



# 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 De Questionários\_PARCEIROS



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](http://www.crifz.pt)

Facebook: [www.facebook.com/crifz.online](http://www.facebook.com/crifz.online)

2017





## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Parceiros

Nº Questionário	P1. Recebem regularmente informação sobre as actividades do CRIFZ	P2. Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional	P3. Os resultados da parceria são divulgados periodicamente a todas as partes interessadas	P4. Os objectivos definidos para a parceria estão claramente estabelecidos	P5. As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização	P6. As comunicações da organização são fluidas, correctas e atempadas	P7. As reuniões periódicas com a organização são suficientes e ajustadas?	P8. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos	P9. O CRIFZ respeita as necessidades e expectativas dos clientes para o estabelecimento de parcerias	P10. O CRIFZ é uma organização que traz mais valias para a comunidade	P11. O CRIFZ cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria	P12. De uma forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida?
1		3		4	4	4					3	3
2	3	4				4	3			4		
3	4	4	4	4	5	4	4		4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4			4	5	4	4
Total Questionários	3	4	2	3	3	4	2	0	2	3	3	3
Média	3.67	3.75	4.00	4.00	4.33	4.00	3.50	#####	4.00	4.67	4.00	3.67

**Legenda:**

1 – Nada Satisfeito

2 – Pouco Satisfeito

3 – Satisfeito

4 – Muito Satisfeito

5 – Totalmente Satisfeito

Sem valor – Não sei/Não se aplica

O CRIFZ enviou atempadamente a todos os seus parceiros/entidades financiadoras questionários de satisfação, e comparativamente ao ano de 2016, recebemos menos 1 questionário no seu total. Apesar de termos entregue cerca de 20 questionários, e a taxa de participação continuar baixa. A mesma teve um resultado de 20 %.

Podemos assim verificar, que na escala de 1 a 5, onde 1 é “Nada Satisfeito” e 5 “Totalmente Satisfeito”, os parceiros classificam a sua satisfação global como 4 - “Muito Satisfeitos”, originando a média dos questionários efectuados o valor de 3,96, inferior em 2,41% á do ano 2016. A questão neste caso sem qualquer resultado foi a P8. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos à qual nenhum parceiro respondeu, em equipa iremos analisar esta situação, para melhoria da resposta de parceiros ativos. A questão com maior enfoque foi a P10. O CRIFZ é uma organização que traz mais-valias para a comunidade No que toca, á questão 17 “Que outros serviços esperava do CRIFZ?” obtivemos apenas um comentário que passamos a citar: “Julgamos





**C.R.I.F.Z.**

**Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere**

A destacar aqui a importância da implementação e atuação do CRIFZ no Concelho, onde 100% responderam que a Instituição é o único serviço do tipo disponível e o desejo de 50% dos Parceiros aprofundarem as suas relações de parceria com a Instituição.

De destacar igualmente que 50% dos parceiros mantém um acordo/contrato com a Instituição.

		P16. A parceria com a organização é ao nível?
Financiadores		
Voluntariado		1
Área da Saúde		1
Área da Segurança		
Área Desportiva e Cultural		
Outra		3

Dos questionários extraídos, no ano de 2016, averiguámos que para além de uma quantidade mínima de respostas, a maior quantidade situa-se em “outras parcerias”. Nas “outras” estão a UDIPSS de Santarém, o Serviço Local de Emprego de Tomar e CPCJ.

O CRIFZ no ano 2017, no que toca a avaliação de parceiros, enviou 20 questionários de satisfação, onde incluímos todos os parceiros que tivemos até 31/12/2017, no entanto, e apesar de algum reforço por parte da Equipa, apenas rececionámos 4 questionários, como já referido.

