



CPA 2019

ESPM Rio de Janeiro

Sheila Maia



Sumário

1.	DADOS DA INSTITUIÇÃO	4
1.1	Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio De Janeiro	4
1.2	A Comissão Própria de Avaliação (CPA)	7
1.2.1	Objetivos da CPA	8
1.2.2	Metas da equipe da CPA - 2019	8
1.3	Sensibilização da CPA – Campanhas de Marketing	9
1.3.1	Primeira Campanha – Divulgação dos resultados de 2018	9
1.3.2	Segunda Campanha – O que é a CPA, Membros da CPA e Pesquisa de 2019	10
2.	METODOLOGIA	11
2.1.1	Questionário da pesquisa quantitativa EAD	11
2.2	Aplicação da pesquisa	13
3.	DESENVOLVIMENTO	13
3.1	Dados da pesquisa quantitativa do EAD	14
3.1.1	Índice de Satisfação	14
3.1.2	Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	15
3.1.3	Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	16
3.1.4	Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	17
3.1.5	Eixo 4 – Políticas de Gestão	18
3.1.6	Eixo 5 – Infraestrutura	19
4	ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	21
4.1	Acompanhamentos das ações propostas na CPA.	21
4.1.1	Evolução dos dados da pesquisa EAD (2016-2019)	21
4.1.1.1	Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	21
4.1.1.2	Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	23
4.1.1.3	Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	24
4.1.1.4	Eixo 4 – Políticas de Gestão	27
4.1.1.5	Eixo 5 – Infraestrutura	31
4.1.2	Acompanhamentos das ações propostas na CPA de 2016 referentes a última pesquisa do EAD. 35	
4.1.2.1	Eixo 4 – Políticas de Gestão	35
4.1.2.2	Eixo 5 – Infraestrutura	37
4.2	Análise dos resultados da pesquisa de 2019	38
4.2.1	Análise dos dados do EAD: Forças, Fraquezas e Pontos de Atenção.	38
	Índice de Satisfação	38
4.2.1.1	Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	39

Discente	39
Docente	40
4.2.1.2 EIXO 2 – Desenvolvimento Institucional	41
Discente	41
Docente	41
4.2.1.3 EIXO 3 – Políticas Acadêmicas	42
Discente	42
4.2.1.4 EIXO 4 – Políticas de Gestão	44
Discente	44
Docente	44
4.2.1.5 Eixo 5 – Infraestrutura	45
Discente	45
Docente	46
4.3 Objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da ESPM	47
4.3.1 Análise dos objetivos do PDI e conclusões	48
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	50

1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

O início da ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing, remonta ao período do 1º salão Nacional de Propaganda, realizado pelo Museu de Arte de São Paulo, em dezembro de 1950. Com o sucesso do evento, o professor Pietro Maria Bardi percebeu que a Propaganda tinha muito maior expressão do que se pensava, e, por outro lado, precisava de muito mais amparo artístico do que os publicitários admitiam. Desta forma, propôs a Rodolfo Lima Martensen, na época presidente da Lintas, que estruturasse um curso de pequena duração para ser incorporados aos demais cursos de Arte Contemporânea que o museu vinha ministrando.

Assim, a 27 de outubro de 1951, fundava-se a Escola de Propaganda do Museu de Arte de São Paulo, que teve o comando de Rodolfo Lima Martensen durante seus primeiros 20 anos.

De São Paulo ela chegou ao Rio de Janeiro em 1973, começando com cursos especiais de formação profissional. A pós-graduação foi criado em São Paulo e posteriormente chegou ao Rio. Em 1996 chegou ao sul do País através de um convênio com a ADVB de Porto Alegre.

Atualmente, a Escola Superior de Propaganda e Marketing mantém cursos de Graduação em Administração, Ciências Sociais, Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda, Design, Jornalismo, Sistema de Informação em Comunicação e Gestão, Relações Internacionais com ênfase em Marketing e Negócios; cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e programas de mestrado e doutorado *Stricto Sensu* recomendado pela CAPES em Mestrado e Doutorado em Comunicação e Práticas de Consumo, Mestrado e Doutorado em Administração com área de concentração em Gestão Internacional e Mestrado Profissional em Comportamento do Consumidor; além de Cursos de Extensão.

1.1 Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio De Janeiro

A ESPM do Rio de Janeiro foi criada dentro da ABP – Associação Brasileira de Propaganda e a convite desta, que mantinha desde a década de 40, o primeiro curso de Propaganda do Brasil. A ESPM do Rio de Janeiro tornou-se, assim, a sucessora do mais antigo curso de Propaganda do País, tendo Cid Pacheco como seu primeiro Diretor.

Em 1984, a ESPM introduziu no Rio de Janeiro o curso de Pós-Graduação em Marketing considerado, segundo seus dirigentes, o melhor do Estado e o segundo melhor do Brasil (segundo ranking da Editora Abril, o primeiro lugar é o curso da ESPM de São Paulo).

A ESPM do Rio de Janeiro obteve, em 1995, autorização por Decreto Presidencial para criação dos cursos de Administração e de Comunicação Social que, desde então, vêm se realizando regularmente.

Em 1997, a ESPM do Rio de Janeiro mudou-se para sua atual sede, com instalações modernas, funcionais e adequadas ao seu projeto Educacional.

Em 2003, a Escola recebeu autorização para oferecer o curso de Design e em 2006 o curso de Relações Internacionais. Em 2011, o curso de Jornalismo foi autorizado a funcionar.

Em 2015, pela publicação da Portaria nº 601, de 29/10/2014, a ESPM Rio foi autorizada a ofertar o Bacharelado em Cinema e Audiovisual. Em 2015, a Escola iniciou o curso de Cinema e Audiovisual.

Mais recentemente, em meados de 2015, a ESPM Rio foi autorizada a ofertar o seu primeiro curso de Pós-graduação *Stricto Sensu* com o Mestrado Profissional em Gestão de Economia Criativa. Em agosto de 2015, a instituição abriu processo seletivo do Mestrado para iniciar as aulas em 2016.

Atualmente, a ESPM do Rio de Janeiro mantém cursos de Graduação em Administração,

Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda, Design com linhas de formação de Comunicação Visual e Animação, Jornalismo com ênfase em Marketing e Negócios, Cinema e Audiovisual; cursos de Pós-Graduação Lato Sensu, Pós-Graduação Stricto Sensu em Economia Criativa, cursos da Escola de Criação e programas de cursos Intensivos.

BASE LEGAL DA MANTENEDORA	
Mantenedora	Associação Escola Superior de Propaganda e Marketing
Cód. e-MEC	0412
CNPJ	61.825.675/0001-64
Endereço	Rua Dr. Álvaro Alvim, 123 – Vila Mariana – São Paulo/SP CEP 04018-010
Website institucional	www.espm.br
Representante legal	Dalton Pastore Junior
Contatos	Telefone: (11) 5085-4546 e-mail: dalton.pastore@espm.br
BASE LEGAL DA INSTITUIÇÃO	
Mantida	Escola Superior de Propaganda e Marketing
Cód. e-MEC	0636
CNPJ	61.825.675/0001-64
Endereço	Endereço: Rua Dr. Álvaro Alvim, 123 – Vila Mariana – São Paulo/SP CEP 04018-010
Website	www.espm.br
Dirigente	Alexandre Gracioso
Contatos	Telefone: (11) 5085-4530 e-mail: agracioso@espm.br
DIRETOR ACADÊMICO DA GRADUAÇÃO E DA PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU – RIO DE JANEIRO	
Mantida	Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro
Cód. e-MEC	0944
CNPJ	61.825.675/0002-45
Endereço	Principal Rua do Rosário 90 – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: Aglutinado Rua do Rosário 111 – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP:

Website	www.espm.br
Visita virtual	http://www3.espm.br/download/360/espm-rio/rio.html?utm_source=site&utm_medium=tour_rio&utm_campaign=tour
Dirigente	Eduardo Ariel de Souza Teixeira
Contatos	Telefone: (21) 2216-2023 e-mail: eariel@espm.br

DIRETOR ACADÊMICO DA PÓS-GRADUAÇÃO LATU SENSU – RIO DE JANEIRO

Mantida	Escola Superior de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro
Cód. e-MEC	0944
CNPJ	61.825.675/0002-45
Endereço	Principal: Rua do Rosário 90 – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: Aglutinado: Rua do Rosário 111 – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP:

Website	www.espm.br
Visita virtual	http://www3.espm.br/download/360/espm-rio/rio.html?utm_source=site&utm_medium=tour_rio&utm_campaign=tour
Dirigente	Luiz Roberto Romero
Contatos	Telefone: (21) 2216-2072 e-mail: lromero@espm.br

Este relatório refere-se a pesquisa ocorrida no ano de 2019.

É a segunda versão parcial da avaliação da CPA da ESPM Rio.

1.2A Comissão Própria de Avaliação (CPA)

A Comissão Própria de Avaliação 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. De lá para cá a comissão tem se esforçado e feito diversos avanços no sentido de aprimorar os seus processos e instrumentos avaliativos.

A cultura da ESPM é de acompanhar a qualidade dos cursos e dos serviços administrativos oferecidos aos estudantes cuidadosamente e tomar medidas corretivas sempre que forem detectados problemas e/ou desvios em relação às metas definidas. A pesquisa realizada pela Comissão Própria de Avaliação da ESPM é considerada um instrumento que serve de base para novas políticas de ação a serem traçadas pela Gestão da Instituição. Na ESPM a autoavaliação institucional é realizada anualmente, com a aplicação de pesquisas (grupos focais, entrevistas e questionários eletrônicos) aos estudantes e professores de graduação, pós-graduação lato sensu, Mestrado, EAD e todo corpo técnico-administrativo. A transparência e visibilidade dos resultados da Pesquisa da CPA dão credibilidade ao processo de autoavaliação e incentiva a participação de toda comunidade acadêmica.

Em 6 de abril de 2017 entrou em vigor o novo regulamento da CPA e a partir dessa data as CPAs das unidades RJ, SP e Sul passaram a ser vinculadas à Superintendência Geral, com interlocução e apoio da Ouvidoria. A atuação da CPA é autônoma em relação ao conselho Acadêmico e demais órgãos colegiados da Instituição. Conforme parágrafo 3 do artigo 1 do Regulamento da Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Escola Superior de Propaganda e Marketing.

Esse documento é público e se encontra no site da CPA da ESPM RJ, no seguinte endereço:

<https://www.espm.br/a-espm/comissao-propria-de-avaliacao-cpa/cpa-rio-de-janeiro/>

Conforme o artigo 3 do documento acima citado, a CPA de cada Unidade da ESPM é composta por todos os segmentos da comunidade acadêmica e representante da sociedade civil, totalizando 10 (dez) membros, assim distribuídos:

- ✓ Um coordenador, que poderá ser docente ou técnico-administrativo;
- ✓ Três representantes do corpo docente;
- ✓ Dois representantes do corpo discente, preferencialmente vinculados a órgãos estudantis;
- ✓ Três representantes do corpo técnico-administrativo;
- ✓ Um representante da Sociedade Civil Organizada.

Conforme o artigo 2, parágrafo 3 do regulamento da Comissão Própria de Avaliação os representantes dos corpos docente, discente e técnico-administrativo, foram indicados pela Coordenadora da CPA, com ratificação da Ouvidoria. Conforme o parágrafo 3, do mesmo documento, na indicação dos representantes do corpo docente e técnico-administrativo pela Coordenadora da CPA, foram considerados a experiência profissional, a experiência acadêmica e conhecimento dos indicados sobre a Instituição. Conforme o parágrafo 4, o representante da Sociedade Civil Organizada é um ex membro da comunidade acadêmica (discente) da instituição.

Para a indicação dos discentes, a coordenadora da CPA entrou em contato com as diretorias dos núcleos e pediu apoio para a indicação dos membros.

1.2.1 Objetivos da CPA

O artigo 2 do regulamento define os principais objetivos da autoavaliação conduzidas pela CPA:

- I. Verificar o conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela Instituição, acerca da relevância científica e social, além de prestar contas à sociedade;
- II. Identificar as fragilidades e as suas causas e também as potencialidades da Instituição nas dez dimensões previstas em Lei;
- III. Aumentar a consciência pedagógica e sugerir treinamentos para docentes e técnicos administrativos;
- IV. Fortalecer as relações de cooperação entre membros de todos os segmentos da comunidade acadêmica;
- V. Tornar mais efetiva a vinculação da Instituição com a comunidade;
- VI. Tornar a autoavaliação um importante instrumento para a tomada de decisão.

1.2.2 Metas da equipe da CPA - 2019

Meta 1: Realizar pesquisas para o EAD.

Meta 2: Se manter em um trabalho conjunto com as CPA's SP e Sul.

Meta 3: Manter a conexão da CPA com o NDE, colegiados, comitês e núcleos.

Meta 4: Cobrar um Plano de Ação para as fragilidades apontadas nas pesquisas da CPA de 2019.

Meta 6: Continuar a campanha de sensibilização da CPA.

1.3 Sensibilização da CPA – Campanhas de Marketing

1.3.1 Primeira Campanha – Divulgação dos resultados de 2018.

- No início de abril foi enviado um e-mail para toda a comunidade acadêmica (alunos, professores e funcionários) com o link para acesso ao relatório com o resultado da pesquisa de 2018.
- Foram afixados cartazes nos três murais da CPA (sala dos professores pós-graduação, sala dos professores graduação e corredor do primeiro andar) e nos murais de todos os andares com o anúncio do resultado da pesquisa de 2018.
- Foi divulgado na intranet os resultados do relatório da pesquisa de 2018.



Relatório CPA 2018/2019

Introdução em três níveis de acesso

O compêndio da CPA (Comissão Própria de Avaliação) de cada unidade da ESPM está disponível para todos os funcionários, a última pesquisa, realizada em 2018, identificou várias oportunidades de melhorias graças à participação dos funcionários e alunos.

Ter conhecimento desses relatórios é essencial para todos os funcionários, pois é possível enxergar oportunidades de melhoria em várias áreas da ESPM.

Assessoria e Relatório de 2018 da ESPM SP
Assessoria e Relatório de 2018 da ESPM RJ
Assessoria e Relatório de 2018 da ESPM PA

Em caso de dúvidas, procure pelo representante da CPA da sua unidade:

ESPM SP: Sheila Araújo (sheila@espm.sp.br / @sheilaespm.sp)
ESPM RJ: Sheila Neta (sheila@espm.rj.br / @sheilaespm.rj)
ESPM PA: Sheila Freire (sheila@espm.pa.br)

Para facilitar o entendimento do relatório de cada unidade, as comissões prepararam um guia rápido com os principais pontos da CPA.

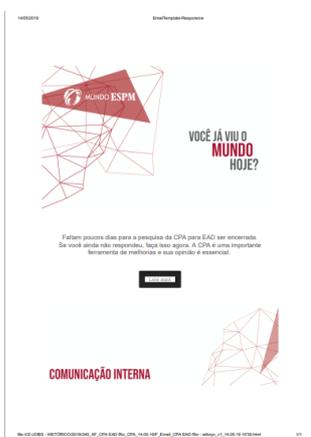
Conheça o da sua unidade, abaixo:

1 - CPA São Paulo

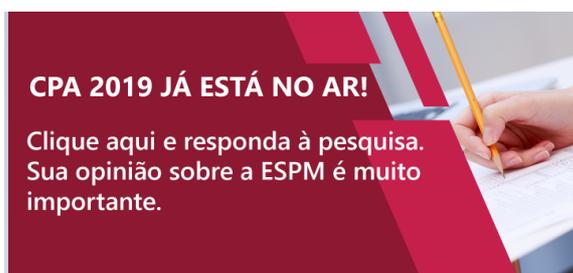
1.3.2 Segunda Campanha – O que é a CPA, Membros da CPA e Pesquisa de 2019.



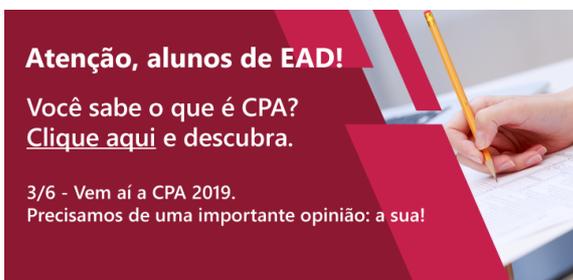
intranet



e-mail



portal do aluno abertura



portal do aluno pré campanha



intranet banner

CPA para EAD

Publicada em ___ de maio de 2019.

A pesquisa da CPA (Comissão Própria de Avaliação) para o EAD da ESPM já está no ar. A pesquisa será respondida pelos alunos de todos os cursos EAD e também pelos professores. Se você é professor de EAD, não deixe de responder. Sua opinião, assim como dos alunos, é fundamental para os processos de melhorias dos cursos EAD e para a ESPM de forma geral.

Professor EAD, [acesse aqui](#) e [responda à pesquisa](#).

Ainda não sabe o que é CPA? [Clique aqui](#) e não fique por fora!

intranet matéria

2. METODOLOGIA

O instrumento de autoavaliação desenvolvidos pela CPA de 2019 foi pesquisa quantitativa.

Para a criação do questionário quantitativo do EAD, discentes e docentes dos cursos da pós-graduação foi realizada uma reunião entre os membros da CPA RJ. Antes desse encontro, as questões foram discutidas com a coordenação do EAD para adequar o vocabulário para o público pesquisado. O critério de escolha das questões do RJ foi baseado na utilização de questões dos anos anteriores fundamentadas em grupos focais realizados na unidade Rio, nos anos de 2014, 2015, 2016 e 2017, para cada grupo a ser pesquisado. Sendo que as questões dos docentes foram baseadas na entrevista em profundidade feita com professores na CPA de 2016.

2.1.1 Questionário da pesquisa quantitativa EAD

Discentes

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2019 – CPA	
Discente Pós-Graduação - EAD	
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	1 1 - Sou estudante do curso de pós-graduação de:
	2 2 - Os manuais do aluno são úteis e claros.
	3 3- Os manuais do aluno são cumpridos como planejado.
	4 4 - A grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho.
Eixo 4 – Políticas de Gestão	5 5 - A comunicação interna (Portal do Aluno e e-mail) é eficiente.
	6 6 - Os meios e veículos de comunicação desenvolvidos pela ESPM para comunicação externa são de boa qualidade (site, anúncios na internet, jornais, entre outros).
	7 7- Eu confio na Ouvidoria para resolver os problemas.
	8 8 - Os diretores e coordenadores dos cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.
	9 9 -Os professores do curso são capacitados, experientes e mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.
Eixo 5 –Infraestrutura	10 10 - O suporte EAD (secretaria) mostra-se disposto ao atendimento e possui habilidades para a resolução dos problemas.
	11 11 - O Blackboard atende de maneira adequada as minhas necessidades acadêmicas.
	12 12 - Os monitores acadêmicos atendem de maneira adequada as minhas necessidades.
	13 13 - Os profissionais do suporte técnico atendem de maneira adequada as minhas necessidades.
	14 14 - A Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as minhas necessidades.
	15 15 - O Blackboard permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.
	16 16 - A infraestrutura física da ESPM atende as necessidades do curso.
EIXO 7 – Desenvolvimento Institucional	17 17 - A Missão da ESPM, "Formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país.", tem coerência com a minha vivência no curso.
	18 Acredito que o diploma da ESPM fará diferença na minha vida profissional.
EIXO 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	19 19 - A CPA (Comissão Própria de Avaliação), que é responsável pela 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, é importante para a Instituição.
	20 20 - É importante a participação ativa da comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) no processo de autoavaliação institucional (CPA).
	21 Eu estou satisfeito de estudar na ESPM.
	22 Comentário

Docente

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2019 – CPA	
Docente Pós-Graduação - EAD	
	1 - Sou Professor do curso:
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	2 - A ESPM se preocupa em atualizar e revisar seus programas de ensino.
	3 - A ESPM promove semestralmente a realização da Rede Temática, proporcionando momentos de integração e interação entre os alunos.
	4 - Eu sinto que os cursos oferecidos pela academia de professores da ESPM contribuem para o meu desenvolvimento profissional.
	5 - A grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho.
Eixo 4 – Políticas de Gestão	6 - A comunicação interna (Mundo ESPM/intranet, Mural Digital, Cartazes e e-mail) é eficiente.
	7 - Os meios e veículos de comunicação externos (site, anúncios na internet, jornais, revistas, entre outros) contribuem de forma efetiva para a captação de alunos e para a construção de uma marca forte.
	8 - Eu confio na Ouvidoria para resolver os problemas.
	9 - Os diretores e coordenadores dos cursos se comunicam de forma clara e transparente para orientar o time.
	10 - Os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.
	11 - Os estudantes que ingressam na ESPM possuem um boa base de conhecimento.
	12 - O processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e transparente.
Eixo 5 – Infraestrutura	13 - O Blackboard atende de maneira adequada às necessidades acadêmicas.
	14 - Os monitores atendem de maneira adequada às necessidades de informação.
	15 - Os profissionais do service desk atendem de maneira apropriada as minhas necessidades.
	16 - Os profissionais da equipe EAD atendem de maneira apropriada as minhas necessidades.
	17 - A Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as minhas necessidades.
	18 - A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	19 - A Missão da ESPM, "Gerar valor para a sociedade formando líderes transformadores pela educação", tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.
	20 - A ESPM promove ações de responsabilidade social (programas de conscientização da área de atuação, projetos junto às instituições do terceiro setor e demais segmentos da sociedade e seu entorno).
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	21 - A CPA (Comissão Própria de Avaliação), que é responsável pela 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, é importante para a Instituição.
	22 - Percebo que a comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional (CPA).
	23- Eu estou satisfeito de trabalhar na ESPM.
	24- Comentário

2.2 Aplicação da pesquisa

A plataforma utilizada para a aplicação da pesquisa foi o *Blackboard*. Essa plataforma permitiu que toda a comunidade acadêmica pudesse responder ao questionário de um computador.

Para toda a comunidade acadêmica referente ao EAD, os links com os questionários da pesquisa foram enviados por e-mail. Para os docentes e discentes, além do e-mail, o link ficou disponibilizado no Mundo ESPM. Para os discentes o link ficou disponibilizado na área logada dos alunos no portal da ESPM.

3. DESENVOLVIMENTO

Os questionários da pesquisa de autoavaliação institucional direcionados ao corpo discente e ao corpo docente do EAD ficaram disponíveis para serem respondidos durante 20 dias no mês de junho de 2019.

	População	Amostra	%
Discentes	996	101	10,14%
Docentes	34	12	35,3%

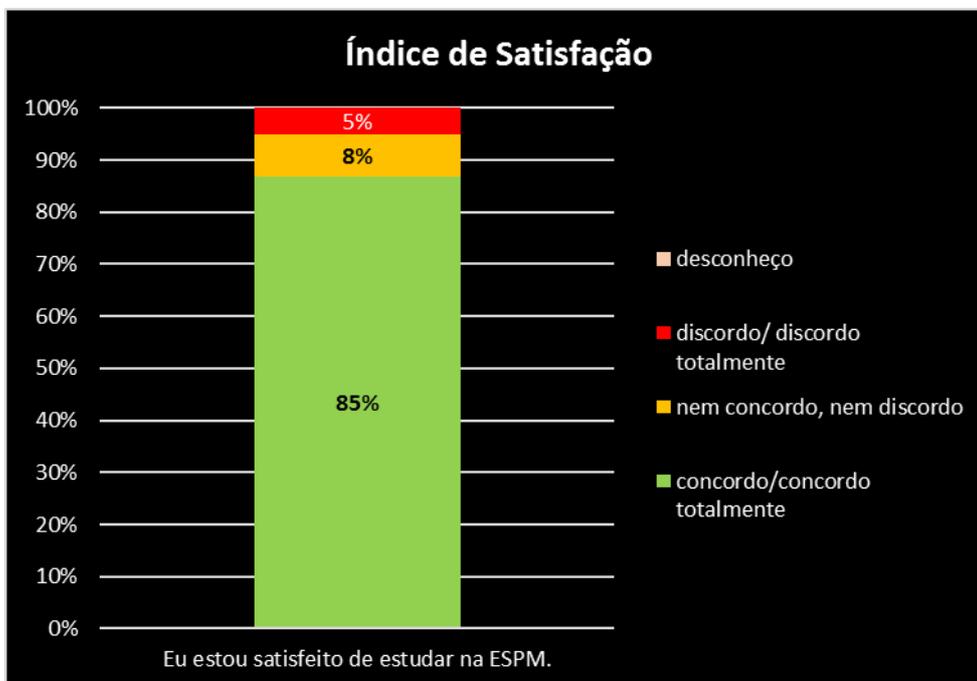
Apresentação dos resultados dos questionários foram distribuídos de acordo com os eixos determinados pela norma a Nota Técnica do INEP/DAES/CONAES Nº065, de 09 de outubro de 2014:

- EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
- EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
- EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS
- EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO
- EIXO 5: INFRAESTRUTURAFÍSICA

3.1 Dados da pesquisa quantitativa do EAD

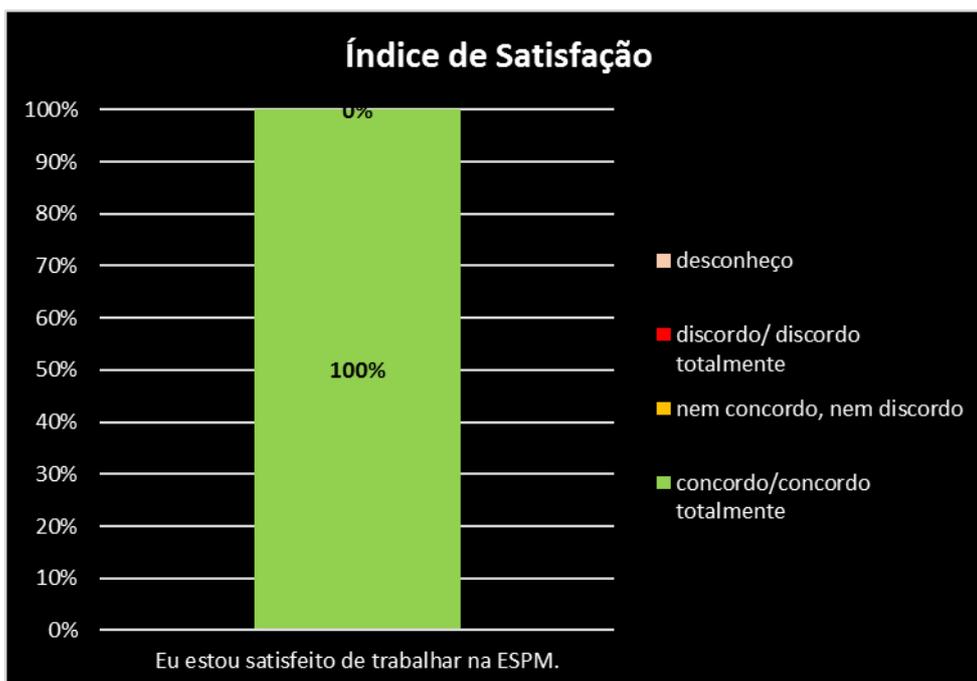
3.1.1 Índice de Satisfação

Discente



85% dos discentes concordam ou concordam totalmente em estarem satisfeitos em estudar na ESPM, estando 8% dos alunos na zona de indiferença e 5% insatisfeitos.

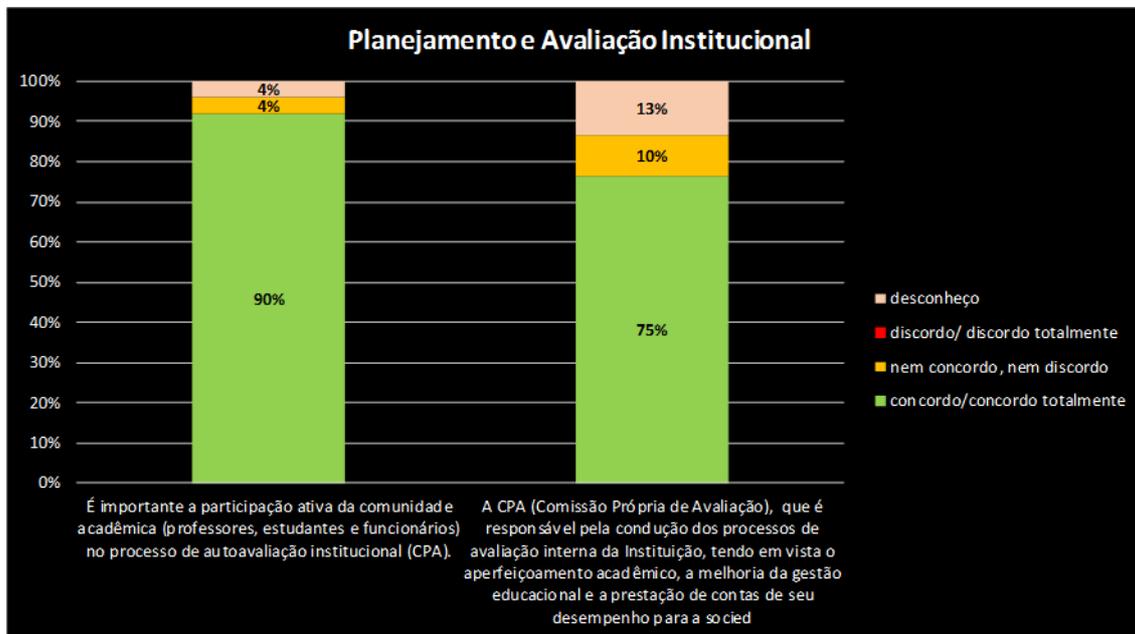
Docente



Todos os docentes se sentem satisfeitos em trabalhar na ESPM.

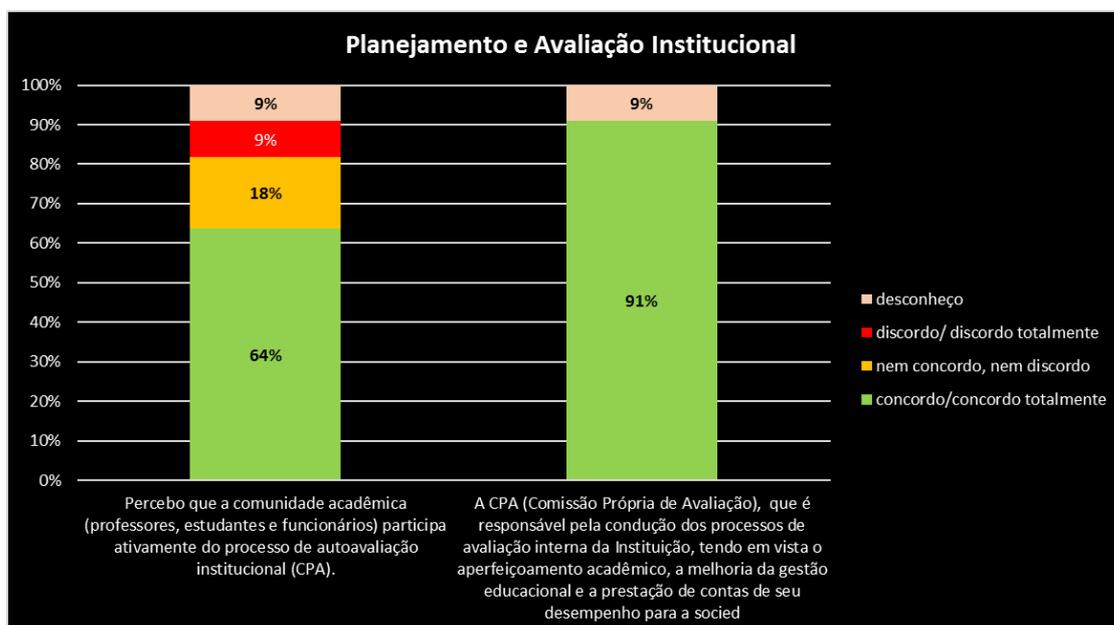
3.1.2 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Discente



90% dos entrevistados concordam que é importante a participação ativa da comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) no processo de autoavaliação institucional (CPA) e 75% concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), é responsável pela 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, é importante para a Instituição. Apesar do índice alto (75%), 13% declararam desconhecer o papel da CPA.

Docente

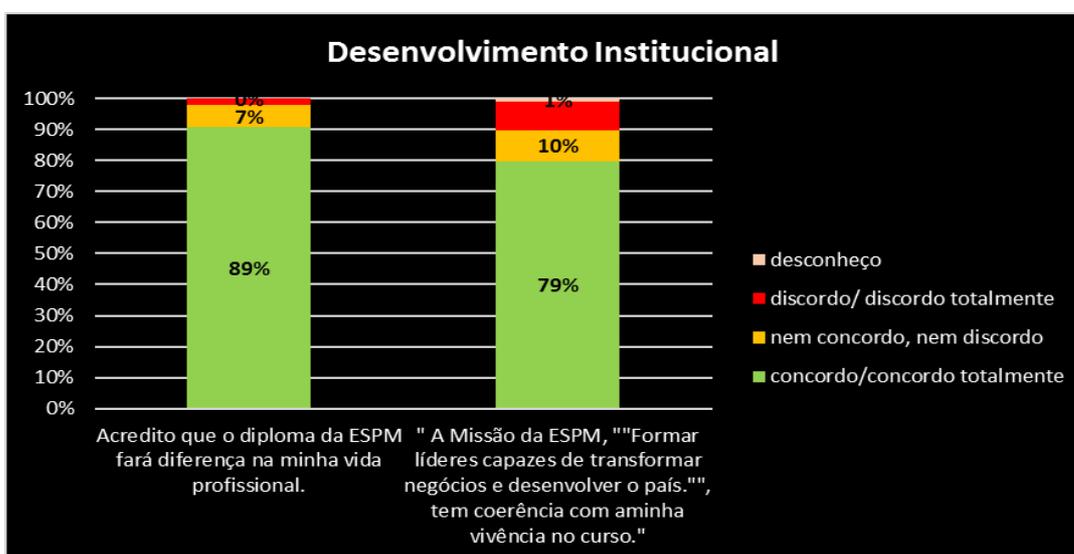


64% dos docentes percebem que a comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional (CPA), 9% discordam, 27% não sabem avaliar ou não concordam nem discordam.

9 em cada 10 docentes concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), que é responsável pela 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, é importante para a Instituição.

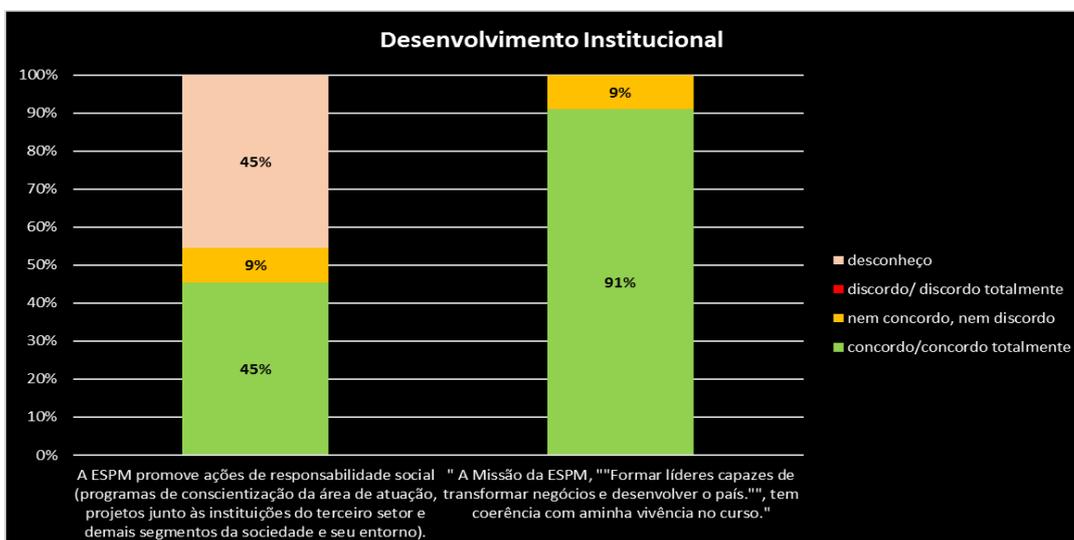
3.1.3 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Discente



89% dos alunos acreditam que o diploma da ESPM fará diferença na minha vida profissional e 79% concordam que a Missão da ESPM seja: "formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país, tem coerência com a minha vivência no curso."

Docente

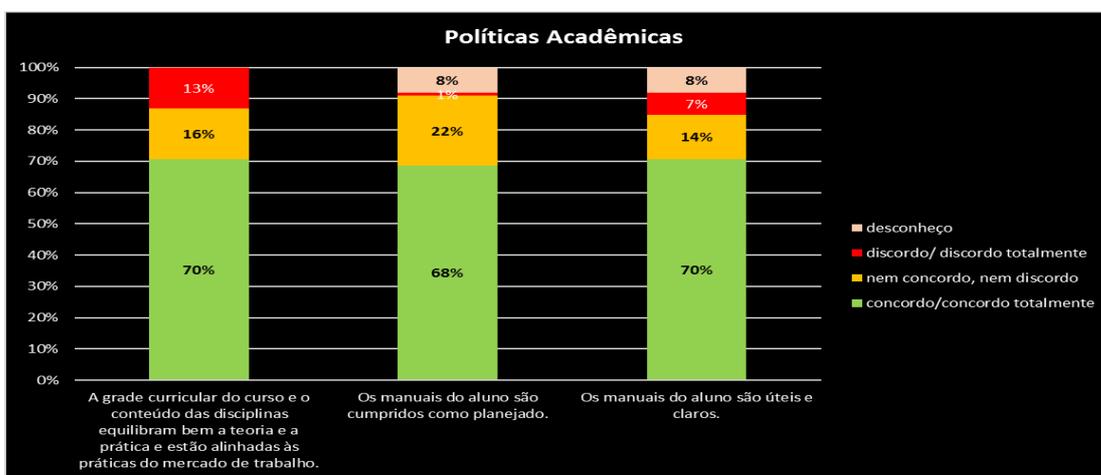


Enquanto 45% dos docentes concordam que a ESPM promove ações de responsabilidade social (programas de conscientização da área de atuação, projetos junto às instituições do terceiro setor e demais segmentos da sociedade e seu entorno), outros 45% não conseguem avaliar e 9% não concordam nem discordam.

9 em cada 10 concordam que a Missão da ESPM é "Formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país.", tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem."

3.1.4 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

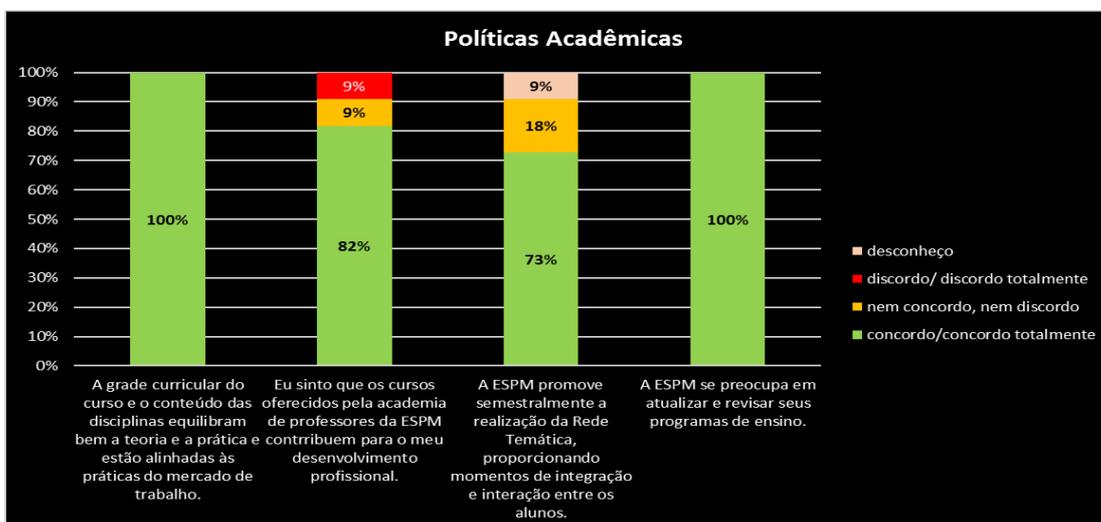
Discente



Aproximadamente 7 em cada 10 alunos concordam que:

- A grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho.
- Os manuais do aluno são cumpridos como planejado.
- Os manuais do aluno são úteis e claros.

Docente

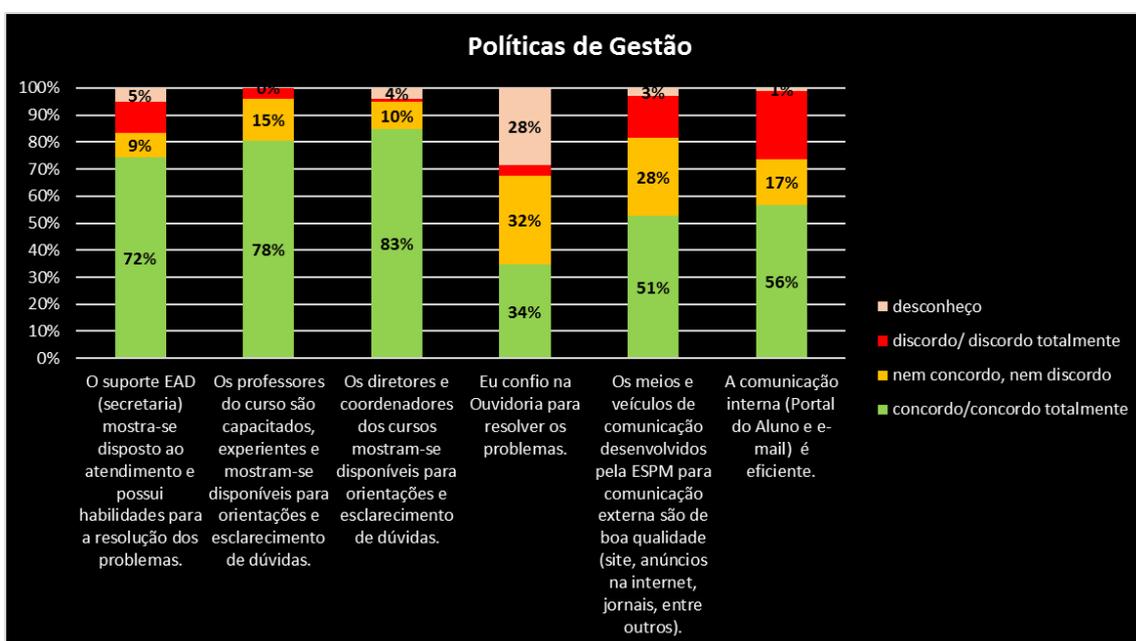


Todos (100%) concordam que “a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho” e “a ESPM se preocupa em atualizar e revisar seus programas de ensino”.

82% concordam que os cursos oferecidos pela academia de professores da ESPM contribuem para o seu desenvolvimento profissional e 73% concordam que a ESPM promove semestralmente a realização da Rede Temática, proporcionando momentos de integração e interação entre os alunos.

3.1.5 Eixo 4 – Políticas de Gestão

Discente



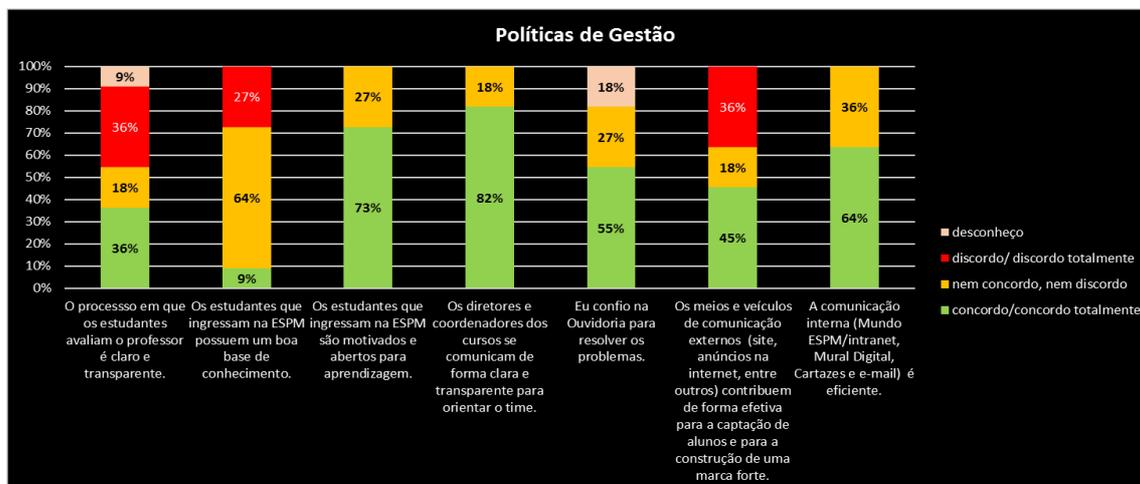
Apenas 34% dos discentes concordam com a frase: “Eu confio na Ouvidoria para resolver os problemas”, mas apenas 6% discordam da afirmativa.

Metade dos discentes concordam que “os meios e veículos de comunicação desenvolvidos pela ESPM para comunicação externa são de boa qualidade (site, anúncios na internet, jornais, entre outros) ” e apesar de apenas 15% discordarem, um terço não conhecem ou não concordam, nem discordam da frase.

56% dos discentes concordam que a comunicação interna (Portal do Aluno e e-mail) é eficiente, mas 25% discordam, enquanto 17% não concordam nem discordam.

Aproximadamente 7 em cada 10 discentes concordam que o suporte EAD (secretaria) mostra-se disposto ao atendimento e possui habilidades para a resolução dos problemas. Enquanto 8 em cada 10, concordam que os professores do curso são capacitados, experientes e mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas e 8 em cada 10 concordam que os diretores e coordenadores dos cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.

Docente



Apenas 9% dos docentes acreditam que os estudantes que ingressam na ESPM possuem uma boa base de conhecimento.

Enquanto 36% concordam que o processo em que os estudantes avaliam o professor é claro e transparente, outros 36% discordam.

Apesar de 45% concordarem que os meios e veículos de comunicação externos (site, anúncios na internet, entre outros) contribuem de forma efetiva para a captação de alunos e para a construção de uma marca forte, outros 36% discordam disso.

Enquanto 55% confiam na ouvidoria para resolver os problemas, 27% não concordam nem discordam e 18% desconhecem.

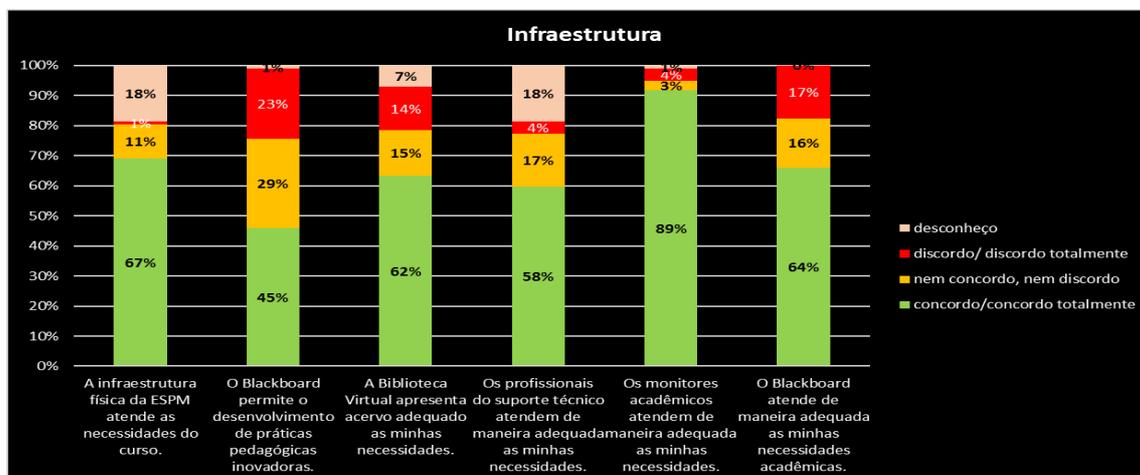
64% concordam que a comunicação interna (Mundo ESPM/intranet, Mural Digital, Cartazes e e-mail) é eficiente.

7 em cada 10 docentes acreditam que os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.

82% concordam que os diretores e coordenadores dos cursos se comunicam de forma clara e transparente para orientar o time.

3.1.6 Eixo 5 – Infraestrutura

Discente

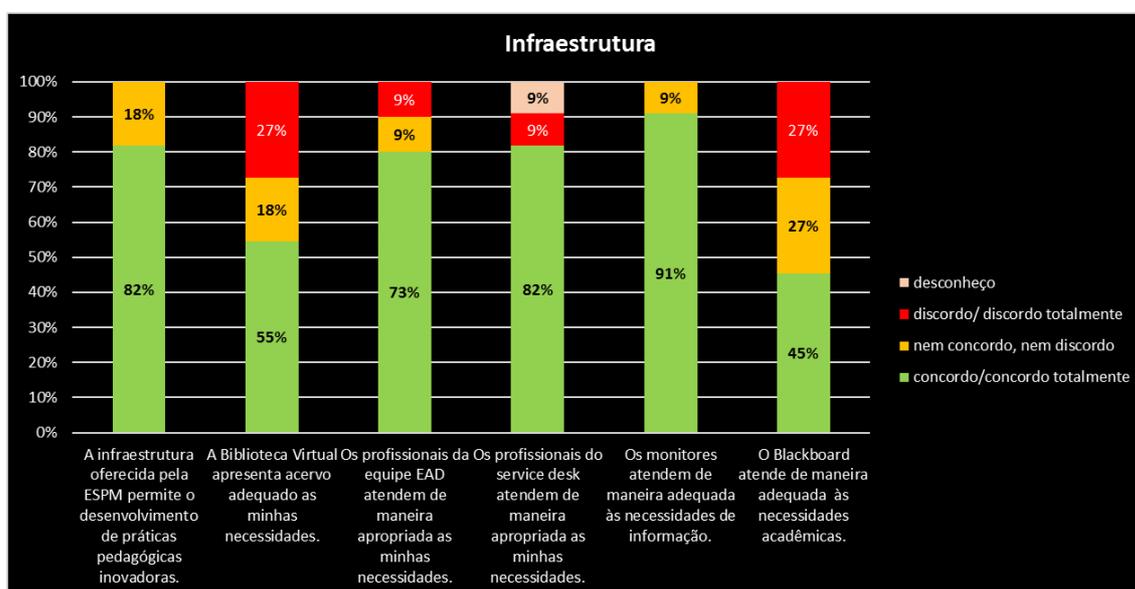


89% dos discentes concordam que os monitores acadêmicos atendem de maneira adequada as minhas necessidades e 67% concordam que a infraestrutura física da ESPM atende as necessidades do curso.

6 em cada 10 discentes concordam que a Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as minhas necessidades, o *Blackboard* atende de maneira adequada as minhas necessidades acadêmicas e os profissionais do suporte técnico atendem de maneira adequada as minhas necessidades.

A frase com menor avaliação foi “o *Blackboard* permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras” com 50% de concordância.

Docente



Quase a metade dos docentes concorda que o *Blackboard* atende de maneira adequada às necessidades acadêmicas e um pouco mais, 55%, concordam que a Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as minhas necessidades, em ambas as frases 27% discordam.

73% concordam que os profissionais da equipe EAD atendem de maneira apropriada as minhas necessidades.

82% concordam que a infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras e que os profissionais do *Service Desk* atendem de maneira apropriada as minhas necessidades.

91% concordam que os monitores atendem de maneira adequada às necessidades de informação.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

4.1 Acompanhamentos das ações propostas na CPA.

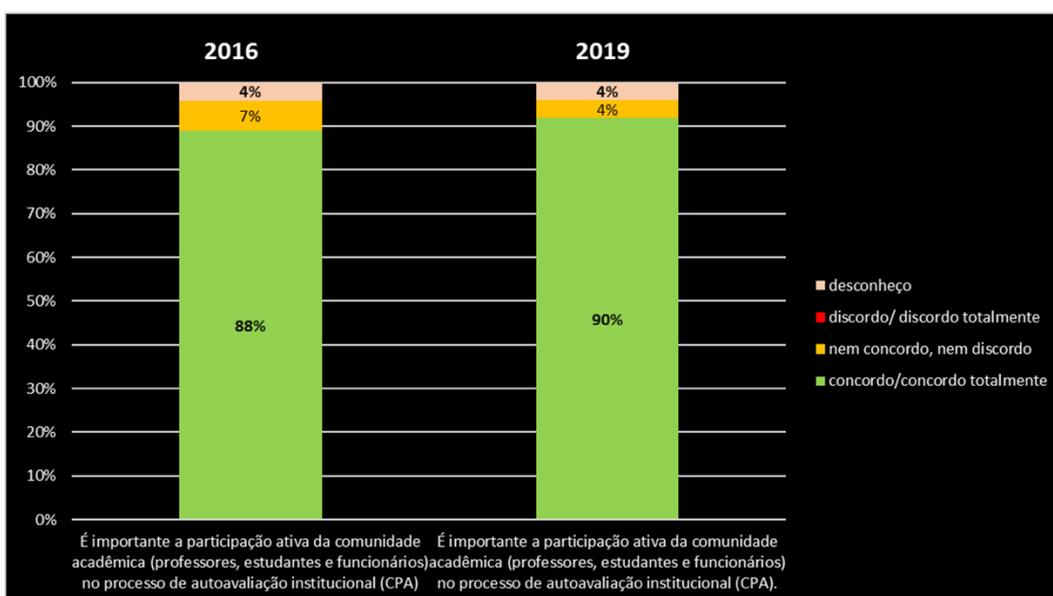
Como a pesquisa de 2019 foi referente ao EAD a evolução dos dados de 2016 (última pesquisa a 2019 (pesquisa atual) serão apresentados. Em seguida, serão apresentadas as ações propostas em 2016. Posteriormente nesse item serão apresentadas as ações propostas com os resultados da pesquisa de 2018.

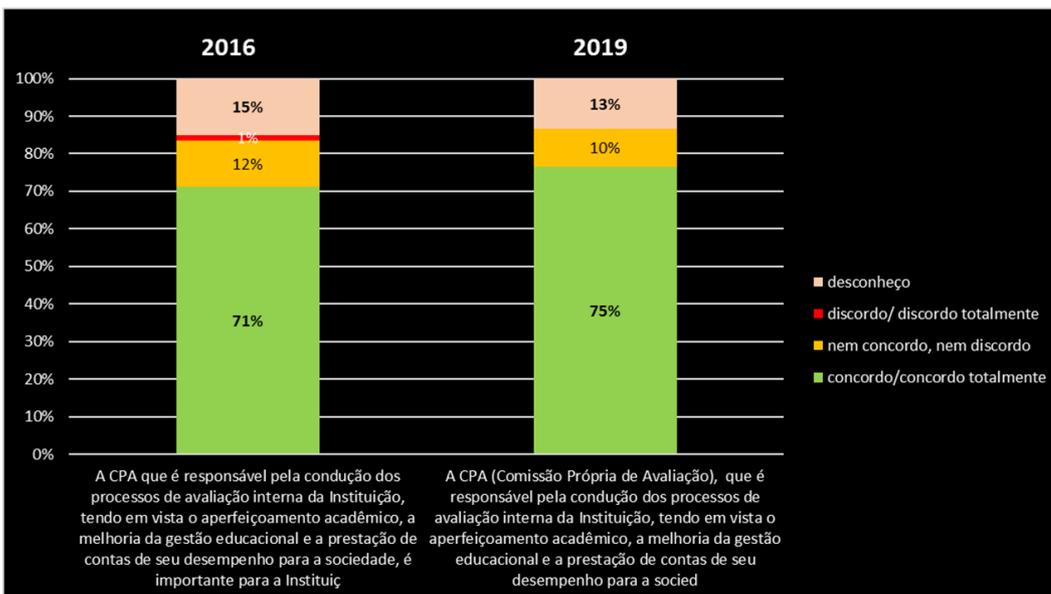
Em relação à pesquisa de 2018, foi elaborado um plano de ação para todas as fragilidades apontadas, no ano de 2018, com a participação da coordenação da CPA, dos gestores dos cursos da graduação, pós-graduação, Mestrado e técnicos-administrativos. Antes de serem elaborados os planos de ação, as fragilidades foram levadas para os NDEs e Colegiados. Sugestões de ações foram feitas por esses grupos e posteriormente levadas para a gestão.

4.1.1 Evolução dos dados da pesquisa EAD (2016-2019)

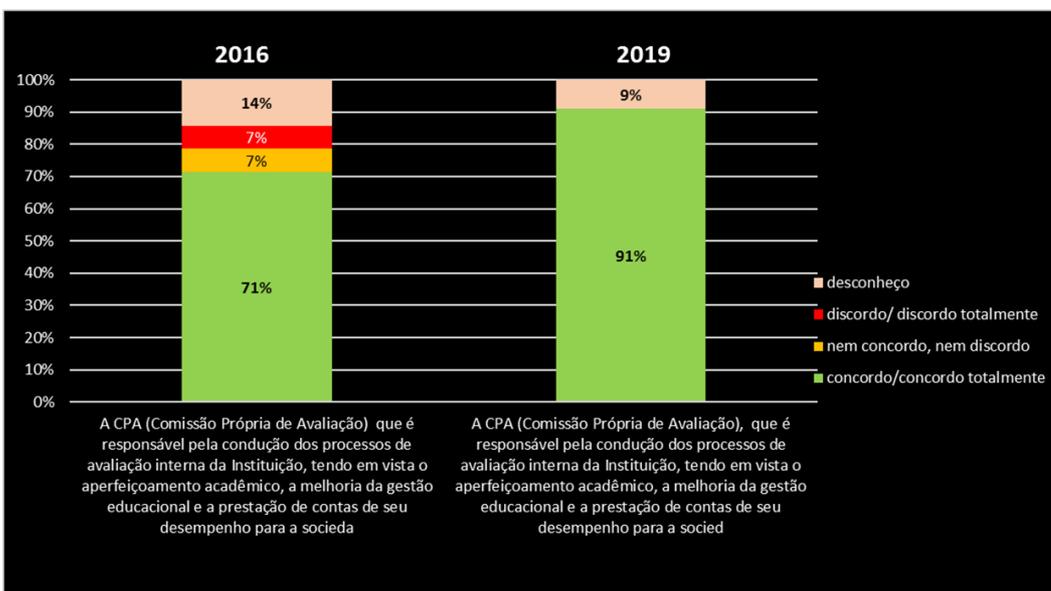
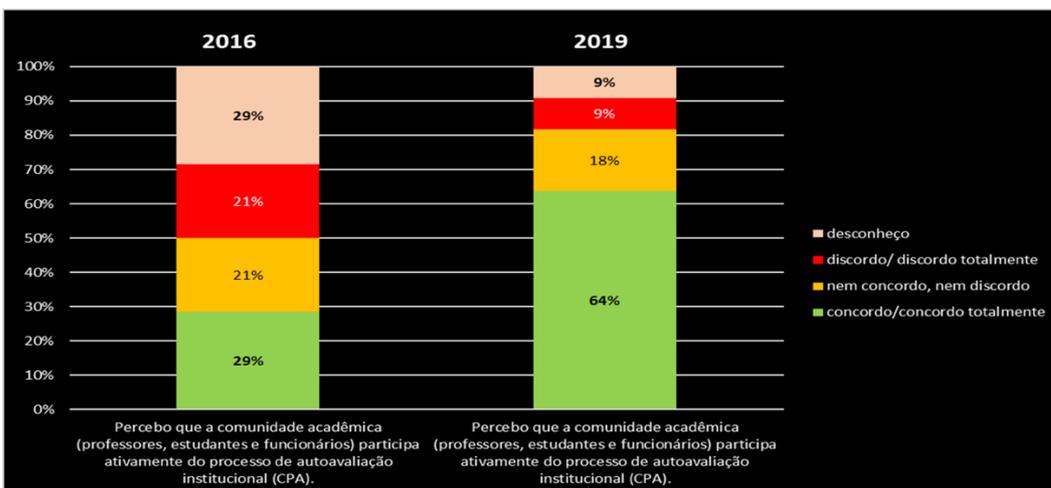
4.1.1.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Discente



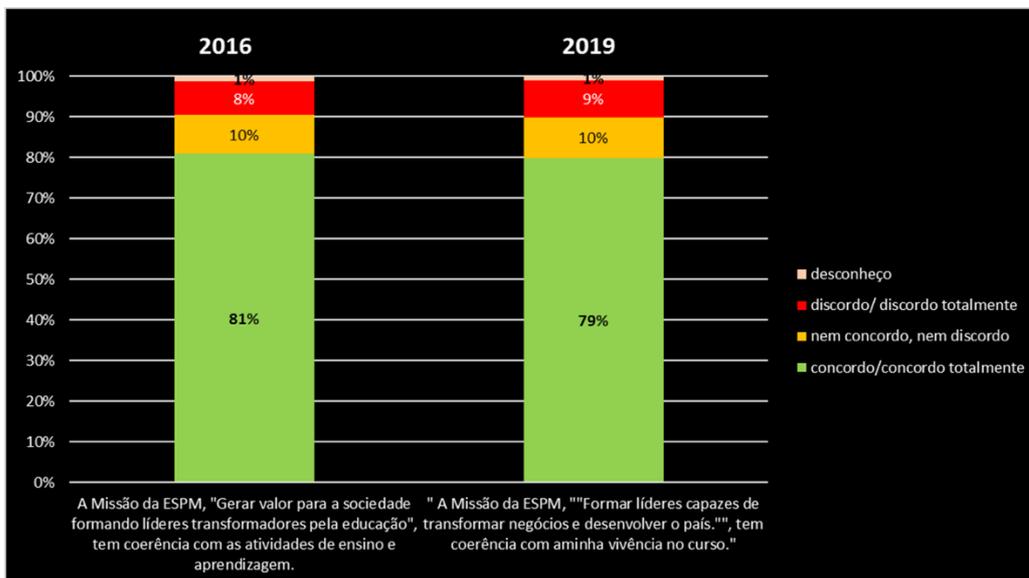


Docentes

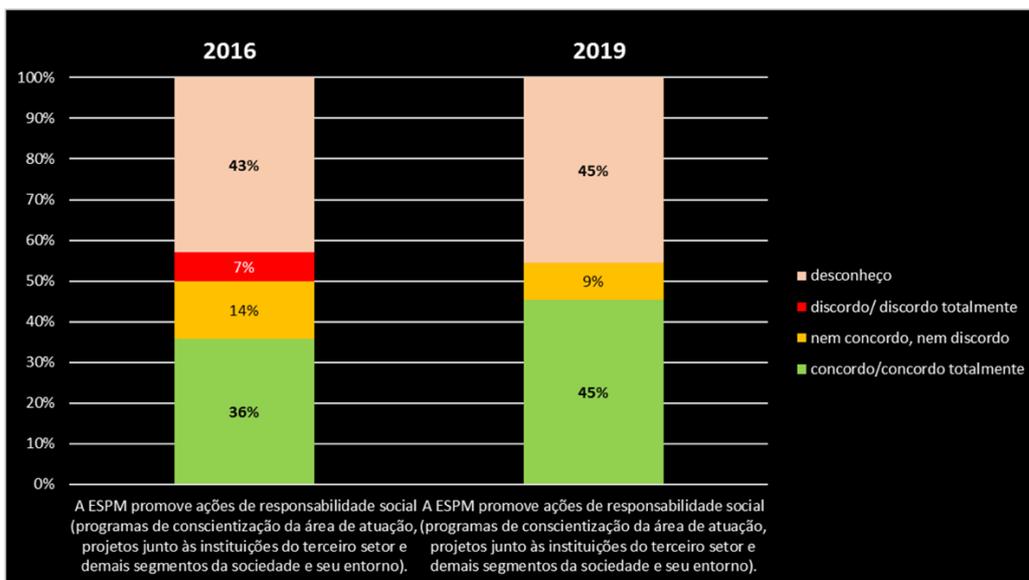


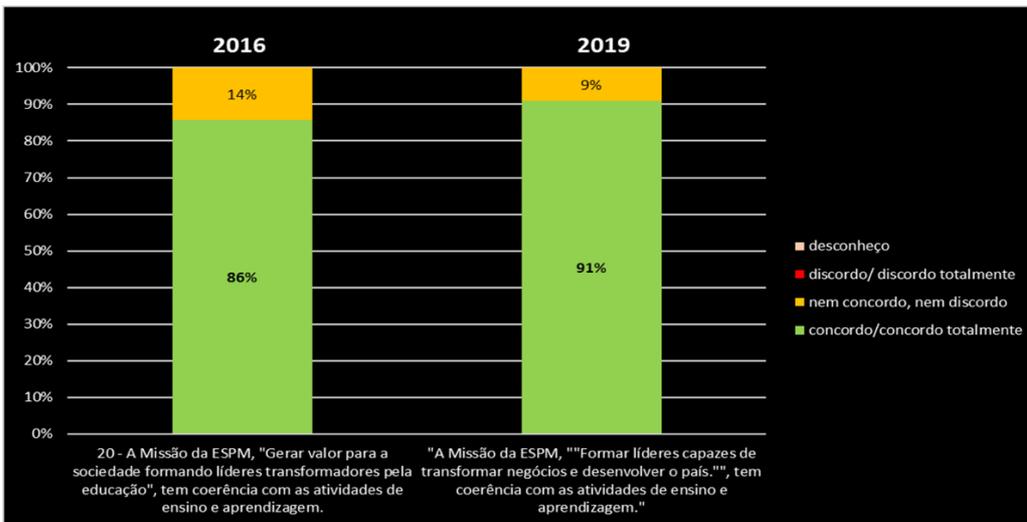
4.1.1.2 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional

Discentes



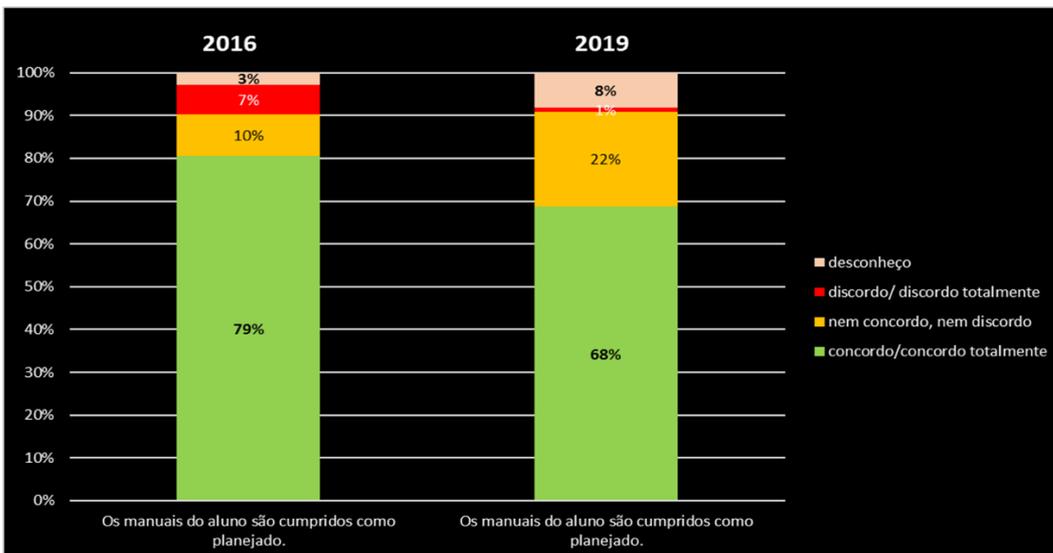
Docentes

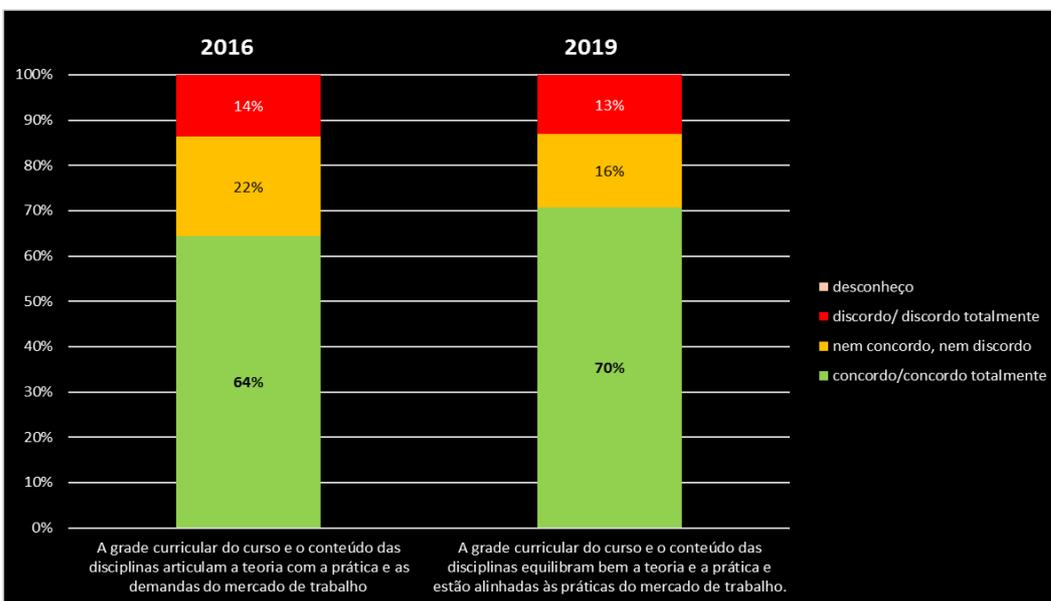
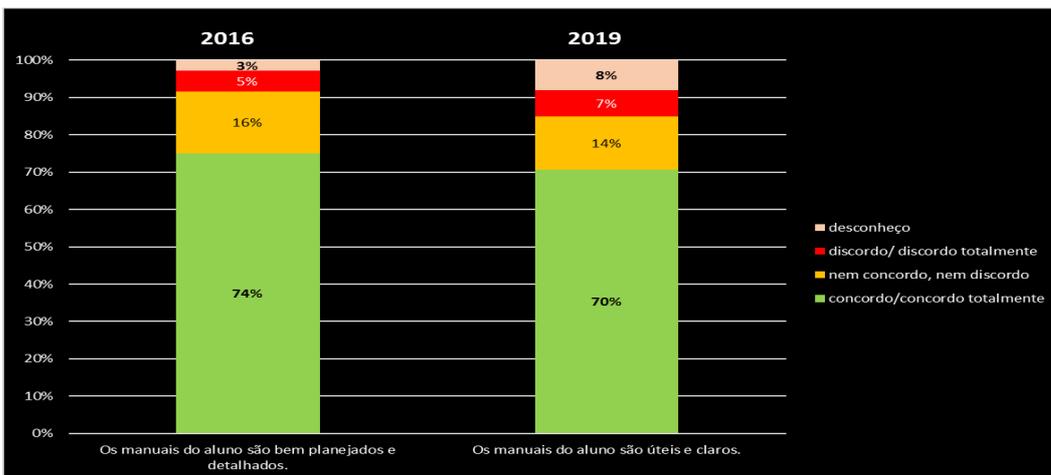




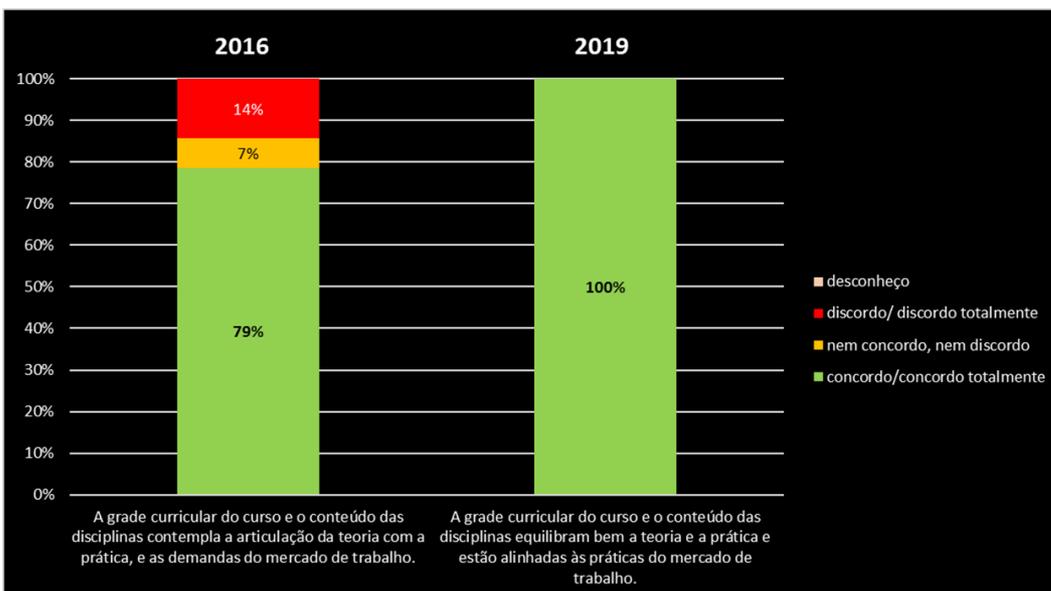
4.1.1.3 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas

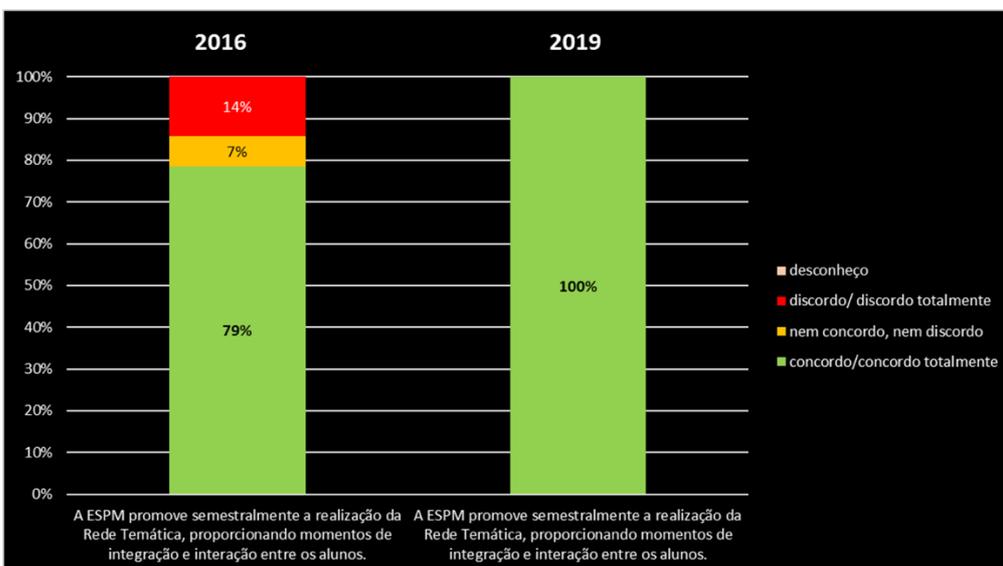
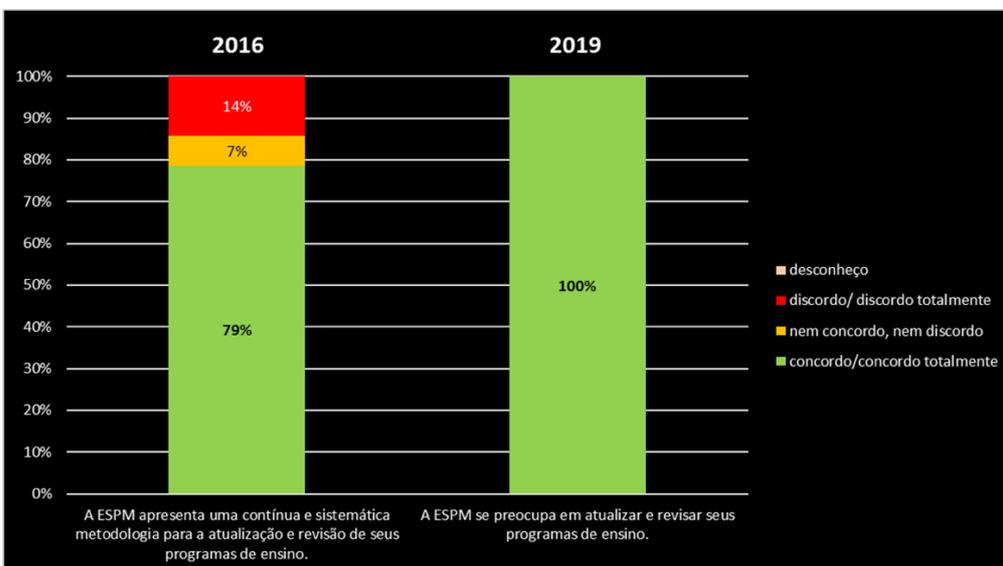
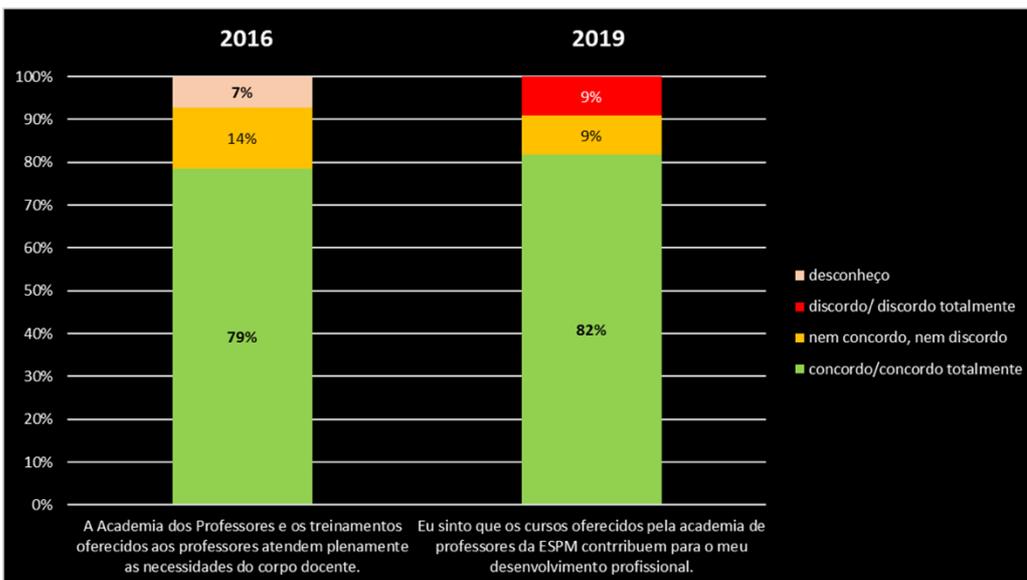
Discentes



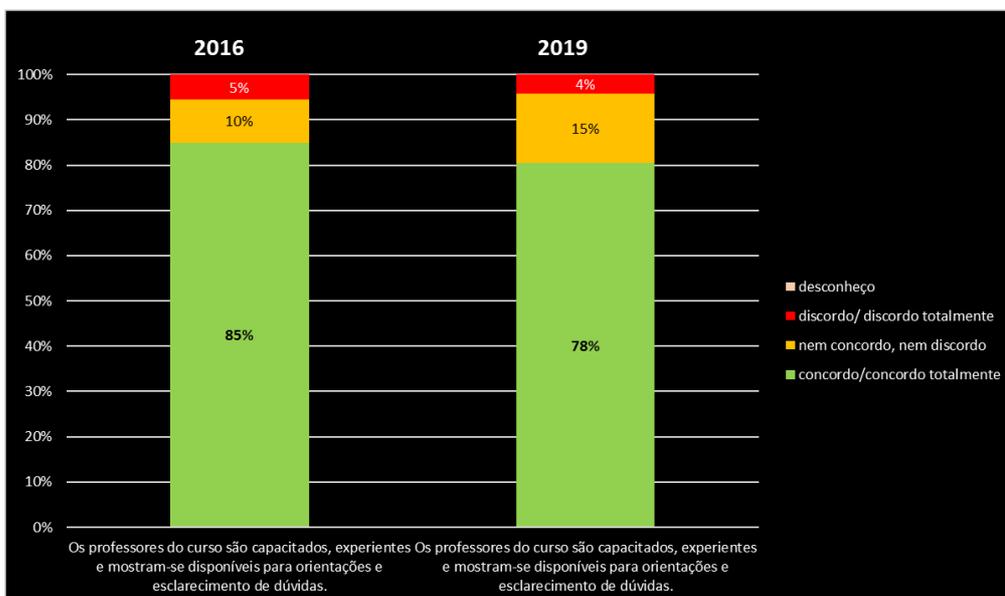
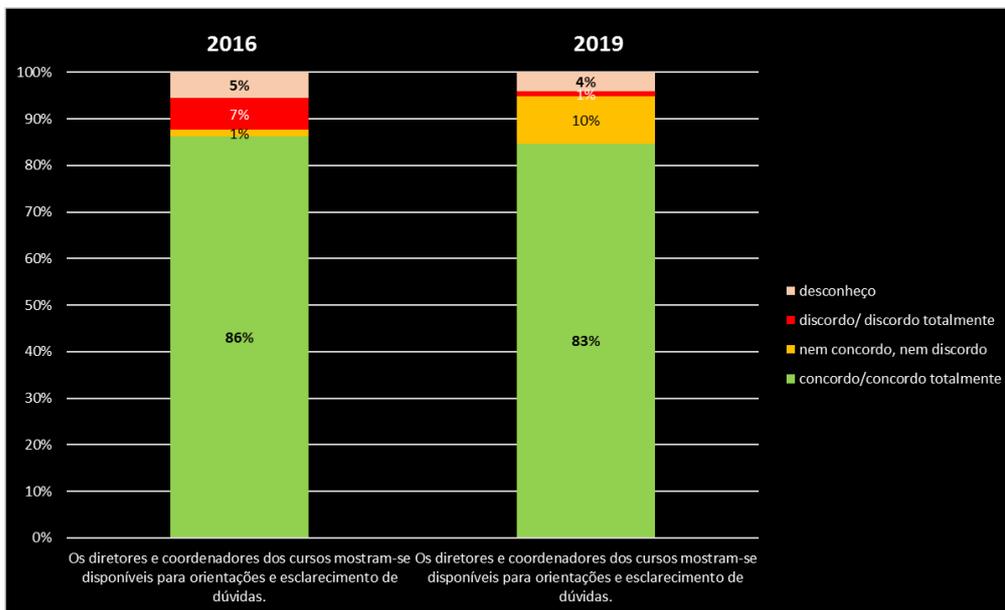


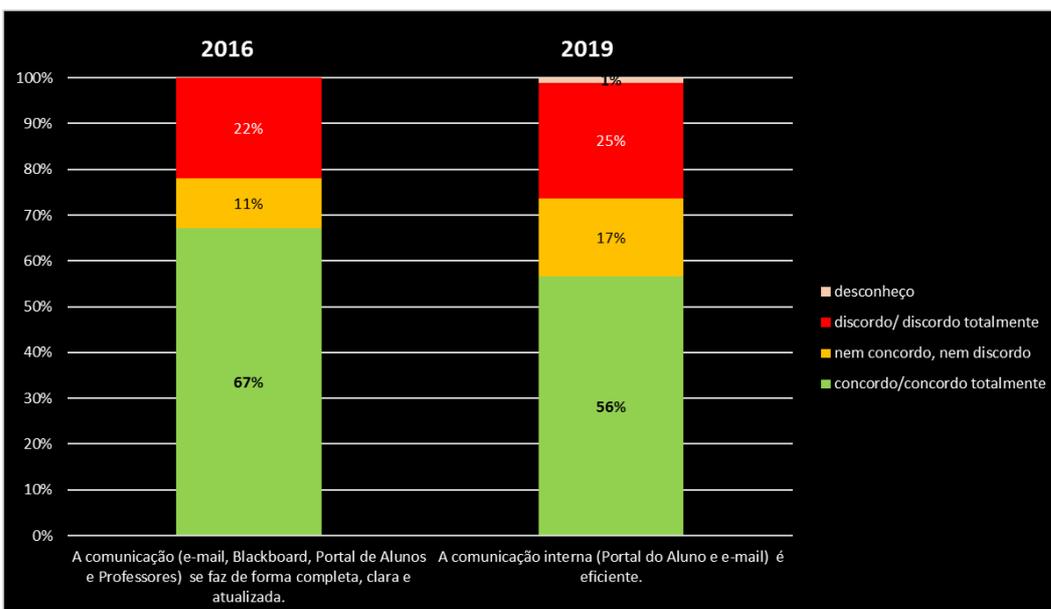
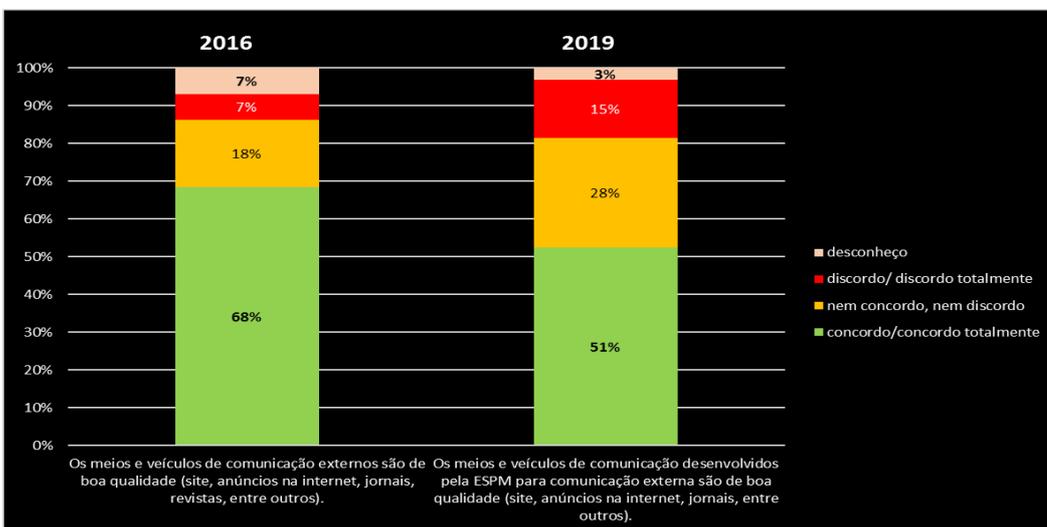
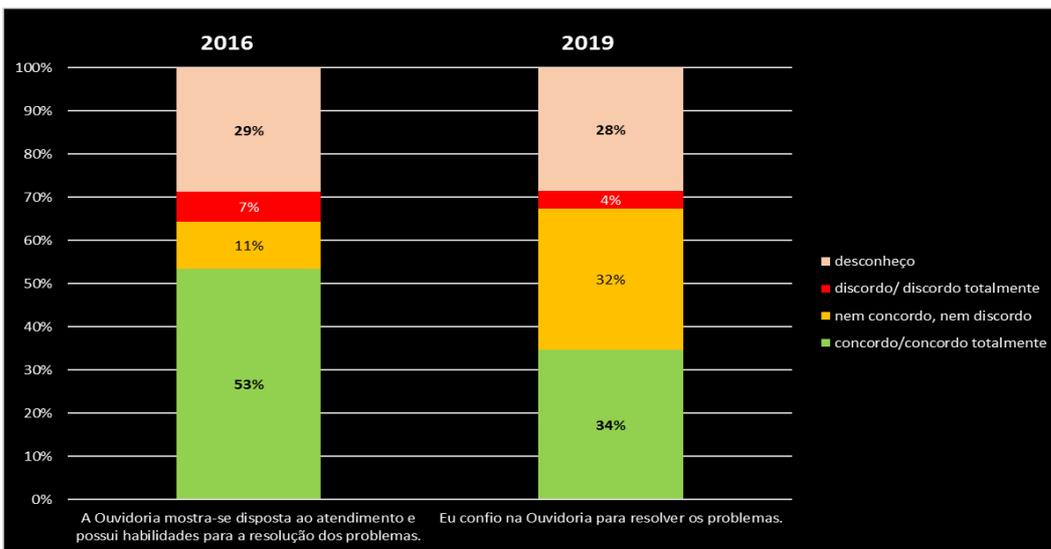
Docentes



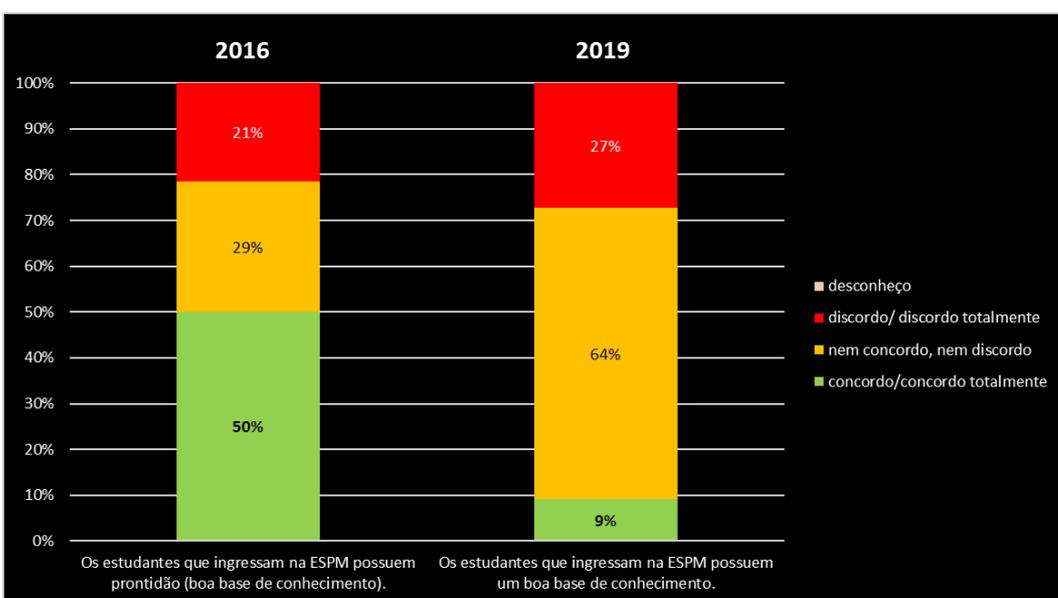
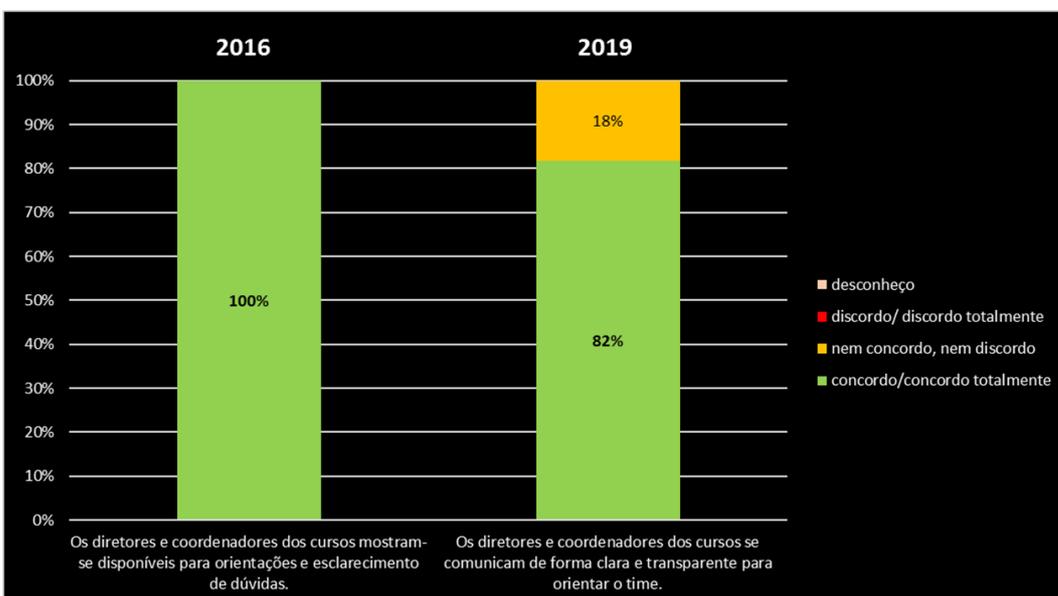
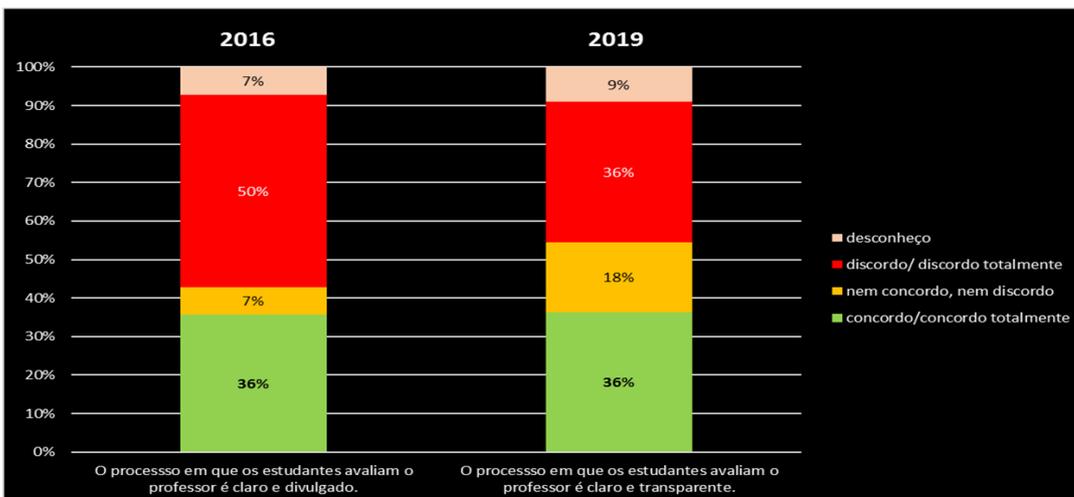


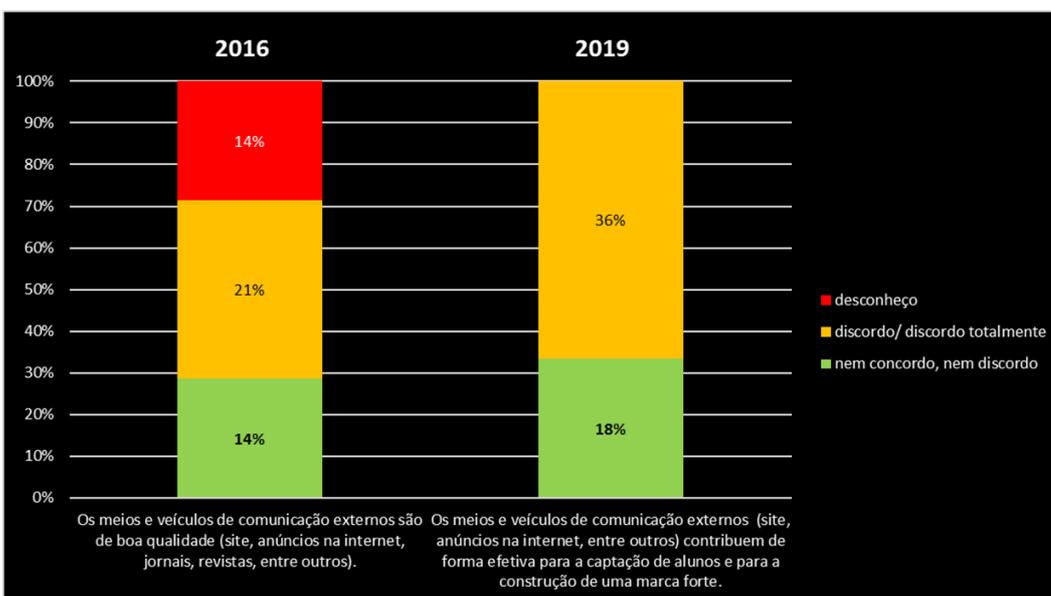
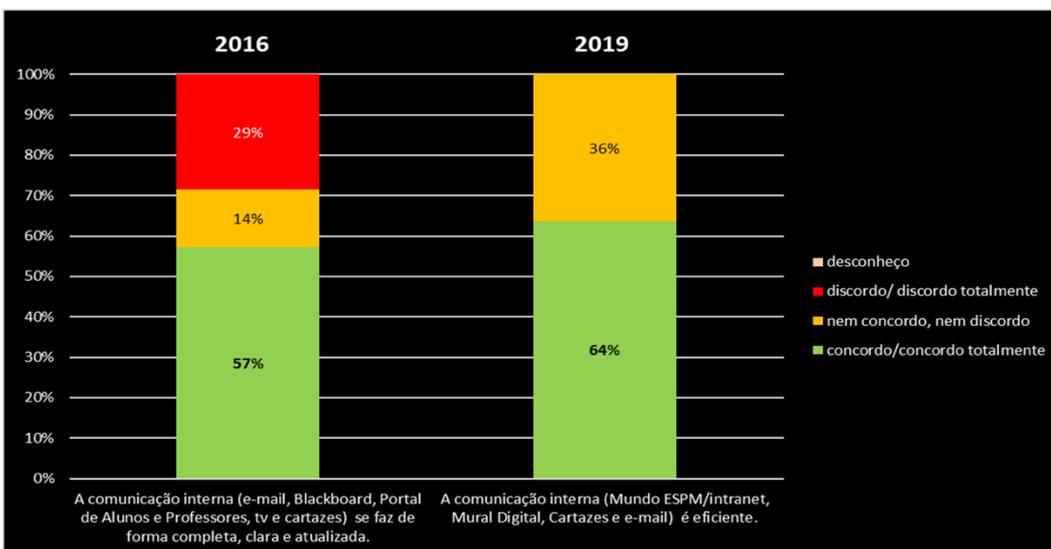
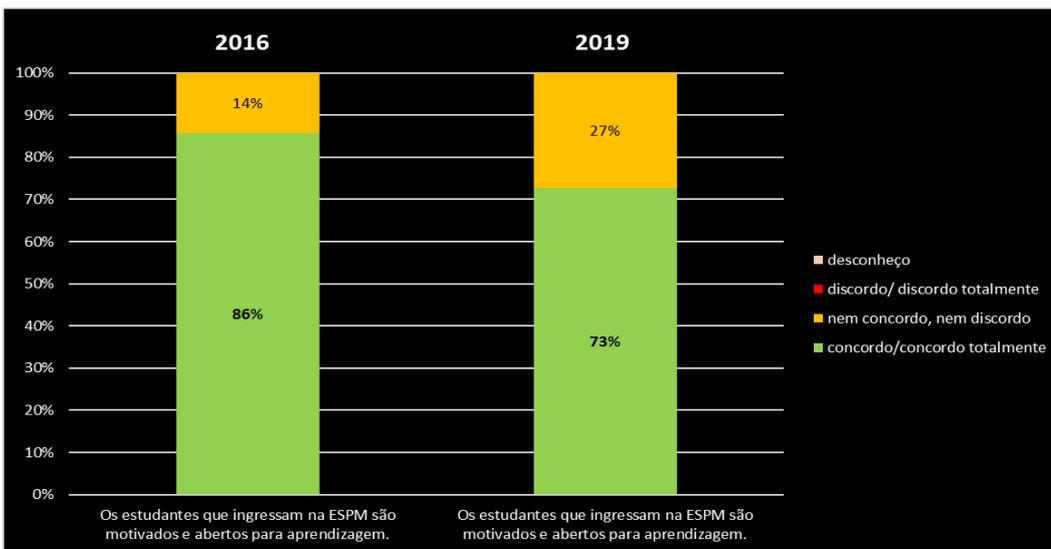
4.1.1.4 Eixo 4 – Políticas de Gestão Discentes

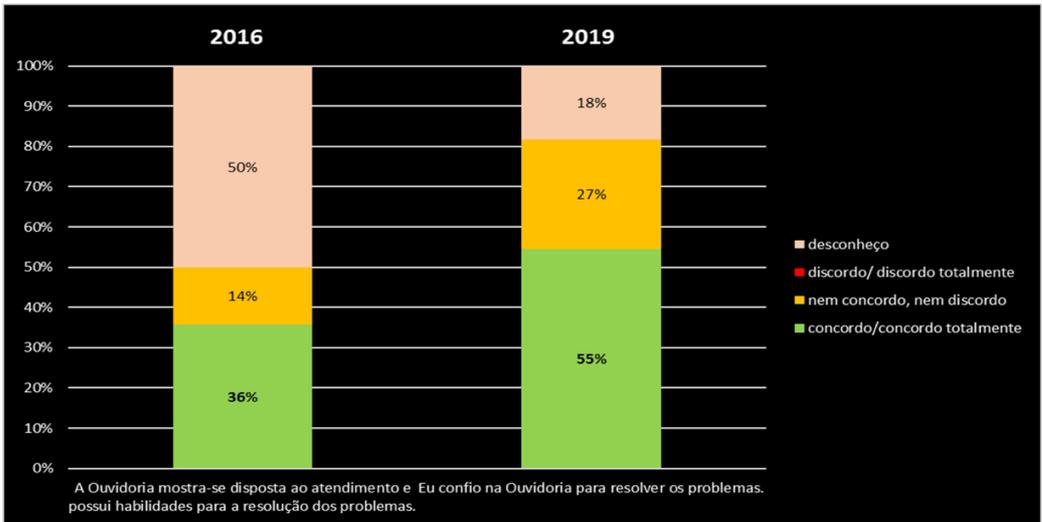




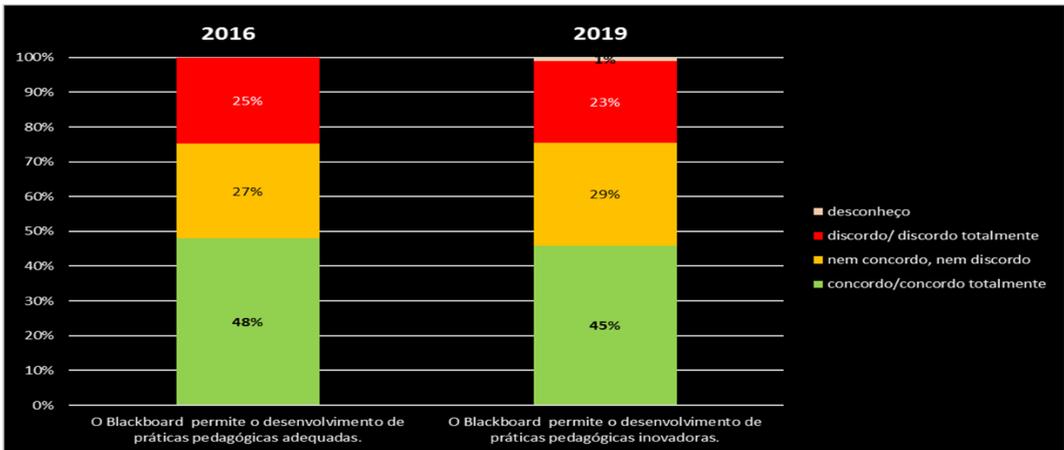
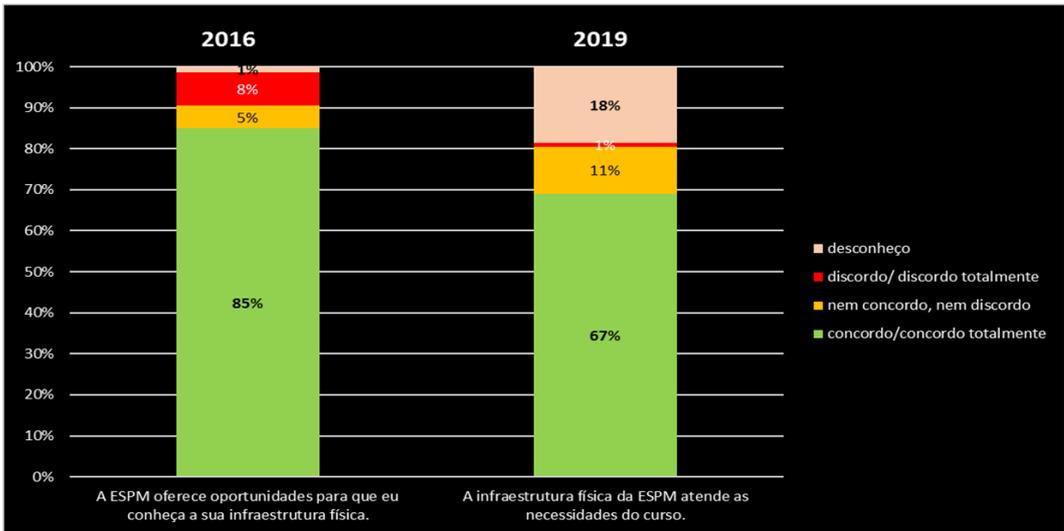
Docentes

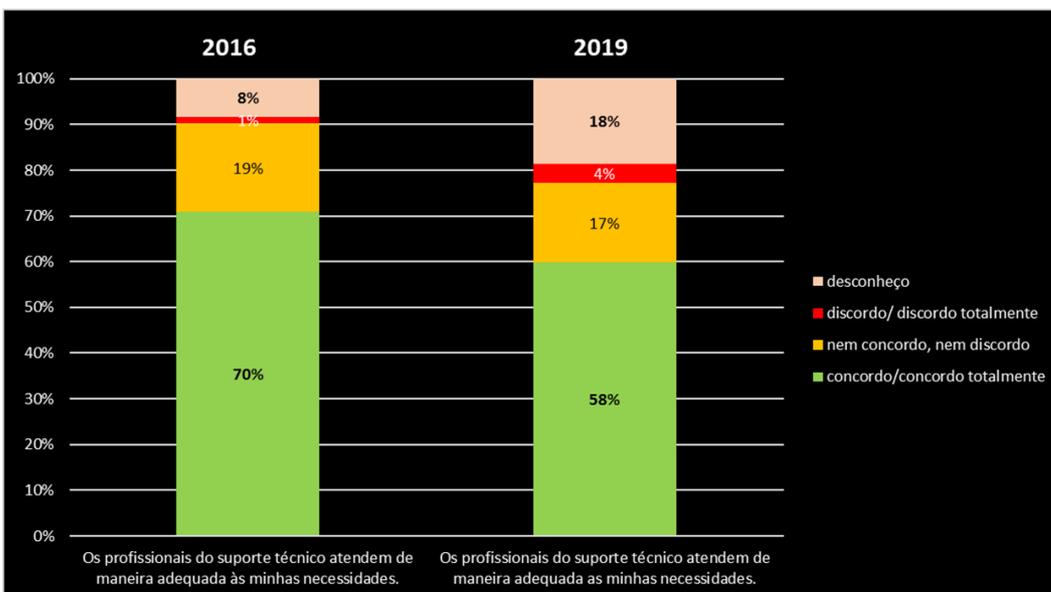
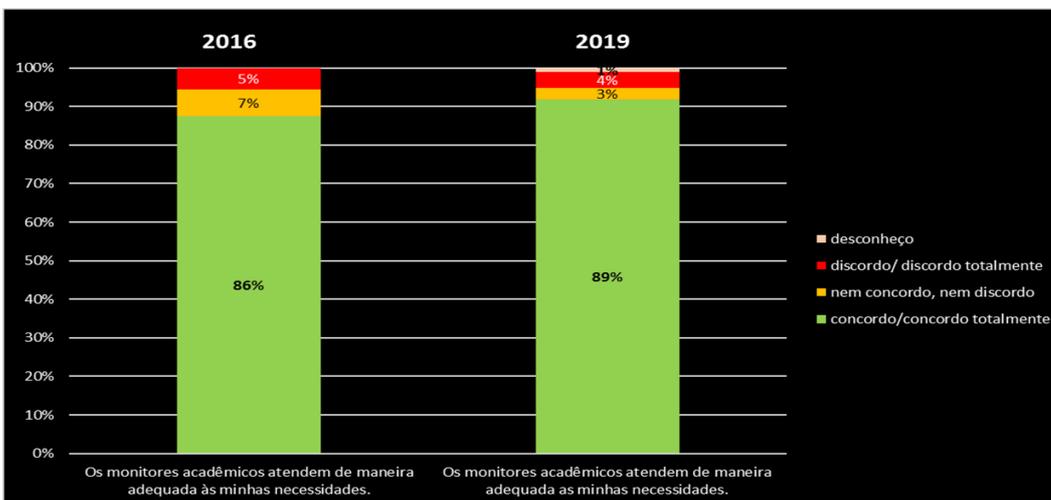
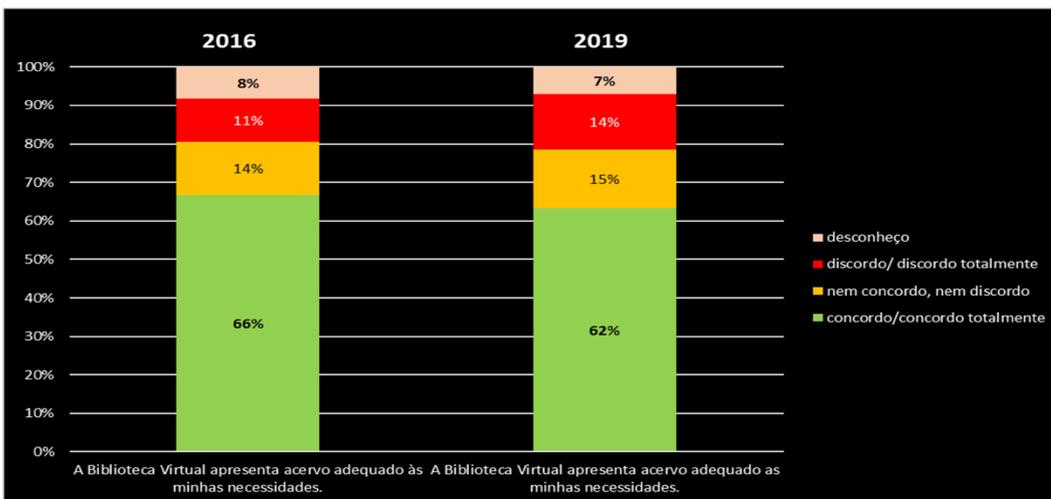


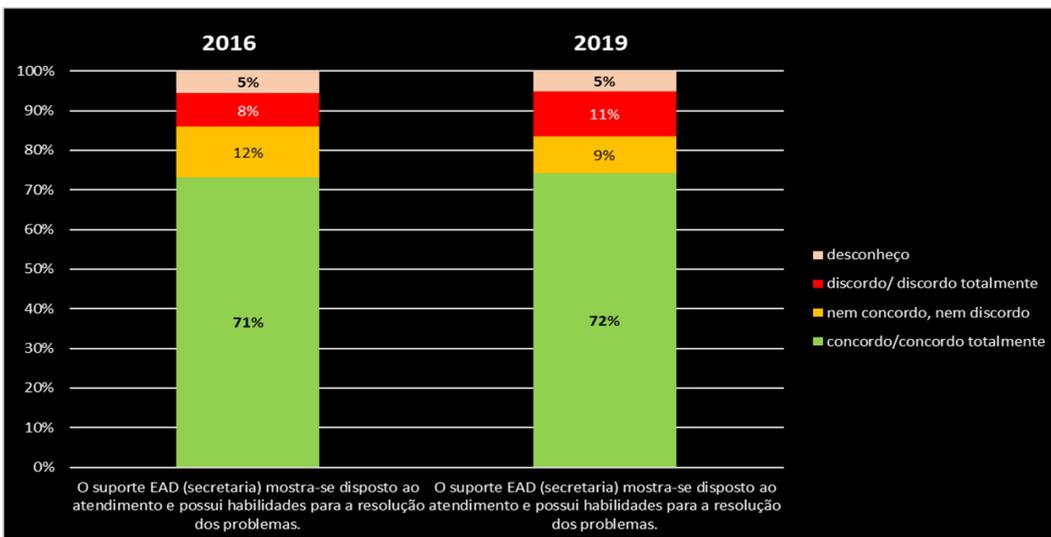
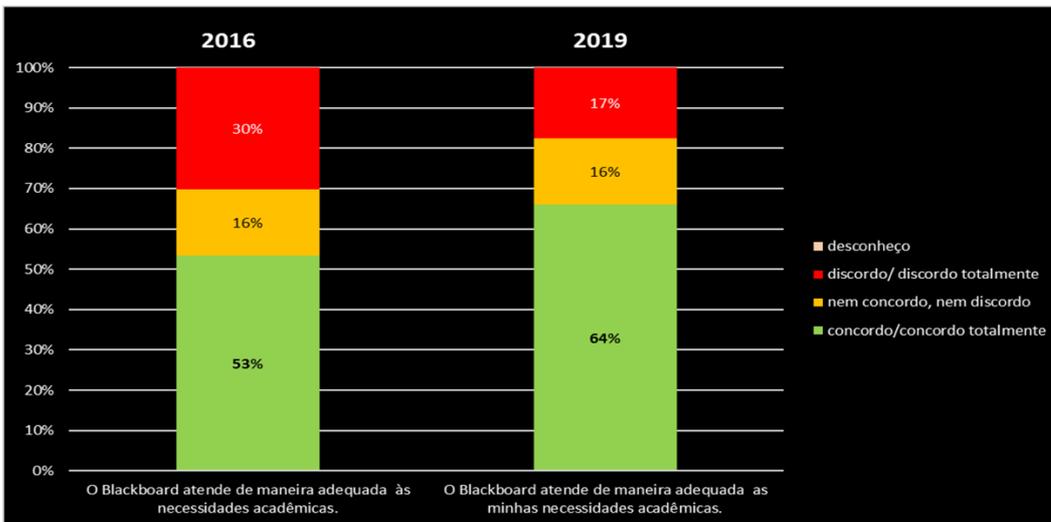




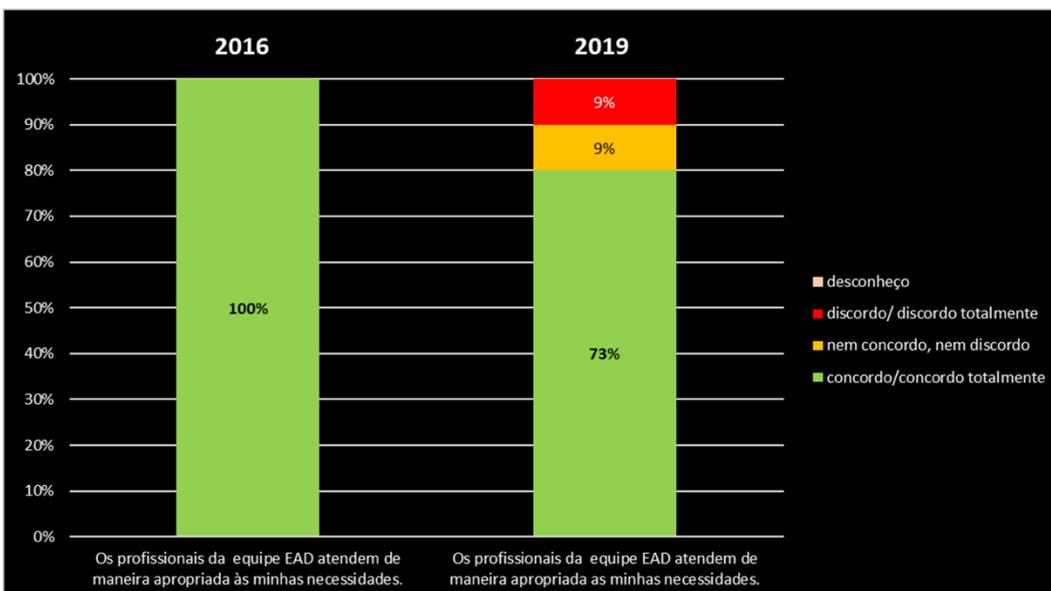
4.1.1.5 Eixo 5 – Infraestrutura Discentes

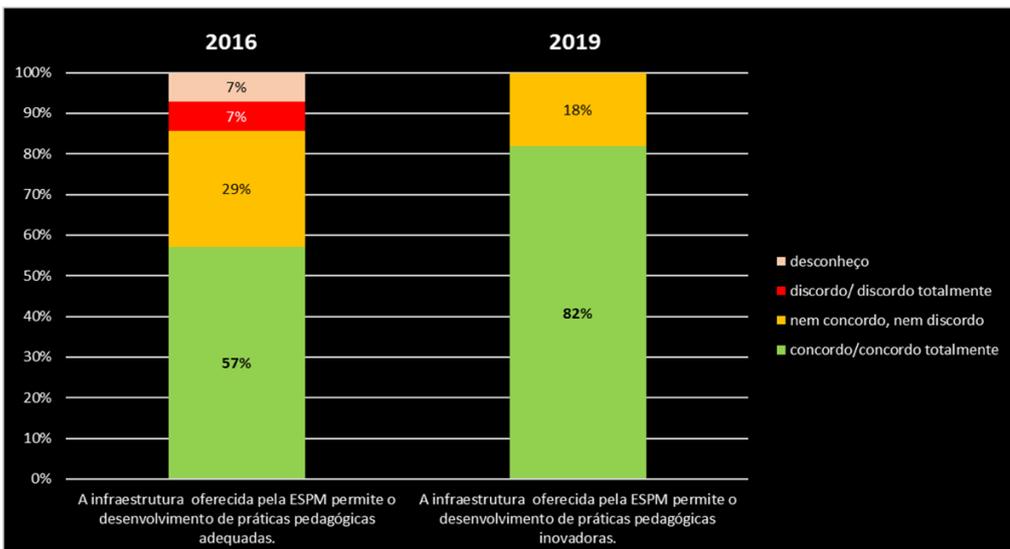
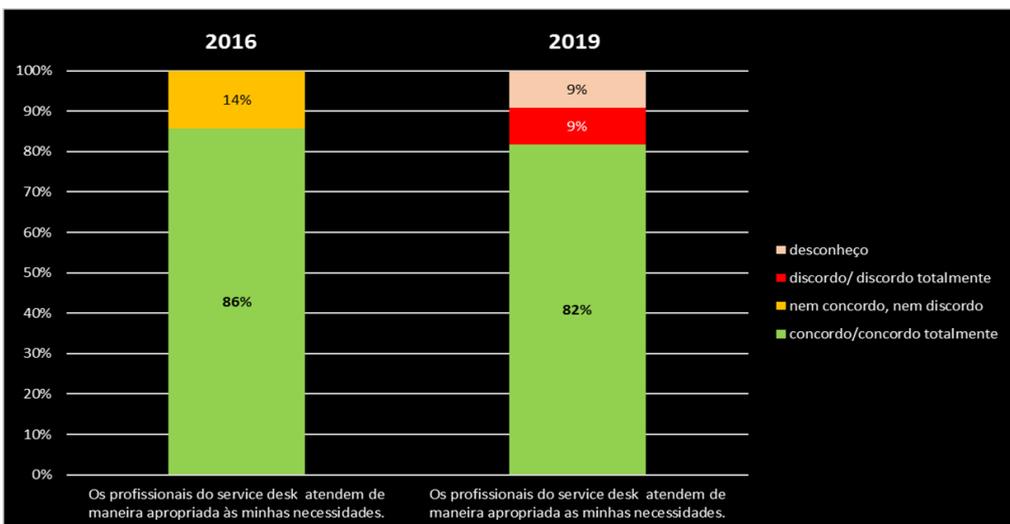
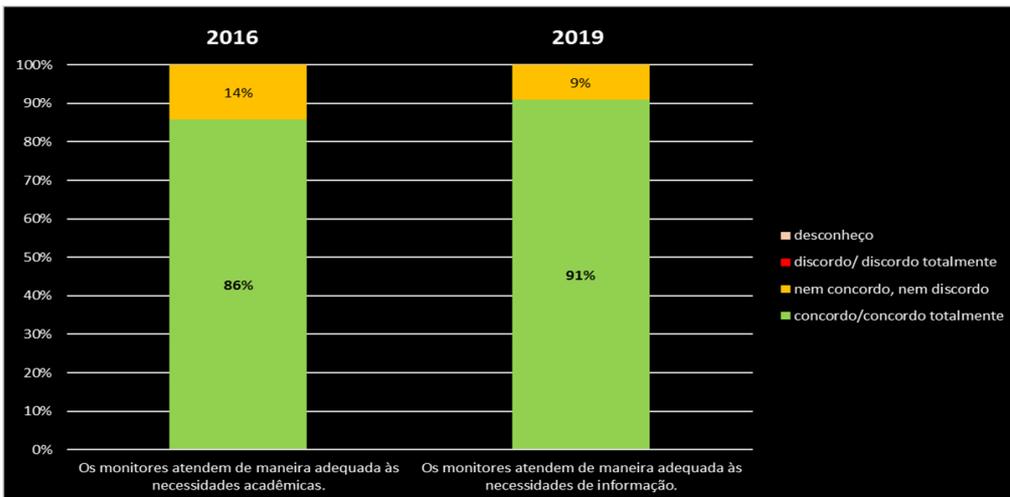


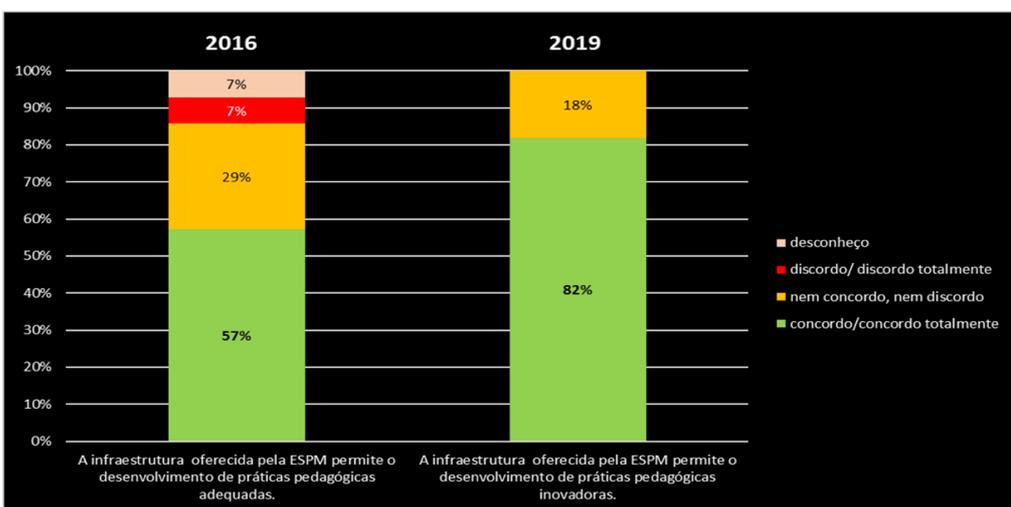
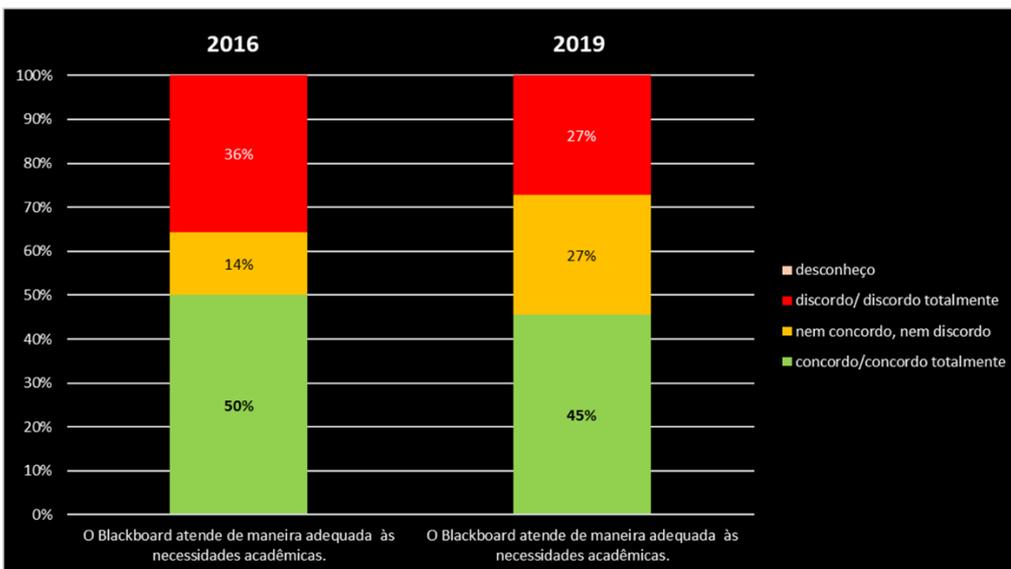




Docentes







4.1.2 Acompanhamentos das ações propostas na CPA de 2016 referentes a última pesquisa do EAD.

Foi elaborado um plano de ação para todas as fragilidades apontadas com a participação da coordenação da CPA e dos gestores do EAD. As ações a seguir foram propostas e assinadas por todos os envolvidos. Esse documento se encontra na pasta da CPA.

4.1.2.1 Eixo 4 – Políticas de Gestão

✓ Docente EAD

Pontos Fracos: No que se refere ao processo de avaliação dos professores por parte dos estudantes ser claro e divulgado, 50% dos docentes discordam, 7% são neutros, 7% desconhecem e 36% concordam.

Ação: Ao término da disciplina, o coordenador emite um relatório com o resultado consolidado da pesquisa de opinião da respectiva disciplina. Se o resultado for inferior a 70%, deverá ter uma reunião com o professor e identificar oportunidades de melhoria na condução da disciplina, ou, no limite, não mais incluir o professor na grade do curso. Procedimento estabelecido e encaminhado aos coordenadores para aplicação.

Responsável: Gerência de EAD;

Data: 26/05/2017

Ponto de Atenção: Devido ao perfil do curso a distância, mesmo com uma concordância de 57%, o item “a comunicação interna (e-mail, *Blackboard*, Portal de Alunos e Professores, TV e cartazes) se faz de forma completa, clara e atualizada”, merece atenção, pois apresenta um índice de discordância de 29%.

Ação: Impulsionar o acesso ao Mundo ESPM (intranet) para todos os docentes em regime CLT, já que o canal é o veículo oficial de comunicação interna da escola, com abrangência nacional. O Mundo ESPM é um canal de notícias e serviços, que atende a todos os funcionários (administrativos e professores). Em São Paulo (AA, JT e Vila Olímpia), existem murais físicos e TV’s exclusivas para funcionários, instalados em locais de circulação desse público. Nesses veículos, os conteúdos direcionam para o Mundo ESPM, como forma de impulsionar o uso da intranet. O uso de e-mails é recomendado para docentes autônomos, que não têm acesso ao Mundo ESPM. Nas demais unidades (Rio e Sul) as comunicações seguem via Mundo ESPM e e-mail.

Responsável: Eliane Dal Colleto

Data: Julho de 2017.

Ponto de Atenção: Na afirmativa “Há fontes de recursos destinados a atender de maneira adequada ao custeio e aos investimentos em ensino, pesquisa e gestão”, o nível de desconhecimento é de 64%, o de discordância é de 14%, o de neutralidade é de 7%. 14% dos docentes concordam com a assertiva.

Ação 1: Substituição do atual sistema de gestão wae por nova solução acadêmica e financeira. Projeto de implantação iniciado em janeiro de 2016 previsão de término em três etapas.

Responsável: Leonardo Fernandes / Luciano Mendonça

Data: Junho de 2017-Programas de pós-graduação *lato senso*. Novembro 2017 - Programas de curta duração e Educação Continuada. Junho 2018 - Programas de graduação e *scripto sens*

Observação: O *Blackboard* foi substituído pelo Canvas e pela plataforma Zoom.

Ação 2: Impulsionar o acesso ao Mundo ESPM (intranet) para todos os docentes em regime CLT, já que o canal é o veículo oficial de Comunicação Interna da Escola, com abrangência nacional. O Mundo ESPM é um canal de notícias e serviços, que atende a todos os funcionários (administrativos e professores). Em São Paulo (AA, JT e Vila Olímpia), existem murais físicos e TV’s exclusivas para funcionários, instalados em locais de circulação desse público. Nesses veículos, os conteúdos direcionam para o Mundo ESPM, como forma de impulsionar o uso da intranet. O uso de e-mails é recomendado para docentes autônomos, que não têm acesso ao

Mundo ESPM. Nas demais unidades (Rio e Sul) as comunicações seguem via Mundo ESPM e e-mail.

Responsável: Eliane Dal Colleto

Data: Julho de 2017.

4.1.2.2 Eixo 5 – Infraestrutura

✓ **Discente EAD**

Pontos de Atenção: Devido ao perfil do curso a distância, mesmo com uma concordância de 53% o item que avalia se o *Blackboard* atende de maneira adequada às necessidades dos estudantes, merece atenção, pois apresenta um índice de discordância de 30%.

Ação 1: Os treinamentos oferecidos aos docentes consequentemente devem melhorar a experiência de aprendizagem dos estudantes.

Ação 2: Promover maior divulgação dos tutoriais de acesso ao ambiente.

Responsável: Tecnologias de Ensino em conjunto com a Gerência de EAD

Data: 2017/2

Observação: O Blackboard foi substituído pelo Canvas e pela plataforma Zoom.

✓ **Docentes EAD**

Pontos de Atenção: Devido ao perfil do curso a distância, mesmo com uma concordância de 50% o item, “o *blackboard* atende de maneira adequada às necessidades acadêmicas”, merece atenção, pois apresenta um índice de discordância de 36%.

Ação 1: Fortalecer as ações de comunicação e promover uma melhor utilização dos recursos disponíveis no ambiente virtual *Blackboard*.

Ação 2: Treinamentos focados às necessidades dos professores de EAD.

Ação 3: Criação de grupos de trabalho para discutirmos melhores prática e ouvir a experiência dos professores.

Responsável: Tecnologias de Ensino em conjunto com a Gerência de EAD.

Data: 2017/2

Ação 4: Continuar a pesquisa de um fornecedor de LMS que seja mais amigável aos estudantes e docentes, que suporte as atividades acadêmicas com o nível de confiabilidade e segurança

Responsável: Tecnologias de Ensino em conjunto com a Gerência de EAD.

Data: Ação Contínua

Observação: O Blackboard foi substituído pelo Canvas e pela plataforma Zoom.

4.2 Análise dos resultados da pesquisa de 2019

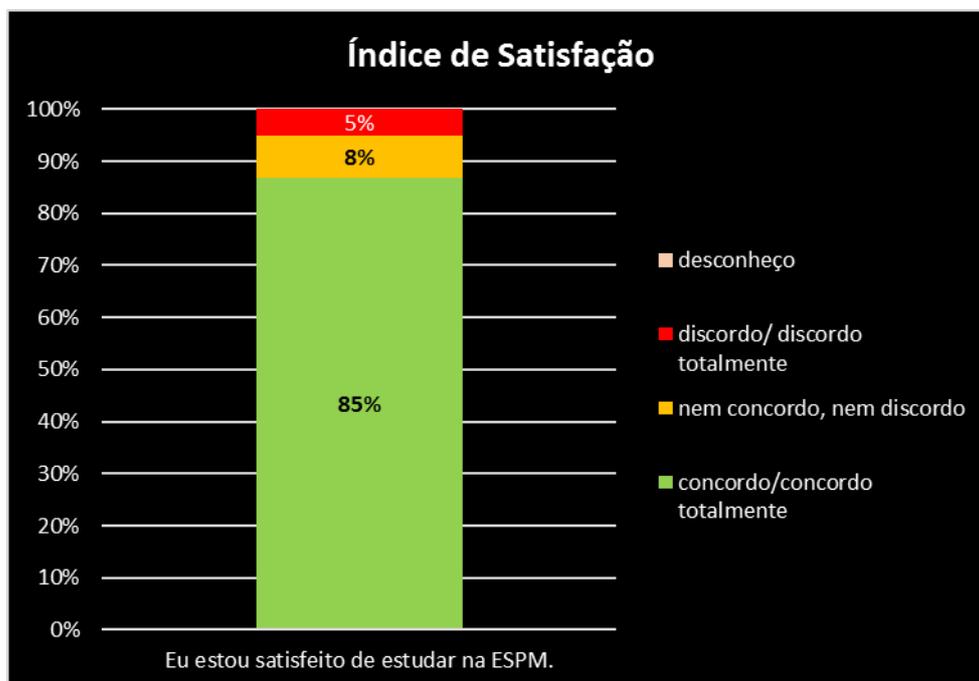
No item 3 deste documento, os dados foram apresentados através de gráficos e textos em ordem decrescente de concordância. No presente item, os dados serão segmentados em pontos fortes, pontos fracos e pontos de atenção. Para facilitar a análise e a visualização dos dados, os gráficos apresentados no item 3 serão apresentados novamente. Para a definição do que é Ponto Forte, Ponto Fraco e Ponto de Atenção, utilizamos o seguinte critério:

- Ponto Forte: Nível de Concordância (concordo e concordo totalmente) maior ou igual a 60%.
- Ponto Fraco: Nível de discordância maior ou igual a 50%.
- Ponto de Atenção: Será considerada como ponto de atenção a questão em que a concordância tiver menor representatividade comparativamente ao nível de desconhecimento, de neutralidade ou de discordância.

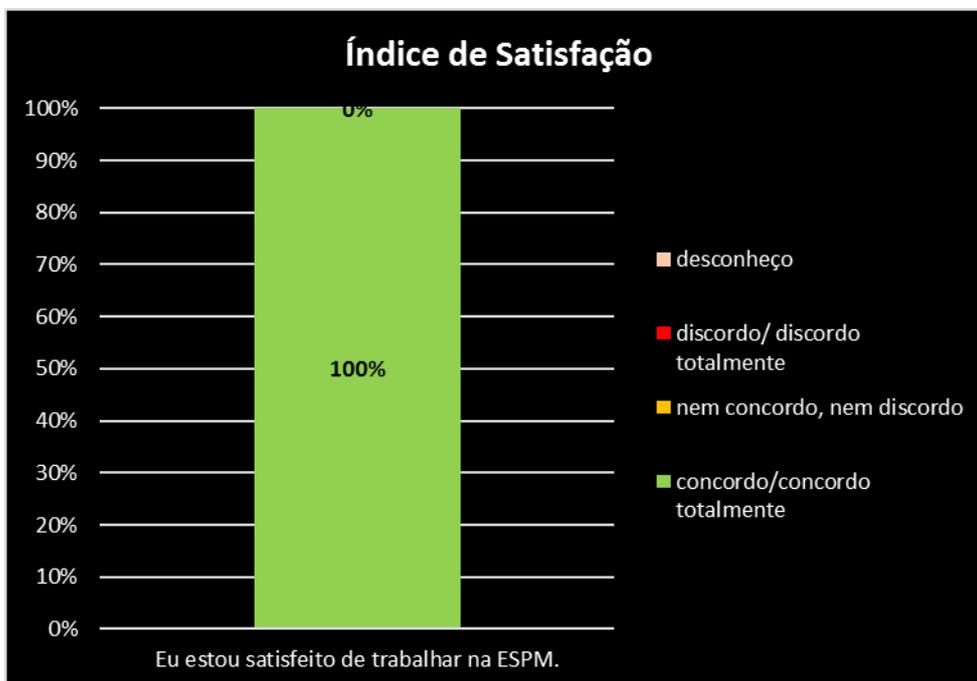
4.2.1 Análise dos dados do EAD: Forças, Fraquezas e Pontos de Atenção.

Índice de Satisfação

Discente



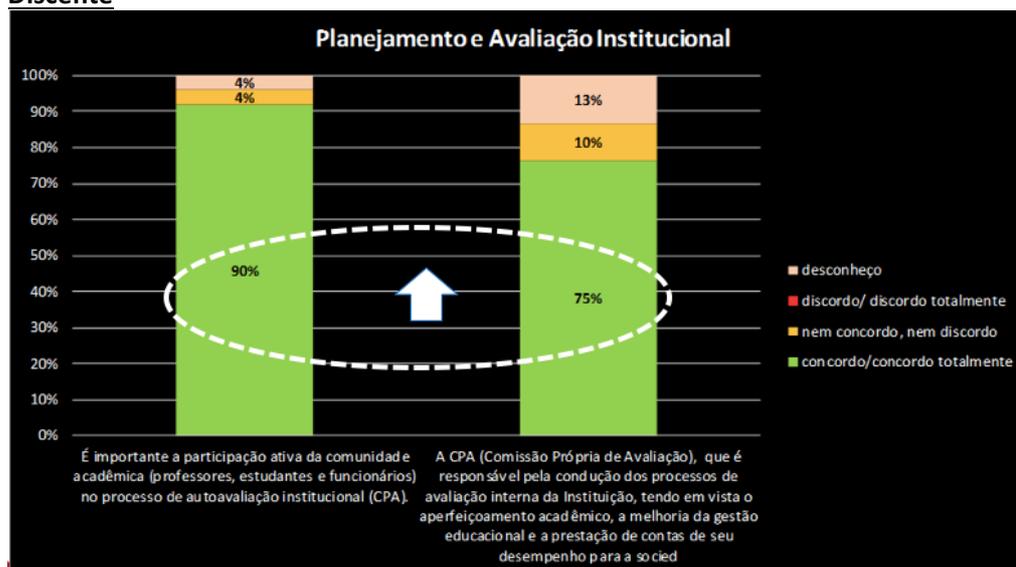
Docente



85% dos discentes concordam ou concordam totalmente em estarem satisfeitos em estudar na ESPM e todos os docentes se sentem satisfeitos em trabalhar na ESPM.

4.2.1.1 Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional

Discente



Pontos Fortes:

- 90% dos entrevistados concordam que é importante a participação ativa da comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) no processo de auto avaliação institucional (CPA);
- 75% concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), é responsável pela 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, é importante para a Instituição. Apesar do índice alto (75%)

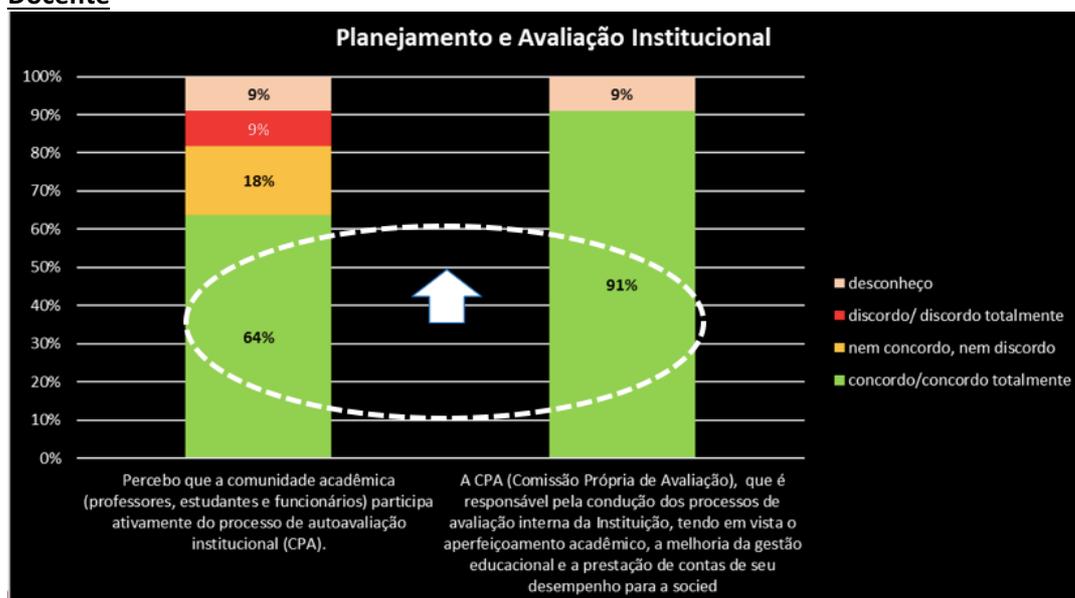
Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

Docente



Pontos Fortes:

64% dos docentes percebem que a comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional (CPA).

91% dos docentes concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), que é responsável pela 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, é importante para a Instituição.

Pontos de Atenção:

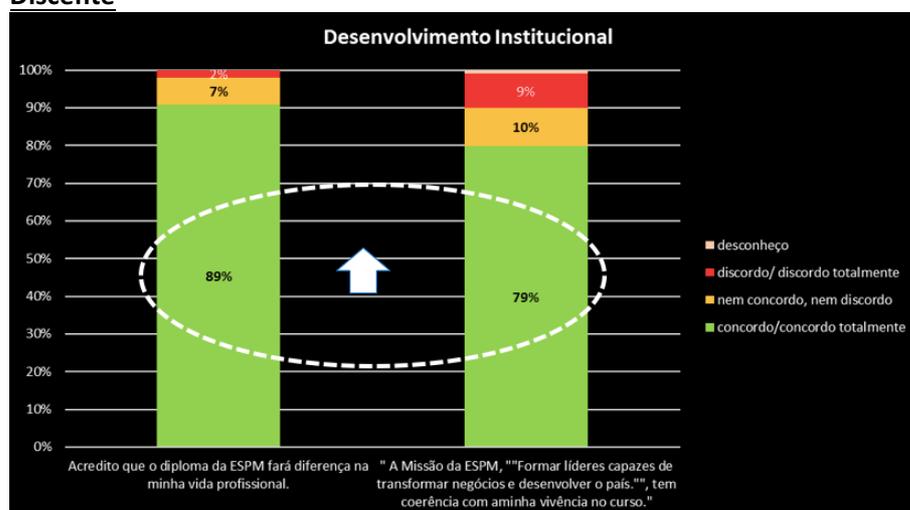
- Não houve ponto de Atenção.

Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

4.2.1.2 EIXO 2 – Desenvolvimento Institucional

Discente



Pontos Fortes:

- 89% dos alunos acreditam que o diploma da ESPM fará diferença na minha vida profissional.
- 79% concordam que a Missão da ESPM seja: "formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país, tem coerência com a minha vivência no curso."

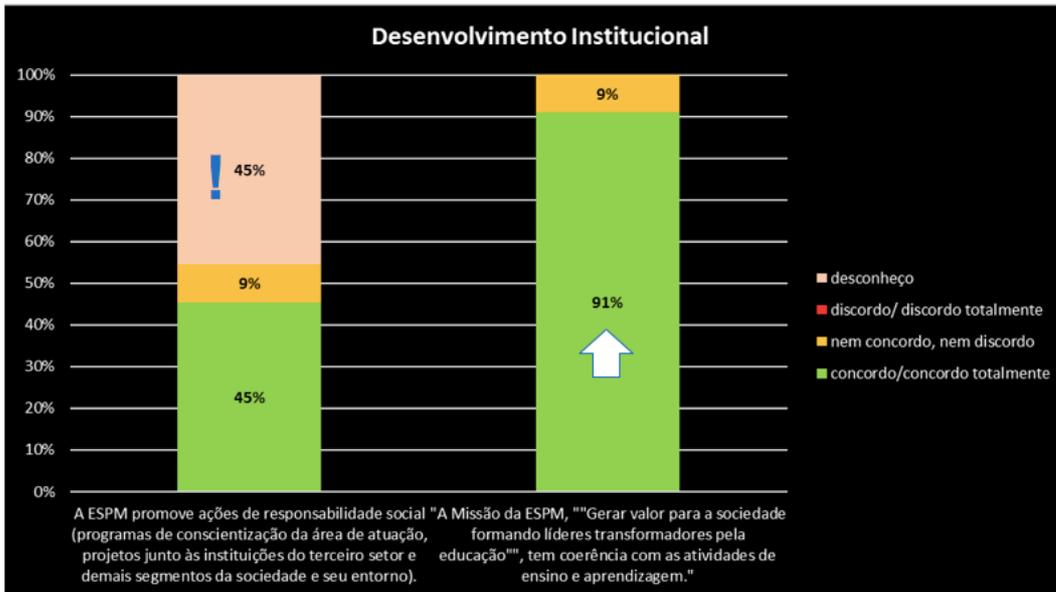
Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de Atenção.

Docente



Pontos Fortes:

- 91% concordam que a Missão da ESPM é “Formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país.”, tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem.”

Pontos Fracos:

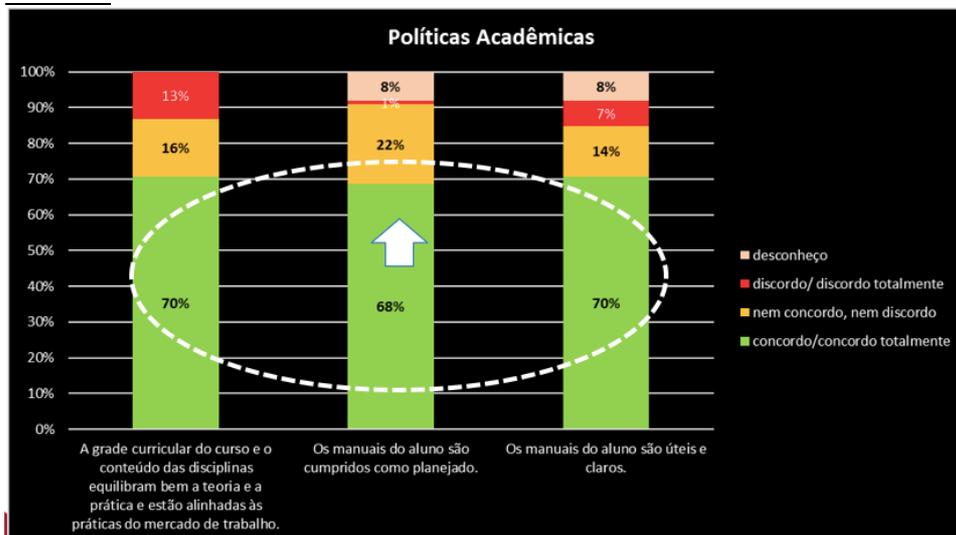
- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

4.2.1.3 EIXO 3 – Políticas Acadêmicas

Discente



Pontos Fortes:

- 70% concordam que a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho.
- 68% concordam que os manuais do aluno são cumpridos como planejado.
- 70% concordam que os manuais do aluno são úteis e claros.

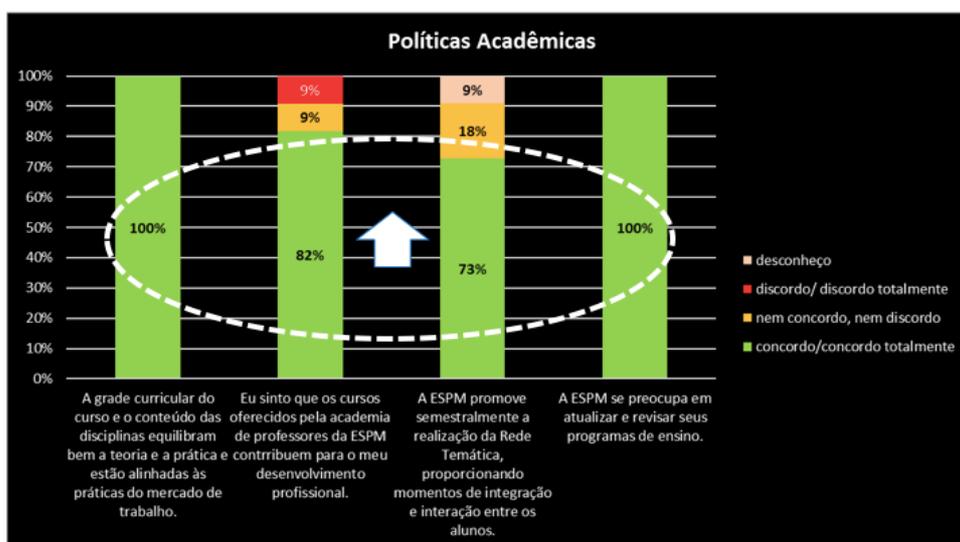
Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

Docente



Pontos Fortes:

- 100% concordam que a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho”.
- 100% concordam que a ESPM se preocupa em atualizar e revisar seus programas de ensino.
- 82% concordam que os cursos oferecidos pela academia de professores da ESPM contribuem para o seu desenvolvimento profissional.
- 73% concordam que a ESPM promove semestralmente a realização da Rede Temática, proporcionando momentos de integração e interação entre os alunos.

Pontos Fracos:

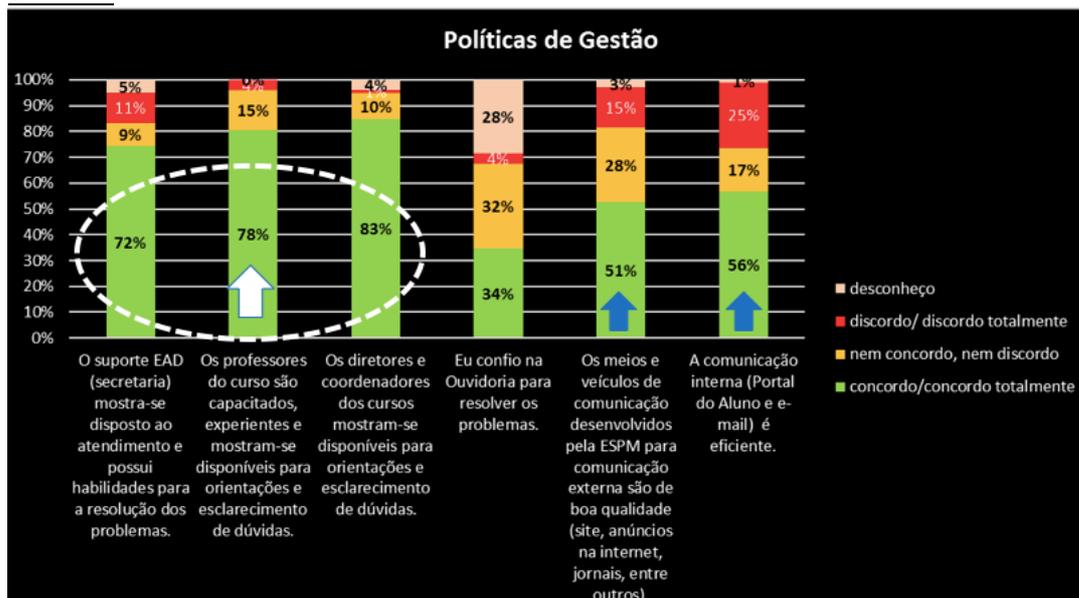
- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

4.2.1.4 EIXO 4 – Políticas de Gestão

Discente



Pontos Fortes:

- 72% dos discentes concordam que o suporte EAD (secretaria) mostra-se disposto ao atendimento e possui habilidades para a resolução dos problemas.
- 78% concordam que os professores do curso são capacitados, experientes e mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.
- 83% concordam que os diretores e coordenadores dos cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.

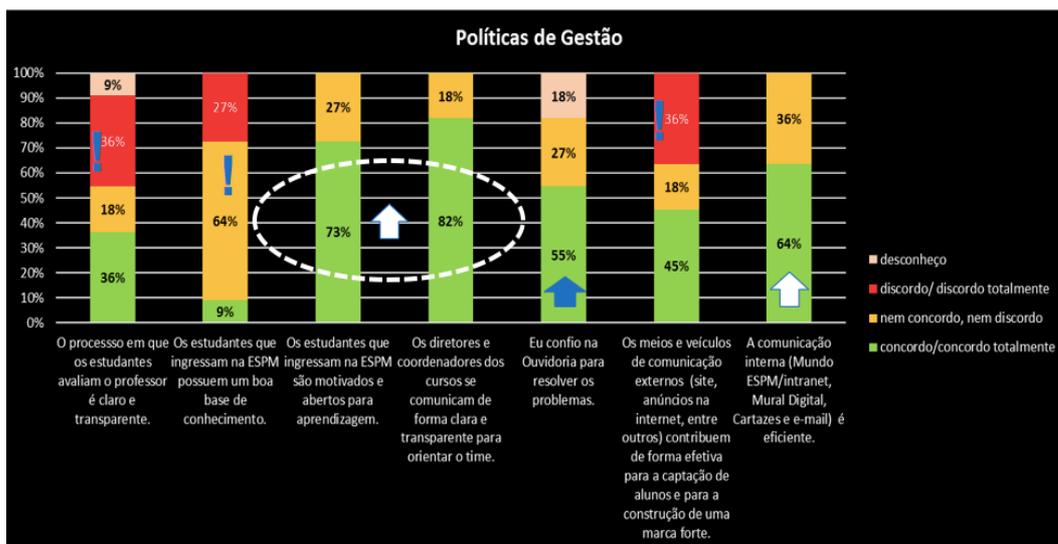
Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

Docente



Pontos Fortes:

- 73% dos docentes acreditam que os estudantes que ingressam na ESPM são motivados e abertos para aprendizagem.
- 82% concordam que os diretores e coordenadores dos cursos se comunicam de forma clara e transparente para orientar o time.
- 64% concordam que a comunicação interna (Mundo ESPM/intranet, Mural Digital, Cartazes e e-mail) é eficiente.

Pontos Fracos:

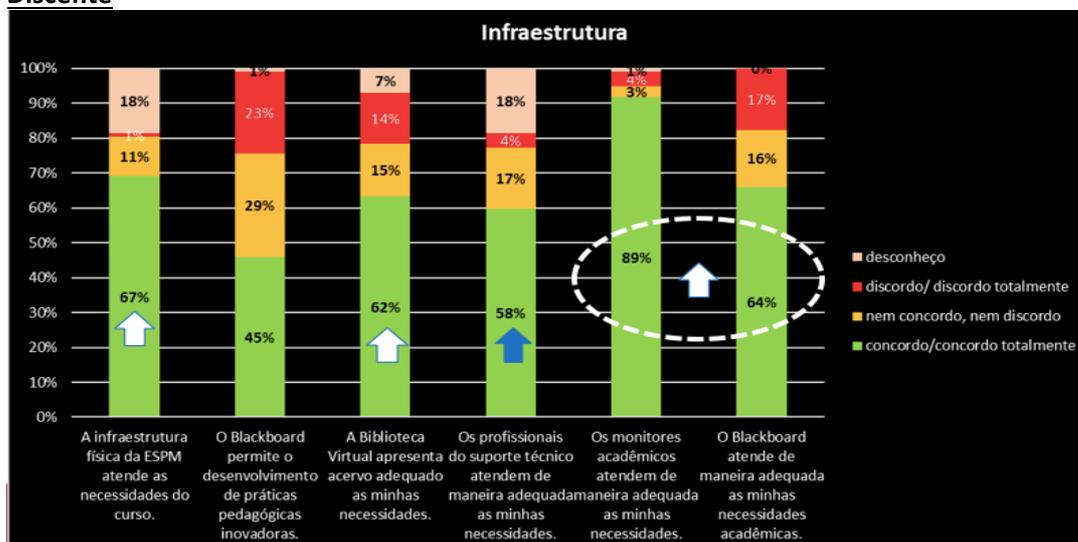
- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- 64% dos docentes são neutros em relação a afirmativa de que os estudantes que ingressam na ESPM possuem uma boa base de conhecimento.

4.2.1.5 Eixo 5 – Infraestrutura

Discente



- 91% concordam que os monitores atendem de maneira adequada às necessidades de informação.

Pontos Fracos:

- Não houve ponto fraco.

Pontos de Atenção:

- Não houve ponto de atenção.

4.3 Objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da ESPM

Os objetivos gerais da ESPM estão definidos em seu Regimento Geral. Além deles, e em consonância com a sua missão, estão estabelecidos os objetivos específicos em:

Busca da Excelência

- A excelência permeia o ensino e a aprendizagem, tona-se uma segunda natureza dos estudantes e professores da instituição.
- A busca pela excelência acadêmica orienta todas as outras áreas de atuação da instituição (por exemplo, o relacionamento com os estudantes e com a sociedade).
- Aprende enquanto se ensina, em um processo permanente de renovação com inovação incremental e disruptiva.
- Coloca o foco do ensino no aprendizado, a partir do pressuposto de que as pessoas crescem por si mesmas, à medida que são orientadas para isso.
- Dispõe de um ambiente de pesquisa consolidado. Realiza pesquisas e publica resultados em parceria com instituições nacionais e internacionais.
- Promove ações orientadas para a extensão.

Responsabilidade social e ambiental

- Promove ações de inclusão social com iniciativas comunitárias e oferta de bolsas de estudo a estudantes com menor poder aquisitivo e/ou oriundos das escolas públicas.
- Conscientiza os estudantes da importância de levar em conta esta perspectiva na tomada de decisão executiva.
- Investe em programa orientados para o desenvolvimento pedagógico do corpo docente e desenvolvimento técnico do corpo administrativo.
- Investe em iniciativas que fortalecem a sustentabilidade: realização do Programa de Educação para Cidadania (envolvendo públicos internos e externos à ESPM); do

Programa de Voluntariado; e do fórum de discussão com outras IES (inicialmente liderado pela ESPM).

Ética nas relações sociais e profissionais

- Valoriza as raízes da instituição e preserva os valores éticos herdados dos profissionais que criaram e consolidaram a ESPM.
- Trabalha pela dignidade do ser humano e estabelece um relacionamento ético e respeitoso com os estudantes, professores, técnico educacionais, gestores e a sociedade em geral.

Integração no e com o mercado

- Empenha-se para promover inovação, antecipando-se ao mercado.
- Valoriza e alimenta relações virtuosas com empresas anunciantes, agências, empresas especializadas nas diversas disciplinas da gestão, do marketing e da comunicação, e veículos de comunicação, incentivando professores e estudantes a aproximar os universos acadêmico e empresarial.

4.3.1 Análise dos objetivos do PDI e conclusões

A partir das análises apresentadas, é possível afirmar que os objetivos do PDI estão sendo muito bem atendidos. Essa afirmação pode ser fundamentada no cruzamento dos dados da pesquisa de 2019 com os objetivos do PDI.

O objetivo da busca da Excelência sobre permear todo o aprendizado e se tornar uma segunda natureza dos nossos estudantes é atendido, pois aproximadamente 7 em cada 10 alunos concordam que a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho; os manuais do aluno são cumpridos como planejado e os manuais do aluno são úteis e claros.

Todos os professores do EAD (100%) concordam que “a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho” e “a ESPM se preocupa em atualizar e revisar seus programas de ensino”.

O objetivo sobre a busca pela excelência acadêmica orientada para todas as outras áreas de atuação da instituição (por exemplo, o relacionamento com os estudantes e com a sociedade) é atendido e fundamentado por diversos itens avaliados. Metade dos discentes do EAD concordam que “os meios e veículos de comunicação desenvolvidos pela ESPM para comunicação externa são de boa qualidade (site, anúncios na internet, jornais, entre outros)” e apenas 15% discordam. 56% dos discentes concordam que a comunicação interna (Portal do Aluno e e-mail) é eficiente e, apenas 25% discordam. 55% dos docentes confiam na ouvidoria para resolver os problemas. 64% dos professores concordam que a comunicação interna (Mundo ESPM/intranet, Mural Digital, Cartazes e e-mail) é eficiente. 82% dos discentes

concordam que os diretores e coordenadores dos cursos se comunicam de forma clara e transparente para orientar o time.

89% dos discentes concordam que os monitores acadêmicos atendem de maneira adequada as suas necessidades e 67% concordam que a infraestrutura física da ESPM atende as necessidades do curso. 6 em cada 10 discentes concordam que a Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as suas necessidades, o *Blackboard* atende de maneira adequada as suas necessidades acadêmicas e os profissionais do suporte técnico atendem de maneira adequada as suas necessidades.

55% dos docentes concordam que a Biblioteca Virtual apresenta acervo adequado as suas necessidades, 73% concordam que os profissionais da equipe EAD atendem de maneira apropriada as suas necessidades, 82% concordam que os profissionais do *Service Desk* atendem de maneira apropriada as suas necessidades e 91% concordam que os monitores atendem de maneira adequada às necessidades de informação.

O objetivo da busca da Excelência sobre aprender enquanto se ensina, em um processo permanente de renovação com inovação incremental e disruptiva é atendido, pois aproximadamente 8 em cada 10 discentes, concordam que os professores do curso são capacitados, experientes e mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas e que os diretores e coordenadores dos cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.

O objetivo da busca da Excelência sobre colocar o foco do ensino no aprendizado, a partir do pressuposto de que as pessoas crescem por si mesmas, à medida que são estimuladas e atendido, pois 82% dos professores concordam que a infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras. 82% dos discentes concordam que os cursos oferecidos pela academia de professores da ESPM contribuem para o seu desenvolvimento profissional e 73% concordam que a ESPM promove semestralmente a realização da Rede Temática, proporcionando momentos de integração e interação entre os alunos.

Alguns itens avaliados atendem o objetivo da busca da excelência sobre buscar constantemente a excelência acadêmica e em todas as outras áreas de atuação da escola, mas atendem também o objetivo ética nas relações sociais e profissionais. Nenhum professor discorda sobre a confiança na ouvidoria para resolver os problemas, 55% concordam, 27% não concordam nem discordam e 18% desconhecem. 82% dos professores concordam que os diretores e coordenadores dos cursos se comunicam de forma clara e transparente para orientar o time. Aproximadamente 7 em cada 10 discentes concordam que o suporte EAD (secretaria) mostra-se disposto ao atendimento e possui habilidades para a resolução dos problemas.

O objetivo responsabilidade social e ambiental é atendido, pois 89% dos alunos acreditam que o diploma da ESPM fará diferença na vida profissional e 79% dos alunos concordam que a Missão da ESPM seja: "formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país, tem coerência com a sua vivência no curso." 45% dos docentes concordam e nenhum discorda que a ESPM promove ações de responsabilidade social (programas de conscientização da área de atuação, projetos junto às instituições do terceiro setor e demais segmentos da sociedade e seu entorno). 9 em cada 10 professores concordam que a Missão da ESPM é "Formar líderes capazes

de transformar negócios e desenvolver o país.", tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem."

O objetivo do PDI relacionado a Incrementar o Programa de Capacitação dos professores é atendido, pois 82% dos professores concordam que os cursos oferecidos pela academia de professores da ESPM contribuem para o seu desenvolvimento profissional.

O Objetivo do PDI referente a integração no e com o mercado é atendido e fundamentado. Todos os professores (100%) concordam que "a grade curricular do curso e o conteúdo das disciplinas equilibram bem a teoria e a prática e estão alinhadas às práticas do mercado de trabalho". 90% dos docentes concordam que a Missão da ESPM é "Formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país.", tem coerência com as atividades de ensino e aprendizagem." 89% dos alunos acreditam que o diploma da ESPM fará diferença na sua vida profissional e 79% concordam que a Missão da ESPM seja: "formar líderes capazes de transformar negócios e desenvolver o país, tem coerência com a minha vivência no curso."

CPA

90% dos alunos concordam que é importante a participação ativa da comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) no processo de auto avaliação institucional (CPA) e 75% concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), é responsável pela 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, é importante para a Instituição. Apesar do índice alto (75%), 13% declararam desconhecer o papel da CPA. 64% dos docentes percebem que a comunidade acadêmica (professores, estudantes e funcionários) participa ativamente do processo de autoavaliação institucional (CPA), 9% discordam, 27% não sabem avaliar ou não concordam nem discordam.

9 em cada 10 docentes concordam que a CPA (Comissão Própria de Avaliação), que é responsável pela 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, é importante para a Instituição.

5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Na análise dos dados os itens avaliados foram segmentados em pontos positivos, pontos negativos e pontos de atenção. Nesse item são sugeridas ações para os pontos fracos. Para a pesquisa de 2019 não foram apontados pontos fracos pela equipe da CPA.