

Índice

0. Enquadramento	2
1. Instalações e Equipamentos	3
2. Serviços Administrativos.....	4
3. Formação/Orientação Pedagógica.....	5
4. Actividades Extra Curriculares	7
5. Análise Comparativa Geral	9
6. Observações/Sugestões de Melhoria.....	13



O. Enquadramento

Este é o 3º ano lectivo consecutivo em que é colocado à disposição dos n/ Clientes/Alunos, o **Inquérito Geral de Avaliação de Satisfação dos Clientes**.

Têm um significado especial pois são os 1ºs a serem realizados depois da n/ Acreditação como **Entidade de Formação Profissional de Música Jazz**, junto do **Ministério do Trabalho** (via DGERT).

Relativamente aos anteriores, o seu formato foi revisto, tendo sofrido ligeiras alterações, contribuindo assim, desde 02/07/2009, para a uniformização e normalização das n/ práticas, procedimentos e estrutura pedagógica, precisamente ao abrigo desta recente Acreditação, única em Portugal no que concerne a Escolas Profissionais de Música.

O Inquérito foi enviado anonimamente por e-mail no dia 05/02/2010, e disponibilizado avulso na Secretaria da EJAN, a 61 alunos (menos 4 alunos que os do ano passado) distribuídos, na altura – Fevº 2010 - pelos seguintes Cursos:

- Curso **Propedéutico**: 1 (-1)
- Curso **Profissional**: 24 (+4)
- Curso **Livre**: 35 (-4)
- **Packs** Temáticos de Aulas Avulso: 1 (contabilizados somente os de frequência em Fevº 2010)

De salientar, que este ano lectivo não abriu o **Curso Infantil**, responsável, no mesmo período transacto, pela frequência de 4 alunos.

Por outro lado, só existiu, a partir de 2009/10, a possibilidade da aquisição de aulas avulsas (**Packs** temáticos de 1 aula, 1, 2 ou 3 meses de aulas).

O inquérito decorreu até dia 21/02/2010, duas semanas depois da sua disponibilização.

Foram recepcionados **36 Inquéritos** (curiosamente somente menos um, relativamente ao passado, o que indica uma maior adesão), em urna fechada colocada na zona de bar da Escola, correspondendo tal a uma taxa de obtenção de resposta de 59,02%, **mais 2,10%** do que o ano passado.

Destas 36 respostas, todas foram validadas, no que respeita ao correcto preenchimento (não existiram cruces múltiplas ou cruces não dentro do(s) seu(s) quadrado(s) respectivo(s)).

O total das respostas obtidas, assim como este documento, encontram-se em arquivo na Secretaria da Escola e farão parte do seu legado.

A escala de avaliação das respostas organizou-se da seguinte forma:

- **Excelente** (4)
- **Bom** (3)
- **Aceitável** (2)
- **Deficiente** (1)

As respostas em branco, sem **X**, foram englobadas num 5º item "*sem opinião*" (0).

A introdução, a partir dos Inquéritos deste ano, de 5 perguntas de resposta binária, no final dos mesmos, permitiu alguma reflexão sobre a coerência de opinião, quando analisados individualmente. Esta proposta foi registada no ponto 6., pág. 12, na análise dos Inquéritos do ano lectivo anterior.

Nesse sentido, tendo existido um total de **22** alíneas de resposta "*sem opinião*", isto é sem qualquer **X** assinalado, correspondendo a **2,18%** do total de alíneas respondidas (menos de metade das obtidas o ano passado), 14 concentram-se somente em **3** Inquéritos.

Destes 3 Inquéritos, 2 deles recolhem 8 respostas "*sem opinião*" (mais de 1/3) nos **Parâmetros Pedagógicos**, que terão de ser desconsideradas já que, nestes mesmos 2 Inquéritos, os inquiridos afirmaram **não** conhecer os **Programas Curriculares** mas, no entanto, consultam-nos periodicamente...

É assim extremamente satisfatório - tendo sido uma das metas propostas no ano transacto - constatar que somente em **1,45%** das alíneas colocadas a votação, não existe conscientemente opinião formada sobre as mesmas, constituindo este um valor (num total de 36x28=1008 alíneas recebidas) praticamente desprezável.

As questões estavam organizadas por 3 grandes grupos:

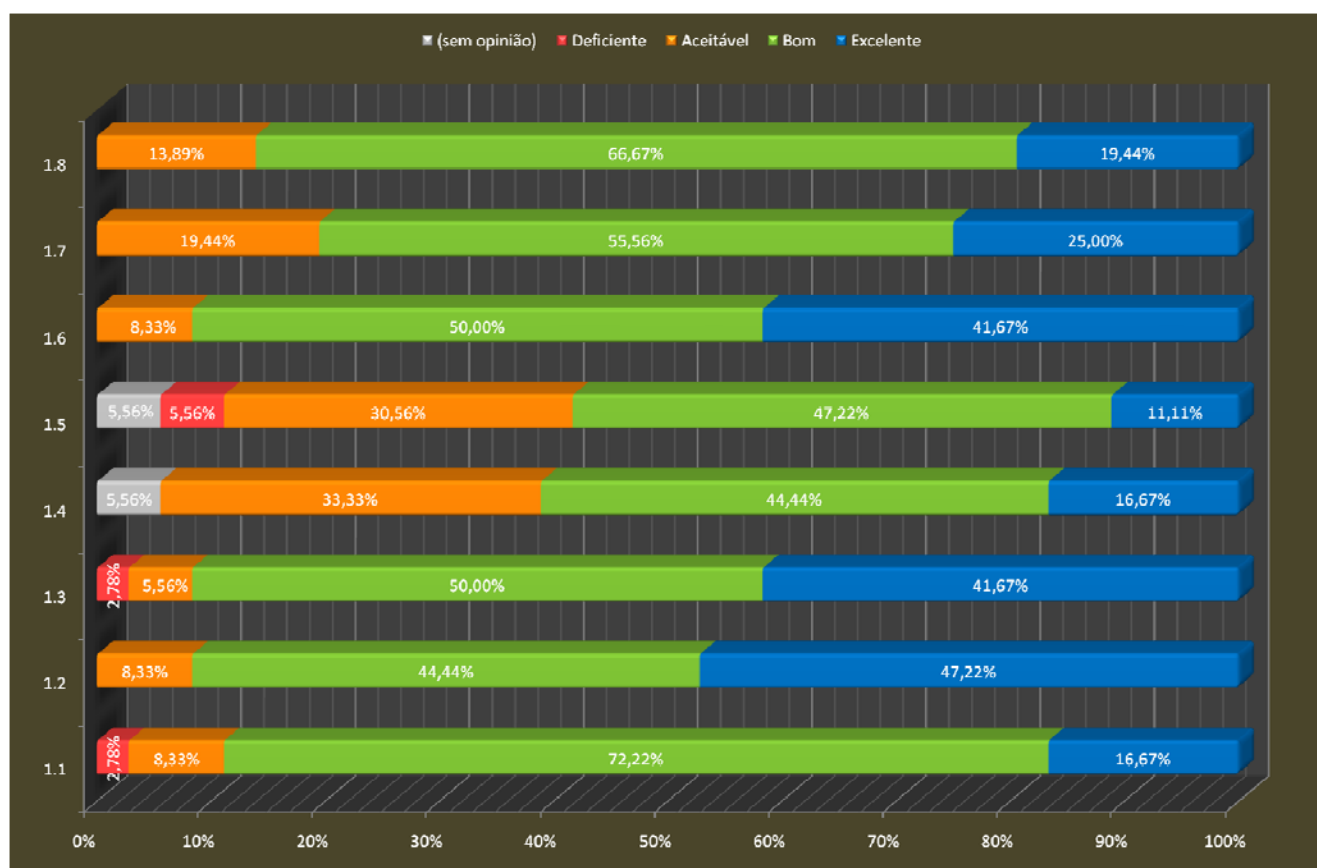
- **Instalações e Equipamentos**
- **Serviços Administrativos**
- **Formação/Orientação Pedagógica**
- **Actividades Extra Curriculares**

Um último espaço permitia, a cada inquirido, anonimamente, deixar inscritas **Observações/Sugestões de Melhoria** que considerassem, de livre apontamento, pertinentes e relevantes.

Passemos à análise estatística de cada um deles.

1. Instalações e Equipamentos

1. Instalações e Equipamentos	(sem opinião)	Deficiente	Aceitável	Bom	Excelente
1.1. Salas de Aula (Conforto, luminosidade, área)	0,00%	2,78%	8,33%	72,22%	16,67%
1.2. Auditório	0,00%	0,00%	8,33%	44,44%	47,22%
1.3. Condições Acústicas Gerais	0,00%	2,78%	5,56%	50,00%	41,67%
1.4. Instrumentos Musicais	5,56%	0,00%	33,33%	44,44%	16,67%
1.5. Material de Apoio Pedagógico (quadros, monitores, leitores de CD, amplificadores, etc.)	5,56%	5,56%	30,56%	47,22%	11,11%
1.6. Instalações Sanitárias	0,00%	0,00%	8,33%	50,00%	41,67%
1.7. Espaços anexos (corredores, zona de bar, hall de entrada, etc.)	0,00%	0,00%	19,44%	55,56%	25,00%
1.8. Avaliação Geral do Parâmetro 1	0,00%	0,00%	13,89%	66,67%	19,44%



Relativamente aos 2 anos anteriores, onde o ponto 1.6 **Instalações Sanitárias**, logo seguido das “**Condições Acústicas Gerais**”, tomaram a dianteira na classificação **Excelente**, este ano surge o ponto 1.2 **Auditório** a par com as “**Instalações Sanitárias**”.

É notório o avanço do **Excelente** em todas as alíneas, muito especialmente (mais do dobro), e precisamente, na 1.2 **Auditório** e na 1.3 **Condições Acústicas Gerais**.

Há no entanto mais atribuições **Deficiente** (pontos 1.1., 1.3 e 1.5) relativamente às alíneas do ano passado (somente 1.5) tendo curiosamente este último ponto 1.5 **Material de Apoio Pedagógico** (*quadros, monitores, leitores de CD, amplificadores, etc.*) mantido, sensivelmente, o mesmo grau desta insatisfação (5,56% contra 5,71% o ano passado), embora tenha elevado em 2,54% a atribuição **Excelente**.

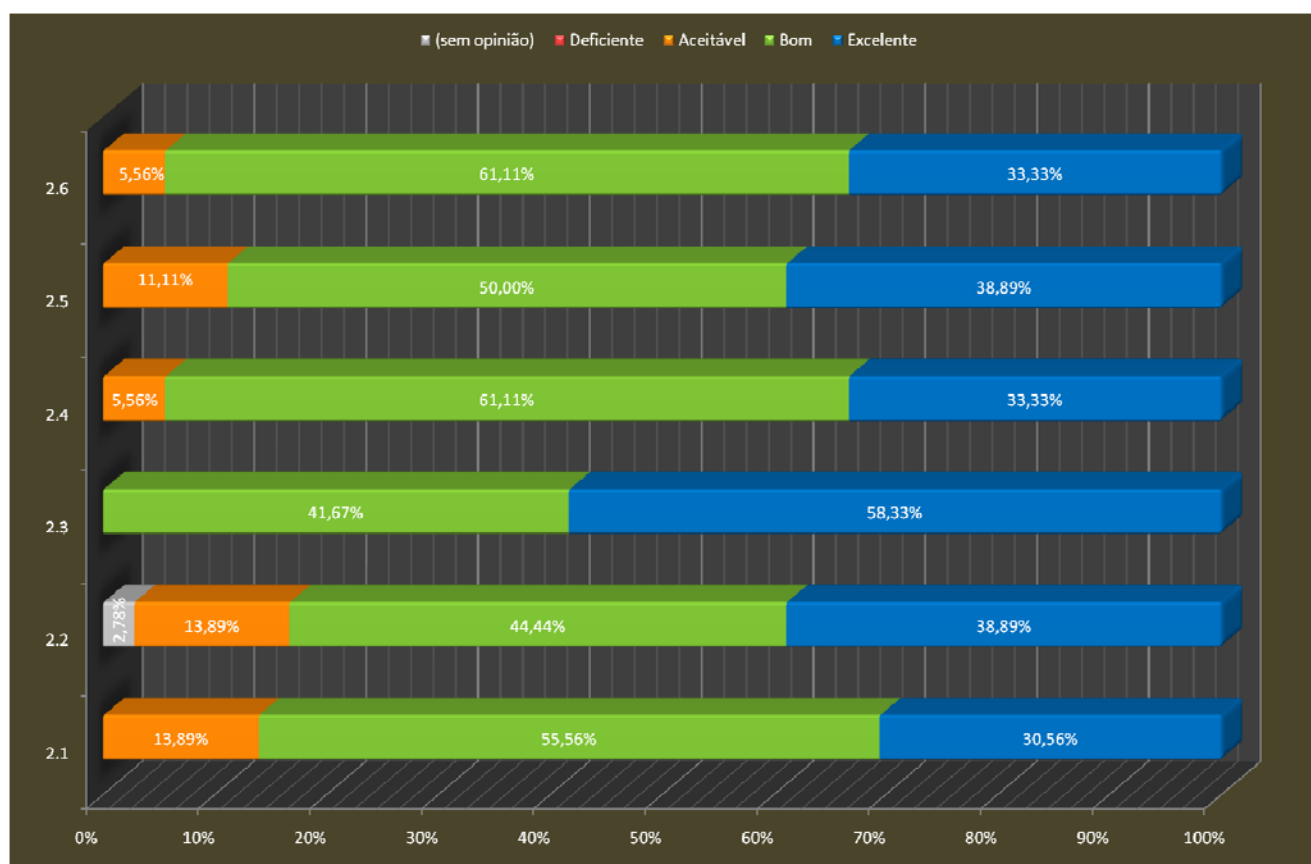
Os maiores níveis de **abstenção** voltaram a concentrar-se nos **Instrumentos Musicais** (1.4) e no **Material Pedagógico** (1.5, novamente).

Voltando a salientar a significativa subida de **Excelente** em todas as alíneas do capítulo das **Instalações e Equipamentos**, é, sem dúvida, o ponto 1.5 **Material de Apoio Pedagógico** o que origina maior controvérsia (o único que tem todas as “cores”/avaliações possíveis), não necessariamente negativa, note-se...

Depois de confrontação com os 2 anos anteriores, concluímos que, eventualmente, dada, relativamente à Escola, a grande diversidade de necessidades instrumentais (uns intrínsecos ao próprio Aluno – caso do Canto - outros, transportáveis, e portanto da posse do próprio Aluno – Saxofones, Trompetes, etc. - embora possam ter que ser auxiliados com material da Escola – caso dos Combos da Guitarra, Baixo Eléctrico, etc. - e por fim, aqueles que só podem ser usados na própria Escola, e portanto que não são dos Alunos – caso da Bateria e do Piano) adicionada à dispersão de Cursos e Objectivos, faz com que este ponto seja altamente concorrido numa igual vasta abrangência de opiniões.

2. Serviços Administrativos

2. Serviços Administrativos	(sem opinião)	Deficiente	Aceitável	Bom	Excelente
2.1. Atendimento	0,00%	0,00%	13,89%	55,56%	30,56%
2.2. Esclarecimento de Dúvidas	2,78%	0,00%	13,89%	44,44%	38,89%
2.3. Comunicação Formal Interna (telefone, e-mail, SMS, etc.)	0,00%	0,00%	0,00%	41,67%	58,33%
2.4. Acessibilidade e comunicação de formulários e informação de interesse	0,00%	0,00%	5,56%	61,11%	33,33%
2.5. Site da EJAN e da Jazz Ao Norte LDA na Internet (www.JazzAoNorte.com)	0,00%	0,00%	11,11%	50,00%	38,89%
2.6. Avaliação Geral do Parâmetro 2	0,00%	0,00%	5,56%	61,11%	33,33%



Relativamente ao ano passado, ressaltam:

- o desaparecimento da avaliação **Deficiente**,
- quase inexistência de "*sem opinião*" (manteve-se a percentagem relativamente à 2.2 **Esclarecimento de Dúvidas**, provavelmente por quem não teve necessidade de as colocar)
- e a manutenção da proporção **Excelente**, com 2 exceções:
 - a 2.3 **Comunicação Formal Interna** (*telefone, e-mail, SMS, etc.*) aumentou cerca de 7%, mantendo a liderança nas alíneas deste capítulo
 - e a 2.1 **Atendimento** diminuiu 12% para o **Bom** (7%) e o **Aceitável** (5%).

Revela-se aqui alguma preferência pelas novas tecnologias (*telefone, e-mail, SMS, etc.*), ao invés do atendimento pessoal.

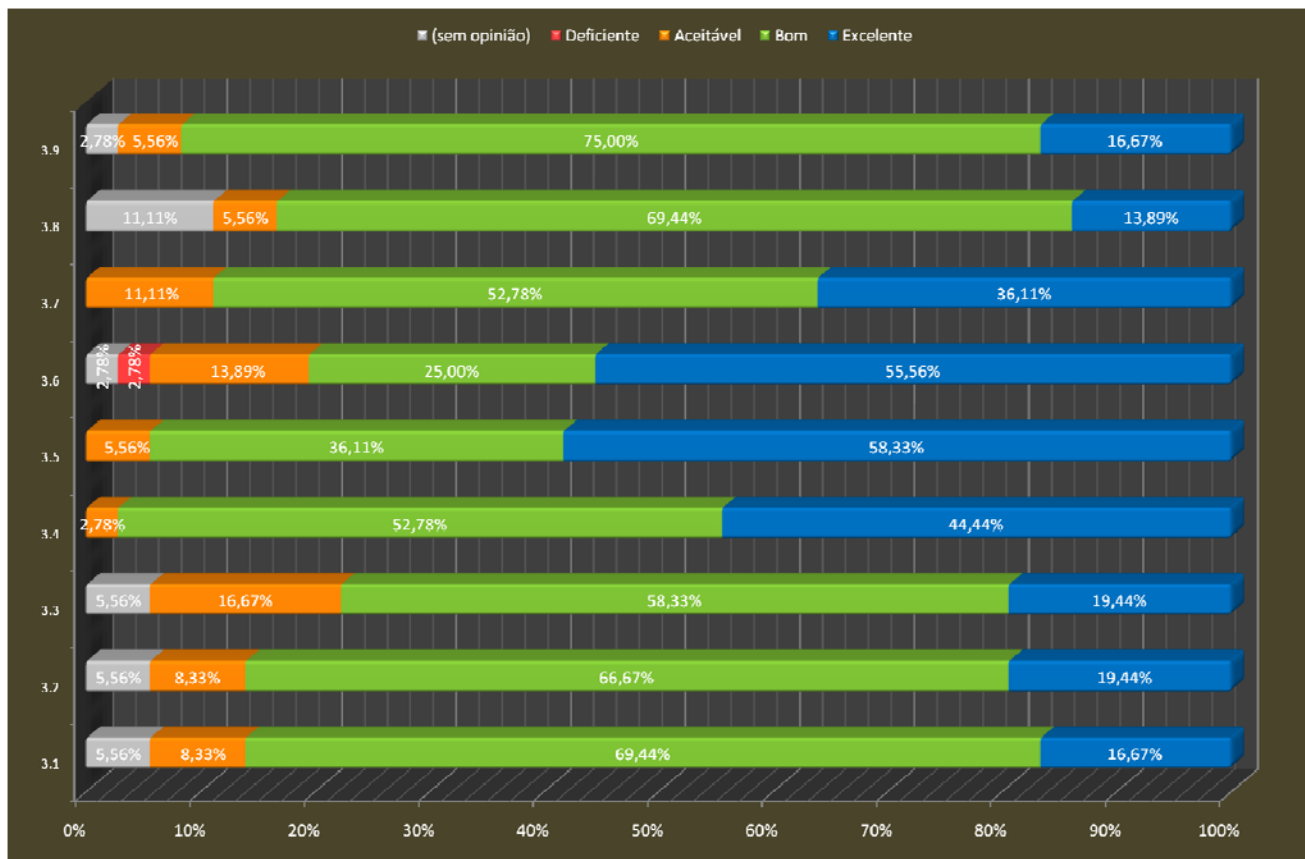
Poderão ser assim 2 pontos a trabalhar no próximo ano lectivo: melhorar o Atendimento presencial e reforçar o uso das ferramentas de Comunicação Formal Interna.

É no entanto assinalável o desaparecimento da avaliação **Deficiente** (que já assim foi há 2 anos, em 2007/08, embora com valores de **Excelente** bem mais baixos, relativamente a este ano, em todas as alíneas) assim como o não abstencionismo, particularmente neste capítulo sensível dos **Serviços Administrativos**.

3. Formação/Orientação Pedagógica

3. Formação/Orientação Pedagógica	(<i>sem opinião</i>)	Deficiente	Aceitável	Bom	Excelente
3.1. Estrutura Pedagógica Geral	5,56%	0,00%	8,33%	69,44%	16,67%
3.2. Programas Curriculares	5,56%	0,00%	8,33%	66,67%	19,44%
3.3. Coordenação Pedagógica: desempenho e acompanhamento	5,56%	0,00%	16,67%	58,33%	19,44%
3.4. Equipa de Professores/Formadores	0,00%	0,00%	2,78%	52,78%	44,44%
3.5. Relação Professor/Formador vs Aluno/Formando	0,00%	0,00%	5,56%	36,11%	58,33%
3.6. Assiduidade e Pontualidade dos Professores/Formadores	2,78%	2,78%	13,89%	25,00%	55,56%
3.7. Cumprimento dos Programas Curriculares pelos Professores/Formadores	0,00%	0,00%	11,11%	52,78%	36,11%
3.8. Ferramentas e Parâmetros de Avaliação da Ejan	11,11%	0,00%	5,56%	69,44%	13,89%
3.9. Avaliação Geral do Parâmetro 3	2,78%	0,00%	5,56%	75,00%	16,67%

O gráfico representativo deste quadro encontra-se na pág. seguinte.



Três pontos genéricos há a assinalar na análise deste quadro, quando comparado com o homólogo do ano passado.

Primeiro, o nível **Excelente**, no seu 2º ano consecutivo, torna a aumentar (em média entre os 5 a 10%) em todas as alíneas, excepto nas 3 últimas (**Cumprimento dos Programas Curriculares pelos Professores/Formadores, Ferramentas e Parâmetros de Avaliação da EJAN e Avaliação Geral do Parâmetro 3**), embora, estas, com descidas bem mais ligeiras (aprox. 1%, 3% e 0,5%, respectivamente).

É curioso que já os ganhos e perdas, o ano passado e relativamente há 2 anos, foram precisamente nestes pontos e também com esta ordem de grandeza.

Segundo, de enorme preocupação, continua a haver quase 3% (1 Inquérito) de atribuição **Deficiente** no 3.6 **Assiduidade e Pontualidade dos Professores/Formadores**, única alínea, este ano, neste capítulo, a merecer esta avaliação. Não esquecer, igualmente, que a classificação **Bom** passou desastrosamente de 40 para 25%, tendo o **Excelente** aumentado timidamente pouco mais de 1 ponto percentual.

Por último, o crescimento da cor laranja (**Aceitável**) e azul (**Excelente**), *empurram* as partes cinzentas ("**sem opinião**") para valores mínimos, nunca antes conseguidos. Ainda mais relevante se torna esta diminuição se tomarmos em conta o exposto na pág. 2, capítulo **0. Enquadramento**, no que respeita ao abstencionismo.

Começando pelo último ponto verificado, tal traduz, nitidamente, que os Alunos estão mais atentos e interessados no desempenho da **Formação/Orientação Pedagógica** da EJAN. Note-se que (assinalado igualmente na pág. 2), ganhamos, este ano, 4 alunos (~7%) para o Curso Profissional (claramente vindos do Livre), Curso este de muito maior exigência no que toca às obrigações e desempenhos pedagógicos por parte de cada Aluno.

A questão da assiduidade (3.6 **Assiduidade e Pontualidade dos Professores/Formadores**), embora se pretenda de avaliação 100% positiva, sempre foi das alíneas que maior nº de votações **Excelente** teve; e este ano (55,56%) atesta-se essa mesma tendência, quase com a mesma expressão da alínea 3.5 **Relação Professor/Formador vs Aluno/Formando**, este sim majorante da classificação máxima (58,33%).

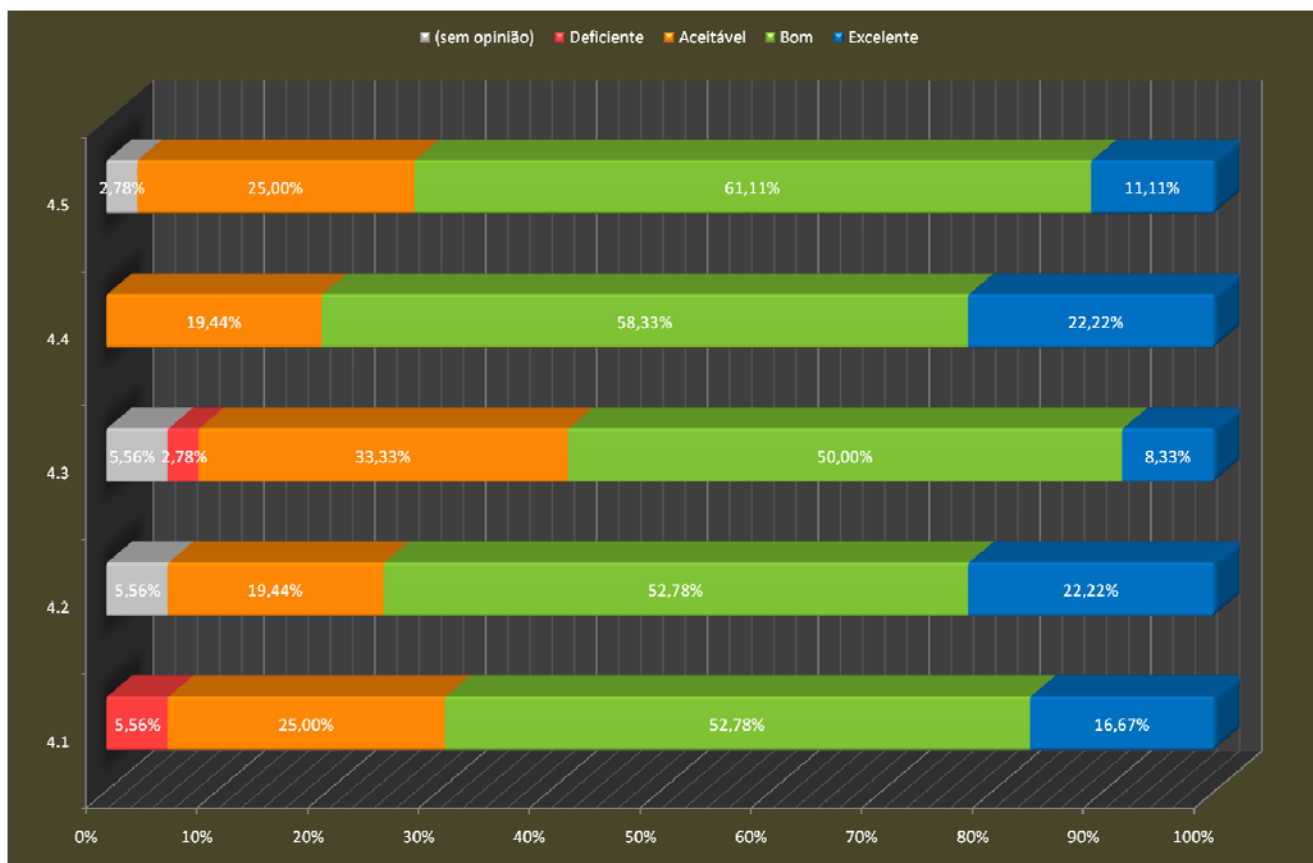
Embora tenhamos que continuar a prestar atenção a este indicador, podemos diluir a classificação pior com os níveis elevados da classificação maior. Deverá, no entanto, continuar a ser uma preocupação de fundo da Direcção da EJAN.

Por último, e relativamente ao primeiro ponto assinalado acima, mantêm-se, desde há 2 anos, as 2 preocupações maiores da Direcção Pedagógica da EJAN, neste capítulo:

- Maior divulgação junto dos Alunos, pela Direcção Pedagógica e Corpo Docente, das **Ferramentas e Parâmetros de Avaliação** da EJAN e dos próprios Programas Curriculares.
- Maior acompanhamento dos Docentes, pela Direcção Pedagógica, no que respeita ao **Cumprimento dos Programas Curriculares**.

4. Actividades Extra Curriculares

4. Actividades Extra Curriculares	(sem opinião)	Deficiente	Aceitável	Bom	Excelente
4.1. Regularidade com que acontecem (Workshops, Seminários, Concursos, etc.)	0,00%	5,56%	25,00%	52,78%	16,67%
4.2. Nível de satisfação	5,56%	0,00%	19,44%	52,78%	22,22%
4.3. Relação Qualidade / Preço	5,56%	2,78%	33,33%	50,00%	8,33%
4.4. Divulgação e promoção pública dos mesmos	0,00%	0,00%	19,44%	58,33%	22,22%
4.5. Avaliação Geral do Parâmetro 4	2,78%	0,00%	25,00%	61,11%	11,11%



Se em 2007/08 e 2008/09 este capítulo manteve mais ou menos as mesmas características estatísticas, tendo havido ganhos notórios na pontuação máxima do ano passado relativamente há 2 anos atrás, este ano as “cores” mudaram significativamente de peso relativo entre elas.

A assinalar positivamente a franca descida dos **abstencionistas** (uma média de 2,78% por alínea contra os 6,86% verificados o ano passado), indicando que há efectivamente mais Alunos interessados e a usufruir das **Actividades Extra Curriculares**. Esta foi uma das apostas principais para este ano, na análise dos Inquéritos do ano passado.



Na alínea 4.1 **Regularidade com que acontecem** (*Workshops, Seminários, Concursos, etc.*) as perdas foram significativas nas 2 classificações superiores, para o **Aceitável**, comparativamente com o ano passado; inclusive aparece este ano a **Deficiente** para 5,56% dos inquiridos.

A alínea 4.2 **Nível de satisfação** foi a mais regular, ganhando-se cerca de 11% no **Aceitável** aos abstencionistas (“*sem opinião*”).

A 4.3 **Relação Qualidade / Preço**, sempre a mais controversa, mantém todas as “cores”, perdendo o **Excelente** (20 para 8,33% - a maior baixa de todas as alíneas) e o **Aceitável** (42,86 para 33,33%) para o **Bom** (25,71 para 50%), sinal de algum equilíbrio para o nível mediano positivo.

A 4.4 **Divulgação e promoção pública dos mesmos** foi a única com ganhos positivos satisfatórios, perdendo as 2 cores inferiores (*abstenção* e **Deficiente**) para o **Aceitável** e **Excelente**.

Curiosamente a alínea 4.5 **Avaliação Geral do Parâmetro 4**, espelha bem a tendência geral das outras 4 questões, excluindo o tratamento da Relação Qualidade/Preço: o **Aceitável** (8%) ganha terreno com as flutuações do **Excelente** e do **Bom**.

É aqui difícil tirar conclusões genéricas comparativas sobre este parâmetro das **Actividades Extra Curriculares**.

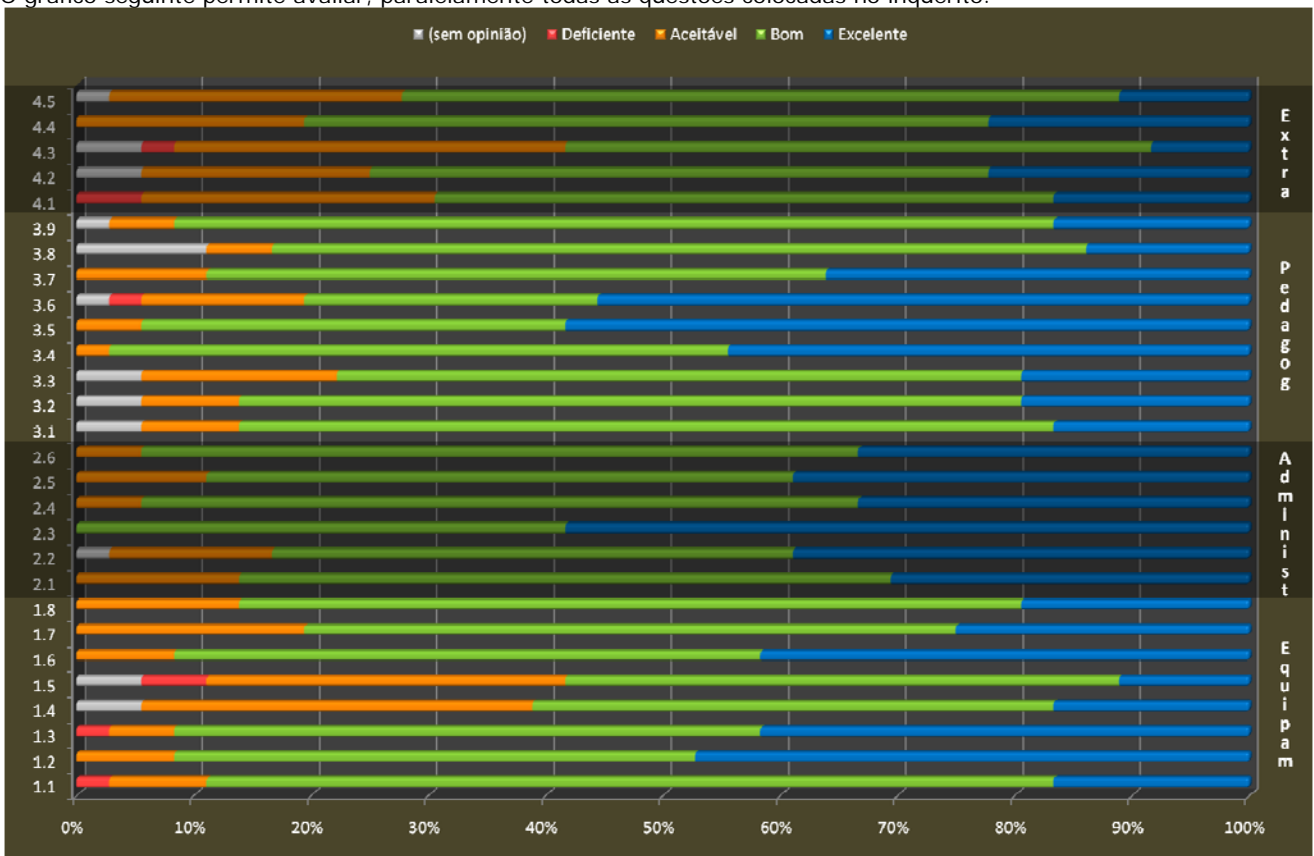
Conseguiu-se, nas **Actividades Extra Curriculares**, interessar mais gente, relativamente satisfeita (74% a classificar entre o **Bom** e o **Excelente**), fruto do reconhecimento da sua melhor/menor divulgação e promoção pública, carecendo, no entanto, de maior regularidade e melhor relação qualidade/preço.

Diríamos que os primeiros objectivos derivam efectivamente da estrutura e organização da EJAN, enquanto os segundos dependem, em parte, de conjecturas sociais e económicas mais favoráveis.

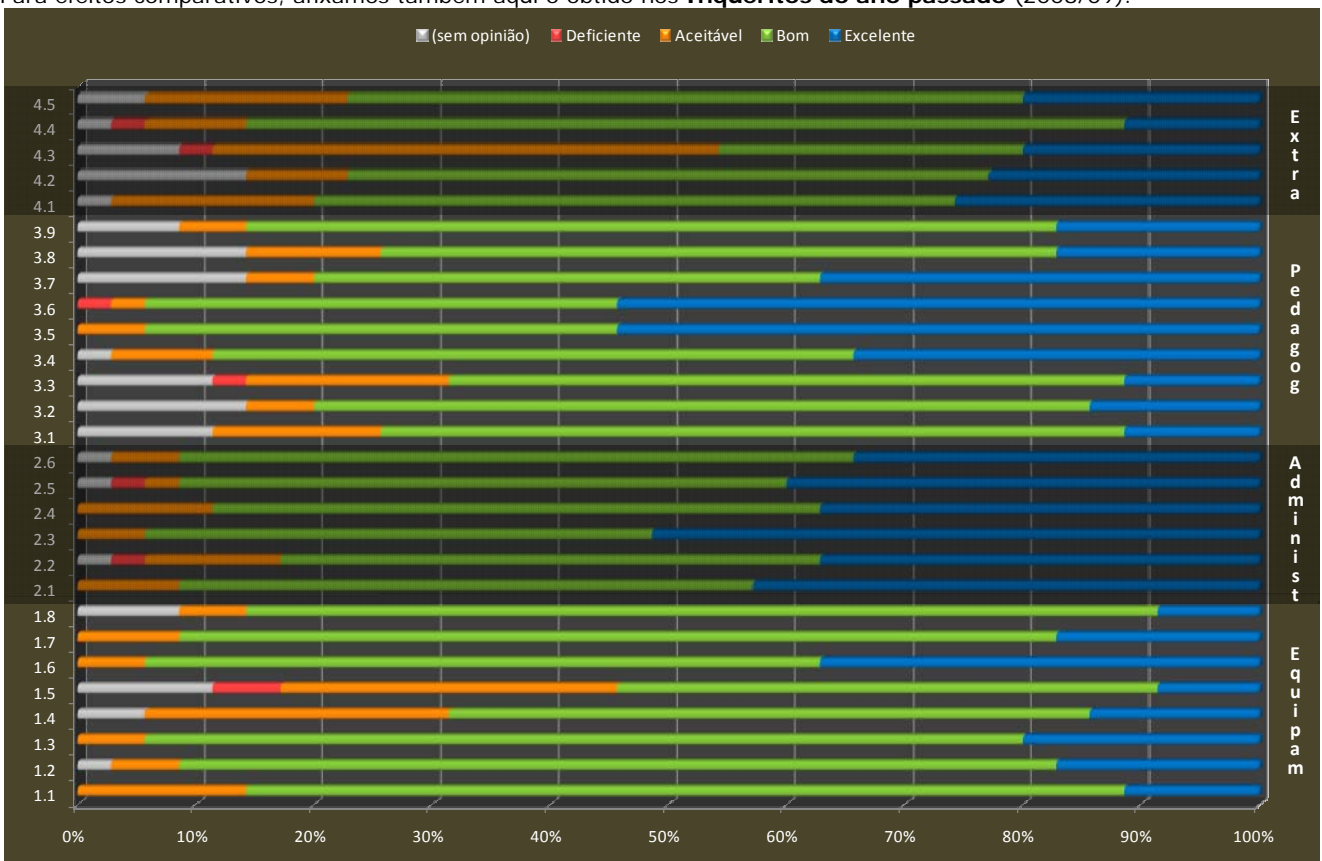


5. Análise Comparativa Geral

O gráfico seguinte permite avaliar, paralelamente todas as questões colocadas no inquérito.



Para efeitos comparativos, afixamos também aqui o obtido nos **Inquéritos do ano passado (2008/09)**:



JPF2009TimbV1.doc

MEMBRO ASSOCIADO



Jazz Ao Norte – Ensino, Apoio e Promoção do Jazz, LDA.

Rua General Norton de Matos, 448 4050-424 Porto
 NIF: 507 727 266 Matr. C.R.C. Porto Nº 507727266 Cap.Soc. 5,000 Euros

22.831.62.06 22.831.62.06 Geral@JazzAoNorte.com

<http://www.JazzAoNorte.com>

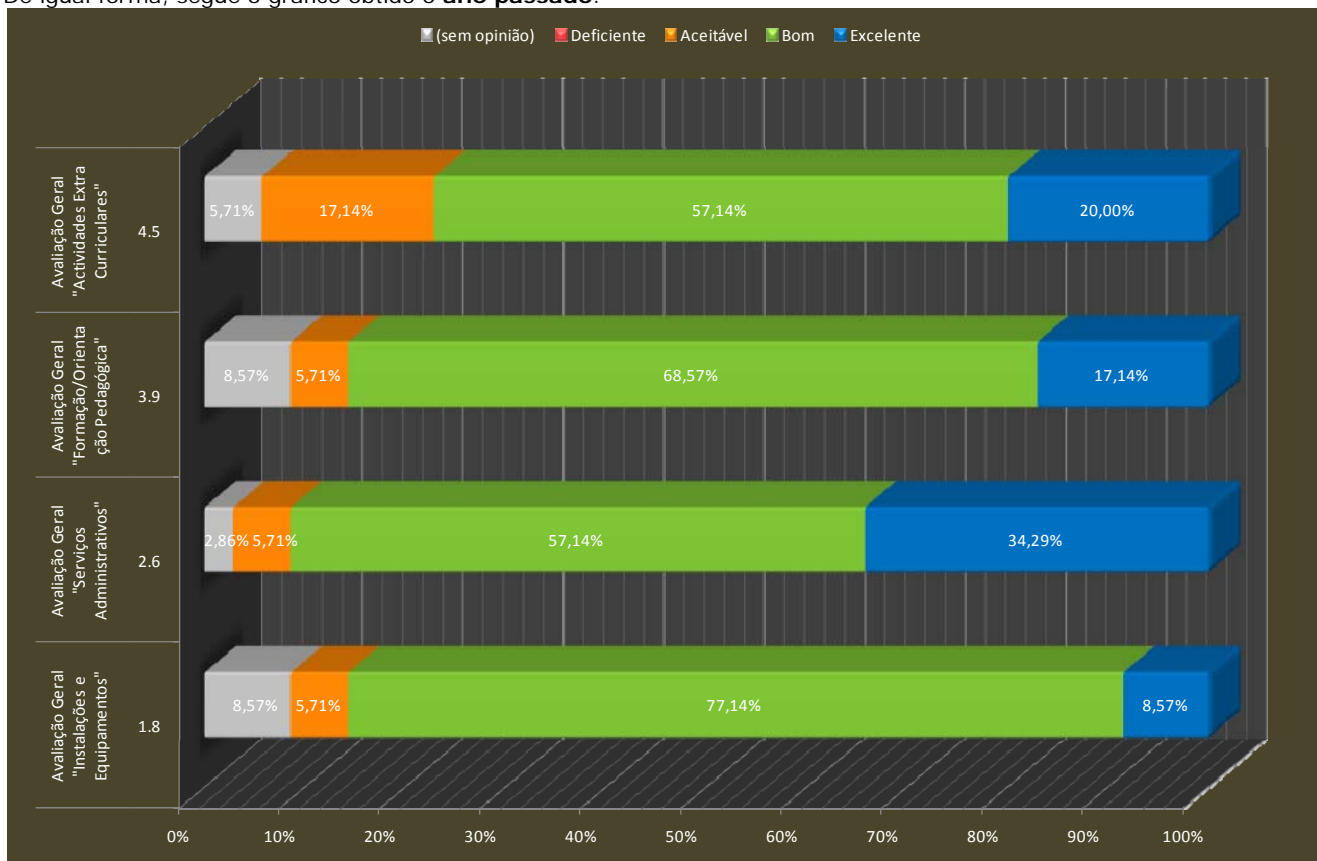
MEMBRO ASSOCIADO



Poderá ser útil visualizar simultaneamente as respostas recolhidas á última questão de cada parâmetro "**Avaliação Geral do Parâmetro x**" no próximo gráfico. Não constituindo médias aritméticas de cada uma das outras questões, exprimem a sensação geral de satisfação em cada uma das 4 grandes áreas colocadas ao sufrágio dos Inquiridos.



De igual forma, segue o gráfico obtido o ano passado:



JPF2009TimbV1.doc

Há efectivamente diferenças assinaláveis no desempenho da EJAN, considerando as 4 grandes áreas em análise.

Desde logo ressalta o quase desaparecimento do **abstencionismo** ("sem opinião"), factor de grande regozijo, ao fim de 4 anos de existência.

O nível **Excelente** continua, este ano, a liderar os **Serviços Administrativos**, tendo beneficiado, logo de seguida, as **Instalações e Equipamentos** (quem deteve a dianteira em 2007/08, com 13,79% de **Excelentes**), em detrimento das **Actividades Extra Curriculares**, numa proporção linearmente inversa.

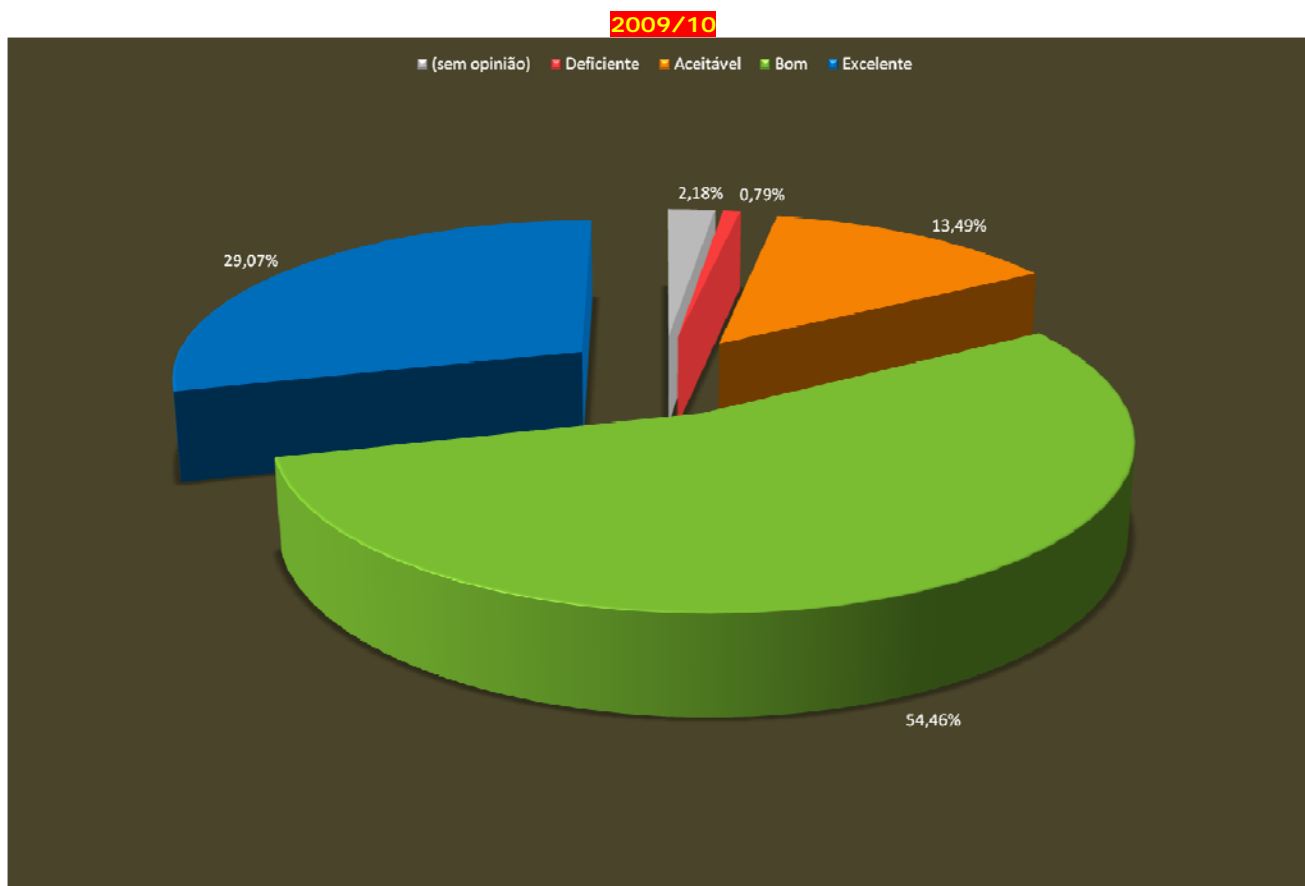
A classificação de **Bom** manteve-se sensivelmente estável, tendo a área laranja (**Aceitável**) absorvido as abstenções, muito em particular nas **Instalações e Equipamentos** e nas **Actividades Extra Curriculares**.

Curiosamente a área da **Formação/Orientação Pedagógica**, quiçá a de maior relevo para uma Escola, manteve-se, nesta apreciação genérica, sensivelmente igual – tendo havido uma subida substancial na Excelência de há 2 anos para o ano passado - assinalando-se a diminuição do abstencionismo (uma constante em todos os gráficos) praticamente em benefício da segunda classificação positiva (**Bom**).

Estas conclusões, sobre estes 4 parâmetros de apreciação genérica, são igualmente visíveis na comparação dos 2 gráficos da pág. 9 - com todas as alíneas lado a lado - tornando-as assim naturalmente válidas.

Há a excepção, quando detalhadas as alíneas lado a lado, do ganho de terreno na Excelência particularmente da área de **Formação/Orientação Pedagógica**, mas também na de **Instalações e Equipamentos**, já corroborada aqui.

O gráfico mais genérico de todos tem agora aqui o seu cabimento:



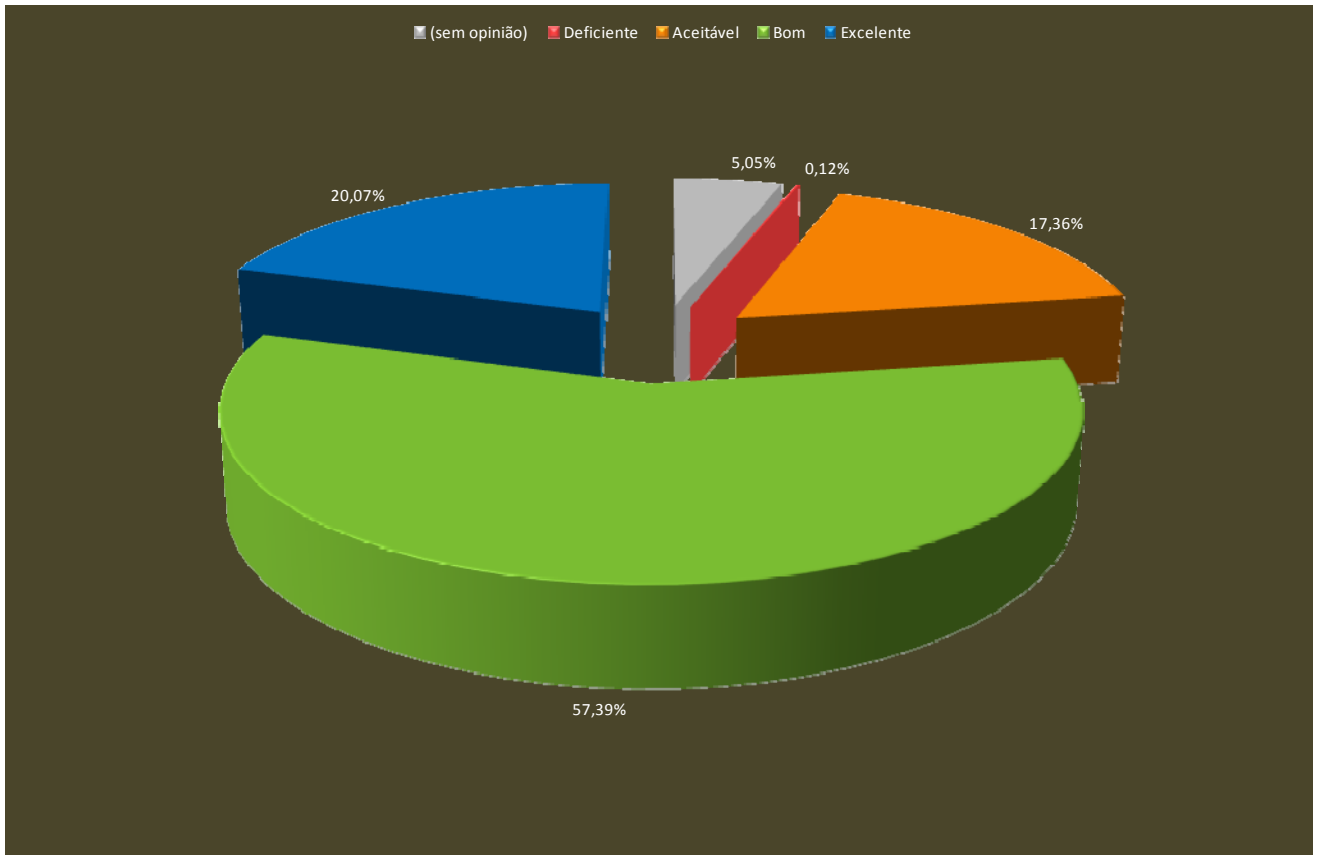
Relativamente ao ano passado, na análise deste **Inquérito Geral de Avaliação de Satisfação dos Clientes**, todos os **objectivos propostos** foram atingidos, ultrapassados claramente, até, em alguns pontos:

- ... *retomar valores mais perto de "0", no que toca à avaliação **Deficiente** e reduzir, igualmente, o nº de vezes que aparece como avaliação de cada um dos sub-parâmetros, nomeadamente nos de **Formação/Orientação Pedagógica** e **Serviços Administrativos** [de 2 alíneas para 1, e de 2 para 0, respectivamente], sem descurar o ponto **Material de Apoio Pedagógico** (quadro, monitores, leitores de CD, etc.) [de 5,71% para 5,56%, com menos 1 inquérito recolhido este ano] em **Instalações e Equipamentos**.*
- *A **abstinência** nos parâmetros **Formação/Orientação Pedagógica** e **Actividades Extra Curriculares**, [...] embora esteja ainda na dianteira, facto obviamente a tentar colmatar continuamente [em média, passou de 8,57 para 3,70% e de 6,86 para 2,78%, respectivamente].*

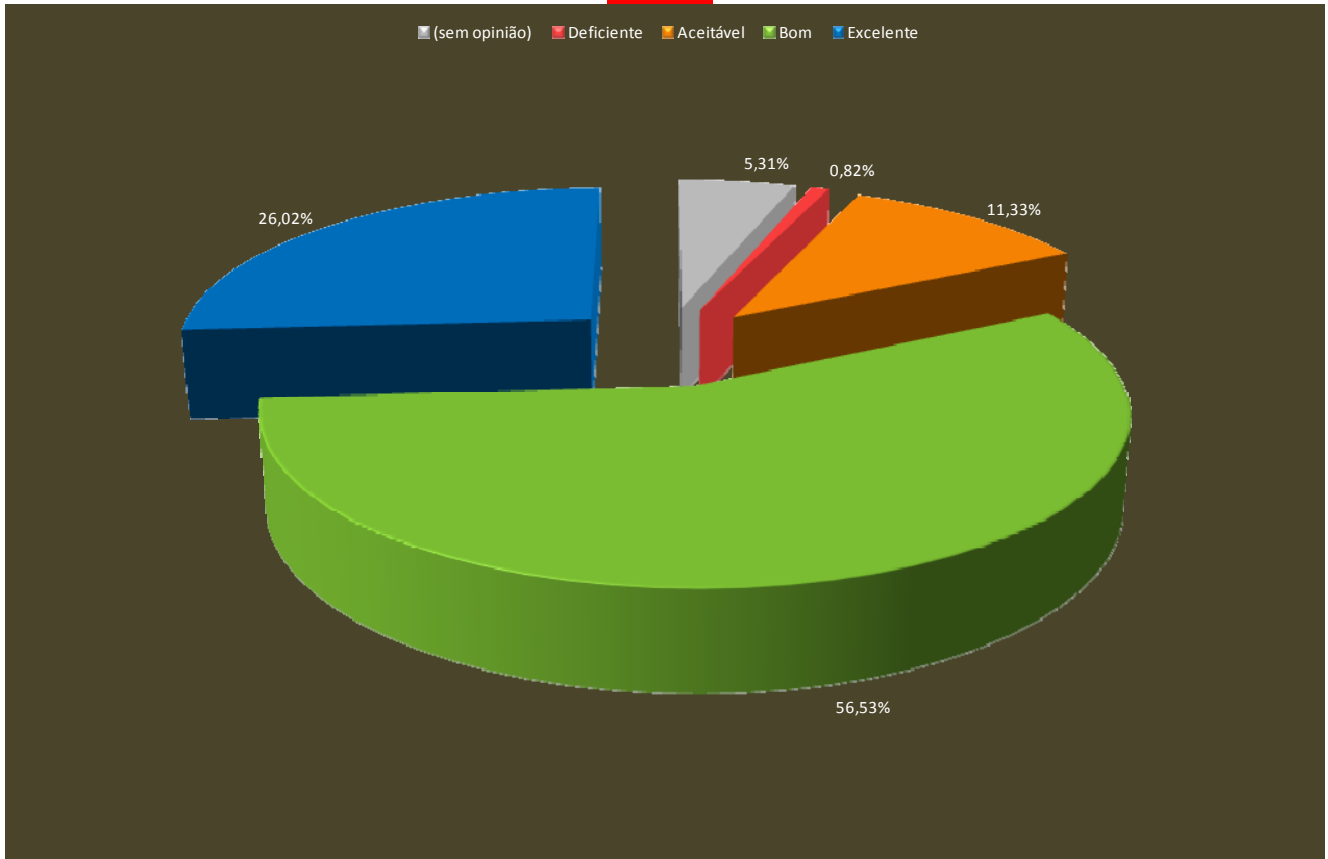
JPF2009TimbV1.doc

Para efeitos comparativos, reproduzimos, igualmente, os gráficos gerais finais obtidos em **2007/08** e **2008/09** respectivamente.

2007/08



2008/09



JPF2009TimbV1.doc

MEMBRO ASSOCIADO



Jazz Ao Norte – Ensino, Apoio e Promoção do Jazz, LDA.

Rua General Norton de Matos, 448 4050-424 Porto
NIF: 507 727 266 Matr. C.R.C. Porto Nº 507727266 Cap.Soc. 5,000 Euros

22.831.62.06 22.831.62.06 Geral@JazzAoNorte.com

<http://www.JazzAoNorte.com>

MEMBRO ASSOCIADO



Não podíamos, aqui, deixar de analisar as respostas recolhidas às **5 questões adicionais de resposta binária**, colocadas, pela 1ª vez, no final do Inquérito deste ano de 2009/10.

Tendo já servido (v. na pág. 2, capítulo **0. Enquadramento**) de base para melhor entender os níveis de abstencionismo, pelo menos da sua maior ou menor consciência/importância na análise de resultados, poderão, na leitura dos resultados abaixo, ser tiradas conclusões que nos ajudam a entender e enquadrar melhor a análise feita até aqui, das 4 grandes áreas a inquérito.

1. Necessita usar/usa frequentemente material diverso de apoio pedagógico, para além do seu Instrumento?
 - o **Sim**: 17 respostas (**47,22%**)
 - o **Não**: 19 respostas (**52,78%**)
2. Recorre frequentemente aos Serviços Administrativos (via Secretaria e/ou site Internet) para esclarecimento de dúvidas?
 - o **Sim**: 24 respostas (**66,67%**)
 - o **Não**: 12 respostas (**33,33%**)
3. Conhece os Programas Curriculares, disponíveis na Secretaria e no site Internet da EJAN, dos módulos/disciplinas que frequenta?
 - o **Sim**: 28 respostas (**77,78%**)
 - o **Não**: 8 respostas (**22,22%**)
4. Consulta-os frequentemente?
 - o **Sim**: 15 respostas (**41,67%**)
 - o **Não**: 21 respostas (**58,33%**)
5. Frequenta assiduamente Workshops, Seminários, Concertos, palestras, etc. promovidos pela EJAN?
 - o **Sim**: 20 respostas (**55,56%**)
 - o **Não**: 16 respostas (**44,44%**)

Para **2010/11**, e tendo já uma base de trabalho estatístico de 3 anos, seria interessante obter resultados positivos no trabalhar contínuo dos seguintes objectivos:

- Melhorar o **Atendimento** presencial e reforçar o uso das ferramentas de **Comunicação Formal Interna**
- Melhorar os índices de satisfação da **Assiduidade e Pontualidade dos Professores/Formadores**.
- Maior divulgação junto dos Alunos, pela Direcção Pedagógica e Corpo Docente, das **Ferramentas e Parâmetros de Avaliação** da EJAN e dos próprios Programas Curriculares.
- Maior acompanhamento dos Docentes, pela Direcção Pedagógica, no que respeita ao **Cumprimento dos Programas Curriculares**.
- Maior regularidade e melhor relação qualidade/preço nas **Actividades Extra Curriculares**.
- Ultrapassar os 30% no nível geral de avaliação **Excelente**.
- Manter a avaliação **Deficiente** abaixo de 1%, e no mínimo possível de alíneas do Inquérito.
- Baixar o nível de **abstencionismo** ("sem opinião") para valores entre os 1 e os 2%.

6. Observações/Sugestões de Melhoria

Foram as seguintes as Observações/Sugestões de Melhoria registadas em todos os 36 inquéritos recebidos:

- **No mínimo, mudar pelas das 2 baterias da Escola (1)**
 - o As primeiras duas palavras pressupõem uma comparação que, não estando descrita, impossibilitam qualquer análise e reflexão. Quanto às peles das baterias, assim como restante material de desgaste, cabe aos Docentes de cada cadeira, ou até aos próprios Alunos, fazer chegar aos Serviços Administrativos os respectivos pedidos de troca, reparação e/ou substituição. Só quem lida diariamente, e conhece tecnicamente, cada um dos instrumentos pode opinar de forma assertiva destas mesmas necessidades. Até hoje, não há registo de qualquer pedido, nesse sentido. No entanto, e especificamente relativo às Baterias, as peles foram mudadas 2 vezes em 4 anos de existência.

- **Descoordenação entre disciplinas (ex: numa disciplina ensinam a ler, na outra exige-se leitura apurada).**
Devia haver mais abordagem à história do Jazz nos conteúdos pedagógicos. É impossível tocar bem Jazz sem saber da sua história. (1)
 - Esta observação tem 2 partes distintas.
Relativamente à 1ª, é tecnicamente difícil de distinguir o que se entende por “ensinar a ler” e “leitura apurada”; ainda mais se torna, quando não são mencionadas as disciplinas em questão, podendo, aí, ser encontrado o seu conteúdo.
Em todas as disciplinas, e, diríamos, por toda a vida fora, haverá dificuldades de “leitura”, dependendo esta da maior ou menor complexidade do tema a ler (na melodia, na harmonia e/ou no ritmo). Por outro lado, o apuramento e trabalhar de determinadas matérias (como a leitura, por exemplo) deverá ser feita continuamente, entre aulas, e não no período reservado, precisamente, para apreender a “matéria” inscrita no programa da disciplina. É um processo ininterrupto, que pode ter falhas hoje, a serem colmatadas amanhã com o devido estudo e trabalho, não devendo, o seu apuramento e avaliação final, ser assumido pontualmente; antes, outrossim, entre períodos, no máximo de um ano lectivo.
Relativamente à 2ª questão, tivemos durante 3 anos o módulo opcional de “História do Jazz”, leccionado por José Duarte. Porém, nunca se conseguiu iniciar uma turma, sendo 5 o nº mínimo de alunos exigido.
Por outro lado, em todos os conteúdos programáticos de cada módulo/disciplina, existe uma secção de Discografia e Bibliografia que pretende, entre outras, salientar os pontos importantes da História do Jazz, relativos à vida e obra de Instrumentistas desta área. É também vulgar, principalmente nos módulos teóricos, mas também nos práticos e performativos, fazer-se alusão à obra de determinados autores-instrumentistas. Existiram, também, já mais que um *Workshop*, integrado nas actividades extra-curriculares, sobre, precisamente, a “História do Jazz”, onde, infelizmente, a adesão dos Alunos da Ejan foi diminuta.
Por último, a introdução de um módulo obrigatório de “História do Jazz”, iria encarecer, ao Aluno, a propina mensal desse ano...

- **Apesar de saber que o estudo do Jazz é um trabalho muito complexo e de difícil estruturação, o programa de conteúdos podia estar dividido em módulos com objectivos concretos para podermos assim melhor organizar o estudo. Eu sei que é complicado mas isso ia ajudar imenso no desenvolvimento dos alunos de forma mais eficaz e rápida.** (1)
 - Efectivamente, já assim o é.
A estrutura de todos os conteúdos programáticos do Curso Profissional/Propedêutico da Ejan está já dividida em “módulos” (partes, antes) e objectivos, permitindo assim, tanto ao Aluno, como ao Formador e à própria Direcção Pedagógica, organizar e acompanhar facilmente as planificações trimestrais a leccionar/leccionadas. As mesmas são:
 - Objectivos Gerais da Disciplina;
 - Objectivos Específicos do Módulo, para cada Ano Curricular;
 - Conteúdos Programáticos para cada Módulo;
 - Bibliografia recomendada;
 - Discografia recomendada;
 - Planificações Trimestrais para cada Módulo:
 - Objectivos
 - Conteúdos
 - Actividades
 - Material de Apoio pedagógico
 - Avaliações

- **Ventilação salas. Material pedagógico: metrónomo. Professores e Programa: mais pressão e aumento do horário.** (1)
 - Esta observação tem 3 partes distintas.
Relativamente à ventilação (de algumas) das salas, seria uma melhoria complexa e dispendiosa atendendo às necessárias características de insonorização. De qualquer modo, não só o Auditório como 4 das outras 7 salas possuem ventilação natural (janelas), como todas elas compreendem uma área de acordo com o nº (máximo) de pessoas que as frequentem (aulas individuais de Instrumento – 9 e 12 m² - e Teóricas colectivas – 20 m²).
Quanto ao metrónomo, ele é um acessório pessoal, barato e de fácil transporte e acomodação. De qualquer modo, 3 das salas de Instrumento estão equipadas com teclados electrónicos (de apoio) que possuem metrónomo incorporado, de fácil uso.
Quanto aos “Professores e Programas”, é difícil perceber o que se entende por “mais pressão”. Relativamente ao “aumento do horário”, esta questão já foi colocada e respondida no Inquérito do ano passado, 2008/09 (**Horários mais alargados (pós-laboral)** (1) e **Aulas de 60 minutos para maior aproveitamento do aluno** (1))

- **Globalmente muito bom. Parabéns!** (1)
 - Agradecemos esta distinção positiva. Tudo faremos para continuar a merecê-la.

- **Simpatia do senhor da Secretaria.** (1)
 - Agradecemos esta distinção positiva. Iremos, mesmo assim, e como inscrito no capítulo anterior desta análise estatística, tentar melhorar ainda mais o **Atendimento** presencial e reforçar o uso das ferramentas de **Comunicação Formal Interna**.

Relativamente às 8 questões auscultadas no **Inquérito do ano anterior**, julgamos ter colmatado/correspondido às seguintes Observações/Sugestões de Melhoria, às quais nos comprometemos a dar resposta no período agora terminado:

- **É extremamente desconfortável ter aulas e assistir a concertos no Auditório durante o Inverno** (2)
- **Inquérito aos alunos para reabertura e realização de *Jam Sessions* no Clube Jazz Ao Norte** (1)
- **Espelho para a casa de banho dos homens** (1)

Até para o ano e, mais uma vez, muito obrigado pela colaboração de todos!

A Direcção da Qualidade,
A Direcção Pedagógica,

Porto, 31 de Maio 2010