



# 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\_CLIENTES



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)

2020



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – C.A.F.A.P

Nº Questionário	P1. Segurança e conforto das instalações do CRIFZ	P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual)	P3. Aos serviços/apoios que lhe foram prestados	P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	P5. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade (contactos úteis)	P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço	P7. Disponibilidade dos colaboradores/Equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	P9. Pelo respeito à protecção de dados e confidencialidade	P10. Respeito pelas suas decisões e opções	P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes	P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da instituição (facebook e site)	P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
Total Questionários	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Média	4,50	4,25	4,75	4,25	4,50	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	4,25	4,25	4,50	4,75

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668

Rua Eng.º Adélino Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Endereço eletrónico (e-mail) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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



Relativamente à Resposta Social, Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental demonstrou no ano de 2020 numa escala de 1 a 5, onde 1 é “Nada Satisfeito” e 5 “Totalmente Satisfeito”, uma satisfação global de 5 - “Totalmente Satisfeito”.

Aquando do término das intervenções efetuadas as Técnicas do CAFAP disponibilizam ao cliente um questionário, para que seja possível expressar o grau de satisfação relativamente ao trabalho desenvolvido por esta Resposta Social. No presente ano, contamos com o preenchimento de 4 questionários, menos 87 % dos questionários do ano anterior. Sendo de evidenciar que o contacto direto efetuado pelo CAFAP foi muito inferior, derivado da situação pandémica a que assistimos durante o ano 2020. Contudo, na sua globalidade os clientes que responderam encontram-se “Muito Satisfeitos”, originando a média dos questionários efetuados o valor de **4,55**, 5 % superior comparativamente ao ano anterior.

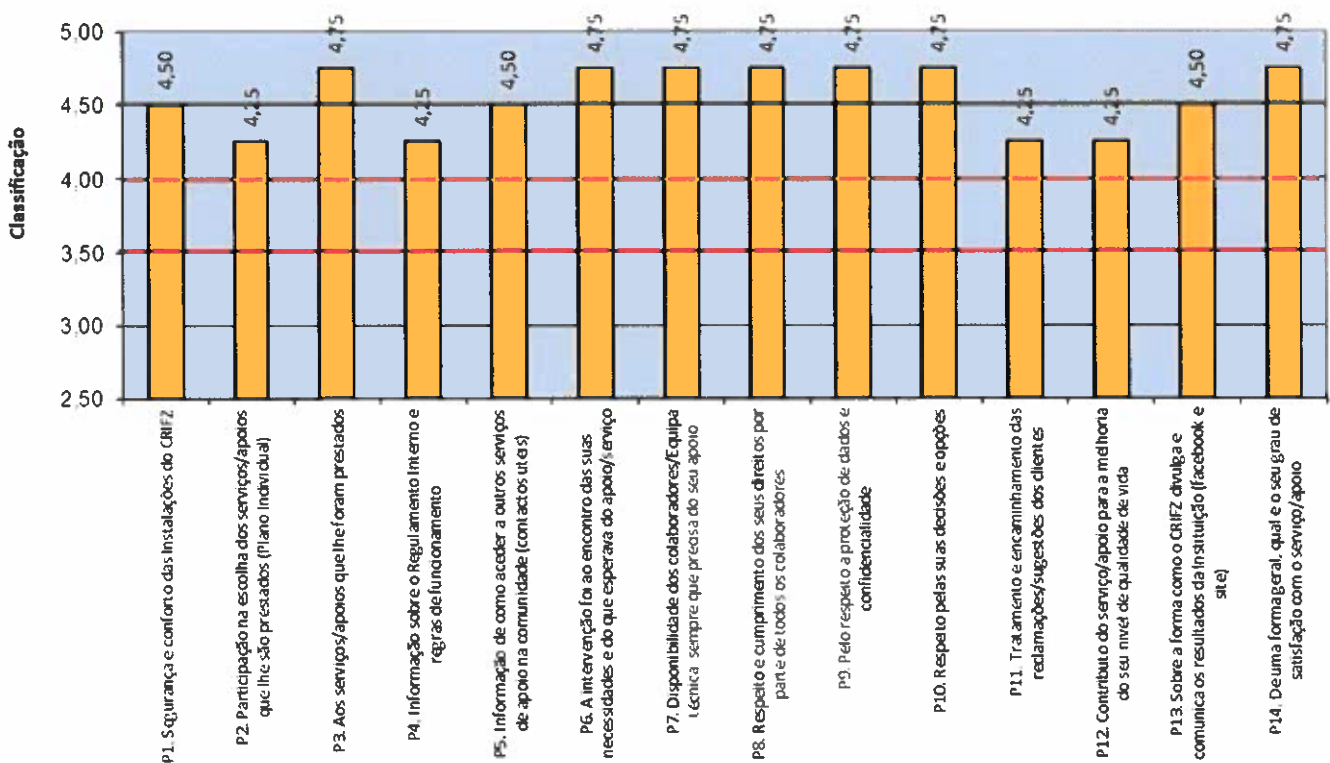
A questão menos cotada foi a P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual); P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento; P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes e P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida. Contudo referimos que tiveram um resultado de 4,25, mostrando-se muito satisfeitos.

O CAFAP, coloca as sessões que efetua publicitadas no facebook.

Poderá igualmente ver a criação e descrição desta Resposta Social em <http://www.crifz.pt/cafap.html>

Relativamente, às questões 15 “Que outros serviços esperava do CRIFZ?”, não obtivemos qualquer resposta e igualmente no que toca à questão 16 “Sugestões e comentários”.

Graficamente temos o seguinte:



Verificámos que a satisfação dos clientes no ano de 2020, é bastante notória estando todos os clientes acima de “Muito Satisfeitos”.

A taxa de participação nesta resposta social num universo de 41 famílias em acordo, e sendo preenchidos 4 questionários. Podemos assim referir que efetivamente a taxa de participação foi de 10 %.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – C.A.O.

Nº Questionário	P1. Limpeza e arrumação das instalações	P2. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	P3. Estado de conservação dos equipamentos	P4. Conforto e adequação das instalações	P5. Segurança das instalações	P6. Apresentação dos colaboradores	P7. Participação no planeamento dos serviços que lhe são prestados (Plano Individual)	P8. Planeamento, organização e execução dos serviços e actividades	P9. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	P10. Informação e participação na elaboração do seu plano individual	P11. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade	P12. A intervenção (actividades) é adequada às suas necessidades e expectativas	P13. Disponibilidade dos colaboradores/equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P14. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores
1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
Total Questionários	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Média	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668  
Rua Eng. Adélmo Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240-353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Endereço eletrónico (e-mail): [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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

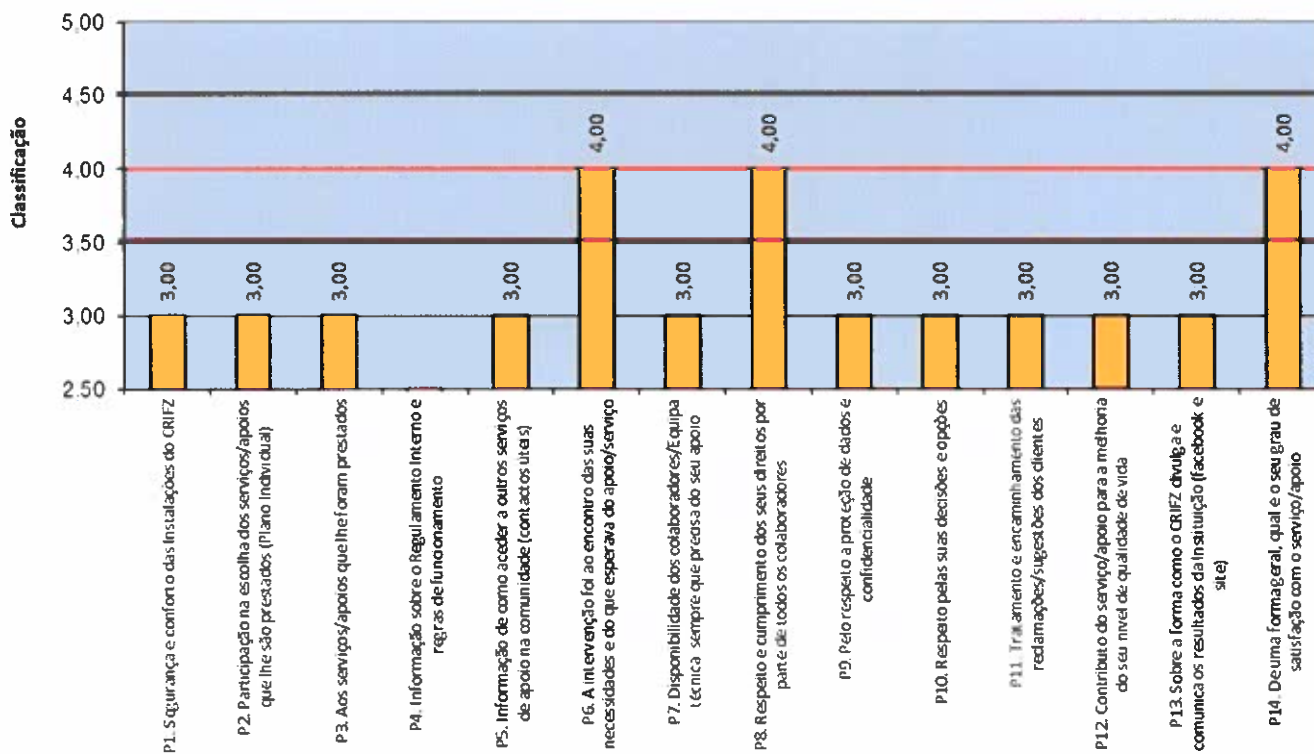


Relativamente à Resposta Social, Centro de Atividades Ocupacionais demonstrou no ano de 2020 numa escala de 1 a 5, onde 1 é “Nada Satisfeito” e 4 “Totalmente Satisfeito”. Os clientes classificam a sua satisfação global como 3 – “Satisfeitos”.

Aquando do término do ano a Direção Técnica desta Resposta Social, entrega aos respetivos clientes/significativos, os questionários, para que se pudessem expressar sobre o trabalho desenvolvido ao longo do ano. Contámos com o preenchimento de 1 questionário, num universo de 40 clientes (14 de Lar Residencial), menos 19 questionários comparativamente ao ano de 2019. Assim, o cliente/significativo que respondeu ao respetivo inquérito encontra-se “Satisfeito”, originando a média do questionário efetuados o valor de **3,14**, 26% inferior aos resultados do ano anterior. As atividades e trabalhos desenvolvidos nesta Resposta Social encontram-se publicitados na nossa página do facebook em: [http://www.facebook.com/crifz.online/photos\\_albums](http://www.facebook.com/crifz.online/photos_albums)

Evidenciamos que a resposta social, nunca obteve tão poucas respostas nem um resultado tão negativo comparativamente a anos anteriores, contudo e mais uma vez teremos de ter em conta o ano especial e atípico de 2020. Esta resposta social teve grandes períodos encerrada, não só por 1 caso de COVID-19, mas igualmente em confinamento total, mais ainda o contacto presencial com os significativos foi praticamente nulo, tendo acontecido maioritariamente por telefone.

Relativamente, às questões 15 “Que outros serviços esperava do CRIFZ?”, obtivemos um comentário que passamos a citar “PSICOMOTRICIDADE”, no que toca à questão 16 “Sugestões e comentários”, obtivemos uma resposta “UM JORNAL”.



Verificámos que derivado de existir apenas uma resposta ao questionário que diversas questões foram cotadas como apenas “satisfeitos”, naturalmente no presente ano não conseguiremos tirar conclusões no que toca à satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais. Contudo e tendo a questão P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento cotada com 2, a Diretora Técnica irá perceber o que se passou visto que o regulamento é entregue aquando da admissão dos clientes.

Os resultados superiores foram nas questões P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço; P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores e a P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio. A taxa de participação foi de 3 %, contando com 40 clientes e 1 questionário respondido.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – CRECHE FAMILIAR

№ Questionário	P1. Segurança e conforto das instalações do CRIFZ	P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual)	P3. Aos serviços/apoios que lhe foram prestados	P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	P5. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade (contactos físicos)	P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço	P7. Disponibilidade dos colaboradores/Equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	P9. Pelo respeito à proteção de dados e confidencialidade	P10. Respeito pelas suas decisões e opções	P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes	P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da Instituição (facebook e site)	P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio
1		5	5	5	5		5	5	5	5		5	5	5
2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668

Rua Eng. Adelino Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Endereço eletrónico (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

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – CRECHE FAMILIAR – continuação...

Nº Questionário	P1. Segurança e conforto das instalações do CRIFZ	P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual)	P3. Aos serviços/apoios que lhe foram prestados	P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	P5. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade (contactos úteis)	P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço	P7. Disponibilidade dos colaboradores/equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	P9. Pelo respeito à proteção de dados e confidencialidade	P10. Respeito pelas suas decisões e opções	P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes	P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da instituição (facebook e site)	P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
18	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
20	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
22	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
Total Questionários	23	24	24	24	24	23	24	24	24	24	23	24	24	24
Média	4,43	4,42	4,50	4,46	4,33	4,61	4,63	4,67	4,71	4,54	4,26	4,58	4,67	4,67

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668

Rua Eng. Adelino Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Endereço eletrónico (@) - [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**

Relativamente á Resposta Social, Creche Familiar demonstrou no ano de 2020 numa escala de 1 a 5, onde 1 é “Nada Satisfeito” e 5 “Totalmente Satisfeito”. Os significativos classificam a sua satisfação global como 5 - “Totalmente Satisfeitos”.

Aquando do término do ano letivo e do ano civil a Direção Técnica desta Resposta Social, entregou aos respetivos significativos das crianças, saídas e entradas respetivamente, os questionários, para que pudessem expressar o trabalho desenvolvido ao longo do tempo. Contámos com o preenchimento de 24 questionários, e na sua globalidade os significativos encontram-se “Totalmente Satisfeitos”, originando a média dos questionários efetuados o valor de **4,53**, cerca de 4 % mais satisfeitos que no ano anterior.

As atividades desta Resposta Social encontram-se publicitados na nossa página do facebook em:

[http://www.facebook.com/crifz.online/photos\\_albums](http://www.facebook.com/crifz.online/photos_albums);

<http://www.facebook.com/media/set/?set=a.277875885645675.47523.265959466837317&type=3>

Também poderá encontrar toda a descrição da CRECHE FAMILIAR “Cresce Conosco” no nosso site em <http://www.crifz.pt/creche-familiar.html>

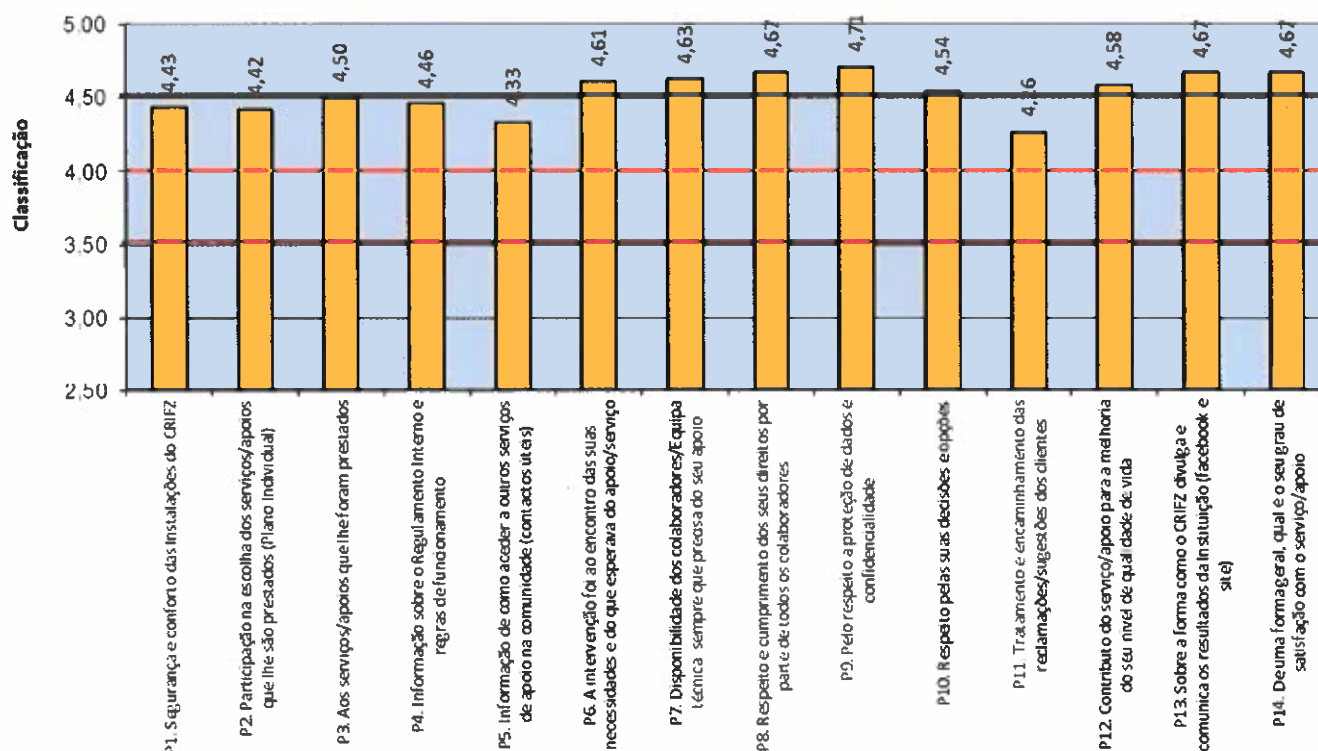
No que toca á questão 15 “Que outros serviços esperava do CRIFZ?”, obtivemos o seguinte comentário:

- "A NIVEL INDIVIDUAL, ESPERAVA QUE O MEU FILHO, TIVESSE MAIS APOIO DA INTERVENÇÃO PRECOCE, UMA VEZ QUE FOI INDICADO PARA TAL DEVIDO AO TRATAMENTO DE HIPOTERMIA A QUE FOI SUJEITO QUANDO NASCEU"

Quanto à questão 16 “Sugestões e comentários”, obtivemos alguns comentários, que passamos a citar:

- "TANTO A EDUCADORA COMO AS AMAS SAO EXELENTE PROFISSIONAIS. O MEU FILHO DESENVOLVEU-SE MUITO AO NIVEL DA LINGUAGEM DESDE QUE ESTÁ NA CRECHE FAMILIAR"

Graficamente os valores são expressados da seguinte forma:



Verificámos que o resultado mais baixo prende-se com a P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes. Quanto à questão P11, informa-se que a Creche nunca tendo tido reclamações, os significativos naturalmente não tem informações de como o tratamento é efetuado. Por fim o resultado superior encontra-se espelhado na questão: P9. Pelo respeito à proteção de dados e confidencialidade. A taxa de participação nesta resposta social é de 100 %, já que em 24 crianças o questionário foi respondido por 24 significativos. Em ano de pandemia muito agradecemos a cooperação de todos os pais.





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

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

## **Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – LAR RESIDENCIAL**

Relativamente á Resposta Social, Lar Residencial não registou qualquer resposta no ano 2020. O lar e com a situação pandémica, não existindo visitas aos utentes e contacto presencial com a Diretora Técnica, originou a resposta nula aos questionários.

Aquando do término do ano, a Direção Técnica desta Resposta Social, entrega aos respetivos clientes/significativos, os questionários, para que se possam expressar sobre o trabalho desenvolvido ao longo do ano. No entanto este contacto não existindo não poderíamos ter acesso a qualquer resposta.

Para saber mais acerca do nosso Lar Residencial poderá aceder á página do facebook para poder ver as atividades desenvolvidas pelos nossos clientes [https://www.facebook.com/crifz.online/photos\\_albums](https://www.facebook.com/crifz.online/photos_albums)

Ou poderá igualmente ir ao nosso site em <http://www.crifz.pt/lar-residencial.html>

Neste caso a taxa de participação foi 0%. Em 14 clientes, 0 responderam ao questionário.



C.R.I.F.Z.

Centro de Reabilitação e Integração de Ferreira do Zêzere

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – U.S.M.F.R.

Nº Questionário	P1. Segurança e conforto das instalações do CRIFZ	P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual)	P3. Aos serviços/apoios que lhe foram prestados	P4. Informação sobre o funcionamento Regulamento Interno e regras de funcionamento	P5. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade (contactos úteis)	P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço	P7. Disponibilidade dos colaboradores/Equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	P9. Pelo respeito à proteção de dados e confidencialidade	P10. Respeito pelas suas decisões e opções	P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes	P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da instituição (facebook e site)	P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668  
Rua Eng.ª Adelina Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Enderço eletrónico (e) - [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

## Questionário de Avaliação Grau de Satisfação dos Clientes/Significativos – U.S.M.F.R.\_continuação

Nº Questionário	P1. Segurança e conforto das instalações do CRIFZ	P2. Participação na escolha dos serviços/apoios que lhe são prestados (Plano Individual)	P3. Aos serviços/apoios que lhe foram prestados	P4. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	P5. Informação de como aceder a outros serviços de apoio na comunidade (contactos úteis)	P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço	P7. Disponibilidade dos colaboradores/Equipa técnica sempre que precisa do seu apoio	P8. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os colaboradores	P9. Pelo respeito à proteção de dados e confidencialidade	P10. Respeito pelas suas decisões e opções	P11. Tratamento e encaminhamento das reclamações/sugestões dos clientes	P12. Contributo do serviço/apoio para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da instituição (facebook e site)	P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total Questionários	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	24	25	25	25
Média	4,44	4,36	4,44	4,40	4,36	4,48	4,48	4,44	4,40	4,44	4,46	4,44	4,48	4,48

**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Utilidade Pública – Pessoa coletiva nº 501 144 668  
Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, nº 2 - Apartado 27

2240- 353 Ferreira do Zêzere

Telefone: 249 362 191 - Fax: 249 362 291

Endereço eletrónico (e-mail) - [geral@crifz.pt](mailto:geral@crifz.pt)

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



Relativamente á Estrutura, Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação, demonstrou no ano de 2020 numa escala de 1 a 5, onde 1 é “Nada Satisfeito” e 5 “Totalmente Satisfeito”. Os clientes/significativos classificam a sua satisfação global como 4 - “Muito Satisfeitos”.

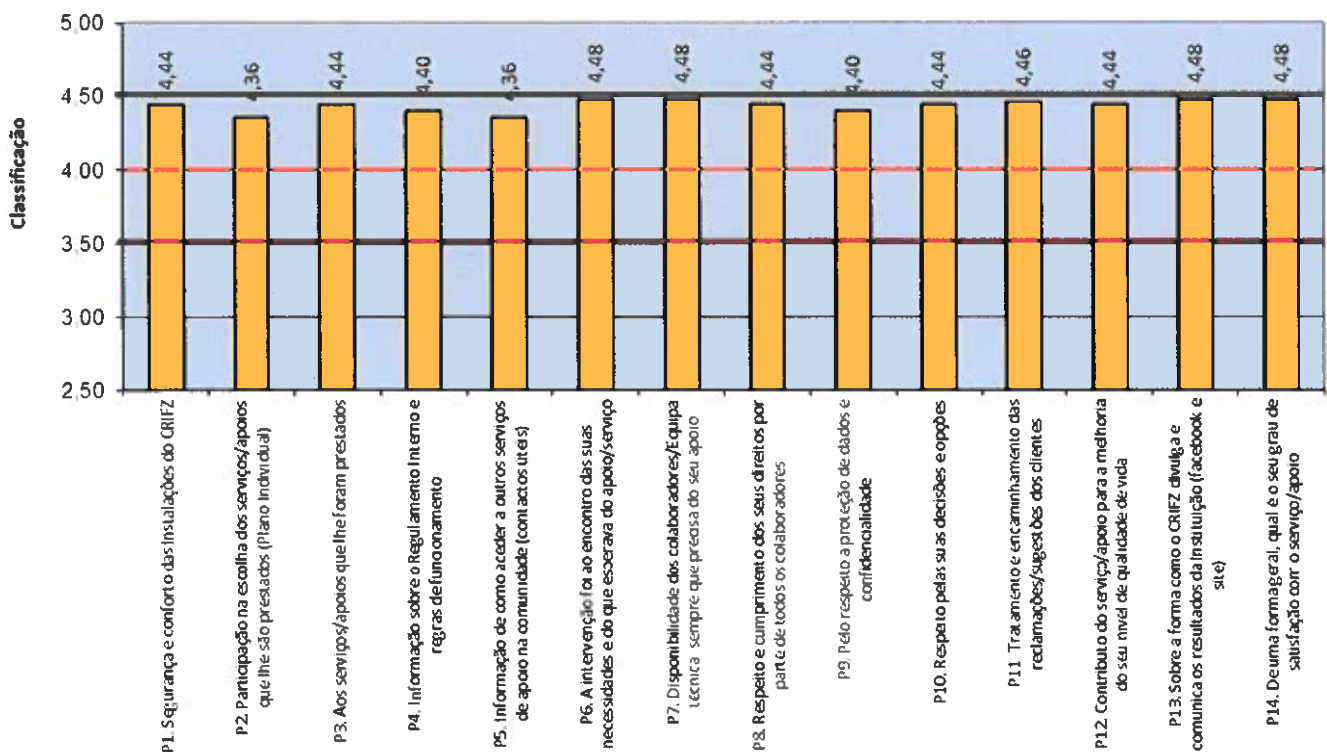
Aquando do término da intervenção, é solicitado pela Assistente Administrativa que os clientes preencham o respetivo questionário que se encontra devidamente exposto na secretaria desta Unidade. Contámos com o preenchimento de 25 questionários onde na sua globalidade os clientes se encontram “Muito Satisfeitos”, tendo em conta que os clientes usufruem dos serviços de Fisiatria/Fisioterapia/Terapia da Fala /Psicologia e Terapia Ocupacional; originando a média dos questionários efetuados o valor de **4,44**. Comparativamente ao ano anterior, a taxa de participação foi de 30 questionários para 25, diminuindo em cerca de 17% o número de questionários respondidos. De evidenciar, que a Unidade deixou de ter assistente administrativa exclusiva da mesma, o que faz com que os questionários não sejam entregues com tanta regularidade.

No que toca á questão 15 “Que outros serviços esperava do CRIFZ?”, e à questão 16 “Sugestões e comentários”, não obtivemos qualquer resposta.

Para saber mais acerca da nossa Unidade poderá aceder á nossa página do facebook em <http://www.facebook.com/media/set/?set=a.265973000169297.43645.265959466837317&type=3>

Ou ainda poderá verificar toda a descrição e contactos da mesma em <http://www.crifz.pt/usmfr.html>

Graficamente, os resultados expressam-se da seguinte forma:



Verificámos que as questões mais cotadas foram P6. A intervenção foi ao encontro das suas necessidades e do que esperava do apoio/serviço; P7. Disponibilidade dos colaboradores/Equipa técnica sempre que precisa do seu apoio; P13. Sobre a forma como o CRIFZ divulga e comunica os resultados da Instituição (facebook e site) e ainda P14. De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com o serviço/apoio. A menos cotada não tem muita relevância visto que todas as questões têm cotação superior a 4.



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

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

## CONCLUSÃO:

Na sua globalidade as expectativas da Instituição foram superadas com sucesso. Tendo obtido um resultado geral de **4,17**, 3 % inferior ao ano de 2019, atingindo assim classificação de 4 "Muito Satisfeito".

Relativamente a cada uma das respostas sociais/departamento/estrutura detetámos que o resultado mais baixo foi o Centro de Atividades Ocupacionais, contudo não tem uma comparação fidedigna visto que apenas se obteve resposta a 1 questionário.

Por fim, a melhor classificação demonstrou-se na Creche Familiar.

Evidenciamos ainda que o ano 2020, foi o ano de abertura da valência socioeducativa, contudo e derivado da situação pandémica não foi possível a passagem dos questionários aos encarregados de educação.

Quanto a questões mais e menos cotadas, houve bastante equilíbrio, contudo e visto que o número de resposta foi muito inferior ao ano anterior, esta a análise não se nota importante para o ano 2020.

Foram detetados alguns comentários no facebook, que se encontram espelhados no relatório de avaliação dos questionários à comunidade em geral, contudo poderão ser visualizados em <http://www.facebook.com/>.

Poderá igualmente visitar-nos em <http://www.crifz.pt/>, podendo deixar a sua sugestão/reclamação em <http://www.crifz.pt/sugestotildees-e-reclamacedilotildees.html>, ou dirigir-se á secretaria da Instituição.