



# C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere



Sócio-Educativa



Centro de Atividades e  
Capacitação para a Inclu-  
são (CACI)



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  
2240-336 FERREIRA DO ZÊZERE

Telefone: 249 362 191—chamada para a rede fixa nacional

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

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

2022



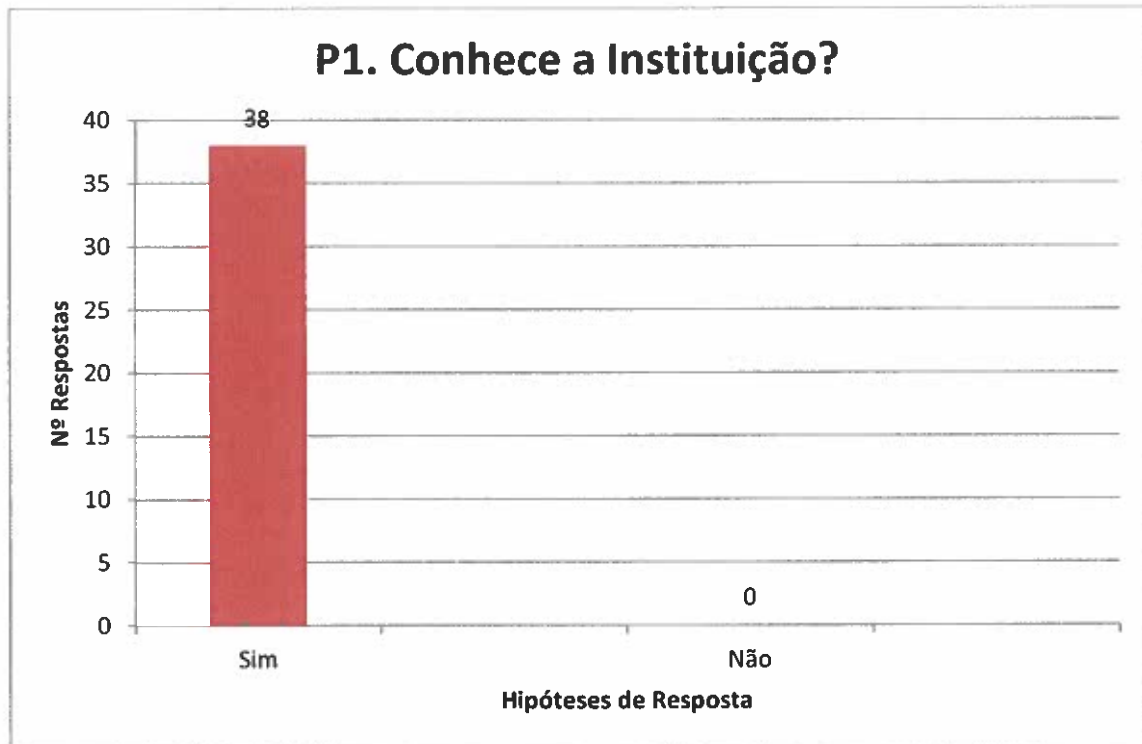
**C.R.I.F.Z.**

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

## **Questionário de Avaliação Grau de Satisfação da Comunidade**

Relativamente aos questionários à Comunidade, podemos aferir que o número de respostas entregues na caixa de sugestões/reclamações existente nos serviços administrativos foram 0, tendo, no entanto, obtido 38 respostas online. 48% inferior às respostas efetuadas no ano anterior.

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



Para grande satisfação do CRIFZ 100% dos inquiridos conhece a Instituição, sendo de referir que todos pertencem ao Concelho de Ferreira do Zêzere. Podemos sim evidenciar, que no ano anterior a percentagem de população fora do concelho era 11 % superior.

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa colectiva n.º 501 144 668

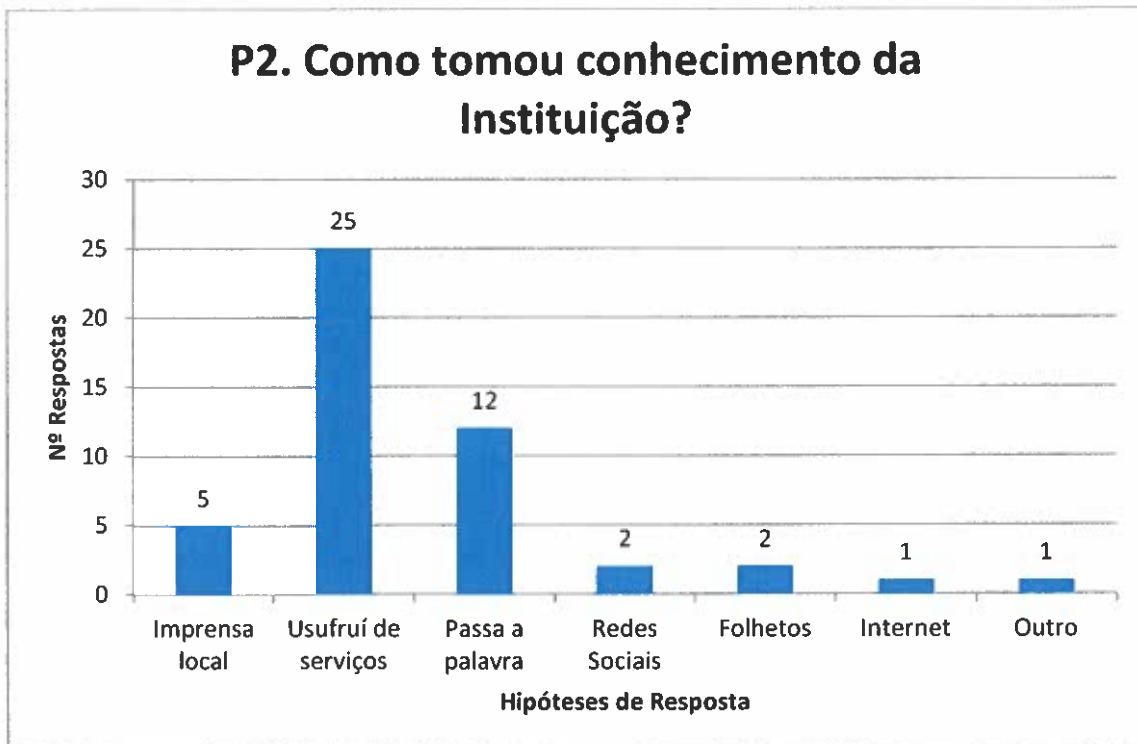
Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, n.º 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional

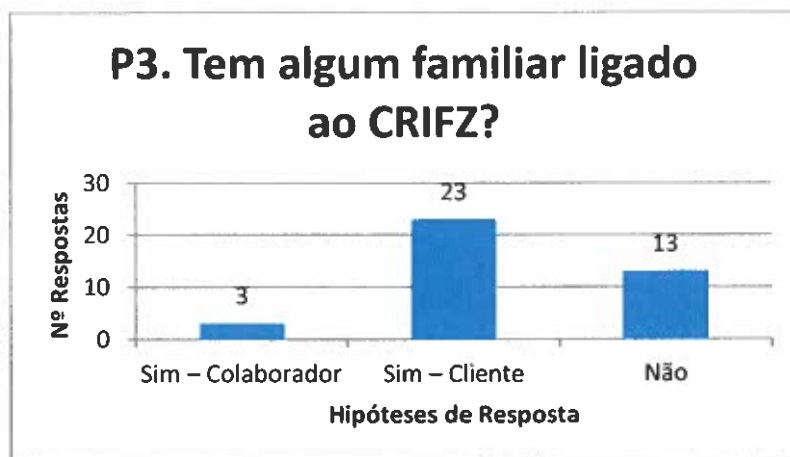
Endereço electrónico (@) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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



Podemos verificar nesta questão que cerca de 52% da comunidade tomou conhecimento da Instituição porque usufruiu de serviços, 25% pelo “passa a palavra” e 8% tomou conhecimento através das redes sociais e internet, o que demonstra que em 2022 este meio de publicidade não teve tanta visibilidade como em anos anteriores que chegou a atingir 30%, no entanto aumentou cerca de 3% comparativamente a 2021. Verificámos ainda que o número de pessoas que gostaram da página no ano 2022 aumentou ligeiramente, a nossa página á data de 31/12/2022 tinha 2200 gostos, obtendo assim um aumento de 7 % no seu total ao longo do ano.

De acordo com a análise do gráfico, em “outros” podemos identificar, pessoas que conheceram a Instituição, ou porque já foram funcionários, ou porque são atualmente funcionários.



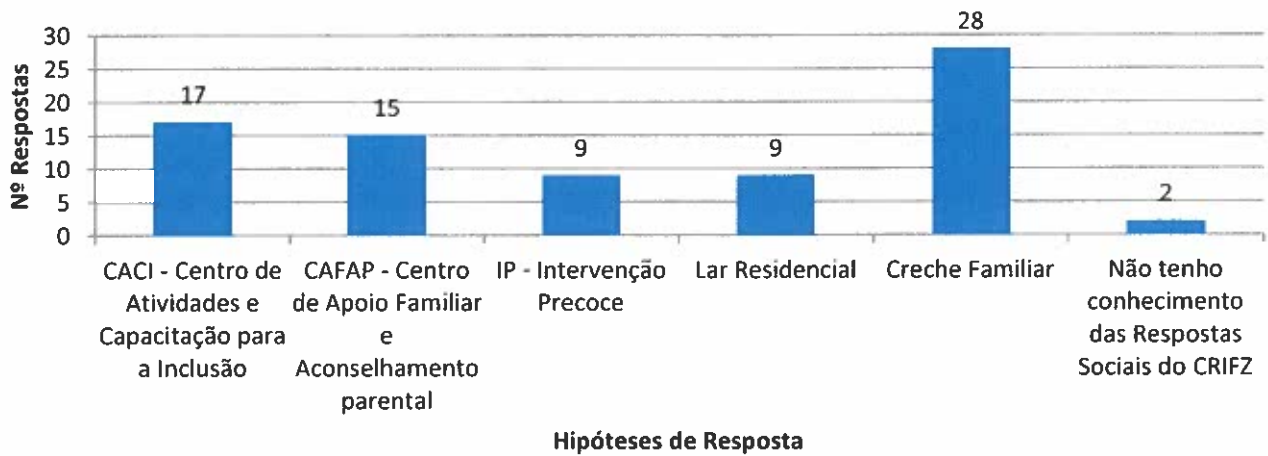
No que toca a esta questão o interesse seria apenas, ter conhecimento da quantidade de pessoas que conhecem a Instituição por estarem ligadas através de uma relação familiar, e este ano o número de respostas originou que 66% dos inquiridos, têm uma ligação seja com cliente ou mesmo com um colaborador da Instituição, e os restantes 34% não têm qualquer relação com elementos do CRIFZ.



C.R.I.F.Z.

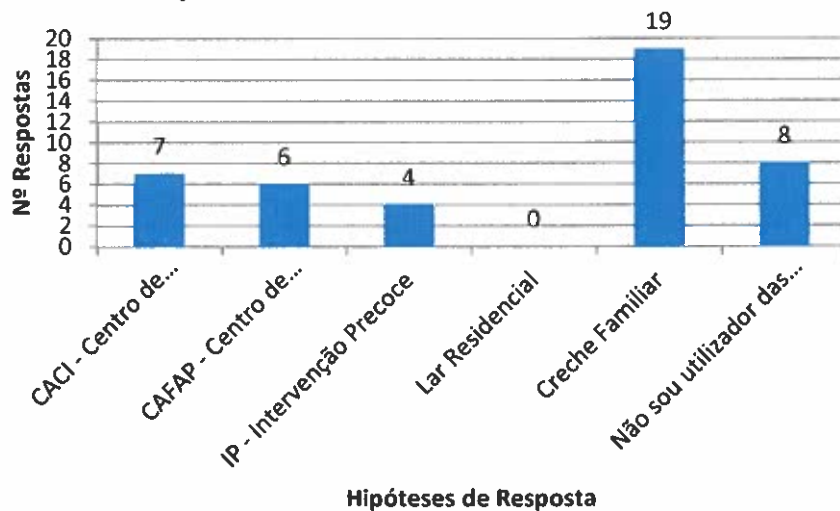
Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

## P4. Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?



Assim demonstramos que apenas 5% não têm conhecimento das nossas respostas sociais. Assim, nesta análise evidenciamos as respostas sociais mais conhecidas pela comunidade, ou seja, por mais um ano a Creche Familiar e pela primeira vez o CACI, respetivamente com 73% e 44%.

## P5. Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?



Assim verificamos que 95% dos inquiridos que conhecem as nossas Respostas Sociais, 78 % usufruem das mesmas, com maior enfoque na Creche Familiar.

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa colectiva n.º 501 144 668

Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, n.º 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

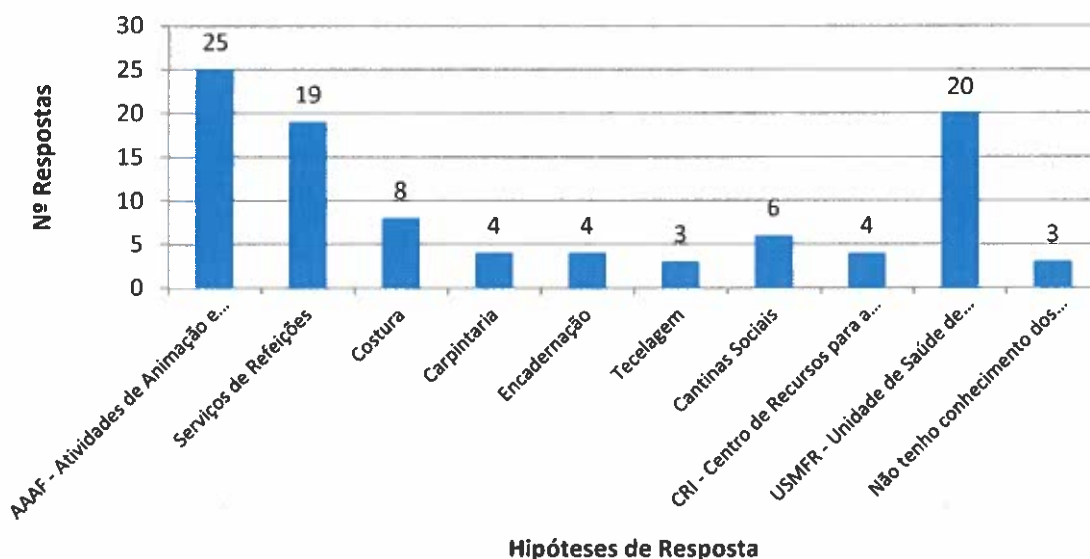
Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional

Endereço electrónico (@) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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

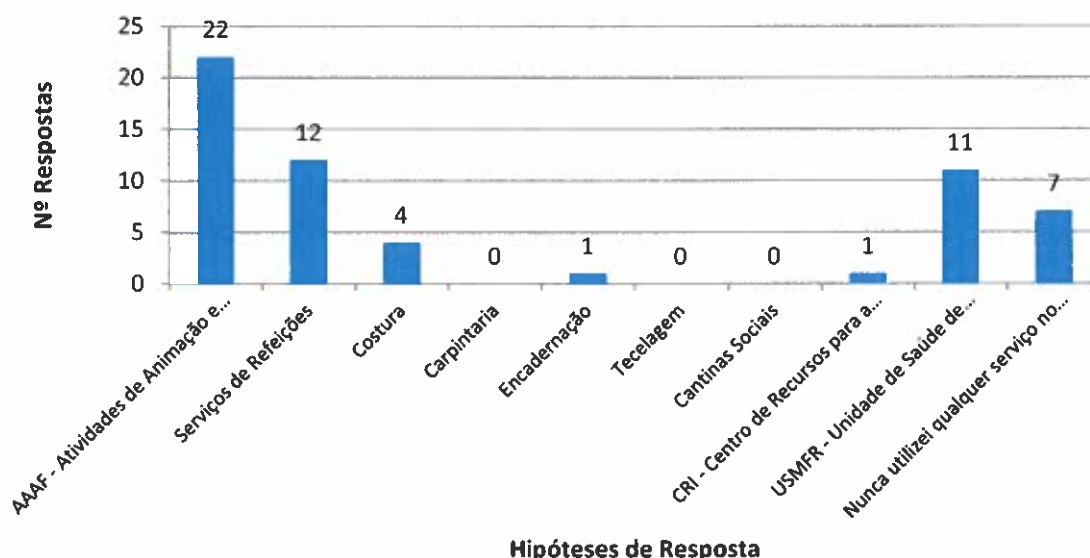


### P6. Conhece os Serviços à Comunidade da nossa Instituição? Qual/Quais?



Relativamente aos serviços prestados pela Instituição verificamos que os serviços mais conhecidos pela Comunidade, são as Atividades de Animação e Apoio à Família; a Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação e ainda o serviço de refeições e que apenas 3 inquiridos não conhecem os nossos serviços. Claramente, o serviço menos conhecido é a tecelagem.

### P7. Já utilizou ou utiliza alguns dos nossos serviços?



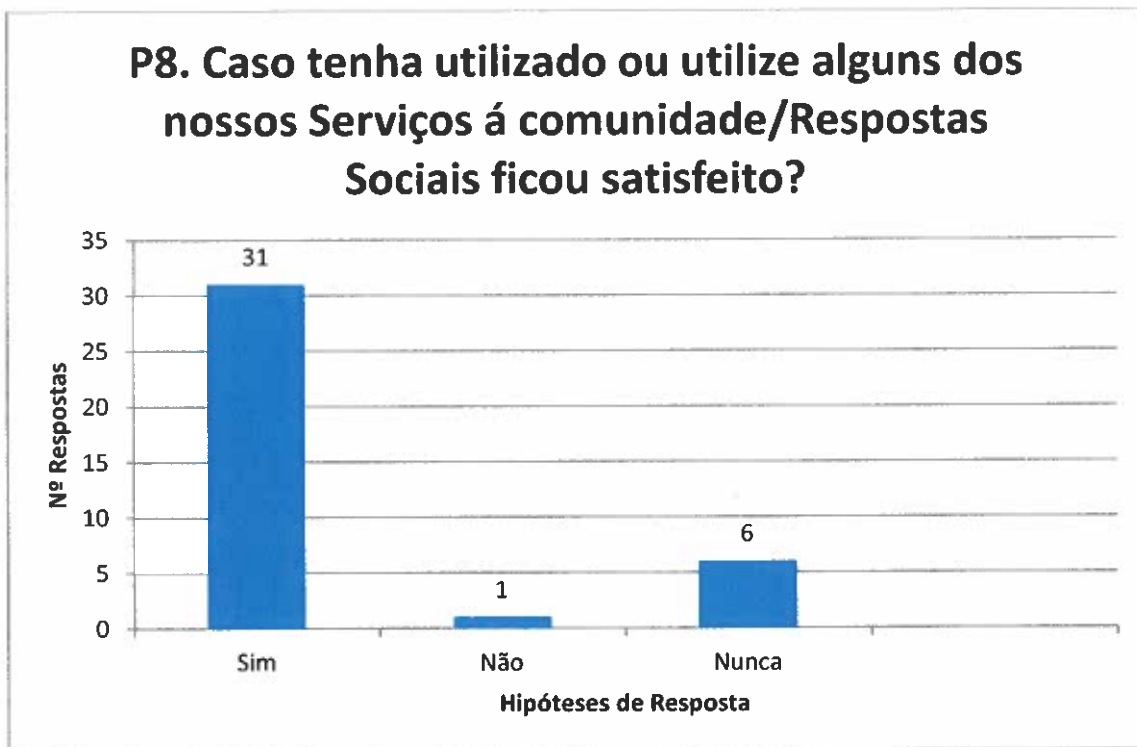




**C.R.I.F.Z.**

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

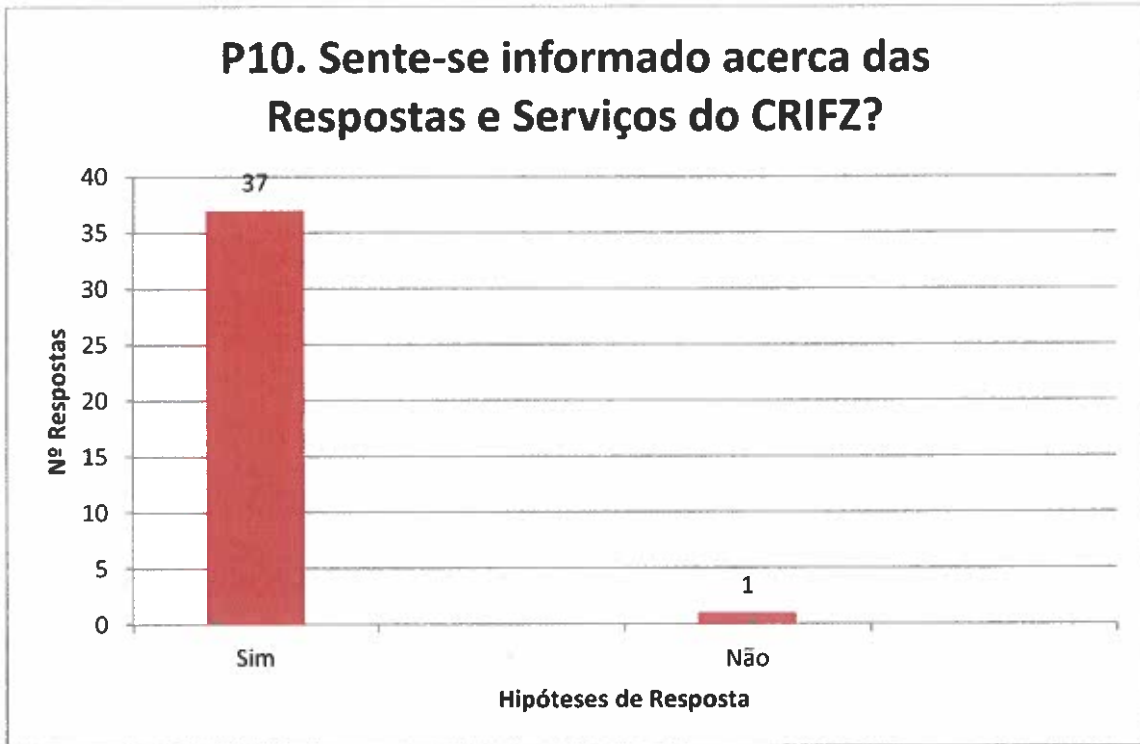
Confirma-se com este gráfico, que as Atividades de Animação e Apoio à Família; a Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação e ainda o serviço de refeições, não só são os mais conhecidos como também são aqueles que a comunidade usufrui com maior frequência e sem dúvida que esta situação é notada pela própria Instituição, ao longo do tempo.



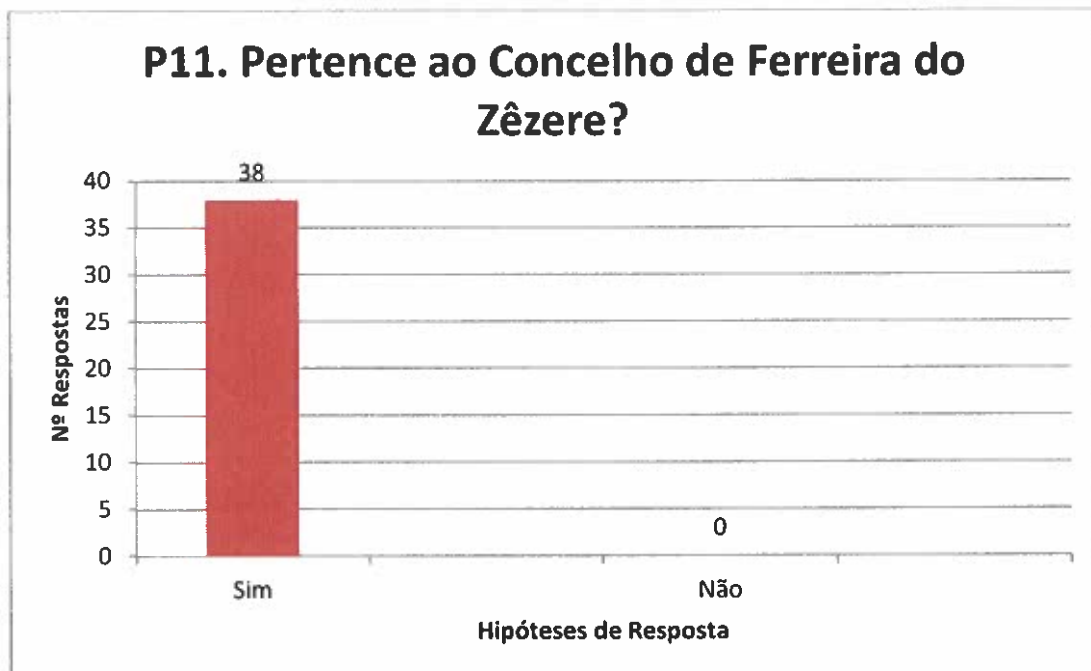
Como podemos verificar, 81 % dos inquiridos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição, 2% não se encontram satisfeitos, tendo originado uma reclamação escrita que foi de imediato registada em ficha de não conformidade com o n.º 1/2022 e concluída com a data de 13/12/2022. Evidenciamos ainda que 15 % nunca utilizaram os nossos serviços.

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa colectiva n.º 501 144 668  
Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, n.º 2 - Apartado 27  
2240- 353 Ferreira do Zêzere  
Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional  
Endereço electrónico (@) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)  
Site: [www.crifz.pt](http://www.crifz.pt)



Relativamente a esta questão 98 % dos inquiridos sentem-se informados, no que toca aos serviços e respostas sociais da Instituição, originando um aumento de 10% comparativamente ao ano anterior, e ainda 2% não se encontram informados. Naturalmente, a equipa irá tomar medidas para que as informações acerca de respostas sociais/serviços cheguem à comunidade, não só através das redes sociais, mas de folhetos da Instituição, e das informações fornecidas no atendimento da secretaria do CRIFZ.

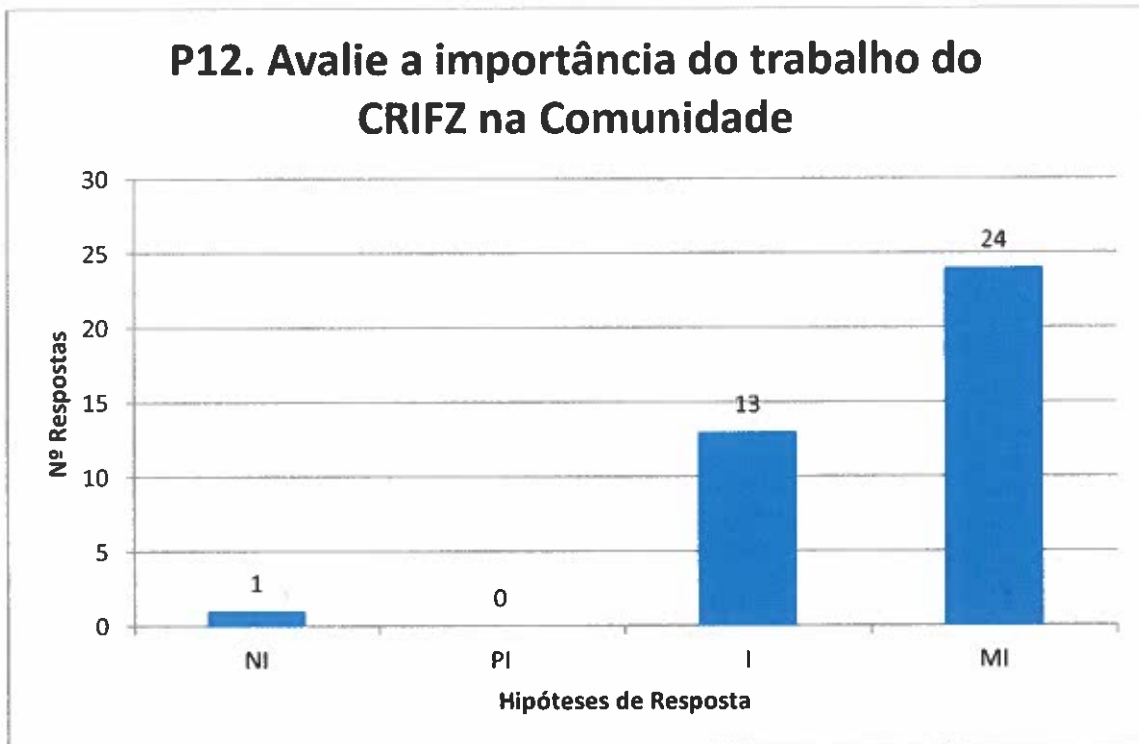




**C.R.I.F.Z.**

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

No que toca a esta avaliação a mesma já foi identificada na primeira questão.



Por fim, detetámos que 63% dos inquiridos avaliam que o trabalho desenvolvido pela Instituição é muito importante para a comunidade, e 34% dos inquiridos considera que o nosso trabalho é importante. Infelizmente, 3% considera o trabalho da Instituição nada importante.

Pensamos que os resultados foram positivos, apesar de ter existido uma diminuição significativa nas respostas aos questionários presenciais online, e o preenchimento presencial foi nulo. Com a situação pandémica, começaram a existir menos visitas à Instituição e muito menos contacto presencial, contudo acreditamos que o ano 2023 será muito melhor e que nos possa trazer mais respostas presenciais e o maior contacto presencial possível.

Assim informamos mais uma vez que os questionários são disponibilizados no site e divulgados no Facebook, e ainda entregues na secretaria aquando do pagamento de mensalidades ou pedido de informações, contudo há muitas pessoas que acabam por não responder aos mesmos estando no seu direito de não resposta.

De seguida, inserimos algumas publicações e curiosidades disponibilizadas no Facebook de acordo com a sua popularidade, todas as restantes e seus comentários poderão visualizar em <https://www.facebook.com/crifz.online> e através do nosso site [www.crifz.pt](http://www.crifz.pt)

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa colectiva n.º 501 144 668  
Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, n.º 2 - Apartado 27  
2240-353 Ferreira do Zêzere  
Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional  
Endereço electrónico (e-mail) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)  
Site: [www.crifz.pt](http://www.crifz.pt)

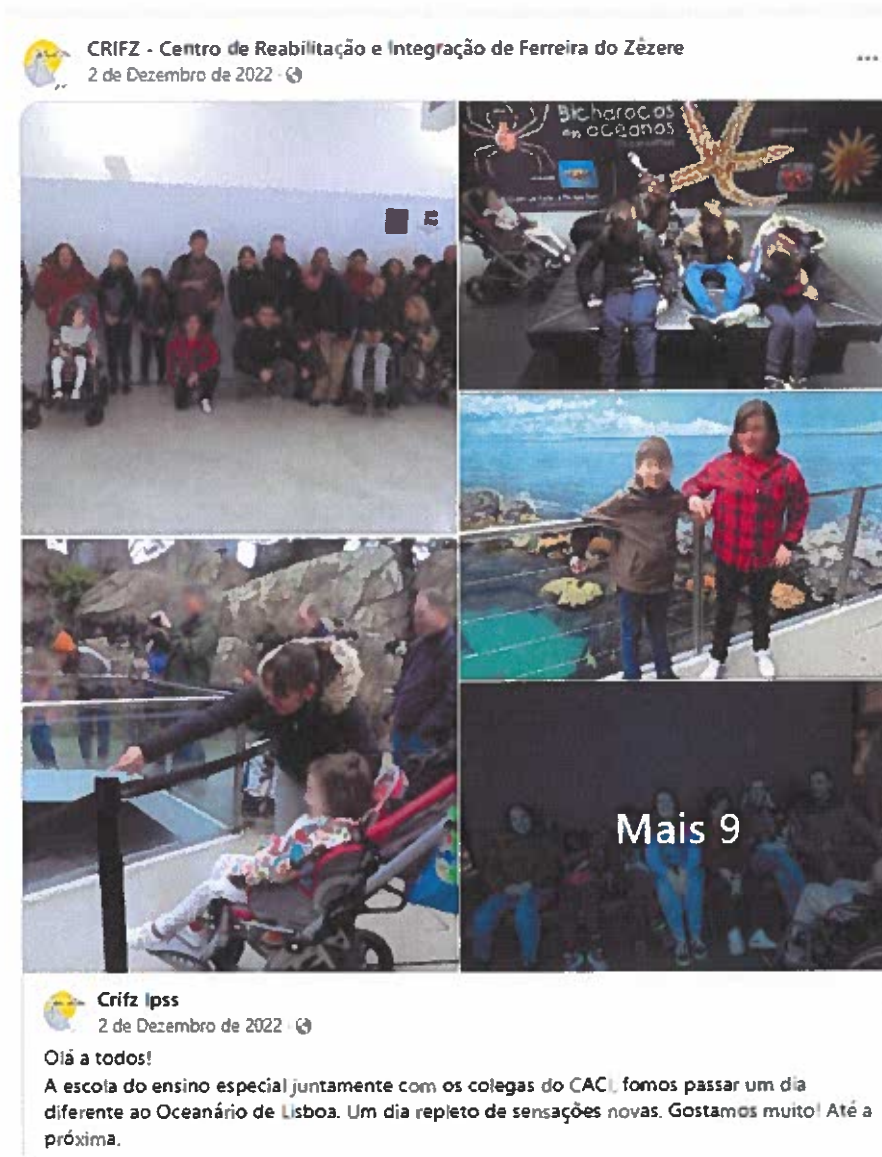




**C.R.I.F.Z.**

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

- ✓ Publicação que alcançou mais pessoas no ano 2022:



Evidenciamos a publicação que alcançou 904 pessoas, foi a publicação que mais população alcançou, e foi igualmente um momento muito importante para os nossos clientes de CACI e da escola de ensino especial.

Foram efetuadas imensas publicações na nossa página de Facebook que poderá visitar em <https://www.facebook.com/crifz.online> . No ano 2022 felizmente foi possível efetuar muito mais atividades com os nossos utentes, e iniciar novamente a nossa angariação de fundos. A pandemia tirou-nos coisas muito importantes no dia a dia dos nossos utentes, no entanto em 2022 já foi possível retomar algumas delas.

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa colectiva n.º 501 144 668  
Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, n.º 2 - Apartado 27  
2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional

Endereço electrónico (@) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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