



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

2023



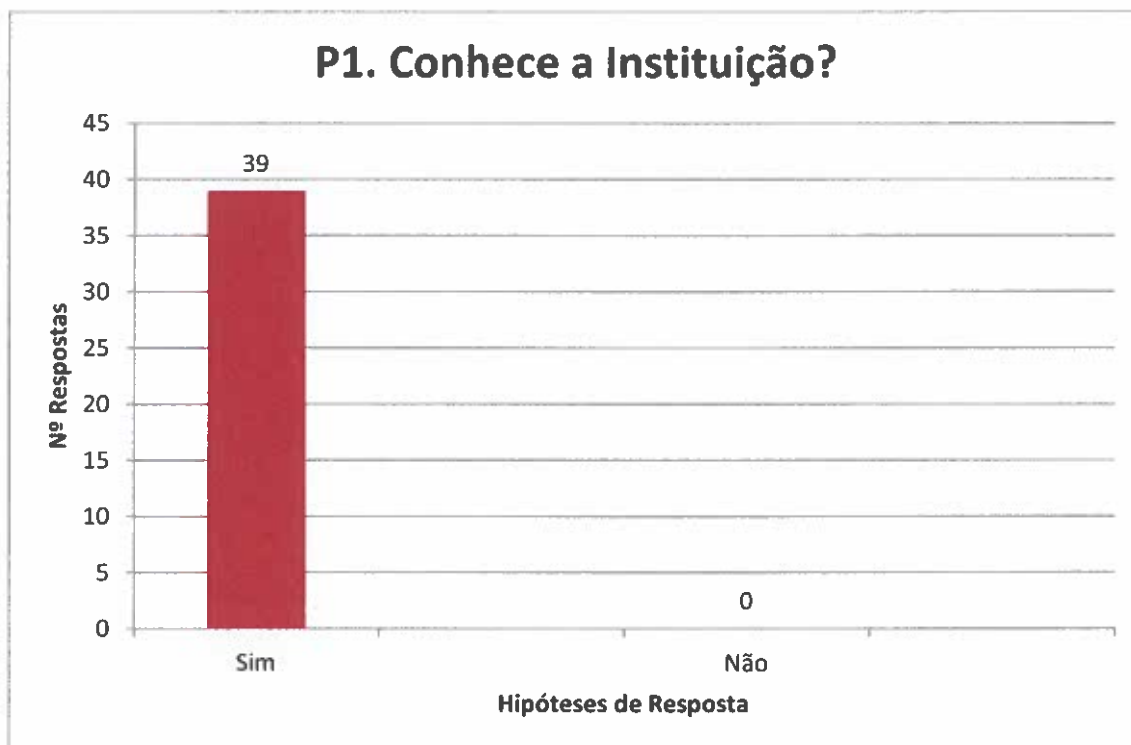
**C.R.I.F.Z.**

**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 39 respostas online. 3% superior 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 94 % dos inquiridos são do Concelho de Ferreira do Zêzere. Podemos sim evidenciar, que no ano anterior 100% dos inquiridos pertenciam ao Concelho.

**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

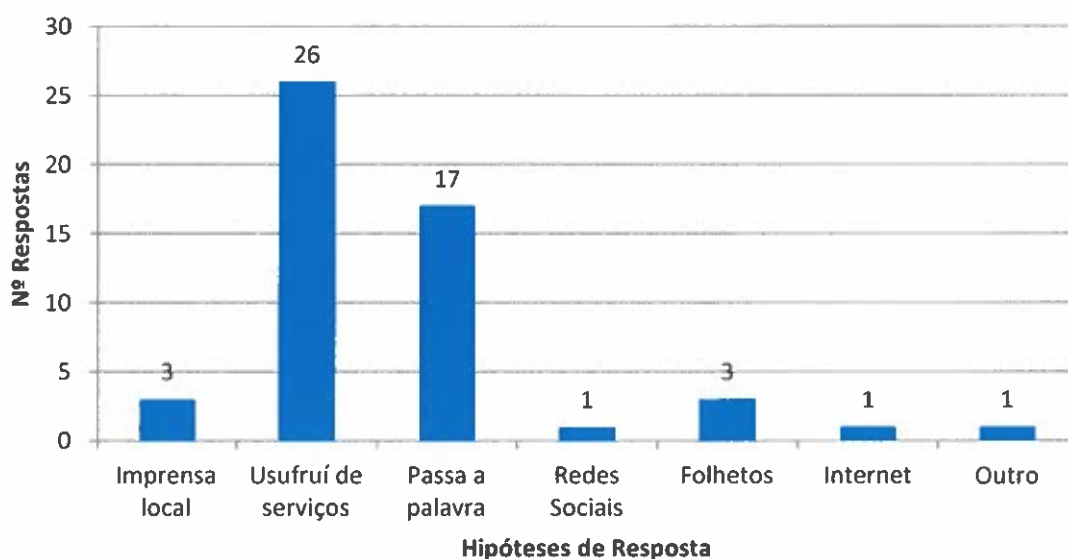
Telefone: 249 362 191 - Chamada para a rede fixa nacional

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

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

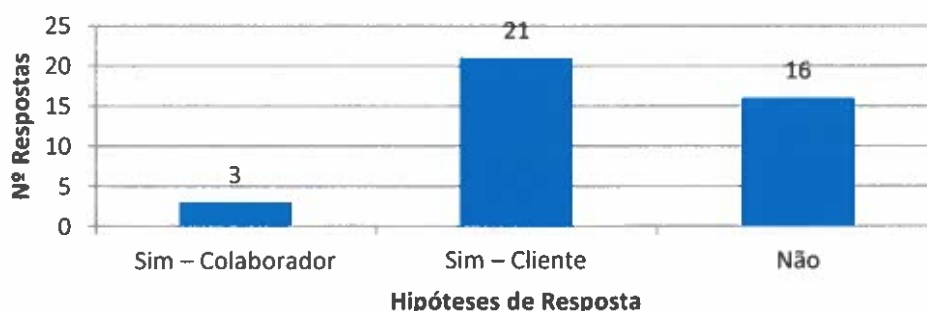


## P2. Como tomou conhecimento da Instituição?

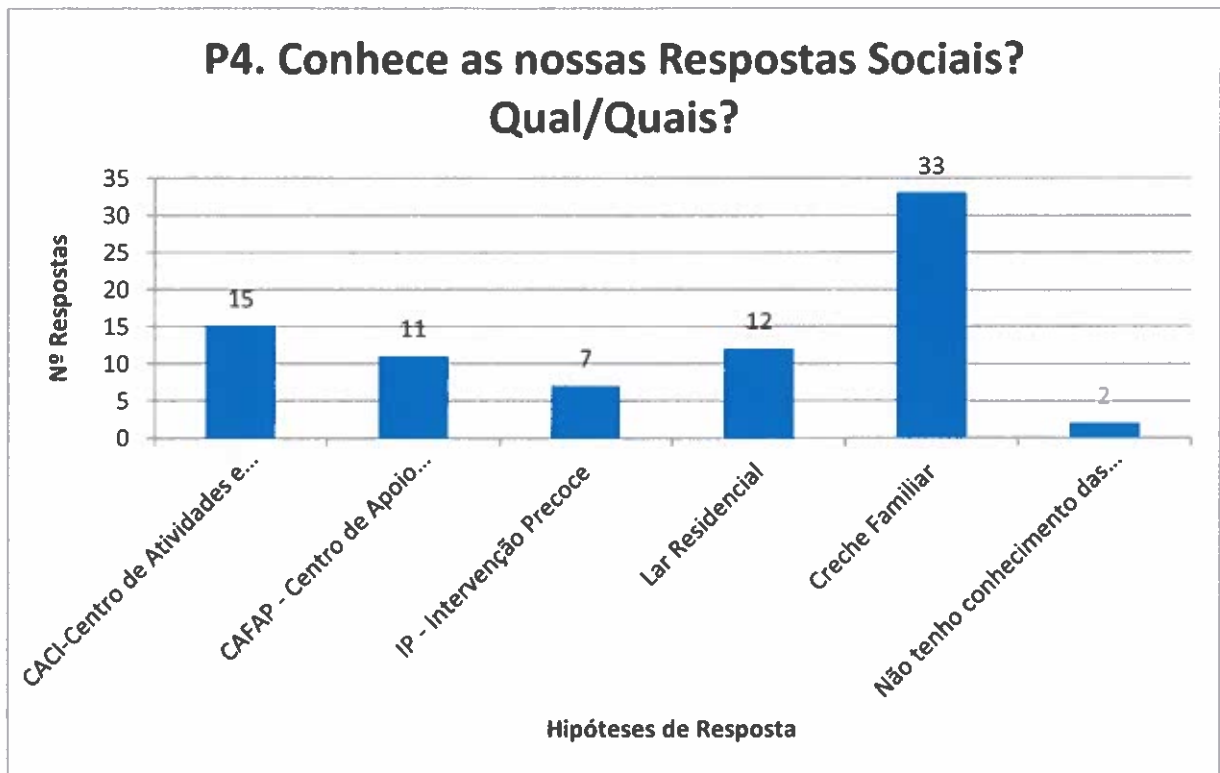


Podemos verificar nesta questão que cerca de 66% da comunidade tomou conhecimento da Instituição porque usufruiu de serviços, 43% pelo “passa a palavra” e 7% através da imprensa local e folhetos e apenas 2% através das redes sociais e internet, o que demonstra que em 2023 este meio de publicidade não teve qualquer visibilidade como em anos anteriores que chegou a atingir 30%. Verificámos ainda que o número de pessoas que gostaram da página no ano 2023 aumentou ligeiramente, a nossa página à data de 31/12/2023 tinha 2300 gostos, obtendo assim um aumento de 5 % no seu total ao longo do ano. De acordo com a análise do gráfico, em “outros” o inquirido conheceu a Instituição através da secretaria da mesma.

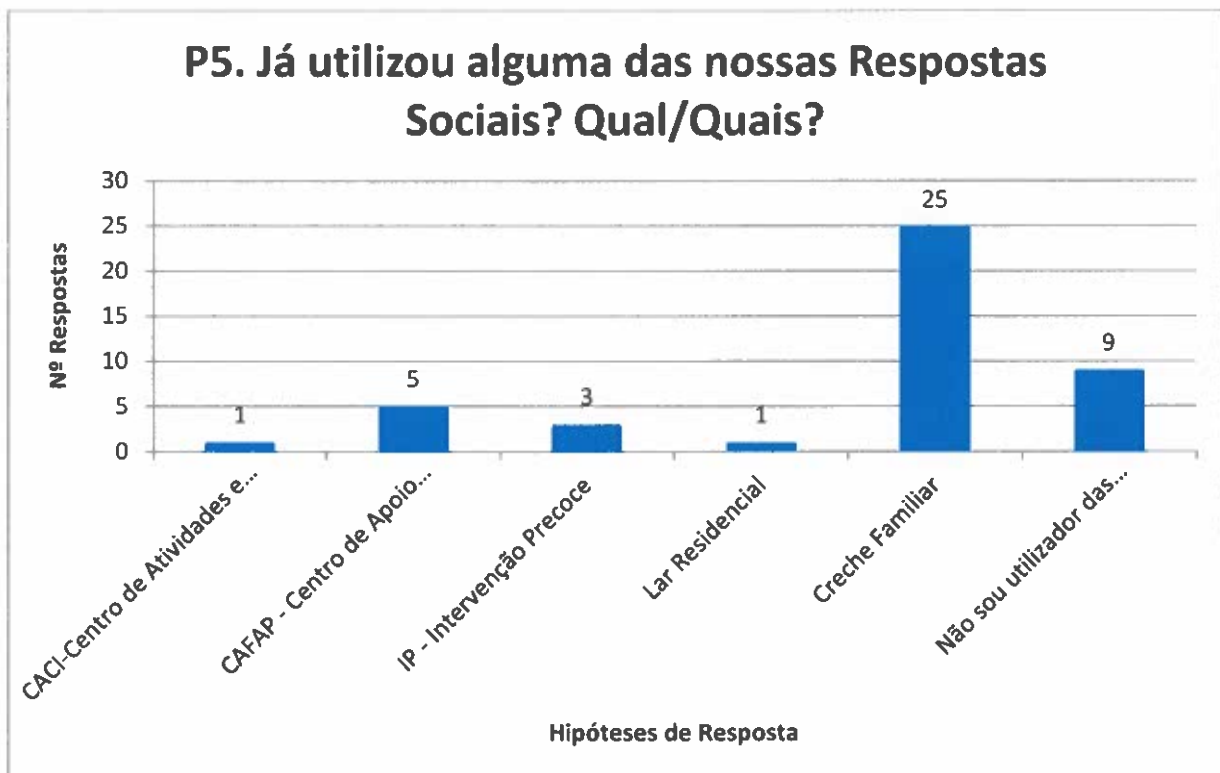
## P3. Tem algum familiar ligado ao CRIFZ?



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 94% dos inquiridos, têm uma ligação seja com cliente ou mesmo com um colaborador da Instituição, e os restantes 6% não têm qualquer relação com elementos do CRIFZ.

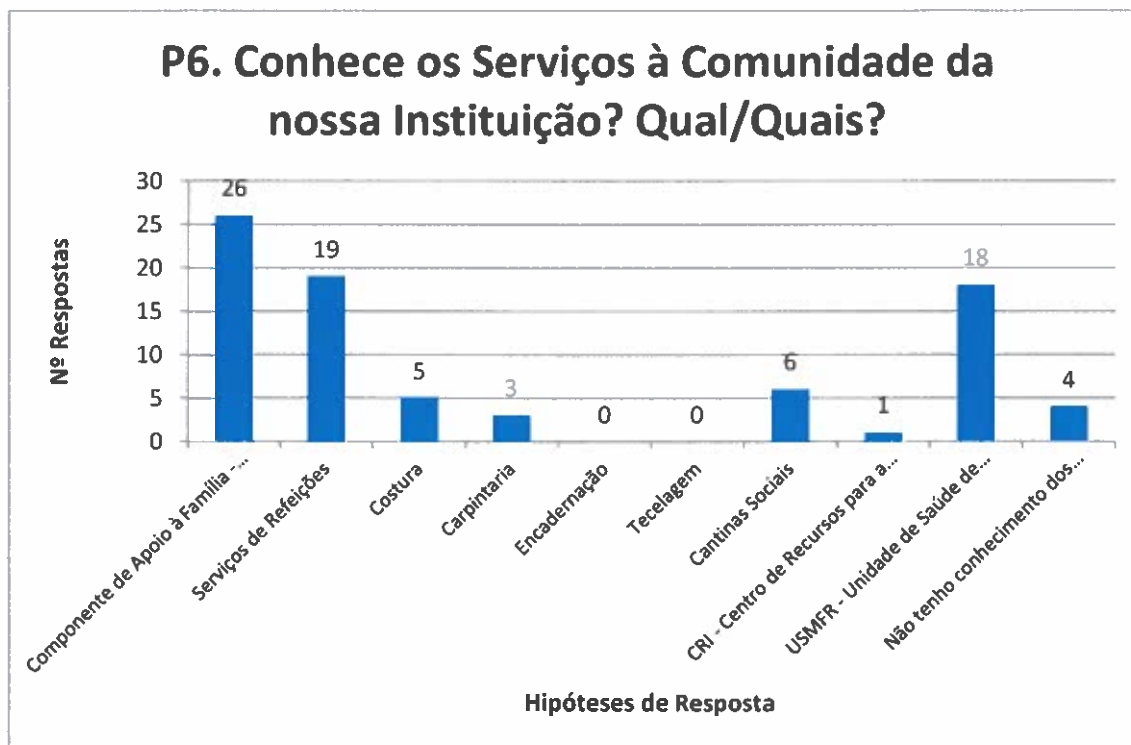


Assim demonstramos que apenas 5% não têm conhecimento das nossas respostas sociais. Assim, nesta análise evidenciamos as respostas sociais mais conhecidas pela comunidade, ou seja, por mais um ano a Creche Familiar e o CACI, respetivamente com 84% e 38%.

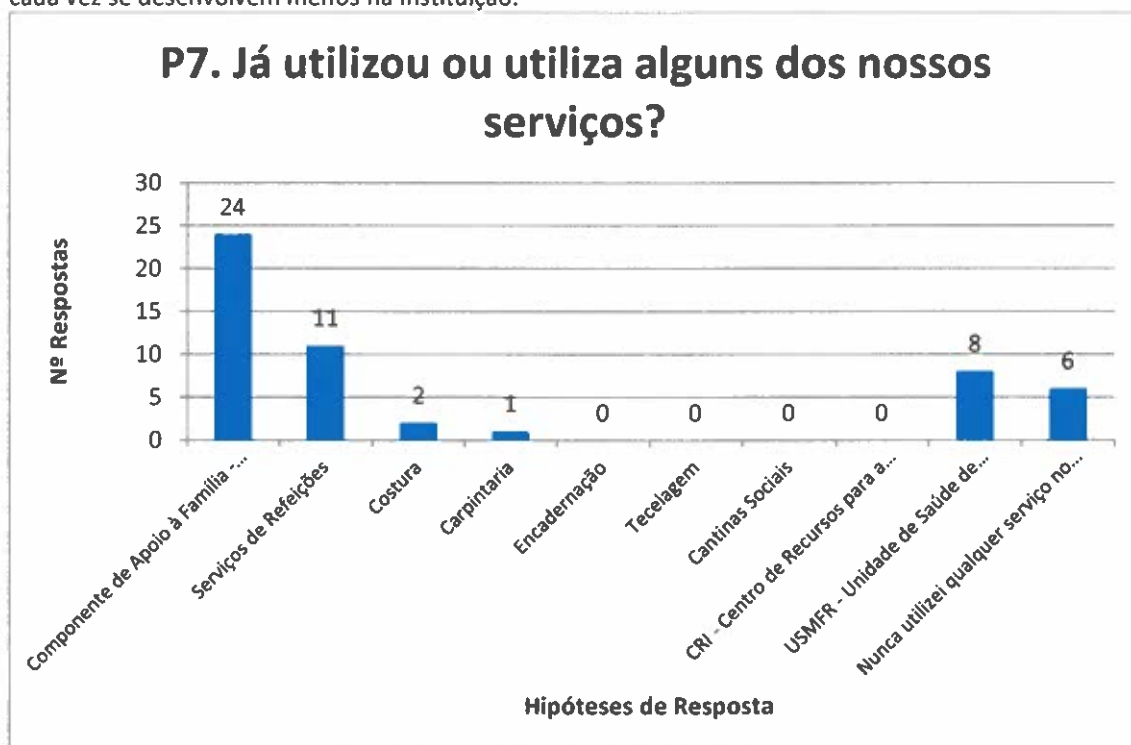




Assim verificamos que 80% dos inquiridos que conhecem as nossas Respostas Sociais, 79 % usufruem das mesmas, com maior enfoque na Creche Familiar.

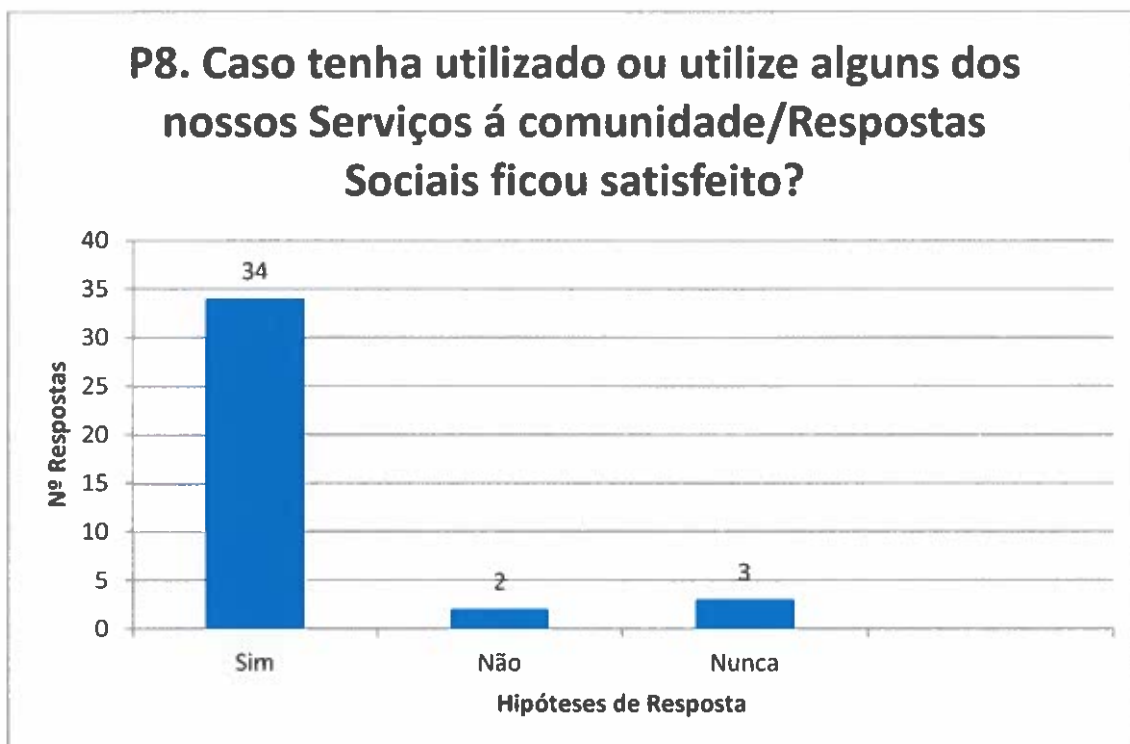


Relativamente aos serviços prestados pela Instituição verificamos que os serviços mais conhecidos pela Comunidade, são as Atividades de Animação e Apoio à Família; a Unidade de Saúde de Medicina Física e Reabilitação e ainda o serviço de refeições e que apenas 4 inquiridos não conhecem os nossos serviços. Claramente, o serviço menos conhecido é a tecelagem e encadernação, no entanto estes dois serviços cada vez se desenvolvem menos na Instituição.





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.

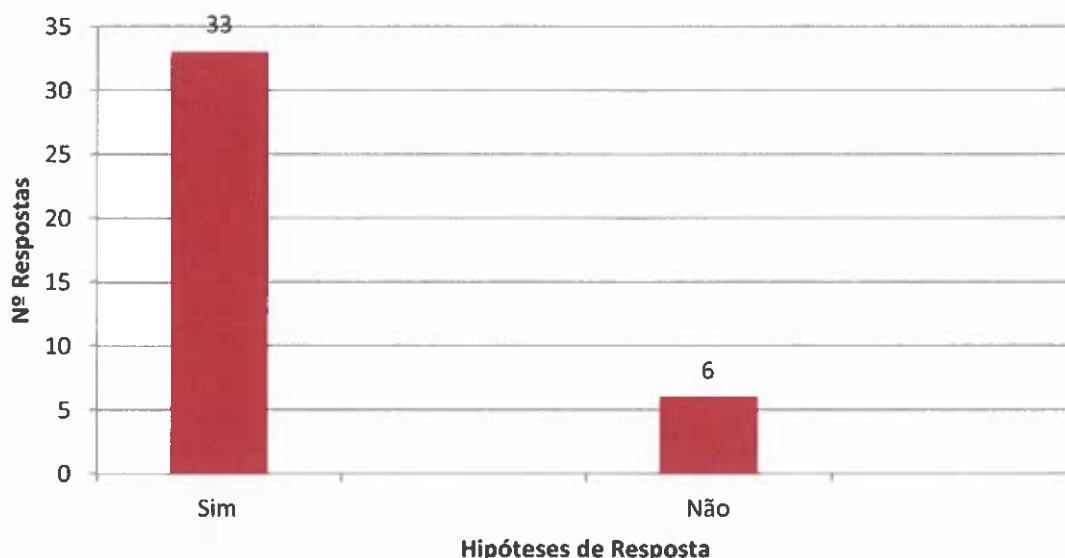


Como podemos verificar, 87 % dos inquiridos encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição, 5% não se encontram satisfeitos, no entanto não foi detetada nenhuma reclamação escrita. Evidenciamos ainda que 7 % nunca utilizaram os nossos serviços, tendo reduzido esta % em 2% face ao ano 2022.



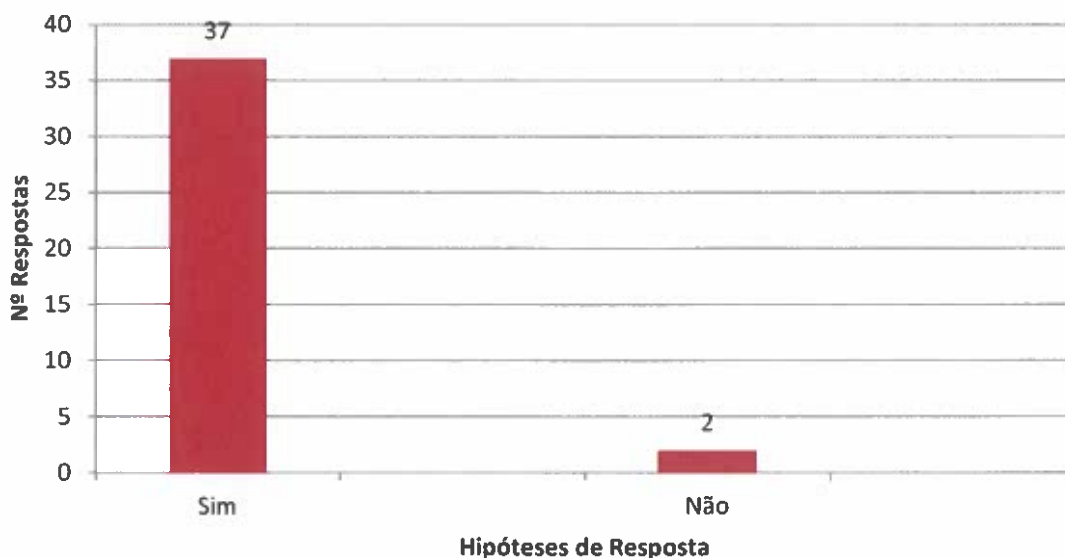


### **P10. Sente-se informado acerca das Respostas e Serviços do CRIFZ?**



Relativamente a esta questão 84 % dos inquiridos sentem-se informados, no que toca aos serviços e respostas sociais da Instituição, e ainda 15% não se encontram informados, aumentando este valor em 13%. 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.

### **P11. Pertence ao Concelho de Ferreira do Zêzere?**





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



Por fim, detetámos que 89% dos inquiridos avaliam que o trabalho desenvolvido pela Instituição é muito importante para a comunidade, e apenas 10% dos inquiridos considera que o nosso trabalho é importante.

Pensamos que os resultados foram positivos, houve um aumento de cerca de 3% no preenchimento online de questionários, apesar do preenchimento presencial ter sido nulo.

Assim informamos mais uma vez que os questionários são disponibilizados no site e divulgados no Facebook, e ainda entregues e enviados via e-mail pela 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).





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

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

✓ Publicações que alcançaram mais pessoas no ano 2023:



Mais 35



**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)



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

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

Evidenciamos a publicação que alcançou 1895 pessoas, foi a publicação que mais população alcançou, no caso o Dia Nacional do Pijama comemorado pela nossa creche familiar.

Foram efetuadas imensas publicações na nossa página de Facebook que poderá visitar em <https://www.facebook.com/crifz.online> . No ano 2023 felizmente foi possível efetuar muito mais atividades com os nossos utentes, mantendo a nossa angariação de fundos.

A nossa comunicação Institucional digital (redes sociais) tem ainda um caminho a percorrer; não podendo contar com profissionais da área, temos contado com o esforço dos vários técnicos e colaboradores.

**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)