

## ANÁLISE DOS RESULTADOS | QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO | PESSOAL NÃO DOCENTE

### Ano Letivo 2020/2021

O presente documento resulta da análise das respostas ao questionário de satisfação implementado ao pessoal não docente, realizado no âmbito do processo de Certificação da Qualidade, alinhado com o Quadro EQAVET.

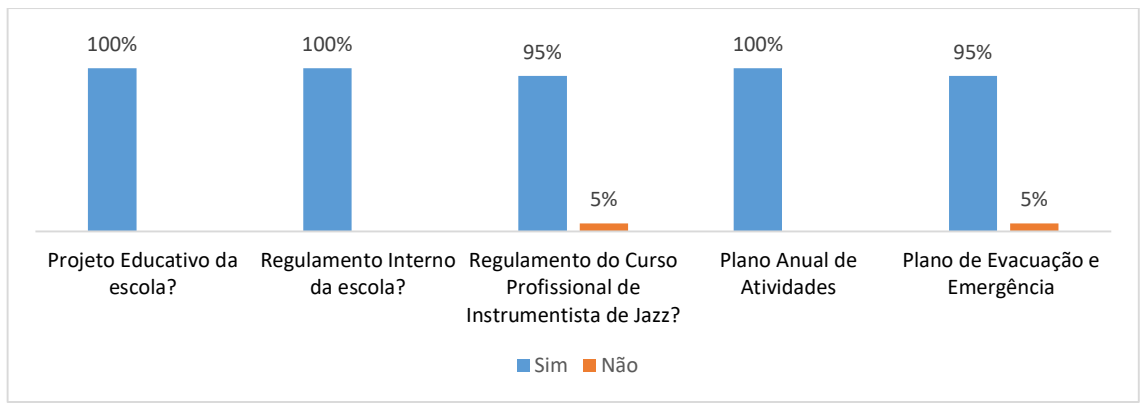
Com o objetivo de aferir o grau de satisfação do pessoal não docente, no que diz respeito ao desempenho da escola, foi solicitada a opinião aos colaboradores dos cursos profissionais no ano letivo de 2020-2021, através do preenchimento do questionário referido, de forma a melhorar a metodologia de ensino/aprendizagem da Escola Artística do Conservatório de Música de Coimbra (EACMC), em articulação com a Escola Básica e Secundária Quinta das Flores (EBSQF).

O questionário é constituído por oito questões de resposta fechada e uma de resposta aberta. Responderam ao questionário 12 colaboradores dos cursos profissionais.

## DADOS GERAIS

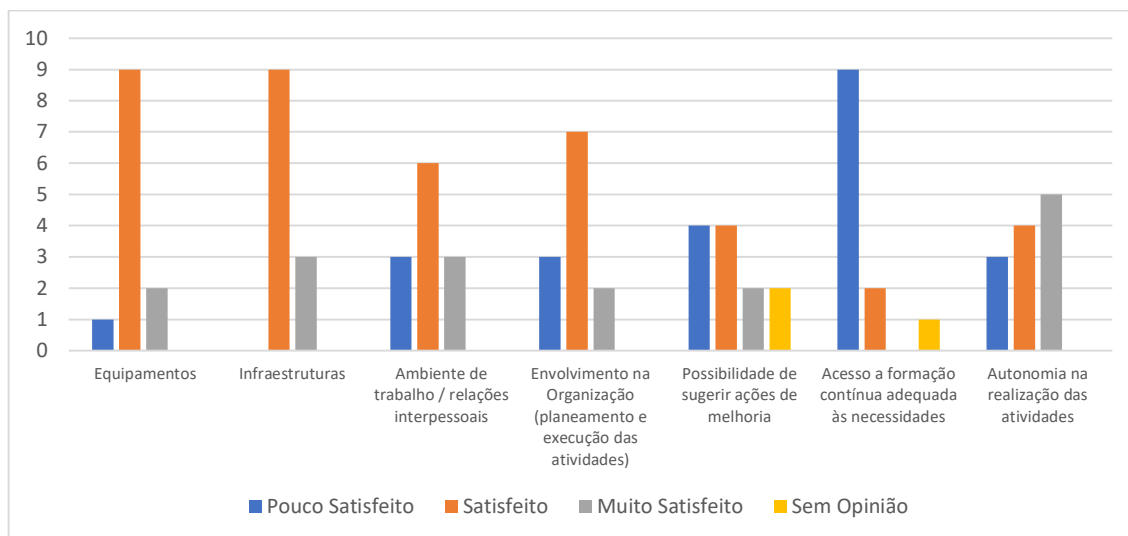
### 1. DOCUMENTOS ESTRUTURANTES

**1.1.** A quase totalidade dos colaboradores conhece o Projeto Educativo da Escola e o Regulamento Interno da Escola. No que se refere aos restantes documentos estruturantes, as opiniões dividem-se, sendo que 66,7% afirmam ter conhecimento dos mesmos e 33% não.



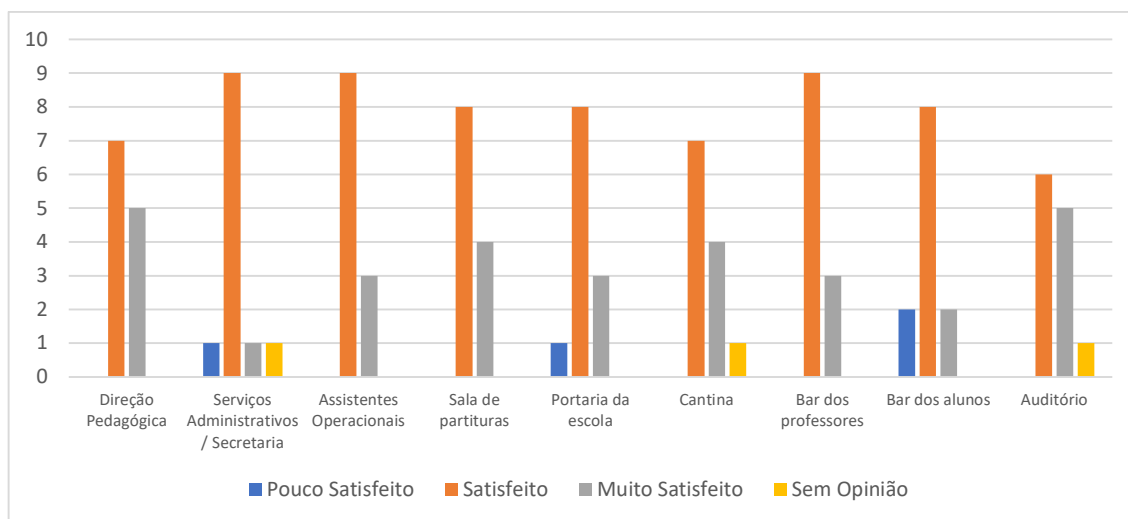
### 2. ESCOLA

**2.1.** No gráfico seguinte pode verificar-se que o grau de satisfação do pessoal não docente é maior ao nível dos equipamentos e das infraestruturas. Por outro lado, verifica-se uma menor satisfação no acesso a formação contínua adequada às necessidades. Quanto à possibilidade de sugerir ações de melhoria, as opiniões dividem-se.



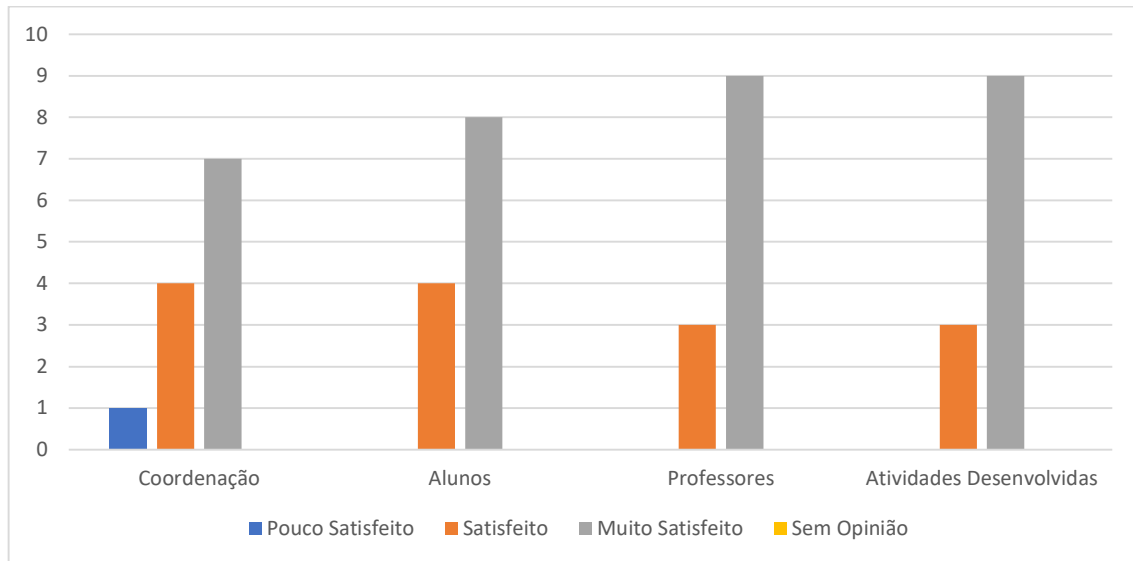
### 3. ATENDIMENTO E SERVIÇOS PRESTADOS

**3.1.** Relativamente ao atendimento e serviços prestados pela escola, a satisfação global é na sua grande maioria satisfatória, sendo a melhor avaliação relativa à direção pedagógica (58% satisfeitos e 42% muito satisfeitos), ao auditório (50% satisfeitos, 42% muito satisfeitos e 8% sem opinião) e à sala de partituras (67% satisfeitos e 33% muitos satisfeitos).



### 4. CURSO PROFISSIONAL DE INSTRUMENTISTA DE JAZZ

**4.1.** O grau de satisfação considera-se bom no geral, sendo maior em relação aos professores do curso (75% muito satisfeitos e 25% satisfeitos) e às atividades desenvolvidas.

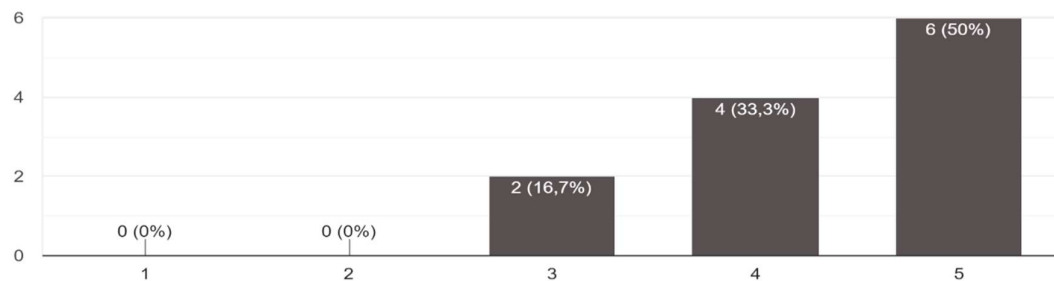


## 5. AVALIAÇÃO

**5.1.** Numa escala de zero a cinco, de mau a excelente, 50% do pessoal não docente avalia a EACMC como excelente, 33% como muito boa e 16% como boa.

5.1 Como avalia a Escola Artística do Conservatório de Música de Coimbra?

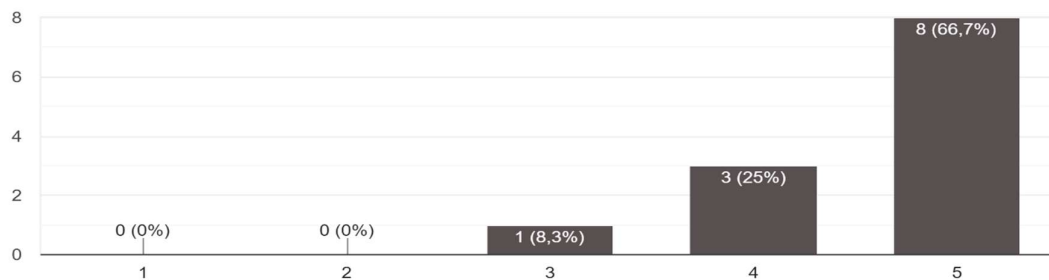
12 respostas



**5.2.** Numa escala de zero a cinco, de mau a excelente, 66,7% do pessoal não docente avalia o CPIJ como excelente, 25% como muito bom e 8% como bom.

**5.2 Como avalia o Curso Profissional de Instrumentista de Jazz?**

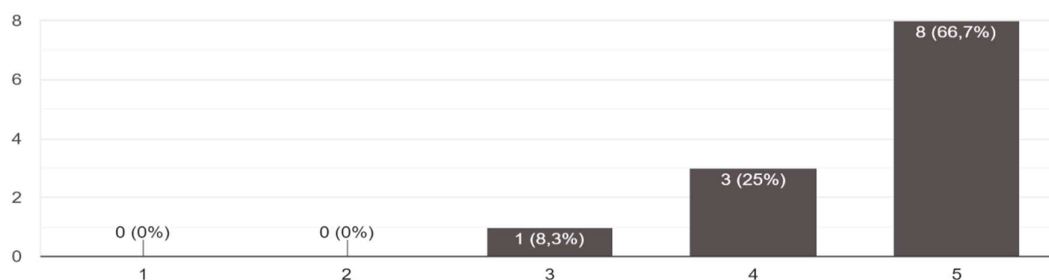
12 respostas



**5.3.** Numa escala de zero a cinco, de nada provável a extremamente provável, 66,7% dos colaboradores considera extremamente provável recomendar a escola a um amigo ou colega.

**5.3 Qual é a probabilidade de recomendar a escola a um amigo ou colega?**

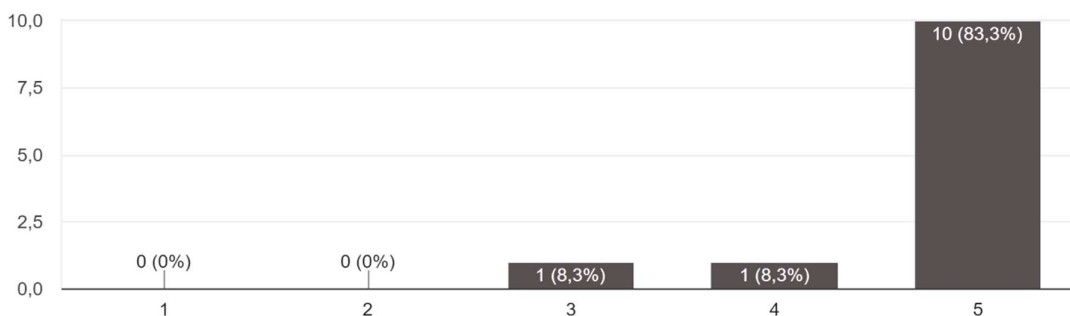
12 respostas



**5.4.** Numa escala de zero a cinco, de nada provável a extremamente provável, a maioria dos colaboradores (83%) considera extremamente provável recomendar o CPIJ a um amigo ou colega.

**5.4 Qual é a probabilidade de recomendar o curso profissional de instrumentista de jazz a um amigo ou colega?**

12 respostas



## 6. SUGESTÕES DE MELHORIA

**6.1.** Dos doze questionados, apenas quatro colaboradores deram sugestões, nomeadamente:

- Formação específica para atendimento telefónico, receção, informática, entre outros;
- Reunião mensal dos assistentes operacionais para partilhar informação que aumente a eficiência no trabalho;
- Em todas as reuniões marcadas existir uma ata para consulta;
- Formação contínua, essencial para a atualização das funções e prestar um excelente serviço;
- Segurança dos nossos alunos mais novos. Pais não deveriam entrar na escola sem preencherem uma folha de presença (onde está registrado hora de entrada e saída) e número do cartão de cidadão. Os pais e família não deveriam utilizar o bar da escola;
- Mais dinamismo e cooperação entre colegas em todos os sectores;
- Nada mais a acrescentar pois é uma excelente Escola Artística com óptimo ambiente estudantil;
- Necessidade de mudança na coordenação da secretaria.

## CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos podemos verificar que ao nível dos documentos estruturantes da escola e do curso, salienta-se que 5% do pessoal não docente desconhece o regulamento do CPIJ e o plano de evacuação e emergência. Este dado alerta para a necessidade de promover e sensibilizar o pessoal não docente para a importância da leitura cuidada dos respetivos documentos.

Ao nível de satisfação das condições da escola, apesar de satisfatória, podemos identificar como pontos menos positivos o acesso a formação contínua adequada às necessidades e a possibilidade de sugerir ações de melhoria, que podem condicionar o bom funcionamento da escola.

A nível do atendimento e serviços prestados, a satisfação global é positiva. No entanto, podemos identificar como pontos menos positivos os serviços administrativos/secretaria e o bar dos alunos.

Podemos considerar que existe uma boa relação entre os colaboradores e o curso profissional, que na sua maioria se mostraram muito satisfeitos.

Segundo a opinião do pessoal não docente, tanto a avaliação global da escola, como a do curso profissional são boas, e consideraram muito provável a sua recomendação.

Contudo, são da opinião que há alguns aspetos a melhorar, nomeadamente o dinamismo e a cooperação entre colegas em todos os sectores, mais reuniões de assistentes operacionais, a coordenação da secretaria, a necessidade de formação específica, o atendimento telefónico, a receção, o registo de entradas e saídas da escola, a informática, entre outros.

A satisfação global do pessoal não docente é muito boa (88%).

A realização deste questionário pretende contribuir para que a EACMC e o CPIJ possam melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços.