

Escola Superior de Propaganda e Marketing

**Relatório de
Autoavaliação
Institucional
2020**

São Paulo, março de 2021.

Sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. METODOLOGIA	13
3. Ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional	20
4. Representação e Análise dos Dados.....	22
Eixo 1- Planejamento e Avaliação Institucional	23
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional.....	24
Eixo 3- Políticas Acadêmicas.....	26
Eixo 4- Políticas de Gestão	28
5. As Recomendações da CPA.....	36
7. As Ações dos Gestores.....	41
8. Considerações Finais	44

1. INTRODUÇÃO

1.1 Dados da Instituição

Nome/Código da Instituição	Escola Superior de Propaganda e Marketing - 0636
Caracterização da Instituição	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 Mantenedora	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

Diretoria Graduação e Stricto Sensu –

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

Diretoria de Operações Acadêmicas

Profa. Flávia 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

Em 2020 a composição da CPA que iniciou os trabalhos em fevereiro, após alterações no quadro administrativo passou a ser a seguinte:

NOME	CARGO
Adriana do Carmo Borghi Sanches	Técnico Administrativo
Ágata Tinoco (<i>in memorian</i>)	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 1

1.4 Considerações Iniciais

A partir da análise dos resultados das avaliações de 2018, a CPA, em conjunto com a Direção da Instituição da unidade de São Paulo, 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 ações do triênio 2018-2020. A coordenação da CPA realizou, apresentações dos resultados para os grupos participantes do processo avaliativo em reuniões e a IES disponibilizou os vídeos referentes à essas apresentações na plataforma da IES (Mundo ESPM- <https://vimeo.com/336559367>). 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 no 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.

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	Discent es pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docente s 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	X	X	X	
	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a Comunidade Acadêmica	X	X	X	X	X	X	X	
	Um processo de autoavaliação institucional como este da CPA incorpora 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 2

	A ESPM promove a realização de eventos internos importantes à minha formação.			X					
	A ESPM estimula a participação em eventos externos importantes à minha formação			X					
	Os planos de ensino e aprendizagem (PEA) são cumpridos como planejado..	X		X	X	X	X		
	O Plano de Desenvolvimento Institucional tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.	X		X	X		X		
	A ESPM promove a realização de eventos/ treinamentos on line importantes para a capacitação de seus colaboradores							X	
	A ESPM apresenta métodos de ensino/aprendizagem compatíveis com as necessidades dos alunos.	X		X	X		X		X
	As atividades em home office não prejudicaram o desenvolvimento do meu trabalho.							X	
	As atividades em home office não prejudicaram o atendimento às demandas da ESPM.							X	

Figura 3

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Administrativo	Sociedade Externa
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia para a atualização e revisão de seus programas de ensino						X		X
	A ESPM apresenta uma comunicação efetiva com a comunidade externa acerca dos resultados de suas avaliações recentes e da divulgação de seus cursos.	X	X	X	X	X	X	X	X
	Os programas de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa	X							
	A ESPM oferece programas psicopedagógicos de apoio ao estudante.	X							
	Os programas de monitoria atendem às minhas necessidades.	X							
	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)				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 acadêmica.	X							
	A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos e participação em eventos acadêmicos)	X				X		X	
	Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.				X				
	Percebo que o programa de pós-graduação agregará habilidades e conhecimentos			X					

	em minha área profissional.								
	Os professores do curso são capacitados para as disciplinas que lecionam.	X	X	X					
	Os professores do curso mostram-se disponíveis para esclarecimento de dúvidas (no ambiente de sala de aula virtual).	X	X	X					
	Os conteúdos digitais disponibilizados pelos professores atendem às minhas necessidades.	X		X					
	As plataformas e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas, Teams, etc) possibilitam a interação entre os estudantes.	X		X	X	X	X		
	As plataformas e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas, Teams, etc) possibilitam a interação entre os estudantes e professores.	X	X	X					
	O conteúdo das disciplinas articula a teoria com a prática.		X	X					
	A ESPM contribui para meu desenvolvimento pessoal e profissional.	X							
	A grade curricular do curso atende às demandas do mercado de trabalho.		X	X					
	As aulas síncronas permitem o cumprimento dos programas de ensino como planejados bem como o alcance dos objetivos gerais e específicos das minhas disciplinas.				X	X	X		
	As orientações síncronas permitem o cumprimento do cronograma de trabalho como planejados, assim como desenvolvimento da pesquisa.						X		
	As plataformas e recursos digitais possibilitam a interação entre os diversos setores administrativos							X	

Figura 4

	A secretária dos estudantes atende de maneira apropriada.	X	X	X					
	A secretária dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades				X	X	X		
	Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso	X							
	Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão Alimentação e Refeição; etc.)				X		X	X	
	As metas são compartilhadas pelos gestores de forma clara.							X	
	Os salários e benefícios são pagos regularmente.				X	X	X	X	
	Os colegas de trabalho, da minha área e de outras áreas, mostram-se dispostos ao atendimento e resolução dos problemas.							X	
	As chefias/diretorias são acessíveis.							X	
	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.							X	
	Minha liderança me orienta, desenvolve, forma, monitora e garante que a equipe conheça o propósito da instituição e realize ações alinhadas a este objetivo.							X	

Figura 5

Eixo	Questão	Discentes graduação	Discentes pós lato	Discentes pós stricto	Docentes Graduação	Docentes Pós Lato	Docentes Pós Stricto	Técnico Administrativo	Sociedade Externa
	Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades institucionais (quantidade; dimensão; limpeza; iluminação; acústica; ventilação; acesso e conservação)	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 pedagógicas inovadoras	X	X	X	X	X	X		
	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	X	X	X	X	X	X		
	As orientações e capacitações nas tecnologias oferecidas para aprendizado atendem às minhas necessidades (vídeos, tutoriais, etc.) <i>Homme Office</i>	X	X	X	X	X	X	X	
	A disponibilização de acesso às bibliotecas digitais, material acadêmico ou portal de periódicos de artigos científicos atendem às minhas necessidades.	X	X	X	X	X	X		
	As atividades e avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas remotas.	X	X	X					
	O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.	X	X	X	X	X	X	X	
	As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.				X	X	X		
	Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.				X		X		

	As instalações administrativas existentes atendem de maneira adequada às necessidades institucionais							X	
	Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os docentes em tempo integral atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.						X		
	Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são adequados para o desenvolvimento do trabalho.							X	
	A disponibilização de acesso on line às informações internas (documentos, planilhas, etc) atende às minhas necessidades.							X	
	Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca.							X	
	A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários para o home office.							X	
	Os recursos utilizados para encontros à distância atendem de maneira adequada o desenvolvimento das atividades								X
	É fácil utilizar os recursos disponibilizados pela ESPM para as atividades à distância								X

Figura 6

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 obtivessem 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 da IES. Porém, em 2020, devido à pandemia e às adaptações que foram necessárias em consequência dela, a avaliação foi aplicada no segundo semestre letivo.

2. METODOLOGIA

2.1 QUESTIONÁRIOS DE 2020

No questionário desenvolvido em 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:

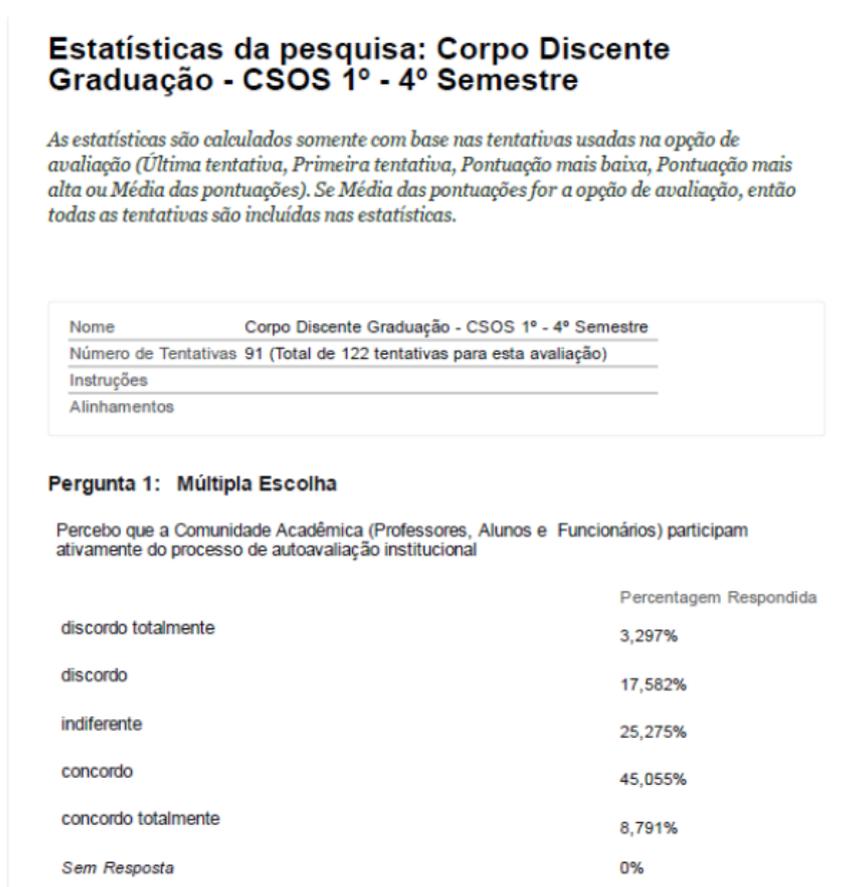


Figura 7

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 respost a	Concordânci a	Discordânci a	Média Ponderad a	Status
3,30	17,58	25,28	45,06	8,79	0,00	53,85	20,88	3,38	

Figura 8

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 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. Exemplo:

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

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

Figura 9

Na metodologia estabelecida pela avaliação externa (Figura 9) , 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 como no exemplo a seguir:

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 não contempla sua satisfação/ expectativa (Discordância Total).
2	Para o respondente o indicador avaliado não contempla totalmente 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 contempla em parte sua satisfação/ expectativa e sua avaliação é positiva. (Concordância)
5	Para o respondente o indicador avaliado contempla totalmente sua satisfação/ expectativa. (Concordância Total)

Figura 10

2.1.1 . 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.

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		2020	
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	3,42	Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	3,95
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	3,83	Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	4,03
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,66	Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	3,95
Eixo 4 – Políticas de Gestão	3,36	Eixo 4 – Políticas de Gestão	3,71
Eixo 5 – Infraestrutura	3,98	Eixo 5 – Infraestrutura	4,07
Coefficiente Institucional	3,65	Coefficiente Institucional	3,94

Figura 11

2.1.2 . O Gráfico “Radar”

Utilizando-se os resultados dos eixos de avaliação dos quadros 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 12

2.1.3 . A Coleta de Dados

Os questionários da pesquisa do Autoavaliação Institucional de 2018 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.

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

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 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 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 13

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

SEGMENTO	INSCRITOS	TENTATIVAS	RESPOSTAS VÁLIDAS (CONCLUÍRAM O QUESTIONÁRIO)	% PARTICIPAÇÃO
DISCENTES GRADUAÇÃO	4.193	1.330	760	falta
DISCENTES PÓS LATO	1002	272	152	falta
DISCENTES PÓS STRICTO	140	121	67	falta
DOCENTES GRADUAÇÃO	falta	143	100	falta
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO LATO	falta	101	71	falta
DOCENTES PÓS GRADUAÇÃO STRICTO	falta	47	24	falta
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	falta	281	210	falta
PÚBLICO EXTERNO	55	55	55	100%
TOTAL			1.439	falta

Figura 14

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, desenvolvidas 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 da aplicação dos últimos 6 questionários:



Figura 15

3. Ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional

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.

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 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:



PESQUISA CPA VEM AÍ!

Publicada em 9 de outubro de 2020.

👍 30 🗨️ 0

A pesquisa da CPA (Comissão Própria de Avaliação) é um órgão autônomo responsável pelo processo de avaliação institucional permanente das instituições de ensino superior, públicas e privadas, instituído pela Lei Federal nº10.801 de 14/04/2004 e regulamentado pela Portaria MEC nº 2.051 de 09/07/2004.

A pesquisa CPA contempla a opinião de estudantes e funcionários em São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre. Para cada uma das unidades há um coordenador responsável por desenvolver e aplicar os questionários, analisar e compartilhar os resultados, acionar as áreas citadas e acompanhar a implementação das melhorias apontadas pelos respondentes.

Fabio Pesavento é o responsável pela CPA em Porto Alegre

Sheila Maia é a responsável pela CPA no Rio de Janeiro.

Denise Fabretti é a responsável pela CPA em São Paulo.

Como funcionários, ouvimos falar muito da CPA em dois momentos: quando somos convidados a responder ao questionário e quando saem os resultados.

Na próxima semana todos os funcionários receberão um e-mail com o link do questionário para ser respondido.

A participação de todos é fundamental.

É muito importante destacar que a pesquisa é anônima e respeita as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Continue acompanhando o Mundo ESPM e saiba mais sobre a CPA e as melhorias implantadas nos últimos anos com base em apontamentos das pesquisas anteriores.

Figura 16

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



Figura 17

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

**Figura 18**

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

**Figura 19**

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

A seguir serão representados os quadros referentes a autoavaliação de 2020.

Os quadros serão apresentados por eixo de avaliação.

Eixo 1- Planejamento e Avaliação Institucional

Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	Percebo que a Comunidade Acadêmica (Professores, Alunos e Funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional	3,45	3,34	3,82	3,67	3,70	3,58	3,83			3,63
	Os resultados desta autoavaliação e das avaliações externas são analisados e divulgados para toda a comunidade (interna e externa).	3,25	3,11	3,49	3,80	3,52	3,54	3,85			3,51
	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 escolhido cursar a ESPM.	4,43	3,67	4,39							4,16
	Eu estou satisfeito em ter escolhido trabalhar na ESPM				4,70		4,71	4,60			4,67

Figura 20

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 Avaliação 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	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	3,14	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 ensino/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.	3,25	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
	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	3,69	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) são cumpridos como planejado.	4,04		4,49	4,40	4,41	4,50				4,37
	O Plano de Desenvolvimento Institucional tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.	3,81		3,90	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 ensino/aprendizagem compatíveis com as necessidades dos alunos.	3,70			4,24	4,35	4,17		4,42		4,18
	As atividades em home office não prejudicaram o desenvolvimento do meu trabalho.							4,23			4,23
	As atividades em home office não prejudicaram o atendimento às demandas da ESPM.							4,16			4,16

Figura 21

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. Esses 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 étnico-racial, 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 ensino/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 Institucional tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.	Inexistente em 2018	3,91

Figura 22

Em relação ao indicador *A ESPM promove ações de inclusão social, diversidade, de igualdade 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 compõem esse eixo em 2020.

Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	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									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
	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 profissionais.				3,85						

Figura 23- 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:

INDICADOR	Nota em 2018	Nota em 2020
A ESPM apresenta uma contínua e sistemática metodologia para a atualização e revisão de seus programas de ensino	3,97	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.	3,52	3,69
Os programas de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem as expectativas dos alunos envolvidos com o programa.	3,20	3,22
A ESPM oferece programas psicopedagógicos de apoio ao estudante.	3,12	3,41
Os programas de monitoria atendem às minhas necessidades.	3,44	3,11
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).	3,14	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.	3,97	4,11
A ESPM estimula a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos e participação em eventos acadêmicos)	4,0	4,09
Percebo que o programa de pós stricto senso agregará habilidades e conhecimentos acadêmicos aplicáveis na minha área profissional.	Não avaliado-inexistente	3,85

Figura 24

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 Avaliação 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 Participantes	Média Geral	
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439		
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas E	Percebo que o programa de pós-graduação agregará habilidades e conhecimentos em minha área profissional.		4,00								4,00	
	Os professores do curso são capacitados para as disciplinas que lecionam.	4,30	3,92	4,51							4,24	
	Os professores do curso mostram-se disponíveis para esclarecimento de dúvidas (no ambiente de sala de aula virtual).	4,41	4,34	4,52							4,42	
	Os conteúdos digitais disponibilizados pelos professores atendem às minhas necessidades.	3,92		4,13							4,03	
	As plataformas e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas, Teams, etc) possibilitam a interação entre os estudantes.	3,97		4,19	4,24	4,30	4,54				4,25	
	As plataformas e recursos digitais utilizados (Zoom, Canvas, Teams, etc) possibilitam a interação entre os estudantes e professores.	4,17	3,80	4,34							4,10	
	O conteúdo das disciplinas articula a teoria com a prática.		3,73	4,01								3,87
	A ESPM contribui para meu desenvolvimento pessoal e profissional.	4,36										4,36
	A grade curricular do curso atende às demandas do mercado de trabalho.		3,80	3,87								3,84
	A ESPM incentiva a pesquisa e a produção acadêmica de seus estudantes (publicação de artigos, participação em eventos internos e externos).					3,79						3,79
Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral	
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439		
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	As aulas síncronas permitem o cumprimento dos programas de ensino como planejados bem como o alcance dos objetivos gerais e específicos das minhas disciplinas.				4,33	4,34	4,39				4,35	
	As orientações síncronas permitem o cumprimento do cronograma de trabalho como planejados, assim como desenvolvimento da pesquisa.						4,50				4,50	
	As plataformas e recursos digitais possibilitam a interação entre os diversos setores administrativos.							3,97			3,97	

Figura 25
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 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
Eixo 4 – Políticas de Gestão	Os canais de comunicação da ESPM atendem às minhas necessidades (Portal do estudante, e-mail acadêmico, Centrais de atendimento e relacionamento, etc).	3,58	3,39	3,85	4,00	4,00	3,88	4,15			3,83
	As principais decisões na gestão institucional são colegiadas e divulgadas (incluindo a autonomia e representatividade, participação de professores, estudantes, técnico administrativo).				3,47		3,25				3,36
	A ESPM oferece oportunidades para os estudantes participarem do planejamento e avaliação do curso (reunião de colegiados/representantes de cursos).	3,31		3,86							3,59
	Os recursos institucionais de gestão atendem às necessidades do Programa com a finalidade de divulgação da produção científica e excelência.						3,25				3,25
	Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas	3,59	3,66	4,28	4,29	4,44	4,75				4,17
	As entidades estudantis (Atlética, CA, DA) representam e defendem os interesses dos estudantes	3,76									3,76
	Os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.				4,20	4,21	4,04				4,15
	Os estudantes que ingressam na ESPM possuem base adequada para a produção acadêmica.						3,33				3,33
	Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.				2,72		2,92				2,82
	Os critérios de progressão da trilha de carreira são claros e divulgados							2,89			2,89
A ESPM apresenta uma política clara de formação e capacitação de seus colaboradores				4,09		3,46	3,77			3,77	

Figura 26- 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.

INDICADOR	NOTA EM 2018	NOTA 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).	3,12	3,33
A ESPM oferece oportunidades para os estudantes participarem do planejamento 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
Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.	Docentes – indicador foi separado em 2020 . Considerando-se somente docentes em 2018: 2,79	2,82
Os critérios de progressão da trilha de carreira são claros e divulgados	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 27

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 (Docentes e Técnico administrativos).

Eixo 4- Políticas de Gestão- Continuação

Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral	
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439		
Eixo 4 – Políticas de Gestão	A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no desenvolvimento profissional.							3,76			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.				3,33			3,50			3,42	
	Os processos de avaliação de desempenho são claros e divulgados				3,33	3,40	3,46	3,49			3,42	
	O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e divulgado.				3,46	3,40	3,67				3,51	
	A Ouvidoria atende adequadamente às necessidades dos estudantes que a utilizam como canal de sugestões, solicitações, reclamações e elogios	3,08	3,09	3,55		3,42	3,53	3,54	3,66			3,41
	A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.	3,61	3,41	3,87		3,53	3,52	3,13	3,82			3,56
	A secretaria dos estudantes atende de maneira apropriada.	3,05	3,40	3,85								3,43
	A secretaria dos professores atende de maneira apropriada às minhas necessidades				4,35	4,07	3,04					3,82
	Os núcleos acadêmicos (Empresa Júnior, ESPM Social, Núcleo do Curso etc) auxiliam o desenvolvimento profissional durante o meu curso	3,96										3,96
	Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão Alimentação e Refeição; etc.)				4,29		4,29	4,60				4,39
As metas são compartilhadas pelos gestores de forma clara.							3,71				3,71	

Figura 28- 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.

INDICADOR	NOTA EM 2018	NOTA EM 2020
A ESPM promove continuamente a realização de eventos focados no desenvolvimento profissional.	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	Inexistente em 2018	3,41
A comunicação externa da ESPM é de boa qualidade.	Esse indicador condensou 2 anteriores cuja média de notas atribuídas a ele totaliza 3,46	3,56
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	Inexistente em 2018	3,96
Os benefícios oferecidos pela ESPM atendem as minhas necessidades (Ex: Assistência Médica e Odontológica; Cartão Alimentação e Refeição; etc.)	Inexistente em 2018	4,39
As metas são compartilhadas pelos gestores de forma clara.	Inexistente em 2018	3,71

Figura 29

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

Eixo 4- Políticas de Gestão- Continuação

Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
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 30- 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:

Síntese da Avaliação 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 Participantes	Média Geral
		760	152	67	100	71	24	210	55	1439	
Eixo 5 –Infraestrutura	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 necessidades institucionais.	4,36	3,78	4,15	4,34	4,31	4,42	4,43			4,26
	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada .	4,57	3,58	4,19	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 institucionais.	4,24	3,36	3,94	4,11	3,83	3,92	4,07			3,92
	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	4,34	3,49	4,15	4,29	4,35	4,25				4,15
	As salas de aula atendem de maneira adequada às 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, tutoriais, etc.) Homme Office	4,01	3,70		4,21	4,47	4,32	4,63	4,19		4,22
	A disponibilização de acesso às bibliotecas digitais, material acadêmico ou portal de periódicos de artigos científicos atendem às minhas necessidades.	3,91	3,50		4,16	4,23	4,00	4,13			3,99
	As atividades e avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas remotas.	3,65	3,61		4,00						3,75
	O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.	3,68	3,30	3,84	4,24	4,14	4,38	4,33			3,99
Eixo 5 –Infraestrutura	As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.				3,65	4,00	3,46				3,70
	Os laboratórios especializados para ensino atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.			3,85	4,30	3,93	4,13				4,05
	As Instalações administrativas existentes atendem de maneira 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 necessidades institucionais.						3,42				3,42
	Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são adequados para o desenvolvimento do trabalho.							4,31			4,31
	A disponibilização de acesso on line às informações internas (documentos, planilhas, etc) atende às minhas necessidades.							4,20			4,20
	Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca.							4,20			4,20
	A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários para o home office.							4,36			4,36
Os recursos utilizados para encontros à distância atendem de maneira adequada o desenvolvimento das atividades								4,05		4,05	

Figura 31

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:

Indicador	Nota em 2018	Nota em 2020
Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	4,19	4,01
As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	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 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 institucionais.	4,31	4,25
As orientações e capacitações nas tecnologias oferecidas para aprendizado atendem às minhas necessidades (vídeos, tutoriais, etc.) Home Office	Inexistente em 2018	4,22
A disponibilização de acesso às bibliotecas digitais, material acadêmico ou portal de periódicos de artigos científicos atendem às minhas necessidades.	Inexistente em 2018	3,99
As atividades e avaliações realizadas durante o curso são adequadas às aulas remotas.	Inexistente em 2018	3,75
O suporte técnico atende às demandas e auxilia a resolver problemas técnicos em tempo aceitável.	Inexistente em 2018	3,99
As salas dos professores atendem de maneira adequada às minhas necessidades.	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 necessidades institucionais	3,98	4,22
Os gabinetes/estações de trabalho implantados para os docentes em tempo integral atendem de maneira adequada às necessidades institucionais.	3,65	3,42
Os equipamentos e demais recursos tecnológicos são adequados para o desenvolvimento do trabalho.	Inexistente em 2018	4,31
A disponibilização de acesso on line às informações internas (documentos, planilhas, etc) atende às minhas necessidades.	Inexistente em 2018	4,20
Conheço o serviço de empréstimo de livros, DVDs, revistas e jornais oferecido pela Biblioteca.	Inexistente em 2018	4,20
A ESPM disponibilizou o acesso aos equipamentos necessários para o home office.	Inexistente em 2018	4,36
Os recursos utilizados para encontros à distância atendem de maneira adequada o desenvolvimento das atividades.	Inexistente em 2018	4,05

Figura 32

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:

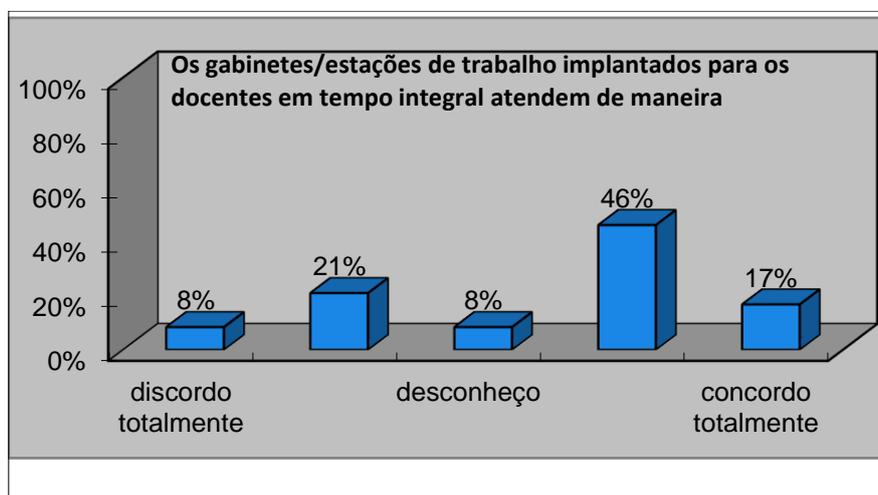


Figura 33

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 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-adm.) Denise Fabretti (docente-coordenadora) Julia Croco (discente)	Claudiney Tieppo (técnico-adm.) Paola Mazilli (docente) Izolda Cremonine (sociedade civil)	Ricardo Zagallo (docente) Adriana Sanches (técnica-adm.) Maria Ascensão (discente) Celso Cruz (docente)

Figura 34

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 e que foram 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 que estão transcritas a seguir:

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

Problemas	Recomendações:
Grau forte de desconhecimento em relação às seguintes atividades:	
CPA, Monitoria, Programa de Iniciação Científica, Apoio psicopedagógico, programas de inclusão social (política de bolsas e bolsas concedidas), das atividades da ouvidoria e até de disciplinas da Linha Life Lab.	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.
Também há uma discordância forte em relação ao atendimento da secretaria de estudantes.	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 atividades extracurriculares nos cursos.	A avaliação deve ser feita pelos respectivos coordenadores 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.

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 na questão racial. Incluindo políticas afirmativas para modificar a percepção de 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.

Síntese:

Problemas	Recomendações:
Questões ligadas a falhas na comunicação, em todas as dimensões, são recorrentes.	Comunicação constante sobre os indicadores que possuem alto grau de desconhecimento.
Menção recorrente a plano de carreira e falta de critérios para promoção e ascensão hierárquica sem respostas por parte da gestão.	Comunicação constante uma vez que as tarefas do dia a dia praticamente diluem os efeitos da comunicação.
Necessidade de avanço em políticas de inclusão, especialmente na questão racial.	Estabelecer políticas afirmativas sobre 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).
A escola se burocratizou demais, tudo é custoso e demorado. Mais oportunidade para sugestão de novos projetos.	Avaliação pelos gestores
Processo de avaliação feito com Co criação.	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.

Figura 36

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.

Síntese:

Problemas	Recomendações:
Questões ligadas a falhas na comunicação, em todas as dimensões, são recorrentes.	Comunicação constante sobre os indicadores que possuem alto grau de desconhecimento.
Menção recorrente a plano de carreira e falta de critérios para promoção e ascensão hierárquica sem respostas por parte da gestão.	Comunicação constante uma vez que as tarefas do dia a dia praticamente diluem os efeitos da comunicação.
Necessidade de avanço em políticas de inclusão, especialmente na questão racial.	Estabelecer políticas afirmativas sobre a questões de direitos humanos, às relações étnico-raciais e de gênero que ganham força e visibilidade dentro e fora da Escola. Utilizar a nomenclatura 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).
A escola se burocratizou demais, tudo é custoso e demorado. Mais oportunidade para sugestão de novos projetos.	Avaliação pelos gestores
Processo de avaliação feito com Co criação.	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.

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 .

Síntese:

Problemas	Recomendações:
Plano de carreira. 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.	Comunicação: Em 2019 foi feita a apresentação conjunta DRH e CPA. Há gravação em vídeo disponível no Muno ESPM.
Comunicação interna dos times de colaboradores. 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.	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.
As questões que abordam 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. .

7. As Ações dos Gestores.

Neste item encontra-se a descrição das ações dos gestores no último triênio e estão organizadas por tema:

a) Desenvolvimento institucional.

Inclusão social: Além das bolsas já oferecidas pela IES, em 2020, foram 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, Pró-reitores 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 realiza 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 as 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.

ESPM

**O INUSITADO
EM CONSTANTE
MOVIMENTO**