



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere



Sócio-Educativa



Centro de Atividades
Ocupacionais



Intervenção Precoce



Lar Residencial



Creche Familiar



Medicina Física
e Reabilitação



Centro de Apoio Familiar e
Aconselhamento Parental

Relatório de Avaliação Questionários COMUNIDADE



Morada: Rua Eng. Adelino Amaro da Costa, n.º 2—Apartado 27
2240-353 FERREIRA DO ZÊZERE
Telefone: 249 362 191
Fax: 249 362 291
Site: www.crifz.pt
Facebook: www.facebook.com/crifz.online

2017





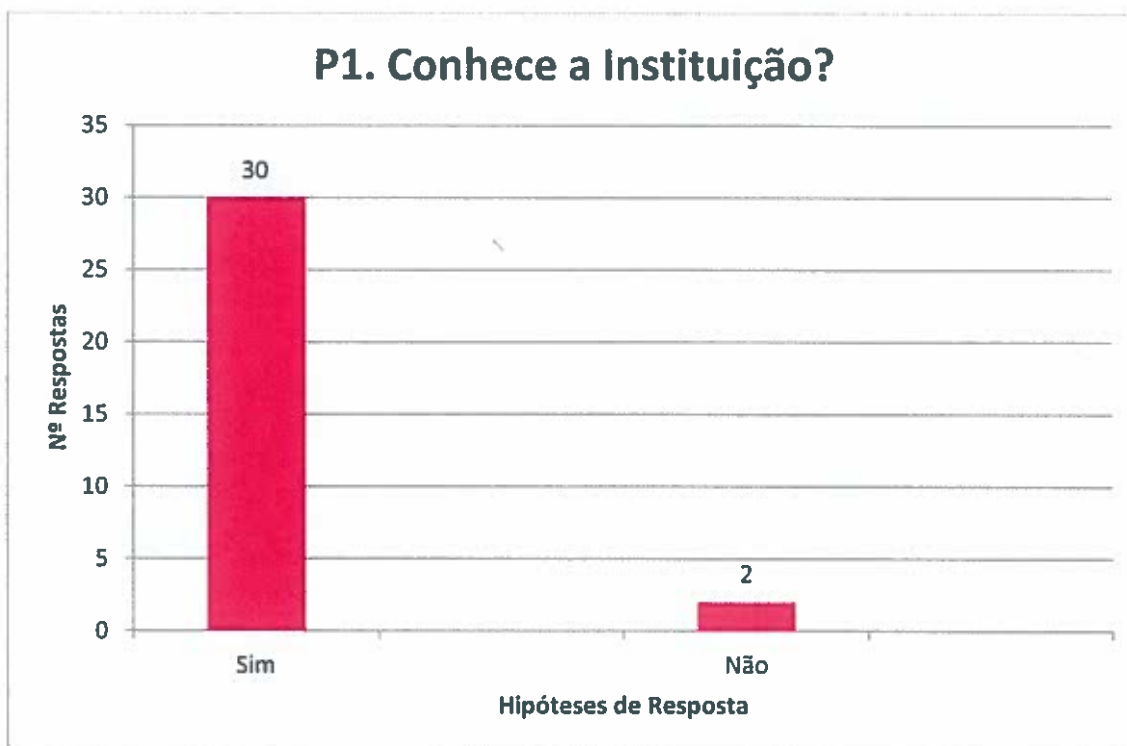
C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

Questionário de Avaliação Grau de Satisfação da Comunidade

A Instituição após o ano de 2015, resolveu dar continuidade em 2017, do questionário à comunidade, devido ao positivo feed-back adquirido. Podemos assim aferir que o número de respostas online foram superiores em cerca de 97%, às efetuadas e entregues na caixa de sugestões/reclamações existente nos serviços administrativos.

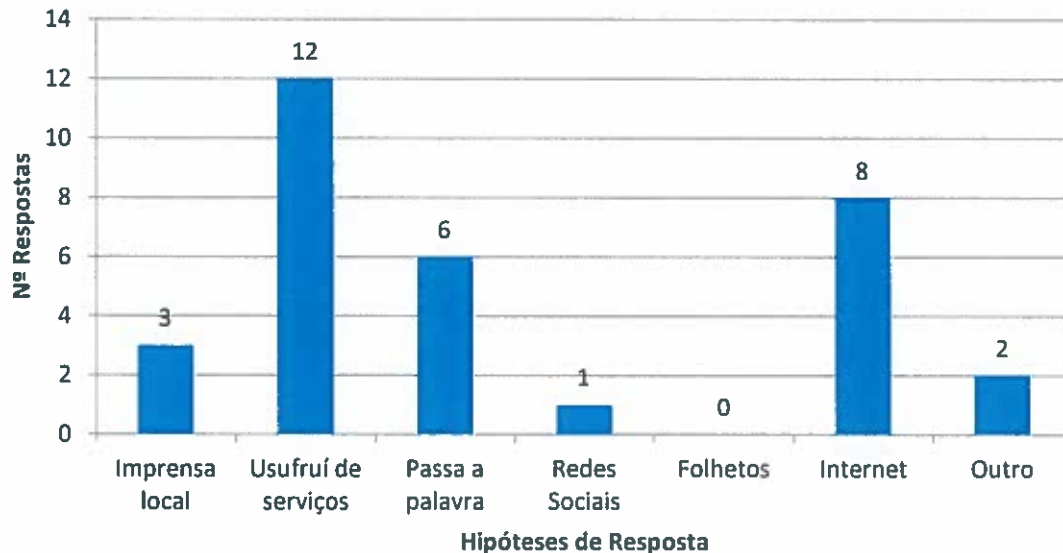
De seguida, serão expostos os gráficos, resultado das respostas obtidas da comunidade:



Para grande satisfação do CRIFZ cerca de 99 % dos inquiridos conhece a Instituição, sendo de referir que cerca de 50 % dos mesmos não pertencem ao Concelho de Ferreira do Zêzere, o que demonstra que a Instituição consegue passar a sua imagem, enquanto Instituição credível, e com a qualidade adequada aos serviços que presta.



P2. Como tomou conhecimento da Instituição?



Podemos verificar nesta questão que cerca de 38% da comunidade tomou conhecimento da Instituição porque usufruiu de serviços e 28% tomou conhecimento através das redes sociais e internet, sendo que o nível de aumento percentual nas redes sociais aumentou cerca de 19% comparativamente ao ano anterior, o que demonstra que o facebook é na realidade uma excelente ferramenta de visibilidade Institucional. Contudo, e em termos de respostas, apesar da quantidade de respostas online ter aumentado, verificamos que o número de pessoas que gostaram da página no ano 2017 não aumentou como em anos anteriores, a nossa página á data de 31/12/2017 tinha 1499 gostos, obtendo assim um aumento de 5 % no seu total ao longo do ano, tendo iniciado o ano com 1410 gostos.

De acordo com a análise do gráfico, em "outros" podemos identificar, pessoas que conheceram a Instituição, ou porque trabalharam no CRIFZ ou porque têm algum familiar que trabalha ou trabalhou no mesmo.

P3. Tem algum familiar ligado ao CRIFZ?

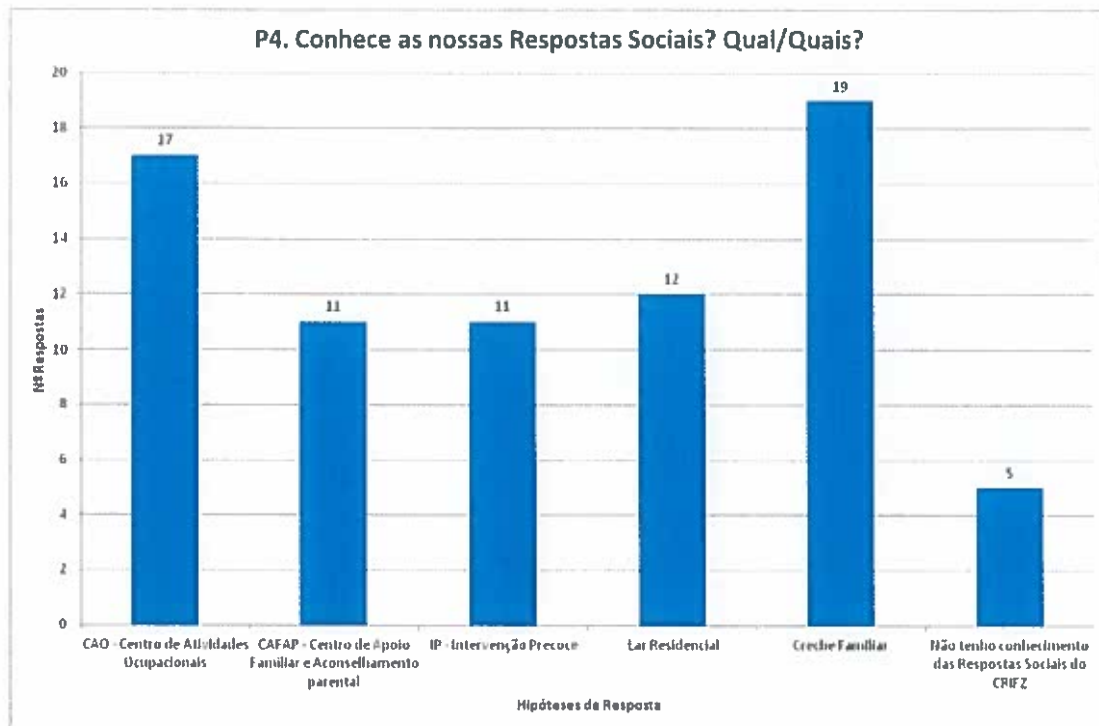


No que toca a esta questão o interesse seria apenas, ter conhecimento da quantidade de pessoas que conhecem a Instituição por estarem ligadas através de uma relação familiar, e este ano o número de respostas originou que 37% dos inquiridos, têm uma ligação seja com cliente ou mesmo com um colaborador da Instituição, e os restantes 63% não têm qualquer relação com elementos do CRIFZ.

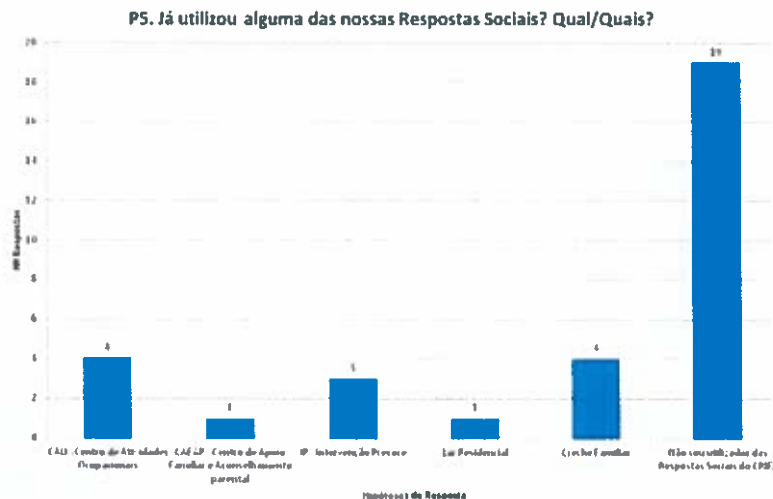


C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere



16% dos inquiridos não têm conhecimento das Respostas Sociais e por esse motivo, o CRIFZ vai trabalhar para as melhor divulgar. Assim, nesta análise evidenciamos as respostas sociais mais conhecidas pela comunidade, ou seja, por mais um ano o Centro de Atividades Ocupacionais e Creche Familiar, respetivamente com 53% e 59%.

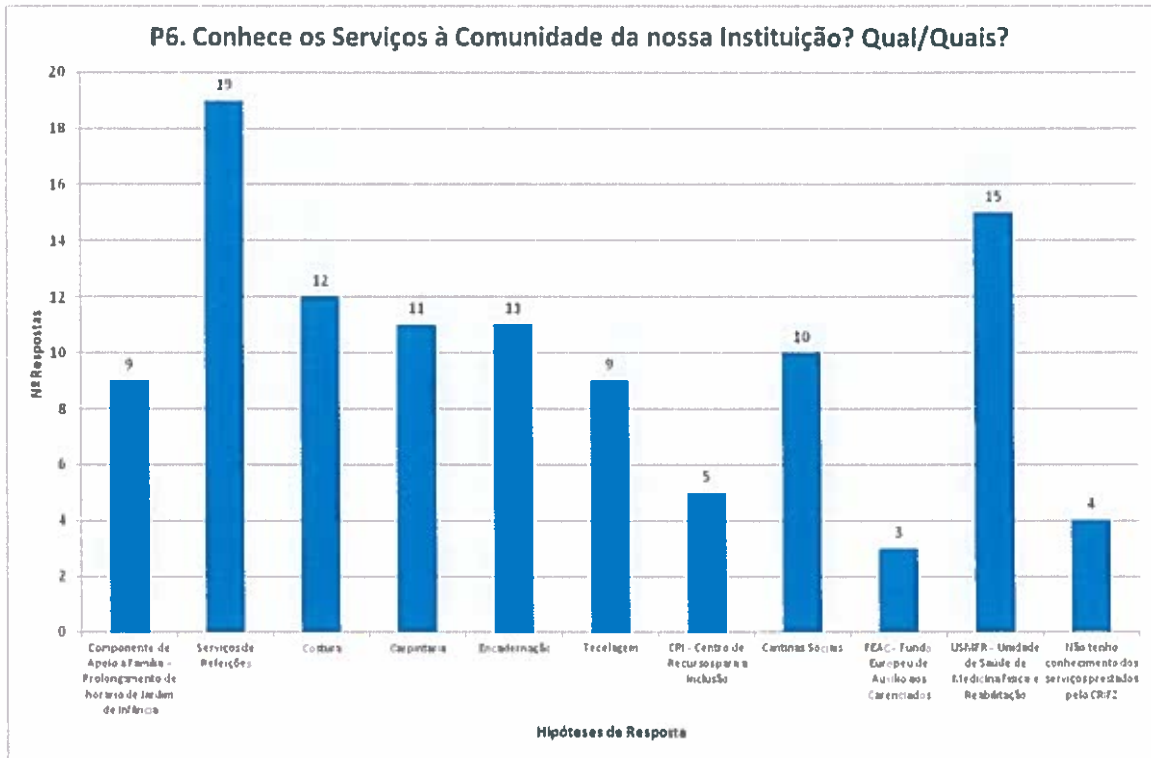


Assim verificamos que 84% dos inquiridos que conhecem as nossas Respostas Sociais, 41% usufruem das mesmas, com maior enfoque na Creche Familiar e CAO.

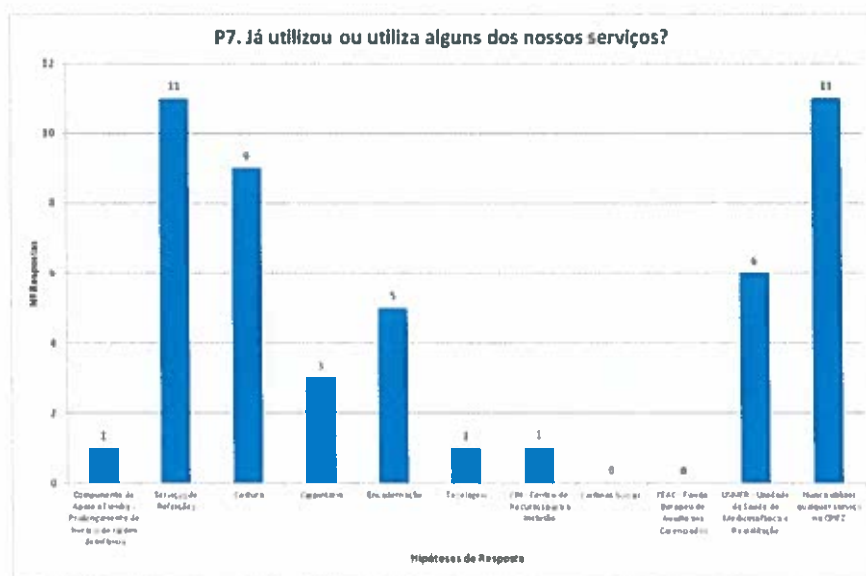


C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere



Relativamente aos serviços prestados pela Instituição verificamos que os serviços mais conhecidos pela Comunidade, são o serviço de refeições, costura e a USMFR, considerando que apenas 4 pessoas não têm conhecimento dos nossos serviços o que é bastante positivo. Claramente, o serviço menos conhecido é o FEAC e o Centro de Recursos para a Inclusão. Ambos os serviços, são situações anuais e específicas, que apenas quem usufrui ou pretende usufruir é que tem um maior conhecimento destes serviços.



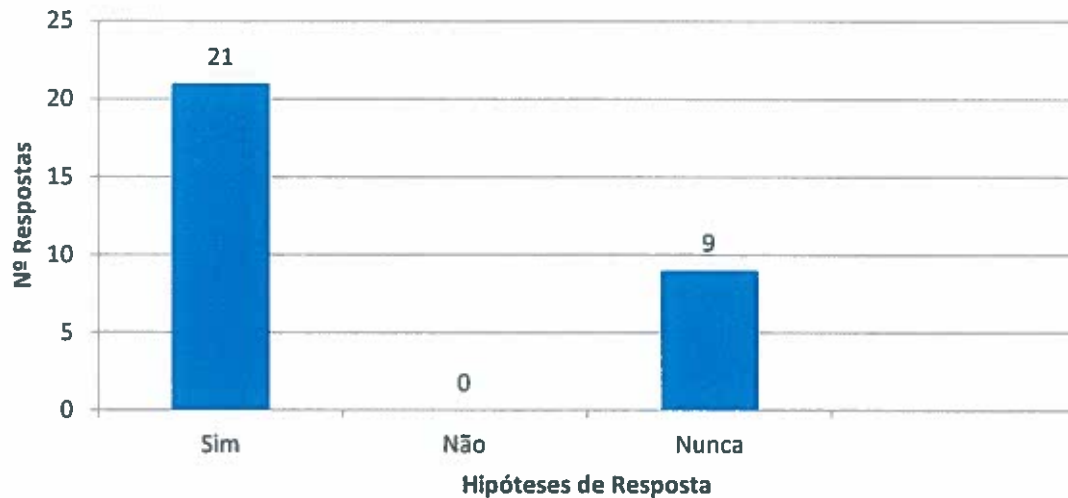
Confirma-se com este gráfico, que o serviço de refeições, a costura e a USMFR, não só são os mais conhecidos como também são aqueles que a comunidade usufrui com maior frequência e sem dúvida que esta situação é notada pela própria Instituição, ao longo dos períodos.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

P8. Caso tenha utilizado ou utilize alguns dos nossos Serviços á comunidade/Respostas Sociais ficou satisfeito?



Como podemos verificar, 70 % dos inquiridos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição, e 30% nunca utilizaram os nossos serviços.

P10. Sente-se informado acerca das Respostas e Serviços do CRIFZ?

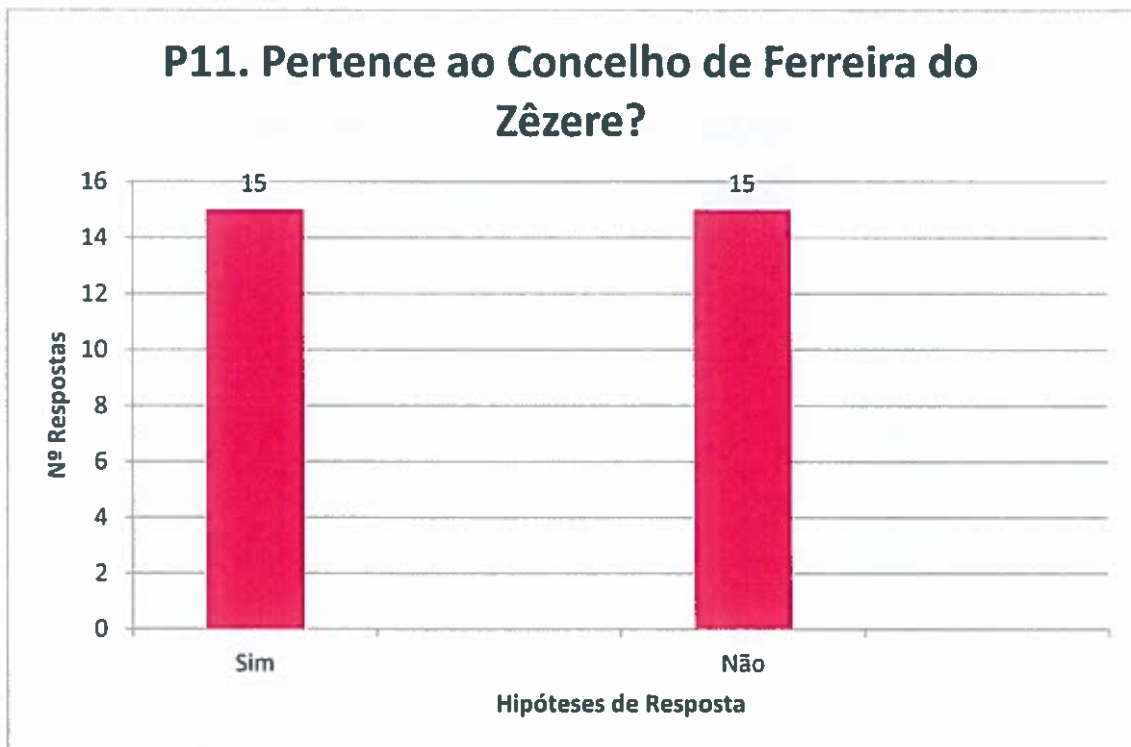


Relativamente a esta questão 80 % dos inquiridos sentem-se informados, no que toca aos serviços e respostas sociais da Instituição e 20% não se encontram informados. Naturalmente, a equipa irá tomar medidas para que as informações acerca de respostas sociais/serviços cheguem á comunidade, não só através das redes sociais, mas de folhetos da Instituição, e das informações fornecidas no atendimento da secretaria do CRIFZ.

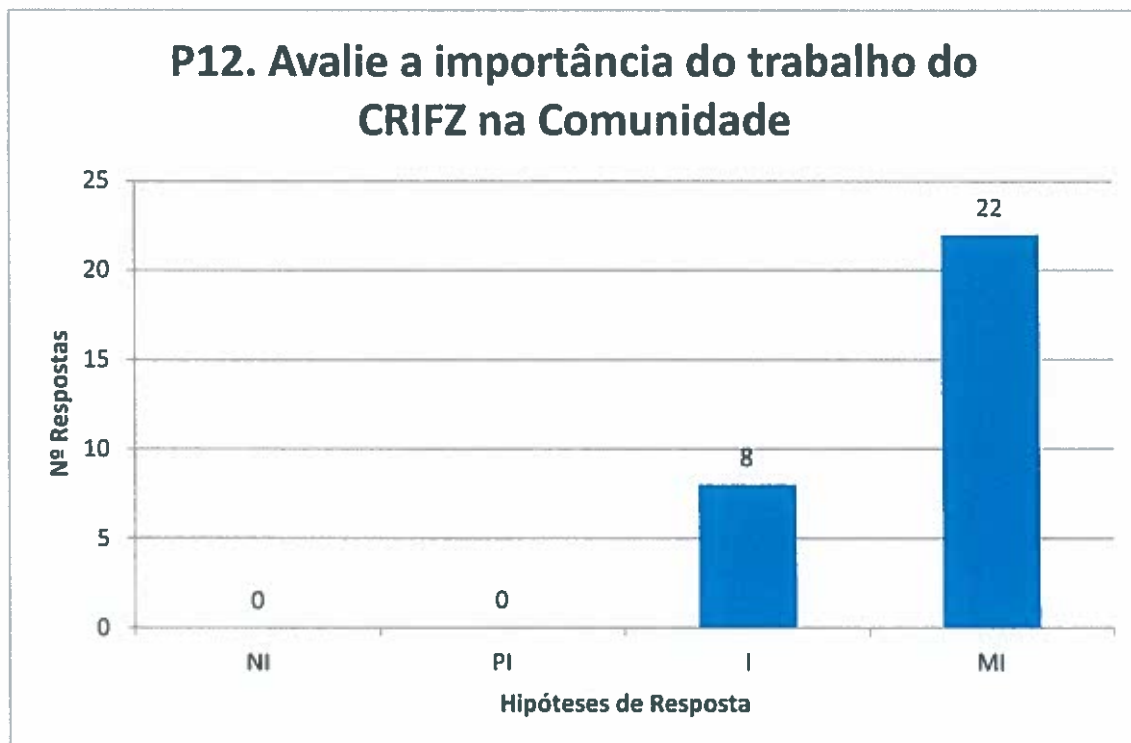


C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere



No que toca a esta avaliação a mesma já foi identificada na primeira questão, contudo achamos positivo que 50% dos inquiridos não pertençam ao concelho e conheçam/usufruam dos nossos serviços.



Por fim, detetámos que 73% dos inquiridos avaliam que o trabalho desenvolvido pela Instituição é muito importante para a comunidade e 27% dos inquiridos considera que o nosso trabalho é importante.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

Pensamos que os resultados foram positivos, apesar de ter existido um aumento nas respostas aos questionários, o mesmo não foi significativo, tendo a consciência que a tendência será para a sua diminuição, contudo o CRIFZ continuará a trabalhar para que os clientes e comunidade se sintam satisfeitos e que continuem a responder aos nossos questionários.

Assim os questionários são disponibilizados no site e divulgados no facebook, e ainda entregues na secretaria aquando do pagamento de mensalidades ou pedido de informações. Detectámos é que este ano a taxa de participação online comparada ao ano anterior foi bastante positiva.

Após análise de resultados na nossa página de facebook e apenas por curiosidade temos gostos provenientes de Portugal; Suíça; França; Brasil; Reino Unido; Estados Unidos da América; Bélgica; Itália; Alemanha; Angola; Países Baixos; Costa do Marfim; Austrália; Argélia; Filipinas; Canadá; Roménia; Afeganistão; Africa do Sul e Luxemburgo. Sendo que 71% dos nossos gostos são de mulheres e 28% de homens, população esta com idades compreendidas entre os 13 e +65 anos, com maior enfoque nas idades entre os 25-34 anos.

De seguida, inserimos alguns comentários da comunidade colocados no nosso facebook em <https://www.facebook.com/crifz.online>:

Comentários relativos a atividades das respostas sociais/estrutura:

- ✓ “Bom trabalho” – Comentário de um utilizador relativamente ao álbum da Creche Familiar 2016-2017;
- ✓ “Um muito obrigada ao crifz mas, em especial à guida, à marta e claro, à minha querida e fantástica tana” 😊 muitos beijinhos pela dedicação e carinho !!!”; “Mais uma vez a creche familiar do CRIFZ está de parabéns.”; “Parabéns a excelente equipa. Estavam lindos.” e ainda “Que ratinhos tão fofinhos.” – Relativamente ao Carnaval 2017 da Creche Familiar;
- ✓ “Muito giro. É importante “ver” de onde vêm as coisas que encontramos na loja. 😊” e ainda “E que bom que estava!!! Obrigada 😊” – relativamente à atividade “Mãos ao queijo” da Creche Familiar;
- ✓ “Mais uma vez, parabéns pela iniciativa!!! O António adorou!!!! Obrigada a todas as amas e a Marta Pereira 😊”; “Gostámos muito da atividade. Obrigada e parabéns pela iniciativa:!”; e ainda “Gostei muito foi muito divertido os bebés adoraram” – relativamente à atividades do dia da criança na creche familiar.
- ✓ “Muito bom. As crianças ficam muito felizes com estas atividades. A Beatriz está a gostar muito destes dias. 😊 :-D 😊 :-” e ainda “Que máximo ❤️ 😊” – atividades de animação e apoio à família de Julho 2017;
- ✓ “Parabéns a toda a organização da creche familiar do CRIFZ, e obrigada por tudo! 😊” e ainda “Tudo 5* mais uma vez obrigada!!” – Relativamente à festa de final de ano letivo da Creche Familiar;
- ✓ “Bons trabalhos!! Divirtam-se!! Beijinhos a todos!” – relativamente ao trabalho efetuado no Lar Residencial com o tema Halloween;
- ✓ “Obrigado por tudo”; “Muito bem eles merecem” – Relativamente ao fornecimento de refeições aos Bombeiros nos meses dos fogos no Concelho;
- ✓ “Tao giro, então o leque acho que vai dar imenso jelho” – relativamente ao presente de dia da mãe das AAAF;
- ✓ “Hoje termino mais uma etapa...
O tempo voa quando nos sentimos bem integrados e gostamos do que fazemos!
Obrigada a toda a equipa Crifz Ipss!
Continuem como são, excecionais!” – Post da Catarina Coelho que fez a substituição da Licença Parental da Terapeuta Tatiana.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

- ✓ “As pequenas adoraram 😊”; “As pequenas e as grandes 😊😊😊😊😊 se é que me faço entender Célia”; “Que fofos!!!”; “Coisinhas fofas” e ainda “Lindos, é uma festa”; - Relativamente à atividade de Outono com a ama Célia.

Relativamente ao aniversário da Instituição:

- ✓ “Parabéns “ – Diversos
- ✓ “Muito sucesso e boa vontade! Votos de muitos mais aniversarios...”;
- ✓ “Parabéns muitas felicidades ..”
- ✓ “feliz aniversario”
- ✓ “muitos parabens e tudo de bom... muito obrigado pelo trabalho que fazem todos os dias..”

A publicação que obteve mais pessoas alcançadas, ou seja 5542 utilizadores foi:

(57) CRIFZ - Centro de F. x

www.facebook.com/crifz.online/insights/?section=navPosts

Detalhes da publicação

Álbum AAAF - Julho 2017

CRIFZ - Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere adicionou 43 fotos novas de 5/7 ao álbum: AAAF - Julho 2017

57

5542 Pessoas alcançadas

160 Reações, comentários e partilhas

133	70	63
Dislike	Na publicação	Em partilhas
12	7	5
Adore	Na publicação	Em partilhas
1	0	1
Rije	Na publicação	Em partilhas
7	6	1
Comentários	Sobre a publicação	Sobre as partilhas
7	6	1
Parciais	Sobre a publicação	Sobre as partilhas

6972 Cliques em publicações

6282	0	690
Visualizações de fotos	Cliques em ligações	Outros cliques

OPINIÃO NEGATIVA

0	1
Ocultar publicação	Ocultar todas as publicações
0	0
Denunciar como spam	Cancelamentos de gostos

As estatísticas denunciadas podem estar atrasadas quando aparecerem nas publicações

AAAF - Julho 2017
43 Fotos