ao serviço de apoio social o grau de satisfação apurado foi de 39,14%, seguido de 1,79% de associados pouco satisfeitos e 0,51% de insatisfeitos (ver quadro 8). À semelhança do serviço de apoio jurídico também este aferiu um valor de não resposta de 39,32%, de não aplicabilidade de 9,62% e não saber responder de 8,94% (ver quadro 8) ou seja, mais de metade dos associados não se manifestaram relativamente a este serviço porque não utilizam ou nunca utilizaram.



Quadro 8 – Avaliação do(s) serviço(s) de apoio social			
Questão	Critérios	Nº	%
Qualidade do serviço.	Muito satisfeito	140	11,91
	Satisfeito	320	27,23
	Pouco satisfeito	21	1,79
	Insatisfeito	4	0,34
	Muito Insatisfeito	2	0,17
	Não sabe	105	8,94
	Não aplicável	113	9,62
	Não respondeu	462	39,32
	Resposta inválida	8	0,68
	Total:	1175	100,00

4.4 SERVIÇOS CLÍNICOS

Relativamente aos serviços clínicos assinalou-se um grau de satisfação de 38,98%. O valor seguidamente apurado aponta para 2,04% de associados pouco satisfeitos, seguido de 0,68% de manifestações de insatisfação (ver quadro 9). Atendendo à circunscrição da prestação deste serviços⁶, os valores da não aplicabilidade situaram-se nos 9,28%, não soube responder nos 10,81% e de não resposta nos 37,79%, conforme se pode perceber da leitura do quadro 9.

⁶ Lisboa, Porto e Vila Nova de Famalicão.

Questão	Critérios	Nº	%
Qualidade do serviço.	Muito satisfeito	166	14,13
	Satisfeito	292	24,85
	Pouco satisfeito	24	2,04
	Insatisfeito	6	0,51
	Muito Insatisfeito	2	0,17
	Não sabe	127	10,81
	Não aplicável	109	9,28
	Não respondeu	444	37,79
	Resposta inválida	5	0,43
	Total:	1175	100,00

5 – AVALIAÇÃO DAS ACESSIBILIDADES, ATENDIMENTO TELEFÓNICO, ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO PESSOAL

A avaliação referente às acessibilidades, atendimento telefónico, atendimento e acolhimento pessoal refletem-se ao nível da sede nacional e das doze delegações da ADFA (ver quadro 10).

Assim, no que respeita às acessibilidades, dos dados apurados 68,43% referiu satisfação, 2,72% pouco satisfeitos e 0,35% insatisfeitos. Ainda a este nível há a registar uma taxa elevada de não resposta (21,83%), não sabe responder (4,09%) e de não aplicabilidade (2,38%), o que neste caso concreto poderá denotar desconhecimento da sede nacional e/ou da delegação a que pertence.

Quanto ao atendimento telefónico 80,17% mencionou estar satisfeito, 4,60% pouco satisfeito e 1,45% insatisfeito, no entanto há a referenciar uma taxa de 10,30% de associados que não respondeu, 1,62% que referiu não saber responder e 1,45% que assinalou não aplicabilidade.

Relativamente ao atendimento e acolhimento nos espaços da ADFA o grau de satisfação apurado foi de 83,48%, sendo de referir 3,06% de associados que assinalaram estarem pouco



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

satisfeitos e 0,6% de insatisfeitos. Neste item a taxa de não respostas assinaladas foi de 10,21%, de não aplicabilidade de 1,36% e não saber responder de 0,94%.



Relatório de satisfação dos associados - 2014

Quadro 10 – Avaliação das acessibilidades, atendimento telefónico, atendimento e acolhimento pessoal

Questão	Critérios	Nº	%	Questão	Critérios	Nº	%	Questão	Critérios	Nº	%
Acessibilidades físicas.	Muito satisfeito	280	23,83	Atendimento telefónico.	Muito satisfeito	431	36,68	Atendimento e acolhimento pessoal.	Muito satisfeito	516	43,91
	Satisfeito	524	44,60		Satisfeito	511	43,49		Satisfeito	465	39,57
	Pouco satisfeito	32	2,72		Pouco satisfeito	54	4,60		Pouco satisfeito	36	3,06
	Insatisfeito	3	0,26		Insatisfeito	8	0,68		Insatisfeito	4	0,34
	Muito Insatisfeito	1	0,09		Muito Insatisfeito	9	0,77		Muito Insatisfeito	3	0,26
	Não sabe	48	4,09		Não sabe	19	1,62		Não sabe	11	0,94
	Não aplicável	28	2,38		Não aplicável	17	1,45		Não aplicável	16	1,36
	Não respondeu	257	21,87		Não respondeu	121	10,30		Não respondeu	120	10,21
	Resposta inválida	2	0,17		Resposta inválida	5	0,43		Resposta inválida	4	0,34
Total:	1175	100,00	Total:	1175	100,00	Total:	1175	100,00			

6 – AVALIAÇÃO DO JORNAL ELO

A avaliação do Jornal ELO teve em consideração dois eixos, a satisfação relativamente a este órgão de comunicação da ADFA e os seus conteúdos.

Neste sentido, na avaliação geral do jornal ELO aferiu-se um grau de satisfação de 88%, contrapondo-se a 3,40% de indivíduos que mencionaram pouco satisfeitos e 0,77% de insatisfeitos. Ainda neste item há a mencionar um valor de 6,21% de associados que não respondeu.

O outro eixo de avaliação referente aos conteúdos publicados no ELO assinalou um grau de satisfação de 76,68%, seguido de 4,17% de referências pouco satisfatórias e 1,28% de insatisfeitos. Neste eixo há a referir 14,13% de não respostas e 2,47% de alusões que não sabe responder. Estes últimos dados podem estar relacionados com o desconhecimento sobre o ELO, eventualmente, por falta de hábito de leitura do mesmo.

Quadro 11 – Avaliação do Jornal ELO

Questão	Critérios	Nº	%	Questão	Critérios	Nº	%
Satisfação em relação ao jornal ELO.	Muito satisfeito	452	36,17	Avaliação dos temas/assuntos tratados e pertinência.	Muito satisfeito	267	22,72
	Satisfeito	609	51,83		Satisfeito	634	53,96
	Pouco satisfeito	40	3,40		Pouco satisfeito	49	4,17
	Insatisfeito	3	0,26		Insatisfeito	8	0,68
	Muito Insatisfeito	6	0,51		Muito Insatisfeito	7	0,60
	Não sabe	6	0,51		Não sabe	29	2,47
	Não aplicável	7	0,60		Não aplicável	12	1,02
	Não respondeu	73	6,21		Não respondeu	166	14,13
	Resposta inválida	6	0,51		Resposta inválida	3	0,26
Total:	1175	100,00	Total:	1175	100,00		



7 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O grau de satisfação da avaliação geral dos serviços prestados pela ADFA situou-se nos 82,89%, seguido de 1,96% de associados pouco satisfeitos e 0,94% de insatisfeitos. A este nível registou-se 12,17% de associados que não manifestaram opinião face a este item.

Questão	Critérios	Nº	%
Como avalia, no geral, os serviços prestados pela ADFA?	Muito satisfeito	439	37,36
	Satisfeito	535	45,53
	Pouco satisfeito	23	1,96
	Insatisfeito	4	0,34
	Muito Insatisfeito	7	0,60
	Não sabe	10	0,85
	Não aplicável	4	0,34
	Não respondeu	143	12,17
	Resposta inválida	10	0,85
	Total:	1175	100,00

8 – SUGESTÕES, OPINIÕES E COMENTÁRIOS

O questionário de satisfação incluiu um espaço aberto destinado às sugestões e/ou opiniões dos associados que complementam, de certa forma, os dados quantitativos atrás referenciados.

Assinalou-se uma recolha 275 (100%) sugestões, opiniões e comentários, tendo-se optado por uma apresentação por assuntos, permitindo-nos uma quantificação dos mesmos, pese embora a subjetividade desta seleção.



A transversalidade de algumas sugestões, opiniões ou comentários englobam diversos temas enumerados no quadro 13, onde se referem os mais assinalados pelos associados, tendo-se optado aqui pelo critério de seleção de maior relevância informativa.

Neste sentido, os assuntos de âmbito geral obtiveram uma percentagem mais elevada (23,27%), seguidas das manifestações de satisfação e agradecimentos (14,91%), elogios e incentivos (11,64%), sugestões (11,27%), delegações (8,36%), reivindicações (8%), manifestações de descontentamento (5,82%), deficientes em serviço (4,36%), jornal ELO (3,27%), associativismo e/ou união associativa (2,55%), questões (2,18%), quotas (1,82%), atendimento telefónico (1,45%) e próteses (1,09%), conforme se pode constatar da leitura do quadro 13.

Quadro 13 – Temas das sugestões, opiniões e comentários		
Assunto/Tema	Nº	%
Âmbito geral	64	23,27
Associativismo e coesão associativa	7	2,55
Atendimento telefónico	4	1,45
Deficientes em serviço	12	4,36
Delegações	23	8,36
Elogios e incentivos	32	11,64
Jornal ELO	9	3,27
Manifestações de descontentamento	16	5,82
Manifestações de satisfação e/ou agradecimentos	41	14,91
Próteses	3	1,09
Questões	6	2,18
Quotas	5	1,82
Reivindicações	22	8,00
Sugestões	31	11,27
Totais:	275	100,00



As sugestões, opiniões e comentários já foram facultadas integralmente à Direção Nacional, sendo posteriormente endereçadas às delegações nos respetivos relatórios individuais, conforme mencionado no preâmbulo deste documento.

As sugestões, opiniões e comentários que seguidamente se enunciam constituem uma seleção daquelas que melhor retratam cada uma das áreas temáticas, no sentido da promoção da qualidade e da melhoria contínua do sistema da gestão da qualidade na ADFA.

Os exemplos seguintes ilustram os assuntos de âmbito geral referenciados pelos associados:

“A dignidade do militar em combate foi sempre de muita ajuda e no meio militar o espirito patriótico. Chorar os mortos é um sentir. Reconhecer os mutilados (todos os deficientes) é um DEVER - é um respeito de consideração nesta PÀTRIA enquanto existirem.”

“Na verdade, quando a sede era no Palácio da Independência era mais fácil a sua acessibilidade. Mas compreendo que a atuais instalações são muito mais adequadas à multiplicidade de serviços oferecidos. (...) Seja como for, estou muito satisfeito com a atual atuação da ADFA.”

“Impressiono-me que passados quarenta anos depois da Guerra ter acabado ainda tenhamos que andar a tratar assuntos de saúde relacionados com as deficiências que naquela guerra adquirimos.”

“Serviços prestados pela ADFA estão concentrados nos centros grandes, o que dificulta a sua utilização dada a distância.”

No que se refere às manifestações de satisfação/agradecimentos e elogios/incentivos o grau de subjetividade desta seleção foi ainda maior, havendo sugestões que poder-se-iam incluir nos dois temas selecionados.



Quanto às manifestações de satisfação e agradecimentos as alusões seguintes espelham as considerações dos associados a este nível:

“Estou muito satisfeito com tudo o que os senhores fazem. Não esperava ser tão bem atendido, quando preciso de qualquer esclarecimento. São impecáveis.”

“Estou satisfeito pelos serviços prestados pela Associação.”

“Eu estou muito satisfeito com os serviços prestados pela Associação dos Deficientes da ADFA, sempre tenho ido lá sou bem recebido e tratado e eu agradeço por tudo quanto a ADFA tem feito, por eu pertencer a Lisboa e quando posso vou lá também. Gosto de ver o nosso jornal ELO. Muito obrigado.”

“A ADFA é para mim a porta que se me abriu e a qual eu devo muito, pois proporcionou-me uma ajuda enorme no campo da saúde psíquica e psicológica através do seu corpo clínico (...). Em relação à Direção é excelente terem feito muito por mim, eu reconheço, por isso obrigado a todos. Só tenho pena de não ser sócio da ADFA há mais tempo (...), mas nunca é tarde para voltar ao bom caminho. Viva a ADFA. Muito obrigado a todos.”

Relativamente aos elogios e incentivos citações seguintes exemplificam o que foi referenciado pelos associados face a este tema:

“Registo com muito agrado e satisfação o papel que a ADFA vem desenvolvendo no sentido da resolução dos problemas dos seus associados. Quero salientar o trabalho produzido pela delegação a que pertenço, onde se denota grande profissionalismo, muita dedicação e um total empenho no cumprimento da missão.”

“Saúde da boa para todos e continuem no bom trabalho como até aqui o têm feito. Continuem a ser persistentes para se resolver alguns problemas como na saúde. E dos deficientes em serviço, que parece não tem fim. O meu muito obrigado pelo vosso empenho.”



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

“Estão a realizar um bom trabalho, porque assim conhecendo melhor os associados poderão melhorar ainda mais algumas situações. Obrigado.”

“A ADFA sempre foi e continua a ser uma grande instituição na defesa dos direitos dos seus associados, sem ela não seria possível sermos reparados dos efeitos que a Guerra Colonial nos criou, essencialmente quando os nossos direitos são ameaçados. Os meus sinceros cumprimentos para todos os associados das direções que lutem todos os dias no sentido de minimizar o nosso sofrimento. Parabéns ADFA.”

No que concerne às sugestões as referências abaixo transcritas expressam algumas das propostas efetuadas pelos associados:

“A minha sugestão e o apelo é de que continuássemos a lutar não só pelos nossos direitos, mas também os das nossas esposas para que não lhes sejam retiradas as regalias a que elas têm direito. Um bem-haja. VIVA A ADFA.”

“Sugeria uma maior comunicação entre as delegações e os seus associados, informando-os dos seus deveres e direitos, nomeadamente na renovação de cartões, nos direitos de saúde, onde e a quem se devem dirigir na sua área, etc., etc. Meios de comunicação: reunião mensal em data fixa, carta, telefone, mensagem ou mail. Ajudar-se-iam muitas pessoas a resolver os seus problemas por falta de conhecimento.”

20

“Cartões de sócios mais atualizados.”

“Sempre que houver novidades legislativas atualizadas deveriam de aparecer no site da ADFA com mais frequência.”

“Aqui vai uma sugestão que penso: - dever ter alguma atenção por parte da Direção Nacional, quanto à portaria 1034/09, poder ser extensiva a todas as mulheres viúvas dos companheiros deficientes militares a quem dispensaram os cuidados necessários, sem quaisquer encargos para o Estado, neste particular; - Quanto ao Jornal ELO, entre o título e o emblema "ADFA" deve ter também uma referência forte e permanente quanto à nossa passagem pela Guerra Colonial de forma a não deixar escrever à



comunidade e, principalmente aos jovens dos 20/30 anos, que ainda existimos com os nossos problemas e dificuldades de deficientes militares e não somos quaisquer penduras da sociedade. (criem um título que violente os mais distraídos e assim assobiam para o lado.”

Os comentários sobre as delegações revelam várias situações, conforme se pode constatar das referências seguintes:

“Gostava de saber porque algumas delegações criam passeios anuais para os associados e avisam-nos que vai haver os determinados passeios e quanto a sede de Famalicão já há muitos anos que não informa os associados ou alguns associados dos respetivos passeios. Será que esta delegação já não faz passeios, porque a delegação nacional já não distribui as verbas para tal?”

“Não consigo compreender o motivo ou a razão que faz com que a sede da delegação de Coimbra esteja instalada num 6º andar dum edifício antigo com poucas condições para pessoas deficientes, em que a sua maioria é de avançada idade. Dado que nesta cidade existem inúmeras antigas instalações militares fechadas sem qualquer utilização. Gostaria também de lembrar que a "ADFA não" é só Lisboa e Porto, onde além de outras mordomias tem apoios médicos, juristas e outros sócios?”

“Temos muito gosto nos serviços prestados na nossa delegação e gostávamos que nos mantivessem sempre estes serviços, uma vez que estamos longe de tudo.”

“A principal nota que me leva a mencionar é que as instalações da delegação do Porto são bastantes inadequadas e com algumas deficiências.”

“Eu não sei ler, nem escrever e tive que pedir ao meu amigo para preencher este questionário, mas queria deixar aqui a minha opinião em relação à delegação de Bragança. Estou muito satisfeito com as pessoas responsáveis pela delegação e gostei muito da nova secretária da delegação, achei uma senhora muito responsável e competente, espero que se mantenha por muito tempo. Também queria dizer que gostava de ter mais apoios médicos na minha região para não ter que me deslocar ao



Porto constantemente e pagar todas as deslocações. Por vezes não arranjo quem me leia o jornal e às vezes não sei o que vem escrito, é triste não saber ler, nem escrever.”

No que respeita às reivindicações o apelo dos associados apontam em várias direções, conforme se pode constatar das alusões seguintes:

“A Direção Nacional deve prestar a mesma atenção aos sócios do interior do país como presta aos associados dos grandes centros.”

“Apelo para que esta direção da ADFA não esqueça as desigualdades entre os deficientes em serviço e campanha. Grau de deficiência igual, direitos iguais.”

“Uma maior luta pelos direitos dos associados. Exemplo: fui promovido a Major do Exército, nem o quantitativo numerário é equivalente ao respetivo posto. Também não concordo com o aumento das quotas. Eu posso pagar, mas há muitos que não podem.”

“O serviço social devia prestar um maior apoio aos associados dependentes, principalmente aos cegos e tetraplégicos. Maior cuidado com o atendimento telefónico pela secretaria da delegação (apoio ao sócio).”

“Devem melhorar os serviços de Psicologia, o atendimento telefónico, a restauração (mais higiene e qualidade), melhor gestão dos meios, menos desperdício e maior produtividade. Devem ainda os associados serem tratados de igual forma.”

No que toca às manifestações de descontentamento as alusões são transversais a vários assuntos, conforme se pode constatar através dos seguintes exemplos:

“Não gostei como fui atendido quando fui pagar as quotas, por isso até hoje ainda estou por pagar as quotas.”

“Eu acho que os do norte estão um pouco mais esquecidos do que os do sul em termos de saúde, esperemos que melhorem, não tivemos culpa de nos obrigar a ir para a guerra. (...)”



“Estou insatisfeito com a DN sobre a política e direitos que têm feito sobre a entrada dos grandes deficientes no Lar Militar e sobre o IAS estamos a ser roubados todos os meses cerca de 170,00€ o decreto-lei 43/76 reza que o subsídio de invalidez é equivalente ou igual ao ordenado mínimo nacional e o IAS são 419,00€ e a DN anda a dormir e não faz nada. Sobre a Quinta das Camélias mandaram sair os polícias que lá estavam a pagar renda e aqueles que estão lá à borla, que não pagam nem renda continuam. A DN deve ter muito dinheiro, senão não faziam isto!”

“Tenho a propor o seguinte: no interior os associados da ADFA estão muito mal servidos dos serviços clínicos. Então peço que olhem também para os associados do interior, o próprio inquérito só menciona "realidade dos serviços clínicos da ADFA Lisboa, Porto e Vila Nova de Famalicão".”

No que respeita aos deficientes em serviço as citações seguintes são elucidativas das preocupações dos associados relativamente a esta questão:

“Sou um deficiente em serviço com 40% de incapacidade. Será que algum deficiente em serviço estará satisfeito. Vejamos o caso mais recente do IRS, na minha modesta opinião pouco se tem feito, somos apenas vistos como os parentes pobres, não falando na pensão que tem números que nem merece contá-los, mas a cotização tem o mesmo valor, não podendo estar contentes, mas sim revoltados.”

“Espero que a morte não chegue primeiro, mas gostava de ver resolvido o assunto que a muitos preocupa os deficientes em serviço, aguardamos pelo desfecho deste problema e ver se a direção o consegue. Vejo pouca vontade política. (...)”

“Acho ser necessário a DN dar mais atenção à defesa dos direitos dos deficientes em serviço, sendo mais acutilante junto Ministério da Defesa e das Finanças, no caso do IRS.”

“Em relação aos deficientes em serviço julgo que a direção poderia fazer mais, no entanto, também poderei não estar informado de todas a diligências efetuadas.”



“Melhorar as regalias e as pensões dos deficientes em serviço.”

No que ao jornal ELO diz respeito os exemplos subsequentes elucidam o que os associados entendem face a este órgão de comunicação:

“(...) No que respeita ao jornal tenho pena que não publiquem o que os sócios escrevem e pedem para ser publicado, já foram dados grandes passos, mas ainda temos muitos caminhos para andar, sei que não é fácil, mas espero dias melhores e que em breve veja o assunto resolvido dos deficientes em serviço.”

“Gostava que o jornal ELO não estivesse livre na Internet, que todos os sócios tivessem uma senha para lá entrar, que é para quem não é sócio não tivesse acesso ao mesmo.”

“Gostaria que o ELO nos informasse mais sobre saúde e direitos.”

“Quanto ao jornal deveria ter uma informação mais clara, porque nem todos temos facilidade em compreender.”

“Gostaria que o ELO não fosse mensal, mas sim quinzenal. (...)”

Na área temática do associativismo e/ou união associativa as menções abaixo referenciadas manifestam a opinião de alguns associados:

“Sugeria que os deficientes associados se unissem todos cada vez mais em volta da nossa associação, porque para os que vão ainda ficando neste mundo seria muito importante. Nós precisamos de muita força e dar muito apoio à Direção Nacional para poderem lutar pelos nossos direitos junto do Estado atual ou de futuros. Não gostaria de ver nas Assembleias Gerais nacionais alguma divisão entre os camaradas, conforme já tem acontecido.”

“Deve-se marcar reuniões com mais tempo de marcações, pois que nem todos estão aqui ao pé da sede!”



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

“A Associação deverá pugnar mais sobretudo pelos associados carenciados sob pena de correr o risco de contribuir para a falta de coesão associativa que neste momento poderá ser o maior problema para a continuação de uma ADFA forte e dominante.”

“Poderia haver mais comunicação entre os associados para assim ser menos penoso o dia-a-dia dos ex-combatentes.”

O espaço aberto de sugestões /opiniões do questionário de satisfação foi utilizado pelos associados para deixar algumas questões, das quais damos seguidamente exemplos, que tanto quanto possível devem ser replicados:

Diz no jornal que temos direito a não pagar as taxas moderadoras, eu continuo a pagar, queria perguntar como devo fazer para ter esse direito?”

“As pensões dos DFA's regem-se por um Decreto-Lei. Será que esse decreto-lei nos dá a garantia de recebermos a pensão vitaliciamente? Sou ex-furriel miliciano extinto e pergunto: para quando a resolução do nosso problema? Era muito fácil passarem-nos ao posto de 2º Sargento, que é aquele a que temos direito no ato do desembarque.”

25

“Quero saber o que se passa com o Cartão da Galp-Frota? Muito obrigada pela atenção.”

“Gostava de ser esclarecido sobre aumento de alguns deficientes referente aos anos de 2009 e seguintes.”

“Sendo DFA porque me tiraram a pensão por condecoração de Cruz de Guerra? Enquanto outros continuam a receber. Será que não se pode fazer nada? Lamento muito. “

A questão das quotas foi referenciada através de alguns dos exemplos seguintes:

“Apenas não concordo com a situação das quotas dos associados, que deveriam ser à percentagem sobre o valor que cada um recebe, pois quem recebe pouco não deveria



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

pagar as quotas iguais aos que recebem muito e não tem nada a ver com os apoios médicos porque o Estado é que paga.”

“Agradecia que fizessem mais pelos associados que têm reformas baixas, que nós associados pagamos a mesma quota que aqueles que ganham mais. Deveria haver uma quota mais baixa para nós associados.”

“O pagamento das cotas deveria ser simplificado. Podiam ser pagas com cartão multibanco para entidade, referência e montante criado pela Associação como qualquer outro pagamento de serviços.”

“Sou da opinião de que devem ser criados três escalões para pagamento de quotas.”

Quanto ao atendimento telefónico as citações seguintes refletem o que são as preocupações dos associados no que a este assunto toca:

“É necessário que as funções de atendimento telefónico na delegação de Lisboa consigam esclarecer as dúvidas dos associados e se não conseguir que encaminhe as chamadas para quem possa esclarecer os associados.”

26

“Atendimento telefónico mais eficaz.”

“Apenas no atendimento telefónico não é o que era antes, no entanto reconheço que tem havido muitos cortes, desde que este Governo PSD-CDS governa o nosso país.”

“O atendimento telefónico é um pouco confuso.”

A questão das próteses reflete, também, as preocupações dos associados face a esta problemática, como podemos constatar da leitura dos exemplos seguintes:

“Resolver o problema das próteses, que sejam feitas na Madeira.”



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

“Em relação ao meu assunto, que me diz respeito a mudança da minha prótese que tenho que mudar por motivo de já estou a sofrer com dores e feridas, acho que o assunto está muito, mas mesmo muito atrasado. Estou a usar uma prótese que já tem 13 anos. Com os meus cumprimentos. PS: Tenho falta de meias.”

“Possivelmente irei sair fora da área a que se refere este questionário, mas tenho que mostrar o meu pessimismo perante as ajudas técnicas para próteses e respetivos acessórios. Digo mesmo que estou mal, mal e mal. Posso dizer mesmo que nunca assim estive tão mal. Na minha opinião isto tem que ser resolvido. Ou dão ou não dão. Obrigado.”



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório reflete a análise decorrente do tratamento de dados do inquérito por questionário aplicado aos associados da ADFA, em 2014.

O grau de satisfação de todos os serviços, em geral, foi de 82,89%, um valor significativo não só pelo reconhecimento dos associados do papel da ADFA, mas pela responsabilidade acrescida que a instituição tem em manter e melhorar este mesmo valor. Poder-se-á afirmar que este resultado é consequência da confiança dos associados nos órgãos sociais nacionais, nomeadamente no trabalho desempenhado pela Direção Nacional e delegações, bem como do empenho e labor dos seus trabalhadores.

Importa reter como considerações finais os resultados mais significativos ao nível do perfil de associado, representatividade exercida pela Direção Nacional e delegações, qualidade dos serviços prestados, acessibilidades, atendimento telefónico e atendimento e acolhimento do associado.

Neste sentido, sintetizamos os dados que caracterizam o perfil de associado inquirido com uma média de idade de 67 anos, maioritariamente do género masculino, com habilitações ao nível do ensino básico, que se encontra na situação de aposentado e reformado.

28

Relativamente à representatividade exercida pela Direção Nacional refere-se um grau de satisfação de 88,68% na defesa dos direitos dos associados e 78,05% nas políticas adotadas.

Quanto à representatividade das delegações o grau de satisfação atingiu 89,19% no referente ao apoio prestado aos associados e 80,6% na participação associativa. De realçar aqui um aspeto relevante que é o da proximidade aos associados no caso das delegações.

No que concerne à qualidade dos serviços prestados aos associados refere-se uma síntese do grau de satisfação aferido, sendo no entanto de realçar a especificidade dos serviços de apoio jurídico, social e clínicos cujos resultados apontam para valores aparentemente mais baixos, mas amplamente positivos, atendendo às taxas de não resposta que, em dois dos casos, manifestaram-se ligeiramente superiores aos dados de agrado assinalados:

- Serviço de apoio aos associados: 82,12%;
- Serviço de apoio jurídico: 36,68%;
- Serviço de ação social: 39,14%;



- Serviços clínicos: 38,98%.

Por fim referir outros elementos considerados na avaliação, nomeadamente a questão das acessibilidades, do atendimento telefónico e do atendimento e acolhimento do associado, cujo grau de satisfação se traduz nos seguintes valores:

- Acessibilidades: 68,43%;
- Atendimento telefónico: 80,17%;
- Atendimento e acolhimento: 83,48%

Importa reter os valores positivos atrás assinalados, contudo é importante que os dados assinalados como negativos sejam trabalhados e que, individualmente, cada processo assuma um compromisso com a melhoria contínua. Por outro lado, é importante não descurar uma análise aprofundada das sugestões sinalizadas pelos associados e, em determinados casos, facultar-lhes mesmo uma resposta quer através das reuniões associativas, quer do Jornal ELO, por forma a ir ao encontro de uma maior satisfação dos associados da ADFA.

Desta análise importa ainda destacar como pontos fortes:

- Percentagem de respostas ao questionário que, embora ligeiramente mais baixa que a do ano transato, foi significativa (44,64%), atendendo a que o número de associados com a situação regularizada subiu no último ano;
- Um valor significativo das sugestões, opiniões e comentários reveladores do um forte apego dos associados à ADFA.

Como pontos fracos referiríamos:

- Percentagens consideráveis de não respostas sobre os serviços utilizados, indiciando ou dificuldades na avaliação ou ausência de opinião face aos mesmos;
- A não resposta ao questionário e a utilização indevida dos envelopes RSF para outros fins.



Associação dos Deficientes das Forças Armadas

Este levantamento culmina com o fim da certificação APCER na ADFA, no entanto a Direção Nacional pretende continuar com o sistema da gestão da qualidade já implementado, no sentido da continuação e melhoria de uma prestação de serviços de excelência aos serviços seus associados.



ANEXO

Quadro A – Amostra por delegação				
Delegação	Amostra	%	Nº de respostas	%
Bragança	48	1,82	25	2,13
Castelo Branco	100	3,80	58	4,94
Coimbra	250	9,50	131	11,15
Évora	101	3,84	62	5,28
Faro	59	2,24	23	1,96
Funchal	78	2,96	36	3,06
Lisboa	856	32,52	307	26,13
Ponta Delgada	23	0,87	13	1,11
Porto	709	26,94	321	27,32
Setúbal	87	3,31	44	3,74
Vila Nova de Famalicão	149	5,66	76	6,47
Viseu	172	6,53	72	6,13
Não sabe	-	-	3	0,26
Não respondeu	-	-	4	0,34
Totais	2632	100,00	1175	100,00

Quadro B – Universo e amostra questionário de satisfação					
Questionário	Ano	Universo	Amostra	Respostas	%
1º	2010	-	2500	764	-
2º	2011	7357	2201	903	41%
3º	2012	6610	1983	854	43%
4º	2013	7710	2313	1193	51,57%
5º	2014	8774	2632	1175	44,64%