

## Autoavaliação do CFAECIVOB

### Questionário de satisfação - Pessoal Docente

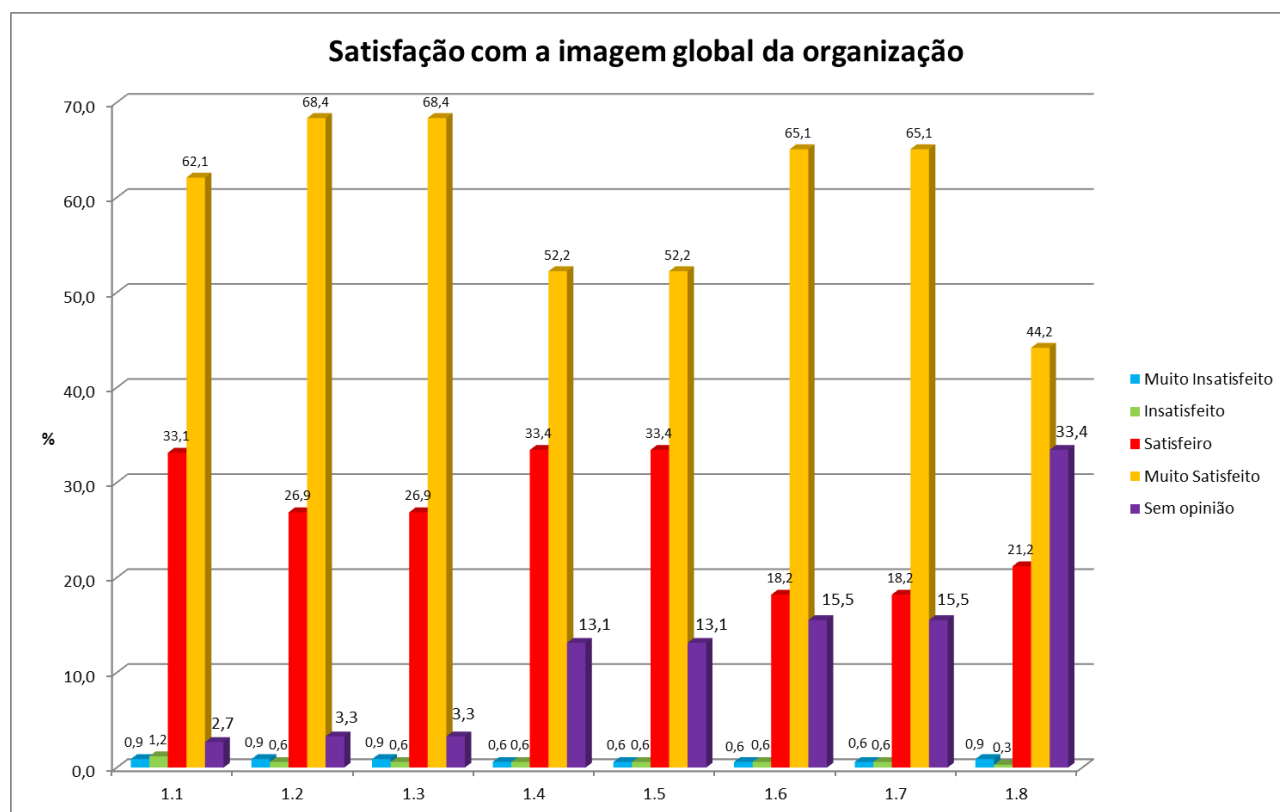
**Identificação da Organização:** CFAECIVOB – Centro de Formação de Associação de Escolas dos Concelhos de Ílhavo, Vagos e Oliveira do Bairro

**Data:** maio/ junho de 2014

**Destinatários:** Educadores de Infância e professores dos ensinos básicos e secundário e da educação especial das escolas associadas do CFAECIVOB

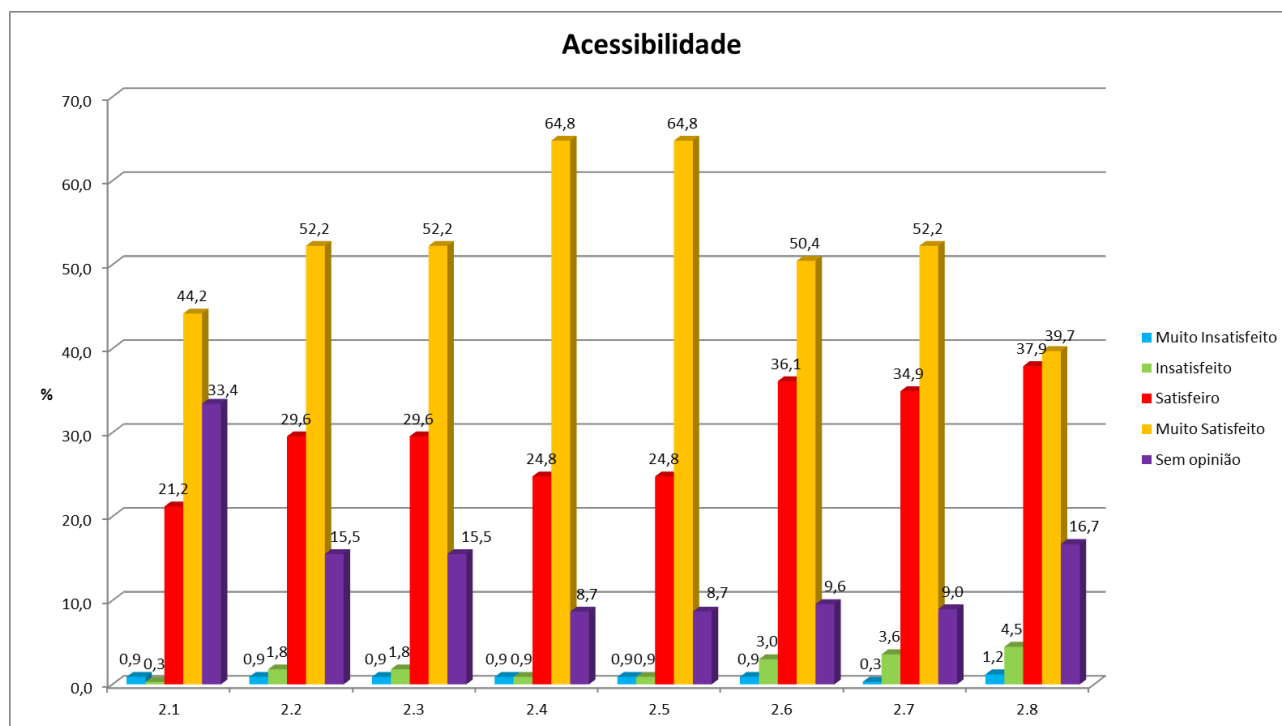
Total de questionários enviados:	809
Total de questionários respondidos:	335
Percentagem de respondentes:	41,4%

#### 1. Satisfação com a imagem global da organização



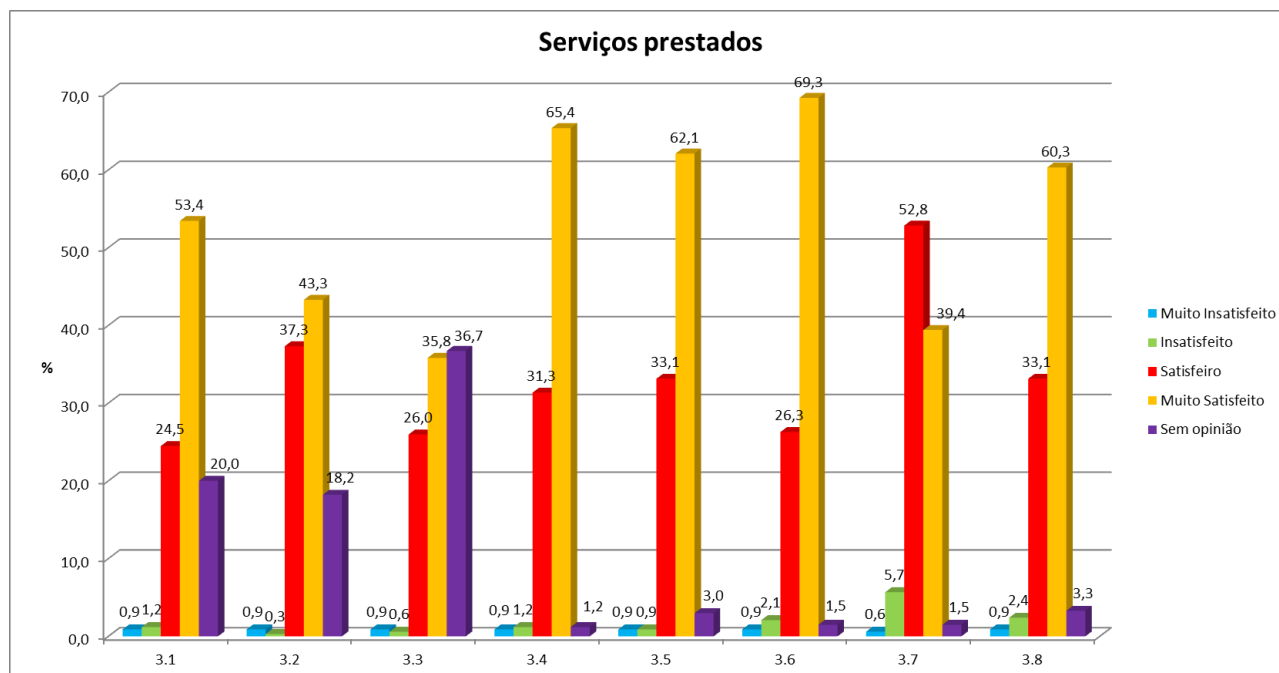
1.1 Desempenho da organização	1.2 Nível de confiança na organização e seus serviços	1.3 Reputação da organização na sociedade	1.4 Cortesia dos colaboradores que lidam com os clientes no local de atendimento ao público	1.5 Cortesia dos colaboradores que atendem por telefone os clientes	1.6 Transparência da organização (funcionamento e processos de tomada de decisão)	1.7 Comportamento ético (respeito pelos valores do serviço público)	1.8 Envolvimento da organização com a comunidade educativa
----------------------------------	--	--	--	--	--	--	---

## 2. Acessibilidade



2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8
Localização	Estacionamento	Acessos (escadas, rampas, ...)	Horário de atendimento	Linha telefónica para informações	Sistemas de divulgação das atividades/informações	Formulários (clareza, facilidade de preenchimento)	Informações on-line

### 3. Serviços prestados



3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8
Globalidade dos serviços prestados, designadamente a oferta de formação contínua	Clareza da informação sobre os serviços prestados	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone	Qualidade dos esclarecimentos prestados por correio eletrónico	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente	Variedade de formulários disponíveis on-line	Tempo de resposta às solicitações	Tempo de resposta às reclamações