



# PESQUISA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2021 – EMESP Tom Jobim

Janeiro de 2022

## OBJETIVO

Mensurar o índice de satisfação do público beneficiário do Escola de Música do Estado de São Paulo – EMESP Tom Jobim atendendo o item de meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 005/2017 celebrado entre Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Associação de Cultura, Educação e Assistência Santa Marcelina.

## TÉCNICA

Pesquisa quantitativa, com envio de questionário on-line para autopreenchimento (Links enviados pela equipe da EMESP\*).

## UNIVERSO

**Alunos (as)** da EMESP;  
**Responsável** pelos(as) aluno(a) da EMESP.

## AMOSTRA

**Alunos (as):** 530 entrevistas  
**Responsável:** 200 entrevistas

*Os resultados dos alunos foram ponderados de acordo com a presença de alunos ativos nos cursos (Formação 1º Ciclo, Formação 2º Ciclo, Formação 3º Ciclo, Especialização 4º Ciclo e Curso Livre). Não houve ponderação dos resultados dos responsáveis.*

## Margem de erro

**Alunos (as):** 4 p.p.s  
**Responsável:** 7 p.p.

Margens de erro máximas, para mais ou para menos, nível de confiança de 95%

## Datas de campo

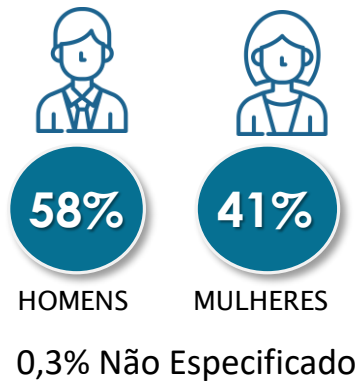
22 de novembro a 17 de dezembro 2021.



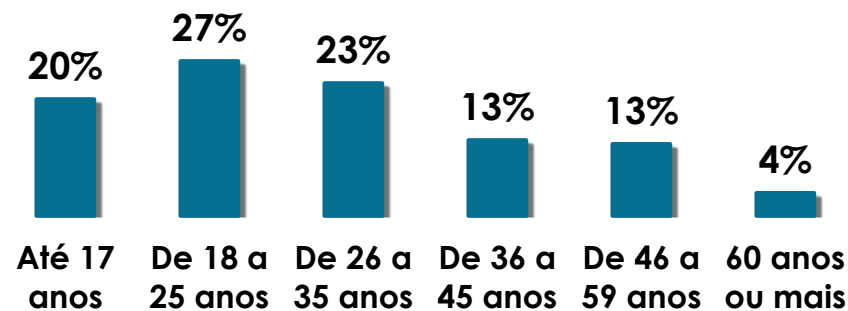
# **ALUNOS e ALUNAS**



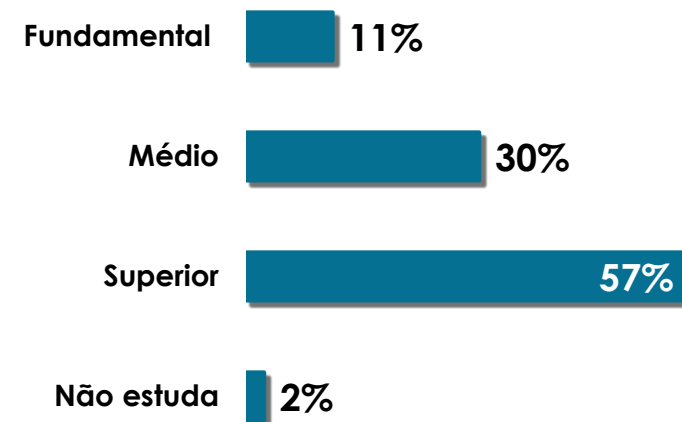
# PERFIL DA AMOSTRA



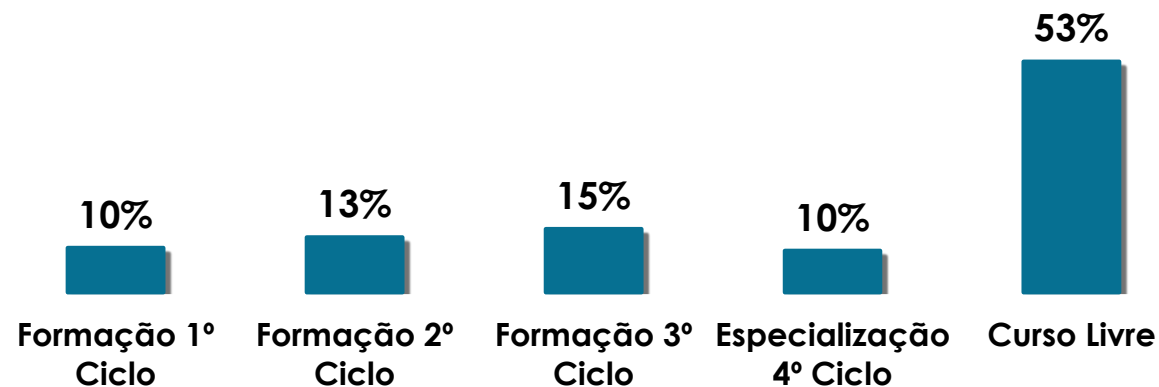
## IDADE



## ESCOLARIDADE



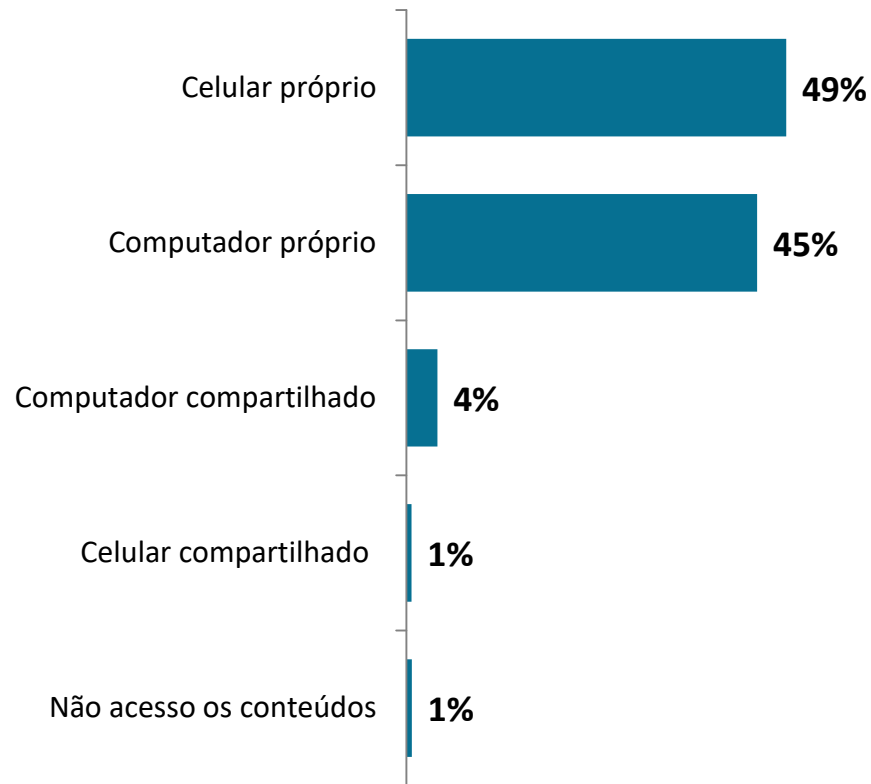
## CURSO EM QUE ESTÁ MATRICULADO(A)



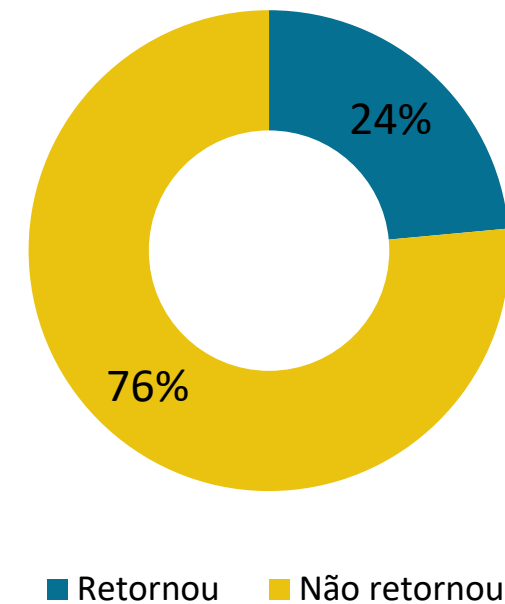
# RETOMADA ÀS ATIVIDADES PRESENCIAIS NA ESCOLA DE MÚSICA

Maioria dos alunos(as) utiliza equipamento próprio para acessar o conteúdo on-line da EMESP, 49% celular e 45% computador. Apenas 24% dos alunos retornaram às atividades presenciais na escola de música.

Local onde acessa os conteúdos on-line da EMESP



Retornou para a atividade presencial na escola de música?



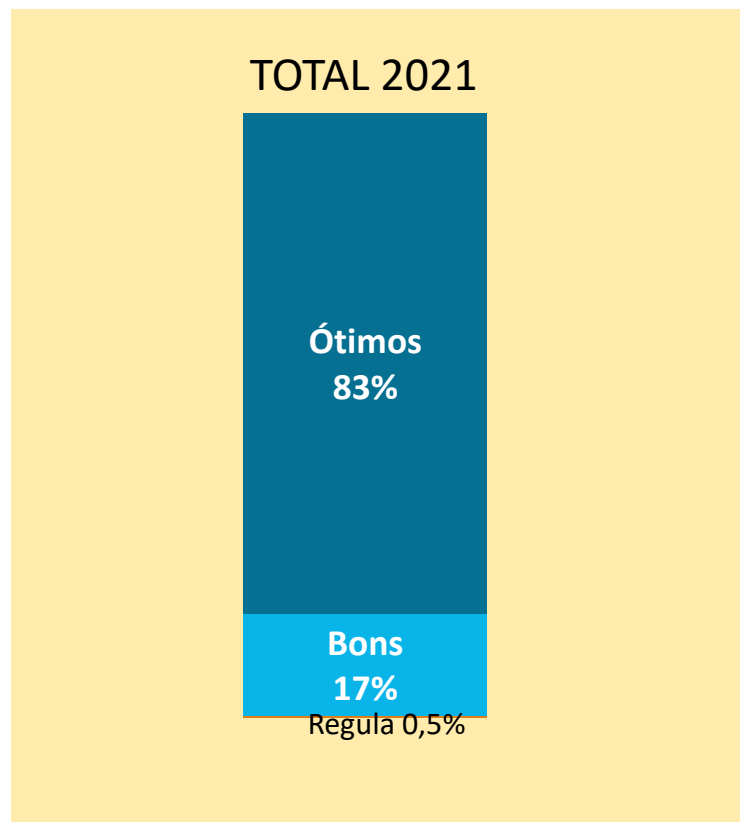
Base: Total da amostra alunos(as) 530 entrevistas

P.2 Você voltou às suas aulas e/ou atividades presenciais na EMESP Tom Jobim, ou seja, está indo até a escola de música? (ESTIMULADA E ÚNICA)

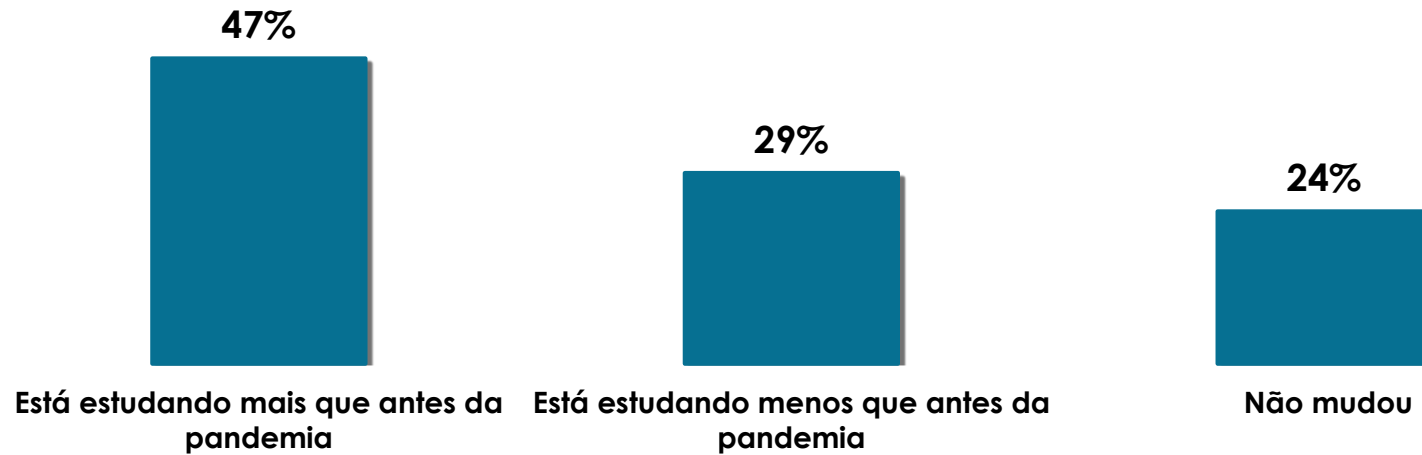
P.1 Marque como você costuma acessar os conteúdos online da EMESP Tom Jobim. (ESTIMULADA E ÚNICA)

# AVALIAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA NO RETORNO PRESENCIAL – Escala de 5 pontos

Os protocolos de segurança adotados pela escola de música para prevenção da COVID-19, são amplamente aprovados pelos entrevistados (83% ótimo).



Cerca da metade dos alunos(as) afirma que a rotina de estudos musicais aumentou durante a pandemia.

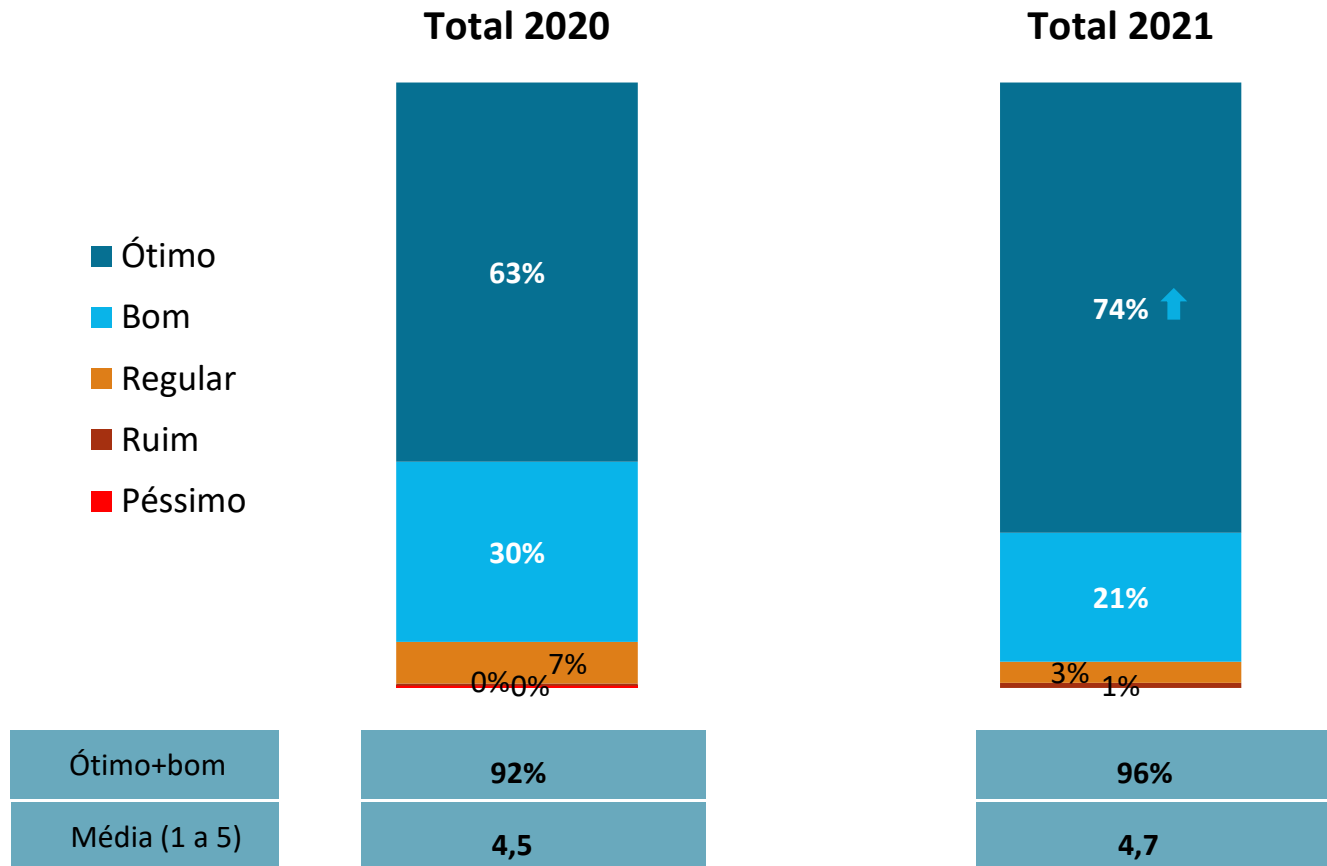




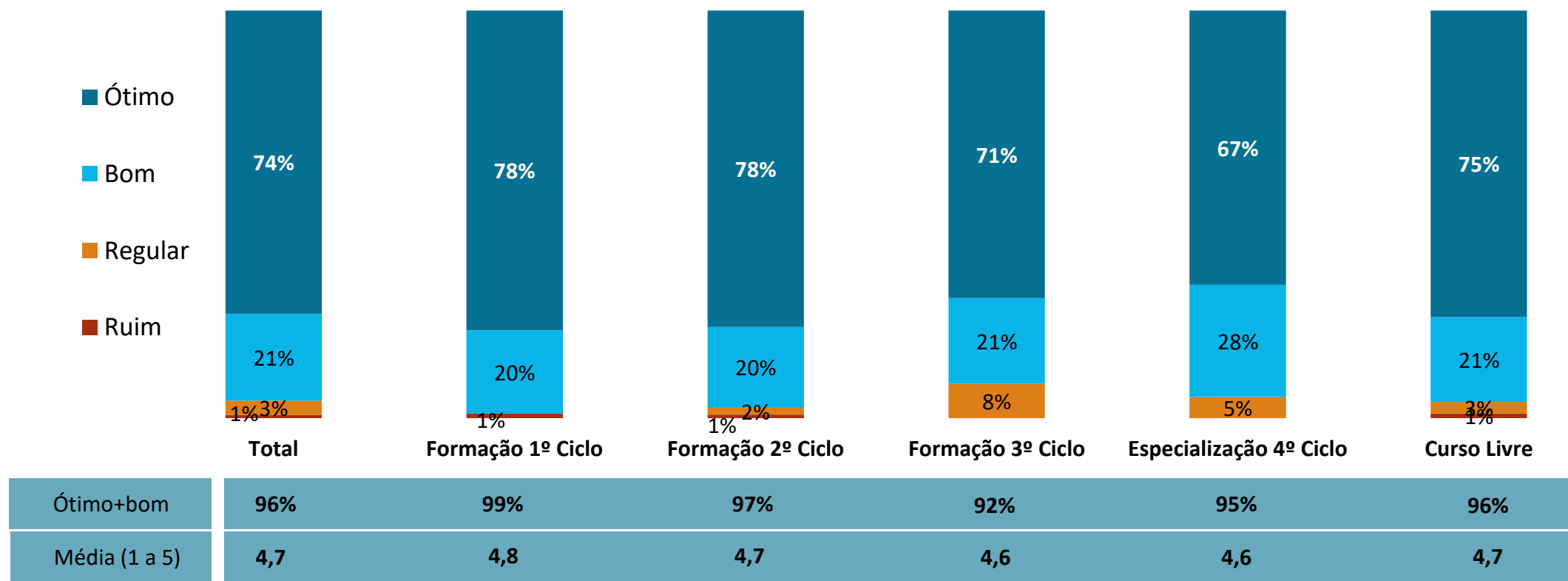


# SATISFAÇÃO

A quase totalidade dos alunos(as) está satisfeita com a EMESP Tom Jobim (96%).  
O total de alunos que avaliam como ótimo cresce em relação à 2020 (11 p.p.).



A satisfação permanece elevada quando observamos os resultados por curso.  
O Curso de Formação 3º ciclo tem aprovação relativamente menor, embora elevada.

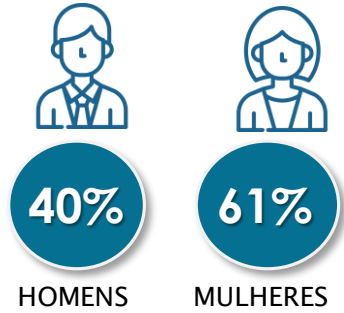




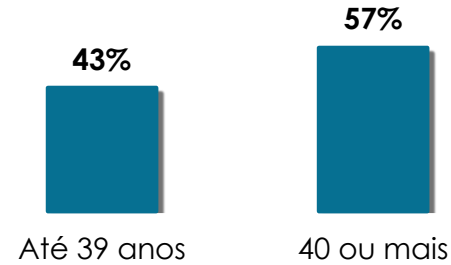
# RESPONSÁVEIS



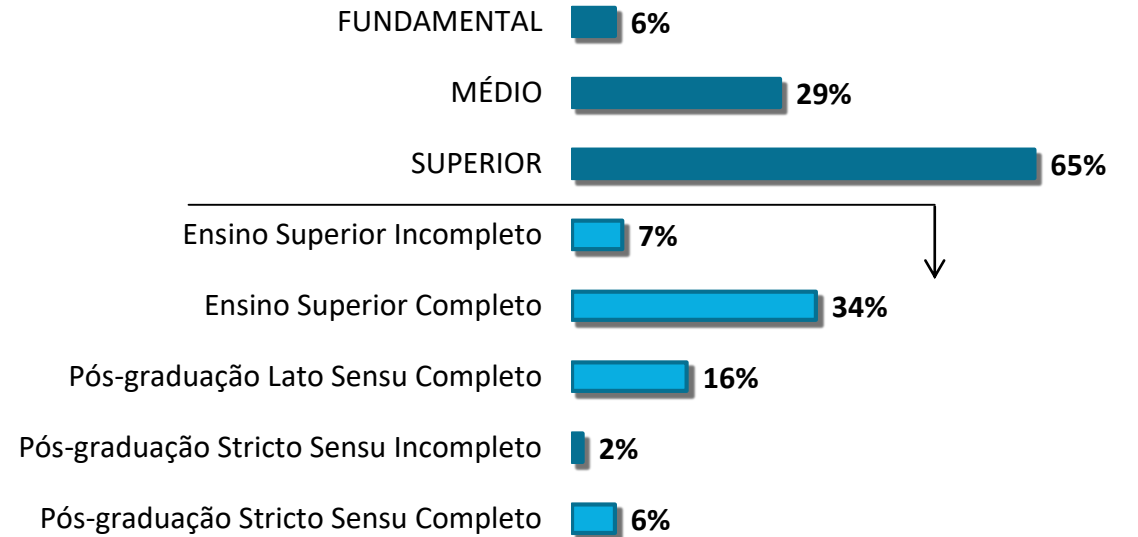
# PERFIL DA AMOSTRA



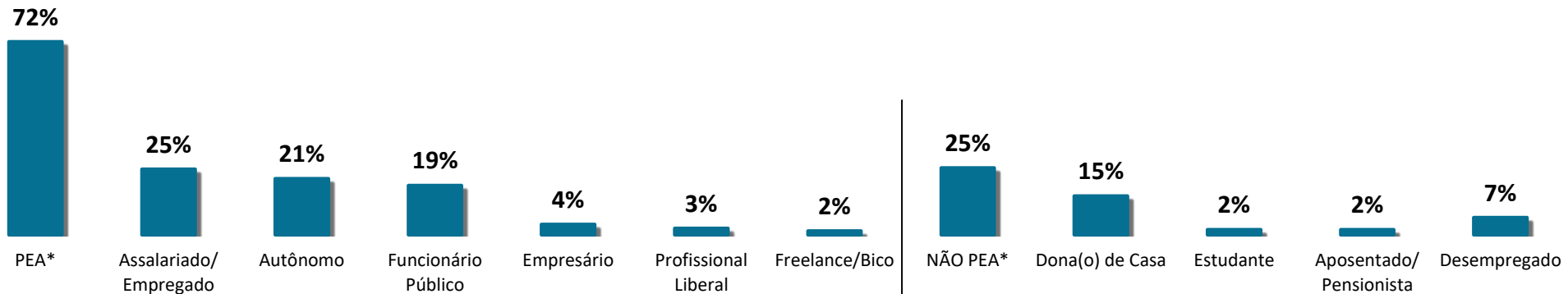
## IDADE



## ESCOLARIDADE

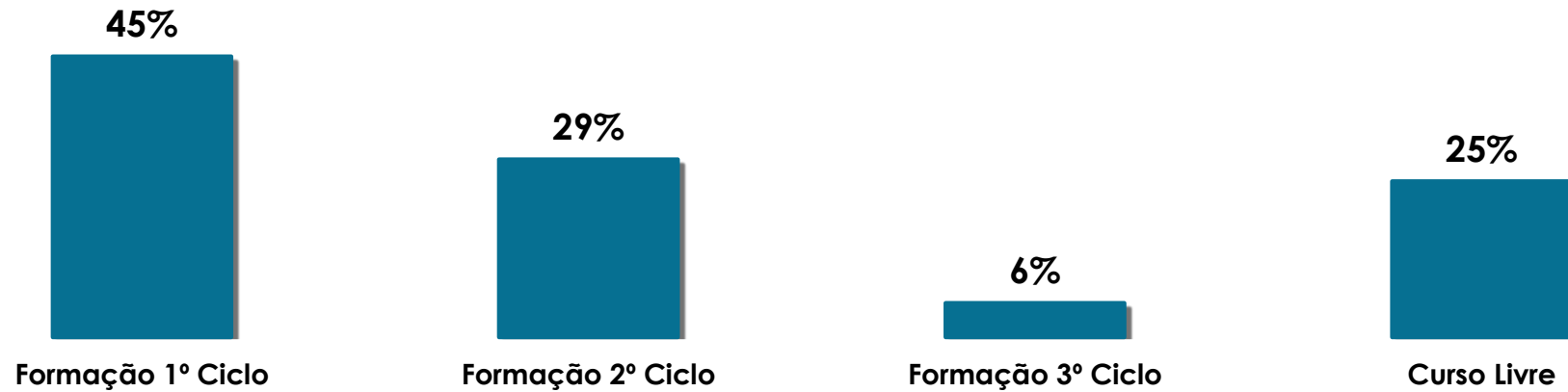


## OCUPAÇÃO



# PERFIL DA AMOSTRA – CURSO QUE O ALUNO SOB A RESPONSABILIDADE ESTÁ MATRICULADO

Maior parte dos entrevistados são responsáveis por alunos dos cursos de formação.



Número de alunos sob a responsabilidade do entrevistado

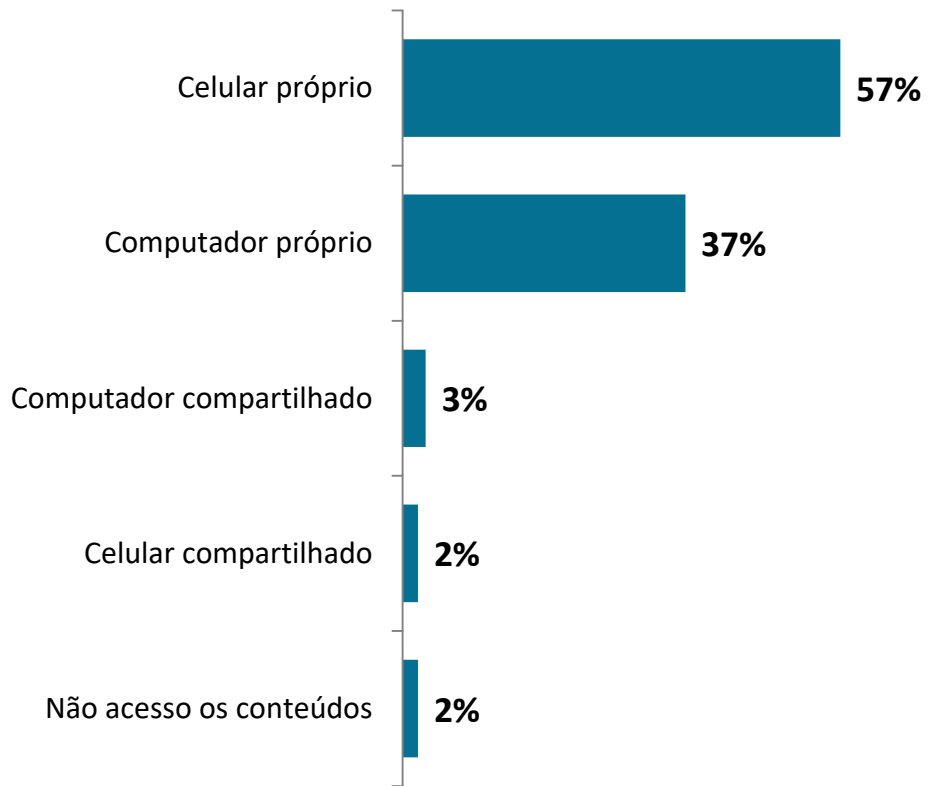
- 91% Um aluno
- 9% dois alunos
- 0,5 três alunos

# RETOMADA ÀS ATIVIDADES PRESENCIAIS NA ESCOLA DE MÚSICA

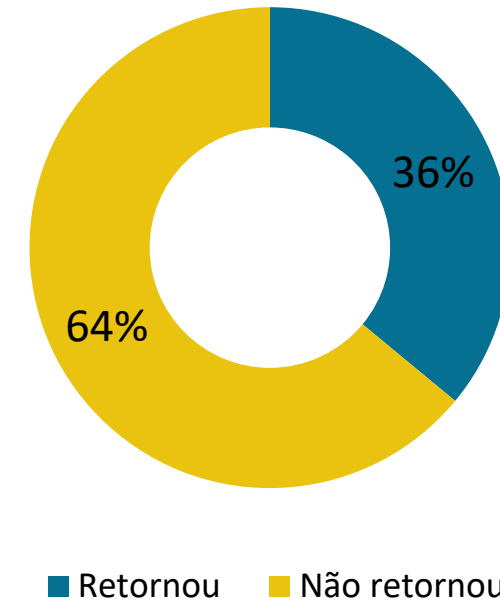
57% dos responsáveis informam que o celular próprio é o principal meio de acesso ao conteúdo on-line.

36% afirmam que os alunos voltaram às aulas presenciais.

Local onde o aluno acessa os conteúdos on-line da EMESP



O aluno retornou para a atividade presencial na escola de música?



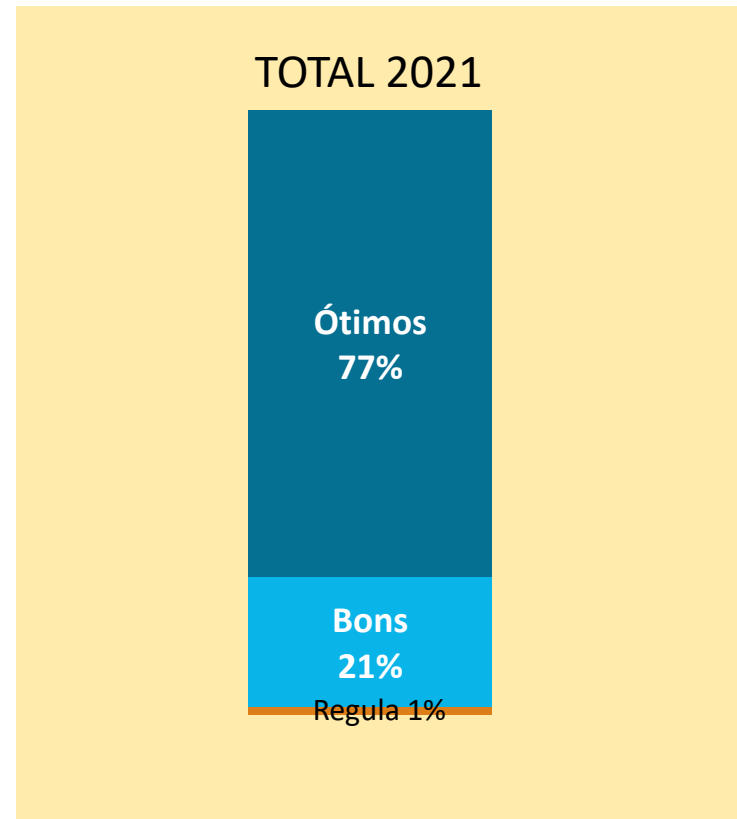
Base: Total da amostra alunos(as) 200 entrevistas

P2 O(A) aluno(a) que está sob a sua responsabilidade retornou às aulas e/ou atividades presenciais na EMESP Tom Jobim? (ESTIMULADA E ÚNICA)

P.1 Marque como você costuma acessar os conteúdos online da EMESP Tom Jobim. (ESTIMULADA E ÚNICA)

# AVALIAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA NO RETORNO PRESENCIAL – Escala de 5 pontos

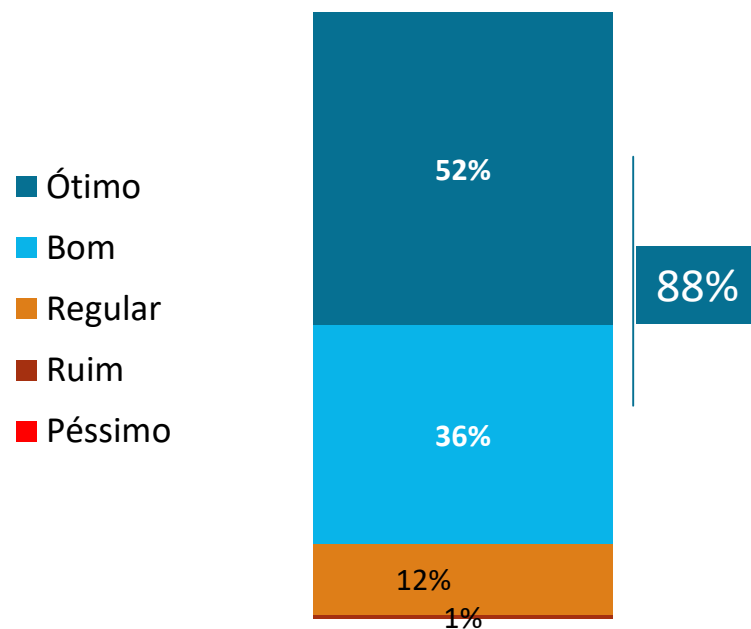
Maioria dos responsáveis aprovam os protocolos de segurança adotados no retorno as aulas presenciais.





– Escala de 5 pontos

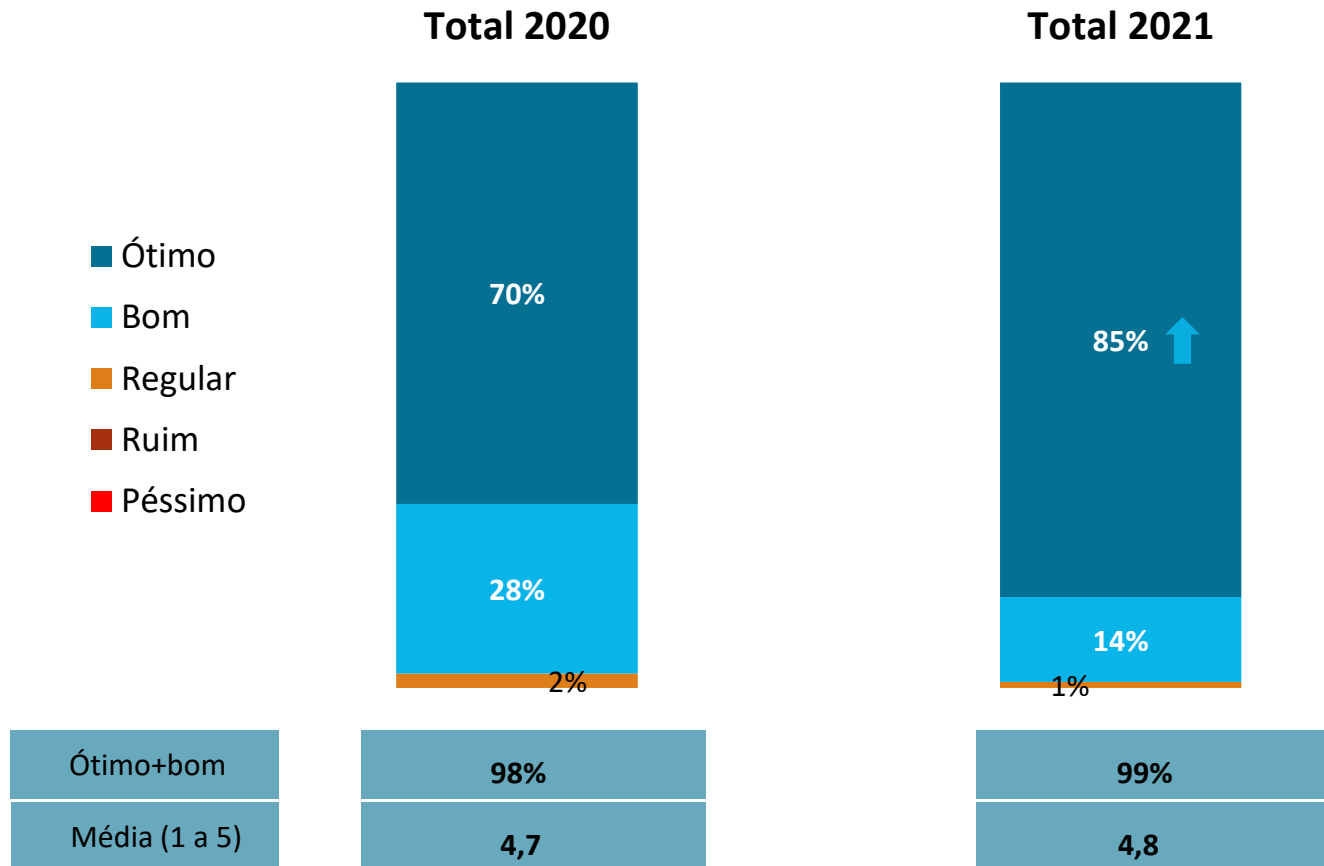
A mudança das atividades presenciais da EMESP Tom Jobim para as atividades online é considerada ótima e boa por 88% dos responsáveis. 12% avaliam a mudança como regular.





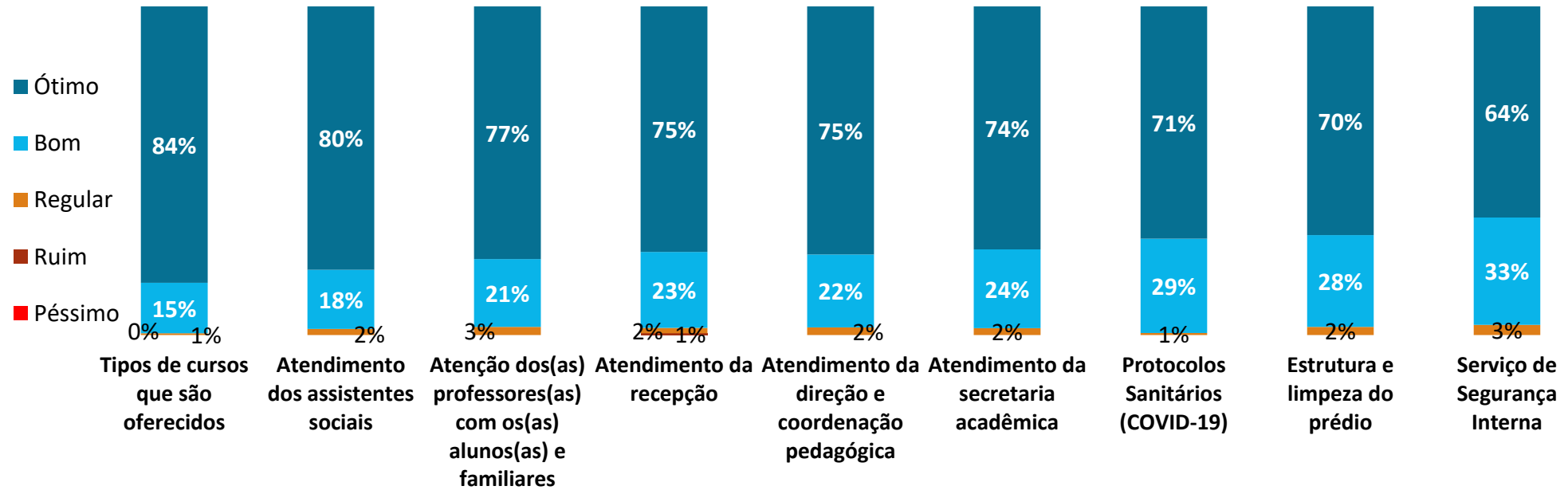
# SATISFAÇÃO

A quase totalidade dos responsáveis estão satisfeitos com a EMESP Tom Jobim.  
Comparando com 2020, houve aumento no percentual de entrevistados que avaliam o curso como ótimo (15p.p.).



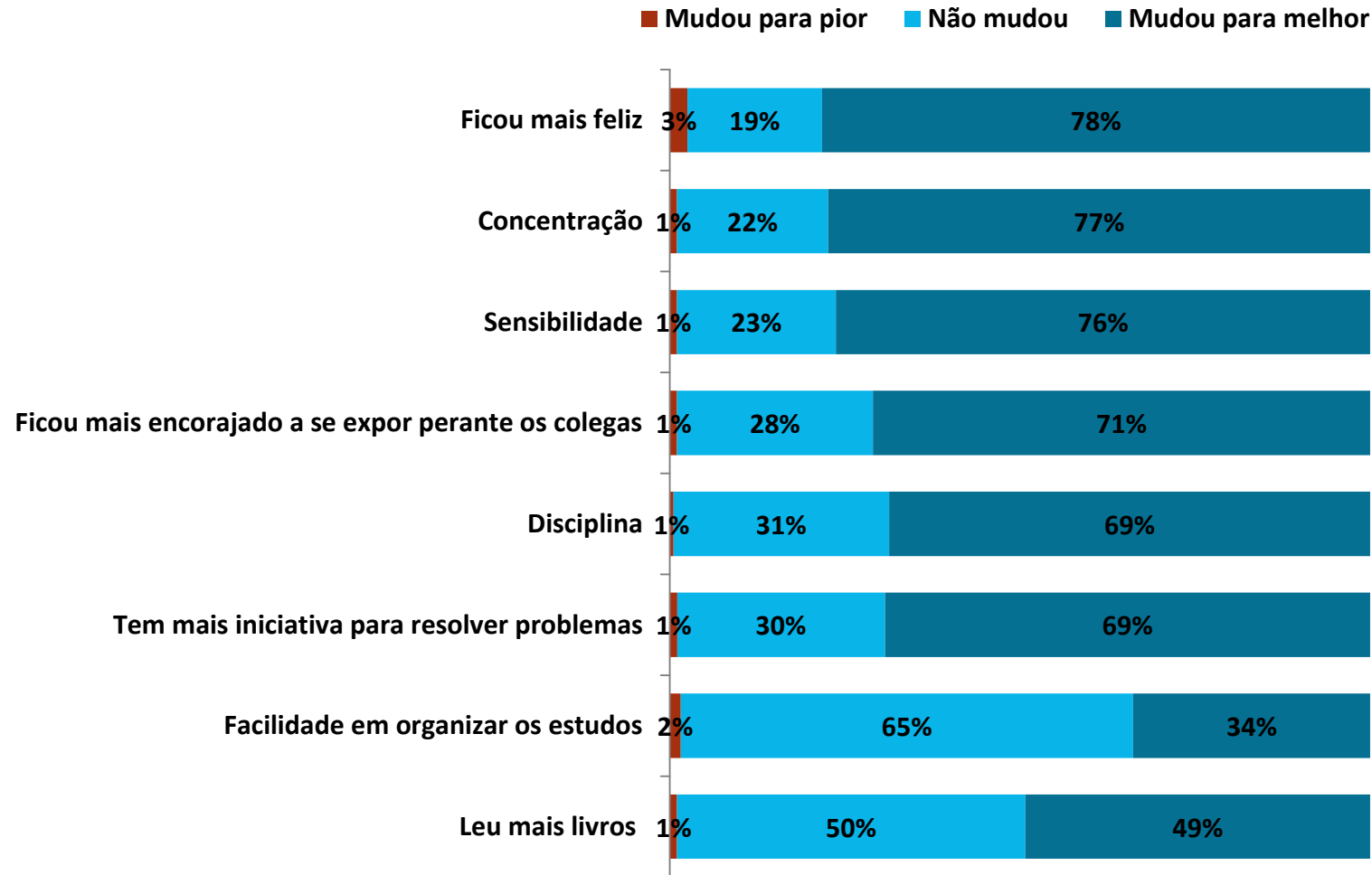
Base: Total da amostra alunos(as) 200 entrevistas  
P.12 De modo geral, qual seu grau de satisfação com a EMESP Tom Jobim? (ESTIMULADA E ÚNICA)

As situações avaliadas são aprovadas pela maioria dos responsáveis. Serviços de segurança interna tem aprovação com avaliação ótimo relativamente menor.



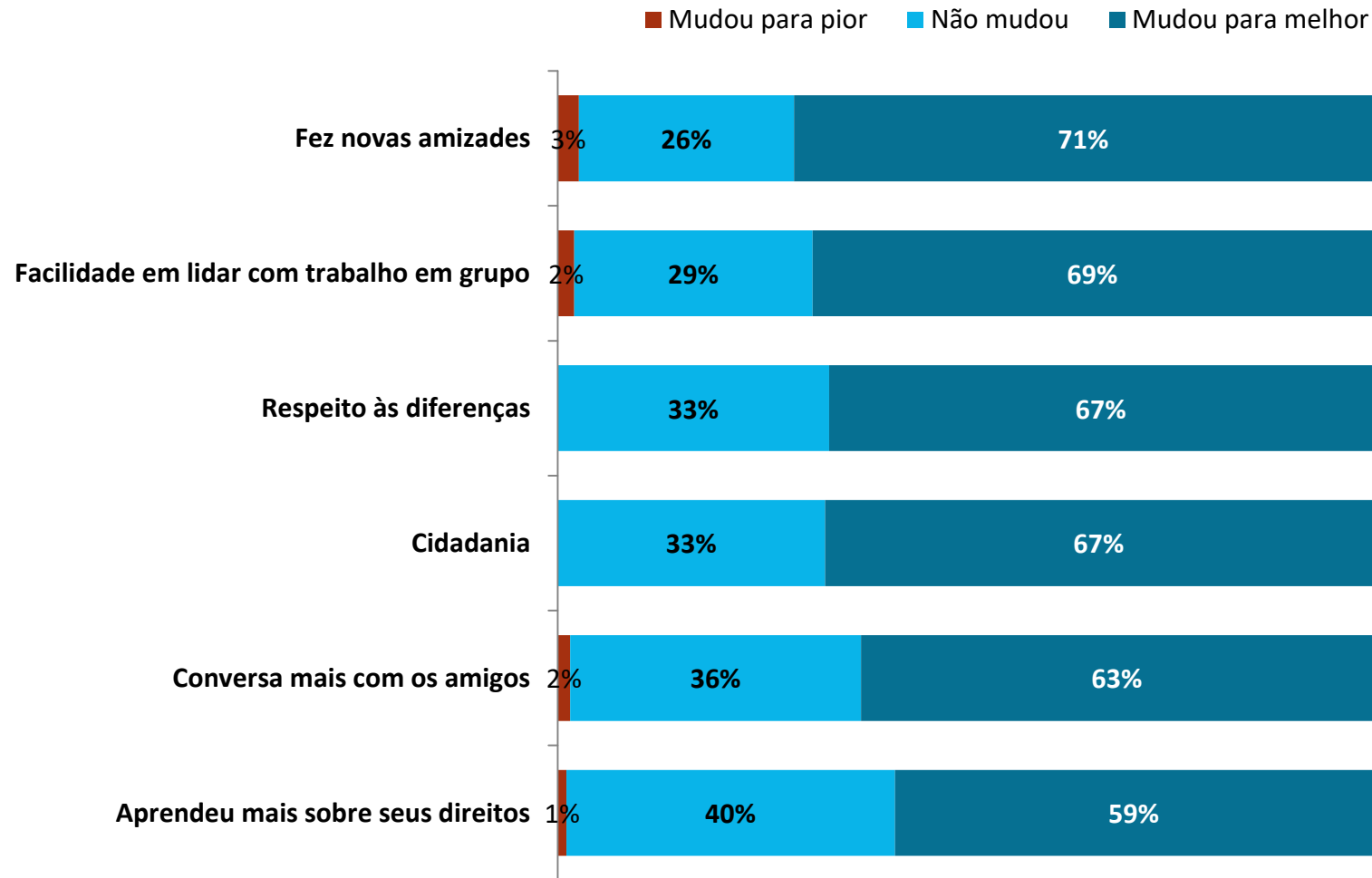
Ótimo+bom	97%	98%	98%	98%	98%	99%	98%	97%	99%
Média (1 a 5)	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7

Os responsáveis percebem a contribuição da EMESP para vários aspectos da vida do aluno no campo individual. Facilidade em organizar o estudo tem impacto relativamente menor, na opinião dos entrevistados.



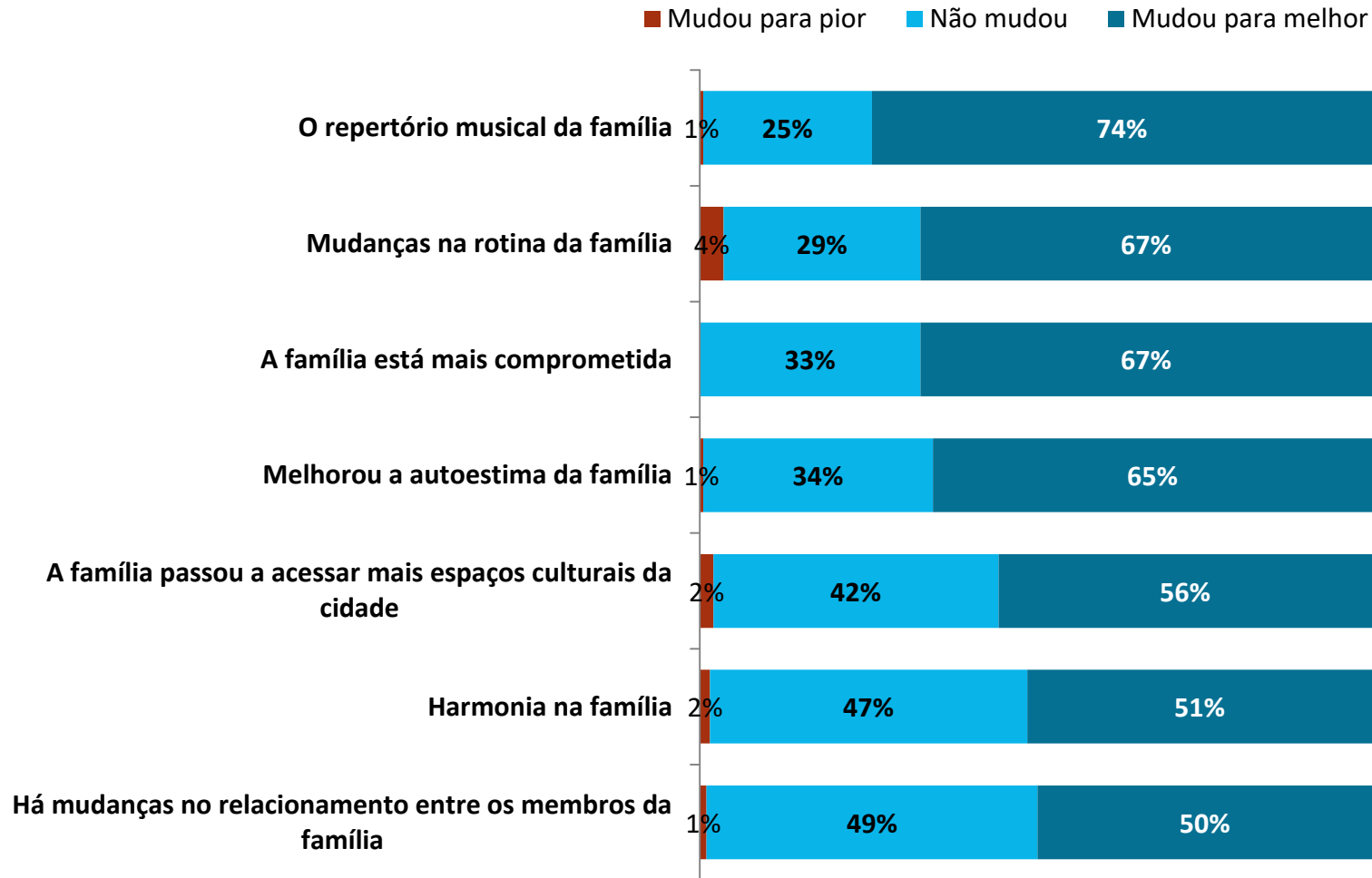
# MUDANÇAS PARA A VIDA DO(A) ALUNO(A) NO CAMPO COLETIVO

O impacto da EMESP é percebida pela maioria dos responsáveis nas seis situações avaliadas, entre 59% e 71% de entrevistados informando que mudou para melhor.



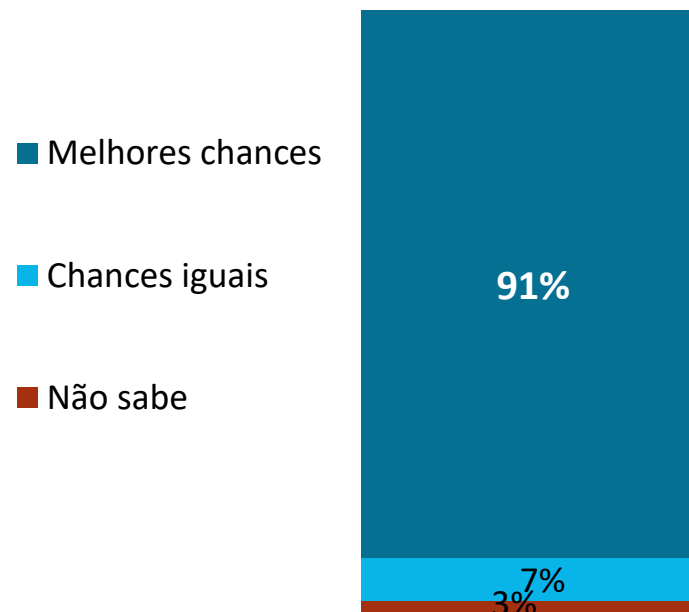
Os responsáveis avaliam que a EMESP trouxe mudanças para a família principalmente em relação ao repertório musical, na rotina familiar, comprometimento e autoestima da família.

O impacto na harmonia familiar e no relacionamento entre os membros é percebido por cerca da metade dos entrevistados.



# OPINIÃO SOBRE O IMPACTO NA VIDA DO(A) ALUNO(A)

Para 91% dos responsáveis por alunos(as) da EMESP, com o curso de música o aluno terá melhores chances na vida que seus pais ou responsáveis tiveram.



Base: Total da amostra alunos(as) 200 entrevistas

P.9 Você acha que, com o curso de música que está fazendo na EMESP, o(a) aluno(a) terá melhores chances na vida que seus pais ou responsáveis tiveram, chances iguais ou piores chances? (ESTIMULADA E ÚNICA)

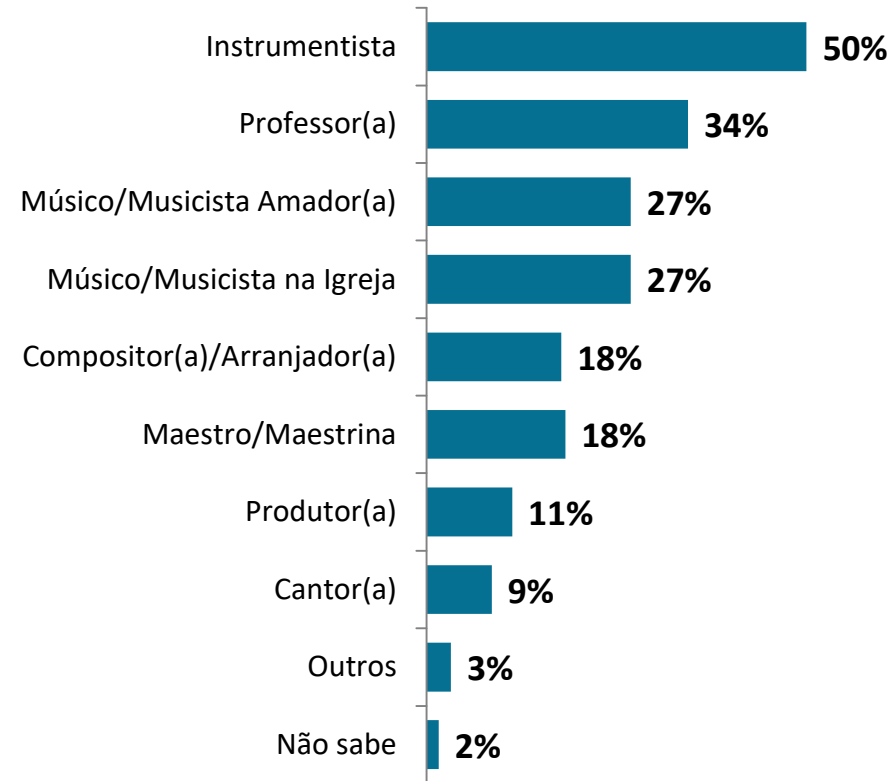


# INTENÇÃO DE EXERCER ALGUMA ATIVIDADE RELACIONADA COM MÚSICA NO FUTURO

**93%** dos responsáveis acreditam que o aluno irá exercer atividades relacionadas com a música no futuro

Base: Total da amostra alunos 200 entrevistas

## Qual a sua pretensão com o aprendizado musical?



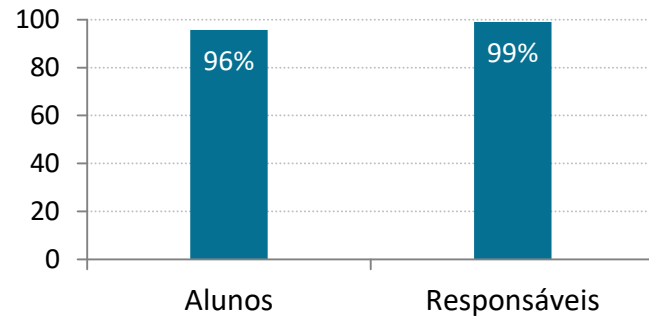
Base: Entrevistados que pretendem exercer alguma atividade, seja profissional ou não, relacionada com música 186 entrevistas



# PRINCIPAIS RESULTADOS

# PRINCIPAIS RESULTADOS

Satisfação com a EMESP  
Ótimo + bom

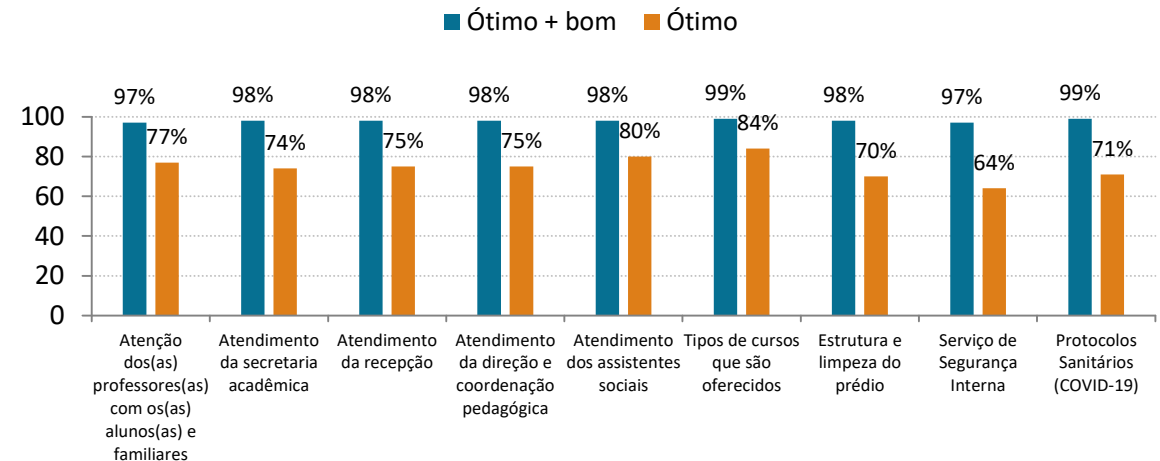


O estudo realizado com os beneficiários da EMESP, registra satisfação de quase a totalidade dos entrevistados, avaliações ótimo e bom, nos dois perfis (alunos(as) e responsáveis).

Considerando as avaliações como ótimo, houve aumento na aprovação em relação a 2020 (alunos de 63% para 74% em 2021 e responsáveis sobe de 70% em 2020 para 85% em 2021).

A mudança das atividades presenciais para o on-line também são amplamente aprovadas pelos responsáveis (88% ótimo e bom), assim como os protocolos de segurança adotados para os alunos que retornaram às atividades presenciais.

Os responsáveis pelos alunos(as) também informaram a satisfação com nove aspectos do atendimento e dos cursos da EMESP e o resultado aponta a satisfação quase total com todos os itens estudados (ótimo e bom). Considerando a nota máxima da escala (ótimo) observa-se satisfação relativamente menor com o serviço de segurança interna.



O estudo avaliou a percepção dos responsáveis sobre o impacto da EMESP na vida do aluno(a) no campo individual e coletivo e na dinâmica familiar. O resultado é muito positivo com percepção de impacto na maioria dos aspectos (tabela ao lado). O impacto na facilidade em organizar os estudos, leitura de livros e no relacionamento entre os membros da família são menos percebidos pelos responsáveis.

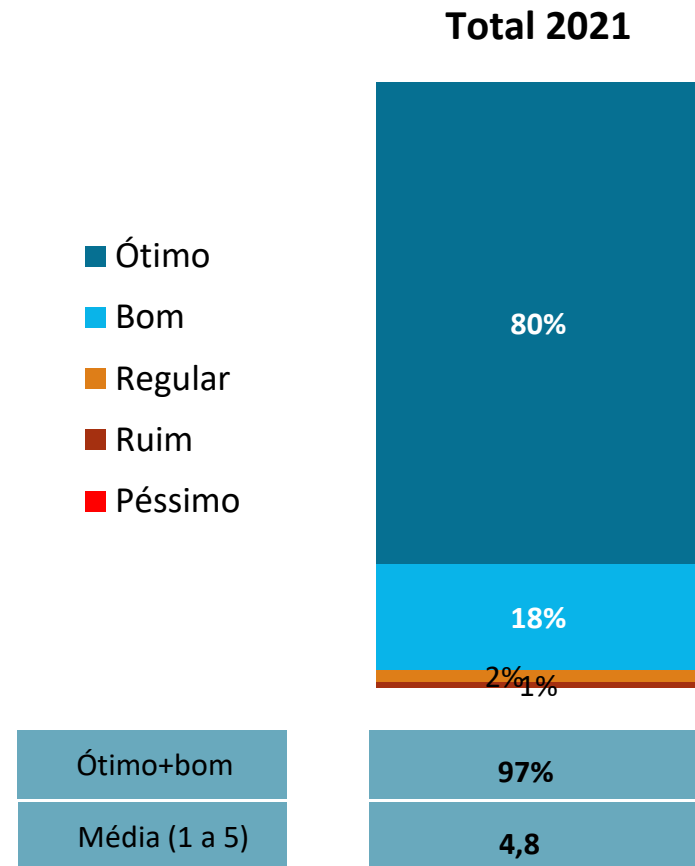
Os responsáveis (91%) percebem no curso de música uma possibilidade do aluno(a) ter melhores chances na vida que seus pais, mães ou responsáveis.

Solicitados a fazer sugestão, maior parte elogia a instituição e os profissionais. Entre os que fizeram alguma crítica, a segurança no entorno foi o mais citado.

Campo individual	Mudou para melhor
Ficou mais feliz	78%
Concentração	77%
Sensibilidade	76%
Ficou mais encorajado a se expor perante os colegas	71%
Disciplina	69%
Tem mais iniciativa para resolver problemas	69%
Facilidade em organizar os estudos	65%
Ler mais livros	49%
Campo coletivo	
Fez novas amizades	71%
Facilidade em lidar com trabalho em grupo	69%
Respeito às diferenças	67%
Cidadania	67%
Conversa mais com os amigos	63%
Aprendeu mais sobre seus direitos	59%
Para família	
O repertório musical da família	74%
Mudanças na rotina da família	67%
A família está mais comprometida	67%
Melhorou a autoestima da família	65%
A família passou a acessar mais espaços culturais da cidade	56%
Harmonia na família	51%
Há mudanças no relacionamento entre os membros da família	49%

**93%** dos responsáveis acreditam que o aluno irá exercer atividades relacionadas com a música no futuro

Escala de 5 pontos



Média simples dos resultados de satisfação na amostra de alunos(as) e de responsáveis

Base: Total da amostra alunos e responsáveis

P.4A De modo geral, qual seu grau de satisfação com o Guri Capital e Grande São Paulo (ESTIMULADA E ÚNICA)



# PESQUISA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2021- EMESP Tom Jobim

Janeiro de 2022