

# Escola Superior de Propaganda e Marketing

# Relatório de Autoavaliação Institucional Triênio 2018 a 2020

São Paulo, março de 2021.



# Sumário

1.INTRODUÇÃO	2
1.1 Dados da Instituição	2
1.2 DIRIGENTES	2
1.3 A CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO	3
1.4 Considerações Iniciais	4
2. METODOLOGIA	22
2.1 QUESTIONÁRIOS DE 2018 E 2020	22
2.1.1 O Cálculo do CI interno	24
2.1.2 O Gráfico "Radar"	25
2.1.3 A Coleta de Dados	25
2.1.4 O Número de Respondentes	26
2.2 METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO DE 2019	27
2.2.1 A Coleta de Dados	28
3. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITURESULTADOS	
4. REPRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	38
4.1 Representação dos Dados	38
4.2. Análise dos dados quantitativos comparados com os dados qualitativos	103
5. AVALIAÇÕES EXTERNAS	105
5.1 CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS E DE CURSO	105
5.1.1.Avaliações in loco	105
5.1.2 Avaliações da CAPES	110
6. AS RECOMENDAÇÕES DA CPA	111
6.1 AS RECOMENDAÇÕES REFERENTES AOS RESULTADOS DE 2018:	111
6.2. As Recomendações da CPA sobre a avaliação de 2019.	117
6.3. As Recomendações da CPA em Relação os Resultados de 2020:	120
7. AS AÇÕES DOS GESTORES	123
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	125



# 1.INTRODUÇÃO

# 1.1 Dados da Instituição

Nome/Código da Insti- tuição	Escola Superior de Propaganda e Marketing - 0636
Caracterização da Insti- tuição	Faculdade Privada sem fins lucrativos
Endereço	Rua Dr. Álvaro Alvim, 123 – Vila Mariana - São Paulo, Estado de São Paulo - CEP: 04018-010.
Nome/Código da Man- tenedora	Associação Escola Superior de Propaganda e Marketing - 0412

# 1.2 Dirigentes

#### **PRESIDENTE**

Sr. Dalton Pastore

## VICE-PRESIDENTE ACADÊMICO

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

# VICE-PRESIDENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Sra. Elisabeth Dau Corrêa

#### <u>Diretoria Graduação e Stricto Sensu</u> -

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

## Diretoria de Operações Acadêmicas

Profa. Flavia Flamínio

## Pró- Reitoria da Graduação

Prof. Dr. Marcelo D'Emidio

#### Pró-Reitoria da Pós- Graduação Stricto Sensu

Profa. Dra. Cristina Helena Pinto de Mello

# Pró-Reitoria Lato Sensu e Extensão-Pró Reitoria de Especialização

Prof. Dr. Tatsuo Iwata Neto

## **Diretoria Acadêmica - Graduação/SP**

Prof. Dr. Rodrigo Ulhoa Cintra de Araújo



# 1.3 A CPA - Comissão Própria de Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da ESPM foi constituída em junho de 2004, em atendimento ao art. 11º da Lei nº 10.861/2004, com as atribuições de condução dos processos de avaliação interna da Instituição, tendo em vista o aperfeiçoamento acadêmico, a melhoria da gestão educacional e a prestação de contas de seu desempenho para a sociedade.

# A Composição da Gestão da CPA 2018-2020

A composição completa da CPA no período de 2018 é apresentada a seguir:

NOME	CARGO			
Ágata Tinoco	Docente			
Breno Brossard de Mello Carvalhal	Discente			
Daniele Kretli Silva	Discente			
Denise Fabretti	Coordenadora da CPA-SP			
Expedita de Andrade	Técnico Administrativo			
Izolda Cremonine Silva	Sociedade Civil			
José André da Silva Chalegre	Técnico Administrativo			
Paola Mazzilli	Docente			
Ricardo Zagallo Camargo	Docente			
Silvia Guanaes Simões	Técnico Administrativo			

Figura 1

A partir de 2019 a composição da CPA passou por alterações devido à conclusão de curso por parte de representantes discentes e alterações no quadro administrativo da IES e a sua constituição passou a ser a seguinte:

NOME	CARGO			
Ágata Tinoco	Docente			
Daniele Kretli Silva	Técnico Administrativo			
Denise Fabretti	Coordenadora da CPA-SP			
Izolda Cremonine Silva	Sociedade Civil			
José André da Silva Chalegre	Técnico Administrativo			
Julia Croco	Discente			
Maria Cardeal Ascensão	Discente			
Mariana Teixeira Dantas	Técnico Administrativo			
Paola Mazzilli	Docente			
Ricardo Zagallo Camargo	Docente			

Figura 2



Em 2020 ocorreram alterações no quadro administrativo e a composição passou novamente por mudanças:

NOME	CARGO				
Adriana do Carmo Borghi Sanches	Técnico Administrativo				
Ágata Tinoco	Docente				
Claudiney Tieppo	Técnico Administrativo				
Daniele Kretli Silva	Técnico Administrativo				
Denise Fabretti	Coordenadora da CPA-SP				
Izolda Cremonine Silva	Sociedade Civil				
Julia Croco	Discente				
Maria Cardeal Ascensão	Discente				
Paola Mazzilli	Docente				
Ricardo Zagallo Camargo	Docente				

Figura 3

# 1.4 Considerações Iniciais

A partir da análise dos resultados das avaliações de 2018, a CPA, em conjunto com a Presidência da Instituição, trabalhou no sentido de apresentar à comunidade acadêmica (corpo docente, discente e administrativo) as ações que foram desenvolvidas e aquelas que estão em desenvolvimento pela ESPM-SP em relação aos indicadores apontados nas pesquisas quem embasaram as ações do triênio 2018-2020. A coordenação da CPA realizou apresentações dos resultados para os grupos participantes do processo avaliativo em reuniões. A IES disponibilizou os vídeos referentes à essas apresentações na plataforma de comunicação interna (Mundo ESPM- <a href="https://vimeo.com/336559367">https://vimeo.com/336559367</a>). Os resultados também foram apresentados para Presidência, Vice-Presidências, Coordenadores de Cursos e demais responsáveis pelos setores envolvidos na avaliação. O Objetivo dessas reuniões é analisar os resultados, traçar planos de ações e aprimorar os serviços da ESPM-SP.

Após a divulgação do relatório referente ao questionário de 2018, a CPA entendeu ser importante aplicar, em 2019, um critério de avaliação que envolvesse a análise de várias dimensões da IES e que estas dimensões fossem comparadas com a percepção da comunidade ao responder o questionário de 2018.

Desde 2018 a CPA de SP trabalha em conjunto com as CPAS dos campi do Rio de Janeiro e de Porto Alegre com a finalidade de elaborar um questionário único e abrangente em relação às dimensões a serem avaliadas na IES.

Em 2020, para atualizar e criar novos indicadores, foram consultados os gestores de todas as áreas avaliadas para que oferecessem sugestões: diretor da graduação e coordenadores de cursos, pro- reitoria de graduação e pós-graduação stricto e lato sensu e gerência de RH.

Após analisar as sugestões e, também, a pesquisa realizada pelo MEC sobre as aulas síncronas à distância que foram necessárias devido à situação extraordinária da pandemia, o



novo questionário da CPA foi criado com 91 indicadores distribuídos de acordo com os grupos participantes da avaliação: discentes, docentes, técnico- administrativos e sociedade externa. Em 2018 foram avaliados 55 indicadores que também foram distribuídos entre esses grupos.

Assim, a gestão da CPA vem trabalhando constantemente no sentido de revisar as questões das avaliações promovidas pela IES, aprimorando a pesquisa e formulando questões cujas respostas coletadas permitam embasar recomendações e direcionar planos de ação de maneira mais assertiva, além de aproximar a autoavaliação ao instrumento de avaliação institucional proposto pelo Ministério da Educação em janeiro de 2014. Por isso, no processo de autoavaliação institucional empregam-se os mesmos eixos propostos pelo instrumento externo, quais sejam:

Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional;

Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional;

Eixo 3 - Políticas Acadêmicas;

Eixo 4 - Políticas de Gestão;

Eixo 5 - Infraestrutura.

Após reuniões de trabalho das CPAs, das três unidades da ESPM o desenho da avaliação institucional, para 2018, bem como a matriz de respondentes ficaram da seguinte forma:

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Administrativo	Sociedade Externa
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional	X	X	X	X	Х	х	X	
	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a Comunidade Acadêmica	X	Х	X	X	х	X	X	
	Este processo de auto avaliação institucional (CPA) incorpora melhorias contínuas à Instituição			X			X		

Figura 4



Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adminis- trativo	Sociedade Externa
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	X X	X	X	X	X	X	X	X
Institucional	A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade , de igualdade étnico- racial, de gênero e de pessoas com necessi- dades especiais.	X	X		X	X		X	
	A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacionaliza- ção, incluindo iniciativas de coope- ração e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras			X					
	A ESPM apresenta metodologia de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	X	X		X	X		X	
	A ESPM está engajada em programas e ações em prol dos direitos humanos.	X	X		X	X		X	
	A Missão da ESPM, "Gerar valor para a sociedade formando líderes transformado- res pela educação" tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.			X			X		
	A ESPM promove a realização de eventos internos importantes à minha formação.			X					
	Os planos de ensino são cumpridos como planejado.			X					
	A missão institucional da ESPM e o Plano de Desenvolvimento Institucional são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica				X	X		X	
	Há coerência entre o Plano de Desenvolvi- mento Institucional e as atividades de ensino previs- tas/implantadas				X	X			
	Os planos de ensino são bem planejados e detalha- dos.			X					
	A ESPM apresenta métodos de ensi- no/aprendizagem compatíveis com as necessidades dos alunos.								X
	A ESPM realiza ações de desenvolvimento humano.								X

Figura 5



Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Administra- tivo	Sociedade Externa
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia para a atualização e revisão de seus programas de ensino	х	х		х	х			
	A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.	х	x	x	x	х	х	x	
	Os programas de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola aten- dem as expectati- vas dos alunos envolvidos com o programa	х							
	O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende as expecta- tivas dos alunos envolvidos com o programa	х							
Eixo 3-	Os programas de bolsas e financia- mentos estudantis atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa.	x	х						
Políticas de Gestão	O ESPM carreira e o canal de estágio e trainee atendem às minhas necessida- des	Х							
	Os programas de nivelamento e monitoria atendem às minhas necessi- dades.	х			х	х			
	As práticas para estímulo para as produções acadê- micas e científicas atendem às minhas necessidades (bolsas e grupos de pesquisa e auxilio para participação de eventos)				x	x	x		
	A ESPM promove continuamente a realização de eventos internos ou externos focados nos estudantes (congressos, seminários e visitas técnicas) e incentivo à pesquisa e produção académica.	х	х		х	х			
	A ESPM estimula a produção acadêmi- ca de seus estudan- tes (publicação de artigos e participa- ção em eventos acadêmicos)			х					
	Percebo que programa de pós stricto senso agregará meus conhecimentos acadêmicos			х					



Percebo que o mestrado profissio- nalizante agregará em minha área profissional		х			
Os professores do curso são capacita- dos.		Х			
Os professores do curso mostram-se disponíveis para esclarecimento de dúvidas.		х			
A Academia dos Professores e os treinamentos oferecidos aos professores atendem plena- mente às necessi- dades do corpo docente.				х	

Figura 6

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Admi- nistrativo	Socie- dade Externa
Eixo 4 – Políticas de Gestão	Os canais de comunica- ção da ESPM atendem às minhas necessidades (Centrais de atendimen- to e relacionamento, ouvidoria, etc)	X	X	Х	X	X	Х	Х	
	As principais decisões na gestão institucional são colegiadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo)	Х			х	X	Х		
	Há fontes de recursos destinados a atender de maneira adequada ao custeio e aos investi- mentos em ensino, pesquisa e gestão	Х			X	X	X	Х	
	Os direto- res/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orienta- ções e esclarecimento de dúvidas	X	Х	Х	Х	Х	Х		
	As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) repre- sentam e defendem os interesses dos alunos	Х							
	A comunicação interna (e-mail, tv e cartazes) se faz de forma completa, clara e atualizada.			Х					
	Os meios e veículos utilizados para a comu- nicação externa são de boa qualidade (site, anúncios na internet, jornais, revistas, entre outros).			х			Х		
	Os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.						Х		
	Os estudantes que ingressam na ESPM possuem base adequada para a produção acadêmica.						X		
	A ESPM estimula as pesquisas acadêmicas de						Х		



seus professores.						
Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.		Х		Х	X	
A ESPM apresenta uma política clara de forma- ção e capacitação de seus colaboradores		X	X		X	
Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados		X	X		X	
Os processos de avalia- ção de desempenho e bonificação são claros e divulgados		X	X		X	

Figura 7

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Admi- nistrativo	Sociedade Externa
Eixo 5 - Infraestrutura	Os auditórios atendem de manei- ra adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica;ventilação; acesso e conserva- ção)	X	X	X	X	X	X		
	As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação)	X	X	X	X	X	X	X	X
	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, acessibilidade, conservação, ambientes de estudos individuais e em grupo) além de acervo informatizado e profissionais de biblioteconomia.	X	X	X	X	X	X	X	
	Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	X	X	X	X	X	X	X	X



A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	X	X	X	X	X	X		
As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	X	X	X	X	X	X		X
As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessi- dades.				X	X	X		
Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.						X		
As Instalações administrativas existentes aten- dem de maneira adequada às necessidades institucionais							X	
Os gabine- tes/estações de trabalho implanta- dos para os docentes em tempo integral e para o Tecnico Administrativo atendem de maneira adequada às necessidades institucionais				X	X		X	

Figura 8

A avaliação de 2019 teve o objetivo de não reduzir os trabalhos da CPA somente ao questionário de autoavaliação e, sim, buscar informações documentais que permitiram comparar os resultados do questionário de 2018 com o desenvolvimento, por parte da IES, dos eixos de avaliação estabelecidos pelo MEC (Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas e de Gestão e Infraestrutura).

Assim, em 2019, foram analisadas e comparadas com os resultados de 2018 as seguintes dimensões da IES:



Dim	ensão	Indicador/ Método
1.	A Missão e o PDI	Interpretar e descrever a avaliação da Missão institucional que foi obtida no questionário de 2018 a partir do Relató- rio de Autoavaliação e Indicadores do PDI.
2.	Políticas para ensino, pesquisa, pós e extensão.	Interpretar os relatórios das avaliações <i>in loco</i> - realizadas nas visitas de reconhecimento dos cursos de TECH e CISO.  Solicitar ao NDE dos cursos de graduação um breve relató-
		rio dos trabalhos que resultaram em aumento da nota no ENADE.
3.	Responsabilidade Social	Extrair informações dos relatórios do Comitê de Direitos Humanos, das atividades do CEDS e ESPM Social. O relató- rio do Comitê descreve a inserção da responsabilidade social nos cursos da ESPM-SP. Levantar dados sobre o projeto Livro Livre.
		Aplicar questionário para o público do CEDS com pesquisa qualitativa- 2º semestre de 2019
4.	Comunicação com a Sociedade	Verificar dados de mídia.



Dimensão	Indicador/ Método
5. Políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.	Dados sobre quantidade de técnicos administrativos e professores com bolsas. Treinamentos e capacitações internas realizadas. Levantar dados de pesquisa sobre capacitação no NIP.
6. Organização e Gestão da IES.	Comunicados da presidência sobre os atos de gestão. Divulgações dos órgãos colegiados e de informações apre- sentadas na Convenção de Professores.
7. Infraestrutura	Questionário de 2018. Análise da pesquisa qualitativa. Avaliar resultados por grupo respondente. DRH e VP Financeira solicitaram pesquisa de satisfação a ser aplicada ao corpo técnico administrativo. Relatório de avaliação de TI. Mudança do contrato de fornecedor de alimentos.
8. Planejamento e Avaliação.	Relatórios das unidades com as ações já implantadas. Setor de contratos e DRH forneceram essas informações para a CPA.
9. Política de Atendimento ao Estudante.	Melhorias implantadas pela ouvidoria. Dados quantitativos do PAPO e PIPA.
10. Sustentabilidade Financeira.	Descrever relatórios divulgados pela ESPM-SP.

Figura 9

Em 2020, a análise dos resultados de 2018 e 2019 levou o grupo das CPAs de São Paulo, Porto Alegre e Rio de Janeiro a ampliar os indicadores do questionário incluindo, além de questões propostas por gestores, as atividades à distância devido à pandemia. Essa alteração resultou em nova construção do questionário da avaliação que ficou da seguinte forma:



Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adminis- trativo	Sociedade Externa
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	Percebo que a Comunida- de Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavali- ação institu- cional	X	X	X	X	X	X	X	
	Os resultados da autoavali- ação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a Comunidade Acadêmica	X	X	X	X	X	X	X	
	Um processo de auto avaliação institucional como este da CPA incorpo- ra melhorias contínuas à Instituição			X			X		
	Eu estou satisfeito em ter escolhido cursar a ESPM.	X	X	X					
	Eu estou satisfeito em ter escolhido trabalhar na ESPM				X	X	X	X	

Figura 10

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Admi- nistrativo	Sociedade Externa
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	X	X	X	X	X	X	X	X
	A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade , de igualdade étnico- racial, de gênero e de pessoas com neces- sidades especiais.	X	X		X	X		X	X
	A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacio- nalização, incluindo iniciativas de coope- ração e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras			X					
	A ESPM apresenta metodologia de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	X	X		X	X		X	
	A ESPM está engaja- da em programas e ações em prol dos direitos humanos.	X	X		X	X		X	X



_		_							
	A ESPM realiza	X	X	X					
	eventos on line								
	importantes à minha								
	formação.				**				
	A ESPM promove a realização de eventos				X		X		
	on line importantes								
	para a formação dos								
	estudantes.								
	A missão institucional	X	X	X	X	X	X	X	
	da ESPM "formar	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ	
	líderes capazes de								
	transformar negócios								
	e desenvolver o país"								
	tem coerência com								
	as atividades de								
	ensino e aprendiza-								
	gem.								
	A ESPM promove a			X					
	realização de eventos								
	internos importantes								
	à minha formação.								
	A ESPM estimula a			X					
	participação em								
	eventos externos								
	importantes à minha								
	formação	37		37	37	37	37		
	Os planos de ensino e aprendizagem (PEA)	X		X	X	X	X		
	são cumpridos como								
	planejado								
	O Plano de Desenvol-	X		X	X		X		
	vimento Institucional	Λ		Λ	Λ		Λ		
	tem coerência com								
	as atividades de								
	ensino e aprendiza-								
	gem.								
	A ESPM promove a							X	
	realização de even-								
	tos/ treinamentos on								
	line importantes para								
	a capacitação de seus								
	colaboradores								
	A 50014								
	A ESPM apresenta	X		X	X		X		X
	métodos de ensi-								
	no/aprendizagem compatíveis com as								
	necessidades dos								
	alunos.								
	a.a.105.								
	As atividades em							X	
	home office não							<b>1</b> 1	
	prejudicaram o								
	desenvolvimento do								
	meu trabalho.								
	As atividades em							X	
	home office não								
	prejudicaram o								
	atendimento às								
	demandas da ESPM.								
				Figura 11					

Figura 11

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adminis- trativo	Sociedade Externa
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	A ESPM apresen- ta uma contínua e sistemática metodologia para a atualiza- ção e revisão de seus programas de ensino						X		X
	A ESPM apresen- ta uma comuni- cação efetiva com a comuni-	X	Х	Х	X	Х	Х	X	Х



	dade externa						
	acerca dos						
	resultados de						
	suas avaliações						
	recentes e da						
	divulgação de						
	seus cursos.						
	Os programas de	Χ					
	Iniciação Científi-						
	ca (PIC) ofereci-						
	dos pela Escola						
	atendem as						
	expectativas dos						
	alunos envolvi-						
	dos com o						
	programa						
	A ESPM oferece	V					
		Χ					
	programas						
	psicopedagógicos						
	de apoio ao						
	estudante.						
I	Os programas de	Χ					
I	monitoria						
I	atendem às						
	minhas necessi-						
	dades.						
	As práticas para			Χ		Χ	
	estímulo para as			^		^	
	produções						
	acadêmicas e						
	científicas						
	atendem às						
	minhas necessi-						
	dades (bolsas e						
	grupos de						
	pesquisa e						
	auxílio para						
	participação de						
	eventos)						
	A ESPM promove	Χ					
	continuamente a	^					
	realização de						
	eventos internos						
	ou externos						
	focados nos						
	estudantes						
	(congressos,						
	seminários e						
	visitas técnicas) e						
I	incentivo à						
	pesquisa e						
	produção aca-						
I	dêmica.						
I	A ESPM estimula	Χ			Χ	 Χ	
I	a produção	I					
I	acadêmica de						
I	seus estudantes						
I	(publicação de						
I	artigos e partici-						
	pação em						
	eventos acadê-						
•							
Ī							
	micos)						
	micos) Percebo que o			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habili-			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habili- dades e conhe-			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadê-			X			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habili- dades e conhe-			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadê-			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habili- dades e conhe- cimentos acadê- micos aplicáveis			Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.		Y	Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o		х	Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o programa de		Х	х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o programa de pós-graduação		Х	Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o programa de pós-graduação agregará habili-		Х	х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o programa de pós-graduação agregará habilidades e conhecimicos programa.		Х	Х			
	micos)  Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.  Percebo que o programa de pós-graduação agregará habili-		Х	X			



								1	
	profissional.								
	Os professores	Χ	Χ	X					
	do curso são								
	capacitados para								
	as disciplinas que								
	lecionam.								
	Os professores	Χ	Χ	Χ					
	do curso mos-								
	tram-se disponí-								
	veis para esclare-								
	cimento de								
	dúvidas (no								
	ambiente de sala								
	de aula virtual).								
	Os conteúdos	Χ		Χ					
	digitais disponibi-								
	lizados pelos								
	professores atendem às								
	minhas necessi-								
	dades.								
<b>—</b>				V		V			
	As plataformas e	Χ		Χ	Χ	Χ	Χ		
	recursos digitais								
	utilizados (Zoom,								
	Canvas, Teams, etc) possibilitam								
	a interação entre								
	os estudantes.								
<b></b>		· ·	V	V					
	As plataformas e recursos digitais	Χ	Χ	Χ					
	utilizados (Zoom,								
	Canvas, Teams, etc) possibilitam								
	a interação entre								
	os estudantes e								
	professores.								
	O conteúdo das		V	V					
	disciplinas		Х	Χ					
	articula a teoria								
	com a prática.								
	com a pratica.								
	A ESPM contribui	Χ							
	para meu desen-	- 1							
	volvimento								
	pessoal e profis-								
<u> </u>	sional.								
	A grade curricu-		Χ	Χ					
	lar do curso		^	^					
	atende às								
	demandas do								
	mercado de								
	trabalho.								
	As aulas síncro-				Χ	Χ	Χ		
	nas permitem o				^	^	<u>`</u>		
	cumprimento								
	dos programas								
	de ensino como								
	planejados bem								
	como o alcance								
	dos objetivos								
	gerais e específi-								
	cos das minhas								
	disciplinas.								
	As orientações						Χ		
	síncronas permi-								
	tem o cumpri-								
	mento do								
	cronograma de								
	trabalho como								
	planejados,								
	assim como								
	desenvolvimento								
	da pesquisa.								
	As plataformas e							Χ	



recursos digitais possibilitam a				
interação entre				
os diversos				
setores adminis-				
trativos				

Figura 12

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Admi- nistrativo	Sociedade Externa
Eixo 4 – Políticas de Gestão	Os canais de comunicação da ESPM atendem às minhas necessidades ( Centrais de atendimento e relacionamento, ouvido- ria, etc)	Х	Х	Х	X	Х	Х	Х	
	As principais decisões na gestão institucional são colegiadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo)	Х			X	X	X		
	A ESPM oferece oportuni- dades para os estudantes participarem do planeja- mento e avaliação do curso (reunião de colegia- dos/representantes de cursos).	Х			Х				
	Os recursos institucionais de gestão atendem às necessidades do Programa com a finalidade de divulgação da produção científica e excelência.						Х		
	Os direto- res/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orienta- ções e esclarecimento de dúvidas	Х	Х	Х	Х	Х	Х		
	As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) repre- sentam e defendem os interesses dos alunos	X							
	Os estudantes que ingres- sam na ESPM são motiva- dos e abertos para apren- dizagem.				Х	Х	Х		
	Os estudantes que ingres- sam na ESPM possuem base adequada para a produção acadêmica.						Х		
	A comunicação interna (e- mail, tv e cartazes) se faz de forma completa, clara e atualizada.			Х					
	Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.				X		Х		
	Os critérios de progressão da trilha de carreira são claros e divulgados							X	
	A ESPM apresenta uma política clara de formação e capacitação de seus colaboradores				Х	Х		Х	
	Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados				Х	Х			
	A ESPM promove continu- amente a realização de							Х	



eventos focados no desenvolvimento profissi- onal.								
Os processos de avaliação de desempenho e bonifi- cação são claros e divul- gados				Х	Х	Х	Х	
O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divul- gado.				X	Х	Х		
A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudan- tes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios	X	X	X	Х	X	X	Х	
A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.	Х	Х	Х	Х	Х	Х		
A secretaria dos estudan- tes atende de maneira apropriada.	Х	Х	Х					
A secretaria dos professo- res atende de maneira apropriada às minhas necessidades				X	Х	Х		
Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvol- vimento profissional durante o meu curso	Х							
Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão Alimentação e Refeição; etc.)				X		X	Х	
As metas são comparti- lhadas pelos gestores de forma clara.							X	
Os salários e benefícios são pagos regularmente.				Х	Х	Х	X	
Os colegas de trabalho, da minha área e de outras áreas, mostram-se dispos- tos ao atendimento e resolução dos problemas.							X	
As chefias/diretorias são acessíveis.							Х	
Os funcionários são engajados e dedicados em representar os valores e o nome da Escola de forma positiva para alunos, colegas e sociedade em geral, prestando um atendimento de excelência para todos.							Х	
Minha liderança me orienta, desenvolve, forma, monitora e garante que a equipe conheça o propósito da instituição e realize ações alinhadas a este objetivo.							Х	
			Figura					

Figura 13



Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Admi- nistrativo	Sociedade Externa
	Os auditórios atendem de manei- ra adequada às necessidades insti- tucionais (quanti- dade; dimensão; limpeza; ilumina- ção; acústi- ca;ventilação; acesso e conserva- ção)	X	X	X	X	X	X		
	As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação)	X	X	X	X	X	X	X	
	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada.	X	X	X	X	X	X		
	A biblioteca apresenta acervo adequado às minhas necessidades.	X	X	X	X	X	X		
	Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	X	X	X	X	X	X		
	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas peda- gógicas inovadoras	X	X	X	X	X	X		
	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	Х	X	X	X	X	X		
	As orientações e capacitações nas tecnologias oferecidas para aprendizado atendem às minhas necessidades (vídeos, tutoriais, etc.) Homme Office	X	X	X	X	X	X	X	
	A disponibilização de acesso às biblio- tecas digitais, material acadêmico ou portal de perió- dicos de artigos científicos atendem	X	X	X	X	X	X		



às minhas necessidades.  As atividades e avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas remotas.  O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.  As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.  Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades	
avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas remotas.  O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.  As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.  Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades	
atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.  As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.  Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades	
fessores atendem de maneira ade- quada às minhas necessidades.  Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades	
especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades	
institucionais.	
As Instalações administrativas existentes atendem de maneira ade- quada às necessi- dades institucionais	
Os gabine- tes/estações de trabalho implanta- dos para os docen- tes em tempo integral atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	
Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são adequados para o desenvolvimento do trabalho.	
A disponibilização de acesso on line às informações inter- nas (documentos, planilhas, etc) atende às minhas necessidades.	
Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca.	
A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários para o home office.	X



zados para encon- tros à distância atendem de manei- ra adequada o desenvolvimento das atividades				
É fácil utilizar os recursos disponibi- lizados pela ESPM para as atividades à distância				X

Figura 14

As sucessivas atualizações de indicadores e, também, a análise das dimensões da IES em 2019, associada ao questionário de 2018, permitiram que a CPA e a gestão da IES obtives-sem uma visão ampla da percepção da comunidade em relação ao trabalho constante de gestores e CPA no sentido de aprimorar a qualidade das atividades da ESPM-SP.

Em 2018, como acontece desde 2016, a CPA aplicou a avaliação institucional no primeiro semestre letivo. O mesmo ocorreu em 2019 quando foram comparados os resultados de 2018 com as dimensões descritas na figura 9. Porém, em 2020, devido à pandemia e às adaptações que foram necessárias em consequência dela, a avaliação foi aplicada no sequendo semestre letivo.



# 2. METODOLOGIA

# 2.1 QUESTIONÁRIOS DE 2018 E 2020

Nos questionários desenvolvidos em 2018 e 2020 o respondente relacionou seu grau de satisfação com o item avaliado, conceituando notas para a afirmação: 1 para "Discordo Totalmente" à 5 para "Concordo Totalmente". A avaliação considerou também o grau de desconhecimento sobre o tema abordado no indicador.

Ao final do questionário, o respondente que desejasse fazer uma observação de qualquer natureza, poderia fazê-la num campo próprio. Estas observações foram utilizadas para fundamentar, também, a análise qualitativa dos relatórios desses períodos.

Dada à complexidade das pesquisas e das avaliações realizadas, a CPA optou por criar uma ferramenta para apresentação visual das informações consolidadas e ajustadas.

Para essa finalidade, o grau de satisfação de cada questão foi convertido em um **número absoluto**, baseado na sua média ponderada. Apenas para exemplificação, suponha-se que um item apresentou como resultado da questão:

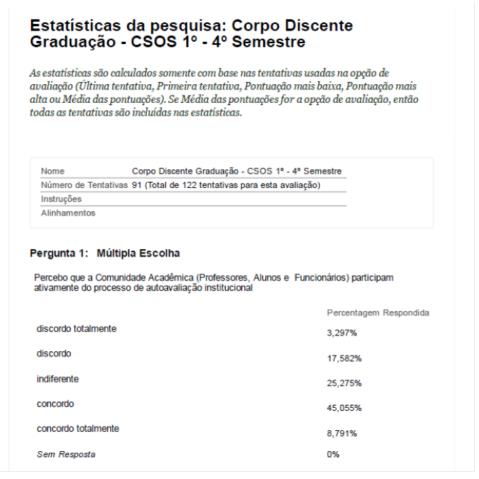


Figura 15

NOTA: O curso utilizado a título de exemplo dos cálculos teve a sua estrutura curricular alterada e, atualmente, é o curso de Publicidade e Propaganda.



Nesse caso, foram 91 respondentes de um curso, matriculados do primeiro ao quarto semestre. Foram adotados os seguintes pesos para a escala Likert:

Discordo totalmente =1 Discordo=2 Desconheço=3 Concordo=4 Concordo totalmente=5

A conversão para o número absoluto foi: 1 \* 3,297% + 2\*17,582% + 3\* +4\*36,2+ 5\*15% = 3,38, conforme tabela seguir:

				cso	1-4 (n=91)				
1	2	3	4	5	sem resposta	Concordân- cia	Discordân- cia	Média Ponde- rada	Status
3,30	17,58	25,28	45,06	8,79	0,00	53,85	20,88	3,38	

Figura 16

Através de consenso entre a CPA e a gestão da Instituição, também foram estabelecidos os seguintes critérios para representação visual dos resultados:

- Resultado igual ou acima de 4 (verde = indicador satisfatório);
- Resultado acima de 3 e abaixo de 4 (amarelo= indicador sob atenção);
- Resultado igual ou abaixo de 3 (vermelho = indicador crítico), ou o percentual de discordância (1+2) maior que o de concordância (4+5).

Este procedimento não é padrão usual da pesquisa, porém a IES optou por acentuar a criticidade da avaliação, tornando-a mais rigorosa a fim de aperfeiçoar a sua qualidade de serviços.

Também procurou-se aproximar a avaliação institucional dos mesmos critérios da avaliação externa. A escala convencionada entre a CPA 2014 e a direção da ESPM e que é utilizada em suas pesquisas seguiu os critérios do MEC para atribuição de nota.

Assim, a nota 3 é atribuída, pelo órgão, quando a IES se encontra em uma situação de avaliação que é praticamente neutra, pois o indicador avaliado <u>existe como é proposto,</u> mas, não há demonstração de que está parcialmente ou totalmente satisfatório em relação às exigências para que ele tenha nota máxima. Exemplos:



INDICADOR 1.1 Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	O Relato Institucional <b>não contempla</b> o histórico da IES, os conceitos de avaliações externas, o desenvolvimento e divulgação dos processos de autoavaliação, o plano de melhorias <b>ou</b> os processos de gestão a partir das avaliações externas e internas.
2	O Relato Institucional <b>contempla</b> o histórico da IES, os conceitos de avaliações externas, o desenvolvimento e divulgação dos processos de autoavaliação, o plano de melhorias e os processos de gestão a partir das avaliações externas e internas, <b>mas não evidencia</b> a evolução institucional.
3	O Relato Institucional demonstra a análise do histórico da IES, do conceito de avaliações externas, do desenvolvimento e divulgação dos processos de autoavaliação, do plano de melhorias e dos processos de gestão a partir das avaliações externas e internas e evidencia a evolução institucional.
4	O Relato Institucional demonstra a análise do histórico da IES, do conceito de avaliações externas, do desenvolvimento e divulgação dos processos de autoavaliação, do plano de melhorias e dos processos de gestão a partir das avaliações externas e internas, demonstra a implementação de ações efetivas na gestão da IES e evidencia a evolução institucional.
5	O Relato Institucional <b>analisa e sintetiza</b> o histórico da IES, o conceito de avaliações externas, o desenvolvimento e divulgação dos processos de autoavaliação, o plano de melhorias e processos de gestão a partir das avaliações externas e internas, <b>demonstra a implementação</b> de ações efetivas na gestão da IES, <b>evidencia</b> a evolução institucional e <b>é apropriado</b> pelos gestores, docentes/colaboradores e discentes.

Figura 17

Na metodologia estabelecida pela avaliação externa (Figura 17), a nota 3 é atribuída a uma situação que não é totalmente discordante com os critérios e tampouco totalmente concordante.

A CPA procurou estabelecer metodologia semelhante:

Indicador: Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional

	Avaliação interna CPA
Conceito	Critério de Avaliação
1	Para o respondente o indicador avaliado <b>não comtempla</b> sua satisfação/expectativa (Discordância Total).
2	Para o respondente o indicador avaliado <b>não comtempla totalmente</b> sua satisfação/ expectativa e sua avaliação é negativa. (Discordância Parcial)
3	Para o respondente o indicador avaliado não existia até o seu contato com o questionário por isso, nem concorda ou discorda. Existe mas não é possível avaliar (Desconheço)
4	Para o respondente o indicador avaliado <b>comtempla em parte</b> sua satisfação/ expectativa e sua avaliação é positiva. (Concordância)
5	Para o respondente o indicador avaliado <b>comtempla totalmente</b> sua satisfação/ expectativa. (Concordância Total)

Figura 18

## 2.1.1 O Cálculo do CI interno

A totalização das pesquisas, segundo os cinco eixos adotados, pode resultar num gráfico de fácil visualização e em um número global denominado pela CPA de Conceito Institucional Interno: CI.

O CI é obtido através da média aritmética ponderada dos conceitos dos eixos, os quais são resultados da média aritmética simples dos seus indicadores. Esta forma de cálculo é idêntica à proposta pelo instrumento de avaliação institucional externa utilizada pelo Ministério da Educação. Os resultados dos Eixos, que permitiram a CPA averiguar a evolução da avaliação da ESPM-SP nos períodos em que foram aplicados os questionários, constam nos quadros que seguem:



#### **COMPARATIVO DOS COEFICIENTES INSTITUCIONAIS**

2018	
Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional	3,42
Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional	3,83
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,66
Eixo 4 - Políticas de Gestão	3,36
Eixo 5 – Infraestrutura	3,98
Coeficiente Institucional	3,65

2020	
Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional	3,95
Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional	4,03
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,95
Eixo 4 - Políticas de Gestão	3,71
Eixo 5 –Infraestrutura	4,07
Coeficiente Institucional	3,94

Figura 19

## 2.1.2 O Gráfico "Radar"

Utilizando-se os resultados dos eixos de avaliação dos guadros acima, uma possível ferramenta de visualização dos dados é a construção de um gráfico "radar". Sua interpretação aponta o espaço existente entre as notas obtidas pela instituição e a nota máxima (resultado ideal, ou seja 5). A evolução dos resultados é demonstrada a seguir:

# COMPARATIVO DOS GRÁFICOS

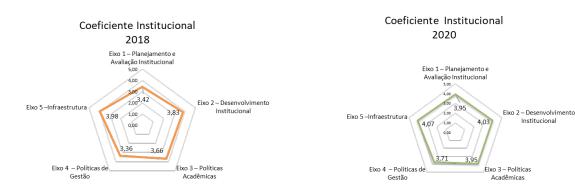


Figura 20

#### 2.1.3 A Coleta de Dados

Os questionários da pesquisa do Autoavaliação Institucional de 2108 e 2020 direcionados ao corpo discente, ao corpo docente e ao corpo técnico administrativo e à sociedade externa, ficaram disponíveis em meios digitais (BlackBoard e Microsoft Forms em 2018 e Question Pró Survey e Microsof Forms em 2020).

Em 2018, a ESPM-SP disponibilizou computadores em vários pontos estratégicos de grande circulação de pessoas para que a comunidade participasse da pesquisa. Além disso, foram colocados cartazes, mobiles e avisos em pontos estratégicos e de grande circulação além das comunicações por e-mail e SMS.

A partir desse ano também representantes da sociedade externa passaram a participar da autoavaliação recebendo links para responderem pesquisa de satisfação.

Em 2020, devido à pandemia, toda a comunicação foi feita por meios digitais e os resultados foram satisfatórios.

Institucional



# 2.1.4 O Número de Respondentes

Para se determinar a proporção de respondentes em relação à comunidade que compõe a IES, foram utilizados os dados obtidos na plataforma de pesquisa. Assim, os dados em 2018, são os seguintes: o número de pessoas que deve responder a avaliação é cadastrado oficialmente pela Instituição na plataforma de pesquisa, corresponde à amostra (segunda coluna do quadro abaixo) e o número de respondentes corresponde ao número de respostas válidas (3ª coluna do quadro abaixo). Esse critério foi utilizado, também, para analisar os dados da avaliação de 2018 e compará-los com os números da avaliação de 2020. Em 2020, o número de respondentes não foi castrado na plataforma de pesquisa, uma vez que a partir das bases de dados de secretarias, RH e cursos a comunicação interna ( em atenção a Lei Geral de Proteção de Dados) enviou o link da pesquisa para os e-mails dos respondentes.

Em 2018, no total, foram respondidos 1.445 questionários completos, conforme mostra tabela a seguir:

SEGMENTO	INSCRITOS	TENTATIVAS	RESPOSTAS VÁLIDAS (CONCLUÍRAM O QUESTIONÁRIO)	% PARTICIPAÇÃO
DISCENTES GRADUAÇÃO	4.403	973	760	17,26%
DISCENTES PÓS LATO	2.098	246	182	8,67%
DISCENTES PÓS STRICTO	241	37	34	14,10%
DOCENTES GRADUAÇÃO	237	178	174	73,41%
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO LATO	142	39	34	23,94%
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO STRICTO	38	22	21	55,26%
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	442	235	197	44,57%
PÚBLICO EXTERNO	43	43	43	100%
TOTAL	7.644	1.773	1445	18,89%

Figura 21

Em 2020, apesar das restrições decorrentes da pandemia, as participações dos respondentes praticamente ficaram estáveis como demonstra o quadro abaixo:

SEGMENTO	INSCRITOS(e- mails envia- dos)	TENTATIVAS	RESPOSTAS VÁLIDAS (CON- CLUÍRAM O QUESTIONÁRIO)	% PARTICIPA- ÇÃO
DISCENTES GRA- DUAÇÃO	4.180	1.330	760	18,18%
DISCENTES PÓS LATO	813	272	152	18,69%
DISCENTES PÓS STRICTO	120	121	67	55,83%



DOCENTES GRA- DUAÇÃO	230	143	100	43,47%
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO LATO	135	101	71	52,59%
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO STRICTO	28	47	24	85,71%
TÉCNICO ADMI- NISTRATIVO	707	281	210	29,70%
PÚBLICO EXTER- NO	55	55	55	100%
TOTAL	6.268	2.350	1.439	22,95%

Figura 22

Assim, comparando-se os dados obtidos dentro das plataformas de pesquisa, é possível constatar que, em relação aos períodos anteriores, em 2018 houve aumento significativo em relação ao número de respondentes. Esse aumento praticamente se manteve em 2020 considerando-se as restrições decorrentes da pandemia. Esses aumentos foram viabilizados por campanhas conjuntas, desenvolvida pelas áreas de comunicação interna e marketing, tanto na unidade de graduação como na de pós-graduação, para divulgar a importância da participação de todos na avaliação.

O gráfico abaixo apresenta a variação de número de respondentes no período compreendido dos últimos 6 questionários:



Figura 23

# 2.2 Metodologia da Avaliação de 2019

A elaboração do relatório da CPA de 2019 tem o objetivo de não ter foco somente no questionário de autoavaliação e, sim, buscar informações documentais que permitam comparar os dados do questionário com o desenvolvimento, por parte da IES, dos eixos de avaliação estabelecidos pelo MEC (Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas e de Gestão e Infraestrutura).

Dessa forma, os resultados obtidos no questionário aplicado em 2018, foram comparados com a documentação da IES referente aos eixos avaliados. Essa comparação tem o objetivo de se determinar as práticas da ESPM e sua correlação com os resultados obtidos na autoa-



valiação institucional. Esta é uma forma de avaliar a adequação dessas práticas às demandas levantadas no processo auto avaliativo.

Essa metodologia também tem como objetivo divulgar para a comunidade acadêmica uma série de dados institucionais. O conhecimento dessa série de dados é essencial para avaliar a IES na aplicação dos próximos questionários.

Para cada dimensão proposta no quadro que representa o desenho da autoavaliação institucional de 2019 (Figura 9) a CPA realizou o trabalho de associar as respostas do questionário de autoavaliação à análise da documentação pesquisada.

Nos questionários desenvolvidos e aplicados pela CPA em 2018, o respondente relacionou seu grau de satisfação com o item avaliado, conceituando notas para a afirmação: 1 para "Discordo Totalmente" à 5 para "Concordo Totalmente"; e D para "Desconheço".

Ao final do questionário, o respondente que desejasse fazer uma observação de qualquer natureza, poderia fazê-la num campo próprio. Estas observações foram utilizadas para fundamentar, também, a análise qualitativa do relatório.

A partir da análise de respostas por grupos de respondentes foram construídos gráficos que apresentam os percentuais de concordância, discordância, desconhecimento e ausência de respostas. Para a análise desses dados a CPA reuniu os percentuais de concordância (Concordo + Concordo Totalmente) e discordância (Discordo + Discordo totalmente) e observou o grau de desconhecimento, por parte dos respondentes do indicador avaliado. Em alguns casos, o grau de desconhecimento comprova a necessidade da comunidade de obter maiores informações a respeito de atividades desenvolvidas pela IES. Isso justifica a comparação desses resultados com os documentos institucionais. <sup>1</sup>

As respostas a pesquisa qualitativa também foram utilizadas para a análise da pesquisa quantitativa.

A partir dessa análise do questionário e da documentação institucional foi possível a CPA elaborar as recomendações aos gestores.

Além dos objetivos expostos acima, essa forma de avaliação também tem a finalidade de atender às necessidades do MEC no sentido de que a CPA não se atenha somente aos questionários aplicados, mas, a partir de acesso aos dados institucionais, possa colaborar no processo de aperfeiçoamento institucional.

#### 2.2.1 A Coleta de Dados

Os dados para o a avaliação de 2019 foram obtidos a partir das seguintes informações: A) Autoavaliação Institucional: resultados obtidos a partir de respostas da comunidade interna e externa ao questionário aplicado em 2018 e B) Análise de Documentos Institucionais coletados nos arquivos digitais da IES e da documentação que apresenta os trabalhos e resultados da IES em relação aos indicadores avaliados em 2018.

-

 $<sup>^{</sup>m 1}$  Essa associação só não foi possível em relação ao item  ${
m 10}$  (Sustentabilidade Financeira).



# 3. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E DE SEUS RESULTADOS.

A CPA-SP, em conjunto com as áreas de Marketing e Comunicação Interna da ESPM, realizou uma série de ações no sentido de divulgar para professores, alunos, corpo técnico- administrativo e sociedade externa a importância da pesquisa da Autoavaliação Institucional bem como os seus resultados.

Além de serem encaminhadas, por e-mail, para toda a comunidade, as informações sobre as atividades da CPA-SP e os resultados das avaliações, esses dados também foram disponibilizados na plataforma *Mundo ESPM ( Professores e Técnico- Administrai-vos) , Portal do Estudante* e no portal da ESPM ( aberto a toda sociedade) . No portal da IES há uma página específica destinada a CPA, descrevendo seus trabalhos e seus resultados. Além disso, nos murais onde há maior circulação da comunidade acadêmica, consta o cartaz informativo dos resultados das pesquisas e indicação de acesso aos relatórios integrais.

Exemplos de ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional- Ano 2018 Mundo ESPM:

#### CPA-SP começa hoje: participe!

Publicada em 16 de abril de 2018.

Desde 2004 a ESPM tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA) para atender a uma lei federal que determina que as instituições de ensino superior devem conduzir processos de avaliação que visem o aperfeiçoamento acadêmico, melhoria da gestão educacional e prestação de contas à sociedade sobre o desempenho da instituição.

Para que a CPA atue com assertividade são aplicadas pesquisas entre os funcionários e estudantes, para identificar pontos de melhoria que serão analisados pela CPA e, posteriormente, trabalhados pela ESPM.

Hoje está começando a CPA em São Paulo. O questionário já pode ser acessado e respondido. Participe!

Você pode responder agora, <u>clicando aqui</u>, ou acessá-lo até o dia 27 de abril, na barra de Serviços do Mundo ESPM. E **lembre-se: a** 

Para saber mais sobre a CPA, leia o resumo abaixo ou faça uma busca no Mundo ESPM, onde você também vai encontrar os relatórios e notícias anteriores. Saber sobre a CPA é saber sobre a ESPM.

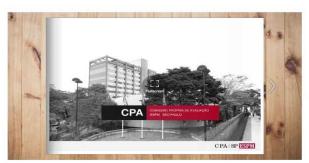


Figura 24

Na figura 25 observa-se uma apresentação de slides com os principais resultados das avaliações e do trabalho da CPA-SP. Além do Relatório Integral foi disponibilizado um resumo em forma de slides.



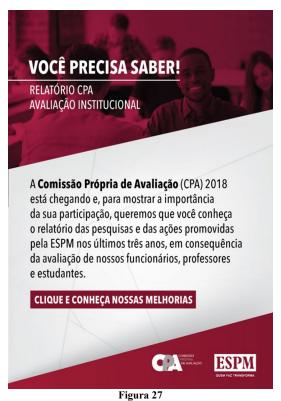


Informações sobre a pesquisa e link para acesso ao questionário de 2018.

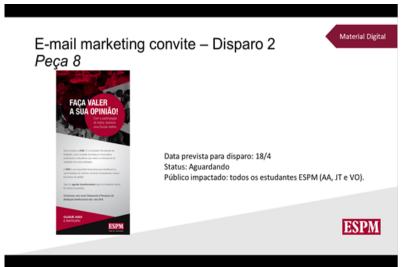


**Figura 26** E-mail enviado pela Comunicação Interna em 2018





E-mail sobre as melhorias decorrentes da avaliação institucional.



**Figura 28** E-mail enviado aos estudantes em 2018





Figura 29
Lembrete enviado aso estudantes em 2018.



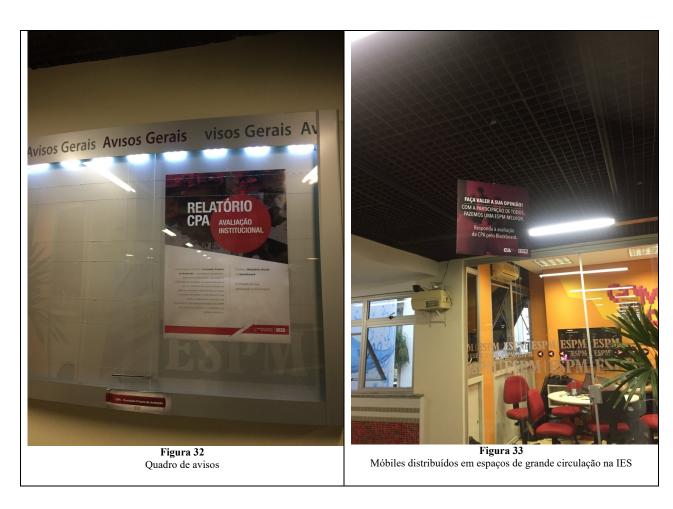
Figura 30 Comunicação com os estudantes 2018



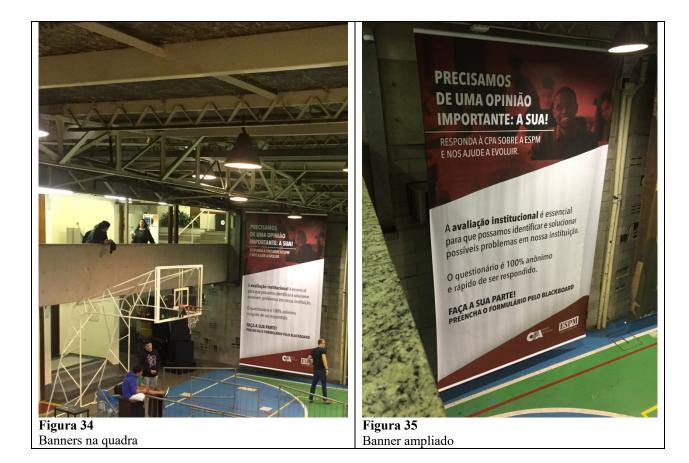


Figura 31

Modelo de SMS enviados aos estudantes
OBS: também foram enviados aos corpos docente e técnico-administrativo







#### Exemplos de ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional- Ano 2019

Os resultados da autoavaliação foram divulgados em reuniões com gestores e comunidade acadêmica e disponibilizados em serviço de streaming. Ressalte-se que, além do Relatório Completo enviado ao MEC divulga-se um relatório parcial com os resultados da pesquisa, e o relatório completo com os encaminhamentos. Esse material também está disponível em forma de slides no portal da IES divulgado para a sociedade (<a href="https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/">https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/</a>).



Figura 36
Portal Institucional (<u>Indicadores de Qualidade - ESPM</u>)



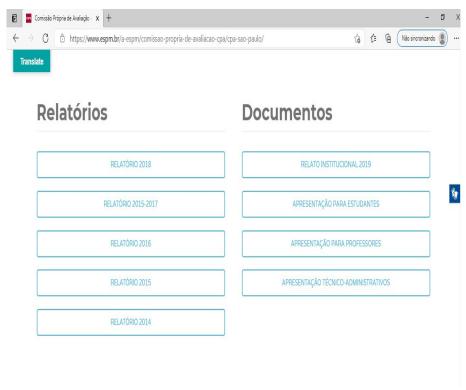


Figura 37
Portal institucional – Links para os Relatórios e para as apresentações feitas pela CPA

Os links para acesso aos resultados apresentados à comunidade, em 2019, estão relacionados a seguir:

Discentes: <u>cpa-sao-apresentacao-estudantes.pdf (espm.br)</u>
Docentes: <u>cpa-sao-apresentacao-professores.pdf (espm.br)</u>

Técnico- Administrativos: cpa-sao-apresentacao-administrativo.pdf (espm.br)

Esses links também são públicos e disponíveis para toda a sociedade.

Em 2019, a ESPM-SP passou pelo processo de recredenciamento e o Relato Institucional, que deve ser elaborado para esse fim, também está disponível à comunidade e à sociedade externa no link : <u>cpa-sao-relato-2019.pdf (espm.br)</u>





Encontro no auditório da ESPM-SP para apresentação dos resultados da autoavaliação com a presença do presidente Dalton Pastore que fez a abertura do evento.



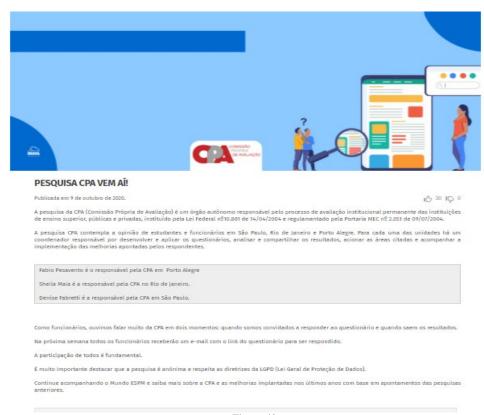
Aviso e convite para a comunidade participar da apresentação dos resultados.

## Exemplos de ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional- Ano 2020

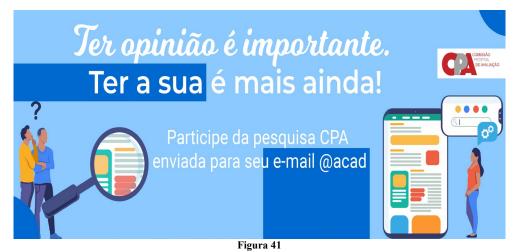
Em 2020, as atividades presenciais foram suspensas e a comunicação sobre a avaliação institucional, seus resultados e novo questionário foi realizada nos meios digitais.

Comunicação nos portais de estudantes, docentes e técnico administrativos:





**Figura 40**Exemplo: Comunicação no portal Mundo ESPM em 09/10/2020



Comunicação enviada para os estudantes via e-mail, no Portal do Estudante e por SMS.

NOTA: Professores e Técnicos Administrativos também receberam essa mesma forma de comunicação





Comunicação enviada para os estudantes via e-mail, no Portal do Estudante e por SMS NOTA: Professores e Técnicos Administrativos também receberam essa mesma forma de comunicação



Comunicação enviada para os estudantes via e-mail, no Portal do Estudante e por SMS NOTA: Professores e Técnicos Administrativos também receberam essa mesma forma de comunicação

## 4. REPRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

## 4.1 Representação dos Dados

O Quadro Geral de Indicadores é apresentado localizando os **indicadores críticos** (vermelhos); os indicadores em **estado de atenção** (amarelos) e os indicadores **satisfatórios** (verdes).

Dos resultados apresentados, a CPA prioriza o trabalho com os indicadores considerados críticos (indicadores sinalizados em vermelho) e, pela ordem de pontuação, os indicadores com resultados em estado de atenção (indicadores sinalizados em amarelo).

As demonstrações, no presente relatório, foram elaboradas de acordo com os seguintes critérios:

- I. Os quadros representativos dos resultados de 2018, análises desse período e as respectivas análises realizadas na avaliação de 2019 ( comparação da avaliação com a documentação institucional).
- II. Os quadros dos resultados de 2020 representados e descritos em separado com os respectivos comentários.



Em alguns casos de 2018 e 2019, obviamente, as ações se estenderam pelo triênio devido à complexidade dos procedimentos necessários para aprimorar a qualidade de serviços da ESPM-SP.

# Representação e análise dos dados em 2018 que foram trabalhados em 2018, 2019 e 2020 e sua relação com as dimensões da IES.

Análise dos resultados dos eixos associada às dimensões de avaliação da IES.

## A) Eixo: Planejamento e Avaliação Institucional

Qυ	ADRO	GERAL DE INDICADORES										
	01	10	DISCENTES  GRADUAÇÃO PÓS LATO PÓS STRICTO		DOCENTES			TÉCNICO ADM.	SOCIEDADE	TOTAL	MÉDIA	
	RESPOSTAS VÁLIDAS			PÓS LATO 182	PÓS STRICTO 34	GRADUAÇÃO 174	PÓS LATO 34	PÓS STRICTO 21	АDМ. 197	43	1445	GERAL
	) E CIONAL	Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional	760 3,48	3,49	2,97	3,51	3,38	3,14	3,29	45	1443	3,32
EIXO 1	PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a Comunidade Acadêmica	3,22	3,05		3,93	3,62		3,53			3,47
	PLA AVALIAÇ	Este processo de auto avaliação institucional (CPA) incorpora melhorias contínuas à Instituição			3,32			3,62				3,47
		A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	3,66	3,41	3,18	3,97	3,72	3,67	3,74	4,27		3,70
		A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade , de igualdade étnico-racial, de gênero e de pessoas com necessidades especiais.	3,29	3,34		3,99	3,68		3,76	4,34		3,73
		A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacionalização, incluindo iniciativas de cooperação e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras	3,88	3,86		4,11	3,88		4,01			3,95
	ONAL	A ESPM apresenta metodologia de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	2,92	3,12		3,78	3,29		3,64			3,35
		A ESPM está engajada em programas e ações em prol dos direitos humanos.	3,54	3,20		3,56	3,32		3,48			3,42
		A Missão da ESPM, "Gerar valor para a sociedade formando líderes transformadores pela educação" tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.			3,50			3,76				3,63
EIXO 2	O INSTITUC	A ESPM promove a realização de eventos internos importantes à minha formação.			3,94			4,24				4,09
EIX	DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	A ESPM estimula a participação em eventos externos importantes à minha formação			3,82							3,82
	DESEN	Os planos de ensino são cumpridos como planejado.			3,50							3,50
		A missão institucional da ESPM e o Plano de Desenvolvimento Institucional são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica				4,07	4,00		3,58			3,88
		Há coerência entre o Plano de Desenvolvimento Institucional e as atividades de ensino previstas/implantadas				4,11	4,12					4,12
		Os planos de ensino são bem planejados e detalhados.			3,65							3,65
		A ESPM apresenta métodos de ensino/aprendizagem compatíveis com as necessidades dos alunos.								4,30		4,30
		A ESPM realiza ações de desenvolvimento humano.								4,43		4,43

Figura 44



## 1. Dimensão: Planejamento e Avaliação.

# 1.1 Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019. Planejamento e Avaliação

A metodologia adotada pelo grupo da CPA, neste relatório, tem, como proposta de trabalho, analisar os relatórios das unidades com as ações já implantadas a partir das recomendações e avaliações promovidas pela CPA-SP.

É importante determinar a percepção dos respondentes em relação às melhorias que a CPA incorpora a IES avaliando-se o conhecimento que a comunidade tem a partir da divulgação dos resultados da autoavaliação, uma vez que, nessas divulgações, as melhorias são relacionadas e explicadas em detalhes.

## A) AUTOAVALIAÇAO INSTITUCIONAL

No questionário aplicado em 2018 um indicador foi utilizado para avaliar se a comunidade acadêmica associa as mudanças promovidas pela IES com a avaliação institucional. Essa avaliação foi feita tomando-se como referência o Eixo 1 (Planejamento e Avaliação Institucional) e a partir do indicador que procura avaliar o conhecimento das divulgações de resultados.

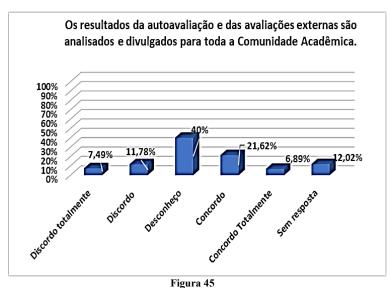
#### A.1) Indicador do questionário de 2018:

Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a Comunidade Acadêmica.

NOTA: 3,47 (vide figura 44).

Essa questão foi aplicada a toda a comunidade acadêmica e os resultados, no relatório de 2019, foram agrupados por grupos: Discentes, Docentes e Técnico-Administrativos.

### · Discentes:



Respondentes: discentes graduação, pós- graduação lato e stricto sensu.

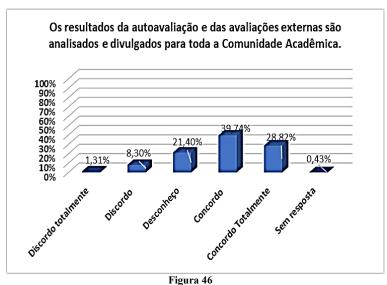
Ouantidade:976

Observa-se, pelo alto índice de desconhecimento (40%) associado aos índices de discordância (19,27%) e não respondentes (12,02%), que o corpo discente não tem conhecimento ou



não associa o questionário aos resultados provenientes das atividades da CPA. É necessário reforçar urgente a comunicação com esse grupo uma vez que praticamente 71,29% não está acompanhando os resultados da autoavaliação institucional.

#### · Docentes:

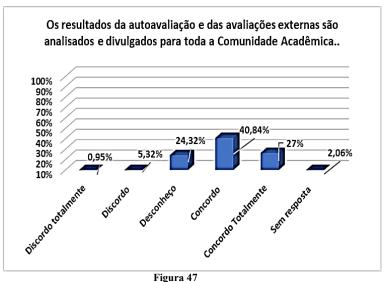


Respondentes: docentes graduação, pós-graduação lato e stricto sensu

Quantidade :229

Nesse grupo, os índices de concordância são mais elevados (68,56%). O desconhecimento (21,40%) associado a não concordância (9,61%) corresponde a 31,01%. O resultado demonstra que as respostas da CPA aos docentes são mais efetivas do que aos discentes. Recomenda-se manter e aperfeiçoar a comunicação com o corpo docente uma vez que o índice de desconhecimento associado a discordância totaliza um percentual significativo.

## • Técnicos- administrativos:



Respondentes: técnicos-administrativos Quantidade: 196

Nesse grupo os índices de concordância correspondem a 67,35% contra 6,27% de discordância e 24,32% de desconhecimento. Percebe-se, praticamente o mesmo resultado obtido



no grupo de docentes. Portanto, recomenda-se a manutenção e reforço da comunicação para esse grupo a exemplo do que foi constatado na avaliação realizada pelos docentes.

### B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS:

A IES elaborou um levantamento das medidas que adotou a partir dos resultados das avaliações promovidas pela CPA. Nesse documento denominado *MUDANÇAS PROMOVIDAS A PARTIR DOS RESULTADOS DA CPA* estão relacionadas as informações que fundamentam o presente relatório.

## B.1) AÇÕES DOS GESTORES.

Comunicação Institucional.

Com a finalidade de esclarecer a comunidade acadêmica a respeito dos atos de gestão e das providências que são tomadas a partir das avaliações institucionais e demais demandas levadas aos gestores, desde 2017 a gestão da instituição vem trabalhando no sentido de aprimorar a sua comunicação.

A presidência, além dos comunicados enviados a toda comunidade por e-mail e disponibilizados em plataformas digitais (intranet), no início de 2019 convocou corpo docente e técnico-administrativo para uma apresentação referente aos atos de gestão praticados no período de 2017 a 2018.

Nesse mesmo sentido Vice-presidência Acadêmica, Diretoria de Operações Acadêmicas, Próreitores e Vice-presidência Financeira também enviam comunicados institucionais.

Murais digitais de comunicação interna também foram instalados para atualizar a comunidade sobre as notícias e serviços da Instituição.<sup>2</sup>

Em reunião conjunta das CPAs das 3 unidades da ESPM, Presidência, Vice-Presidências e Diretoria de Operações Acadêmicas ficou ajustado que além da divulgação dos resultados da autoavaliação institucional nos meios de comunicação institucional, a necessidade de se promover encontros ao longo do semestre após a divulgação do relatório, com a CPA e docentes, técnico-administrativos e representantes discentes para a colaboração desses grupos com sugestões para o aprimoramento da qualidade de serviços da IES.<sup>3</sup>

As ações dos gestores em conjunto com a CPA foram significativas no sentido de apresentar para a comunidade acadêmica os resultados decorrentes da autoavaliação bem como as mudanças promovidas a partir dessa autoavaliação cf. demonstram os itens referentes a avaliação externa apresentados neste documento.

Embora os resultados sejam significativos em relação à comunicação do desenvolvimento institucional a partir dos resultados da CPA para o grupo formado por docentes e técnico-administrativos, recomenda-se estudar medidas no sentido de implantar uma comunicação que seja mais atrativa para os estudantes a fim de se divulgar esses resultados para o corpo discente.

## B) Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional.

## 1. Dimensão: A missão e o PDI.

A análise consiste na interpretação e descrição da avaliação da Missão institucional que foi obtida no questionário de 2018 a partir do Relatório de Autoavaliação e Indicadores do PDI.

a) Indicador no questionário de 2018 : A Missão institucional da ESPM consiste em formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país.

Nota: 3,63( vide figura 44)

<sup>2</sup> Em 2020, as reuniões foram promovidas em meios digitais e a comunicação nesses meios, reforçada.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Fonte: Arquivo "Evolução Institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação Institucional."



## 1.1. Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019:

## A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Na pesquisa aplicada em 2018, a CPA procurou avaliar a percepção dos docentes em relação ao PDI e a Missão Institucional. Dessa forma, o questionário de avaliação institucional, aplicado em 2018, usou os indicadores descritos abaixo para determinar a visão de professores de graduação e pós lato e stricto sensu em relação à missão institucional e o PDI:

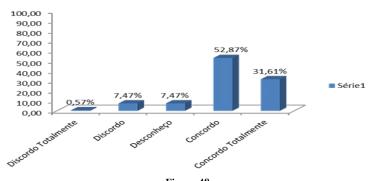
 Grupo de respondentes: Docentes Graduação (174) e Docentes Pós-Graduação Lato Sensu (34) e Pós- Graduação Stricto Sensu (21).

Os índices de concordância e discordância são os seguintes:

Docentes Graduação:

A missão institucional da ESPM e o Plano de Desenvolvimento Institucional são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica

#### **Docentes Graduação**

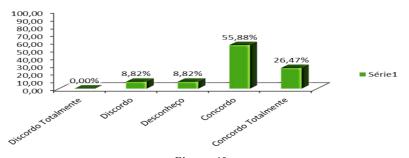


**Figura 48**Respondentes: Professores da graduação
Ouantidade: 174

Docentes Pós- Graduação Lato Sensu:

A missão institucional da ESPM e o Plano de Desenvolvimento Institucional são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica

#### Docentes Pós – Graduação Lato Sensu



**Figura 49** Respondentes: Professores do Pós-Graduação Lato Sensu Quantidade: 34



A soma dos percentuais de concordância demonstra que a ESPM-SP divulga de forma eficiente e clara a sua missão institucional e o PDI tanto para os docentes da graduação quanto para os docentes do pós-graduação lato sensu. No primeiro grupo, 84,48% dos respondentes<sup>4</sup> entende que a missão institucional da ESPM e o Plano de Desenvolvimento Institucional são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica e no segundo grupo 82,35% têm a mesma percepção<sup>5</sup>.

• Docentes Pós- Graduação Stricto Sensu.

Os percentuais de discordância e concordância são os seguintes:

A Missão da ESPM, "Gerar valor para a sociedade formando líderes transformadores pela educação" tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.

#### Docentes Pós –Graduação Stricto Sensu

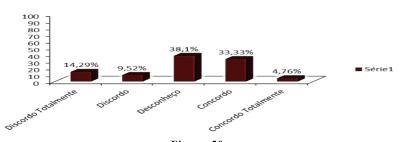


Figura 50 Respondentes: Docentes Pós- Graduação Stricto Sensu. Quantidade: 21

Nesse grupo os percentuais de concordância correspondem a 38,09%  $^6$ , os percentuais de discordância 23,81%  $^7$  e de desconhecimento do tema 38,1%. Esse percentual de discordância é significativamente alto em relação aos demais e não há qualquer informação na pesquisa qualitativa que esclareça o motivo do desconhecimento do tema.

## B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

Dentro dessa perspectiva, o PDI apresenta o Plano Diretor Acadêmico- PDA – que tem, como embasamento, a visão de futuro da ESPM cujo objetivo é atuar na área de ensino exercendo uma função social transformadora, na aprendizagem, na pesquisa e na extensão com o uso das metodologias ativas.

Essas metodologias levam os estudantes a desenvolverem um processo de aprendizado de forma participativa e mais independente. Esse processo envolve uma participação ativa na condução e solução de problemas em situações concretas e reais que tem o objetivo de capacitar os alunos a modificarem negócios e atuarem de forma mais dinâmica no desenvolvimento do país.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Dos respondentes 52,87% concordam e 31,61% concordam totalmente com a afirmação proposta.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Dos respondentes 55,88% concordam e 26,47% concordam totalmente com a afirmação proposta.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Dos respondentes 33,33% concordam e 4,76% concordam totalmente com a afirmação apresentada.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Dos respondentes 15,29% discordam e 9,52% discordam totalmente com a afirmação apresentada.



Os documentos institucionais apresentados a seguir, demonstram de que forma a ESPM-SP busca desenvolver a sua missão institucional (formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país).

## B.1.) PDI - PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL:

No PDI está o compromisso da IES no sentido de manter a sua cultura de acompanhar a qualidade dos cursos oferecidos e tomar medidas de aperfeiçoamento e correção sempre que surgirem indicações de problemas e/ou desvios em relação às metas definidas.

O processo de inovação acadêmica da ESPM é pautado pelos princípios que regem o Plano Diretor Acadêmico (PDA). O PDA contém a estratégia de desenvolvimento da instituição. Está apoiado em três pilares: Capacitação do transformador; Foco na aprendizagem; e Uso de metodologias ativas.

Dessa forma, a ESPM promove várias Academias oferecidas pelo Núcleo de Inovação Pedagógica para capacitar os professores na aplicação de metodologias ativas no sentido de promover uma nova postura do docente (constante atualização, atuação como mediador, orientador e mentor do estudante) e do discente (mais autonomia no aprendizado e responsabilidade por seu desenvolvimento).

## B2.) PDA - O PLANO DIRETOR ACADÊMICO TRAÇA O PERFIL DESEJADO DO EGRESSO:

A proposta para o egresso consiste em capacitá-lo para:

Pensar criticamente: Desenvolver a capacidade de análise, interpretação, avaliação, inferência, explicação e reflexão para monitorar e, se necessário, corrigir seu pensamento. Identificar enunciados de problemas e seus contextos, analisar e desenvolver estratégias de solução de problemas, e avaliar soluções.

Autoaprendizado: Atuar de forma proativa e independente para garantir o próprio aprendizado, conectando experiências pessoais e teorias, combinando teorias entre disciplinas, analisando e desenvolvendo estratégias de solução de problemas, e descrevendo mudanças no próprio aprendizado.

Aprendizado contínuo: Atuar de forma proativa e independente para garantir a evolução contínua do próprio aprendizado, explorando assuntos, identificando possibilidades de expandir conhecimento, demonstrando interesse em ampliar os conhecimentos, e aplicando habilidades e conhecimentos prévios.

Reconhecer e valorizar a diversidade: Aprender e ver valor em colocar-se no lugar dos outros, sabendo colocar-se no lugar dos outros, avaliando a opinião alheia, identificando problemas, e reconhecendo a diversidade intelectual e emocional.

Ser ético e ter um olhar societal: Entender o comportamento ético do indivíduo na sociedade e agir desta forma, tendo autoconsciência ética, compreendendo e avaliando diferentes perspectivas éticas, e reconhecendo problemas.

Autocrítica: Criar condições para facilitar o autoconhecimento e promover a visão crítica de si próprio, compreendendo valores pessoais, reconhecendo seus próprios pontos fortes e fracos, desenvolvendo a boa intenção e praticando a empatia.

Desenvolver o espírito empreendedor: Desenvolver habilidades de comunicação interpessoal, de criatividade, de pensamento crítico, de liderança, de solução de problemas e de relacionamento, identificando oportunidades de negócios, apresentando informações, utilizando informações para tomada de decisões, e tendo pensamento inovador e liderança.



Melhorar constantemente a si mesmo e o seu entorno: Desenvolver soluções e alternativas para a constante melhoria pessoal e da atividade profissional, preocupando-se com a coletividade, desenvolvendo ações cidadãs, e articulando liberdade e responsabilidade.

Organizar informações fragmentadas e utilizá-las de forma estratégica: Identificar e organizar informações que estejam dispersas e utilizá-las para um propósito estratégico, notadamente para tomada de decisões, elaborando ideias e conteúdos, usando convenções, e apresentando informações.

Ser responsável: Comportar-se de forma responsável sem prejudicar terceiros, solidarizar-se com seus atos, ser consequente, tendo comportamento respeitoso, responsabilidade pessoal e cívica-social, e profissionalismo.

Identificar oportunidades no mercado e estruturar projetos relevantes para a sociedade: Elaborando ideias, identificar a variedade de conhecimentos, estruturando e controlando limite de recursos financeiros, e compreendendo a capacidade da operação ao desenvolver metas tangíveis e ao corrigir gargalos.

Saber trabalhar com constructos provisórios e inacabados: Avaliar a capacidade de atuar na incerteza e persistir diante das falhas, buscando melhorias constantes, procurando ajuda dos mais experientes, e aprendendo com as falhas.

Enxergar no local o movimento global: Utilizar referências tanto locais quanto globais na formulação de problemas e tomada de decisão, reconhecendo dimensões de mais de uma visão de mundo e novas perspectivas, e empregando soluções.

Obter, preservar e sensibilizar a sua rede de contatos: Ampliar as possibilidades de atuação profissional e as perspectivas pessoais, desenvolvendo e colaborando com a rede de contatos, e demonstrando interesse pelas pessoas.

Resolução de problemas: Elaborar diagnósticos precisos e desenvolver soluções a partir do seu conhecimento conceitual e experiencial, identificando problemas, analisando e desenvolvendo estratégias para sua solução, e refletindo sobre a solução empregada ao problema.<sup>8</sup>

Fonte: Arquivos Digitais da IES: MISSÃO, VISÃO, VALORES, OBJETIVOS E METAS INSTITUCIONAIS

## B.3.) DADOS DO CINTEGRA- EGRESSOS

Esses dados permitem avaliar se o Perfil do Egresso está em consonância com as necessidades do mercado de trabalho. A pesquisa de empregabilidade realizada pelo CINTEGRA no primeiro semestre de 2018 demonstrou que 79.8% dos alunos entrevistados estão trabalhando ou estagiando e, desses alunos, 91,5% estão trabalhando na área de interesse9:

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Fonte: <a href="http://pda.espm.br/estudante.html">http://pda.espm.br/estudante.html</a>

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> fonte: <a href="https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/">https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/</a>





Figura 51



Figura 52

De acordo com esses dados percebe-se que o perfil do egresso traçado no PDA adequa-se às demandas do mercado. $^{10}$ 

O cruzamento dessas informações constantes nesses documentos com os dados da avaliação institucional confirma os resultados da autoavaliação.

## 2. Dimensão: Responsabilidade Social.

a) Indicador no questionário de 2018: A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM.

NOTA: 3,70 (vide figura 44)

2. 1 Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019. Responsabilidade Social.

No questionário aplicado em 2018 o compromisso da IES com a responsabilidade social foi avaliado no Eixo 2 a partir do indicador que mediu o grau de concordância em relação as ações de responsabilidade social da ESPM.

A ESPM realiza uma série de ações de responsabilidade socioambiental cujas relatórios encontram-se nos documentos institucionais.

A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

47

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> fonte: https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/

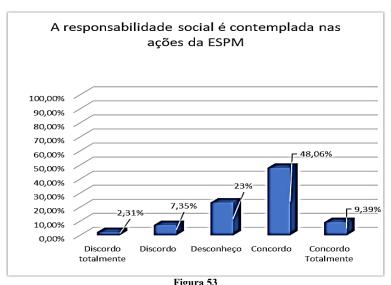


Todos os integrantes da comunidade acadêmica e, também, grupos da sociedade externa avaliaram esse indicador e os resultados são os seguintes:

• Comunidade Acadêmica- Resultados por grupos de respondentes:

Para se ter uma percepção geral na avaliação da comunidade acadêmica os respondentes foram agrupados em: discentes, docentes e técnicos administrativos.

#### Discentes:



Respondentes: discentes da graduação e dos cursos de pós-graduação lato e stricto sensu.

Quantidade: 976

NOTA: 9,89% sem resposta.

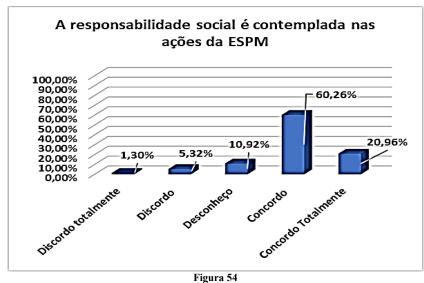
As respostas válidas dos discentes demonstram que a maioria entende que a responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM, uma vez que 57,45% dos entrevistados concorda com a afirmativa do indicador.

Essa quantidade deveria ser maior uma vez que anualmente os alunos são chamados a participar da entidade ESPM Social a fim de desenvolver ações de responsabilidade social. A ESPM SOCIAL, além disso, realiza uma série de ações com os estudantes durante o ano, incluindo-se nelas o BAZAR BEM DA MODA cuja renda é revertida para a entidade filantrópica AACD e que conta com a participação da comunidade acadêmica.

Outra entidade que realiza ações de responsabilidade social é o CEDS- Centro de Desenvolvimento Social- que agrega todas as informações sobre responsabilidade social (incluindo as ações da ESPM Social) e promove cursos, palestras, eventos e atividades voltadas a sustentabilidade.

• Docentes:



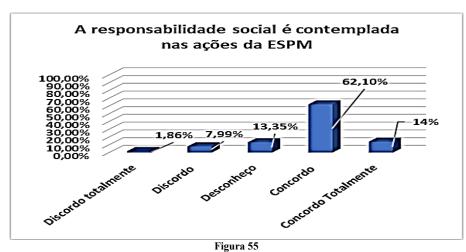


Respondentes: docentes
Quantidade: 229

NOTA: 1,24% corresponde ao grupo que não respondeu.

Do total de docentes da instituição 81,22% reconhecem que a ESPM-SP desenvolve atividades de responsabilidade social.

## Corpo Técnico Administrativo:



Respondentes: Corpo Técnico Administrativo- Álvaro Alvim e Joaquim Távora
Quantidade: 197
NOTA: sem resposta 0,7 %.

Nesse grupo de entrevistados 76,10% concorda que a ESPM desenvolve ações contemplando a responsabilidade social.

A CPA realizou um levantamento dessas ações de responsabilidade social. Uma vez que parte delas envolve a sociedade externa, a Comissão optou por aplicar um questionário a esse grupo, que utiliza serviços da ESPM-SP, para avaliar a percepção dos envolvidos.

Sociedade externa:



De acordo com as pesquisas aplicadas a esse grupo pela CPA em 2018 e em 2019 os resultados são os seguintes:

## • Em 2018:

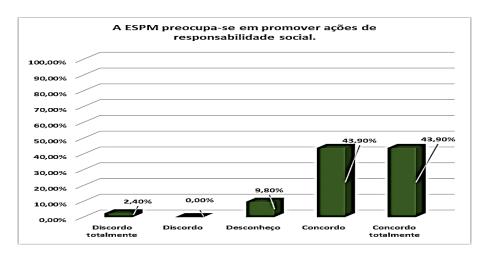
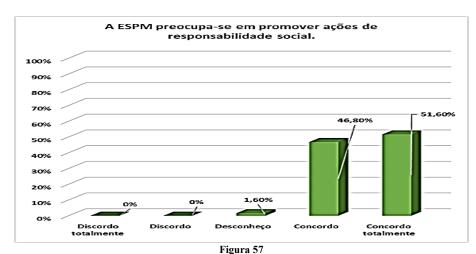


Figura 56
Respondentes: Participantes das Atividades do Curso CRIATIVA IDADE.
Quantidade: 43

Concordância: 87,80%.

#### • Em 2019:



Respondentes: Participantes das Atividades do Curso CRIATIVA IDADE.

Quantidade: 62

Concordância:98,40%

B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS.

## B.1.) PDI

A IES desenvolve políticas no sentido de pautar a sua ação educativa ligada a educação sobre a realidade e necessidades regionais e locais. Essa política desenvolve-se a partir de parcerias com as esferas da administração pública, agências governamentais, organizações da sociedade civil e representações comunitárias.<sup>11</sup>

50

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI.



Dessa forma a ESPM procura privilegiar práticas exitosas e inovadoras que contribuam para o desenvolvimento econômico e responsabilidade social, atuando com parcerias governamentais e não governamentais, com o voluntariado e com o atendimento gratuito da comunidade na qual está inserida por meio dos espaços de práticas acadêmicas. Essa política desenvolve-se a partir das seguintes acões:

- Atividades permanentes: se referem às parcerias governamentais e não governamentais;
   ESPM + Sustentável;
   PIPA Programa de Intervenção Pedagógica na Aprendizagem;
   Projeto "Passa Anel". Comitê de Direitos Humanos;
- Atividades semestrais: campanha de doação de sangue, Páscoa Feliz ou Dia das Crianças; Trote Solidário;
- Atividades anuais que englobam várias iniciativas, dentre elas: a) reconhecimento institucional pelo grau de envolvimento com causas sociais; b) Projeto Bem na Moda, promovido pela ESPM Social, reforçando o compromisso social da Instituição; c) Semana da Responsabilidade Social com envolvimento dos cursos ministrados na ESPM-SP.<sup>12</sup>

## B.2.) RELATÓRIOS ESPM- SOCIAL

A ESPM Social é uma agência, composta por estudantes, que oferece consultoria de marketing para diferentes ONG's e instituições sociais.

Os relatórios apresentados pela ESPM Social demonstram que a entidade realiza atividades de consultoria gratuita e possui projetos fixos:

- a.) Consultoria: A Consultoria gratuita em gestão, comunicação e marketing para organizações do terceiro setor e negócios de impacto social é um dos mais importantes produtos que a ESPM Social oferece para a comunidade. A iniciativa tem como objetivo auxiliar essas instituições a maximizar seu impacto. Ao mesmo tempo, oferece aos voluntários da agência experimental a oportunidade de desenvolvimento pedagógico e cidadão por meio da aplicação prática, em uma causa social, de conceitos vistos no ambiente acadêmico. A cada semestre são atendidas oito organizações que, ao final, recebem um plano de ação completo visando melhoria do seu desempenho e da visibilidade, propondo soluções para as dificuldades e potencializando suas forças. Todo o trabalho é feito sob a orientação de um professor especialista para conferir o máximo de profissionalismo possível ao trabalho executado e alta qualidade no produto entregue. Em contato direto com a organização, a equipe analisa seu ambiente interno e externo, apresenta um diagnóstico situacional, apontando suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.<sup>13</sup>
- **b) Projetos Fixos:** A entidade tem uma série de projetos fixos com as mais diversas finalidades como integração entre estudantes e funcionários através de esportes, visita a idosos, doação de sangue, arrecadação de alimentos, cursos de capacitação para idosos, entre outros.

## B3.) RELATÓRIOS DO CENTRO ESPM DE DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL (CEDS)

O Centro ESPM de Desenvolvimento Socioambiental (CEDS) integra uma série de atividade realizadas na IES. Sua função é comunicar e promover a operacionalização de várias ações realizadas na ESPM-SP relacionadas aos seguintes temas: negócios sociais e de impacto social; ações para a terceira idade; finanças sociais; empreendedorismo social; gestão ambiental; atividades com o terceiro setor (ONGs, fundações, institutos etc.); investimento social privado; responsabilidade socioambiental; sustentabilidade e voluntariado.

-

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Fonte: PDI ESPM 2018-2022

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Relatório Anual ESPM Social: <a href="http://www2.espm.br/sites/default/files/pagina/relatorio.espmsocial.2018.v5.pdf">http://www2.espm.br/sites/default/files/pagina/relatorio.espmsocial.2018.v5.pdf</a>



A ESPM-SP sempre acompanha as tendências, os movimentos globais e as mudanças geracionais. O CEDS nasceu a partir de premissas básicas, como os valores anteriores da ESPM: "Sustentabilidade econômica, social e ambiental; Valorização e promoção da cultura brasileira; Sistema social baseado na livre iniciativa, liberdade de expressão, padrões éticos e meritocracia; transformação, criativa e inovadora, como principal elemento motivador de nossas ações; pessoas comprometidas, respeitadas e valorizadas." E a missão anterior da ESPM: "Gerar valor para a sociedade, formando líderes transformadores para a educação."

Além disso responde às propostas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU, sempre sustentado na Declaração dos Direitos Humanos.

O curso para as pessoas da terceira idade, denominado Criativa Idade atraiu muitas pessoas da sociedade externa que avalia muito bem as iniciativas da ESPM, conforme os comentários sobre as ações da IES obtidos na avaliação de 2019:

Resultados Qualita	ntiva					
Comentários	Que todas as ações já existentes sirvam de estímulo novas iniciativas					
	Gostaria que houvesse mais seminários.					
	Excelentes instalações e equipe					
	Parabéns pelo projeto Criativaldade, os 60+ Agradecem.					
	Agradeço o empenho, carinho e atenção da professora Jane da Criatival dade com todos, parabéns que projeto continue 🐧 🐧 🕅					
	Fiz o Criatividade. Acredito que a ESPM pode desenvolver mais projetos para os seniors					
	Parabens à Instituição que além de promover um ensino de qualidade, também está ao lado das necessidades de sua comunidade.					
	Só tenho a agradecer à essa instituição pelas oportunidades que oferecem aos i dosos.					
	Gostaria de participar mais, mas no momento não é possível.					
	Que a ESPM continue sendo este exemplo social e inclusivo. Gratidão					
	Para mim está tudo bem.					
	Adorei o curso, quero +					

Figura 58

O CEDS também participa do programa ESPM + Sustentável com uma série de ações. Entre elas destaca-se o Trote Solidário que leva até a ESPM todo o semestre uma ONG cujos beneficiários são crianças para proporcionar aos calouros uma tarde de brincadeiras com elas. Também são realizadas ações com o objetivo de abranger projetos no sentido de conscientizar o público da ESPM sobre aspectos da sustentabilidade tais como: meio ambiente, economia e sociedade. Essas ações englobam, por exemplo, recolhimento de resíduos em parcerias com empresas e conscientização sobre lixo reciclável. O CEDS também promove workshops voltados a saúde e bem-estar das pessoas.

Em conjunto com voluntários da ESPM Social foi criado o Grupo de Pesquisa Social (GPS) que trabalha para buscar dados e informações sobre o tema sustentabilidade. Todas essas ações são desenvolvidas em parcerias com empresas. Além disso, são desenvolvidos fóruns como o Diálogos CEDS que conta com o apoio de empresas parceiras e trata de temas como turismo sustentável, negócios sociais de impacto sociais entre outros. 14

## B4.) RELATÓRIOS COMITÊ DE DIREITOS HUMANOS:

O Comitê de Direitos Humanos da ESPM tem o objetivo de fomentar a atuação da ESPM nessa área compartilhando com a sociedade as iniciativas da ESPM.

A ESPM procura formar pessoas capazes de liderar e transformar negócios contribuindo com o desenvolvimento do país. Em sintonia com o que estabelece o PDI ela desenvolve suas atividades fundamentadas em valores como ética, liberdade de expressão, ascensão humana e social e diversidade.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Fonte: Relatórios CEDS: <a href="https://www.espm.br/wp-content/uploads/2019/09/Relatorio">https://www.espm.br/wp-content/uploads/2019/09/Relatorio</a> CEDS2016-2018 reduce.pdf



A CPA consultou o citado Comitê que apurou as ações da IES. Foram inventariadas 198 iniciativas, demonstrando o interesse da ESPM no debate e na promoção da diversidade, cultura da paz e direitos humanos<sup>15</sup>.

## B5.) PROJETO LIVRO LIVRE

É um espaço criado pela ESPM-SP que consiste em uma biblioteca aberta que tem capacidade para até 2.000 livros e está disponível para toda a sociedade. É a primeira biblioteca comunitária de São Paulo, sem portas e aberta 24h.

Qualquer pessoa pode retirar e doar livros e, sempre que possível, devolver os livros retirados.



Figura 59

Esse programa teve uma repercussão muito boa junto a sociedade com uma série de matérias jornalísticas sobre essa iniciativa da ESPM¹6. As doações também são significativas segundo dados fornecidos pela biblioteca da ESPM em 11/11/2019:

ANO	TOTAL DE DOAÇÕES	LIVRO LIVRE
2018	21.942*	16.366
2019	Até hoje, 11/11: 16.775*	12.185

<sup>\*</sup> Esse total inclui: livros, periódicos, jogos, VHS e DVDs / Destino: a maior parte desse total foi para o espaço Livro Livre e os demais (pelas péssimas condições) foram doados para o UNIBES, uma outra parte foi inserida no acervo e outra foi deixada à disposição da comunidade interna em uma estante destinada para esse fim que fica na entrada da Biblioteca.

Figura 60

Dados informais relatam as reações positivas em redes sociais:

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Fonte <a href="https://www.espm.br/a-espm/comite-espm-de-direitos-humanos/">https://www.espm.br/a-espm/comite-espm-de-direitos-humanos/</a>.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> https://agora.folha.uol.com.br/saopaulo/2018/03/1959071-sao-paulo-ganha-biblioteca-24-h-e-gratuita-em-calcada.shtml https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2018/03/sao-paulo-ganha-biblioteca-24h-e-gratuita-em-calcada-na-vila-mariana.shtml https://grandesnomesdapropaganda.com.br/veiculos/sao-paulo-ganha-nova-biblioteca-comunitaria-livro-livre-espm/
Jornal Bom Dia São Paulo 23/04/18 <a href="https://globoplay.globo.com/v/6682366/">https://globoplay.globo.com/v/6682366/</a>





NOTA: Na página oficial da ESPM no Facebook estão os comentários elogiando a iniciativa, parabenizando a ESPM, pedidos de informações sobre como doar, entre outros.

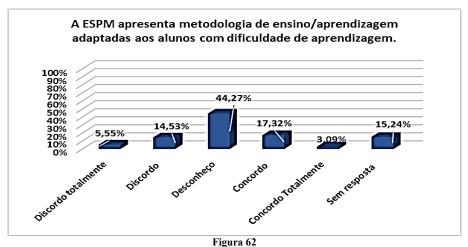
Os documentos acadêmicos acima analisados demonstram todas as ações da IES no sentido de desenvolver ações de responsabilidade social e que são reconhecidas pela comunidade interna e externa.

## 3. Dimensão: Política de Atendimento ao Estudantes

a) Indicador do questionário de 2018: A ESPM apresenta metodologia de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.

NOTA:3,35 (vide figura 44)

Respondentes: Discentes dos cursos de Graduação e Pós-Graduação Lato Sensu



Respondentes: Discentes dos cursos de Graduação e Pós-Graduação Lato Sensu Quantidade: 942



O alto índice de desconhecimento apontado pelos discentes ( 44,27%),embora a IES adote essas práticas e possua um programa específico voltado para os estudantes com dificuldades de aprendizagem, (Programa de Intervenção Pedagógica na Aprendizagem), decorre do fato de este ser um programa que envolve aspectos pessoais e dados confidenciais sobre os alunos participantes uma vez que o ingresso do aluno nesse programa depende de avaliação de profissional que tenha conhecimento técnico sobre as dificuldades de aprendizagem e de iniciativa do próprio aluno e familiares. A IES integra o discente no programa a partir de solicitação dos interessados ou encaminhamentos de docentes.

## C) Eixo Políticas Acadêmicas

UAI	ORO G	GERAL DE INDICADORES 2018		DISCENTES			DOCENTES		TÉCNICO		TOTAL	MÉDIA
			GRADUAÇÃO	PÓS LATO	PÓS STRICTO	GRADUAÇÃO PÓS LATO PÓS STRICTO		PÓS STRICTO				GERAL
		RESPOSTAS VÁLIDAS	760	182	34	174	34	21	197	43	1445	
		A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia para a atualização e revisão de seus programas de ensino	3,66	3,57		4,40	4,24					3,97
		A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.	3,63	3,54	3,29	3,64	3,21	3,05	3,69	4,14		3,52
		Os programas de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa	3,20									3,20
		O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende as expectativas dos alunos envolvidos com o programa	3,12									3,12
		Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa	3,44		3,32							3,38
		O ESPM carreira e o canal de estágio e trainee atendem às minhas necessidades	3,42									3,42
	MICAS	Os programas de nivelamento e monitoria atendem às minhas necessidades .	3,15			3,46	3,70					3,44
EIXO 3	POLÍTICAS ACADÊMICAS	As práticas para estímulo para as produções acadêmicas e científicas atendem às minhas necessidades (bolsas e grupos de pesquisa e auxílio para participação de eventos)				3,26	3,26	2,90				3,14
	POLÍTI	A ESPM promove continuamente a realização de eventos internos ou externos focados nos estudantes (congressos, seminários e visitas técnicas) e incentivo à pesquisa e produção acadêmica.	3,69	4,06		4,14	4,00					3,97
		A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos e participação em eventos acadêmicos)			4,00							4,00
		Percebo que programa de pós stricto senso agregará meus conhecimentos acadêmicos			4,32							4,32
		Percebo que o mestrado profissionalizante agregará em minha área profissional			3,47							3,47
		Os professores do curso são capacitados.			4,09							4,09
		Os professores do curso mostram-se disponíveis para esclarecimento de dúvidas.			4,24							4,24
		A Academia dos Professores e os treinamentos oferecidos aos professores atendem plenamente às necessidades do corpo docente.						3,62				3,62

Figura 63



A análise e representação conjugadas (2018 e 2019) destacam os indicadores avaliados e a respectiva dimensão de acordo com informações obtidas em documentos institucionais.

## 1. Dimensão: Políticas para ensino, pesquisa, pós e extensão.

Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019:

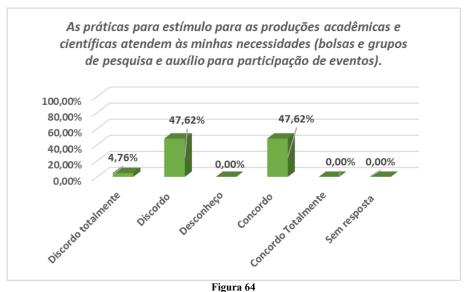
## A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Um dos indicadores que avaliaram as políticas da IES para o curso de Pós- Graduação Stricto Sensu em 2018 corresponde às práticas de estímulo à produção acadêmica:

a) Indicador do questionário de 2018: As práticas para estímulo para as produções acadêmicas e científicas atendem às minhas necessidades (bolsas e grupos de pesquisa e auxílio para participação de eventos).

NOTA: 3,14( Vide figura 63)

• Grupo de respondentes: Docentes Pós- Graduação Stricto Sensu



Respondentes: docentes pós graduação stricto sensu Quantidade: 21

Nesse grupo o percentual de discordância foi maior do que o percentual de concordância. Enquanto 47,62% concordaram com a afirmativa 52,38% dos respondentes discordam que as práticas, em 2018, atendiam às necessidades docentes.

Os discentes do curso de Pós-graduação Stricto Sensu têm uma percepção diferente dos docentes.

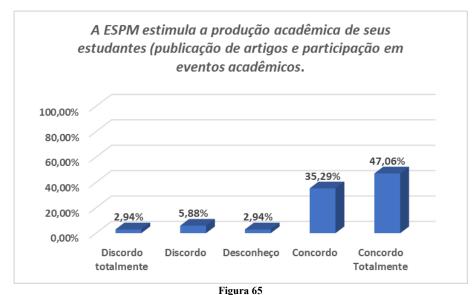
A avaliação desses discentes apresenta o seguinte resultado:

b) Indicador do questionário de 2018: A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos e participação em eventos acadêmicos.



NOTA: 3,14 (vide Figura 63)

• Grupo de respondentes: Discentes Pós-Graduação Stricto Sensu



Respondentes: Discentes Pós Graduação *Stricto Sensu*Quantidade: 34

NOTA: 5,89% é o percentual referente ao grupo que não respondeu.

O percentual de concordância em relação a afirmação é de 82,35%.

B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS.

## B.1.) POLÍTICAS DE PESQUISA ESPM

A política de pesquisa da IES é pautada pelos princípios da Ética. Assim, para atender a estes princípios foi criado o Código de Boas Práticas Científicas que tem três objetivos: manter um compromisso entre a educação e a ética na pesquisa, prevenir e impedir condutas não condizentes com boas práticas da pesquisa e oferecer caminhos para investigar casos nos quais as condutas dos pesquisadores se desviem do eticamente desejado ou esperado. Esse Comitê de Ética é regido por um regulamento próprio.

A ESPM também conta com o Escritório de Projetos e Apoio à Pesquisa (EPAP) com o objetivo de estimular e facilitar os trâmites burocráticos da obtenção de recursos financeiros destinados aos projetos nas suas áreas de conhecimento junto aos órgãos de fomento; conciliar o reconhecimento da imagem da instituição diante de órgãos governamentais, buscar fontes alternativas de recursos para as áreas de ensino e pesquisa, cultura, tecnologia e inovação; ampliar a divulgação de oportunidades em pesquisa na graduação e pós-graduação Stricto Sensu proporcionando-lhes suporte e acompanhamento das ações dos programas de pós-graduação stricto sensu e Acompanhamento do Diretório dos Grupos de Pesquisa do CNPQ na ESPM.

#### Auxílios e bolsas

- As agências de fomento destinam recursos financeiros para:
- Auxílio à organização de evento científico pesquisador;
- Auxílio à participação de doutor, com trabalho aprovado em evento científico;
- Auxílio à pesquisa científica pesquisador;
- Auxílio à publicação de artigo de revista e de livro pesquisador;
- Auxílio a projeto cultural de demais editais pesquisador;



- Auxílio de reparo de equipamentos pesquisador;
- Auxílio de pesquisador visitante;
- Bolsa de doutorado sanduíche no exterior aluno de doutorado;
- Bolsa de estágio de pesquisa no exterior aluno/pesquisador;
- Bolsa de iniciação científica aluno de graduação;
- Bolsa de mestrado ou doutorado candidato estrangeiro;
- Bolsa de mestrado ou doutorado no país aluno de pós-graduação;
- Bolsa de pesquisa no exterior pesquisador;
- Bolsa de pós-doutorado pesquisador;
- Bolsa de produtividade em pesquisa pesquisador;
- Programa de cooperação internacional; e
- Demais linhas de auxílios e bolsa.

Até dezembro de 2019 a ESPM-SP possuía 30 grupos de pesquisa cadastrados no CNPQ, 17:

Nome do grupo de pesquisa	▼ Líder ▼
Agrifood & Franchising	Luciana Florencio de Almeida
Bem-estar financeiro e vulnerabilidade de consumo	Mateus Canniatti Ponchio
Cadeia Global de Valor	Ilan Avrichir
Centro de estudos e pesquisas em diplomacia corporativa	Rodrigo Cintra
Comportamento do Consumidor	Ricardo Zagallo Camargo
Comunicação, consumo e arte	João Luís Anzanello Carrascoza
Comunicação, consumo e identidades sócio-culturais - CICO	Marcia Perencin Tondato
Comunicação, discursos e biopolíticas do consumo	Tânia Marcia Cezar Hoff
COMUNICAÇÃO, CONSUMO e IDENTIDADES SÓCIO-CULTURAIS - CICO	Marcia Perencin Tondato
Comunicação, educação e consumo: as interfaces na teleficção	Maria Aparecida Baccega
Cosmopolitismos juvenis no Brasil	Renato Vercesi Mader
Design visual: cultura, projeto e gestão	guilherme mirage umeda
Estudos de estratégia em gestão internacional	Ilan Avrichir
Estudos de inovação e sustentabilidade	Marcos Amatucci
Estudos de marketing em gestão internacional	Vivian Iara Strehlau
Ética, comunicação e consumo	Luiz Peres Neto
Eu e o outro na cidade	Pedro Luiz Ribeiro de Santi
GRUSCCO - Grupo subjetividade, comunicação e consumo	Gisela Grangeiro da Silva Castro
História, comunicação e consumo	Eliza Bachega Casadei
Inovação Global	Felipe Mendes Borini
Inteligência de Mercado	Luciana Florencio de Almeida
Interculturalidade, cidadania, comunicação e consumo	Denise Maria Cogo
GEINFRA - Grupo de Estudos em Internacionalização de Infraestrutura	Frederico Araujo Turolla
JUVENÁLIA - Culturas juvenis: comunicação, imagem, política e consumo	Rosamaria Luiza de Melo Rocha
Tecnologias, processos e narrativas midiáticas	Maria Elisabete Antonioli
Memória, comunicação e consumo - MNEMON	Mônica Rebecca Ferrari Nunes
Mobilidades? A vivência acadêmica internacional	Manolita Correia Lima
Centro de estudos e pesquisas em diplomacia corporativa	Rodrigo Ulhoa Cintra de Araujo
Nema - Neurociência Aplicada ao Marketing	Vanessa Clarizia Marchesin
Observatório de Multinacionais da ESPM - OBMN/ESPM	Diego Bonaldo Coelho

Figura 66

No panorama de 2019 compete a Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação Stricto Sensu, criar condições que favoreçam o desenvolvimento e internacionalização da pesquisa acadêmica na Instituição, bem como acompanhar a qualidade do trabalho realizado por professores e estudantes dos cursos, programas e grupos de pesquisa da ESPM, registrados no CNPQ. Também tem o dever de acompanhar as diretrizes da CAPES e das áreas e sua implementação e prática. É responsável pelo fomento da pesquisa acadêmica e sua articulação entre a Graduação e Pós Lato Sensu.

58

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Fonte: Políticas de Pesquisa ESPM



Dessa forma, a IES dispõe de mecanismos no sentido de incentivar a pesquisa desenvolvidas pelo Escritório de Projetos e Apoio a Pesquisa (EPAP).

## 2. Dimensão: Comunicação com a Sociedade.

Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019. Comunicação com a Sociedade.

#### A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

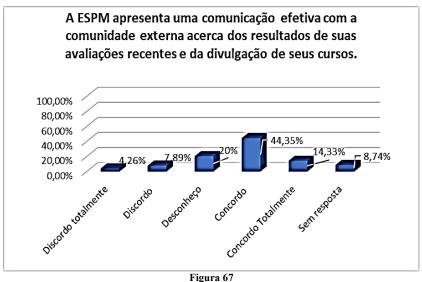
No questionário aplicado em 2018 ao se avaliar as Políticas Acadêmicas (Eixo 3) três indicadores que estavam no questionário mediram o grau de concordância em relação à efetiva comunicação da ESPM com a comunidade externa e os meios de comunicação utilizados por ela.

a) Indicador do questionário de 2108: A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.

## NOTA: 3,52 (vide figura 63)

Toda a comunidade acadêmica avaliou esse indicador. Ele também foi avaliado por representantes da sociedade externa. Os resultados por grupos de respondentes são os seguintes:

• Discentes (graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu):



Total de discentes: 976

Do total de respondentes 58,68% concordam com a afirmação. Entretanto, o percentual de pessoas que desconhece a comunicação de resultados com a comunidade externa é de 20%.

A pesquisa qualitativa apresentou respostas no sentido de que deveria ocorrer uma melhor divulgação dos resultados institucionais e dos cursos oferecidos pela IES.

É aconselhável revisar a comunicação dos resultados bem como a comunicação a respeito dos demais cursos oferecidos pela IES visto que esses resultados em relação ao desconhe-



cimento dessa comunicação estão assim distribuídos: comentários nos resultados qualitativos do curso de Administração onde aproximadamente 24% dos alunos responderam que desconhecem divulgações a respeito do curso (não dos resultados obtidos). Todavia, existem percentuais maiores de desconhecimento: 26,42% no curso de Relações internacionais; 28,02% no curso de Pós-Graduação Lato Sensu. Nos demais cursos os percentuais de desconhecimento são os seguintes: 21,87% no curso de Publicidade e Propaganda,19,35% no curso de Sistemas de Informação, 22,73% no curso de Design, 10,81 % no curso de Ciências Sociais do Consumo,22,73% no curso de Jornalismo e 23,53% no curso de Pósgraduação stricto sensu.

Ressalte-se que para o grupo dos discentes integrantes do curso de Pós-Graduação Stricto Sensu foram avaliados os meios de comunicação da ESPM-SP com a comunidade externa.

Os percentuais de concordância em relação à adequação desses meios (sites, anúncios na internet, jornais, revistas etc.) correspondem a 67,65%. Os percentuais de desconhecimento a respeito desses meios correspondem à 14,71%.

Docentes (graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu:

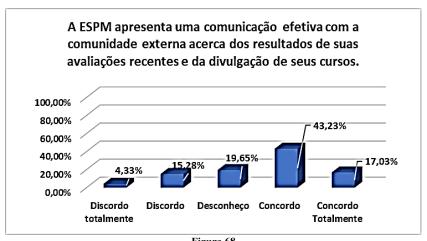


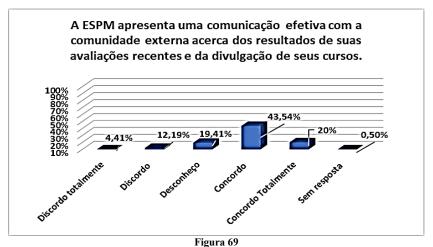
Figura 68 Respondentes: Professores Graduação, Pós- Graduação Lato e Stricto Sensu Quantidade de respondentes: 226

Do total de respostas válidas 60,26% corresponde ao percentual de concordância. Embora seja um percentual alto, o percentual de desconhecimento está próximo aos resultados obtidos na avaliação dos discentes.

Também para o grupo dos docentes integrantes do curso de Pós-Graduação Stricto Sensu foram avaliados os meios de comunicação da ESPM-SP com a comunidade externa. Os percentuais de concordância em relação à adequação desses meios (sites, anúncios na internet, jornais, revistas etc.) correspondem a 38,10%, já os percentuais de desconhecimento correspondem a 14,29% e a discordância é maior nesse grupo: 42,86%. Assim, a maioria considera que os meios utilizados para a comunicação com a sociedade externa não são adequados. Segundo informações da pesquisa qualitativa, os comentários são no sentido de que se deve aprofundar a comunicação com a sociedade externa apresentando-se as atividades realizadas no curso.



#### • Técnico Administrativo:



Respondentes: Técnico Administrativo Quantidade de respondentes: 197

Esse grupo é o que apresenta o percentual maior de concordância: 63,54%. Porém, o desconhecimento se encontra próximo dos outros grupos de respondentes.

- Sociedade Externa:
- Em 2018:

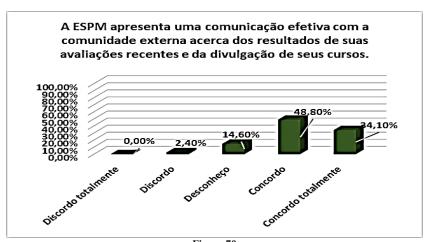


Figura 70 Respondentes: Alunos do curso Criativa Idade promovido pelo CEDS Quantidade: 43

O percentual de concordância é um dos mais elevados: 82,90%. Portanto, a comunicação referente às atividades da ESPM para o público externo em 2018 parece adequada.



#### Em 2019:

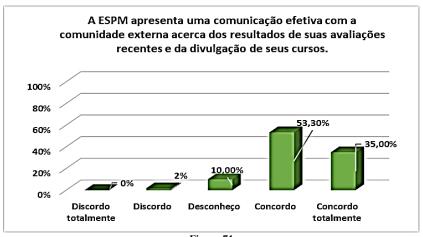


Figura 71
Respondentes: Alunos do Curso Criativa Idade promovido pelo CEDS.
Quantidade: 62

O percentual de concordância é maior do que na avaliação anterior: 88,30%.

Portanto, a comunicação referente às atividades da ESPM-SP para o público externo em 2019 também está adequada para esse público.

Recomenda-se fazer um levantamento para saber de que forma a sociedade externa recebe as informações sobre os cursos e resultados da ESPM e se, o entendimento desse público refere-se ao curso em si ou a todos os cursos da ESPM-SP. CPA poderá incluir essa questão nos questionários futuros.

## B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS.

Segundo as análises dos documentos institucionais os dados são os seguintes:

## B1) DIVULGAÇÃO PDI, REGIMENTO ACADÊMICO E CPA:

O Plano de Desenvolvimento Institucional, os relatórios da Comissão Própria de Avaliação e o Regimento Acadêmico encontram- se disponíveis nos seguintes ambientes : Portal da ESPM aberto ao Público que contém um espaço reservado para apresentar a Avaliação Institucional e demais informações sobre a IES ( <a href="https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/">https://www.espm.br/a-espm/avaliacao-institucional/</a>) .

Nesse ambiente é possível localizar também os resultados do ENADE com as notas de cada curso oferecido pela ESPM-SP.Esses dados também estão disponíveis no Portal do Aluno e na Plataforma Mundo ESPM. Ambos destinados à comunicação interna.

Uma vez que nos resultados da autoavaliação institucional os percentuais de concordância em relação ao indicador que afirma que há uma comunicação efetiva da IES com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos, não são satisfatórios, convém reforçar, para comunidade interna a informação de que documentos institucionais importantes e que demonstram o plano de desenvolvimento institucional, as avaliações internas e externas estão disponíveis na intranet e na internet. Esse reforço tem a finalidade de sensibilizar a comunidade no sentido de que a instituição promove em suas plataformas institucionais a comunicação a respeito desses dados.

A ESPM também divulga, em redes sociais, seus resultados, prêmios e ações desenvolvidas. Nas redes sociais acima referidas os dados compartilhados da IES dizem respeito a informações sobre vagas que requerem as competências dos seguidores e conexão com pessoas para desenvolvimento de carreira profissional (LinkedIn); trocas de experiências sobre carreira,



estágio, marketing, trade marketing e transformação digital, fóruns diversos promovidos pela ESPM, atividades voltadas para o desenvolvimento de habilidades, entre outras (Twitter); vídeos desenvolvendo temas como vestibular, divulgação de cursos de graduação e pós graduação lato e stricto sensu e suas atividades ( Youtube); divulgação sobre resultados de avaliações externas ( ENADE), prêmios obtidos pela instituição e eventos promovidos ( Facebook), fotos e informações sobre eventos institucionais, recepção de calouros, formaturas etc.( Instagram).

## 3. Dimensão: Política de Atendimento ao Estudante.

Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019. Política de Atendimento ao Estudante.

## A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

No questionário da Autoavaliação Institucional aplicado em 2018, os indicadores relacionados à política de atendimento ao estudante no Eixo referente às Políticas Acadêmicas são três:

- O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende as expectativas dos alunos envolvidos com o programa ;
- Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa;
- O ESPM carreira e o canal de estágio e trainee atendem às minhas necessidades; )

Os gráficos com os índices de concordância e discordância são os seguintes:

a) Indicador da avaliação de 2018: O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende as expectativas dos alunos envolvidos com o programa.

NOTA: 3,12( Vide figura 63)

Respondentes: Discentes da Graduação

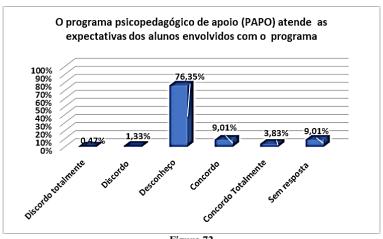


Figura 72 Respondentes: Discentes da Graduação Quantidade: 760

O percentual de desconhecimento é elevado (76,35%). A CPA, em 2018, sugeriu que a divulgação desse atendimento fosse realizada no Manual do Estudante e no Portal do Aluno.

#### b) Indicador:



Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa.

NOTA: 3,38( Vide figura 63)

Respondentes: Discentes graduação e discentes pós-graduação Sricto Sensu.



Respondentes: Discentes graduação e discentes pós-graduação Sricto Sensu.

Quantidade: 794

O percentual de concordância corresponde a 48,67% e o de desconhecimento a 35,30%. O percentual de discordância é de 15,44%. A análise qualitativa demonstrou que, principalmente nos cursos de Graduação, os percentuais de discordância estão diretamente relacionados aos pedidos de auxílio com material escolar e consideração da meritocracia após o exame vestibular.

A CPA concluiu, em 2018, que as soluções para essas demandas deverão ser programadas a longo prazo uma vez que essa política envolve movimentação de recursos financeiros internos e captação de recursos externos.

c) Indicador do questionário de 2018:

O ESPM carreira e o canal de estágio e trainee atendem às minhas necessidades.

NOTA: 3,42( Vide figura 63)

Respondentes: Discentes da Graduação





Respondentes: Discentes da Graduação
Quantidade: 760

O percentual de desconhecimento (36,68%) está próximo ao total de concordância (30,45% + 12,63% = 48,67%). Em alguns cursos como CISO e Administração, os percentuais de desconhecimento são de 46% e 52%, respectivamente. Recomenda-se reforçar a divulgação para os estudantes em geral.

## B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS:

Os documentos analisados encontram-se no arquivo institucional denominado: *PDI, Plane-jamento Didático-institucional e Política de Ensino de Graduação e de Pós Graduação.* 

## B1. PIPA) - PROGRAMA DE INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA NA APRENDIZAGEM

O PIPA promove estratégias auxiliares para alunos que chegam a ESPM diagnosticados com dificuldades de aprendizagem e para todos que apresentem dificuldades pontuais.

O Núcleo de Práticas Pedagógicas da ESPM é comprometido com a evolução da instrumentação para a aprendizagem, na criação de um processo de tutoria de maior e mais fácil interlocução com estes estudantes, em função das necessidades especiais de caráter acadêmico.

Números de atendimentos realizados em 2019.

CURSO	DIAGNOSTICO	N° de alunos
	TDA/H	30
ublicidade e propaganda  dministração  iências Sociais elações Internacionais esign  ornalismo  inema e Audivisual	Dislexia	22
	Discalculia	4
	TDA/H	29
A d1-1-4	Dislexia	12
Administração	Discalculia	4
	Asperger	2
Cini Fi-i-	TDA/H	6
	Dislexia	2
Relações Internacionais	TDA/H	8
Design	TDA/H	7
	TDA/H	4
Jornalismo	Dislexia	2
	Asperger	1
c:	TDA/H	3
Cinema e Audivisual	Dislexia	2
Cinema e Audivisual	Síndrome de Irlen	1
tecnologia da Informação	TDA/H	6
TOTAL GERAL		145

Figura 75

A documentação referente ao PIPA demonstra que a IES possui políticas no sentido de desenvolver metodologias de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem e que, devido ao programa trabalhar com dados de caráter estritamente pes-



soal dos envolvidos, o seu conhecimento está circunscrito aos grupos que chegam a ESPM com dificuldades de aprendizagem ou que são identificados, pelos docentes, durante o curso, como portadores dessas dificuldades.

## B2. PAPO - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO E ORIENTAÇÃO)

Nesse programa o estudante realiza encontros terapêuticos com profissional da escola, tanto terapeuta quanto professor. Em espaço adequado o programa oferece atenção individualizada e ainda maior integração ao contexto acadêmico, colaborando na construção de bases mais sólidas para as escolhas pessoais e profissionais do estudante. As conversas são protegidas por sigilo. Os agendamentos são feitos na Secretaria de Atendimento aos alunos. O serviço é gratuito. O PAPO também fornece apoio a coordenadores de curso e atua em conjunto com outras áreas da escola, como o CARREIRA e o PIPA. Planeja e realiza encontros e eventos, de palestras para pais e alunos de escolas de ensino médio a oficinas de Escuta Ativa, em parceria com a entidade ESPM Social. <sup>18</sup> Atendimentos no último triênio:

Nº de atendimentos por ano
2017 – 80 atendimentos
2018 – 88 atendimentos
2019 (até setembro) – 85 atendimentos

Figura 76

Esse programa está divulgado no Portal do Estudante. Recomenda-se detalhar mais os seus objetivos nas comunicações que são feitas aos estudantes tendo em vista que, auxilia nas escolhas pessoais e profissionais do estudante atuando em parceria com o programa CAR-REIRA que é a área de aconselhamento profissional ao estudante.

## B.3.) ESPM CARREIRA e ESPM CINTEGRA

## **B.3.1) ESPM CARREIRA**

Uma vez que se constitui em uma área de aconselhamento profissional ao estudante seu objetivo é auxiliar o discente a ter um autoconhecimento e, a partir daí, escolher a sua trajetória profissional. Conta com a colaboração de psicólogos. Oferece apoio individual e cria grupos de estudantes para que estes realizem uma jornada de conhecimento próprio e do mercado de trabalho. Essa interação resulta em projetos profissionais e decisões mais adequadas.

Trabalha em conjunto com o PAPO e o PIPA formando uma rede de apoio e de superação de crises, unificando as missões desses programas.

Desenvolve as seguintes atividades: Plantão; Atendimento Individual; Grupos: Programa de Acolhimento e Integração do Bolsista (PAIB); Oficina de Critérios de Escolha Profissional; Palestras sobre Autoconhecimento e Processos Seletivos;

66

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Fonte: Políticas de Atendimento aos Discentes- PAPO



	NÚMEROS DE ATENDIMENTOS								
	2015	2016	2017	2018	2019*				
Administração	111	410	484	151	257				
Ciências Sociais	0	13	64	7	19				
Cinema	0	0	0	0	0				
Comunicação Social	206	517	942	321	471				
Design	13	48	122	15	43				
Jornalismo	11	89	96	72	74				
Relações Internacionais	99	242	312	115	121				
Sistemas de Informação	1	81	19	20	11				
TOTAL GERAL	441	1400	2039	701	996				

<sup>\*</sup>Atualizado até 18/10/2019

Figura 77

#### **B.3.2) ESPM CINTEGRA**

O Centro de Integração Empresa Escola (CINTEGRA) é responsável pelo relacionamento com as empresas em função dos estágios dos estudantes da Graduação. Disponibiliza aproximadamente 6 mil vagas de estágios e administra uma média anual de 1900 contratos. Também apoia os professores em projetos externos com a logística de transporte e aviso aos estudantes, promovendo também, eventos e atividades de caráter acadêmico-empresarial.

Principais atividades: Atendimento aos alunos, pais, professores e empresas, presencialmente, por telefone e por e-mail; Atualização diária da base do CRM; Organização da logística de transporte e suporte aos professores nas visitas relacionadas ao PROVE (Programa de Visita às Empresas); Divulgação das vagas pelo Canal ESPM; Acompanhamento dos emails do Carreiras da Pós e divulgação das vagas da Pós; Recebimento, análise, cadastro, assinatura e entrega dos contratos e demais documentos de estágio; Digitalização e certificação de contratos e demais documentos de estágio; Divulgação dos relatórios de atividades e termos de realização para acompanhamento dos professores supervisores de estágio; Atualização e inserção de dados no Portal do aluno e no site da ESPM; Coleta de dados, elaboração de Relatórios e apresentação da Pesquisa dos Formandos.

CINTEGRA
Centro de Integração Empresa Escola

		CONTRATOS	DE ESTÁGIO			V	AGAS DIVULGAD	AS / CANAL ESP	M		VISITAS ÀS EM	PRESAS /PROVE	
	2016	2017	2018	2019-1		2016	2017	2018	2019-1	2016	2017	2018	2019-1
ADMS	487	482	422	203		1540	1305	1556	1142	9	6	13	6
aso	2	12	45	32		3	152	313	152	7	0	7	2
csos	835	791	773	435	_	1518	1480	1669	857	21	5	5	6
DESG	114	110	114	67	_	676	590	712	383	9	6	5	0
JORN	120	145	98	57	_	1003	842	1017	492	6	6	5	7
RI	222	216	200	113	_	900	762	1016	373	6	16	12	4
TECH	7	33	38	27	_	294	314	430	253	11	7	2	2
CINE						•							1

Figura 78

Os percentuais de desconhecimento (36,68%) dessas entidades levantado no questionário de autoavaliação requer o reforço na divulgação das atividades dessas entidades para os estudantes tendo em vista a sua importância e variedade delas.



# B.4. BOLSAS DE ESTUDO- DEPARTAMENTO DE BOLSAS DE ESTUDOS, BENEFÍCIOS E CRÉDITOS)

Esse departamento tem a responsabilidade de realizar o atendimento e prestar orientação referente a bolsas de estudo, Seguro Educacional e financiamentos da graduação ESPM, para todos os públicos diretamente relacionados (alunos e suas famílias, instituições externas, área financeira e a própria equipe de trabalho da Área de Apoio ao Aluno); propor alternativas relacionadas aos programas de bolsas e opções de financiamentos e créditos estudantis para alunos ingressantes e veteranos; analisar a melhor alternativa dentre todos os programas disponíveis, no momento que o aluno e/ou sua família comunicam alguma dificuldade financeira ou pessoal; proporcionar um atendimento humanizado, acolhedor, discreto e sigiloso, visando sempre manter a integridade do aluno, bem como sua história de vida. <sup>19</sup>

A ESPM desenvolve, também, o Programa de Acolhimento e Integração do Bolsista (PAIB) que é fruto de parceria entre ESPM Carreira e o PAPO que visa favorecer a integração dos estudantes bolsistas à ESPM em sua dimensão social, acadêmica e institucional. O PAIB também costuma identificar possíveis mudanças institucionais que favoreçam essa integração. Quando isso acontece, as encaminha aos responsáveis para avaliarem sua implantação.

DEPARTAMENTO DE BOLSAS DE ESTUDOS,

#### BENEFÍCIOS E CRÉDITOS Processo Seletivo - análise socioeconômica da Bolsa Social Vestibular para concessão e renovações semestrais Bolsa Social Rodolfo Lima Martensen Bolsa Cortesia (análise e renovações semestrais) Bolsa Meritocrática (análise e renovações semestrais) Bolsas de Estudo Bolsa Restituível ESPM (recebimento e análise de formulário de inscrição e documentos em 2019/2, para concessão em 2020/1) Bolsa Parceria ESPM (recebimento e análise de formulário de inscrição e documentos para concessão a partir de 2020/1) - Seguro Educacional Bradesco Benefícios e **Parcerias** Desconto para irmãos (renovações semestrais) - FIESPM - Financiamento próprio da ESPM Financiamentos Crédito Universitário Bradesco Crédito Solidário (programa extinto, manutenção de alunos remanescentes até a sua formação)

Figura 79

-

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Fonte: PDI E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS VOLTADAS AO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E À RESPONSABILIDADE SOCIAL



## Quantidade de Bolsas de Estudo Meritocrática concedidas nos últimos anos para os Processos seletivos vestibular Tradicional e ENEM

			SP		
	2017	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
ADMS	25	27	26	32	28
CINE	0	0	1	4	5
CISO	20	22	24	25	24
cso	48	46	39	37	33
DESG	25	32	33	33	31
JORN	27	28	24	24	24
RI	26	31	31	31	28
TECH	16	20	21	25	25
TOTAL	187	206	199	211	198

Figura 80

Quantidade de Bolsas Sociais Vestibular concedidas nos últimos anos:

SP											
Curso	2016	2017	2018	2019							
ADMS	25	46	49	57							
CINE	0	0	0	14							
PP	4	7	10	19							
DESG	24	36	38	46							
JORN	12	21	27	32							
RI	23	38	40	46							
TECH	9	14	18	17							
CISO	10	20	31	34							
TOTAL	107	182	213	265							

Bolsas Rodolfo Lima Martensen concedidas nos últimos anos

			SP			
Curso	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ADMS	30	18	55	38	12	21
CISO	47	51	96	71	6	6
CSO	6	4	18	12	58	48
DESG	5	9	14	3	4	6
JORN	16	17	29	21	5	10
RI	2	2	3	1	22	25
TECH	0	0	0	4	5	4
TOTAL	106	101	215	150	112	118

Figura 81

Total de alunos que utilizaram o FIESPM nos últimos anos:

SP							
Curso	2018	2019					
ADMS	6	13					
CINE	0	8					
CISO	1	5					
cso	9	40					
DESG	1	4					
JORN	1	5					
RI	8	26					
TECH	1	4					
TOTAL	27	105					

Quantidade de alunos que aderiram ao Crédito Universitário Bradesco nos últimos anos:

SP								
Curso	2017	2018	2019					
ADMS	5	5	5					
PP	33	42	34					
CISO	CISO 1		0					
DESG	0	1	0					

Figura 82



#### Quantidade de alunos que utilizaram o Crédito Solidário nos últimos anos:

CURSO	2014	2015*	2016	2017	2018/ 1	2018/ 2	2019/ 1	2019/2
ADMS	51	40	25	10	4	1	0	0
CISO	0	0	0	0	0	0	0	0
cso	115	114	74	34	7	2	2	2
DESG	21	22	15	6	0	0	0	0
JORN	15	9	7	2	0	0	0	0
RI	23	26	16	7	4	2	0	0
TECH	0	0	0	0	0	0	0	0

<sup>\*</sup>Interrompido em 2015 para novas inscrições

Figura 83

Percebe-se um aumento gradual nas concessões de bolsas pela IES em função de sua sustentabilidade financeira.

Em 2020 a ESPM-SP aumentou a quantidade de bolsas e realizou negociações para pagamentos de mensalidades de alunos que sofreram impactos financeiros devido à pandemia.



## C. Eixo Políticas de Gestão

QUADRO GERAL DE INDICADORES 2018		DISCENTES			DOCENTES			TÉCNICO			MÉDIA	
		GRADUAÇÃO PÓS LATO PÓS STRICTO		GRADUAÇÃO PÓS LATO PÓS STRICTO			ADM.	SOCIEDADE	TOTAL	GERAL		
		760	182	34	174	34	21	197	43	1445		
		Os canais de comunicação da ESPM atendem às minhas necessidades ( Centrais de atendimento e relacionamento, ouvidoria, etc)	3,47	3,65	3,47	4,00	4,04	3,14	3,88			3,66
		As principais decisões na gestão institucional são colegiadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo)	3,36			3,22	3,18	2,71				3,12
		Há fontes de recursos destinados a atender de maneira adequada ao custeio e aos investimentos em ensino, pesquisa e gestão	3,60			3,46	3,35	2,48	3,39			3,26
		Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas	3,56	3,61	4,03	4,29	4,29	4,05				3,97
	POLÍTICAS DE GESTÃO	As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) representam e defendem os interesses dos alunos	3,20									3,20
		A comunicação interna (email, tv e cartazes) se faz de forma completa, clara e atualizada.			3,26							3,26
EIXO 4		Os meios e veículos utilizados para a comunicação externa são de boa qualidade (site, anúncios na internet, jornais, revistas, entre outros).			3,56			2,76				3,16
		Os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.						4,24				4,24
		Os estudantes que ingressam na ESPM possuem base adequada para a produção acadêmica.						3,24				3,24
		A ESPM estimula as pesquisas acadêmicas de seus professores.						3,33				3,33
		Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.				3,06		2,52	2,29			2,62
		A ESPM apresenta uma política clara de formação e capacitação de seus colaboradores			3,99		3,85		2,77			3,54
		Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados				3,50	3,03		2,75			3,09
		Os processos de avaliação de desempenho e bonificação são claros e divulgados				3,24	3,18		3,47			3,30

Figura 84

A análise e representação conjugadas (2018 e 2019) destacam os indicadores avaliados e a respectiva dimensão de acordo com informações obtidas em documentos institucionais.



## 1.Dimensão: Organização e Gestão da IES

Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019:

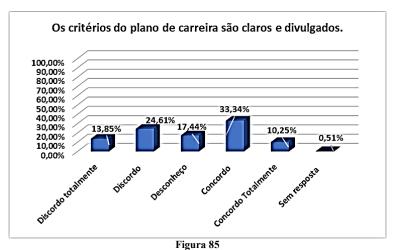
Nas avaliações de 2018 e 2019 sobre as políticas de gestão, os indicadores mais trabalhados foram os seguintes:

a) Indicador do questionário de 2018: Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.

NOTA: 2,62 (Vide figura 84)

Esse indicador foi avaliado pelo corpo docente (Graduação e Pós-Graduação Stricto Sensu) e pelo corpo técnico administrativo da IES.

#### • Corpo Docente:



Respondentes: Docentes Graduação e Pós-graduação Stricto Sensu Quantidade: 195

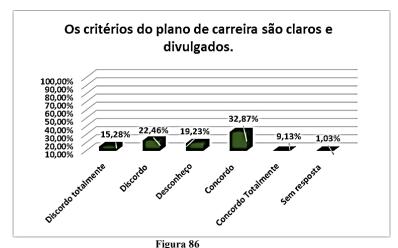
Nesse grupo os percentuais de concordância correspondem a 43,59% e os percentuais de discordância a 38,46%. A proximidade dessas respostas se deve ao fato de que o plano de carreira passou por um processo de reestruturação que requereu um trabalho extenso e prolongado do DRH.

Em 2019, a CPA e o Departamento de Recursos Humanos trabalharam no sentido de reforçar a comunicação a respeito dessas mudanças. Foram realizadas reuniões com professores e técnico administrativos além de se reforçar a comunicação nos canais internos da instituição. O novo plano de carreira está em processo de implantação gradual e, em várias reuniões de equipe, a comunicação a respeito dessas mudanças foi reforçada.

Nas reuniões de apresentação dos resultados da Avaliação de 2018, o DRH participou apresentando os planos e trilhas de carreira.

• Corpo Técnico Administrativo





Respondentes: Corpo Técnico Administrativo- Álvaro Alvim e Joaquim Távora Ouantidade: 197

Nesse grupo o percentual de concordância (42%) também se aproxima do percentual de discordância (37,74%) pelas mesmas razões expostas em relação ao grupo de docentes. Para o corpo técnico administrativo estava, no período de 2018, em processo de estudo um plano que estabelece trilhas de carreira e que seria implantado ao término dos trabalhos desenvolvidos pelo DRH.

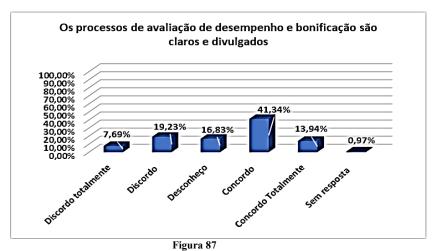
O vídeo com a apresentação da CPA dos resultados da avaliação institucional juntamente com o DRH esclarecendo os critérios das trilhas de carreira está disponível na plataforma Mundo ESPM: - <a href="https://vimeo.com/336559367">https://vimeo.com/336559367</a>

b) Indicador do questionário de 2018: Os processos de avaliação de desempenho e bonificação são claros e divulgados.

Nota: 3,30( Vide figura 84)

Esse indicador foi avaliado pelo corpo docente (Graduação e Pós-Graduação Lato Sensu) e pelo corpo Técnico Administrativo da IES.

#### Corpo Docente:



Respondentes: Docentes Graduação e Pós-graduação Lato Sensu Ouantidade: 208

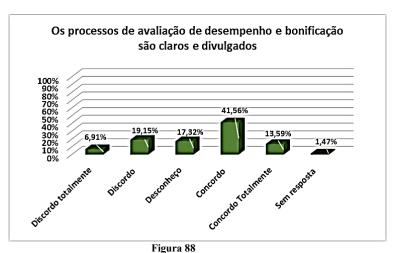
Esse indicador apresenta percentuais de concordância de 55,28%.



O processo de avaliação docente compreende os seguintes indicadores: auto avaliação feita pelo próprio professor; avaliação feita pelos discentes que leva em consideração conhecimento e capacidade de transmissão de conhecimento, aplicação de metodologias ativas, entre outros; avaliação feita pelas secretarias que considera pontualidade, entrega de notas e documentos acadêmicos dentro dos prazos estabelecidos no calendário acadêmico; avaliação do coordenador que utiliza como critérios o compromisso do docente com a IES, comparecimento em reuniões de equipe e convenções de professores, publicações, cursos de aperfeiçoamento profissional etc. Os resultados são divulgados semestralmente. Todavia, a avaliação qualitativa constante no questionário aplicado em 2018, demonstra que existem dúvidas dos docentes quanto aos detalhes das avaliações uma vez que as informações disponibilizadas estão resumidas.

Recomenda-se disponibilizar detalhes referentes ao processo avaliativo do docente.

Corpo Técnico Administrativo:



Respondentes: Corpo Técnico Administrativo- Álvaro Alvim e Joaquim Távora Quantidade: 197

O percentual de concordância nesse grupo corresponde a 55,15 %. Nesse grupo é desenvolvida a Avaliação de Competências que busca o autodesenvolvimento do corpo administrativo e promove a transparência na comunicação dos gestores com suas equipes. O funcionário elabora a sua autoavaliação e o gestor também avalia o funcionário.

Dentro desse processo, o gestor promove uma reunião de feedback e conduz o seu grupo administrativo para a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Esse PDI funciona como um plano de ação que auxilia o funcionário no processo de desenvolvimento de suas competências.

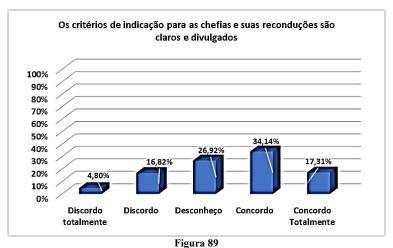
Recomenda-se esclarecer nos meios de comunicação internos quais os critérios que devem ser adotados pelo gestor para avaliar as competências dos funcionários.

c) Indicador do questionário de 2018: Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados.

NOTA: 3,09 (Vide figura 84)

• Corpo Docente:



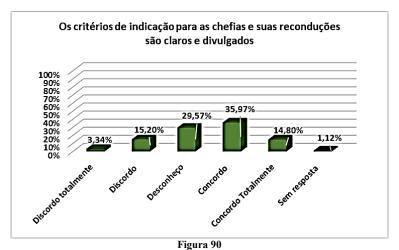


Respondentes: Docentes Graduação e Pós Graduação Lato Sensu Quantidade: 208

O percentual da concordância é de 48,45% e o de desconhecimento é de 26,92%. A IES comunica abertura de vagas para cargos e chefias mediante a publicação de editais que são disponibilizados nos meios de comunicação com os docentes.

Mesmo assim, a pesquisa de 2018 demonstra a necessidade de maior divulgação dessas informações e formalização dos critérios seja no Regimento Institucional, seja em Regulamentos Institucionais.

#### • Corpo Técnico Administrativo:



Respondentes: Corpo Técnico Administrativo- Álvaro Alvim e Joaquim Távora Quantidade: 197

Nesse grupo o percentual e concordância é de 50,77% e o percentual de desconhecimento é de 29,57%. Embora a instituição divulgue uma série de informações nos meios de comunicação internos e externos é necessário reforçar essa comunicação devido ao alto percentual de desconhecimento.

#### B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

#### B1.) PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL- PDI

No PDI encontram-se os dispositivos referentes ao plano de carreira docente e as trilhas de carreira do corpo técnico administrativo. Nesse documento estão descritos, além dos planos, os critérios que compõem os mesmos.



#### B.1.1) Plano de Carreira Docente:

Regula procedimentos operacionais e normativos. Estabelece critérios e formas de admissão, remuneração, qualificação, avaliação desempenho, incentivo e valorização profissional dos integrantes do corpo docente. Procura manter o equilíbrio dentro da qualificação acadêmica com a experiência profissional na pontuação do professor.

São objetivos desse plano: estabelecer formas e critérios de seleção ingresso e promoção dos docentes; definir regime de trabalho, atribuições e responsabilidades dos docentes, compatível com as atribuições de atividades desenvolvidas; reconhecer a capacidade profissional; estimular o constante aperfeiçoamento do professor; propiciar condições favoráveis a eficiente qualidade e qualificada atuação dos docente; incentivar o desempenho e promover a justiça salarial no âmbito da IES de acordo com a realidade do mercado.

Após passar por um processo de revisão a partir de um trabalho do DRH em conjunto com uma consultoria especializada, o novo modelo já foi implementado na unidade de Porto Alegre e está em processo de implementação nas demais unidades. O plano vigente e o plano em implementação estão disponíveis no portal Mundo ESPM nos links abaixo<sup>20</sup>:

• Plano Vigente em SP em 2019- Homologado pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Estado de São Paulo em 2011



Disponível em: https://portal.espm.br/uploads/ckeditor/attachments/6251/Plano de Carreira Docente NovaID jan2018.pdf

Plano em implementação:

-

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Fonte: PDI ESPM 2018-2022





Figura 92

#### Disponível em:

https://portal.espm.br/uploads/ckeditor/attachments/8444/Políticas\_do\_Plano\_de\_Carreira\_Docente\_2019\_11\_.11.19\_11\_00.pdf

#### B.1.2.) Programa de Carreira Técnico Administrativo

A ESPM vem profissionalizando suas práticas de gestão de resultados e de pessoas para acompanhar as mudanças no mercado de trabalho e para atender as necessidades identificadas através dos resultados da pesquisa da CPA.

A partir de mapeamento das funções administrativas iniciou-se a primeira etapa para construir o programa de carreira dos funcionários administrativos. A Instituição implantou o programa de carreira dos funcionários em substituição ao antigo plano de carreira homologado pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Estado de São Paulo em 2011

A implantação desse programa é uma ferramenta para atração de retenção de talentos com critérios que apontam de forma clara os requisitos necessários para que os funcionários assumam novas responsabilidades<sup>21</sup>.

As políticas de Carreira Administrativa estão disponíveis no portal Mundo ESPM no link abaixo:

-

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Fonte: PDI ESPM 2018-2022





Disponível em: https://portal.espm.br/uploads/ckeditor/attachments/8445/Política de Trilhas de Carreira FINAL 11.11.19 11 00.pdfs

As divulgações das informações sobre os planos e programas de carreiras docentes e técnico administrativas bem como os estudos implementados para as mudanças necessárias foram alinhados com os resultados anteriores das pesquisas da CPA.

No que se refere aos critérios para a indicação de chefias e recondução aos cargos embora a IES divulgue por meio de Editais as aberturas de vagas e os critérios para preenchimento de cargos recomenda-se que eles sejam formalizados no Regimento e em documentos específicos a exemplo do que já acontece com a CPA cujo regulamento interno determina a forma de sua composição e mandato.

- B.2. DADOS SOBRE QUANTIDADE DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E PROFESSORES COM BOLSAS. TREINAMENTOS E CAPACITAÇÕES INTERNAS REALIZADAS. DADOS DE PESQUISA SOBRE CAPACITAÇÃO NO NI.
- B.2.1) Quantidade de técnico administrativos e professores com bolsas.

A política para a concessão de bolsas acadêmica e de técnico administrativa está definida formalmente no documento denominado Política de Bolsa de Estudos Para Professores e Colaboradores Administrativos estabelecida pela Vice-Presidência Administrativo-Financeira. Esse documento está disponível na plataforma Mundo ESPM<sup>22</sup>.

Citado documento estabelece as diretrizes para a concessão de quatro categorias de bolsas:

a) bolsa interna de ensino superior dirigida a professores e colaboradores administrativos

b) bolsa interna de ensino superior dirigida aos dependentes legais de professores e cola-

;b) bolsa interna de ensino superior dirigida aos dependentes legais de professores e colaboradores administrativos; c) bolsa externa dirigida aos professores e colaboradores administrativos; d) bolsa interna de cursos de atualização para professores e colaboradores administrativos .

De acordo com o relatório do DRH, a quantidade de bolsas internas concedidas no período de 2015 a 2019 corresponde a 587 bolsas distribuídas da seguinte forma:

<sup>22</sup> https://portal.espm.br/uploads/ckeditor/attachments/5669/Pol\_tica\_de\_Bolsas\_NovaID\_jan2018.pdf

78



Bolsas Institucionais concedidas de 2015 á 2019						
Acadêmico = 66 bolsas	Dependente = 15 bolsas					
	Funcionário = 51 bolsas					
Administrativo = 164 bolsas	Dependente = 35 bolsas					
	Funcionário = 129 bolsas					
Total Geral	230 bolsas					

Bolsas Institucionais (Cursos de Atualização) concedidas de 2015 á 2019									
Acadêmico = 40 bolsas	Acadêmico = 40 bolsas Funcionário = 10 bolsas								
Administrativo = 107 bolsas	Funcionário = 347 bolsas								
Total Geral	357 bolsas								

Fonte: RH

Figura 94

Com o objetivo de incentivar o autodesenvolvimento, ofertar mais oportunidades de aprendizagem e atender a demanda de cursos e treinamentos solicitados pelos funcionários administrativos nos últimos relatórios da CPA, a ESPM passou a oferecer também, bolsas para os cursos de curta duração disponibilizados pelo CIC, Extensão e Cursos de Férias.

A partir dos resultados dos questionários da CPA, a instituição passou a oferecer a oportunidade para funcionários administrativos participarem dos treinamentos acadêmicos oferecidos pela Academia docente. Além disso, por recomendação da CPA, passou a emitir certificados de participação nos cursos de treinamentos ministrados para os funcionários técnicos administrativos uma vez que muitos não reconheciam como desenvolvimento de competências os treinamentos oferecidos constantemente pela ESPM-SP. Dessa forma, a IES estabeleceu uma forma de acrescentar essas habilidades e competências ao currículo profissional e que são importantes para a trilha de carreira.

No que se refere as academias para docentes são disponibilizadas 5 vagas para os funcionários técnico administrativos para cada curso, independentemente do tema dos cursos, proporcionando, assim, uma maior integração entre docentes e técnico administrativos. Essa integração também atende a uma demanda do corpo técnico administrativo que surgiu na pesquisa qualitativa de 2018.

As ofertas dos cursos são disponibilizadas na plataforma Mundo ESPM.

#### B. 2.2) Treinamentos e capacitações internas realizadas

De acordo com as informações do Núcleo de Inovação Pedagógica foram realizados, no período de 2014 a 2019, 270 cursos com 5.403 participantes. Esses cursos estão distribuídos conforme o quadro abaixo:

# ATIVIDADES DE FORMAÇÃO DOCENTE REALIZADAS PELA ACADEMIA NACIONAL DE PROFESSORES (2014 -2019)

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Nº Oficinas	55	61	40	61	44	9
Nº Participantes	1415	1400	756	576	729	167

Fonte NIP

Figura 95



O treinamento exclusivo para o grupo técnico administrativo é dividido em treinamentos internos, externos ou online e bolsas de estudos para cursos oferecidos pela ESPM, avaliações de desempenho ou competências e gestão de metas.

Nos últimos períodos os dados disponibilizados pelo DRH (até a pesquisa de 2019) eram os seguintes:

Treinamentos Admin	istrativos realizados de 2015 a 2018
ANO	Número de participantes
2015	98
2016	183
2017	110
2018	22
2019	264
Total Geral	812

Figura 96

Cursos gratuitos selecionados pela ESPM:



Disponível em: <a href="http://mundo.espm.br/itens/4200/url">http://mundo.espm.br/itens/4200/url</a>



#### Indicadores de acesso:

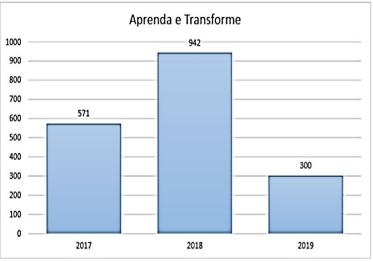


Figura 98

Dessa forma percebe-se que a IES, ao avaliar a capacitação e o desempenho do corpo docente e técnico administrativo para estabelecer critérios de bonificação e avaliação desse desempenho, oferece uma série de treinamentos no sentido de desenvolver as competências necessárias aos docentes e técnicos administrativos. Esses treinamentos têm como objetivo facilitar o acesso ao desenvolvimento dessas competências que estão estabelecidas como critério de avaliação nos respectivos planos e trilhas de carreiras. Recomenda-se que essas políticas sejam divulgadas de forma que associem os treinamentos oferecidos aos critérios de avaliação de desempenho e respectivas bonificações. Quanto à estas bonificações, convêm observar que somente poderão ser viabilizadas quando o orçamento institucional assim permitir. Esta é outra informação que deverá ser divulgada para que o corpo docente e o corpo técnico administrativo tenham ciência da possibilidade ou não de recebimento de bônus.

#### d) Indicador do questionário de 2018:

As principais decisões na gestão institucional são colegiadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo)

NOTA: 3,12( Vide figura 84)

Esse indicador foi avaliado pelos seguintes grupos: Docentes da graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu e discentes da graduação.



Docentes da graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu:

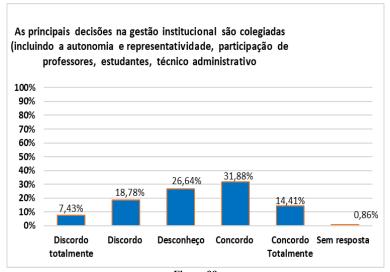


Figura 99 Grupo: docentes Quantidade: 229

O percentual de concordância com o indicador é de 46,29% sendo que 26,64% desconhecem a informação e 26,21% discordam do indicador. Esses últimos percentuais somam, na pesquisa, 52,85%. Recomenda-se o fortalecimento das informações a respeito desse indicador.

Discentes da graduação:

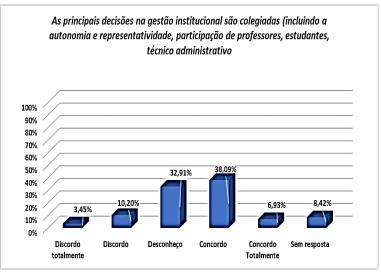


Figura 100

Os percentuais de concordância correspondem a 45,02%, de discordância a 13,65% e desconhecimento a 32,91%. Somando-se o desconhecimento à discordância obtém-se o percentual de 45,56%. A interpretação desses números leva à recomendação no sentido de estabelecer, também neste caso, o fortalecimento das informações a respeito desse indicador.

e) Indicador: Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas

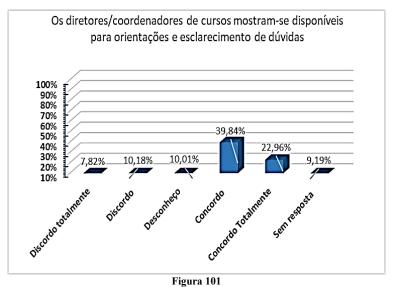


NOTA: 3,97 (Vide figura 84)

Responderam a essa questão os discentes da graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu bem como os docentes da graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu.

Os resultados são os seguintes:

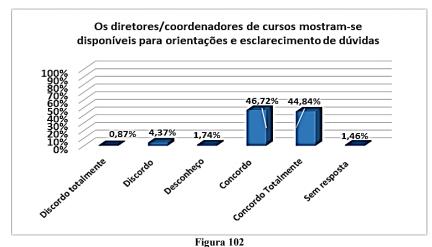
#### Discentes:



Respondentes: Discentes: Graduação, pós-graduação lato sensu e pós-graduação stricto sensu. Quantidade: 976

O percentual de concordância corresponde a 62,80% dos respondentes. O percentual de discordância é de 18% e o de desconhecimento 10%. Deixaram de responder 9,19% dos entrevistados.

#### Docentes:



rigura 102

O corpo docente apresenta percentuais de concordância mais elevados: 91,56% dos entrevistados concordam com a afirmação. Os que não responderam correspondem a 1,46%. A discordância é de 5,24% e o desconhecimento 1,74%.



Em ambos os grupos de entrevistados existem pessoas que deixaram de responder e pessoas que desconhecem a questão. Esse desconhecimento deve ser averiguado no sentido de se determinar o motivo da resposta: se o grupo não buscou entrar em contato com os coordenadores e/ou direção ou se desconhece os canais de comunicação para esse contato. A pesquisa qualitativa apresenta dúvidas dos docentes em relação à avaliação de professores e esse é um fator que pode indicar o desconhecimento apontado na pesquisa.

#### B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS:

#### 1. COMUNICADOS DA PRESIDÊNCIA SOBRE OS ATOS DE GESTÃO.

Os comunicados sobre os atos de gestão da presidência são encaminhados por e-mail para a comunidade acadêmica e são disponibilizados na plataforma Mundo ESPM. Esses comunicados têm o objetivo de esclarecer a comunidade sobre medidas e decisões tomadas no âmbito da gestão institucional sejam a respeito de gestão de pessoas ou a respeito de políticas implantadas na IES:



 $Dispon\'ivel: https://portal.espm.br/paginas/10/grupos/270/busca? chave=Pastore\&nova\_busca=true\&page=2\&utf8=\%E2\%9C\%93$ 

A partir de 2019 a Presidência passou a promover, juntamente com a Vice-Presidência Financeira, encontros periódicos com o corpo docente e técnico-administrativo. Nesses encontros são divulgadas informações a respeito da gestão financeira da IES. Essas apresentações são disponibilizadas em streaming e permanecem no portal Mundo ESPM<sup>23</sup>:

<sup>23</sup> Fonte: <a href="https://portal.espm.br/itens/6580/url">https://portal.espm.br/itens/6580/url</a>

\_



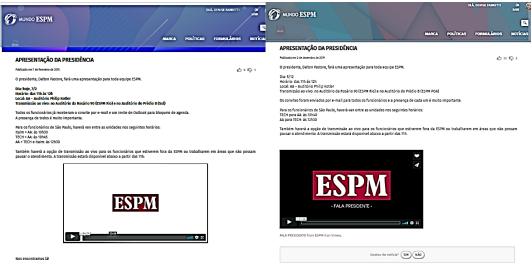


Figura 104

Em 2019 ocorreram dois encontros: em 07 de fevereiro e em 05 de dezembro. Nesses encontros foram relatadas medidas a respeito da gestão e posição financeira da IES com o intuito de apresentar transparência das informações institucionais. Em 2020 esses encontros também ocorreram de forma virtual.

## 2. DIVULGAÇÕES DOS ÓRGÃOS COLEGIADOS.

As atas referentes às reuniões e decisões dos órgãos colegiados estão disponíveis no portal Mundo ESPM. O site disponibiliza aos interessados a possibilidade de realizar download desses documentos que estão organizados por curso da IES.

Uma vez que os resultados da pesquisa aplicada pela CPA em 2018 relatam que, no grupo de docentes, 26,64% dos entrevistados desconhecem essas decisões e 26,21% discordam do indicador, totalizando, assim, um percentual de 52,85%, recomenda-se que a IES promova maior visibilidade desses dados que estão disponíveis também para os discentes no portal do aluno.

#### 3. DIVULGAÇÕES DE INFORMAÇÕES APRESENTADAS NA CONVENÇÃO DE PROFESSORES.

Além das informações divulgadas pela Presidência e Vice-Presidência Financeira e das decisões tomadas em órgãos colegiados a IES, promove, semestralmente Convenções de Professores nas quais são apresentadas as perspectivas e inovações da IES para o semestre letivo. Nessas convenções nas quais se realizam apresentações da Presidência, Vice-Presidência Acadêmica, Vice-Presidência Administrativa, Pró-reitores da graduação e pósgraduação lato e stricto sensu, os docentes são informados dos procedimentos acadêmicos e administrativos da IES no sentido de estabelecerem inovações no processo de aprendizado e projetos desenvolvidos com entidades estudantis e acadêmicas.

Nessas convenções também são realizadas reuniões com os coordenadores de cursos que apresentam as diretrizes para o semestre letivo. Nas reuniões os coordenadores reforçam a comunicação a respeito de suas disponibilidades para atendimento a professores e estudantes. Portanto, o desconhecimento do indicador a respeito da disponibilidade de coordenadores e/ou diretores somente se justifica pela demanda, por parte de um grupo, no sentido de maior clareza nos critérios avaliativos.

A CPA não conseguiu localizar, nos documentos pesquisados, um quadro que demonstre a estrutura organizacional da IES. Recomenda-se a divulgação de um quadro com a sua es-



trutura organizacional uma vez que, desde novembro de 2016, a IES vem passando por processos de reestruturação.

## d) Eixo 5 - Infraestrutura

QU	ADRO	GERAL DE INDICADORES 2018		DISCENTES			DOCENTES		TÉCNICO	SOCIEDADE	TOTAL	MÉDIA
			GRADUAÇÃO	PÓS LATO	PÓS STRICTO	GRADUAÇÃO	PÓS LATO	PÓS STRICTO	ADM.		TOTAL	GERAL
		RESPOSTAS VÁLIDAS	760	182	34	174	34	21	197	43	1445	
		Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica;ventilação; acesso e conservação)	4,25	3,99	4,15	4,26	4,35	4,14				4,19
		As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação)	4,04	4,46	4,06	4,06	4,18	4,10	3,87	4,48		4,16
		A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, acessibilidade, conservação, ambientes de estudos individuais e em grupo) além de acervo informatizado e profissionais de biblioteconomia	4,49	3,97	4,09	4,53	4,24	4,19	4,19			4,24
		Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	3,89	3,46		4,06	3,85		3,78	4,33		3,90
0 5	NFRAESTRUTURA	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	4,26	3,91	3,82	4,14	4,29	4,08				4,08
EIXO	INFRAES	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica;ventilação; acesso e conservação)	4,20	4,25		4,30	4,35	4,24		4,51		4,31
		As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.				3,86	3,94	3,00				3,60
		Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.						3,67				3,67
		As Instalações administrativas existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais							3,98			3,98
		Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os docentes em tempo integral e para o Tecnico Administrativo atendem de maneira adequada às necessidades institucionais				3,51	3,62		3,81			3,65

Figura 105



#### 1. Dimensão: Infraestrutura

1.1 Comparações: Percepção da Comunidade Acadêmica em 2018 X Ações da ESPM constantes em dados de documentos institucionais em 2019. Infraestrutura.

#### A) AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Embora a pesquisa quantitativa tenha apresentado dados satisfatórios com mais percentuais de concordância do que de discordância para o Eixo 5 – Infraestrutura, na avaliação qualitativa, os comentários apontaram insatisfações em relação a alguns aspectos da infraestrutura.

Para a melhor compreensão dessa situação, a CPA entendeu ser necessário isolar as informações na avaliação qualitativa para propor aos gestores, as melhorias.

Os dados foram organizados em quadros demonstrativos no lugar dos gráficos das pesquisas quantitativas. Esses quadros relatam os problemas localizados, as recomendações da CPA em 2018 e a situação em 2019 após as medidas dos gestores. Estão organizados por indicador e grupos de respondentes:

a) Indicador no questionário de 2018: A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.

NOTA: 4,08 (Vide figura 105)

GRUPO DE RESPONDENTES: DISCENTES PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

QUANTIDADE: 182

Indicador	Problemas apontados:	Recomendações da CPA:	Providências dos gestores
ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.	Reclamações concentradas nos cursos oferecidos na unidade da Vila Olímpia. As notas referentes à essa unidade reduziam a média geral desse indicador.	encaminhadas para os gestores	

Figura 106



b) Indicador no questionário de 2018: Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica, ventilação; acesso e conservação)

NOTA: 3,90 (Vide figura 105)

GRUPO DE RESPONDENTES: DISCENTES GRADUAÇÃO

QUANTIDADE: 760

	Indicador	Problema apontado:	Recomendações da CPA:	Providências dos gestores
Eixo 5-Infraestrura	convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza;	1.Reclamações gerais dos alunos (em todos os cursos de graduação) em relação à Praça de Convivência Acadêmica: falta de civilidade e respeito em relação ao uso dos espaços de convivência.     2.Alunos que guardam lugar nos espaços destinados aos estudos, deixam sujeira e lixo espalhado na quadra, no PCA, nos banheiros etc.	encaminhadas para os gestores com a sugestão da criação de um Manual de Convivência para uso de espaços comuns.	1.) Desde 2012 a ESPM vem realizando ações de conscientização sobre descarte responsável de resíduos. Os alunos participam dessas ações que ocorrem semestralmente. 2) O serviço de limpeza é acionado constantemente. Semanalmente (aos sábados) são realizados procedimentos de limpeza mais profunda do mobiliário. Semestralmente os estofados são higienizados por equipe especializada. 3) Os espaços de convivência foram ampliados para as instalações de equipamentos necessários para os estudantes desenvolverem trabalhos e atividades acadêmicas.

Figura 107

GRUPO DE RESPONDENTES: DISCENTES PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

QUANTIDADE: 182

	Indicador	Problema apontado:	Recomendações da CPA:	Providências dos gestores
Eixo 5-Infraestrura	Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	1Reclamações prédio TECH: ausência de impressoras e copiadora;  2. Reclamações prédio TECH poucas opções para alimentação.	Encaminhadas as demandas para a área de infraestrutura.	Encaminhamentos de acordo com o plano de expansão da infraestrutura tecnológica que está descrito no PDTI: Compra de novos equipamentos para atende demandas do plano institucional. Aquisições pontuais. Caso haja algum ajuste no Plano Institucional que demande aquisições, se não houver equipamentos disponíveis, avaliase pontualmente para que sejam atendidas as necessidades.  2.Reformulação na gestão e processos junto aos proprietários
				e acompanhamento de tais exigências e melhorias. Desde Ago/18 após reformulação do escopo de trabalho (gestão e processos), a lanchonete está abrindo aos sábados até as 16/17h.

Figura 108

RESPONDENTES: DOCENTES, DISCENTES GRADUÇÃO E PÓS -GRADUAÇÃO STRICTO SENSU E TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

QUANTIDADE: 1.186



Indicador	Problema apontado:	Recomendações da CPA:	Providências dos gestores
,	Espaços de alimentação. Restaurante e lanchonete Rockafé. Preço e qualidade da alimentação.	Encaminhadas as demandas para gestores e a área de infraestrutura.	Mudanças nas instalações e licitação com contratação de novos fornecedores (Yurban Food e Sapore) para melhorar a qualidade de serviços. Reformulação na gestão e processos junto aos proprietários e acompanhamento de tais exigências e melhorias. Avaliações do atendimento e qualidade de serviços promovidas pelos responsáveis pelo restaurante do 9º andar.

Figura 109

c) Indicador no questionário de 2018: As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação).

NOTA: 4,16( Vide figura 105)

RESPONDENTES: DISCENTES GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU

QUANTIDADE: 794

	Indicador	Problema apontado:	Recomendações da CPA:	Providências dos gestores:
Eixo 5-Infraestrura	As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação)	Problemas apontados pelos alunos do Pós Graduação Stricto Sensu e Graduação noturno. Aparentemente o problema maior estava localizado no bloco C.	Encaminhar a demanda para o setor responsável.	A equipe de limpeza tem uma metodologia, sob o monitoramento diário da Adm.Interna; quanto aos banheiros, após estudo de viabilidade, respeitando a legislação trabalhista da função banheirista, existe um colaborador fixo para tal limpeza, sob a gestão constante da Adm.Intena. Estudos para compra de protetores de assentos sanitários.

Figura 110

## B) DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS:

Os documentos institucionais, enviados pelos setores competentes, foram o embasamento para relatar as providências dos gestores em relação às demandas apresentadas na avaliação qualitativa.

Dessa forma, os quadros constantes no item A foram construídos com base nos seguintes documentos:



## 1. MUDANÇAS DAS INSTALAÇÕES NA VILA OLÍMPIA:

Projetos de reformas e melhorias nos campi da IES. Plano Diretor da IES.

2. AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS ESTUDANTES:

Relatórios da ESPM Social, do CEDS e da Gerência Administrativa.

3. NOVOS FORNECEDORES - RESTAURANTES E LANCHONETES:

Relatórios da Gerência Administrativa.

4. EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA:

Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

## II) Representação dos resultados de 2020 (representados e descritos em separado com os respectivos comentários -análise).

A seguir serão representados os quadros referentes a autoavaliação de 2020. Essa diferença de representação e análise se faz necessária por dois motivos: a) Em 2020 o questionário de autoavaliação foi reformulado; b) A sua análise não está incluída, por razões obvias, na sistemática de autoavaliação de 2019.

Os quadros serão apresentados por eixo de avaliação.



Eixo 1- Planejamento e Avaliação Institucional

Síntese da Avaliaçã	o Institucional CPA 2020 - TOTAL GERAL										
		Discentes Graduação	Discentes Pós Lato	Discentes Pós Stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adm	Sociedade externa	Total de Participan- tes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
	Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativa- mente do processo de autoava- liação institucional	3,45	3,34	3,82	3,67	3,70	3,58	3,83			3,63
Eixo 1 – Planeja- mento e Avaliação	Os resultados desta autoavalia- ção e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a comunidade (inter- na e externa).	3,25	3,11	3,49	3,80	3,52	3,54	3,85			3,51
Institucional	Um processo de autoavaliação institucional, como este da CPA, é uma forma de incorporar melhorias contínuas à ESPM.	4,31	3,48	3,81	3,75	3,75	3,46	3,88			3,77
	Eu estou satisfeito em ter esco- lhido cursar a ESPM.	4,43	3,67	4,39							4,16
	Eu estou satisfeito em ter esco- lhido trabalhar na ESPM	T:	ura 111		4,70		4,71	4,60			4,67

Figura 111

Percebe-se melhorias em relação aos indicadores que são comuns as avaliações de 2018 e 2020:

- a) Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional. Em 2018 a nota atribuída a esse indicador foi 3,32 e em 2020 foi elevada para 3,63.
- b) Os resultados desta autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a comunidade (interna e externa). Nota em 2018: 3,47. Em 2020: 3,51.
- c) Um processo de autoavaliação institucional, como este da CPA, é uma forma de incorporar melhorias contínuas à ESPM. Nota em 2018: 3,47. Em 2020: 3,77.

Os novos indicadores que avaliam o índice de satisfação de se trabalhar ou estudar na ESPM foram avaliados com notas acima de 4,0.

A média ponderada desse eixo é de 3,95.



Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Síntese da Avaliaçã	o Institucional CPA 2020 - TOTAL GE-										
RAL	o institutional CLA 2020 - TOTAL GE-										
		Discentes Gradu- ação	<u> </u>	Discentes Pós Stricto	Docentes Gradu- ação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adm	Sociedade exter- na	Total de Parti- cipantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	3,58	3,34	3,73	4,05	3,58	3,79	4,00	4,58		3,83
	A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade, de igualdade étnico-racial, de gênero e de pessoas com necessidades especiais.	2,74		3,67	3,73	3,44	3,38	3,84	4,38		3,54
	A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacionalização, incluindo iniciativas de cooperação e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras.	3,54		4,37	4,02		3,63				3,89
	A ESPM apresenta metodologia de ensi- no/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	3,12	3,16	4,16	4,08	3,56	3,67				3,63
	A ESPM está engajada em programas e ações em prol dos direitos humanos.		3,22	3,64	3,66	3,44	3,88	3,84	4,53		3,68
	A ESPM realiza eventos on line importantes à minha formação.	3,99	3,48	4,34							3,94
	A ESPM promove a realização de eventos on line importantes para a formação dos estudantes.				4,31		4,38				4,34
Eixo 2 – Desenvol- vimento Institucio- nal	A missão institucional da ESPM "formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país" tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.	3,94		4,11	4,21	4,37	3,92	4,01			4,03
	A ESPM promove a realização de eventos internos importantes à minha formação.			4,37							4,37
	A ESPM estimula a participação em eventos externos importantes à minha formação			4,37							4,37
	Os planos de ensino e aprendizagem (PEA)	4,04			4,40	4,41	4,50				4,37
	O Plano de Desenvolvimento Institucional tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.				4,12		3,88	3,83			3,91
	A ESPM promove a realização de eventos/ treinamentos on line importantes para a capacitação de seus colaboradores							4,00			4,00
	A ESPM apresenta métodos de ensi- no/aprendizagem compatíveis com as ne- cessidades dos alunos.	3,70			4,24	4,35	4,17		4,42		4,18
	As atividades em home office não prejudi- caram o desenvolvimento do meu trabalho.							4,23			4,23
	As atividades em home office não prejudi- caram o atendimento às demandas da ESPM.							4,16			4,16
	Figura	a 112								_	

Figura 112

No eixo acima apresentado, embora em um total de 16 indicadores, nove deles tenha avaliação positiva e em outros três a nota tenha sido elevada, é necessário determinar quais os fatores que interferiram na redução da nota em relação a 2018. Os indicadores estão ressaltados na tabela a seguir:



Indicador	Nota em 2018	Nota em 2020
A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	3,70	3,83
A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade, de igualdade étnicoracial, de gênero e de pessoas com necessidades especiais.	3,73	3,54
A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacionalização, incluindo iniciativas de cooperação e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras.	3,95	3,89
A ESPM apresenta metodologia de ensi- no/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	3,35	3,63
A ESPM está engajada em programas e ações em prol dos direitos humanos.	3,42	3,68
A ESPM realiza eventos on line importantes à minha formação.	Inexistente em 2018	3,94
O Plano de Desenvolvimento Institucio- nal tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.	Inexistente em 2018	3,91

Figura 113

Em relação ao indicador *A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade, de igualda-de étnico-racial, de gênero e de pessoas com necessidades especiais*, a redução da média ocorre em função da nota atribuída pelos discentes (2,74). Em 2018 essa nota foi maior (3,29).

O indicador A ESPM apresenta um programa efetivo para sua Internacionalização, incluindo iniciativas de cooperação e intercâmbio com Instituições de Ensino Estrangeiras teve a sua nota reduzida na avaliação dos docentes do curso de Pós-graduação Stricto Sensu (3,63). Em 2018 essa nota foi igual a 4,01.

A média ponderada desse eixo corresponde a 4,03.



## Eixo 3- Políticas Acadêmicas

A análise será realizada em blocos tendo em vista a extensão dos indicadores que avaliaram esse eixo em 2020.

Síntese da Avaliação I	nstitucional CPA 2020 - TOTAL GERAL										
		Discentes Graduacão	Discentes Pós Lato	Discentes Pós Stricto	Docentes Graduacão	Docentes Pós	Docentes Pós	Técnico Adm	Sociedade	Total de Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	7	1 2	4 210	5.	5 1439	
	A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia para a atualização e revisão de seus programas de ensino				4,22		4,00				4,11
	A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.						3,21		4,17		3,69
	Os programas de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa.	3,22							Í		3,22
	A ESPM oferece programas psicopedagógicos de apoio ao estudante.	3,41									3,41
	Os programas de monitoria atendem às minhas necessidades.	3,11									3,11
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	As práticas de estímulo para as produções acadêmicas e científicas atendem às minhas necessidades (bolsas e grupos de pesquisa e auxílio para participação de eventos).				3,20		4,00				3,60
	A ESPM promove continuamente a realização de eventos internos ou externos focados nos estudantes (congressos, seminários e visitas técnicas) e incentivo à pesquisa e produção acadêmica.	4,11									4,11
	A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos e participação em eventos acadêmicos)	3,42		4,55			4,29				4,09
	Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.			3,85							3,85

Figura 114- Bloco 1 da Análise do Eixo Políticas Acadêmicas

Um comparativo entre as notas de 2018 para os indicadores comuns a avaliação de 2020 permite obter os seguintes resultados:



	Nota em	Nota em
INDICADOR	2018	2020
A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia	3,97	4,11
para a atualização e revisão de seus programas de ensino		
,	3,52	3,69
dade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes		
e da divulgação de seus cursos.		
, , , , ,	3,20	3,22
Escola atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o		
programa.		
A ESPM oferece programas psicopedagógicos de apoio ao	3,12	3,41
estudante.		
Os programas de monitoria atendem às minhas necessidades.	3,44	3,11
As práticas de estímulo para as produções acadêmicas e cien-	3,14	3,60
tíficas atendem às minhas necessidades (bolsas e grupos de		
pesquisa e auxílio para participação de eventos).		
A ESPM promove continuamente a realização de eventos	3,97	4,11
internos ou externos focados nos estudantes (congressos,		
seminários e visitas técnicas) e incentivo à pesquisa e produ-		
ção acadêmica.		
A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes	4,0	4,09
(publicação de artigos e participação em eventos acadêmi-		
cos)		
Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habi-	Não avali-	3,85
lidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha	ado- ine-	
área profissional.	xistente	

Figura 115

Nesse bloco, todos os indicadores comuns tiveram notas maiores em relação a 2018, exceto o indicador *os programas de monitoria atendem às minhas necessidades.* Todavia, esse fato se explica porque a IES está reformulando o seu programa de monitoria que, inclusive, estava suspenso em 2020.



#### Continuação Eixo 3:

			_	_	_	_	_	_	_	_	_	
Síntese da Av	aliação Institu	cional CPA 2020 - TOTAL GERAL	1,000			1,000	1				4) (6)	
			Discentes Graduação	Discentes Pós Lato	Discentes Pós Stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós	Docentes Pós	Técnico Adm	Sociedade	Total de Participantes	Média Geral
			760	152	67	100	7:	1 2	4 210	55	1439	
	Percebo que o	programa de pós-graduação agregará										
		conhecimentos em minha área profissional.		4.00								4,00
		s do curso são capacitados para as disciplinas										4.24
	que lecionam.		4,30	3,92	4,51	1						4,24
		s do curso mostram-se disponíveis para										
		o de dúvidas (no ambiente de sala de aula										4,42
	virtual).		4,41	4,34	4,52	2	_			-		
		digitais disponibilizados pelos professores inhas necessidades.	3,92		4,13							4,03
		s e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas,	3,92		4,13					+		
		ossibilitam a interação entre os estudantes.	3,97	,	4.19	4,24	4,3	0 4,5	4			4,25
		s e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas,	3,37		7,1.	1				1		
		ossibilitam a interação entre os estudantes e										4,10
	professores.	sssismeant a meeragae entre es estadantes e	4.17	3,80	4,34	4						.,
		las disciplinas articula a teoria com a prática.		3,73								3,87
		bui para meu desenvolvimento pessoal e										4.26
	profissional.		4,36									4,36
	A grade curric	ular do curso atende às demandas do mercado										3,84
	de trabalho.			3,80	3,87	7						3,64
	A ESPM incen	tiva a pesquisa e a produção acadêmica de seu:	s									
		ublicação de artigos, participação em eventos										3,79
	internos e ext	ernos).				3,79	9					
Síntese da Av	aliação Institu	cional CPA 2020 - TOTAL GERAL										
			tes	oós ato	2ós cto	tes	Pós Lato	tes Pós Stricto	HB H	Ta a	tes	<u>la la</u>
			Discentes	Discentes Pós Lato	tes Pós Stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Adm Sociedade	externa	Participantes	Média Geral
			Dis	ent	ent	2 Si	l gi	Sent	in S	ا ا	Ę;	édi
			~	Disc	Discentes Pós Stricto	Ĭ	ă	Doc	ě		Par	Σ
			760		_	100	71	24	210	55 1	1439	
		As aulas síncronas permitem o cumprimento										
		dos programas de ensino como planejados				4 22	1.24	4,39				4,35
		bem como o alcance dos objetivos gerais e				4,33	4,54	4,39				4,35
		específicos das minhas disciplinas.			_							
51 0 0 101 4 10		As orientações síncronas permitem o										
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas		cumprimento do cronograma de trabalho						4,50				4,50
		como planejados, assim como desenvolvimento da pesquisa.										
		As plataformas e recursos digitais possibilitam		1	-							
		a interação entre os diversos setores							3,97			3,97
		administrativos.							-,			,
			_	_	_						_	

Figura 116 Segunda parte do bloco do Eixo – Políticas Acadêmicas

Nesse bloco que contém 13 indicadores é possível observar que dez deles estão com notas satisfatórias. A única nota que foi reduzida, entre os indicadores comuns em relação ao ano de 2018, está a afirmação A ESPM incentiva a pesquisa e a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos, participação em eventos internos e externos). Em 2018 a nota desse indicador foi igual a 4,0 e em 2020 igual a 3,79. Observa-se a queda na avaliação entre os discentes da graduação (que não avaliaram esse indicador em 2018).

A média ponderada do Eixo Políticas Acadêmicas corresponde a 3,95.



## Eixo 4- Políticas de Gestão

A análise deste eixo também será realizada em blocos tendo em vista a extensão dos indicadores que avaliaram esse eixo em 2020.

Síntese da Avaliação I	nstitucional CPA 2020 - TOTAL GERAL		Т		Т				Т					
Sintese da Avaliação I	IISTICACIONAL CEM 2020 - TOTAL GENAL	S	0	s o	S	0	s; o	S	ي اه	2 0	۶	a a	a s	<del>-</del>
		Discentes	Graduação	Discentes Pós Lato	Discentes Pós	Stricto	Docentes raduação	Docentes Pós	Docenter Dás	Stricto	Técnico Adm	Sociedade externa	Total de Participantes	Média Geral
		sce	副	ites	Ĕ	정	oce np	ıte	ļ	티	8	ext	Pa G	ia (
		Ġ,	6	Se	ë		o S	cer	١	<u> </u>	CD.	So		léd
			- 1	Dis	Pis			ది	[2	3	Té		Pa	2
		76	50	152	1	67	100	7:	1	24	210	55	1439	
	Os canais de comunicação da ESPM atendem				Т								<u> </u>	
	às minhas necessidades (Portal do estudante,													
	e-mail acadêmico, Centrais de atendimento e						4,0	0 4,0	00	3,88	4,15			3,83
	relacionamento, etc).	3,	,58	3,3	9 3	3,85	5							
	As principais decisões na gestão institucional													
	são colegiadas e divulgadas (incluindo a													
	autonomia e representatividade,						3,4	7		3,25				3,36
	participação de professores, estudantes,						ĺ			ŕ				,
	técnico administrativo).													
	A ESPM oferece oportunidades para os													
	estudantes participarem do planejamento e													
	avaliação do curso (reunião de				3	3,86	2							3,59
	colegiados/representantes de cursos).	3,	,31											
	Os recursos institucionais de gestão													
	atendem às necessidades do Programa com a													
	finalidade de divulgação da produção									3,25				3,25
	científica e excelência.													
Eixo 4 – Políticas de Gestão	Os diretores/coordenadores de cursos													
	mostram-se disponíveis para orientações e						4,2	9 4,4	14	4,75				4,17
	esclarecimento de dúvidas	3,	,59	3,6	6 4	1,28								
	As entidades estudantis (Atlética, CA, DA)													
	representam e defendem os interesses dos													3,76
	estudantes	3,	,76											
	Os estudantes que ingressam na ESPM são						4.2			4.04				4.45
	motivados e abertos para aprendizagem.						4,2	0 4,2	1	4,04				4,15
	Os estudantes que ingressam na ESPM													
	possuem base adequada para a produção									3,33				3,33
	acadêmica.													
	Os critérios do plano de carreira são claros e				Т		2,7			2,92				2,82
	divulgados.						2,7			2,92				2,82
	Os critérios de progressão da trilha de										2.00			2.00
	carreira são claros e divulgados										2,89			2,89
	A ESPM apresenta uma política clara de													
	formação e capacitação de seus						4,0	9		3,46	3,77	1		3,77
	colaboradores				$\perp$									

Figura 117- Políticas de Gestão- Bloco 1

Os indicadores desse primeiro bloco das Políticas de Gestão apresentaram elevação. Porém, é necessário realizar um levantamento na pesquisa qualitativa a fim de se compreender o porquê da pequena elevação, como é o caso dos indicadores que tratam do plano de carreira docente e das trilhas de carreira técnico- administrativa tendo em vista todos os empenhos do DRH e da CPA no sentido de divulgarem as suas mudanças e implantações.



	NOTA EM 2018	NOTA
INDICADOR		EM 2020
Os canais de comunicação da ESPM atendem às minhas necessidades (Portal do estudante, e-mail acadêmico, Centrais de atendimento e relacionamento, etc).	3,66	3,86
As principais decisões na gestão institucional são colegiadas e divulgadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo).		3,33
A ESPM oferece oportunidades para os estudantes participarem do plane- jamento e avaliação do curso (reunião de colegiados/representantes de cursos).	Não avaliado em 2018- inexistente	3,59
Os recursos institucionais de gestão atendem às necessidades do Programa com a finalidade de divulgação da produção científica e excelência.	Não avaliado em 2018- inexistente	3,25
Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas	3,97	4,17
As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) representam e defendem os interesses dos estudantes	3,20	3,76
Os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.	4,24	4,15
Os estudantes que ingressam na ESPM possuem base adequada para a produção acadêmica.	3,24	3,33
	Docentes – indicador foi separado em 2020 . Considerando-se somente	2,82
Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.  Os critérios de progressão da trilha de carreira são claros e divulgados	docentes em 2018: 2,79 Esse indicador foi separado do anterior. Considerando-se somente avaliação Avaliação Técnico-administrativo: 2,29	2,89
A ESPM apresenta uma política clara de formação e capacitação de seus colaboradores	3,54	3,77

Figura 118

Embora os indicadores *os critérios do plano de carreira são claros e divulgados (docentes)* e *os critérios de progressão da trilha de carreira são claros e divulgados* (Técnico- administrativos) tenham apresentado elevação em suas avaliações, ainda não saíram da classificação crítica. Esses indicadores foram separados em 2020 porque os estudos do DRH demonstraram que a progressão em cargos e salários obedecem a critérios diferentes para os interessados.



Eixo 4- Políticas de Gestão- Continuação

A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão	0(	LCDA 2020 TOTAL CERT		_								
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no deservolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os processos de avaliação de decursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso O S benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (EX: Assistência Médica e Odontológica, Cartão	Sintese da Avaliação Institución	al CPA 2020 - TOTAL GERAL	8 6	1 0 0	l	8 0	s c	N 0		0 0	a v	
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no deservolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os processos de avaliação de decursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso O S benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (EX: Assistência Médica e Odontológica, Cartão			ente	s Pó	s Pó	ente acão	s Pó Lato	s Pó rrict	Adn	dad	al d	Gera
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no deservolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os processos de avaliação de decursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso O S benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (EX: Assistência Médica e Odontológica, Cartão			isce	nte	nte	lg 링	nte	nte S	. <u>S</u>	Scie Ex	cipi Tot	dia (
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no deservolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os processos de avaliação de decursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (EX: Assistência Médica e Odontológica, Cartão)			ع د	Sce	Sce	ات تا	осе	9	écn	۱ <sub>×</sub>	arti	Méc
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no desenvolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados.  Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados  O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados.  A Duvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de damaneira apropriada.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os beneficios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades mecessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão)				-	-			_	ı.			
a realização de eventos focados no desenvolvimento profissional.  Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. (Os critérios de indicação para Caros e divulgados.)  Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados.  O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgados.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes qualidade.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes qualidade.  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades os estudantes que apropriada às minhas necessidades dos estudiantes que apropriada às minhas necessidades dos estudantes apropriada às minhas necessidades dos estudantes apropriada às minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		1	760	152	2 67	100	71	. 24	210	55	1439	
no desenvolvimento profissional. Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados.(Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes qua utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os bucleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os beneficios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		· ·										
Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.  A O uvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidadem con desenvolvimento profissional durante o meu curso Os beneficios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		,							3,76	6		3,76
chefias e suas reconduções são claros e divulgados. (Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os beneficios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		·										
claros e divulgados. (Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados.  Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados  O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão)		1										
de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicaçõe externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		1										
de cursos são claros e divulgados. Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		,				3,33	3	3,50	)			3,42
Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos académicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão)		1 .										
desempenho são claros e divulgados  O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão												
divulgados O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os beneficios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		Os processos de avaliação de										
O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		desempenho são claros e					3,4	3,46	3,49	)		3,42
avaliam o professor é claro e divulgado.  A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão						3,33	3					
divulgado. A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		O processo em que os estudantes										
A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		avaliam o professor é claro e				3,46	3,40	3,67	7			3,51
adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex. Assistência Médica e Odontológica; Cartão		divulgado.										
dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		A Ouvidoria atende										
como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		adequadamente às necessidades										
como canal de sugestoes, solicitações, reclamações e elogios  A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		dos estudantes que a utilizam				2.4	2 5	2 2 5/	1 2 66			2 /1
elogios A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade. A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada. A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		como canal de sugestões,				3,44	23,5	5,54	+ 3,00	ľ		3,41
A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		solicitações, reclamações e										
é de boa qualidade.  A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão	Eixo 4 – Políticas de Gestão	elogios	3,0	8 3,0	9 3,55							
A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		A comunicação externa da ESPM				2.5	2 5	2 4 2	2 02			2.56
atende de maneira apropriada.  A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		é de boa qualidade.	3,6	1 3,4	13,87	3,53	3,5.	2 3,13	3,82			3,50
A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		A secretaria dos estudantes										2.42
atende de maneira apropriada às minhas necessidades  Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		atende de maneira apropriada.	3,0	5 3,4	03,85							3,43
minhas necessidades Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		A secretaria dos professores										
Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		atende de maneira apropriada às				4,35	4,0	7 3,04	1			3,82
Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		minhas necessidades										
Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão  3,96  4,29  4,29  4,60  4,39		Os núcleos acadêmicos (Empresa										
desenvolvimento profissional durante o meu curso  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		Júnior, ESPM Social, Núcleo do										
durante o meu curso 3,96  Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão												3,96
Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão		desenvolvimento profissional										
ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência 4,29 4,60 4,39 Médica e Odontológica; Cartão		durante o meu curso	3,9	6								
necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão  4,29 4,29 4,60 4,39		Os benefícios oferecidos pela										
Médica e Odontológica; Cartão		ESPM atendem as minhas										
						4,29	9	4,29	4,60	)		4,39
		Médica e Odontológica; Cartão										
Allinelitação e nereição, etc.)		Alimentação e Refeição; etc.)										
As metas são compartilhadas									2 74			2 74
pelos gestores de forma clara.  3,71  3,71		pelos gestores de forma clara.							3,/1	•		3,/1

Figura 119- Políticas de Gestão- Bloco 2

Nesse segundo bloco localizam-se indicadores novos que foram estudados para a avaliação de 2020, portanto, muitos eram inexistentes em 2018.



	NOTA EM	NOTA EM 2020
INDICADOR	2018	
	Inexistente em 2018	3,76
Os critérios de indicação para as chefias e suas reconduções são claros e divulgados. (Os critérios de indicação para coordenação de cursos são claros e divulgados).	3,09	3,42
Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados	3,30	3,42
O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.	Inexistente em 2018	3,51
A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios		3,41
	Esse indicador condensou 2 anteriores cuja média de notas atribuídas a ele totaliza 3,46	
A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.	Inexistente em 2018	3,43
A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades	Inexistente em 2018	3,82
Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso		3,96
<u> </u>	Inexistente em 2018	4,39
As metas são compartilhadas pelos gestores de forma clara.	Inexistente em 2018	3,71

Figura 120

Percebe-se que muitos indicadores novos se encontram como índices que não são plenamente satisfatórios e os estudos feitos pela CPA, a partir da pesquisa qualitativa, permitem propor recomendações aos setores envolvidos.

## Eixo 4- Políticas de Gestão- Continuação

Síntese da	Avaliação Institucional CPA 2020 - TOTAL GERAL										
		Discentes	Discentes Pós	Discentes Pós	Docentes	Docentes Pós	Docentes Pós Stricto	Técnico Adm	Sociedade	Total de Participantes	Média Geral
		76	15	2 67	100	71	24	210	55	1439	9
Eixo 4 – Políticas de Gestão	Os salários e benefícios são pagos regularmente.							4,86			4,86
Eixo 4 — Políticas de Gestão	Os colegas de trabalho, da minha área e de outras áreas, mostram-se dispostos ao atendimento e resolução dos problemas.							3,93			3,93
Eixo 4 – Políticas de Gestão	As chefias/diretorias são acessíveis.							4,08			4,08
Eixo 4 — Políticas de Gestão	Os funcionários são engajados e dedicados em representar os valores e o nome da Escola de forma positiva para alunos, colegas e sociedade em geral, prestando um atendimento de excelência para todos.							4,11			4,11
Eixo 4 — Políticas de Gestão	Minha liderança me orienta, desenvolve, forma, monitora e garante que a equipe conheça o propósito da instituição e realize ações alinhadas a este objetivo.							3,96			3,96

Figura 121- Políticas de Gestão- Bloco 3



Este último bloco que não constou na autoavaliação de 2018 contem indicadores que foram introduzidos na autoavaliação por sugestão do DRH. Todos os indicadores estão próximos ou são satisfatórios.

A média ponderada do Eixo- Políticas de Gestão corresponde a 3,71.

## Eixo 5 – Infraestrutura

As demonstrações dos resultados e a análise do presente eixo está organizada de forma a permitir visualizar os novos indicadores que foram inseridos na avaliação de 2020:

		_	_								
Sintese d	la Avaliação Institucional CPA 2020 - TOTAL GERAL	\ s -	\ \ \ \ \	s o	s c	s c	v o	_	a) a	a v	=
		Discentes	Discentes Pós	Discentes Pós Stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	tes Pós Stricto	Técnico Adm	Sociedade externa	Total de Participantes	Média Geral
		Sce	tes	sti	oce	ıtes	ites St.	8	ext e	ota	ia G
		<u>ئ</u> ت	je .	cer	Gra	cer	cer	G.	So	_ 편	léd
			Dis.	Dis		Do	8	Ţ,		Pa	2
		_	152	_		71	24	210	55	1439	
	Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades										
	institucionais.	4,23	3,36	4,04	4,20	4,09	4,13				4,01
	As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às					4.04		4 40			4.00
	necessidades institucionais.	4,36	3,78	4,15	4,34	4,31	4,42	4,43			4,26
	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada .				4,60	4,19	4,38				4,25
	A biblioteca apresenta acervo adequado às minhas										
	necessidades.	4,44	3,48	4,21	4,40	4,06	4,21				4,13
	Os espaços de convivência e de alimentação existentes										
	atendem de maneira adequada às necessidades			3,94	4,11	3,83	3,92	4,07			3,92
	institucionais.	4,24	3,36	5							
	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o			4.45	4.20	4.25	4.25				4.45
Γ: Γ Ι	desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	4,34	3,49	4,15	4,29	4,35	4,25				4,15
Eixo 5 –Infraestrutura	As salas de aula atendem de maneira adequada às				1	4 22	4.42				4.25
	necessidades institucionais.	4,44	3,72	4,14	4,46	4,32	4,42				4,25
	As orientações e capacitações nas tecnologias oferecidas para										
	aprendizado atendem às minhas necessidades (vídeos,			4,21	4,47	4,32	4,63	4,19			4,22
	tutoriais, etc.) Homme Office	4,01	3,70		'		,	, i			
	A disponibilização de acesso às bibliotecas digitais, material										
	acadêmico ou portal de periódicos de artigos científicos			4,16	4,23	4,00	4,13				3,99
	atendem às minhas necessidades.	3,91	3,50				1				
	As atividades e avaliações realizadas durante o curso são										2.75
	adequadas às aulas remotas.	3,65	3,63	4,00							3,75
	O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver			2 0 4	4 24	4 1 4	1 20	1 22			3,99
	problemas técnicos em tempo aceitável.	3,68	3,30	3,84	4,24	4,14	4,38	4,33			3,99
	As salas dos professores atendem de maneira adequada às										2.70
	minhas necessidades.				3,05	4,00	3,40				3,70
	Os laboratórios especializados para ensino atendem de			2 05	4,30	2 02	1 12				4,05
	maneira adequada às necessidades institucionais.			3,63	4,30	3,93	4,13				4,05
	As Instalações administrativas existentes atendem de maneira							4,22			4,22
	adequada às necessidades institucionais							4,22			4,22
	Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os										
	docentes em tempo integral atendem de maneira adequada às						3,42				3,42
	necessidades institucionais.										
Eixo 5 –Infraestrutura	Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são							4,31			4,31
	adequados para o desenvolvimento do trabalho.										
	A disponibilização de acesso on line às informações internas							4,20			4,20
	(documentos, planilhas, etc) atende às minhas necessidades.										
	Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e							4,20			4,20
	jornais oferecido pela Biblioteca.										
	A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários							4,36			4,36
	para o home office. Os recursos utilizados para encontros à distância atendem de										
	maneira adequada o desenvolvimento das atividades								4,05		4,05
	maneira adequada o desenvolvimento das atividades								4,05		

Figura 122



Comparando-se as notas dos indicadores de 2018 e as de 2020 observa-se que as notas de vários indicadores aumentaram. Entretanto, quatro indicadores tiveram a sua avaliação reduzida conforme demonstra a tabela comparativa abaixo:

- I.	Nota em	Nota em
Indicador	2018	2020
Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	4,19	4,01
As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades insti-		
tucionais.	4,16	4,26
A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada.	4,24	4,25
A biblioteca apresenta acervo adequado às minhas necessidades.	4,24	4,13
Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira	2.00	2.02
adequada às necessidades institucionais.	3,90	3,92
A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	4,08	4,15
As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucio-	4,08	4,13
nais.	4,31	4,25
As orientações e capacitações nas tecnologias oferecidas para aprendizado	Inexistente	
atendem às minhas necessidades (vídeos, tutoriais, etc.) Home Office	em 2018	4,22
A disponibilização de acesso às bibliotecas digitais, material acadêmico ou	Inexistente	
portal de periódicos de artigos científicos atendem às minhas necessidades.	em 2018	3,99
As atividades e avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas	Inexistente	
remotas.	em 2018	3,75
O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técni-	Inexistente	
cos em tempo aceitável.	em 2018	3,99
As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessida-		
des.	3,60	3,70
Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às		
necessidades institucionais.	3,67	4,05
As Instalações administrativas existentes atendem de maneira adequada às	2.00	4.00
necessidades institucionais	3,98	4,22
Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os docentes em tempo	2.65	2 42
integral atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	3,65	3,42
Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são adequados para o de-	Inexistente	4.21
senvolvimento do trabalho.	em 2018	4,31
A disponibilização de acesso on line às informações internas (documentos,	Inexistente	4.20
planilhas, etc) atende às minhas necessidades.	em 2018	4,20
Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais ofere-	Inexistente	4.20
cido pela Biblioteca.	em 2018	4,20
A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários para o home office.	Inexistente	4.20
	em 2018	4,36
Os recursos utilizados para encontros à distância atendem de maneira adequada o desenvolvimento das atividades.	Inexistente em 2018	4.05
Guada o desenvolvimento das attividades.  Figura 123	CIII 2018	4,05

Figura 123

Indicadores cujas notas diminuíram e requerem atenção: a) Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.

Considerando-se que a pesquisa sobre infraestrutura física não foi aplicada aos estudantes que ingressaram em 2020, quando atividades presenciais forma suspensas, é necessário observar os possíveis motivos que levaram a essa diminuição, uma vez que a pesquisa qualitativa nada aponta nesse sentido; b) *A biblioteca apresenta acervo adequado às minhas necessidades.* O acervo é revisado periodicamente. A pesquisa qualitativa não possui elementos que demonstrem o motivo dessa redução na avaliação. Um indício que pode esclarecer essa redução pode se encontrar na Plataforma "Minha Biblioteca" que é independente



da IES e oferece serviços para várias instituições. A plataforma de livros disponíveis é alterada constantemente; c) As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucionais. A avaliação desse indicador também não foi aplicada aos alunos que ingressaram em 2020.; d) Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os docentes em tempo integral atendem de maneira adequada às necessidades institucionais. A análise da pesquisa demonstra que os percentuais de concordância e discordância + desconhecimento não estão muito próximos conforme o gráfico abaixo e, portanto, os percentuais de concordância com a afirmação descrita no indicador são maiores:

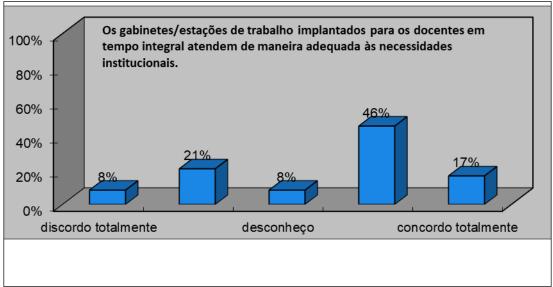


Figura 124

Discordância + Desconheço = 37% Concordância = 63%

A média ponderada do Eixo Infraestrutura é 4,07

# 4.2. Análise dos dados quantitativos comparados com os dados qualitativos.

Após a representação e análise dos dados quantitativos é necessário averiguar a sua correlação com os dados qualitativos bem como as respostas e observações feitas pelos participantes da pesquisa que podem indicar os caminhos para o aperfeiçoamento da qualidade da ESPM-SP.

Em 2018 os resultados da pesquisa foram agrupados em 3 categorias: discentes e sociedade externa; docentes e técnico administrativos.

A CPA organizou-se em três grupos focais, cada um deles destinado a analisar as avaliações de todos os eixos promovidas por uma dessas categorias relacionando-as com a avaliação qualitativa que foi obtida através dos comentários redigidos pelos respondentes. Os estudos dos grupos resultaram em propostas de recomendações de melhorias e aprimoramento da qualidade de serviços da IES.

Os grupos foram assim organizados:



Grupo 1 - Resultados das avaliações dos discentes e da sociedade externa		Grupo 3- Resultados das avaliações do Corpo Técnico Administrativo
	Danielle Kretli Silva (técnico	Adriana Menezes/André Chalegre (
Ágata Tinoco ( Docente)	administrativo)	Técnico Administrativo)
Breno Carvalhal (discente)	Júlia Croco ( discente)	Izolda Cremonini (Sociedade Civil)
Denise Fabretti (docente/coordenadora)	Paola Mazilli (docente)	Maria Antônia Ascenção( discente)
Expedita Andrade (Técnico Administrativo)	Silvia Guanaes Simões (	
Expedita Andrade (Techico Administrativo)	técnico-administrativo)	Ricardo Zagallo (docente)

Figura 125

Em 2020, a CPA utilizou a mesma metodologia para análise desses resultados. Para o levantamento e análise de dados a equipe optou por organizar três grupos de trabalho composto por integrantes de perfis diferentes para examinar os resultados dos grupos de respondentes:

Grupo 1 – Análise dos resultados discentes e sociedade externa	Grupo 2 – Análise dos resultados técnico- administrativos	Grupo 3 – Análise dos resultados docentes
Daniele Kretli (técnica-	Claudiney Tieppo (técnico-	Ricardo Zagallo (docente)
adm.)	adm.)	Adriana Sanches (técnica-
Denise Fabretti (docen-	Paola Mazilli (docente)	adm.)
te- coordenadora)	Izolda Cremonine (sociedade	Maria Ascensão (discente)
Julia Croco (discente)	civil)	Celso Cruz (docente)

Figura 126

Dos estudos e levantamentos realizados em 2018 e 2020 pelos grupos acima descritos surgiram as recomendações que estão descritas no item 5 do presente relatório.



## 5. AVALIAÇÕES EXTERNAS

As avaliações externas são compostas pelos seguintes instrumentos: Exame Nacional de Desempenho de Estudantes- ENADE; Avaliação dos Cursos de Graduação; Reconhecimento de Cursos e Recredenciamento da IES, entre outros.

Todos os procedimentos acima também representam insumos para o grupo de trabalho da CPA uma vez que compõem a construção do processo de avaliação institucional e são indicadores que podem ser utilizados na construção do relatório anual da comissão.

# 5.1 Conceitos Obtidos pela IES nas Avaliações Externas Institucionais e de Curso.

**SÃO PAULO** 2012 2015 2017 2018 CONCEITO CONCEITO CONCEITO CONCEITO CURSO CONTINUO ENADE CONTINUO CONTINUO ENADE CONTINUO 2015 CONTINUO ENADE 2,4652 4,0201 3,2397 2,6952 2,6597 3,0743 2,3568 2,7382 2,2154 2,4735 2,6396 1,9538 2,4784 TECH ciso CINE IGC/SP 2015 - 4 (3,0345) / IGC 2016 - 4 (3,0463) tínuo 2016 por Ofício-Circular nº 2/2018/GAB-INEP IGC/SP 2012 - 3 (2,5978) IGC/SP 2017 - 4 (3,1322) IGC/SP 2018

**CONCEITOS MEC - EVOLUÇÃO 2012 A 2018** 

Figura 127
Fonte: Arquivos ESPM-SP

#### 5.1.1. Avaliações in loco

#### A) RECREDENCIAMENTO

Em 2019 a ESPM-SP passou pelo processo de recredenciamento da unidade. Os resultados estão descritos no Parecer SERES de 05/02/2020 e são os seguintes:

Foram atribuídos os seguintes conceitos aos eixos avaliados: EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 4,60

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL 5, 00

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS 4,50

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO 5,00

EIXO 5 - INFRAESTRUTURA FÍSICA 4,71

Conceito Final Contínuo 4,82



#### CONCEITO INSTITUCIONAL 5

## **CONSIDERAÇÕES DA SERES:**

O padrão decisório referente a processos de credenciamento e recredenciamento é especificado pelo Art. 3º da Portaria Normativa nº 20/2017, sendo necessário a IES a ser recredenciada apresentar:

- I CI igual ou maior que três; O Conceito Institucional da ESCOLA SUPERIOR DE PROPA-GANDA E MARKETING ESPM foi 5 (cinco).
- II Conceito igual ou maior que três em cada um dos eixos contidos no relatório de avaliação externa in loco que compõem o CI; • Todos os Eixos foram avaliados com conceitos acima de 4 (quatro).
- III Plano de garantia de acessibilidade, em conformidade com a legislação em vigor, acompanhado de laudo técnico emitido por profissional ou órgão público competentes; Encontra-se anexado no sistema e-MEC ATESTADO TÉCNICO DE CONFORMIDADE DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE.
- IV Atendimento às exigências legais de segurança predial, inclusive plano de fuga em caso de incêndio, atestado por meio de laudo específico emitido por órgão público competente; Encontram-se anexado no e-MEC o PLANO DE EMERGÊNCIA ESPM UNIDADE -ALVARO ALVIM juntamente com os Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, referentes aos dois endereços da Instituição.
- V Certidão negativa de débitos fiscais e de regularidade com a seguridade social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS. ◆ Conforme informado acima a Instituição é entidade associada ao Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo SEMESP, está dispensada da apresentação das certidões de regularidade fiscal.

No processo em análise, constata-se que a instituição atende a todos os requisitos acima registrados. Os conceitos alcançados nos Eixos avaliados e o atendimento aos requisitos legais evidenciam que a ESCOLA SUPERIOR DE PROPAGANDA E MARKETING – ESPM se encontra em ótimas condições para ser recredenciada, as informações relatadas pela Comissão de Avaliação na ANÁLISE QUALITATIVA, do relatório de visita, confirmam que a Instituição vem mantendo a qualidade no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas:

EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL A análise documental e os relatos obtidos nas reuniões realizadas com os diferentes segmentos acadêmicos da ESPM permitiram observar que a CPA vem realizando ao longo do tempo, um trabalho sólido de elaboração de um instrumento avaliativo que reflita as realidades e anseios da comunidade acadêmica, sendo este um importante aspecto da atuação da CPA, as quais são atendidas por ela e com as quais a IES interage de forma ativa. Observamos a necessidade de melhorar a participação dos discentes no processo da avaliação. Os demais segmentos docentes e técnicos-administrativos apresentam uma participação satisfatória no processo de avaliação institucional. Os resultados (quanti/qualitativos) deste processo são analisados pela CPA e amplamente divulgados, através de diversos meios e instrumentos às comunidades interna e externa, permitindo a visualização de suas solicitações, assim como dos encaminhamentos dados às avaliações realizadas. Em relação às avaliações externas, estas são disponibilizadas, mas não ficou demonstrado análise dos relatórios. Os resultados são amplamente divulgados e são apensados no site institucional.

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL A estrutura do PDI 2018-2019 da ESPM apresenta as políticas da instituição com políticas institucionais específicas para os processos de formação, de extensão e pesquisa, de responsabilidade social, por meio de políticas institucionais de ampliação, acesso e permanência na universidade e de políticas institucionais de produção e disseminação do conhecimento que foram consolidadas nas entrevistas com a CPA, nas documentações disponibilizadas, nas reuniões e na visita a infraestrutura.



Os projetos e programas apresentados solidificaram a missão da ESPM com a indissociabilidade do ensino, a pesquisa e extensão.

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS A comissão de avaliação in loco evidenciou satisfatoriamente as políticas implantadas e previstas para as ações de ensino, pesquisa e extensão. Tendo uma política para o acompanhamento de egressos e atendimento aos discentes, com regulamentações previstas para o estímulo de produção acadêmica docente, previstos e regulamentados pelo PDI e demais ordenamentos legais internos da ESPM.

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO Foi possível constatar pela comissão in loco, que a ESPM atende satisfatoriamente a política de capacitação e formação continuada para o corpo técnico-administrativo e docente, previsto em seu PDI. Há previsão de sustentabilidade financeira via planos orçamentários e financeiros, manutenção e ampliação da infraestrutura e equipamentos de tecnologia da informação. As políticas de gestão que envolvem a capacitação docente, do corpo técnico administrativo, a sustentabilidade financeira atende todos os critérios utilizados na análise e verificação dos indicadores relativos a este eixo.

EIXO 5 - INFRAESTRUTURA No PDI 2018-2022 da Escola Superior de Propaganda e Marketing ESPM, bem como nos documentos apresentados e as visitas durante a avaliação in loco, pôde-se verificar que as salas de aula, laboratórios, auditório, salas dos docentes, infraestrutura da CPA, Biblioteca, espaços de convivência, espaço para alimentação e instalações sanitárias são avaliadas pela CPA e estão constantemente limpos e organizados, sendo adequado às atividades.

O Relatório resultante da Avaliação in loco do INEP atribuiu conceito superior ao que expressa o referencial máximo de qualidade aos 5 eixos do instrumento de avaliação. Com o resultado, a IES obteve Conceito Institucional 5. A instituição atende na íntegra aos critérios e condicionalidades do padrão decisório em sede de Parecer Final dos processos de Recredenciamento de IES, previstos pela Portaria Normativa MEC nº 20, de 21 de dezembro de 2017. Não há processo de supervisão de interesse da IES cadastrado no sistema e-MEC. As considerações acima, bem como as demais contidas neste relatório, justificam a sugestão de deferimento do processo de Recredenciamento da ESCOLA SUPERIOR DE PROPAGANDA E MARKETING - ESPM

**Melhorias:** A partir da publicação dessa documentação, a CPA vem estudando métodos de atender à demanda no sentido de aumentar a participação discente. A proposta de trabalho para 2021 nesse sentido, feita pelos integrantes da equipe, foi no sentido de aumentar a participação e interação com os estudantes a partir de plataformas como *Jamboard* ou Mural por exemplo, que permitam maior interação com o corpo discente. Além disso, como proposta de interação, envolver os representantes de sala no processo de autoavaliação institucional.

Os gestores da IES vêm trabalhando no aperfeiçoamento da infraestrutura, capacitação de seus docentes e técnico-administrativos e na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro tendo em vista o impacto na sociedade e na economia causados pela pandemia. Foram realizadas negociações de mensalidades e atualização da política de bolsas.

Além do processo de recredenciamento institucional, a ESPM-SP passou pelos seguintes processos de avaliações externas:

#### B) RECONHECIMENTO DO CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No período de 21/06/17 a 24/06/17 os avaliadores visitaram a IES.O curso, segundo os avaliadores, apresenta um perfil EXCELENTE e obteve o conceito final 5 (cinco).

As dimensões avaliadas obtiveram os seguintes resultados:

Dimensão 1: Organização Didático Pedagógica

Conceito: 4.4



Justificativas para os conceitos menores: O PPC contempla, de maneira insuficiente, as demandas efetivas de natureza econômica, social, cultural, política e ambiental.

As políticas institucionais de pesquisa requerem avanço uma vez que poucos alunos fizeram trabalhos de iniciação científica e não há publicação de trabalhos científicos em eventos relevantes da área.

Todavia, os avaliadores reconheceram que, numa análise mais ampla, as políticas institucionais de ensino, extensão e pesquisa constantes no PDI estão muito bem implantadas no curso.

Embora a matriz curricular possua flexibilidade, interdisciplinaridade, específicas e acessibilidade pedagógica e atitudinal não está claro, nesse documento, em termos de carga horária, o quanto o conteúdo de cada disciplina é teórico e o quanto é prático.

Justificativas para os conceitos maiores: objetivos do curso apresentam excelente coerência com os aspectos referentes ao perfil profissional do egresso, estrutura curricular e contexto educacional;

Existem melhorias implantadas no âmbito do curso através de ações acadêmico administrativas devido aos resultados da autoavaliação institucional: melhoria dos laboratórios do curso, treinamento e orientação de docentes no que se refere aos alunos com necessidades específicas, entre outros.

Dimensão 2: Corpo docente e tutorial

Conceito: 4.9

Justificativa para os conceitos menores: A quantidade de professores contratados como horistas. O percentual de docentes com regime de trabalho em tempo parcial ou integral é de 64%.

Dimensão 3 Infra estrutura:

Conceito: 4.3

Espaço destinado ao coordenador muito pequeno; bibliografia básica necessita de melhorias; a bibliografia complementar possui unidades insuficientes em libras.

**Melhorias:** A partir desses resultados, a coordenação do curso, juntamente com o NDE, elaborou um plano de gestão e melhoria acadêmica. Foram realizadas reuniões periódicas com o NDE que se pautaram nas adequações da matriz curricular do curso, na revisão do perfil do egresso, revisão dos itinerários formativos das disciplinas eletivas e adequação da bibliografia. Também ocorreu a reestruturação do quadro de docentes e a substituição da coordenação de curso.

### C) RECONHECIMENTO DO CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS DO CONSUMO.

No período de 12/12/2018 a 15/12/2018 os avaliadores visitaram a IES.

De acordo com a percepção dos avaliadores "observou-se que a execução das atividades acadêmicas está pautada pela qualidade e amadurecimento dos processos de ensino, pesquisa e extensão. Há coerência dos objetivos do curso com as práticas desenvolvidas, com o perfil do egresso previsto no PPC e com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN)."

Os órgãos colegiados participam, através de mecanismos transparentes e democráticos, da condução geral do curso, juntamente com o coordenador. Os processos de administração do curso também são alicerçados pela Comissão Própria de Avaliação e pela representação estudantil oriunda do Centro Acadêmico.

Também foi possível perceber as atuações individuais de discentes e docentes no processo contínuo de aperfeiçoamento das atividades acadêmicas.

A infraestrutura da instituição é de excelência e atende satisfatoriamente as demandas do curso.

O curso obteve nota final 5,0.

As dimensões avaliadas obtiveram os seguintes resultados:



Dimensão 1: Organização Didático Pedagógica

Conceito: 4.54

Justificativas para os conceitos menores: O curso aloca demasiado a ênfase para a formação vinculada a gestão, mercado e comportamento do consumidor. De modo que não comtempla uma formação teórico metodológica sólida em torno dos eixos que formam a identidade do curso

O perfil do egresso não vislumbra novas demandas ligadas ao núcleo duro de investigação das ciências sociais: antropologia, sociologia e ciência política.

Dimensão 2: Corpo docente e tutorial

Conceito: 4.89

Justificativa para o conceito menor: Embora o colegiado possua representatividade dos segmentos do corpo docente, discente e coordenação de curso e venha a reunir-se frequentemente e em reuniões extraordinárias não há evidências da realização de avaliação periódica sobre o desempenho do próprio colegiado para implementação e uso de práticas de gestão.

Dimensão 3 Infraestrutura:

Conceito: 4.71

Justificativa para o conceito menor: A sala dos professores tem um ambiente que viabiliza o trabalho docente além de apresentar acessibilidade. Evidencia recursos tecnológicos da informação e comunicação apropriados para o quantitativo de docentes. Embora estejam disponíveis no ambiente café e sofás, tais não são suficientes para proporcionar descanso e atividade de lazer aos professores.

**Melhorias:** A partir desses resultados, a coordenação do curso, juntamente com o NDE realizou alterações no sentido de adequar o curso às mudanças institucionais previstas para ocorrerem ao longo de 2020 e às recomendações da comissão avaliadora.

Na reunião do NDE realizada em agosto de 2019 foram registradas em ata as seguintes medidas para aprimoramento do curso: criação de disciplinas eletivas a serem ofertadas a partir do segundo semestre de 2019. São elas: antropologia da mídia; sociologia do futuro; inteligência artificial; bioética e mercado humano.

Também foi traçado novo perfil do egresso e as competências do curso de graduação em ciências sociais. Assim, além das habilidades técnicas, o futuro profissional deverá desenvolver competências socioeducacionais. O perfil do egresso pretendido é o de profissional de formação interdisciplinar preparado para analisar o comportamento humano e social; cultura; e sociedade do consumo bem como realizar pesquisas de comportamento de consumo. O profissional irá atuar em inteligência de mercado, investigação do comportamento do consumidor, tendências de mercado, educação, cultura e diversidade.

Também há a preocupação em fazer com que o estudante compreenda as bases da diversidade de gênero, sexo, etnia e religião, e saiba trabalhar com sua valorização e inclusão.



# 5.1.2 Avaliações da CAPES

Em relação à avaliação dos cursos de Pós-graduação Stricto Sensu os resultados são os seguintes:

Programa	IES	UF	ME	DO	MP	DP
Administração (33139016002P0)	ESCOLA SUPERIOR DE PROPA- GANDA E MARKETING (ESPM)	SP	5	5	-	-
COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR (33139016003P6)	ESCOLA SUPERIOR DE PROPA- GANDA E MARKETING (ESPM)	SP	-	-	3	-
COMUNICAÇÃO E PRÁTICAS DE CONSU- MO (33139016001P3)	ESCOLA SUPERIOR DE PROPA- GANDA E MARKETING (ESPM)	SP	5	5	-	-
PRODUÇÃO JORNA- LÍSTICA E MERCADO MPPJM (33139016004P2)	ESCOLA SUPERIOR DE PROPA- GANDA E MARKETING (ESPM)	SP	-	-	3	-

Figura 128

ME: Mestrado Acadêmico

**DO: Doutorado** 

MP: Mestrado Profissional DP: Doutorado Profissional

Fonte: Plataforma Sucupira (capes.gov.br) acesso em 23 de março de 2021

Em 2020 a pró-reitora de pós graduação stricto sensu trabalhou constantemente no sentido de promover eventos *on line*, incentivar publicações e atividades acadêmicas mesmo com todas as dificuldades decorrentes da pandemia. Promoveu maior integração entre os cursos de graduação e pós-graduação incentivando parcerias em projetos de pesquisa.



# 6. AS RECOMENDAÇÕES DA CPA

Em vista de todos os dados e análises, a CPA estabeleceu uma série de recomendações nas avaliações do triênio e que foram encaminhadas para gestores e setores envolvidos.

Essas recomendações estão classificadas por período de avaliação, uma vez que o presente relatório se destina a demonstrar os trabalhos e ações do período.

Também é necessário ressaltar que, cada grupo de trabalho envolvido nas análises dos resultados, criou a sua própria metodologia de trabalho e organização de ideias. Para manter a fidelidade e a transparência dos trabalhos elas foram mantidas no presente relatório.

# 6.1 As recomendações referentes aos resultados de 2018:

De acordo com os estudos dos grupos descritos na figura 126 as recomendações, transcritas no formato em que foram apresentadas pelos grupos, são as seguintes:

## a) Avaliação Discente:

### Eixo 2- Desenvolvimento Institucional

Questão:	Problema:	Recomendação:
A ESPM apresenta metodologias de ensino/aprendizagem adaptadas aos alunos com dificuldade de aprendizagem.	Alunos da graduação não conhecem o PIPA.  Não se aplica ao curso de Pós- graduação Lato Sensu	<ul> <li>Encaminhar para o Prof.         Alexandre ( VP Acadê-         mico) e prof. Ângelo que         tem a sensibilidade de         lidar com as demandas         para avaliarem uma         forma adequada de co-         municação.         Incluir e-mail de conta-         to.</li> <li>Essa questão deve ser         retirada do formulário         para os alunos do curso         de Pós-graduação Lato         Sensu</li> </ul>

Figura 129

### Eixo 3- Políticas Acadêmicas

Questão:	Problema:	Recomendação:
sistemática metodologia para a atuali- zação e revisão de seus programas de	Cursos de PP e Adm- reclamação de au- sência de formação teórica, muito enfo- que em ensino prático- ausência de pro- dução de textos por parte dos estudan-	Encaminhar aos coordenadores dos respectivos cursos



A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.	Quanto à nota atribuída ao indicador, não houve esclarecimentos na pesquisa qualitativa que pudesse levar o grupo a interpretação da nota atribuída pelos discentes.  Na avaliação da sociedade externa o comentário efetuado na pesquisa qualitativa é no sentido de que a ESPM realiza ações importantíssimas que não são comunicadas à sociedade.	Realizar ações no sentido de melhorar a comunicação com o público externo sobre os resultados de suas ativi- dades.
O ESPM Carreira e o canal de estágio e trainee atendem às minhas necessidades	Os procedimentos dessas unidades.	Iniciativa da Diretoria de Operações Acadêmicas no sentido de reavaliar os servi- ços.

Figura 130

( continuação)

Questão:	Problema:	Recomendação:
Os programas de nivelamento e monitoria atendem às minhas necessidades.	Ausência desses programas em outros cursos além de Administração. Reclamações sobre monitoria técnica.	Extensão dos programas de monitoria acadêmica e técnica para os demais cursos ( além de Administração) . Ampliar programas de nivelamento. Aproveitamento máximo da infraestrutura oferecida pela ESPM
A ESPM promove continuamente a realização de eventos internos ou externos focados nos estudantes (congressos, seminários e visitas técnicas) e incentivo à pesquisa e produção acadêmica.	Reclamações dos alunos dos cursos no- turnos de Administração e PP sobre os horários dos eventos. Não conseguem participar.	Encaminhamento para os respectivos coordenadores de cursos para atender a essas demandas.
Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas	Reclamações localizadas nos cursos de PP, Administração e RI.	Encaminhamento para os respectivos coordenadores.
Os programas de bolsas e financia- mentos estudantis atendem as expec- tativas dos alunos envolvidos com o programa.	Reclamações em todos os cursos de graduação. Pedido de auxílio para material, cópias reprográficas, etc.	Solução em longo prazo: Avaliar a eficiência das cap- tações de recursos para bolsas.

Figura 131

# Eixo 4- Políticas de Gestão

Questão:	Problema:	Recomendação:
A comunicação inter- na (e-mail, tevê e cartazes) se faz de	O curso de Pós Graduação Stricto Sensu aponta ineficiência na comunicação interna com os alunos. Alunos de graduação também.	Tornar mais eficiente a comunica- ção no portal do aluno. Aprimorara a qualidade de infor-
forma completa, clara e atualizada.	Desconhecimento dos graduandos de serviços como PAPO, PIPA e de atividades acadêmicas co-	mações no portal. Aprimorar a eficiência e a eficácia das informa-



	mo o PIC. Pós graduação também aponta deficiências nos canais de comunicação. Reclamações nos três níveis de curso sobre informações referentes à eventos, atendimento, ouvidoria.	ções no portal do aluno. Incluir e-mails de contato. A ESPM está desenvolvendo trabalhos no sentido de viabilizar uma Central Única de Atendimento. Recomenda-se que as portarias tenham acesso às informações completas ( dados de sala, horário, acesso, etc) sobre programações de eventos semanais, mensais, etc .
Questão:	Problema:	Recomendação:
As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) representam e defendem os interesses dos alunos.	<ol> <li>Reclamações de entidades como Grupo de Teatro Tangerina, ESPM Jr e Social no sentido de que foram sucateadas. Não reconhecimento de trabalhos realizados como, por exemplo cancelamento do prêmio Renato Castelo Branco.2</li> <li>Reclamações no sentido de que as entidades não representam os interesses dos alunos.</li> <li>Não promovem ações educativas e somente festas.</li> <li>Alunos de graduação sentem a necessidade de maior reconhecimento de suas necessidades pelas entidades estudantis.</li> </ol>	1. Maior laço de cooperação entre a IES e as entidades. 2. Essa cooperação descrita acima induz a maior cooperação entre as entidades e os alunos.  IES+ Entidades = Entidades + Estudantes. Encaminhamento da sugestão aos profs. Alexandre e Flávia.

Figura 132

# Eixo 5- Infraestrutura

Questão:	Problema:	Recomendação:
A biblioteca apresenta uma infra- estrutura adequada (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, acessibilidade, conservação, ambi- entes de estudos individuais e em grupo) além de acervo informati- zado e profissionais de biblioteco- nomia.	Um estudante aponta falta de livros para a área de design.	Encaminhar à coordenação de curso para análise.
A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovado- ras	Reclamações concentradas nos cursos oferecidos na unidade da Vila Olímpia. As notas referentes á essa unidade reduzem a média geral desse indicador.	Encaminhar as demandas para o setor de infraestrutura.
Os espaços de convivência e de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	1. Reclamações gerais ( em todos os cursos de graduação): falta de civilidade e respeito em relação ao uso dos espaços de convivência. Alunos que guardam lugar nos espaços destinados aos estudos, deixam sujeira e lixo espalhado na quadra, no PCA, nos banheiros etc.  2. Comportamento inadequado das pessoas que frequentam esses espaços.	1 e 2. Elaboração de um Manual de Convivência que aborde esses aspectos. Ações de conscientização de civilidade e respeito: ESPM Social; DA; Arenas, TV ESPM, etc. Encaminhar sugestões a área de marketing (Eduar-



	<ul> <li>3. Reclamações prédio TECH: ausência de impressoras e copiadora;</li> <li>4. Reclamações prédio TECH poucas opções para alimentação.</li> </ul>	do Motta) e Direção Geral.  3. Encaminhar as demandas para a área de infraestrutura.  4. Sugestão de colocação de vending machines.
Questão:	Problema:	Recomendação:
As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessi- dades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; ventilação; acesso e conservação)	Problemas apontados pelos alunos do Pós Graduação Stricto sensu e graduação noturno. Aparentemente o problema maios está no bloco C.	Encaminhar a demanda para o setor responsável.
As salas de aula atendem de ma- neira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimen- são; limpeza; iluminação; acústi- ca;ventilação; acesso e conserva- ção)	<ol> <li>1.Problemas maiores localizados na unidade da Vila Olímpia.</li> <li>2. Problemas pontuais como organização de mobiliário de salas de aula ( cadeiras para canhotos, mesas para atividades em grupo, etc).</li> <li>3. Solicitação de laboratórios e oficinas para o curso de Design.</li> </ol>	1 e 2 Encaminhar para o setor responsável. 3. Encaminhar a demanda para a coordenação do curso.

Figura 133

# b) Avaliação Docente:

# Eixo 1 - Planejamento e Avaliação Institucional:

QUESTIONAMENTOS:	SUGESTÕES:
<ul> <li>COMO MELHORAR A DIVULGA- ÇÃO DOS RESULTADOS DA CPA?</li> <li>A PESQUISA É ANÔNIMA?</li> </ul>	<ul> <li>Trabalhar em parceria com o Departamento de comunicação/marketing para apresentar um relatório mais interessante, simples e gráfico.</li> <li>Colocar fotos dos membros do CPA no estilo "conheça os membros do CPA" (como no caso da CIPA). Enviar um comunicado.</li> <li>Pesquisar alternativas de plataformas para rodar a pesquisa verificando ônus e bônus da troca.</li> </ul>

Figura 134

## **Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional**

QUESTIONAMENTOS:	SUGESTÕES:
<ul> <li>FALTA DE INCENTIVO FINANCEIRO NA EDUCA- ÇÃO CONTINUADA E PESQUISA ACADÊMICA E PUBLICAÇÃO CIENTÍFICA.</li> </ul>	Rever a política para participação e apoio financei- ro em eventos/congressos/viagens e divulgá-la.

Figura 135



### Eixo 3- Políticas Acadêmicas

QUESTIONAMENTOS:	SUGESTÕES:
A ESPM NÃO É TÃO INTERNACIONAL E INOVA- DORA.	<ul> <li>Verificar o que de fato investimos nas relações internacionais da instituição e no ecossistema de inovação e divulgar.</li> </ul>

Figura 136

### Eixo 4- Políticas de Gestão

QUESTIONAMENTOS:	SUGESTÕES:
<ul> <li>CENTRALIZAÇÃO E BUROCRATIZAÇÃO FAZ COM QUE A INSTITUIÇÃO SEJA POUCO ORGÂ- NICA E PRODUTIVA.</li> <li>PEQUENOS GRUPOS DEFENDENDO SEUS INTE- RESSES EM DETRIMENTO DOS INTERESSES INSTITUCIONAIS.</li> </ul>	<ul> <li>Compartilhar com a gestão essa percepção sobre centralização e burocratização dos processos.</li> <li>Verificar se hoje a polícia de gestão e atribuições dos professores esclarece os critérios de meritocracia. Verificar quem estabelece esses critérios e quem avalia. Compartilhar com a gestão essa percepção. Verificar se existem canais de diálogo para que questões como essa possam ser trabalhadas de maneira que os professores sejam melhor informados.</li> </ul>

Figura 137

### Eixo 5: Infraestrutura

QUESTIONAMENTOS:	SUGESTÕES:
<ul> <li>FALTA UM RESTAURANTE E LUGAR PARA ALI- MENTAÇÃO COM PREÇO ACESSÍVEL NO PRÉ- DIO DA JT.</li> <li>É NECESSÁRIO MELHORAR O ESPAÇO DE CON- VÍVIO DOS PROFESSORES.</li> </ul>	<ul> <li>Oferecer um restaurante para funcionários no prédio da JT.</li> <li>Verificar a possibilidade de melhoria desse espaço de convívio dos professores.</li> </ul>

Figura 138

### c) Avaliação Corpo Técnico Administrativo

O grupo responsável por compilar e analisar as demandas e sugestões do corpo técnico-administrativo da ESPM depreendeu das avaliações tanto qualitativas, quanto quantitativas que há, nesse grupo, a percepção de que "as pessoas estão sendo deixadas de lado nessa nova etapa". Essa sensação se manifesta de maneira explicita na demanda por mais clareza nos processos avaliativos e definição de planos de carreira; assim como por mais clareza na gestão, orçamentária e na definição de metas a serem alcançadas.

Mas, a avaliação demonstra que o grupo técnico administrativo aponta a necessidade de mudanças na infraestrutura, especialmente em relação aos espaços destinados aos funcionários (sejam contratados, sejam terceirizados).

O grupo responsável optou por organizar as propostas e recomendações em torno do conceito de PERTENCIMENTO, que parece responder à demanda geral da avaliação, comuni-



cando que todos (as) que frequentam à ESPM devem se sentir pertencentes, efetivamente, à comunidade.

Para o grupo, trabalhar esse conceito, por meio de propostas e ações, justifica-se por dois motivos complementares: a obrigação moral de oferecer tratamento igualitário a todos os funcionários, independentemente do nível hierárquico; e a percepção de que os funcionários são stakeholders importantes na construção da imagem de marca da ESPM.

A partir do conceito o grupo sugeriu ações de curto, médio e longo prazo.

### **PERTENCIMENTO**

- Curto Prazo- Por meio dos espaços (infraestrutura), que devem ter o mesmo padrão de qualidade e conforto dos espaços oferecidos a estudantes (nova sala de estudos, por exemplo) e professores<sup>24</sup>:
  - O refeitório da AA passe por melhorias, incluindo mobiliário, pintura, corrimão e piso da rampa de acesso.
  - Seja criado um espaço para descanso, como acesso a revistas, jogos de tabuleiro e mobiliário confortável (isso pode ser feito por meio de uma revitalização do espaço precariamente ocupado atrás da cantina do Seu João ou pela criação de um novo espaço ao lado do refeitório).
  - o Sejam melhoradas as condições de higiene e odor dos banheiros.
  - Sejam avaliados e melhorados os espaços da unidade JT destinados aos funcionários (as).
- Por meio de comunicação/ ações pontuais (planejamento e avaliação institucional) envolvendo, sobretudo, o plano de carreira e avaliação, capacitação, avaliação
  de desempenho e condições de trabalho, efetivadas em médio prazo a partir do diálogo entre chefias e funcionários (as). Nesse sentido e também no que tange às melhorias de infraestrutura sugere-se a participação da equipe da CIPA, como ênfase na
  noção de pertencimento e bem-estar.
- Por meio de mudanças na cultura organizacional da ESPM, que em longo prazo, tornem as relações entre dirigentes e funcionários (as) mais transparentes e participativas. A partir da divulgação e acompanhamento dos resultados da escola, com reuniões de alinhamento e disseminação do plano diretor e estratégia adotados pela ESPM, tornando as metas e objetivos claros a todos.

### Adendo 1

Sugere- se que as entidades estudantis sejam estimuladas a refletir e propor ações que <u>sensibilizem os estudantes em relação aos funcionários (as) e importância do trabalho e papel desempenhado por estes na IES</u>.

#### Adendo 2

A partir de uma sugestão dos participantes do curso Criativa Idade, oferecido pela ESPM ao público 60+, referente à colocação de linhas no piso indicando os caminhos dentro da unidade Álvaro Alvim, considera-se oportuna a <u>revisão e melhoria do sistema de comunicação e sinalização interna (utilizando os recursos considerados mais adequados)</u>, a ser desenvolvido, a médio prazo, com a participação do curso de Design.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Nota: Em atenção a essas recomendações, o setor responsável pela área de infraestrutura informou que a ESPM- SP já está com um plano de obras que visa à melhoria dessas áreas.



### Adendo 3

Sugere-se a <u>utilização dos monitores/ TVs</u> instalados nos elevadores e outros pontos da Escola para a divulgação dos resultados da CPA (com infográficos e outros recursos visuais atraentes).

# 6.2. As Recomendações da CPA sobre a avaliação de 2019.

Uma vez que a avaliação de 2019 uniu os resultados de 2018 à análise das dimensões da IES, as sugestões estão agrupadas a partira das mesmas. De acordo com os estudos da CPA as recomendações são as seguintes:

1.	A Missão e o PDI	O grupo de docentes do curso de Pós- Graduação
		Stricto Sensu demonstra desconhecimento na mes-
		ma porcentagem em que concorda que a Missão da
		ESPM, "Gerar valor para a sociedade formando
		líderes transformadores pela educação" tem coe-
		rência com as atividades de ensino e aprendizagem.
		Recomenda-se investigar qual a análise que os do-
		centes fizeram em relação à afirmação. A ESPM
		ampliou a disponibilização desses dados em seus
		canais reforçou a comunicação dessas informações
		conforme demonstra a análise documental
2.	Politicas para ensino, pesquisa, pós e exten-	Em 2018, 52,39% dos docentes tem a percepção de
são.		que as fontes de recursos não atendem de maneira
		adequada o custeio e os investimentos em ensino,
		pesquisa gestão. A instituição de ensino, através de
		seus gestores, vem continuamente demonstrando
		suas ações no sentido de manter o equilíbrio eco-
		nômico-financeiro da ESPM. Recomenda-se aumen-
		tar a divulgação a respeito das práticas adotadas
		pelo EPAP bem como a relação de bolsas e auxílios a
		pesquisa disponíveis.
3.	Responsabilidade Social	Na comunidade acadêmica os discentes apresenta-
		ram um percentual de conhecimento em relação as
		ações de responsabilidade social inferior aos docen-
		tes e técnico-administrativos .Tendo em vista toda a
		documentação analisada, é recomendável esclare-
		cer parte desse público sobre o conjunto de ações
		que não são desenvolvidas a partir de projetos para
		ONGS uma vez que a comunidade interna convive
		praticamente todos os dias com as ações sustentá-
		veis e de responsabilidade social promovidas ao
		longo do ano, tais como doação de sangue, arreca-
		dação de lacres de alumínio, coleta sustentável,
		ações voltadas para a reciclagem etc.
4.	Comunicação com a Sociedade	É aconselhável revisar a comunicação dos resultados
		bem como a comunicação a respeito dos demais
		cursos oferecidos pela IES visto que esses resultados
		em relação ao desconhecimento dessa comunicação
		estão assim distribuídos: a) Comentários nos resul-
		tados qualitativos do curso de Administração onde



aproximadamente 24% dos alunos responderam que desconhecem divulgações a respeito do curso (não dos resultados obtidos). Todavia, existem percentuais maiores de desconhecimento: 26,42% no curso de Relações internacionais; 28,02% no curso de Pós-Graduação Lato Sensu. b) Nos demais cursos os percentuais de desconhecimento são os seguintes: 21,87% no curso de Publicidade e Propaganda, 19,35% no curso de Sistemas de Informação, 22,73% no curso de Design, 10,81 % no curso de Ciências Sociais do Consumo,22,73% no curso de Jornalismo e 23,53% no curso de Pós-graduação stricto sensu; c) A maioria dos docentes do curso de Pós- Graduação Stricto Senso considera que os meios utilizados para a comunicação com a sociedade externa não são adequados d) Já a sociedade externa entende que a comunicação é adequada. Recomenda-se fazer um levantamento para saber de que forma a sociedade externa recebe as informações sobre os cursos e resultados da ESPM e se, o entendimento desse público refere-se ao curso em si ou a todos os cursos da ESPM-SP. CPA poderá incluir essa questão nos questionários futuros para esse grupo.

### 4. Comunicação com a Sociedade

A análise documental demonstra que várias informações estão disponíveis na intranet e na internet. Uma vez que nos resultados da autoavaliação institucional os percentuais de concordância em relação ao indicador que afirma que há uma comunicação efetiva da IES com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos, não são satisfatórios, convém reforçar, para comunidade interna a informação de que documentos institucionais importantes e que demonstram o plano de desenvolvimento institucional, as avaliações internas e externas estão disponíveis na intranet e na internet. Esse reforço tem a finalidade de sensibilizar a comunidade no sentido de que a instituição promove em suas plataformas institucionais a comunicação a respeito desses dados.

 Políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho. 1. Embora os resultados da avaliação docente sejam divulgados semestralmente, a avaliação qualitativa constante no questionário aplicado em 2018, demonstra que existem dúvidas dos docentes quanto aos detalhes das suas avaliações uma vez que as informações disponibilizadas estão resumidas. Recomenda-se disponibilizar detalhes referentes ao processo avaliativo do docente. 2. O mesmo ocorre em relação aos resultados da avaliação do corpo técnico-administrativo pelos seus gestores. Recomenda-se esclarecer nos meios de comunicação internos quais os critérios que devem ser adotados pelo gestor para avaliar as competências dos funcionários.



		2 Outro aspecto importante refere se aes critéries
		3. Outro aspecto importante refere-se aos critérios
		de indicação para as chefias e suas reconduções.
		Embora a IES torne o processo transparente com a
		publicação de editais, a pesquisa de 2018 demonstra
		a necessidade de maior divulgação dessas informa-
		ções e, principalmente, formalização dos critérios
		seja no Regimento Institucional, seja em Regula-
		mentos Institucionais como ocorre, por exemplo
		com a CPA, cujo regulamento interno determina a
		forma de sua composição e mandato, bem como
		critérios para a escolha de coordenação.
		4. Quanto à questão referente a capacitação do
		corpo técnico-administrativo, recomenda-se que
		essas políticas sejam divulgadas de forma que asso-
		ciem os treinamentos oferecidos aos critérios de
		avaliação de desempenho e respectivas bonifica-
		ções. 5. Quanto às bonificações, convêm observar
		que somente poderão ser viabilizadas quando o
		orçamento institucional assim permitir. Esta é outra
		informação que deverá ser divulgada para que o
		corpo docente e o corpo técnico administrativo
		tenham ciência da possibilidade ou não de recebi-
		mento de bônus.
6 Organização o Gostí	šo do IEC	1.0 questionário demonstra índices de discordância
6. Organização e Gestâ	ao da 1ES.	
		e desconhecimento em relação às decisões proveni-
		entes de órgãos colegiados. Recomenda-se o forta-
		lecimento das informações nesse sentido, que a IES
		promova maior visibilidade desses dados que estão
		disponíveis também para os discentes no portal do
		aluno. 2. Em nenhum documento disponibilizado
		para a CPA foi localizado um organograma da IES.
		Recomenda-se a sua divulgação ou, caso não tenha
		sido elaborado, que se organize essa informação
		para facilitar o entendimento da estrutura organiza-
		cional da IES uma vez que, desde novembro de
		2016, a IES vem passando por processos de reestru-
		turação.
7. Infraestrutura		O Plano de Obras está em andamento.
8. Planejamento e Ava	aliação.	É necessário reforçar urgente a comunicação da CPA
		com o corpo discente uma vez que praticamente
		71,29% não está acompanhando os resultados da
		autoavaliação institucional. Em relação ao corpo
		docente e técnico-administrativo há a necessidade
		de manter e reforçar a comunicação. A utilização do
		selo da CPA se faz extremamente necessária, pois os
		resultados sejam significativos em relação à comuni-
		cação do desenvolvimento institucional a partir dos
		resultados da CPA para o grupo formado por docen-
		tes e técnico-administrativos, recomenda-se estudar
		medidas no sentido de implantar uma comunicação
		que seja mais atrativa para os estudantes a fim de se
		400 00,0 maio an anta para 00 condunites a mili de 3c
		divulgar esses resultados para o corpo discente
Q Política de Atendim	ento ao Estudante	divulgar esses resultados para o corpo discente.
9. Política de Atendim	ento ao Estudante.	1. O PAPO é um programa de atendimento que
9. Política de Atendim	ento ao Estudante.	



	tual de desconhecimento (76,35%) por parte dos estudantes. A CPA, em 2018, sugeriu que a divulgação desse atendimento fosse realizada no Manual do Estudante e no Portal do Aluno. Aumentar essa divulgação. Esse programa está divulgado no Portal do Estudante. Recomenda-se detalhar mais os seus objetivos nas comunicações que são feitas aos estudantes tendo em vista que, auxilia nas escolhas pessoais e profissionais do estudante atuando em parceria com o programa CARREIRA que é a área de aconselhamento profissional ao estudante.2. Em alguns cursos, o desconhecimento do ESPM CAR-REIRA também está inadequado para a importância desse programa. Recomenda-se reforçar a divulgação para os estudantes em geral. O mesmo acontece com o CINTEGRA.
10. Sustentabilidade Financeira.	Nada a acrescentar.

Figura 139

# 6.3. As Recomendações da CPA em Relação os Resultados de 2020:

De acordo com os estudos dos grupos descritos na figura 126 as recomendações, transcritas no formato em que foram apresentadas pelos grupos, são as seguintes:

## a) Análise dos resultados da pesquisa com o grupo de discentes:

Problemas	Recomendações:
Grau forte de desconhecimento em relação às seguin-	
tes atividades:	
CPA, Monitoria, Programa de Iniciação Cientifica, Apoio psicopedagógico, programas de inclusão social, das atividades da ouvidoria e até de disciplinas da Linha Life Lab. Também há uma discordância forte em relação ao atendimento da secretaria de estudantes.	Melhorar a comunicação com os estudantes seja a partir de desenvolvimento de aplicativos ou abertura de murais virtuais para interação maior. Embora existam as figuras dos representantes de sala e das entidades estudantis, a comunicação com os demais estudantes deve ser aprimorada.  A sugestão aplica-se também a secretaria pra que seja possível demonstrar aos alunos o fluxo dos processos dentro da unidade.
Excesso de atividades nas Disciplinas Life Lab e ativida-	A avaliação deve ser feita pelos respectivos coordena-
des extracurriculares nos cursos.	dores que tem os instrumentos e conhecimentos necessários para avaliar a demanda. Não cabe a CPA sugerir alteração na carga de atividades acadêmicas
Falta de programas de inclusão racial eficiente e respeito à diversidade.	Encaminhar e solicitar sugestões à nova área de sustentabilidade
Maior participação dos alunos, principalmente grêmio estudantil, DA, CA em decisões acadêmicas.	Esses estudantes já participam de órgãos colegiados da IES. Devem melhorar as suas respectivas comunicações com os demais discentes.

Figura 140

## b) Análise dos resultados da pesquisa com o grupo de docentes:



A metodologia de trabalho do grupo organizou as ideias em dois blocos: Considerações Iniciais do Grupo e apresentação de propostas sob o Título A ESPM que Queremos.

## **CONSIDERAÇÕES GERAIS DO GRUPO:**

- Questões ligadas a falhas na comunicação, em todas as dimensões, são recorrentes.
- Menção recorrente à "casa". Gratidão e comprometimento e reclamações e críticas não são excludentes.
- Grandes mudanças na gestão parecem não coincidir com o que uma geração mais antiga de professores pensa.
- Menção recorrente a plano de carreira e falta de critérios para promoção e ascensão hierárquica sem respostas por parte da gestão. Pensar ascensão apenas por hierarquia e remuneração é não compreender a lógica do professor.
- Experiência rica e feliz experiência como docente da ESPM.

### A ESPM QUE QUEREMOS

- Avanço em políticas de inclusão, especialmente questão na racial. Incluindo políticas afirmativas para modificar a percepção muitos estudantes e docentes que consideram a ESPM um espaço pouco diverso, assim como responder de forma não reativa a questões de direitos humanos, às relações étnico-raciais e de gênero que ganham força e visibilidade dentro e fora da Escola.
- Utilizar a nomeação correta "pessoas com deficiência" (PCDs) e não outras em desuso, como "pessoas com necessidades especiais" (que aparece no questionário da CPA) e "portadores de deficiência" (na página do Programa de Diversidade e Inclusão no site da ESPM).
- Acredito que a ESPM é sensacional. Mas precisa desburocratizar áreas e processos. O Programa e Manual da Disciplina (Lato) precisam ser reformados/simplificados ainda em 2021.
- Processo de avaliação feito com cocriação. Sugestão de mural aberto [físico ou virtual, como os softwares Miro e Jamboard] para que todos possam colocar ideias, sugestões, considerações e experiência com os assuntos Institucionais.
- A forma de comunicação está muito longe da prática diária das pessoas. Não contempla recursos das mídias digitais (textos livres, ferramentas como nuvem de palavras etc.). Atenção para quais mensagens estão chegando para os diferentes públicos.
- Comunicação externa da ESPM poderia ser mais robusta e com linguagem inovadora.
- A missão de transformar o país é louvável, mas difícil de ser posta em prática. Sugerem-se nesse sentido disciplinas obrigatórias sobre ética e sustentabilidade.
- Alguns dos principais cursos se parecem com cursos técnicos, com peso muito grande nas habilidades para o mercado, abandonando a ideia de que um curso superior forma indivíduos capazes de pensar e não apenas mão de obra.
- A escola se burocratizou demais, tudo é custoso e demorado. Os processos mais complicaram do que facilitaram a vida de docentes e funcionários(as).
- Mais empenho para abranger TODOS e TODAS na comunicação e chamadas para ações ESPM.
- Mais oportunidade para sugestão de novos projetos.
- O plano de carreira continua sendo uma questão em aberto. A mobilidade dentro da escola é mínima. Docentes perderam a premiação por competência, quinquênios para dedicação contínua, incentivo à biblioteca do professor não é mais divulgado.



### c) Análise dos resultados da pesquisa com o grupo de técnico- administrativos:

O Grupo dividiu a análise em Pontos Críticos e Pontos de Atenção:

Após a avaliação realizada, alguns pontos críticos e de atenção foram identificados, especialmente relacionados a processos de gestão, plano de carreira e comunicação interna.

#### Pontos Críticos:

Um dos pontos mais sensíveis foi sobre o plano de carreira. Há um desconhecimento dos colaboradores sobre os critérios para bonificação e promoção; sobre o processo de avaliação de desempenho; sobre a política e as ações para a formação e capacitação.

Outro ponto sensível é a comunicação interna dos times de colaboradores. Há certa discordância sobre a clareza dos gestores para compartilhar as metas com os times; além disso, há também um certo descontentamento em relação à disposição de colegas no atendimento e na resolução de problemas.

Como são pontos recorrentes nas avaliações, recomendamos que os setores competentes investiguem com maior profundidade essas questões, principalmente relacionadas ao plano de carreira, que apareceu como desconhecido por parte dos respondentes. A realização de alguns grupos focais pode ser uma estratégia interessante para entender melhor este ponto crítico da avaliação institucional, já que nos últimos anos os participantes sinalizam problemas neste eixo.

#### Pontos de Atenção:

As questões que abordavam as iniciativas institucionais de responsabilidade social, como inclusão e Direitos Humanos, mostraram que há um desconhecimento por parte dos colaboradores. A comunicação interna para divulgação dessas iniciativas precisa ser mais eficiente e, para tanto, talvez fosse interesse propor ações conjuntas entre diferentes departamentos e núcleos da instituição. Talvez um comunicado sobre iniciativas com temas relacionados (como é o caso dos exemplos citados anteriormente), pudesse favorecer a divulgação de práticas institucionais sem sobrecarregar a comunidade ESPM.

Seria oportuno, também, de acordo com as informações obtidas na avaliação, explicitar a dinâmica de funcionamento da Ouvidoria. Algumas respostas sinalizaram o desconhecimento sobre os encaminhamentos realizados por este órgão da instituição; contudo, por uma questão de sigilo, o máximo que se pode fazer em relação a este aspecto é explicitar os processos da Ouvidoria. Ou seja, explicar seu modus operandi para evitar que o público tenha a sensação de "caixa preta".



# 7. AS AÇÕES DOS GESTORES.

Neste item encontra-se a descrição das ações dos gestores no último triênio.

Estão organizadas por tema:

### a) Desenvolvimento institucional.

**Inclusão social**: Além das bolsas já oferecidas pela IES, em 2020, forma realizadas negociações de mensalidades e concessão de bolsas de estudo para estudantes que sofreram impactos financeiros causados pela pandemia.

**Direitos Humanos**: Comitê ESPM de Direitos Humanos. Criado em 2017. Sob a coordenação da Profa. Dra. Gisela Castro (PPGCOM), o grupo é composto por representantes dos cursos de graduação, pós-graduação e áreas administrativas e das unidades São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre, incluindo docentes e discentes.

Trabalha com temáticas no sentido de Respeito à diversidade, cultura da paz e aos direitos humanos.

Em 2017, quando o Ministério da Educação e o Ministério da Cidadania lançaram o Pacto Universitário pela Promoção do Respeito à Diversidade, da Cultura da Paz e dos Direitos Humanos, a ESPM tornou-se signatária e constituiu o Comitê ESPM de Direitos Humanos, que passou a sistematizar as iniciativas desenvolvidas para promoção desses temas nos diversos âmbitos da Escola.

No primeiro ano do Comitê foram inventariadas 198 iniciativas, demonstrando o interesse da ESPM no debate e na promoção da diversidade, cultura da paz e direitos humanos. Mesmo com a descontinuidade do Pacto, entre 2018 e 2019, a Escola ampliou suas iniciativas de promoção dos direitos humanos e segue comprometida em superar a violência, o preconceito e a discriminação no ambiente universitário.

## b) Comunicação Institucional.

- Com a finalidade de esclarecer a comunidade acadêmica a respeito dos atos de gestão e das providências que são tomadas a partir das avaliações institucionais e demais demandas levadas aos gestores, desde 2017 a gestão da instituição vem trabalhando no sentido de aprimorar a sua comunicação realizando reuniões periódicas com os diversos segmentos da comunidade acadêmica.
- A presidência, além dos comunicados enviados a toda comunidade por e-mail e disponibilizados em plataformas digitais (intranet), no início de 2019 convocou corpo docente e técnico-administrativo para uma apresentação referente aos atos de gestão praticados no período de 2017 a 2018. O mesmo foi feito em 2020 quando foram convocadas três reuniões
  em tempos diferentes(início, meio e final de ano) no formato virtual.
- Nesse mesmo sentido Vice-presidência Acadêmica Diretoria de Operações Acadêmicas, Próreitores e Vice-presidência Financeira também enviam comunicados institucionais sempre que mudanças ou alterações de procedimentos são implantados.
- Tradicionalmente a ESPM-SP promove a Convenção de Professores no início de cada semestre letivo que tem a finalidade de comunicar as eventuais mudanças nas políticas de gestão e políticas acadêmicas além de melhorias na infraestrutura. Em 2020 os encontros foram realizados de forma virtual.



- Em relação aos discentes a IES promove a recepção aos calouros ministrando aulas magnas e promovendo a integração destes com os veteranos. Essas interações ocorreram no período de 2020 em formato presencial (Fevereiro de 2020) e virtual ( agosto de 2020).
- Os coordenadores de curso realizam encontros periódicos com os estudantes para acompanhamento da percepção destes sobre as atividades acadêmicas.
- As entidades estudantis dispõem de canais de comunicação que permitem levar para a
   Diretoria de Operações Acadêmicas suas percepções e impressões sobre políticas acadêmicas de gestão e demandas de infraestrutura.
- Murais digitais de comunicação interna também foram instalados para atualizar os funcionários sobre as notícias e serviços da Instituição. No âmbito virtual essa comunicação é feita na plataforma Mundo ESPM.
- A IES está reformulando o Portal do Estudante para atender as necessidades institucionais.

### b) Comunicação dos Resultados da Autoavaliação Institucional.

Em reunião conjunta das CPAs das 3 unidades da ESPM, Presidência, Vice-Presidências e Diretoria de Operações Acadêmicas ficou ajustado que além da divulgação dos resultados da autoavaliação institucional nos meios de comunicação institucional, que , em 2019 seriam promovidos encontros ao longo do semestre e após a divulgação do relatório, com a CPA e docentes, técnico-administrativos e representantes discentes para a colaboração desses grupos com sugestões para o aprimoramento da qualidade de serviços da IES. Esses encontros ocorreram em maio de 2019.

Em 2020 a comunicação dos resultados foi feita por e-mails, SMS e plataformas virtuais.

### c) Plano de Carreira - Docentes.

- Disponibilização na plataforma Mundo ESPM do plano atual e disponibilidade do DRH para esclarecimentos.
- Reformulação do plano e implantação gradual nas unidades da ESPM.

### d) Trilhas de Carreiras - Técnico- Administrativo.

 Reformulação disponibilizada na plataforma Mundo ESPM e disponibilidade do DRH para esclarecimentos.

### e) Infraestrutura

Em relação à infraestrutura foram realizadas as seguintes mudanças em 2018/2019 e 2020:

 Conclusão em março de 2018, das obras no prédio da unidade da Joaquim Távora que passou a ser denominado ESPM- TECH. A unidade está com nova fachada, recepção, auditório reformado, salas de aula mais tecnológicas e modernas, novos ambientes de coworking, convivência e uma biblioteca com áreas de leitura, salas de estudo e uma ludoteca.



- Em resposta às demandas e recomendações da CPA sobre limpeza, espaços de convivência, alimentação, a gestora responsável pela área de infraestrutura relatou as seguintes providências: 1) Elaboração e execução de um plano de ações para abastecimento de material de higiene dos sanitários e execução de serviços de limpeza; 2) Apontamentos e sugestões para alteração de cardápio dos espaços de alimentação; 3) Ampliado o horário de atendimento na cantina do prédio ESPM\_TECH aos sábados devido às demandas do curso de pós graduação lato sensu; 4) Elaboração de sinalização que apresente as rotas de fuga para visitantes que não conhecem as instalações; 5) Determinação para que, nos horários de maior demanda os elevadores desçam mais vezes ao primeiro e segundo subsolos para viabilizar a locomoção dos professores.
- Inauguração, em janeiro de 2019, das novas instalações do campus voltado para educação executiva e pós-graduação que funcionava na Vila Olímpia. Esse novo campus localizado no Itaim, conta com estacionamento para uso exclusivo de funcionários (administrativos e professores), convidados e palestrantes e parceria com o estacionamento CIC Park, a 100 metros da unidade para uso dos estudantes.
- Desenvolvimento e implantação do Plano Diretor contemplando necessidades acadêmicas e administrativas e que prevê, inclusive, melhorias nas instalações dos refeitórios e salas de professores. Em 2020, devido ao fato de terem sido suspensas asa atividades presenciais, foi possível a realização de várias obras de reestruturação.

# 8. Considerações Finais

A CPA-SP procura trazer as respostas periódicas à comunidade dos encaminhamentos a respeito dos resultados da autoavaliação.

Ressalte-se que uma vez que a CPA é um órgão consultivo e não deliberativo. Sua missão é encaminhar propostas e acompanhar o desenvolvimento das atuações institucionais no sentido de observá-las, aprimorá-las a partir de seu desenvolvimento e implementação

Uma vez apresentados os resultados cabe a CPA-SP, analisar esses dados e providências para, em conjunto com gestores da ESPM da unidade de São Paulo, trabalhar continuamente para o aprimoramento da qualidade dos serviços.

Desde novembro de 2016 a ESPM passa por um processo de reestruturação e aprimoramento de suas atividades e, com essas mudanças, a CPA passou a ficar mais próxima da ouvidoria o que contribui positivamente para o processo de autoavaliação. Além disso, com a possibilidade de reportar as suas recomendações diretamente à presidência da IES foi possível agilizar uma série de procedimentos necessários para o aprimoramento da qualidade da ESPM –SP.

Profa. Dra. Denise Fabretti Coordenadora da CPA-SP