

(o inquérito apresenta-se em formato digital, disponibilizado por email e, simultaneamente, na plataforma blackboard learn:)

INQUÉRITO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS EXTERNOS

Objectivo(s):

- Apurar o nível de satisfação dos parceiros externos que interagem com as mais diversas dimensões do ISCE (cooperação de estágios, empresas, escolas, instituições de apoio social, ...);
- Integrar os resultados obtidos em práticas de melhoria contínua nas relações de parceria que potenciam o impacto externo das intervenções formativas, pedagógicas e de investigação do ISCE;
- Reforçar as dinâmicas inerentes à solidificação da Política de Qualidade dos ISCE

Metodologia:

O Inquérito à Avaliação da Satisfação dos Parceiros Externos do ISCE foi elaborado de modo a permitir avaliar não só o grau de satisfação dos nossos parceiros, como também, a actualização do conhecimento da organização representada.

Assim,

1. Identificação

2. Avaliação Global

Neste ponto 2 os interlocutores dos parceiros externos avaliam globalmente o ISCE relativamente a 5 itens:

- Desempenho da organização
- Cortesia dos colaboradores
- Flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações
- Capacidade de resposta
- Capacidade de resolução de problemas

3. Serviço a que se dirigiu

Neste ponto pretende-se saber _ **com que serviço, unidade, responsável**, (...) foi estabelecida relação de parceria e subsequentemente o atendimento pelos serviços/interlocutores do ISCE.

- Serviços Académicos
- Diretor de Departamento
- Coordenador de Curso
- Gabinete de Coordenação do B-Learning
- Gabinete de Avaliação e Promoção da Qualidade
- Gabinete de Relações Internacionais
- ISCE.VIDA.ACTIVA
- Docente(s)
- Departamento de Marketing e Comunicação
- Biblioteca
- Gabinete de Apoio à Presidência

4. Atendimento e Serviços prestados

Neste ponto os interlocutores dos parceiros externos avaliam o “*serviço, unidade, responsável*” com o qual foram estabelecidas as relações de parceria relativamente a 6 itens:

- Atendimento telefónico/email
- Disponibilidade e cordialidade no atendimento
- Clareza na informação prestada
- Eficiência na resolução de problemas
- Tempo de resposta às solicitações
- Satisfação com os serviços prestados

Os itens 2., 3., 4., são avaliados numa escala de 1 a 4 do seguinte modo:

- 1 – Insuficiente
- 2 – Suficiente
- 3 – Bom
- 4 – Excelente

Os campos não preenchidos no inquérito serão registados com “nd” e não são considerados para os cálculos efectuados.

5. Comentários e Sugestões

Espaço livre que permite registar os comentários e sugestões dos interlocutores dos parceiros externos auscultados nesta avaliação.