



# Escola Profissional de Música de Espinho

## Relatório de autoavaliação 2022/2023

## Enquadramento

A autoavaliação da Escola Profissional de Música de Espinho (EPME), consubstanciada no presente documento, possui as suas raízes no Sistema de Garantia da Qualidade implementado no ano letivo 2019/20 e consolidado nos anos letivos posteriores.

O Sistema da Qualidade, fundamentado no Quadro de referência EQAVET, apoia-se nos quatro alicerces: Planeamento, Ação, Avaliação e Revisão e alimenta-se neste Relatório de Autoavaliação dos elementos, indicadores, análises, sugestões de melhoria e sugestões de visão e estratégicas conducentes a uma revisão e um planeamento adequados e direcionados.

Assente em informações concretas e validadas pelo contributo pessoal e conjunto dos seus colaboradores, dos seus alunos e dos encarregados de educação, este documento é um retrato de construção partilhada, colaborativa e multifacetada do ano letivo 2022/23.

Antecipando o conteúdo do documento, adianta-se que a EPME mantém a sua trajetória diferenciada e envolvente dos professores, alunos e encarregados de educação e, concomitantemente, compromete-se a antecipar o futuro, procurando ideias de qualidade, excelência e inovação.

## Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos da Escola Profissional de Música de Espinho (EPME) são os pilares da sua intervenção e catalogam-se, sem ordem de prioridade, de seguida:

1. Proporcionar um ensino musical de elevado nível artístico;
2. Proporcionar uma sólida formação nas áreas sociocultural e científica;
3. Promover o contacto com músicos, solistas e projetos artísticos de referência;
4. Preparar para o acesso ao ensino superior;
5. Consciencializar para os desafios, possibilidades e modalidades do exercício da profissão de músico;
6. Criar condições de atratividade para alunos e professores e incentivar o seu envolvimento no projeto pedagógico e artístico da escola.

A formulação patente dos objetivos estratégicos nos documentos de gestão orientadores contribui naturalmente para um procedimento uniformizado que visa atingir os resultados de um modo eficaz, tendo sempre como meta principal o tema globalizante de toda a atividade da EPME: melhorar o nível de preparação dos alunos do ensino profissional da música.

## Descrição do Corpo Discente

O Corpo Discente da EPME constituiu-se no presente ano letivo de acordo com a tabela abaixo:

Ano de escolaridade	Curso	N.º de alunos	
		Início do ano letivo	Fim do ano letivo
7.º		19	19
8.º	Básico de Instrumento	16	16
9.º		11	11
10.º	Instrumentista de Cordas e de Tecla	9	9
	Instrumentista de Sopros e de Percussão	7	7
11.º	Instrumentista de Cordas e de Tecla	10	10
	Instrumentista de Sopros e de Percussão	11	11
12.º	Instrumentista de Cordas e de Tecla	9	9
	Instrumentista de Sopros e de Percussão	14	14
<b>Totais</b>			

## Balanço do Plano Anual da Atividades

De acordo com os procedimentos da EPME, o Balanço do Plano Anual da Atividades é feito em documento próprio: IMP.44 – PAA Plano Anual de Atividades, disponível na página da Internet para consulta de toda a comunidade educativa:

[\[Balanço do PAA 2022/23\]](#)

O Plano Anual de Atividades da EPME é sempre um elemento dinâmico, fruto da postura ativa na procura de experiências e atividades diferenciadoras. Desatacam-se as atividades: Gravação do primeiro disco da Orquestra de Jazz de Espinho, Concerto Promenade com grupo de percussão, Concerto de alunos a solo com a Orquestra Clássica de Espinho. Os concertos com a Orquestra Clássica de Espinho e a Orquestra de Jazz Espinho, pelas suas características, são sempre marcantes e diferenciadores.

Refere-se, ainda, a adequação e contributos das atividades aos objetivos estratégicos que norteiam a EPME.

## Apresentação de indicadores de processos

A forte dinâmica da EPME tem por base os seus diversos departamentos e áreas de intervenção. Estes estendem-se por diversos processos, cuja avaliação é feita analisando múltiplos indicadores que permitem aferir o seu desenvolvimento ao longo dos anos

Os valores dos indicadores selecionados são apresentados na tabela seguinte.

Programas realizados: 38
Apresentações públicas em concerto: 39
Audições realizadas: 54
Masterclasses: 20
Prémios obtidos pelos alunos em concursos: 17
Palestras promovidas sobre temáticas cultural e cientificamente transversais: 3
Percentagem de sucesso na conclusão de módulos das áreas sociocultural e científica: Básico: 100%; Secundário: 97%; Geral: 98%
Programas de orquestra realizados com solistas: 11
Palestras e encontros com personalidades do mundo musical: 31
Concertos e recitais assistidos em contexto de formação: 49
Apresentações ou mostras da oferta formativa de instituições de ensino superior: 0
Índice geral de procura: 40 novas inscrições
Notícias veiculadas: 22 (+5)
Seguidores nas redes sociais: Facebook 3921 (+205), Instagram 963 (+233)

## Avaliação do Plano de Formação

O ano letivo transato foi assinalado por um conjunto de formações, promovidas pela EPME, seguindo a estratégia de consolidação do Plano de Formação. Foi assim com naturalidade que o Plano de Formação para 2022/23 foi sendo construído e implementado com o objetivo de garantir que os seus colaboradores possuam as ferramentas adequadas às suas responsabilidades. Esta é uma das linhas de ação da EPME para o seu derradeiro objetivo de ser determinante no percurso escolar dos seus alunos.

As formações foram orientadas por colaboradores da Instituição, mas também por elementos externos, de acordo com a tabela seguinte:

Designação da ação	Horas creditadas	Formadores	Público alvo	Número de participantes
1 Sensibilização e informação para as comunidades escolares nas áreas de identidade de género e orientação sexual	5	Dra. Ana Silva (AMPLOS)	Docentes	3
2 Suporte básico de vida e DAE	7	RENATA	Docentes e não docentes	27
3 Introdução ao Ableton Live	4	Prof. Carlos Casaleiro	Docentes da área artística e científica	13
4 Conhecer a Perturbação do Espectro do Autismo	4	Dr. Duarte Baltar, Dra. Jacinta Barros	Docentes	15
5 Identidade de género e orientação sexual	2	Dra. Ana Silva (AMPLOS)	Docentes e não docentes	24

## Avaliação interna da escola

### AVALIAÇÃO DOCENTE POR ALUNOS

Numa perspetiva de multidisciplinaridade, os alunos são convidados e incentivados a proceder à avaliação de cada um dos seus docentes das aulas das componentes sociocultural, científica, artística e ainda dos docentes de instrumento. Os alunos do 3.º Ciclo aproveitam este momento para explorar nas aulas de matemática *in loco* a criação, aplicação e desenvolvimento de um estudo estatístico.

Responderam aos inquéritos de avaliação docente 84 alunos em 106, correspondendo a uma taxa de resposta de cerca 80%, um pouco abaixo da registada em 2022.

Apresenta-se, de seguida, os resumos das médias calculadas, a partir da totalidade dos dados relativos à avaliação do corpo docente; a escala utilizada é de 1 a 5, significando 1 “nunca” e 5 “sempre”.

Parâmetros avaliados (docentes de instrumento)	Avaliação média
Os objetivos são transmitidos pelo(a) professor(a) de forma clara e objetiva	4,9
O plano de progressão é um instrumento útil para a organização do processo ensino-aprendizagem	4,8
O plano de progressão é discutido e explicado ao aluno	4,7
O modelo de provas (intercalar e final) é adequado	4,6
O(A) professor(a) proporciona na aula um ambiente que favorece a tua aprendizagem e motivação	4,7
As aulas são devidamente estruturadas	4,7
O(A) professor(a) indica estratégias para ultrapassares as dificuldades	4,8
É feita uma contextualização do reportório que trabalhas	4,9
O(A) professor(a) acompanha e dá-te retorno sobre as tuas aprendizagens	4,7
O(A) professor(a) é claro no trabalho exigido de aula para aula	4,8
O(A) professor(a) aconselha-te na planificação do estudo individual	4,9
O(A) professor(a) indica referências sobre as obras que trabalhas (gravações, textos, etc.)	4,8

Parâmetros avaliados (docentes das áreas sociocultural e científica)	Avaliação média
Os objetivos da disciplina são transmitidos de forma clara	4,3
As estratégias e materiais utilizados nas aulas são ajustados aos objetivos da disciplina	4,4
O(A) professor(a) corrige e entrega os elementos de avaliação aplicados (testes, trabalhos...), fazendo a correção coletiva (oralmente ou por escrito)	4,3
O(A) professor(a) toma medidas para que exista um ambiente adequado ao funcionamento das aulas	4,4
As aulas são bem estruturadas pelo(a) professor(a)	4,4
O(A) professor(a) esclarece as dúvidas que colocas	4,4

## Satisfação global com os docentes das áreas sociocultural e científica

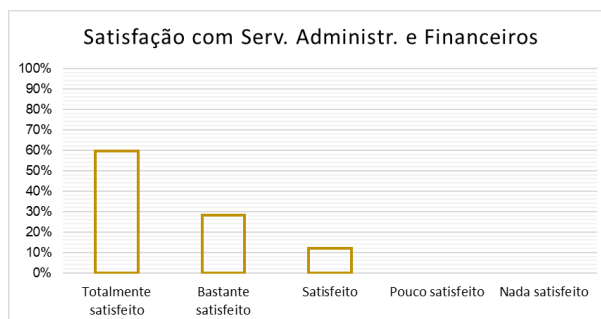
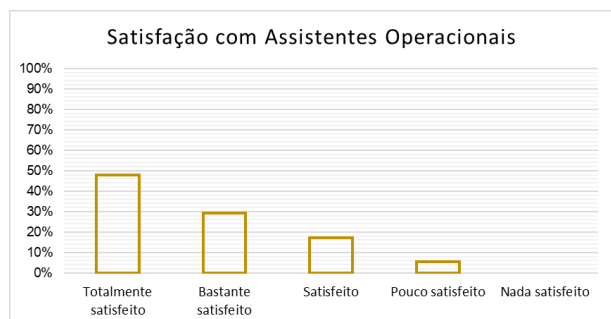


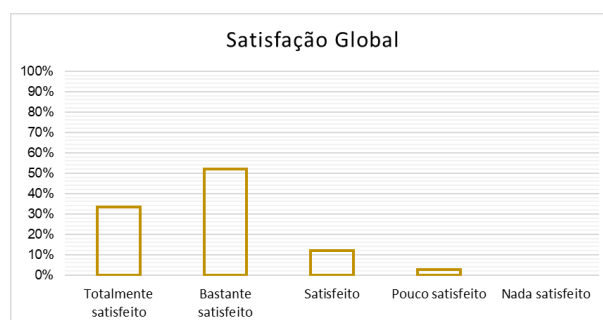
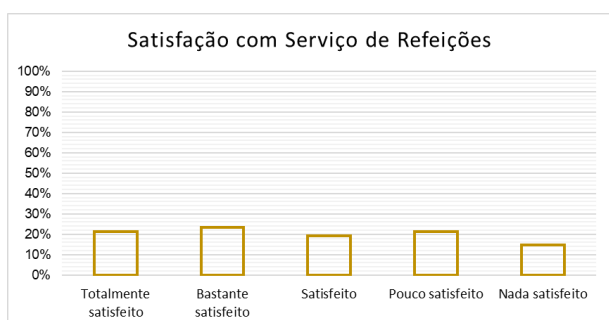
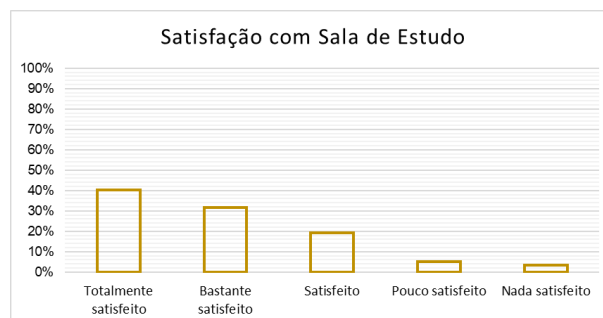
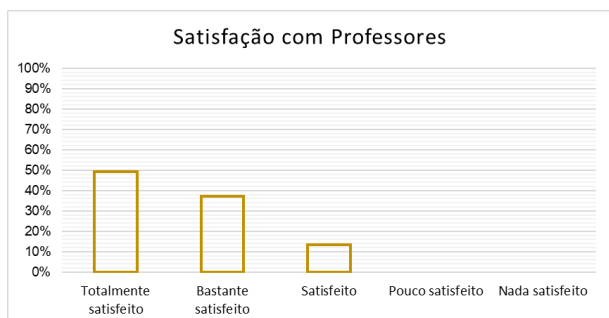
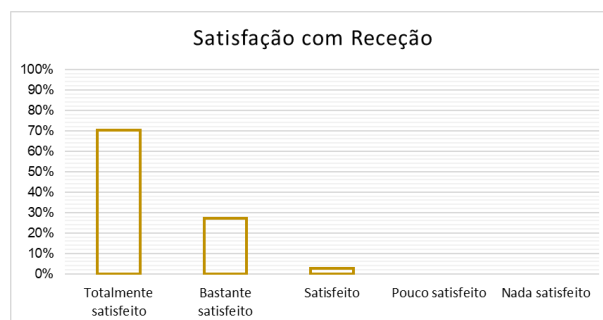
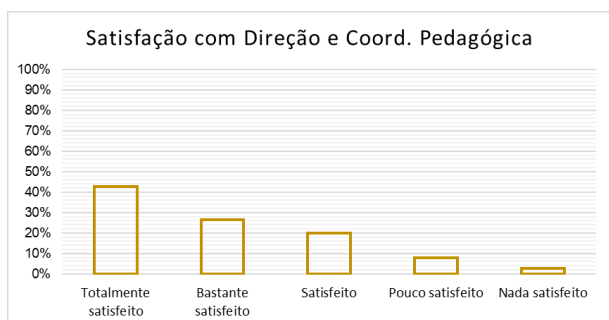
À semelhança dos anos anteriores, a avaliação que os alunos fizeram dos docentes da EPME localiza-se nos parâmetros mais elevados. Casos particulares e individuais são sistematicamente analisados e debatidos particularmente, tirando-se daí as lições e atitudes que garantam os níveis de satisfação e sucesso exigidos ao corpo docente.

## AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR ALUNOS

Participaram no inquérito de avaliação dos serviços da EPME 75 dos 106 alunos, equivalente a cerca de 70%, destacando-se o preenchimento pela totalidade dos alunos do 3.º Ciclo.

Os resultados dos inquéritos são apresentados graficamente de seguida.





Da apresentação de dados anterior, conclui-se que a avaliação feita pelos alunos, à semelhança dos anos anteriores, foi, globalmente, bastante positiva, com percentagens acima dos 70% nos parâmetros mais elevados (Totalmente satisfeito ou Bastante satisfeito). A exceção prende-se com o Serviço de refeições que, apesar dos 36% de insatisfação, ainda assim apresenta uma avaliação positiva de 64%, por oposição à avaliação negativa do ano transato.

Destaca-se, ainda, a avaliação, nos dois parâmetros mais elevados: Totalmente satisfeito e Bastante satisfeito, dos Serviços Administrativos (88%), dos Professores (88%) e da Receção (98%), para além de não apresentarem qualquer resposta de insatisfação nos últimos dois anos letivos.

Salienta-se, do mesmo modo, a Sala de Estudo, uma vez que, de uma avaliação Satisfatória em 2020/21 e 2021/22, apresenta uma avaliação bastante mais positiva em 2022/23.

Globalmente, os alunos da EPME declaram-se, maioritariamente, Total ou Bastante satisfeitos, evidenciando também um subtil aumento do nível de satisfação relativamente ao ano letivo anterior. Refere-se ainda que o indicador Pouco satisfeito possui resultados diminutos, sendo respostas do tipo Nada satisfeito inexistentes.

As duas tabelas seguintes apresentam as tendências evidenciadas nas respostas de cariz aberto, concernentes aos pontos em que, na visão dos seus alunos, a EPME se destaca positivamente e às áreas em que deverá melhorar e/ou desenvolver.

#### Destaques positivos:

Indicadores (44 respostas   81 referências)	Quantidade	Percentagem
Corpo docente	19	24%
Projeto pedagógico/Qualidade do ensino	13	16%
Ambiente escolar/Acompanhamento	9	11%
Atividades/Projetos/Oportunidades	8	10%
Coordenação Pedagógica/Organização/Comunicação	8	10%
Assistentes operacionais	5	6%
Higiene	5	6%
Serviços administrativos/Receção	5	6%
Condições de logísticas/Infraestruturas	4	5%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	5	6%

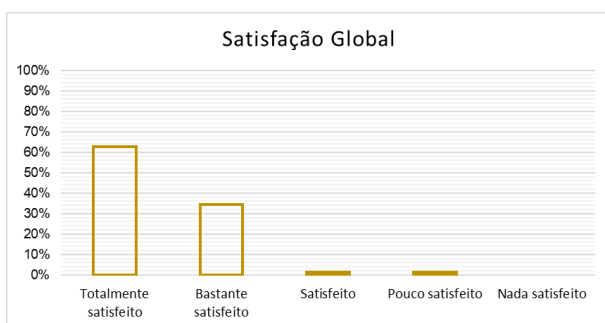
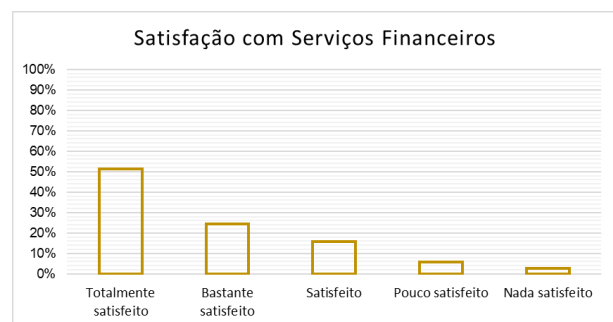
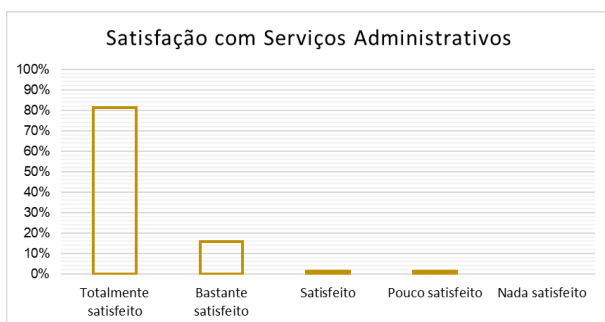
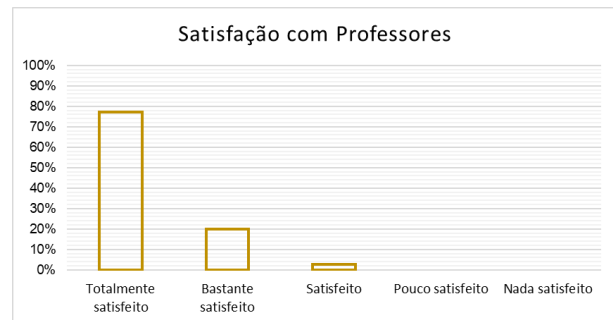
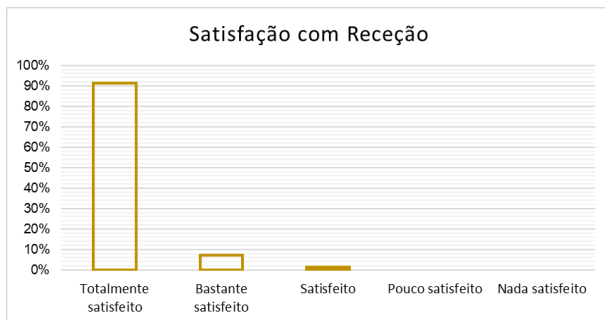
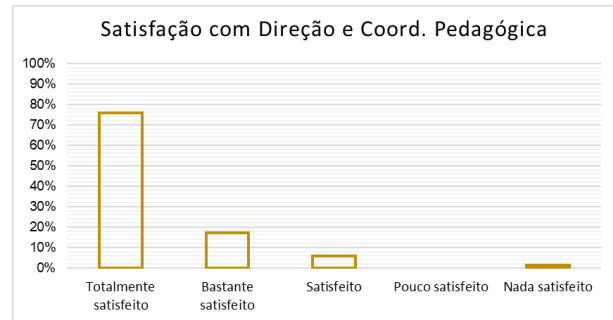
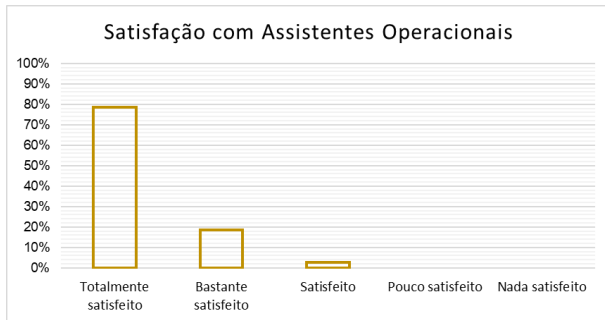
#### Sugestões de melhoria:

Indicadores (64 respostas   100 referências)	Quantidade	Percentagem
Refeições/Bar(abertura do)	51	51%
Assistentes operacionais	12	12%
Condições de logística/Infraestruturas	7	7%
Atividades escolares	6	6%
Condições de ludicidade	4	4%
Apoio ao estudo/Acompanhamento	3	3%
Organização	3	3%
Ambiente escolar	3	2%
Corpo docente	2	2%
Direção	2	2%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	7	7%



AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR COLABORADORES

Responderam ao inquérito 70 colaboradores de acordo com a distribuição: assistentes operacionais: 2; docentes: 63; serviços administrativos e financeiros: 4; outros: 1. O nível de satisfação com os diversos serviços é apresentado nos gráficos abaixo.



Verifica-se uma avaliação geralmente positiva dos colaboradores da EPME nos itens apresentados. Em todos os parâmetros observa-se que, pelo menos 75% dos inquiridos consideram-se Totalmente ou Bastante satisfeitos.

O Serviço com maior nível de satisfação por parte dos colaboradores é a Receção, sendo que 91% se manifestaram como Totalmente satisfeitos.

As avaliações dos Assistentes Operacionais, Docentes e Serviços Administrativos, não apresentam qualquer avaliação negativa, permitindo deduzir um alto nível de satisfação. Pelo menos 97% das respostas obtidas foram de Totalmente ou Bastante satisfeitos com estes serviços.

Embora a avaliação dos Serviços Financeiros se mostre positiva (75% Totalmente ou Bastante satisfeitos), este é o serviço que obteve uma avaliação geralmente mediana e o maior índice de avaliações negativas, se comparado com os demais serviços: 6% Pouco satisfeitos, 3% Nada satisfeitos.

Globalmente, 97% dos inquiridos participantes consideram-se Bastante ou Totalmente satisfeitos com os diversos serviços da EPME. Todas as avaliações negativas dos parâmetros apreciados deixam de ter relevância quando os inquiridos se manifestam relativamente à Satisfação Global.

Regista-se uma excelente avaliação por parte dos colabores da EPME.

Após análise do número de inquéritos recebidos dos dois anos anteriores, embora tenha sido verificada uma diminuição quantitativa do primeiro para o segundo ano, de 68 para 61 inquéritos recebidos, foi verificada no presente ano uma maior adesão, com 70 inquéritos respondidos.

É de apontar que o nível de satisfação com os Assistentes Operacionais, com a Direção e Coordenação Pedagógica, com a Receção e com os Professores apresenta de forma geral um equilíbrio ao longo dos últimos três anos letivos, verificando-se apenas ligeiras ou pontuais oscilações. Estas variações não representam sinal significativo, percebendo-se, sem dúvida, o elevado grau de satisfação com estes setores. Os graus de satisfação com os Serviços Administrativos e dos Serviços Financeiros são, neste ano de 2022/2023, tratados separadamente e apresentados em gráficos independentes.

Os destaques positivos e as sugestões de melhoria indicados pelos colaboradores da EPME são apresentadas de seguida.

### Destaques positivos:

Indicadores (42 respostas   73 referências)	Quantidade	Percentagem
Coordenação Pedagógica/Organização/Comunicação	15	21%
Projeto pedagógico/Qualidade do ensino	15	21%
Ambiente escolar/Colaboração/Acompanhamento	10	14%
Atividades/Projetos/Oportunidades	10	14%
Serviços administrativos/Receção	7	10%
Corpo docente	6	8%
Condições de logísticas/Infraestruturas	2	3%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	8	11%

## Sugestões de melhoria:

Indicadores (33 respostas   47 referências)	Quantidade	Percentagem
Coordenação Pedagógica/Organização/Comunicação	12	26%
Condições de logística/Infraestruturas	10	21%
Departamento financeiro	6	13%
Atividades/Projetos/Oportunidades	5	11%
Disciplina	4	9%
Captação de alunos	2	4%
Bar (abertura do)	2	4%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	6	13%

## AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS POR ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

Responderam ao inquérito 66 encarregados de educação cujos educandos se distribuem pelos seguintes anos de escolaridade: 7.º (16), 8.º (16), 9.º (8), 10.º (8), 11.º (11) e 12.º (9).

Observa-se uma diminuição da amostra no ano letivo de 2022/23 comparativamente com os dois anos anteriores: 95 respostas em 2020/21, 77 respostas em 2021/22 e 66 respostas em 2022/23.

Regista-se uma taxa de resposta de 62% a este inquérito, correspondente a 66 respostas num universo de 106 encarregados de educação.

Os resultados da avaliação de serviços pelos encarregados de educação apresentam-se nas tabelas e gráfico subsequentes.

### ENVOLVIMENTO do encarregado de educação com a Escola

	Fui à escola quando convocado	Fui à escola por iniciativa própria	Falo regularmente com o meu educando sobre a escola
Sim	62	64	66
Não	4	2	0

**Grau de satisfação com CORPO DOCENTE**

	Preocupação com o sucesso dos alunos	Exigência com os alunos	Disponibilidade	Competência pedagógica
Totalmente satisfeito	45%	47%	47%	50%
Bastante satisfeito	39%	47%	38%	39%
Satisfeito	15%	5%	14%	9%
Pouco satisfeito	0%	2%	2%	2%
Nada satisfeito	0%	0%	0%	0%

**Grau de satisfação com ORIENTADORES EDUCATIVOS**

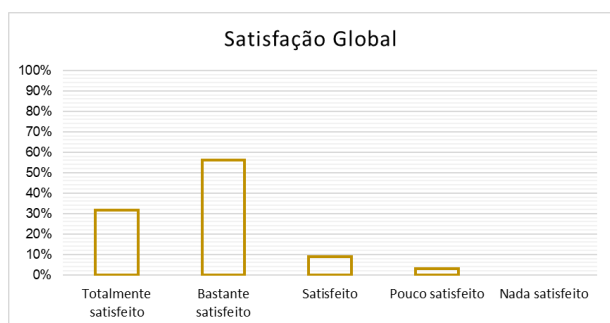
	Relação com o EE	Comunicação de informações	Disponibilidade	Relação com os alunos	Incentivo ao envolvimento do EE
Totalmente satisfeito	71%	71%	76%	68%	61%
Bastante satisfeito	23%	23%	18%	21%	26%
Satisfeito	6%	6%	6%	9%	11%
Pouco satisfeito	0%	0%	0%	2%	3%
Nada satisfeito	0%	0%	0%	0%	0%

**Grau de satisfação com DIRECÇÃO/COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA**

	Presença na Escola	Comunicação de informações	Disponibilidade	Relação com os EE	Exigência da Escola
Totalmente satisfeito	48%	45%	50%	45%	47%
Bastante satisfeito	38%	41%	33%	33%	38%
Satisfeito	14%	11%	15%	18%	12%
Pouco satisfeito	0%	3%	2%	3%	2%
Nada satisfeito	0%	0%	0%	0%	2%

**Grau de satisfação com SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS**

	Correção das informações	Facilidade de contacto	Qualidade do atendimento	Horário de funcionamento
Totalmente satisfeito	74%	77%	80%	70%
Bastante satisfeito	18%	18%	15%	23%
Satisfeito	6%	5%	5%	8%
Pouco satisfeito	2%	0%	0%	0%
Nada satisfeito	0%	0%	0%	0%



Com base nas informações recolhidas pode concluir-se que o grau de envolvimento dos encarregados de educação com a escola é elevado. Não se regista uma diferença assinalável destes dados quando comparados com o ano anterior. Destaca-se, contudo, que no ano letivo de 2020/21 a afluência à escola por iniciativa própria foi mais reduzida.

O grau de satisfação com o Corpo Docente é muito elevado: registam-se avaliações de Totalmente ou Bastante satisfeito superiores a 85% em todos os parâmetros. Comparativamente com anos anteriores, constata-se uma ligeira quebra em todos os parâmetros analisados acima, com exceção do “grau de exigência” dos docentes com os seus alunos. Neste parâmetro, pelo contrário, o grau de satisfação é superior aos dois anos anteriores.

O grau de satisfação com os Orientadores Educativos é também bastante elevado: mais de 90 % dos encarregados considera-se Totalmente ou Bastante satisfeitos em todos os parâmetros avaliados. Comparativamente com os anos anteriores, a tendência é, em geral, ascendente, com exceção do parâmetro “relação com os alunos”, cuja avaliação decresce marginalmente.

No que concerne ao grau de satisfação com a Direção/Coordenação pedagógica, em média, 83% dos inquiridos consideram estar Totalmente ou Bastante satisfeitos nos parâmetros questionados.

O grau de satisfação com os Serviços Administrativos e Financeiros é o mais elevado: em média, 94% dos encarregados de educação responderam estar Totalmente ou Bastante satisfeitos nos itens avaliados (não se regista uma variação assinalável ao longo dos últimos dois anos).

Globalmente, a percentagem de encarregados de educação Totalmente ou Bastante satisfeitos com a Escola é de 88%. Um parâmetro que poderá carecer de uma análise mais detalhada é o decréscimo da percentagem de encarregados de educação Totalmente Satisfeitos na globalidade ao longo dos últimos dois anos. Em 2020/21 56%, em 2021/22 39% e no presente estudo 32%.

Sublinha-se ainda que, na análise global, não há registo de classificações de “Nada satisfeito” em qualquer das questões respondidas.

Expõe-se, de seguida, as tendências identificadas nos itens “Destques positivos” e “Sugestões de melhoria” apresentadas pelos encarregados de educação:

#### Destques positivos:

Indicadores (47 respostas   75 referências)	Quantidade	Percentagem
Projeto pedagógico/Qualidade do ensino	22	29%
Ambiente escolar/Colaboração/Acompanhamento	11	15%
Atividades/Projetos/Oportunidades	11	15%
Corpo docente	11	15%
Coordenação Pedagógica/Organização/Comunicação	5	7%
Condições de logísticas/Infraestruturas	4	5%
Assiduidade do corpo docente	3	4%
Serviços administrativos/Receção	2	3%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	6	8%

#### Sugestões de melhoria:

Indicadores (41 respostas   60 referências)	Quantidade	Percentagem
Coordenação Pedagógica/Organização/Comunicação	12	20%
Cantina/Bar	11	18%
Atividades/Projetos/Oportunidades	11	18%
Condições de logísticas/Infraestruturas	7	12%
Apoio ao estudo/Acompanhamento	4	7%
Excesso de carga horária/trabalho	3	5%
Casos particulares	2	3%
Condições de ludicidade	2	3%
Disciplina	2	3%
Diversos (referências únicas ou sem enquadramento evidente)	6	7%

## Conclusões

Este relatório é o resultado do contributo de mais de duas centenas de pessoas comprometidas com uma avaliação franca e uma revisão séria dos processos e ações da EPME.

Não obstante os resultados serem apresentados em gráficos, modelos numéricos e percentagens, os dados recolhidos carecem de interpretação: o significado de cada valor não pode ser tomado diretamente e sem contexto, mas cruzado com fatores que o determinaram como, por exemplo, a relevância que um fator em avaliação tem para o universo de pessoas que o avalia.

Ainda assim, pela análise dos dados recolhidos, a EPME destaca-se, maioritariamente, pela qualidade profissional e pessoal dos seus colaboradores. De facto, há inúmeras referências positivas aos seus docentes, pessoal administrativo e ainda assistentes operacionais, em especial aos profissionais da Receção.

Entre as sugestões de melhorias mais relevantes, salienta-se a reabertura do bar, enquanto espaço de refeições, mas também de convívio e confraternização importantes numa comunidade escolar. Salienta-se ainda as sugestões de melhoria no tocante à organização, articulação e comunicação.

Em geral, apesar da identificação de pontos menos fortes e sugestões de melhorias, os dados recolhidos evidenciam um nível de satisfação bastante elevado, quer dos alunos, quer dos colaboradores e dos encarregados de educação em relação ao projeto educativo da EPME.

Existindo, naturalmente, aspetos a melhorar, estes prendem-se com questões de ordem prática, enquanto os destaques positivos dizem respeito a questões estruturais e pedagógicas.

Em conclusão, consideram-se atingidos os objetivos estratégicos da Escola Profissional de Música de Espinho de:

1. Proporcionar um ensino musical de elevado nível artístico;
2. Proporcionar uma sólida formação nas áreas sociocultural e científica;
3. Promover o contacto com músicos, solistas e projetos artísticos de referência;
4. Preparar para o acesso ao ensino superior;
5. Consciencializar para os desafios, possibilidades e modalidades do exercício da profissão de músico;
6. Criar condições de atratividade para alunos e professores e incentivar o seu envolvimento no projeto pedagógico e artístico da escola.

Espinho, 26 de julho de 2023

## Conteúdo

Enquadramento.....	2
Objetivos estratégicos .....	2
Descrição do Corpo Discente .....	3
Balanço do Plano Anual da Atividades.....	3
Apresentação de indicadores de processos .....	3
Avaliação do Plano de Formação.....	4
Avaliação interna da escola.....	5
Avaliação Docente por alunos .....	5
Avaliação de serviços por alunos.....	6
Avaliação de serviços por colaboradores.....	9
Avaliação de serviços por encarregados de educação.....	11
Conclusões .....	15