

Curso Piloto
"O Atendimento nas Lojas do Cidadão"
06/05/2008 – 27/06/2008

Avaliação da Formação

É importante para a AMA e, especificamente para toda a Equipa que concebeu e preparou esta Acção de Formação que agora terminou, conhecer a sua opinião geral sobre a mesma

As respostas ao questionário são individuais e confidenciais e a sua eficácia depende da sua sinceridade.

Assim, agradecendo desde já a sua colaboração, solicita-se que preencha o questionário, assinalando a sua opinião com um X às questões de resposta múltipla e respondendo de uma forma clara e concisa às perguntas abertas.

I. Metodologia de Formação

1. Qual a sua opinião sobre a nova metodologia de formação (e-Learning)?

- ☐ Muito Boa
- ☐ Boa
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

2. Como acha que foi a sua adaptação a esta metodologia?

- ☐ Muito Fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Com algumas dificuldades
- ☐ Difícil

3. Enumere, por ordem crescente, as três vantagens do e-Learning que considera mais relevantes?

- a) Flexibilidade Espacial (formação em qualquer lugar) _____
- b) Flexibilidade Temporal (formação a qualquer hora) _____
- c) Formação ao próprio ritmo _____
- d) Aprendizagem individualizada _____
- e) Grupos mistos de formação (de diferentes experiências profissionais; de diferentes locais) _____
- f) Acompanhamento personalizado da Tutoria _____
- g) Materiais Pedagógicos Interactivos _____
- h) Desenvolvimento das competências informáticas _____
- i) _____

4. Enumere, também por ordem crescente, as três características do e-Learning/do curso que lhe foram mais difíceis de adaptar e/ou ultrapassar?

- a) Necessidade de auto-disciplina _____
- b) Necessidade de auto-motivação _____
- c) Carga horária de formação _____
- d) Gestão do tempo _____
- e) Plataforma online de aprendizagem _____
- f) Actividades Pedagógicas _____
- g) Comunicação à distância / Participação nos Fóruns _____
- h) Participação nas Sessões Síncronas _____
- i) _____

Justifique as opções escolhidas:

II. Temática do Curso

1. Como classifica a pertinência global das temáticas do Curso?

- ☐ Muito Importante
- ☐ Importante
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

2. Classifique, por ordem de importância/pertinência, os temas abordados no Curso.

- a) As minhas expectativas e expectativas do cidadão _____
- b) A cultura da Loja do Cidadão _____
- c) As responsabilidades do Atendedor no atendimento ao cidadão _____
- d) Técnicas de acolhimento que causam um impacto positivo _____
- e) Técnicas de atendimento para cada momento da interacção _____
- f) Técnicas de atendimento para cada momento da interacção _____

- g) Técnicas de comunicação para cada momento da interacção _____
- h) Técnicas de interacção para cada perfil de cidadão _____
- i) Gestão de situações difíceis _____
- j) Visão, Missão e Valores das Lojas do Cidadão _____
- k) Normas de Conduta das Lojas do Cidadão _____
- l) A Equipa "Lojas do Cidadão" e seus Compromissos _____

3. Os objectivos do Curso foram atingidos? Considera que o mesmo foi oportuno e vai-lhe ser útil na sua actividade profissional?

☐ Sim

☐ Não

Se a sua resposta foi "Não", explique-nos porquê?

III. Recursos Pedagógicos

1. Como classifica o Manual Pedagógico do Curso?

☐ Muito Adequado

☐ Adequado

☐ Pouco Adequado

☐ Nada Adequado

2. Como classifica os vários Cenários de Atendimento disponibilizados ao longo do Curso?

☐ Muito Adequados

☐ Adequados

☐ Pouco Adequados

☐ Nada Adequados

3. Indique os três cenários que considerou mais pertinentes?

- ☐ Cenário de Atendimento "A Abertura das lojas do Cidadão"
- ☐ Cenário de Atendimento "O Primeiro Contacto"
- ☐ Cenário de Atendimento "Mudança de Turno"
- ☐ Cenário de Atendimento "Desconfiança"
- ☐ Cenário de Atendimento "Reclamação"
- ☐ Cenário de Atendimento "Atendimento de Excelência"

4. Partilhe a sua opinião sobre a utilização do Manual Pedagógico e dos Cenários de Atendimento no Curso. É da opinião que se deve manter todos estes materiais pedagógicos no Curso? Apenas o Manual? Apenas os cenários? Ou uma solução intermédia com alguns cenários e com algumas unidades do Manual? Quais?

5. As Sessões Síncronas realizadas no âmbito do módulo foram (apenas responde quem teve oportunidade de participar):

- ☐ Muito Úteis
- ☐ Úteis
- ☐ Pouco úteis
- ☐ Dispensáveis

6. Considera que o número de trabalhos/exercícios foi:

- ☐ Muito Adequado
- ☐ Adequado
- ☐ Pouco Adequado
- ☐ Nada Adequado

IV. Participação

1. O seu nível de participação no Curso foi:

- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

2. A partilha de ideias que promoveu no Curso foi:

- ☐ Bastante significativa
- ☐ Significativa
- ☐ Pouco significativa
- ☐ Nada significativa

3. A sua motivação ao longo deste Curso foi:

- ☐ Crescente
- ☐ Decrescente
- ☐ Constante (positiva)
- ☐ Constante (negativa)

4. O relacionamento com os colegas, tutores e animadores foi:

- ☐ Muito próximo
- ☐ Próximo
- ☐ Suficiente
- ☐ Distante

V. Tutoria

1. Globalmente, como classifica o trabalho das Tutoras neste Curso?

- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

2. Considera que o empenho/rapidez da resposta às dúvidas sobre as temáticas colocadas neste Curso foi:

- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

3. Como classifica o acompanhamento/dinamização dos Animadores neste Curso?

- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

VI. Coordenação e Avaliação Global

1. Globalmente, como classifica o trabalho das Tutoras neste Curso?

- ☐ Muito Bom
- ☐ Bom
- ☐ Suficiente
- ☐ Insuficiente

2. Como classifica a duração do Curso?

- ☐ Muito Adequada
- ☐ Adequada
- ☐ Pouco Adequada
- ☐ Nada Adequada

3 - Como avalia globalmente o Curso? Identifique três pontos fortes e três pontos a melhorar do mesmo.

4 - Outras observações/sugestões:

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!