EPM
ESCOLA PROFISSIONAL METROPOLITANA

RELATÓRIO

Análise dos inquéritos de satisfação realizados aos *stakeholders*

2021-2022

Julho de 2022

Índice

Introdução.....3

Metodologia 3

Alunos 4

Ex-alunos 8

Encarregados de educação 12

Docentes 16

Pessoal não docente 19

Empregadores de diplomados - Instituições Nacionais e Internacionais …..…….23

Técnicos do Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) e de outros serviços técnico-pedagógicos 26

Conclusão 28

Introdução

No âmbito do sistema EQAVET (Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissional), foram realizados inquéritos de satisfação aos *stakeholders*, nomeadamente aos alunos, ex-alunos, encarregados de educação, docentes, pessoal não docente, empregadores de diplomados e técnicos do SPO e de outros serviços técnico-pedagógicos. Este relatório tem como objetivo fazer uma reflexão que permita sintetizar e analisar os principais resultados destes inquéritos com o intuito de se implementarem, posteriormente, as melhorias necessárias.

Assim, no âmbito da qualidade educativa, deve ser feita anualmente uma investigação sobre a eficácia e as melhorias da Escola na medida em que estas dão uma grande importância ao clima organizacional e o projeto educativo, uma vez que estas nos demonstram o modo como a cultura organizacional é percepcionada por todos aqueles que intervêm com a organização. Logicamente que tudo isto implica consenso tendo em conta dimensões intelectuais, afetivas e sociais.

Muitas vezes a questão da qualidade pode tendencialmente ser vista de forma muito redutora, quando mede a qualidade da Escola apenas mediante indicadores de eficácia, reduzindo-a à prossecução de apenas esses objetivos, na nossa visão deve medir sem dúvida a eficácia, mas não limitá-la ao âmbito restrito do rendimento dos alunos. Importa referir que deve mais do que isso, assim, para além dos indicadores de eficácia tivemos também em conta as relações humanas e o bom clima de trabalho.

Metodologia

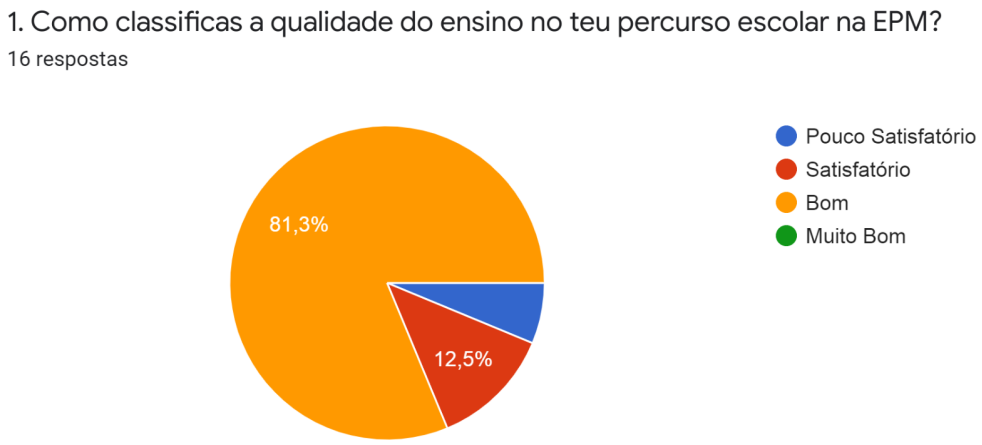
Todos os *stakeholders* responderam a um inquérito online gerado através da aplicação Google Forms. Para cada questão, as opções de resposta foram as seguintes: “Muito Bom”, “Bom”, “Satisfatório” e “Pouco satisfatório”. No final, existiu uma pergunta de resposta aberta, onde os *stakeholders* tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião relativamente a parâmetros não avaliados anteriormente e/ou fazer sugestões de melhoria. Estas reflexões permitem sobretudo fazer uma espécie de reflexão integrada de pontos a considerar para que a equipe que integra o EQAVET consiga, desta forma, colocar-se no papel do «outro» e compreender as diferentes vertentes e perspectivas para poder analisar as respostas bem como os pontos de vista e, desta forma tentar aferir tendo em conta cada universo e os pontos chave a melhorar bem como os aspetos sociais, emocionais e culturais expressões nas respostas.

A Satisfação global é a soma das percentagens “Bom” e “Muito Bom”.

Alunos

Após análise dos inquéritos de satisfação realizados aos alunos, concluímos tendo em conta os parâmetros usados, que todos os alunos consideram a qualidade do ensino na EPM muito positiva, sendo que 81,3 % a consideram boa. Cerca de 12,5% a consideram satisfatória A satisfação global neste parâmetro é de 81,3%, sendo superior a todos os outros.

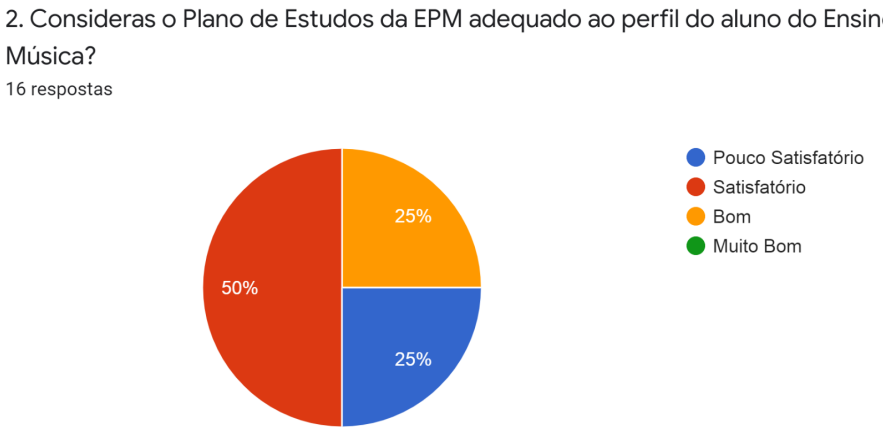
Estas percentagens refletem de uma forma generalista a satisfação global dos alunos com a qualidade do ensino ministrado.



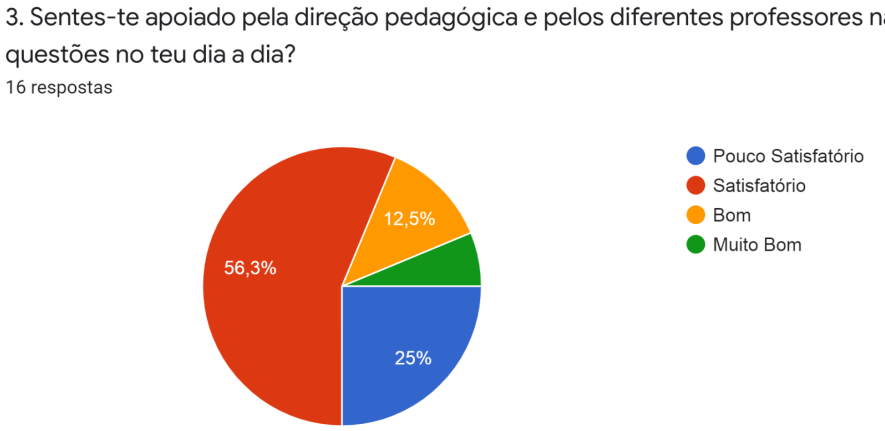
Relativamente à adequação do plano de estudos ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música, constata-se que cerca de 50% o consideraram satisfatório. 25% consideraram o plano bom 25%. A satisfação global neste parâmetro é de 25%.

Aqui importa referir que a Escola tenta atualizar algumas áreas com as atualizações feitas aos currículos e conteúdos de algumas disciplinas, mas tem conseguido colmatar algumas necessidades com a criação de disciplinas opcionais, como coro e

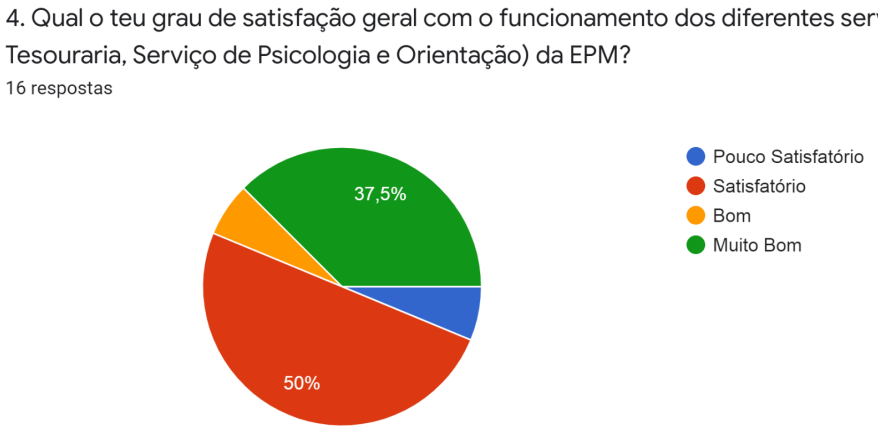
instrumentos de tecla, assim como outras na áreas das tecnologias que serão implementadas.



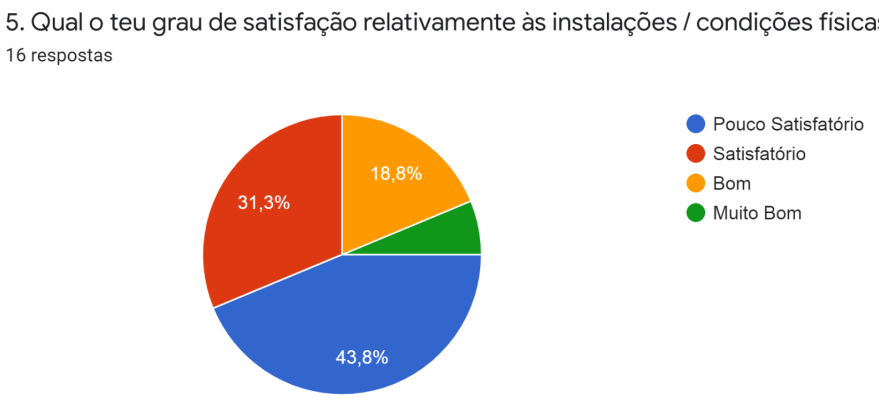
De um modo geral todos os alunos se sentem apoiados pela direção pedagógica e pelos professores da EPM na resolução de questões do quotidiano, sendo que 12,5% consideram esse apoio bom e 56,3% muito bom. A satisfação global neste parâmetro é de 25%, embora hoje existam canais de comunicação formal para a resolução de diários e ainda existe alguma resistência a formalizar a comunicação através dos meios tecnológicos existentes. Se os meios forem atempadamente utilizados, o apoio será maior e mais célere.



O grau de satisfação relativamente aos diferentes serviços (secretaria, tesouraria, serviço de psicologia e orientação) é bastante positivo, sendo que 50%, é satisfatório 37,5% muito bom, ou seja, a satisfação global neste parâmetro aproxima-se dos 40%, o que pode fazer deduzir que na verdade a comunicação pode e deve ser melhorada.



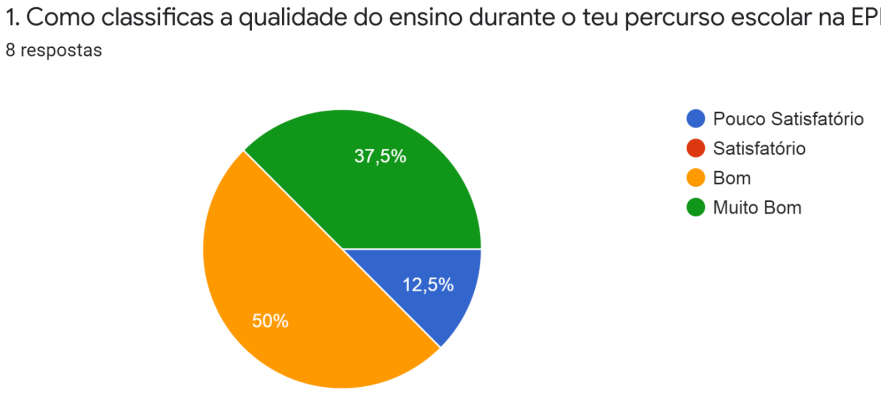
Contudo, o grau de satisfação relativamente às instalações e condições físicas da escola é um pouco inferior, havendo 43,8% dos alunos que as consideram pouco satisfatórias. No entanto, 18,8% considera-as boas e 31,3%. A satisfação global neste parâmetro é de 30%. É importante salientar que este aspeto é de difícil resolução e não depende da atuação direta da direção pedagógica. Não obstante, a mesma reforça a importância da melhoria das instalações junto dos órgãos competentes, embora saibamos o ponto que se encontra consciencializado que necessita melhorar, mas será sempre progressivo, uma vez que envolve recursos externos.



As sugestões apresentadas no final do inquérito estão, maioritariamente, relacionadas com a melhoria das instalações, nomeadamente um espaço próprio para refeições e a necessidade de uma melhoria significativa nas instalações sanitárias, bem como a sua higienização permanente, não é que não exista ou que seja deficitária, mas devia ser reformulada para poder dar cobertura às três Escolas e uma Orquestra existentes e a funcionar diariamente no mesmo espaço, onde em diversos momentos conjugam horários em simultâneo.

Ex-alunos

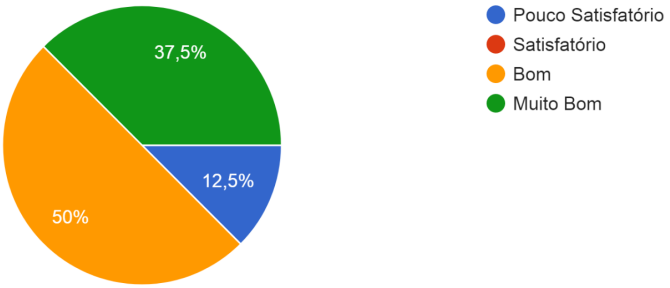
Após análise dos inquéritos de satisfação realizados aos ex-alunos, concluímos que todos os alunos consideram que o ensino na EPM tem bastante qualidade, uma vez que 50% o consideram bom e 37,5% muito bom, sendo assim a satisfação global neste parâmetro é de cerca 87,5%. Aqui pode denotar-se uma classificação à excelência do ensino que é prestado tendo por base as matrizes da tutela e a experiência já em outras Instituições de Ensino.



Relativamente à adequação do plano de estudos ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música, todos o consideraram bastante adequado, sendo que 50% o consideraram bom e 37,5% muito bom. A satisfação global neste parâmetro ronda também os 87,5%, o que implica ainda uma melhoria, embora seja reconhecida a qualidade do trabalho que é executado diariamente.

2. Consideras o Plano de Estudos da EPM adequado ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música?

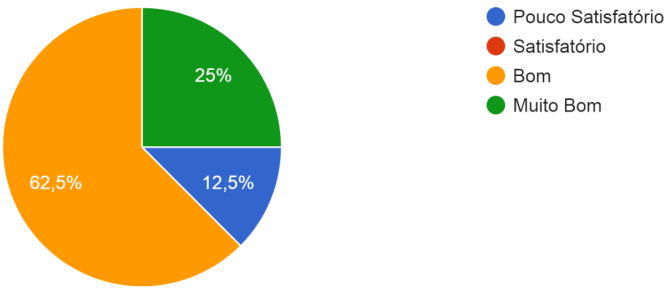
8 respostas



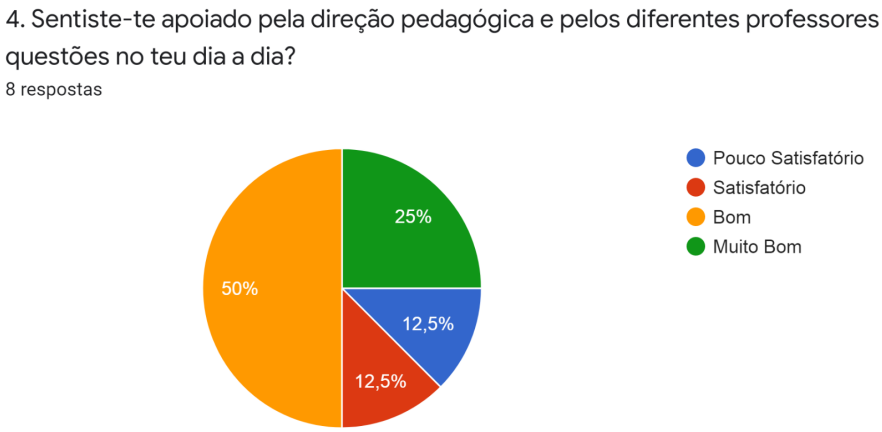
O grau de satisfação global relativamente ao curso profissional na EPM é muito bom, ou seja, é de 87,5%, havendo apenas 12,5% que o considera pouco satisfatório. No entanto, não pode deixar de ser mencionado que os programas tutelares por vezes, ficam algum tempo sem atualização, no entanto cumpre os requisitos exigidos pela tutela, embora alguns alunos sintam necessidades diferentes porque as suas dificuldades ou até mesmo os seus interesses são diferentes, estamos a trabalhar num universo que é bastante heterogêneo e eclético e, cujos objetivos futuros por vezes são distintos.

3. Qual o teu grau de satisfação relativamente ao teu Curso Profissional na EPM?

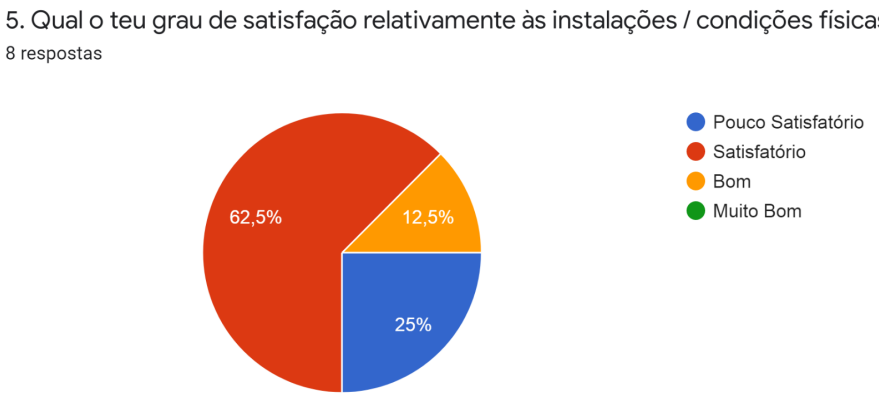
8 respostas



Todos os alunos se sentiram apoiados pela direção pedagógica e pelos professores da EPM na resolução de questões do quotidiano, sendo que 50% consideram esse apoio bom e 25% muito bom. A satisfação global neste parâmetro é de 87,5%, o que denota a atenção individual dada a cada aluno. Por vezes, as necessidades são diferentes e os problemas também, mas é necessário estar disponível para escutar e tentar chegar às necessidades de todos, mesmo que por vezes, estas sejam individuais.



O grau de satisfação relativamente às instalações e condições físicas da escola é novamente o aspeto mais criticado, havendo 25% dos ex-alunos que as consideram pouco satisfatórias. A satisfação global neste parâmetro é de cerca 75%. Este aspeto é ponto de reflexão, por todos os envolvidos, sobretudo a parte que se dedica à gestão da Escola e do espaço, e tem sido feito um esforço para melhorar o espaço existente.



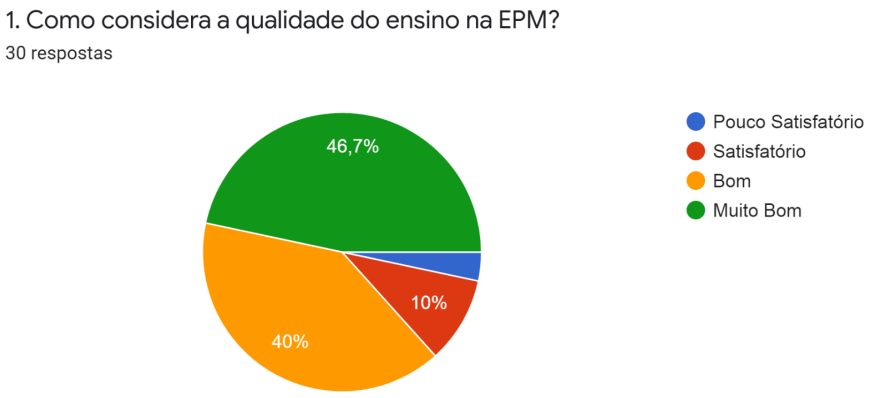
No final, os alunos elogiaram o ensino na EPM, afirmando que os prepara adequadamente para a vida de músico profissional e de solista, e destacaram a importância da parceria com a Orquestra Metropolitana de Lisboa, que lhes proporcionou contactar diretamente com músicos profissionais. No entanto, nos últimos tempos têm sido estabelecidas mais parcerias com outros stakeholders com o objetivo de criar novas experiências que sejam enriquecedoras no processo de aprendizagem de cada um.

Estas experiências com novos parceiros permitem novas abordagens e proporcionam novidades em termos artísticos que são muito estimulantes para os alunos.

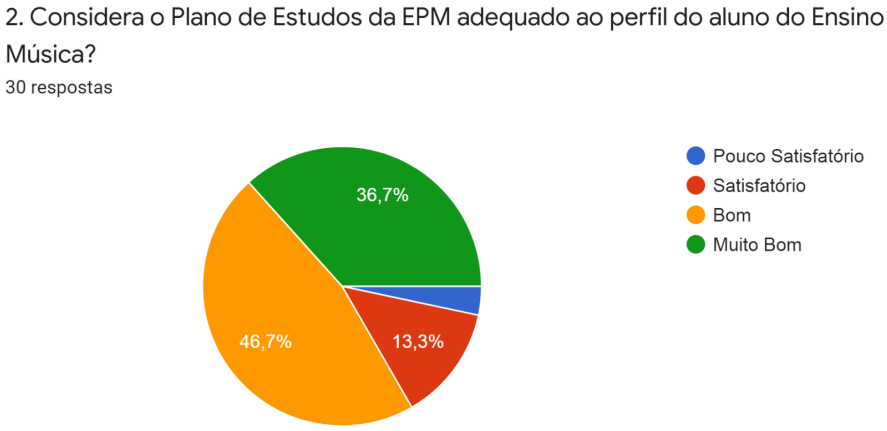
Encarregados de Educação

Após análise dos inquéritos de satisfação realizados aos encarregados de educação, concluímos que todos consideram que o ensino na EPM tem bastante qualidade, uma vez que 46,7% o consideram muito bom e 40% bom, sendo assim a satisfação global neste parâmetro de 86,7%, havendo apenas 10% que o consideram satisfatório.

Esta perspetiva dá-nos uma noção real da forma como é encarada a qualidade do projeto, no sentido em que existe neste universo uma grande multiplicidade de opiniões, mas que no final convergem e consideram a qualidade do ensino muito próxima dos níveis de excelência.



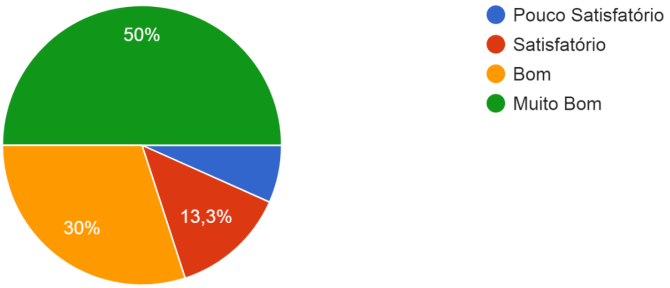
Relativamente à adequação do plano de estudos ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música, a grande maioria considera-o bastante adequado, sendo que 46,7% o consideram bom e 36,7% muito bom. Apenas 13,3% o consideram satisfatório. A satisfação global neste parâmetro é também de 96,7%. Este critério oferece uma perspetiva daquilo em que junta a componente do ensino artístico com a preparação para a execução de uma função na área das artes musicais.



No geral, os encarregados de educação sentem-se apoiados pelos diferentes intervenientes (professores, diretores de turma, diretores pedagógicos) na resolução de várias questões do quotidiano dos seus educandos, sendo a satisfação global neste parâmetro de 83,4%, o que significa que tem sido feito um investimento nos diversos canais e formas de comunicação com o objetivo de existir passagem da mesma sem ser excessiva.

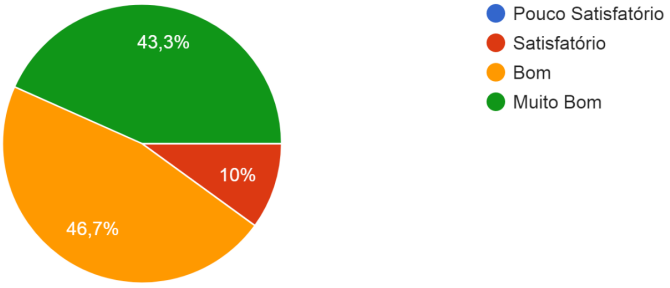
Ainda neste ponto, deve ser referido que por sugestão dos inquéritos do ano anterior, foi aberto um espaço de diálogo e sugestões nas reuniões dos Encarregados de Educação com as Direções e turma, no início de cada período com o objetivo de escutar opiniões e sugestões e, desta forma, conseguir a obtenção de outras perspetivas e necessidades por parte dos alunos e Encarregados de Educação. Logicamente que todas as sugestões são registadas e analisadas como objetivo de ter a real percepção de necessidades e também resoluções mais criativas para alguns dos problemas e situações com que a Escola se vai deparando ao longo do ano.

3. Sentiu-se apoiado pelos diferentes intervenientes (professores, direção de turma, direção pedagógica) na resolução de diferentes questões do dia a dia do seu educando?
30 respostas



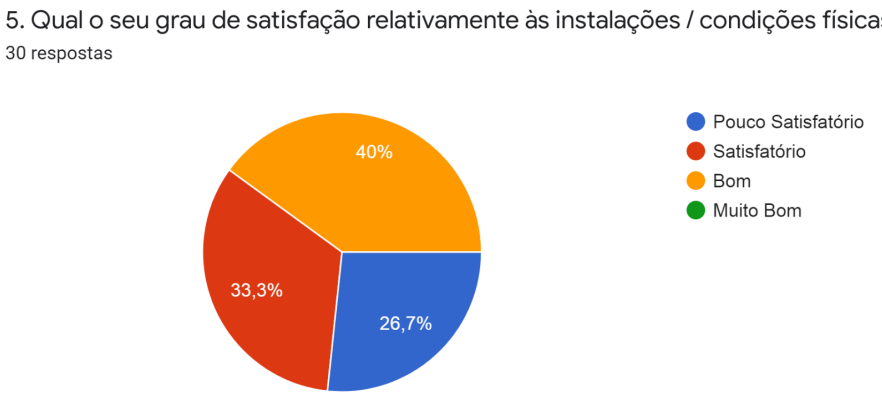
O grau de satisfação relativamente aos diferentes serviços (secretaria, tesouraria, serviço de psicologia e orientação) é bastante positivo, sendo 46,7% bom e 43,3% muito bom, ou seja, a satisfação global neste parâmetro é de 80%, havendo apenas 13,3% que consideram a qualidade destes serviços apenas satisfatória.

4. Qual o seu grau de satisfação geral com o funcionamento dos diferentes serviços (Secretaria, Tesouraria, Serviço de Psicologia e Orientação) da EPM?
30 respostas



A taxa de satisfação global relativamente às instalações e condições físicas da escola continua a ser a mais baixa, havendo 26.7% dos encarregados de educação que as consideram pouco satisfatórias, embora ainda 40% dos Encarregados de Educação considera boa e 33,3% satisfatória. Assim, o nível de satisfação global ronda os 40%. Este aspeto por vezes, tem sido alvo de críticas constantes na pergunta final, onde os encarregados de educação têm sempre liberdade para fazer sugestões e críticas

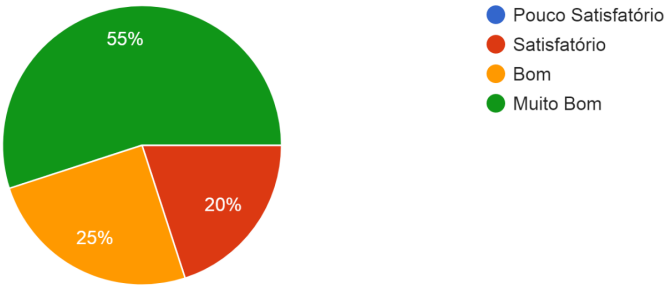
construtivas, para além disso, sugerem também a existência de mais salas de estudo individual, de mais espaço exterior, de uma cantina e de um ginásio e uma melhor climatização das salas de aula.



Docentes

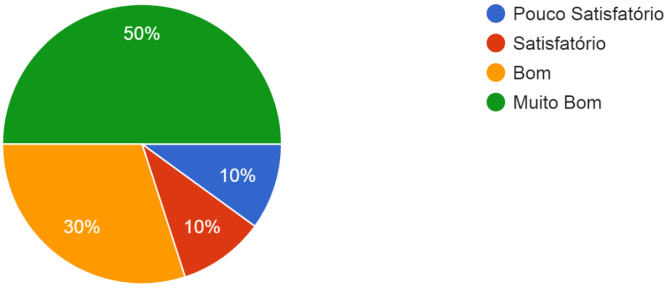
Após análise dos inquéritos de satisfação realizados aos docentes, concluímos que todos consideram a direção pedagógica bastante receptiva às diferentes iniciativas formativas e/ou pedagógicas propostas pelo corpo docente, sendo a satisfação global neste parâmetro aproxima-se dos 80%. Neste ponto, importa ainda referir que existem estruturas intermédias que coordenam diferentes áreas e setores e por vezes, as decisões são tomadas apenas com o conhecimento e sugestão da Direção Pedagógica.

1. Como classificaria a recetividade da direção pedagógica às diferentes iniciativas formativas e/ou pedagógicas propostas pelo corpo docente?
20 respostas



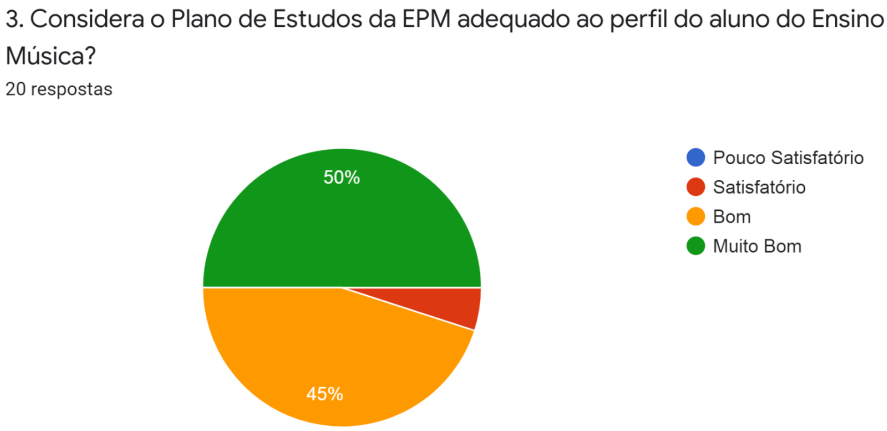
Relativamente ao apoio da direção pedagógica na resolução de questões do dia a dia, os docentes consideram-no bastante positivo, em que 50% considera de muito bom, 30% bom e apenas 10% satisfatório, a taxa global de satisfação é de cerca de 80%, o que implica que a questão da comunicação e os diferentes canais de comunicação devam estar alinhados com o objetivo de a todo o tempo a comunicação seja fluída.

2. Sentiu-se apoiado pela direção pedagógica na resolução de questões do seu dia a dia?
20 respostas

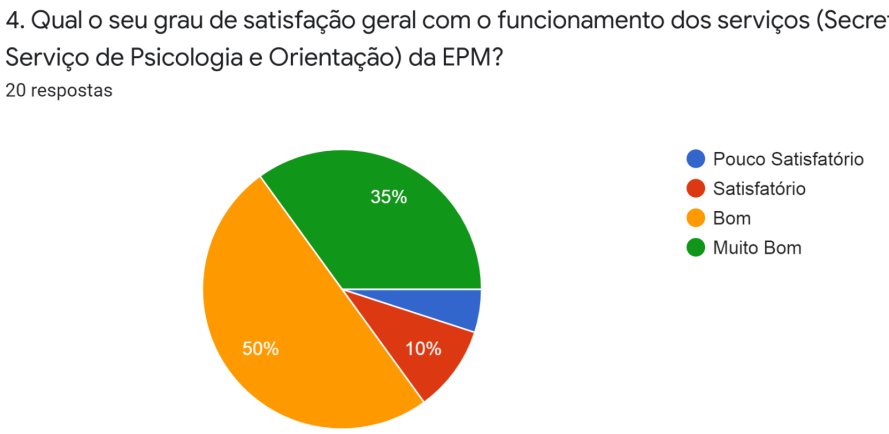


Quanto à adequação do plano de estudos ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música, todos o consideram adequado: 45% consideraram o plano bom e 50% muito bom, sendo a satisfação global neste parâmetro de 95%, o que demonstra existir

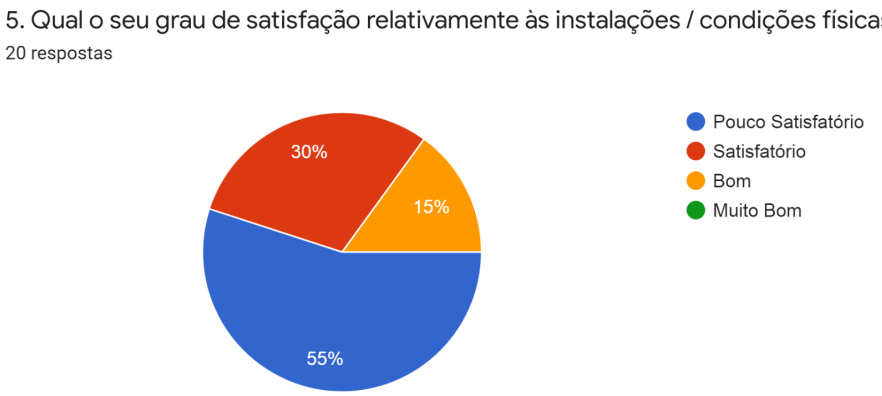
consenso tanto nas áreas e currículos artísticos, assim, nos aspetos de cumprimento de planos curriculares.



O grau de satisfação em relação aos diferentes serviços (secretaria, tesouraria, serviço de psicologia e orientação) é bastante positivo, ou seja, 35% considera muito bem e 50% bom, apenas 10% avalia de satisfatório, a satisfação global neste parâmetro é de 85%.



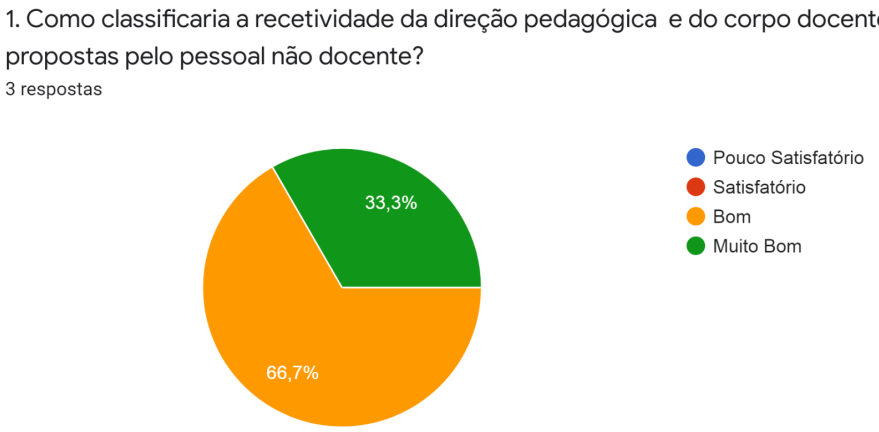
O parâmetro mais negativo continua a ser o grau de satisfação relativamente às instalações e condições físicas da escola, havendo 55% dos docentes que as consideram pouco satisfatórias, embora 30% considere satisfatórias e 15% bom. A satisfação global neste parâmetro é de apenas 30%. Embora este ponto já tenha sido bastante discutido e alvo de críticas, deve ser vincada a sua importância no sentido em que todos estão conscientes de que é um ponto que se for melhorado pode de forma significativa contribuir para um crescente nível de satisfação de todos os stakeholders.



Na pergunta final, os docentes destacaram alguns aspetos a melhorar tais como: melhoria das instalações, a falta de climatização apropriada nas salas de aula, porque a situação geográfica da Escola, embora sendo central e estratégica, situa-se numa zona da cidade onde existe movimentação e circulação de pessoas e veículos a todas as horas, a melhoria dos canais de comunicação, bem como a internet nos módulos colocados no recinto exterior. Além disso, os docentes propõem também uma maior divulgação das atividades desenvolvidas ao longo do ano e um investimento na formação de professores, muito embora todos os docentes acabam por investir na sua própria formação anualmente.

Pessoal Não Docente

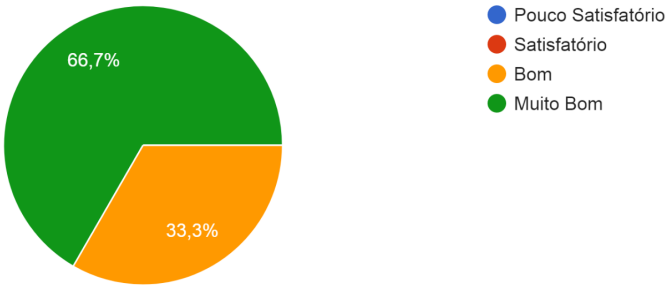
Após análise dos inquéritos de satisfação realizados ao pessoal não docente, concluímos que a maioria considera a direção pedagógica e o corpo docente recetivos às diferentes iniciativas propostas pelos mesmos, sendo que 33,3% considera muito bom e 66,7% bom, assim, a satisfação global neste parâmetro de 100%, o que pressupõe uma abertura e disponibilidade por parte da Direção Pedagógica às diferentes solicitações.



Relativamente à resolução de questões do dia a dia, os mesmos consideram a atuação da direção pedagógica e do corpo docente, na sua generalidade, positiva, sendo a satisfação global deste parâmetro de 100%.

2. Sentiu-se apoiado pela direção pedagógica e pelo corpo docente na resolução de questões do seu dia a dia?

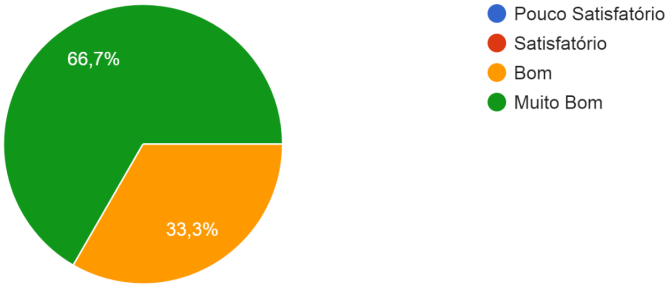
3 respostas



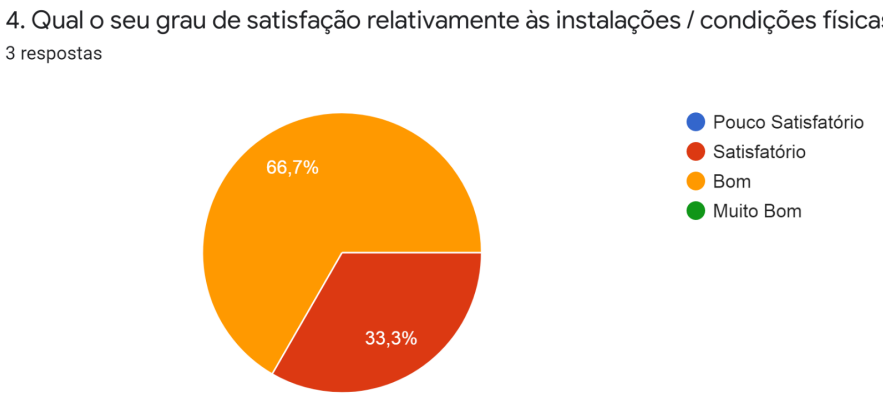
O pessoal não docente está, de uma forma geral, satisfeito com as condições do seu posto de trabalho na EPM, uma vez que 33,3% as considera boas e 66,7% muito boas, sendo a taxa de satisfação global de 100%.

3. Qual o seu grau de satisfação geral com as condições do seu posto de trabalho na EPM?

3 respostas



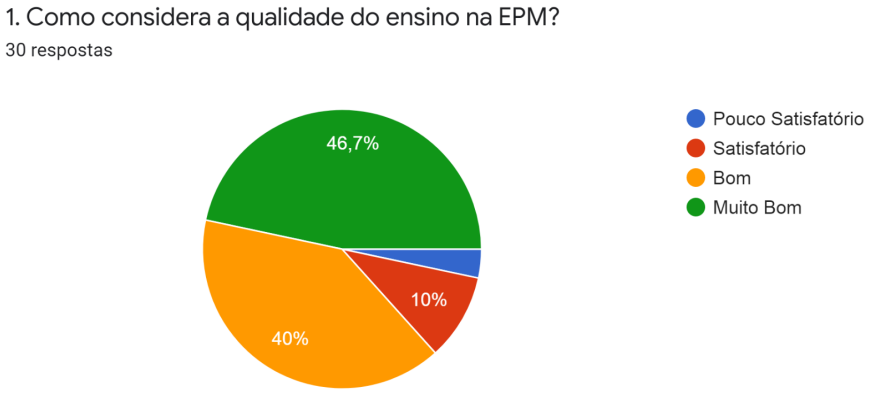
Quanto ao grau de satisfação em relação às instalações e condições físicas da escola, 66,7% do pessoal não docente considera-as boas, mas 33,3% considera satisfatórias, sendo a taxa de satisfação global de cerca de 66,7%.



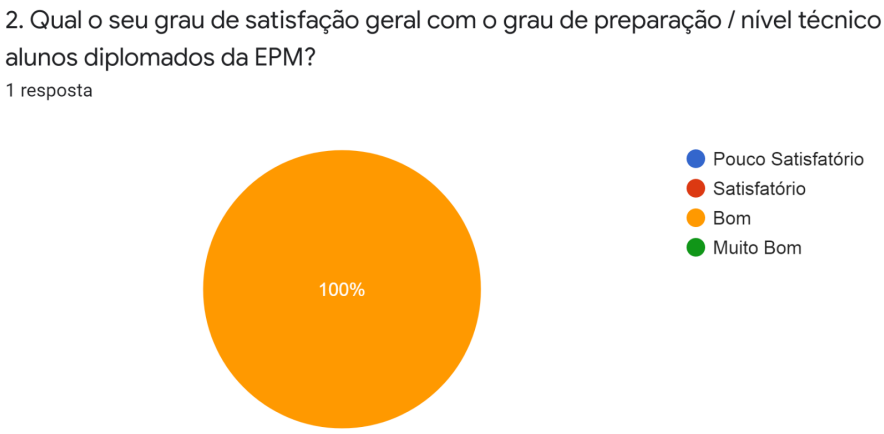
Nos comentários finais, sugeriram sugestões de uma maior comunicação entre todos, com o objetivo de todos estarem devidamente articulados para que em conjunto todos consigam dar o seu contributo para a continuidade de um caminho para a excelência dos serviço que é prestado bem como e uma vez que a escola é um espaço «educador», todos possam dar o seu contributo na formação dos alunos.

Empregadores de Diplomados – Instituições Nacionais e Internacionais

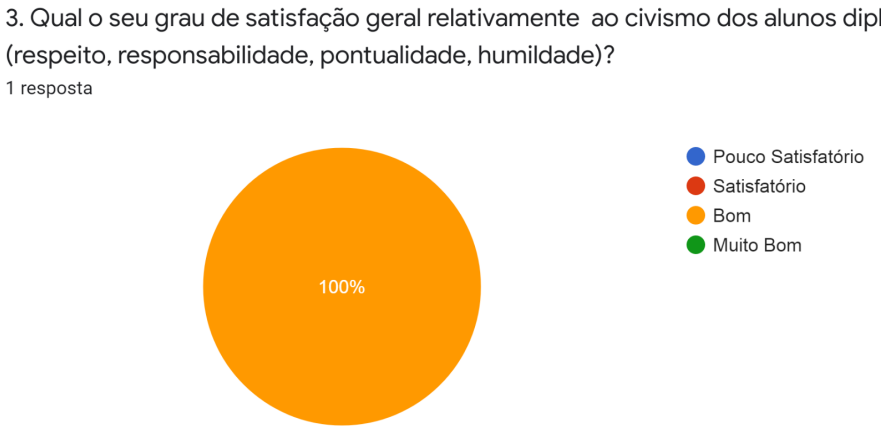
Após análise dos inquéritos de satisfação realizados às instituições empregadoras de diplomados, concluímos que todos os empregadores consideram a qualidade do ensino na EPM bastante boa, onde 46,7% considera muito boa, e 40% boa, sendo a satisfação global neste parâmetro de 86,7%, o que é bastante significativo.



Relativamente à adequação do plano de estudos da EPM ao perfil do aluno do Ensino Profissional de Música e ao seu grau de preparação de um ponto de vista técnico e artístico, existiu unanimidade uma vez que, todos o consideram muito adequado, sendo a satisfação global neste parâmetro de 100%.



Quanto à avaliação do nível de civismo dos alunos diplomados da EPM existiu consensualidade nas resposta e manifestou um grau de satisfação na ordem dos 100% para todos, o que denota também a preocupação ao nível de todos os intervenientes, quer seja dos docentes das áreas artísticas e teóricas a preocupação da educação e preparação para a vida e a formação cívica de todos os alunos.



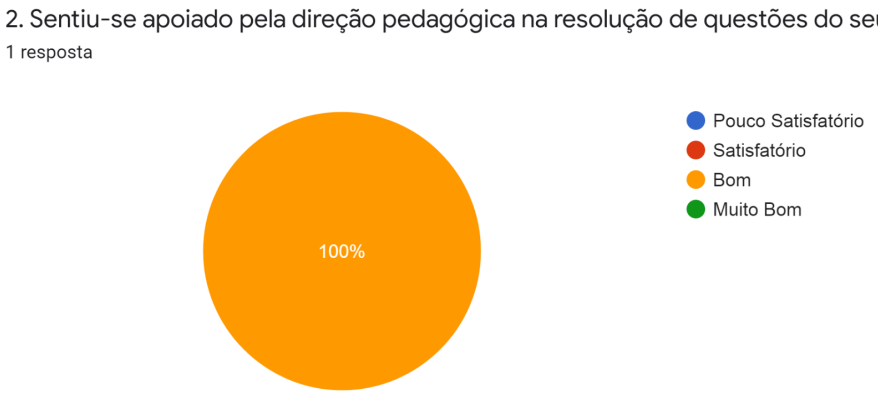
Como podemos ver pela análise destes vários parâmetros, todos os empregadores se encontram bastante satisfeitos com o trabalho realizado na EPM. No final, apenas foi mencionado que seria importante articular melhor as interações entre a instituição de

ensino e as possíveis entidades empregadoras, no que diz respeito a masterclasses e ações de formação e tentar realizar mais concertos em parceria, no sentido de fazer crescer a proximidade e relação.

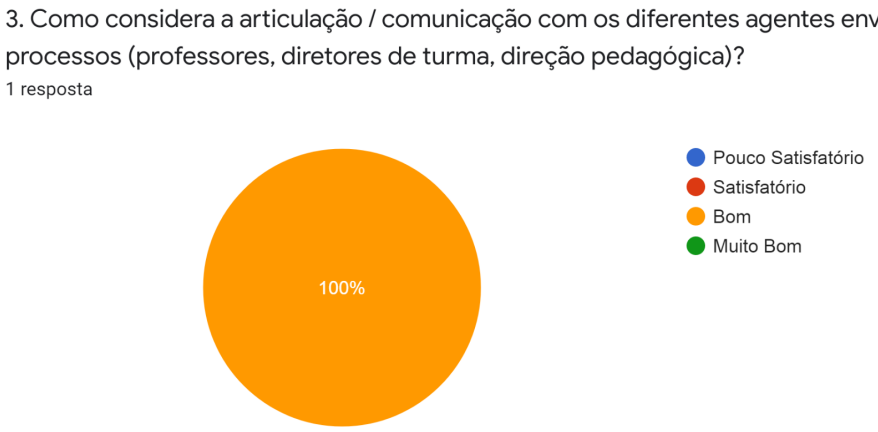
Técnicos do Serviço de Psicologia e Orientação (SPO) e de outros serviços técnico-pedagógicos

Após análise dos inquéritos de satisfação realizados aos técnicos, concluímos que todos consideram a direção pedagógica recetiva às diferentes iniciativas propostas, sendo a satisfação global neste parâmetro de 100%.

Os técnicos sentiram-se igualmente apoiados pela direção pedagógica na resolução de questões do quotidiano, já que a satisfação global neste parâmetro é de 100%.



Relativamente à articulação/comunicação com os diferentes agentes envolvidos nos processos (professores, diretores de turma, direção pedagógica), os técnicos consideram-na boa, sendo a satisfação global neste parâmetro de 100%.



O único parâmetro que é avaliado de forma menos positiva está relacionado com as instalações e condições físicas da EPM e é este aspeto que é igualmente referido nas sugestões de melhoria e que tem vindo a ser mencionado noutros pontos, encontra-se refletido e aguarda as melhorias necessárias que serão no futuro progressivas.

Conclusão

Em suma, todos os *stakeholders* envolvidos nestes inquéritos demonstram uma satisfação global bastante positiva relativamente à EPM. Os aspetos apontados como menos positivos foram as instalações e condições físicas da escola, problema esse que a escola tenta melhorar através de diálogo com o parceiro Câmara Municipal de Lisboa, embora exista a consciência de que pode demorar algum tempo a sua resolução.

A direção pedagógica considerará todas as opiniões para promover as melhorias necessárias a um funcionamento pleno da nossa instituição e aplicará novamente, no próximo ano letivo, mecanismos de avaliação interna e externa centrados na auscultação da opinião dos diferentes *stakeholders*.

Por fim e para terminar, importa referir que a Direção Pedagógica e a equipe que integra o EQAVET, aproveitam os inquéritos como forma de auscultação de opiniões e sugestões de melhoria no sentido em que estes ajudam a uma reflexão constante acerca das reais necessidades da escola e dos alunos e permitem integrar as necessidades e os diversos caminhos que nos permitam avançar para melhorias anuais com o objetivo de vir a encontrar um caminho ao encontro da excelência do serviço que é prestado.