Curso O Atendimento nas Lojas do Cidadão : Curso Piloto

Duração: 50 h

Início: 06-05-2008 | Fim: 27-06-2008

Inquérito de Expectativas

Respostas

Curso "O Atendimento nas Lojas do Cidadão"

É importante para a AMA e, especificamente para toda a Equipa que concebeu e preparou esta Acção de Formação que agora vai iniciar, conhecer as suas expectativas 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 descrevendo de uma forma clara e concisa às perguntas abertas.

1. Qual a sua motivação para a frequência desta formação?

Opção	N.º Respostas
Motivado	5 *(35,71%)*
Muito Motivado	9 *(64,29%)*

2. Quais são, para si, os elementos de formação que considera mais importantes num curso de formação? (assinale os três elementos mais importantes)

Opção	N.º Respostas
Avaliação do Curso	1 *(7,14%)*
Recursos Pedagógicos do Curso	7 *(50,00%)*
Componente técnica do Curso	5 *(35,71%)*
Metodologia Pedagógica	6 *(42,86%)*
Coesão e partilha dos colegas do Curso	6 *(42,86%)*
Organização e Coordenação do Curso	5 *(35,71%)*
Tutoria do Curso	1 *(7,14%)*
Componente prática do Curso	12 *(85,71%)*

3. Qual o seu grau de interesse dos temas constantes no programa do curso?

3.1 – Tema(s) do Módulo 1

Opção	N.º Respostas
Muito interessante	4 *(28,57%)*

Interessante	10 *(71,43%)*

3.2 – Tema(s) do Módulo 2

Opção	N.º Respostas
Muito Interessante	9 *(64,29%)*
Interessante	5 *(35,71%)*

3.3 – Tema(s) do Módulo 3

Opção	N.º Respostas
Muito interessante	10 *(71,43%)*
Interessante	4 *(28,57%)*

3.4 – Tendo em conta o âmbito comportamental deste curso, acha que poderá ganhar motivação para melhorar alguns dos seus comportamentos/atitudes?

Opção	N.º Respostas
Motivação média	10 *(71,43%)*
Muito motivação	4 *(28,57%)*

4. Quais as suas expectativas relativamente à frequência de um Curso de Formação via e-Learning?

Opção	N.º Respostas
Expectante	2 *(14,29%)*
Muito expectante	12 *(85,71%)*

5. Já frequentou, ou frequenta, algum curso com esta metodologia de formação?

Opção	N.º Respostas
Não	10 *(71,43%)*
Sim	4 *(28,57%)*

6. Se respondeu afirmativamente à questão anterior, diga-nos em que área?
E como recorda essa experiência? Que elementos salienta como mais positivos e menos positivos?

Respostas dadas

Técnica Tributária.
Foi uma boa experiência, tendo como aspecto positivo a facilidade de utilização.

a área da seg-social, foi positivo por foi uma experiência nova, estudava ao meu ritmo, menos positivo ter que ser feito no computador da seg-social aspecto que já foi rectificado

fiscal

NA AREA FISCAL

FOI UMA EXPEERIENCIA MUITO CURTA SEM GRANDES CONCLUSÕES, MAS PARECE ME SER INTERESSANTE NOMEADAMENTE NA GESTÃO DO TEMPO

Frequentei 2 cursos desta metodologia naárea de desemprego e doença da Segurança Social,e foi muita agradável e positiva pois ajudou a fixar os conteudos

7. Como se posiciona relativamente às novas tecnologias de informação?

7.1 – Avalie a sua familiaridade com a utilização do computador na óptica do utilizador (utilização do MS Word; MS PPT; MS Excell)

Opção	N.º Respostas
Familiar	10 *(71,43%)*
Muito familiar	3 *(21,43%)*
Pouco familiar	1 *(7,14%)*

7.2 – Classifique os seus conhecimentos ao nível da utilização da internet e funcionalidades associadas?

Opção	N.º Respostas
Muitos conhecimentos	2 *(14,29%)*
Conhecimentos médios	8 *(57,14%)*
Poucos conhecimentos	4 *(28,57%)*

8. Que competências espera adquirir e/ou reforçar com o presente Curso de Formação?

Que assuntos considera serem mais pertinentes serem abordados na formação tendo em conta a temática do curso – O Atendimento nas Lojas do Cidadão?

Respostas dadas

Melhoria na compreensão das atitudes dos utentes, considerando o assunto mais pertinente a gestão de conflitos

-Gestão de conflitos.
_Gestão do tempo.

Considero que o tema do Atendimento ao Cidadão é o tema chave deste curso, pois o objectivo principal das Lojas do Cidadão é sem dúvidas a melhoria das condições de atendimento, garantindo a satisfação dos utentes sem descurar o bom ambiente de trabalho.

Postura comportamental quer na perspectiva individual quer a nível de gestão de conflitos perante o utente. Melhoria do atendimento face ao tempo de espera e face aos conteúdos temáticos.

Sem duvida que pretendo com esta formação conseguir uma melhor imagem no atendimento, mas questiono por vezes qual será essa imagem, e qual a melhor forma a aplicá-la, e como cada caso é um caso....
Não tenho dúvidas que com a ajuda dos formadores e formandos sairei mais rica desta formação!

penso que o curso me dará reforçar e adquirir um melhor conhecimento para o futuro a nivel de atendimento e de melhor comportamento entre clefias e colegas

. Gestão de conflitos quer a nivel de contruintes, clientes quer a nivel colegas na relação laboral.
Espero identificar comportamentos menos correctos, que eventualmente possa ter posto em prática. Espero aprender mais sobre os procedimentos correctos a ter, bem como os comportamentos mais assertivos a praticar. Espero e gostaria de reforçar, desenvolver e aperfeiçoar as competências que já possuo, tanto técnicas, como pessoais e sociais. Considero que a conduta é o assunto mais importante e pertinente a ser abordado neste curso, pq se a conduta não fôr a mais adequada, o atendimento não é bem feito, logo não há satisfação do cidadão, nem é um atendimento de exelência, como se pretende que seja.
O tema comportamental relacionado com a gestão de tempo e gestão de conflitos.
Melhoria de gestao em caso de confito Toda a tematica de inovação no atendimento, Bem como a partilha de situações.
MAIOR AGILIDADE E ALGUM FEEDBACK EM TERMOS DE ATENDIMENTO
gestao de conflitos e novas formas de abordagem ao utente; gestao de informação e do tempo de atendimento.
O fair-play necessário para saber gerir o atendimento do cliente,nomeadamente postura a forma de abordagem
Pretendo melhorar a minha forma de lidar com situações de conflito, bem como aperfeiçoar o meu modo de atender ao público na LC.