

Escola Superior de Propaganda e Marketing

Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional 2024

São Paulo, março de 2025

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO	1
1.2. DIRIGENTES	1
1.3. A CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO.....	0
1.3.1. <i>A Composição da Gestão da CPA-SP 2024.</i>	0
1.4. CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	0
1.4.1. <i>Resultados Institucionais</i>	1
2. METODOLOGIA	1
2.1. A COLETA DE DADOS.	1
2.1.1. <i>Autoavaliação Institucional</i>	1
2.2. QUESTIONÁRIO DE 2024 E DEMANDAS INSTITUCIONAIS.....	1
3. AÇÕES DE DIVULGAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	6
4. REPRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	8
4.1 REPRESENTAÇÃO DOS DADOS	8
4.2. ANÁLISE DOS DADOS QUANTITATIVOS COMPARADOS COM OS DADOS QUALITATIVOS.	12
5. AS RECOMENDAÇÕES DA CPA.....	13
6. AS AÇÕES DOS GESTORES.	14
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

1. INTRODUÇÃO

1.1. Dados da Instituição

Nome/Código da Instituição	Escola Superior de Propaganda e Marketing - 06:
Caracterização da Instituição	Faculdade Privada sem fins lucrativos
Endereços	Rua Dr. Álvaro Alvim, 123 – Vila Mariana - São Paulo, Estado de São Paulo CEP: 04018-010. Rua Joaquim Távora, 1.240 – Vila Mariana – São Paulo/SP CEP 04015-013
Website	www.espm.br
Nome/Código da Mantenedora	Associação Escola Superior de Propaganda e Marketing - 0412

1.2. Dirigentes

PRESIDENTE

Dalton Pastore Júnior

VICE-PRESIDENTE ACADÊMICO

Prof. Dr. Tatsuo Iwata Neto

VICE-PRESIDENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Elisabeth Dau Corrêa

DIRETORIA ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO – NEGÓCIOS E TECNOLOGIA

Profa. Dra. Denilde Holzhacker

DIRETORIA ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO – COMUNICAÇÃO E ARTES

Profa. Dra. Iná Barreto

DIRETORIA ACADÊMICA DE EXTENSÃO, ECOSISTEMAS E DUCAÇÃO CONTINUADA

Prof. Dr. Caio Giusti Bianchi

DIRETORIA ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU

Prof. Dr. Evandro Luiz Lopes

DIRETORIA ACADÊMICA DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

Profa. Dra. Frederike Mette

DIRETORIA EXECUTIVA DE INOVAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Prof. Dr. Rodrigo Ulhoa Cintra de Araújo

DIRETORIA NACIONAL DE QUALIDADE ACADÊMICA E PROJETOS INSTITUCIONAIS

Prof. Dr. Marcelo D'Emídio

GERÊNCIA DE GOVERNANÇA DE RISCOS E COMPLICE

Luciano Messias Mendonça Filho

1.3. A CPA – Comissão Própria de Avaliação.

A Comissão Própria de Avaliação (CPA-SP) 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.

1.3.1. A Composição da Gestão da CPA-SP 2024.

A composição completa da CPA-SP no ano de 2024 é apresentada a seguir:

NOME	CARGO
Celine Hong até dez 2024 A partir de 2025 substituída por Maria Eduarda Oliveira.	Discente
Celso Cruz	Docente
Claudiney Tieppo	Técnico Administrativo
Denise Fabretti	Coordenadora da CPA-SP
Diógenes Daiane Grobério	Técnico Administrativo
Izolda Cremonine Silva/ Jomar Freitas Misseno	Sociedade Civil
Lucas Fraga	Discente
Paola Mazzilli	Docente
Ricardo Zagallo Camargo	Docente
Wagner Batista da Costa	Técnico Administrativo

Figura 1

1.4. Considerações Iniciais

A partir da análise dos resultados das avaliações de 2021 a 2023, a CPA, em conjunto com os gestores, 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 que embasaram as providências desse período. Os resultados foram divulgados no site da IES e nas plataformas internas cujos acessos são feitos por estudantes, professores e técnico-administrativos. Além disso, também foram encaminhados relatórios e resultados individualizados para coordenadores de curso e gestores de áreas.

A avaliação realizada no segundo semestre de 2024 gerou uma série de análises que permitem que a CPA-SP e os gestores da IES obtenham uma visão ampla dos resultados obtidos nesse período e venham a realizar comparações com os períodos anteriores a fim de mensurar medidas já adotadas e providenciar novas ações para a continuidade do processo de aprimoramento da qualidade de serviços da ESPM-SP.

1.4.1. Resultados Institucionais

A gestão da CPA trabalha constantemente no sentido de revisar as questões das avaliações promovidas pela IES, para aperfeiçoar a pesquisa e formular questões cujas respostas coletadas permitam embasar recomendações e direcionar planos de ações de maneira mais assertiva, além de aproximar a autoavaliação ao instrumento de avaliação institucional proposto pelo Ministério da Educação. Por isso, no processo de autoavaliação institucional de 2024 que deu origem aos resultados apresentados no presente relatório, empregaram-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.

2. METODOLOGIA

2.1. A coleta de dados.

2.1.1. Autoavaliação Institucional

Com a finalidade de aperfeiçoar e adequar o processo de autoavaliação institucional às necessidades institucionais e aos objetivos e instrumentos propostos pelo MEC, além de todo o desenvolvimento do processo auto avaliativo, foi necessário adotar medidas para o engajamento da comunidade ESPM-SP, bem como da sociedade externa nesse processo de autoavaliação. Para isso a CPA contou com a colaboração da equipe de marketing institucional, dos gestores e coordenadores da ESPM.

O questionário foi elaborado de forma a abranger a visão institucional dos seguintes segmentos: Discentes (graduação, pós-graduação lato e stricto sensu), docentes (graduação, pós-graduação lato e stricto sensu), técnico-administrativos e sociedade externa. Assim, foram elaborados além dos indicadores gerais, indicadores específicos para cada grupo conforme as planilhas disponibilizadas no link abaixo:

[Respondentes por eixos.pdf](#)

2.2. Questionário de 2024 e demandas institucionais.

No questionário desenvolvido em 2024 o respondente relacionou seu grau de satisfação com o indicador 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 do relatório desse período.

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:

Eu estou satisfeito de estudar na ESPM.

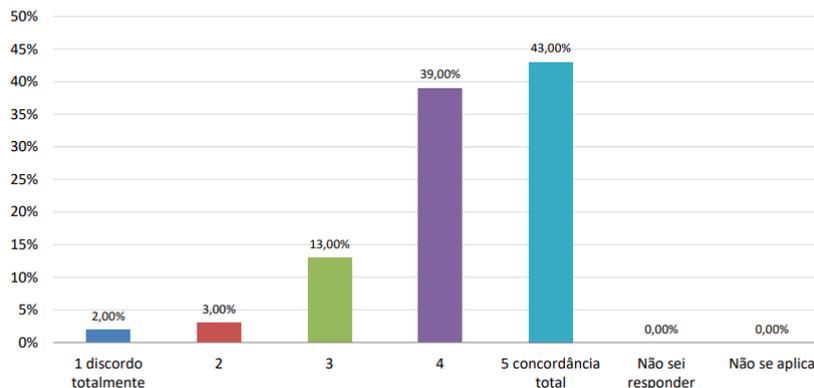


Figura 1

Nesse caso, foram 221 respondentes. 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: $(1 * 2\% + 2 * 3\% + 3 * 13\% + 4 * 39\% + 5 * 43\%) = 4,18$

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 (amarelo = indicador que requer atenção);



Resultado igual ou abaixo de 3 (vermelho = indicador crítico), ou o percentual de discordância (1+2) maior que o de concordância (4+5).

Esse 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 aos mesmos critérios da avaliação externa. A escala convencionada entre a CPA 2014 e a direção da ESPM e que é atualmente utilizada em suas pesquisas, seguiu os critérios do MEC para atribuição de nota.

Assim, por exemplo, 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 existe como é proposto, mas, não há demonstração de que está parcialmente ou totalmente satisfatório em relação às exigências para que ele tenha nota máxima conforme exemplo abaixo:

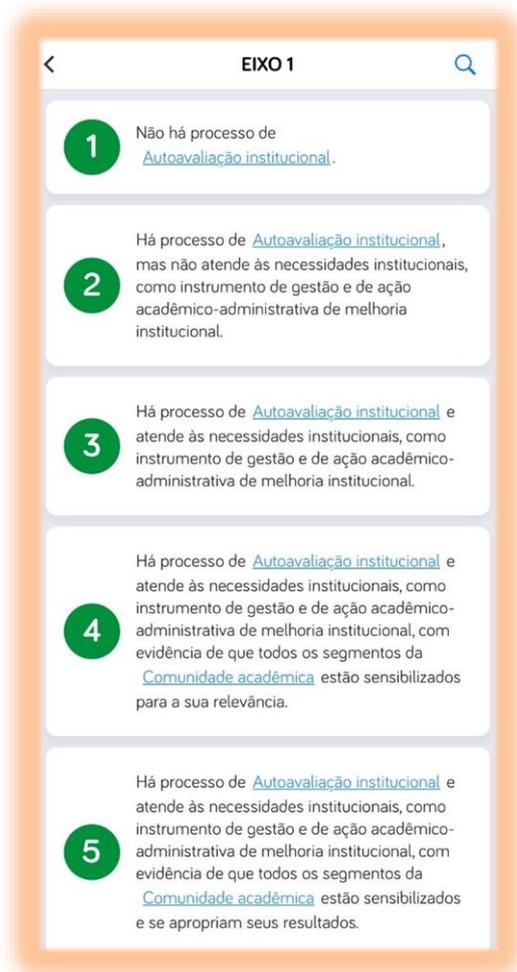


Figura 2 – Fonte: Aplicativo Avaliação In Loco- Instrumento de Avaliação Institucional Externa Recredenciamento e Transformação de Organização Acadêmica- Presencial. Acesso em 21/03/25

O Cálculo do CI interno

A totalização das pesquisas, segundos os cinco eixos adotados, pode resultar num gráfico de fácil visualização e num número global denominado, pela CPA, de Conceito Institucional Interno: CI. Esse conceito é obtido a partir da média das notas obtidas nos eixos avaliados:

Em 2024 o CI interno apurado apresentou os seguintes dados:

2024	
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	3,85
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	3,78
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,71
Eixo 4 – Políticas de Gestão	3,68
Eixo 5 –Infraestrutura	3,99
Coefficiente Institucional	3,80

Figura 3

Observe-se que em 2024, o CI interno obteve uma média maior em comparação a 2022 cujas notas atribuídas aos eixos foram as seguintes:

2022	
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	3,53
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	3,34
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,96
Eixo 4 – Políticas de Gestão	3,52
Eixo 5 –Infraestrutura	3,90
Coefficiente Institucional	3,65

Figura 4

Assim, de 3,65 em 2022, o CI interno aumentou, em 2024, para 3,80.

O Gráfico "Radar"

Utilizando-se os resultados dos eixos de avaliação do quadro referente a 2024 (figura abaixo), 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). O resultado é demonstrado a seguir:

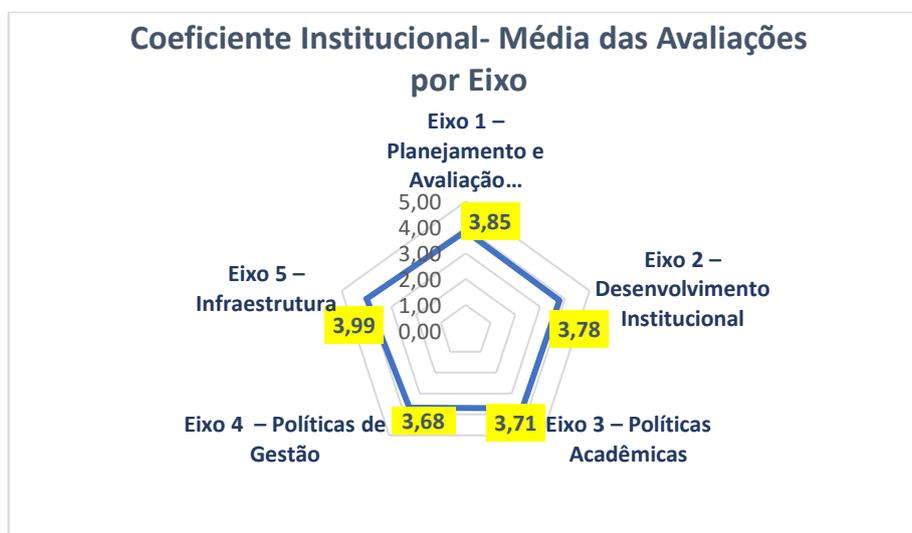


Figura 5

A partir das notas atribuídas pela comunidade aos eixos de avaliação no relatório de 2024 os resultados atuais são descritos e comparados com os resultados anteriores. Assim, a CPA apresenta, para os gestores, tabelas demonstrando a variação das notas e sugestões de aprimoramento.

2.2.1. A Coleta de Dados

Os questionários da pesquisa do Autoavaliação Institucional de 2024 direcionados ao corpo discente, ao corpo docente e ao corpo técnico administrativo e à sociedade externa, ficaram disponíveis em meios digitais (*Question Pro*) no período de 09/09/24 a 06/10/24.

Em 2024 a comunicação institucional optou por avisos em painéis disponibilizados pela IES e mensagens enviados à comunidade pelos meios institucionais.

2.2.1.1 O Número de Respondentes

Em 2024, a quantidade de respondentes, entre a comunidade pesquisada está especificada na tabela abaixo. Ressalte-se que as CPAs de São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre discutiram uma série de estratégias com a Comunicação Interna para aprimorar o contato com a comunidade. Inclusive, foi designado pela IES, um profissional do corpo técnico administrativo da área de marketing para anteder exclusivamente às demandas de comunicação das CPAs. Também participaram ativamente da comunicação com estudantes e professores as coordenações de curso, diretorias e entidades de representação estudantil.

A tabela abaixo apresenta o número de respondentes CPA- SP:

Respondentes em 2024		
Discentes Graduação- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
1648	414	1234
Discentes Pós- Graduação- Lato 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
223	76	147
Discentes Pós- Graduação - Stricto 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
41	19	22
Docentes Graduação- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
462	185	277
Docentes Pós-Graduação Lato Sensu- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
29	15	14
Docentes Pós-Graduação Stricto Sensu- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
39	18	21
Técnicos Administrativos- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
304	174	130
Sociedade Externa- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
157	52	105
Total- 2024		
Acessos	Responderam	Diferença/Não responderam
2903	953	1950

Figura 6

Percebe-se que, embora a quantidade de acessos ao questionário tenha sido significativa, muitos deixam de responder e a principal justificativa apontada por estudantes, em diálogos informais, é o fato de considerarem a quantidade de questões excessiva. Assim, as CPAs de São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre estão desenvolvendo estudos no sentido de revisar a quantidade de questões, sem perder a qualidade e a essência das informações a serem obtidas no processo de autoavaliação institucional.

3. Ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional

As CPAs de São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre, em conjunto com as áreas de Comunicação Institucional da ESPM, realizaram uma série de ações no sentido de divulgar para professores, alunos, corpo técnico- administrativo e sociedade externa a importância da pesquisa da Autoavaliação Institucional.

Além de serem encaminhadas, por e-mail, para toda a comunidade, as informações sobre as atividades da CPA e os resultados das avaliações anteriores, esses dados também foram disponibilizados na plataforma *Mundo ESPM (Professores e Técnico- Administrativos)*, *Portal do Estudante* e no portal da ESPM (aberto a toda sociedade). Também os links com acesso à pesquisa

foram encaminhados a comunidade interna e externa. Os avisos também ficaram disponíveis em painéis eletrônicos da IES que se localizam em pontos estratégicos para a comunicação com a comunidade ESPM.

No portal da IES há uma página específica destinada a CPA, descrevendo seus trabalhos e seus resultados. Além disso, coordenadores de curso, diretoria e entidades estudantis participaram do processo de divulgação incentivando docentes e discentes a participarem do processo avaliativo.

A seguir exemplos das peças de comunicação que foram disponibilizadas nos meios acima elencados:



Figura 7: Peça de comunicação divulgada em agosto (antes da aplicação do questionário).

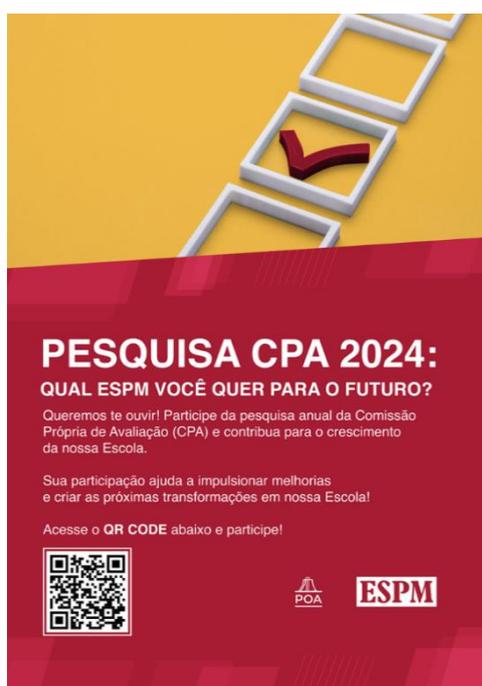


Figura 8 Peça de comunicação divulgada durante o período da pesquisa (09/09/24 a 06/10/24)

O trabalho da elaboração das peças de comunicação bem como as respectivas divulgações foram desenvolvidos pela equipe de marketing designada pela IES para auxiliar as CPAs de São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre.

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, posteriormente, pela ordem de pontuação, trabalhar os indicadores com resultados em estado de atenção (indicadores sinalizados em amarelo).

Em 2024 o relatório encaminhado aos gestores explica, em detalhes, os resultados e comparações com períodos anteriores.

A partir da análise dos resultados, cujos indicadores estão classificados por eixo, conclui-se que os indicadores que requerem ações institucionais que precisam ser priorizadas são os seguintes:

1) Planejamento e Avaliação Institucional.

A planilha com os dados para a avaliação desse eixo encontra-se no link abaixo:

[Eixo1 Planejamento e Avaliação Institucional.xlsx](#)

Esse quadro aponta que os discentes de graduação e pós-graduação stricto sensu estão em desacordo com o indicador: "Os resultados desta autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a comunidade (interna e externa). Nota atribuída pelos estudantes da graduação: 2,58. Nota atribuída pelos discentes pós-graduação stricto sensu 2,60. Média final do indicador: 3,18 (linha 4 da referida planilha).

Embora a comunicação, feita pelo marketing institucional e enviada para todos os estudantes tenha exatamente a finalidade de demonstrar os resultados da autoavaliação bem como apresentar um acesso para que esse grupo possa ler essas informações, percebe-se que uma grande parte desse grupo de respondentes não ficou atenta à essas informações. Ressalte-se que, para o corpo discente, a CPA disponibilizou além do relatório oficial, um arquivo no formato de slides para facilitar a leitura e compreensão dos resultados.

Além disso, houve um esforço conjunto de coordenadores e da própria equipe da CPA no sentido de incentivar a participação discente no processo de autoavaliação. Apesar de todos os esforços, a nota atribuída ao indicador demonstra que a comunicação com esse grupo necessita de uma revisão.

Quanto ao indicador "Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional" as notas atribuídas pelo corpo docente foram 2,98 (docentes graduação) e 2,60 (Docentes pós-graduação lato sensu). Embora a média final do indicador tenha sido igual a 3,15 (linha 3 da planilha) a CPA-SP acredita na

necessidade de reformulação dele, uma vez que é difícil, para os participantes, determinarem a participação dos demais respondentes no processo de autoavaliação.

Os demais que avaliam esse eixo estão com notas que requerem atenção, mas não são críticas como se pode observar na análise da Planilha. Além disso, os indicadores que avaliam a satisfação dos estudantes e dos docentes e técnicos administrativos por terem escolhido a ESPM, estão acima de 4,0 (4,09 estudantes e 4,53 docentes e técnicos administrativos), ou seja, são satisfatórios.

A média do eixo Planejamento e Avaliação Institucional corresponde a 3,85.

2)Desenvolvimento institucional

A planilha com os dados da avaliação do Eixo 2 encontra-se no link abaixo:

[Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional.xlsx](#)

Destaca-se, na avaliação dos estudantes de graduação e pós-graduação lato sensu, um alerta para as notas atribuídas aos indicadores que avaliam a responsabilidade social e a inclusão social na ESPM-SP. Essas notas estão abaixo de 3,0 pontos embora as médias finais desses indicadores tenham resultados acima de 3,0 pontos (linhas 3, 4 e 7 da planilha).

A IES possui programas e entidades voltados à responsabilidade social e inclusão social que os estudantes não consideraram ao responderem ao questionário. Além disso, também são realizadas atividades acadêmicas que envolvem responsabilidade social e direitos humanos. Entre os programas institucionais que apresentam essas características destacam-se os seguintes:

Programa Jovem Inusitado: Criado para dar mais oportunidades aos estudantes do Ensino Médio das escolas estaduais. É um programa alinhado aos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU e reforça o compromisso da IES com o aprendizado socioeducativo. Esse programa prevê aulas de reforço cujo foco é obtenção de resultados, capacitação técnica e comportamental. Nesse programa, os estudantes dessas escolas públicas têm acesso a toda inovação e modernidade da infraestrutura da ESPM o que possibilitará uma melhor preparação para o exame do Enem e criar oportunidades para se tornarem estudantes da ESPM.

Projeto Criativa Idade: Voltado para pessoas com 60 anos ou mais. O curso é presencial e gratuito com aulas sobre diversos assuntos. Essas aulas são facilitadas por meio de oficinas e vivências que promovem o pertencimento social por meio da troca de saberes.

Bolsas de Estudos para Graduação e Pós-graduação: O Programa de Bolsas da IES contempla funcionários e seus dependentes bem como alunos, selecionados pelos profissionais especializados. A seleção tem como critérios o histórico escolar e situação econômica das famílias desses estudantes. As bolsas variam entre 100% e 10%, de acordo com as necessidades constatadas. Esse fundo é mantido com recursos próprios da ESPM (que não tem fins lucrativos), doações de empresas, de ex-alunos e de benfeitores. A ESPM entende a importância e o papel fundamental da educação para o desenvolvimento social e econômico do país.

ESPM SOCIAL: Entidade em que muitos estudantes atuam e cuja finalidade é o desenvolvimento de ações sociais. É uma agência de voluntariado que estabelece a conexão entre a Instituição de Ensino ESPM e a sociedade, promovendo várias ações de impacto social e real. As campanhas de doação de sangue, trabalhos com entidades assistenciais, eventos com a finalidade de arrecadar recursos para instituições como a AACD e ONGS que realizam atividade de assistência social, entre outros, são exemplos do comprometimento da ESPM Social com o bem-estar da coletividade.

Comitê ESPM de Direitos Humanos: A ESPM tem como base valores como ética, liberdade de expressão, ascensão humana e social e diversidade. Um dos objetivos da IES é formar líderes que possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e do país. Para isso conta com a

atuação do Comitê que tem o "objetivo de fomentar a atuação da ESPM na promoção dos direitos humanos e promover a divulgação das atividades desenvolvidas pela instituição".¹

Observação: Quanto ao indicador que avalia se "A ESPM apresenta métodos de ensino/aprendizagem compatíveis com as necessidades dos estudantes" que obteve nota 2,87 por parte do corpo discente, convém ressaltar que a IES conta, desde 2018, com um programa para estudantes com dificuldades de aprendizagem, denominado Programa de Intervenção Pedagógica na Aprendizagem (PIPA) cuja finalidade é acolher esses estudantes e orientar professores quanto às práticas a serem adotadas em casos de necessidades específicas. A média obtida pelo indicador que avalia as metodologias para estudantes com necessidades específicas é igual a 3,22 (linha 6 da planilha).

As demais notas atribuídas aos indicadores do eixo 2 estão acima de 3,0 pontos e a média de notas atribuídas a esse eixo corresponde a 3,78.

3) Políticas Acadêmicas

A planilha com os dados sobre o eixo políticas acadêmicas está no link abaixo:

[Eixo 3 - Políticas Acadêmicas.xlsx](#)

Convém destacar que, neste eixo de avaliação institucional, as notas atribuídas pelos estudantes aos indicadores sobre Programa de Iniciação Científica (2,06) e o programa PAPO² (2,02), devem ser analisadas levando-se em consideração que não são todos os respondentes que efetivamente participam dessas atividades ou utilizam esses serviços³. Portanto, as respectivas notas⁴ contêm alto grau de desconhecimento dos respondentes e, devido a essas circunstâncias, a CPA de São Paulo, considera realizar uma avaliação específica voltada exclusivamente para estudantes envolvidos com o programa de iniciação científica e programa de apoio psicológico para que se obtenha um resultado próximo a realidade de quem está envolvido com esses programas.

Em relação ao indicador "A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações (ENADE, Guia do Estadão, etc.) ", embora a ESPM-SP divulgue os resultados de avaliações externas em faixas e cartazes de boas-vindas aos estudantes, bem como nos materiais de comunicação institucional, os estudantes de graduação não levaram em consideração essas informações ao responderem ao questionário da Autoavaliação, o que levou a nota 2,65 por parte dos discentes da graduação (linha 4 da planilha). Porém, a média do indicador é de 3,18.

Quanto ao indicador que avalia o estímulo à produção acadêmica e participação em atividades acadêmicas, os estudantes de graduação aparentemente não associaram a questão ao programa de iniciação científica e aos eventos promovidos pela instituição e essa falta de associação resultou em uma nota 2,85 por parte desse grupo (linha 10 da planilha). Todavia, a média dos resultados corresponde a 3,65 uma vez que as notas foram satisfatórias (acima de 4,0) entre os docentes e discentes do curso de Pós-graduação Stricto Sensu.

¹ Fonte: <https://www.espm.br/sobre-a-espm/comite-espm-de-direitos-humanos/>

² Programa de apoio psicológico aos estudantes que, eventualmente, necessitam de encaminhamentos voltados para as suas necessidades emocionais

³ Grau de desconhecimento sobre Iniciação Científica: Docentes graduação 18,48 %; discentes de graduação 56,04%. Desconhecimento sobre o PAPO: Não conhecimento dos discentes devido a não utilização do programa: 52,90%.

⁴ Esses dados estão nas linhas 6 e 7 da Planilha que demonstra os resultados sobre a avaliação de Políticas Acadêmicas ([Eixo 3 - Políticas Acadêmicas.xlsx](#))

A média do eixo Políticas Acadêmicas corresponde a 3,71.

4) Políticas de Gestão

A planilha com os cálculos e notas referentes a esse eixo estão no link abaixo:

[Eixo 4- Políticas de Gestão.xlsx](#)

Nesse eixo os indicadores críticos a observar são: decisões colegiadas na percepção dos discentes de graduação; clareza dos critérios do plano de carreira na avaliação de docentes da graduação e do curso de pós-graduação stricto sensu; critérios para nomeação de chefias e coordenações.

Existem observações a serem feitas a respeito desses indicadores:

- a) Decisões colegiadas na percepção dos discentes de graduação (nota 2,50- linha 6 da planilha): periodicamente todas as coordenações de cursos realizam reuniões com representantes de sala dos respectivos cursos e períodos que coordenam. Nessas reuniões as demandas dos estudantes são registradas e discutidas com os gestores acadêmicos.
- b) Clareza dos critérios do plano de carreira na avaliação de docentes da graduação e do curso de pós-graduação stricto sensu (nota 2,36 entre os docentes de graduação- linha 12 da planilha): Embora o DRH disponibilize as informações sobre plano de carreira docente no portal voltado à comunicação com docentes e técnicos administrativos, a CPA recomenda que essa divulgação seja colocada de forma mais visível para aqueles que procuram essas informações. É necessário reforçar a comunicação sobre esses critérios. inclusive, porque entre o período de 2022 a 2024, novos professores e técnicos administrativos ingressaram na instituição.
- c) Critérios para nomeação de chefias e coordenações (2,46) entre os docentes de graduação (linha 15 da planilha): Na comunicação sobre as nomeações constam as informações sobre as qualidades dos indicados.
- d) Quanto à avaliação da ouvidoria (linha 18 da planilha) percebe-se que a nota diminui em função do grau de desconhecimento por parte dos respondentes: Técnicos administrativos 13,79%; Docentes pós stricto 27%; Docentes pós lato 60%; docentes graduação 28,11%; discentes pós stricto 35,59%; discentes pós lato 29,33%; docentes da graduação 26,39%. A CPA de São Paulo propõe avaliar a qualidade de serviços da ouvidoria de forma que o resultado não seja distorcido em função desses percentuais de desconhecimento. Assim, a CPA de São Paulo, propõe que seja estabelecido um filtro nessa avaliação com uma pergunta que antecede o indicador: "Você já usou o serviço da ouvidoria?" Somente as pessoas que responderem "sim" estarão aptas a avaliarem o indicador "A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios". Uma vez que a quantidade de pessoas que desconhecem o trabalho da ouvidoria é elevada e, portanto, não sabem como avaliar esse indicador, o resultado pode, também, demonstrar a necessidade de maior divulgação desse serviço para a coletividade.
- e) O indicador "Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas" obteve uma avaliação menor do que 3,0 pontos na percepção dos discentes de graduação (nota 2,94- linha 8 da planilha). A IES realizou, em 2024, uma série de mudanças nos cargos de chefias e coordenações que se prolongaram até o final do semestre letivo, e portanto, algumas são posteriores ao processo de autoavaliação. A média do indicador corresponde a 3,96.

A média obtida por esse eixo de avaliação (Políticas de Gestão) corresponde a 3,68.

5) Eixo Infraestrutura

A planilha com as respectivas avaliações dos indicadores encontra-se no link abaixo:

Eixo 5- Infraestrutura.xlsx

Percebe-se que, na planilha acima citada, as médias gerais dos indicadores estão acima de 4,0 pontos (linhas 3 a 6; 8 a 11 e linha 13).

A maioria dos indicadores são satisfatórios, algumas notas atribuídas por grupos de respondentes diminuíram a média geral dos demais indicadores e, assim, a CPA destaca os seguintes pontos de atenção, levando-se em consideração as notas críticas (abaixo de 3):

- a) Nota atribuída aos laboratórios de informática pelos discentes do curso de pós-graduação lato sensu: 2,84 (linha 14). Entretanto, o desconhecimento desse grupo sobre o referido indicador é de 42,11%. Também existe alto grau de desconhecimento por parte dos docentes desse mesmo curso: 40%.
- b) Notas atribuídas ao indicador "Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca (linha 18). Nesse caso, as notas abaixo de 3,0 foram atribuídas pelos discentes de pós-graduação lato sensu (2,41) e sociedade externa (2,43). Também nesses grupos o desconhecimento dessa oferta de serviços, reduziu a nota média do indicador. Recomenda-se uma maior divulgação desse serviço para a coletividade. A média de notas do Eixo Infraestrutura é igual a 3,99.

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 2024, para o levantamento e análise de dados, a equipe optou por organizar três grupos de trabalho:

Análise dos resultados discentes de graduação	Análise dos resultados discentes pós-graduação lato e stricto sensu	Análise dos resultados docentes graduação	Análise dos resultados docentes pós-graduação lato e stricto sensu	Análise dos Resultados Técnicos Administrativos	Análise dos Resultados Sociedade Externa
Celso Cruz Ricardo Zagallo	Denise Fabretti Wagner Batista da Costa Maria Eduarda Oliveira (Nova integrante em 2025)	Celso Cruz Paola Mazilli	Ricardo Zagallo	Claudiney Tieppo Diógenes Daiane Grobério	Denise Fabretti

Figura 9

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

5. As Recomendações da CPA

Em vista de todos os dados e análises, a CPA estabeleceu uma série de recomendações a serem encaminhadas para gestores e setores envolvidos.

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 facilitar a organização e das recomendações, no presente relatório, se escolheu organizar as sugestões por indicadores e respectivos grupos de respondentes.

As análises e recomendações estão descritas a seguir:

- a) **Avaliações dos discentes em relação à comunicação dos resultados da CPA:** Necessidade de revisão do processo de comunicação. Intensificar e criar ações da CPA no sentido de se tornar mais próxima a percepção discente da divulgação de resultados.
- b) **Desconhecimento dos discentes sobre Programa de Iniciação Científica e o Programa PAPO:** Análises cuidadosas apontam para a necessidade de se realizarem avaliações específicas dirigidas exclusivamente para estudantes envolvidos com o programa de Iniciação Científica e Programa de Apoio Psicológico para que se obtenha um resultado próximo a realidade de quem tem conhecimento dos programas e, conseqüentemente, mais condições de realizar uma análise avaliativa.
- c) **Clareza na divulgação dos critérios do plano de carreira na avaliação de docentes da graduação e do curso de pós-graduação stricto sensu:** Embora o DRH disponibilize de interesse docente no portal voltado à comunicação com docentes e técnicos administrativos, a CPA recomenda que essa divulgação seja colocada de forma mais acessível e visível para aqueles que procuram essas informações porque, inclusive, entre o período de 2022 a 2024, novos professores e técnicos administrativos ingressaram na instituição. Ressalte-se que o DRH informou que desenvolveu um processo de pesquisa salarial, que será finalizado somente entre março e abril. Para posteriormente avaliar internamente como está a remuneração dos professores em relação ao segmento Educação Superior de SP.
- d) **Quanto à avaliação da ouvidoria:** O alto grau de desconhecimento pela comunidade (Técnicos administrativos 13,79%; Docentes pós stricto 27%; Docentes pós lato 60%; docentes graduação 28,11%; discentes pós stricto 35,59%; discentes pós lato 29,33%; docentes da graduação 26,39%), aponta para duas medidas necessárias: 1) A CPA deve avaliar a qualidade de serviços da ouvidoria de forma que, aqueles que utilizam o serviço e em condições de atribuir uma nota ao indicador, sejam realmente os respondentes. Deve ser estabelecido um filtro para esse indicador com uma pergunta que antecede a sua avaliação: "Você já usou o serviço da ouvidoria?" Somente as pessoas que responderem "sim" estarão aptas a avaliarem o indicador "A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios". 2) Uma vez que a quantidade de pessoas que desconhecem o trabalho da ouvidoria é elevada convém rever o sistema de comunicação sobre os serviços da ouvidoria e, principalmente, reforçar a comunicação da ouvidoria com o grupo de técnicos-administrativos.
- e) **Avaliação do indicador "Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional":** Os docentes de graduação e Docentes do curso de pós-graduação lato sensu, não demonstraram conhecer essa participação, bem como os demais respondentes. Nesse caso, a CPA-SP acredita na necessidade de reformulação do próprio indicador, uma vez que é difícil, para os participantes, saberem, durante a

pesquisa, como está a participação dos demais respondentes no processo de autoavaliação.

- f) **Notas atribuídas ao indicador “Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca”:** Nesse caso, as notas abaixo de 3,0 foram atribuídas é a seguinte pelos discentes de pós-graduação lato sensu (2,41) e sociedade externa (2,43) e, assim, nesses grupos o desconhecimento dessa oferta de serviços, reduziu a nota média do indicador. Recomenda-se uma maior divulgação desse serviço para a coletividade.
- g) **Questões referentes a responsabilidade social, direitos humanos e políticas inclusivas:** O processo de comunicação sobre as atividades desenvolvidas pela ESPM-SP nessas áreas deve ser melhorado. Um dos pontos a destacar, por exemplo, é da no sentido de que ações desenvolvidas pela ESPM-SP, embora sejam divulgadas em redes sociais, não estão divulgadas no portal da IES, como é o caso da ESPM-Social, por exemplo. Assim, como ações sobre o programa Jovem Inusitado e as academias de treinamento e aperfeiçoamento no processo de ensino e aprendizagem que são oferecidos, não apenas aos docentes da IES, mas também, para professores de outras instituições, inclusive docentes de ensino médio da rede pública, de forma gratuita.

Em conclusão às demandas dos grupos, uma das recomendações a se observar é que a CPA poderia fomentar atividades de diálogo com as diferentes áreas, por meio de atividades como treinamentos, workshops e rodas de conversa. Essa iniciativa poderia ser operacionalizada por um grupo composto por duas pessoas discentes (graduação e *lifelong learning*), duas docentes (graduação e *lifelong learning*) e duas colaboradoras (graduação e *lifelong learning*), que circulariam pela instituição coletando impressões positivas e negativas, tais como cenas de um filme, com a participação de colaboradores(as) docentes e não docentes, e estudantes. Um filme que aproxima a CPA do cotidiano da instituição, complementando e dando sentido às fotografias pontuais, que já são obtidas pelas pesquisas amplas, realizadas a cada dois anos, e outras formas de coleta de dados existentes.

6. As Ações dos Gestores.

Neste item encontra-se a descrição das ações dos gestores em função da autoavaliação que estão organizadas por tema:

a) Desenvolvimento institucional.

Inclusão social: Além das bolsas oferecidas pela IES, são realizadas negociações de mensalidades e concessão de bolsas de estudo para estudantes que sofreram impactos financeiros principalmente aqueles causados pela pandemia.

Foi implantado o Programa Jovem Inusitado descrito no item 2 do capítulo 4.1 do presente relatório. **Além disso foram descritos no mesmo item as seguintes iniciativas da IES:**

Direitos Humanos: Comitê ESPM de Direitos Humanos. Criado em 2017. 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 e vem continuamente trabalhando com essas políticas.

Projeto Criativa Idade: Voltado para pessoas com 60 anos ou mais.

Bolsas de Estudos para Graduação e Pós-graduação: O Programa de Bolsas da IES contempla funcionários e seus dependentes bem como alunos, selecionados pelos profissionais especializados. A ESPM entende a importância e o papel fundamental da educação para o desenvolvimento social e econômico do país.

ESPM SOCIAL: entidade em que muitos estudantes atuam cuja finalidade é o desenvolvimento de ações sociais.

GISA (Governança, Impacto Social e Ambiental)

"A ESPM desenvolve o seu impacto positivo na sociedade em geral, nos estudantes e nos funcionários por meio de diversos programas, projetos, atividades e ações. E está comprometida com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) pelo Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), fazendo parte também do capítulo brasileiro do Principles for Responsible Management Education | UNPRME."

A Instituição utiliza os recursos obtidos com palestras, seminários, patrocínios, aluguel de espaços, cursos *in company* e doações para desenvolver diversos programas sociais e ambientais, como, por exemplo, o projeto de incluir, por meio da educação, jovens oriundos de famílias vulneráveis economicamente." (fonte: [ESG = GISA - Governança, Impacto Social e Ambiental • ESPM](#))

Expansão das Academias de Aperfeiçoamento e Treinamento: Aulas, workshops e atividades voltadas para o processo de ensino e aprendizagem para docentes externos, de outras instituições, que são oferecidas de forma gratuita.

O Programa de Intervenção Pedagógica na Aprendizagem (PIPA): Destinado aos estudantes que apresentem necessidade de metodologias e provas específicas, foi reestruturado em 2024.

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. Isso foi feito em 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024 quando foram convocadas reuniões.
- Nesse mesmo sentido Pró-reitores e Vice-presidências 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 relação aos discentes, a IES realiza a recepção aos calouros ministrando aulas magnas e promovendo a integração destes com os veteranos.

- Os coordenadores de curso realizam encontros periódicos com os estudantes representantes de sala para acompanhamento da percepção destes sobre as atividades acadêmicas.
- Nas redes sociais a IES divulga suas ações e inclusive cursos gratuitos que oferece.

c) Comunicação dos Resultados da Autoavaliação Institucional.

A comunicação dos resultados tem sido realizada por e-mails, SMS, vídeos e plataformas virtuais. Estes são disponibilizados nas plataformas Portal do Estudante, Mundo ESPM, e no site institucional aberto ao público.

Além do relatório geral, a CPA ESPM-SP encaminha relatórios específicos e com informações detalhadas sobre avaliações de cursos para os coordenadores, avaliações de políticas acadêmicas e de gestão para os respectivos gestores dessas áreas, incluindo-se nesse grupo Diretoria Executiva, Acadêmica e de Recursos Humanos, bem como relatórios detalhados sobre infraestrutura para os responsáveis por esse setor. Em 2024 foram designados profissionais da área de comunicação institucional para atenderem as demandas de comunicação da CPA.

d) 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 resposta às demandas e recomendações da CPA 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) ampla reforma na sala dos professores com a criação de espaços de descanso, máquinas de café (gratuitas), disponibilização de área para uso de computadores para reuniões *on line* ou preparação de aulas, material acadêmico, etc. ; 3) reformas nas salas de coordenações e supervisões acadêmicas; 4) disponibilização de comunicação pela plataforma TEAMS para solução de demandas administrativas e acadêmicas; 5) Realocação da equipe da área de Tecnologia e Aprendizado para área próxima às estações de trabalhos dos professores a fim de acompanhar ,mais de perto, as demandas de docentes em relação à área.
- Desenvolvimento e implantação do Plano Diretor contemplando necessidades acadêmicas e administrativas que prevê, entre outros, melhorias nas instalações dos refeitórios.

7. Considerações Finais

A CPA-SP procura trazer as respostas periódicas à comunidade dos resultados das pesquisas e providências dos gestores.

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 e da presidência da instituição, 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