

Autoavaliação do CFAECIVOB

Questionário de satisfação - Pessoal não Docente

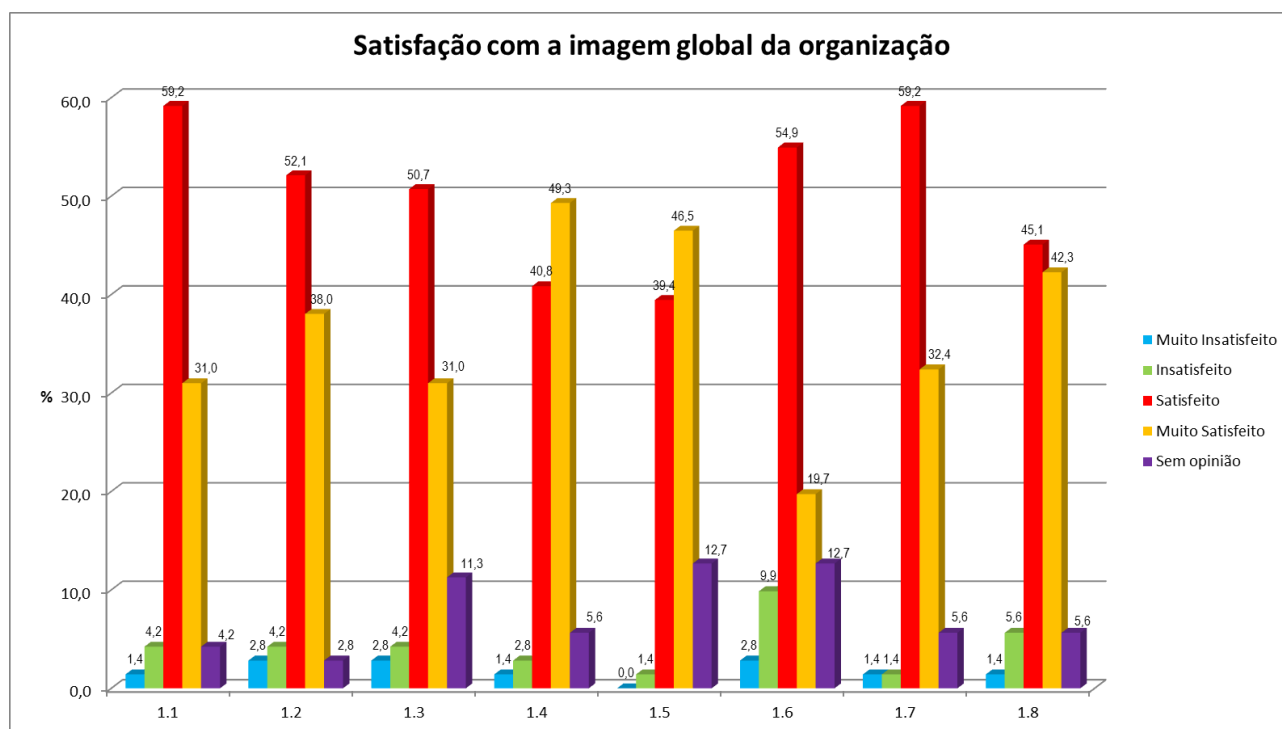
Identificação da Organização: CFAECIVOB – Centro de Formação de Associação de Escolas dos Concelhos de Ílhavo, Vagos e Oliveira do Bairro

Data: maio de 2014

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

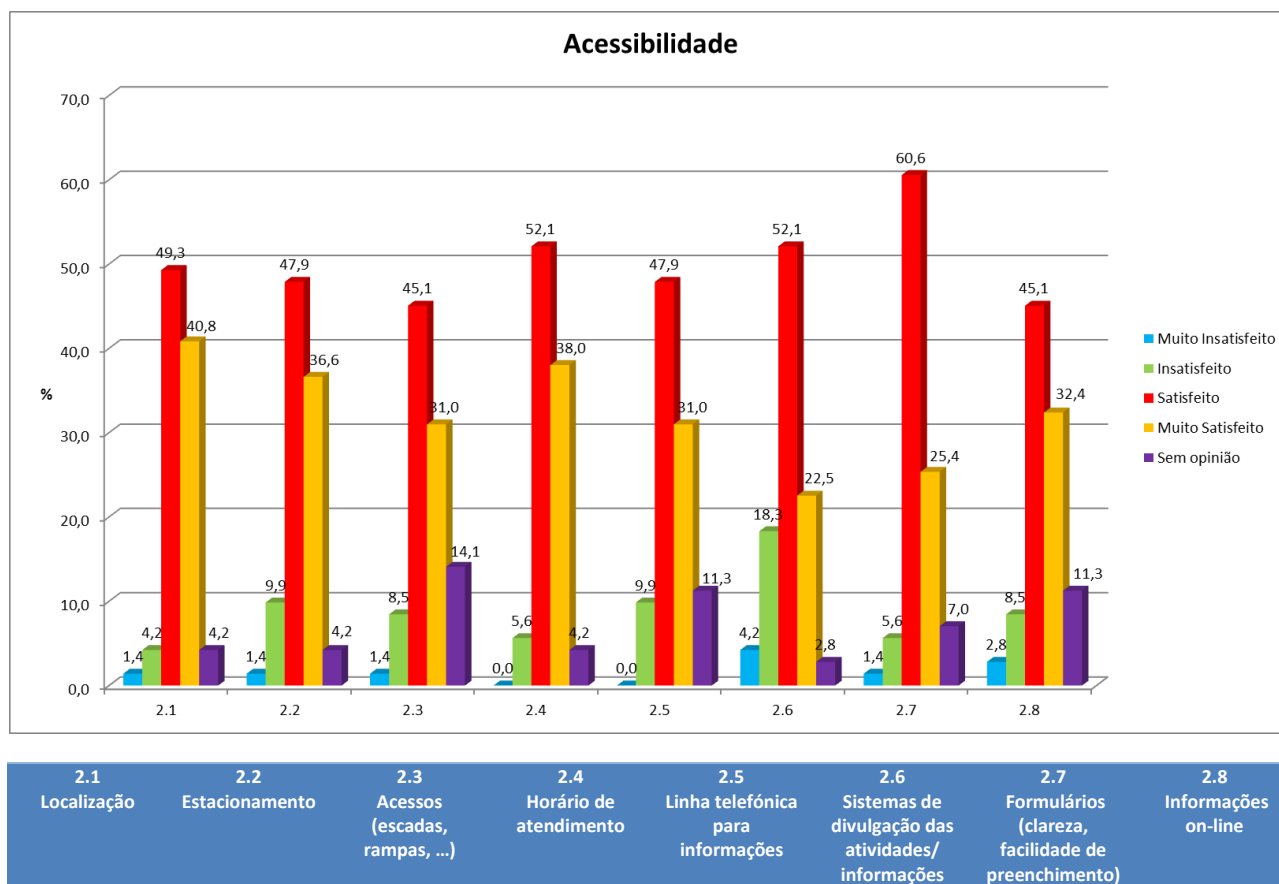
Total de questionários enviados:	267
Total de questionários respondidos:	71
Percentagem de respondentes:	26,6%

1. Satisfação com a imagem global da organização

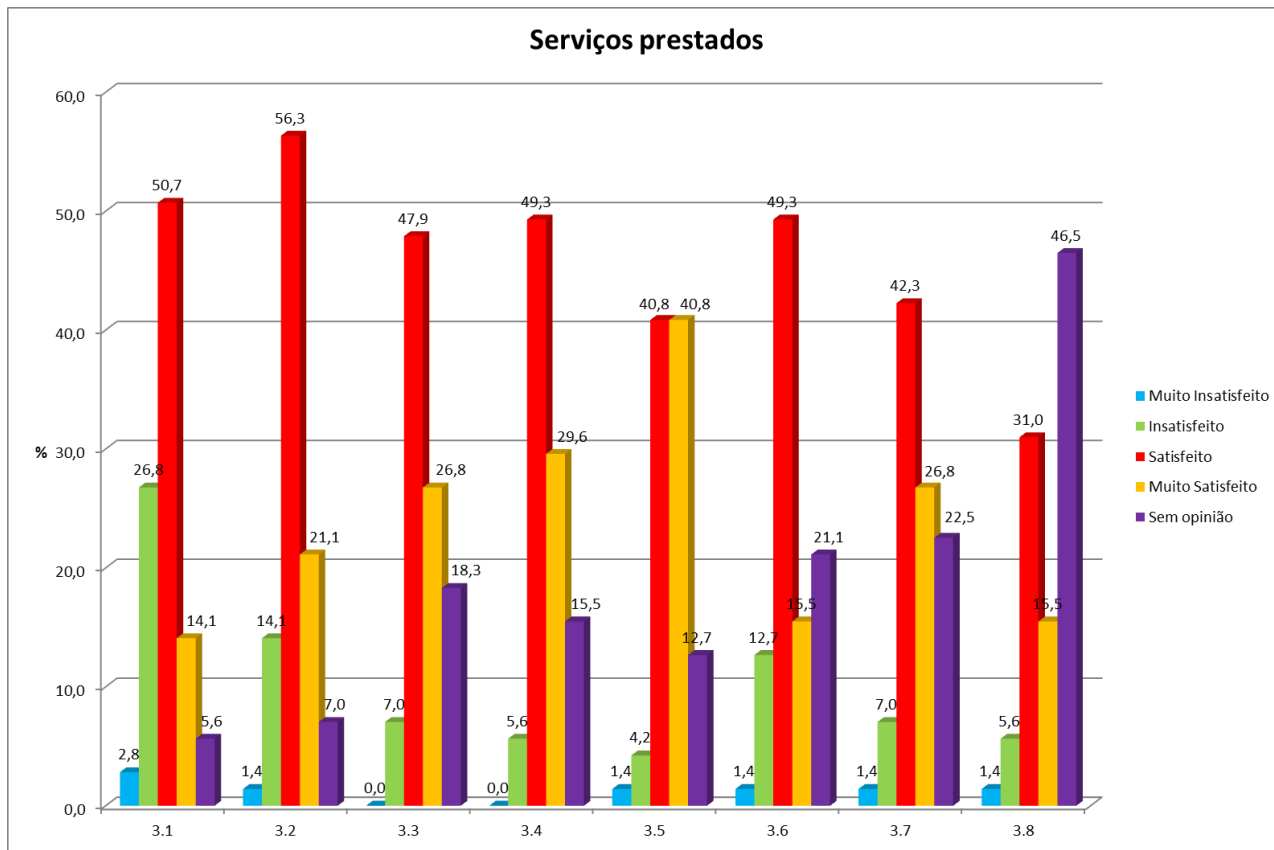


1.1 Desempenho da organização	1.2 Nível de confiança na organização e seus serviços	1.3 Reputação da organização na sociedade	1.4 Cortesia dos colaboradores que lidam com os clientes no local de atendimento ao público	1.5 Cortesia dos colaboradores que atendem por telefone os clientes	1.6 Transparência 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



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