

Escola Superior de Propaganda e Marketing

**Relatório de
Autoavaliação
Institucional
Triênio 2015 a 2017**

Porto Alegre, março de 2018.

SUMÁRIO

<u>1.INTRODUÇÃO</u>	1
<u>1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO</u>	1
<u>1.2 DIRIGENTES</u>	1
<u>1.3 A CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO</u>	1
<u>A Composição Gestão da CPA 2015-16</u>	Erro! Indicador não definido.
<u>A Composição atual Gestão da CPA 2017</u>	Erro! Indicador não definido.
<u>1.4 CONSIDERAÇÕES INICIAIS</u>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<u>2. METODOLOGIA</u>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
<u>2.1 O CÁLCULO DO CI INTERNO</u>	8
<u>2.2 A COLETA DE DADOS</u>	90
<u>2.3 O NÚMERO DE RESPONDENTES</u>	10
<u>3. A ANÁLISE DE DADOS E INFORMAÇÕES</u>	111
<u>Representação dos Dados</u>	111
<u>3.1 A ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS INDICADORES CRÍTICOS</u>	155
<u>3.2 A ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS</u>	23.
<u>3.2.1. A ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS- PONTOS A RESSALTAR</u>	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.0
<u>4. AVALIAÇÕES EXTERNAS</u>	25
<u>5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS</u>	236
<u>6. AS RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DA CPA</u>	266
<u>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	27

1. INTRODUÇÃO

1.1 Dados da Instituição

Nome/Código da Instituição	Escola Superior de Propaganda e Marketing de Porto Alegre – 1327
Caracterização da Instituição	Faculdade Privada sem fins lucrativos
Endereço	Rua Guilherme Schell, 350 – Santo Antônio – Porto Alegre, Rio Grande do Sul CEP: 90640-040
Nome/Código da Mantenedora	Associação Escola Superior de Propaganda e Marketing - 0412

1.2 Dirigentes

ATÉ NOVEMBRO DE 2016

PRESIDENTE

Prof. Dr. José Roberto Whitaker Penteadó Filho

VICE-PRESIDENTE ACADÊMICO

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

VICE-PRESIDENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Sra. Elisabeth Dau Corrêa

VICE-PRESIDENTE CORPORATIVO

Prof. Emmanuel Publio Dias

VICE-PRESIDENTE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Sr. José Francisco Queiroz

DIRETOR GERAL-SUL

Prof. Richard Lucht

DIRETOR ACADÊMICO-SUL

Prof. Dr. Renê Luis Goellner

DIRETOR DE OPERAÇÕES-SUL

Prof. Dr. Max Rosemberg Lacher

VICE-PRESIDENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Sra. Elisabeth Dau Corrêa

DIRETOR GERAL-SUL

Prof. Richard Lucht

DIRETOR ACADÊMICO-SUL

Prof. Dr. Renê Luis Goellner

DIRETOR DE OPERAÇÕES-SUL

Prof. Dr. Max Rosemberg Lacher

DIRETOR GERAL DE PÓS LATO SENSU-SUL

Prof. Dr. Genaro Galli

A PARTIR DE NOVEMBRO DE 2016

PRESIDENTE

Sr. Dalton Pastore

VICE-PRESIDENTE ACADÊMICO

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

A PARTIR DE AGOSTO DE 2017

PRESIDENTE

Sr. Dalton Pastore

VICE-PRESIDENTE ACADÊMICO

Prof. Dr. Alexandre Gracioso

VICE-PRESIDENTE ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Sra. Elisabeth Dau Corrêa

Diretoria Graduação e Stricto Sensu –

Alexandre Gracioso

Diretoria de Educação Continuada

Luiz Fernando Garcia

Diretoria de Operações Acadêmicas

Flavia Flamínio

DIRETORIA GERAL-SUL

Prof. Dr. Alexandre Gracioso*

DIRETORIA ACADÊMICA-SUL

Prof. Dr. Renê Luis Goellner

DIRETORIA DE OPERAÇÕES-SUL

Prof. Dr. Max Rosemberg Lacher

DIRETORIA GERAL DE PÓS LATO SENSU-SUL

Prof. Dr. Genaro Galli

*desde março de 2017.

1.3 A CPA – Comissão Própria de Avaliação

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.

Membros CPA 2015-2016

NOME	SEGMENTO
Prof. Max Rosemberg Lacher [*]	Técnico Administrativo (Coordenação)
Viviane Schneider Gomes	Técnico Administrativo

Ângela Maria	Técnico Administrativo
Bruna Souza Thomé	Sociedade Civil Organizada
Prof. Fernando Trein	Docente
Prof. Liliâne Basso	Docente
Profª. Adriana Schryver Kurtz	Docente
Profª. Paola Zanchi	Docente
Profª. Marlise Alves	Docente
Prof. Ério Nascimento	Docente
Joel Arosi	Discente
Eduardo Ries	Discente
Isadora Osório	Discente
Andressa Kieling	Discente
Antônia Levy	Discente
Thiago Correa Dantas	Discente

***Coordenador**

Período de mandato da CPA: agosto/2015 a julho/2017.

Membros CPA 2017

A partir de agosto de 2017, a CPA na unidade de Sul passou a ser coordenada pelo prof. Dr. Fábio Pesavento. Além disso, novos membros foram convidados para compor a CPA seja em função de desligamento de membros da Espm (docente ou técnico administrativo), seja por conclusão do curso (discente). Além da reformulação dos membros da CPA, em abril de 2017 o regulamento da CPA foi revisado. A composição completa da atual CPA é apresentada a seguir:

NOME	SEGMENTO
Prof. Fábio Pesavento	Docente (Coordenação)
Wagner dos Santos Ribeiro	Técnico Administrativo
Carina Nardi da Silva Costa	Técnico Administrativo
Steffany Borges Chiarel	Técnico Administrativo

Bruna Souza Thomé	Sociedade Civil Organizada
Prof. Fernando Trein	Docente
Profª. Adriana Schryver Kurtz	Docente
Caio de Souza von Ahnt	Discente
Carlos Alberto da Silveira Júnior	Discente

1.4 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A partir da análise dos resultados das avaliações de 2014 e 2015, a CPA, em conjunto com a Direção da instituição da unidade Sul, trabalhou no sentido de apresentar à comunidade acadêmica (corpo docente, discente e administrativo) as ações que foram desenvolvidas e aquelas que estão em desenvolvimento em relação aos indicadores apontados nas pesquisas que embasaram as ações do triênio 2015-2017.

Após a divulgação do relatório referente ao questionário de 2014, a CPA entendeu ser importante aplicar, em 2015, um questionário (semelhante, mas com um número menor de questões) a fim de se verificar a percepção dos respondentes em relação às providências tomadas, pela IES, no sentido de trabalhar os indicadores críticos.

Em 2016, a proposta da CPA foi a de trabalhar na busca por melhorias de vários aspectos apontados no 10º. Relatório realizado em 2015. Assim, com base nos resultados de 2015, foram apresentadas ações que se desenvolveram ao longo do ano de 2016 para correção / adequação de aspectos levantados. Para a realização deste trabalho, o grupo se reuniu ao longo do ano e, em discussões com a Direção geral da unidade, foram sendo pontuados aspectos possíveis e viáveis financeiramente de serem realizados.

Ao longo de 2017, a CPA percebeu (através de diferentes reuniões com corpo discente, docente e técnicos administrativos) que alguns pontos críticos, levantados no questionário de 2015, ainda não foram totalmente solucionados. Apesar de serem poucos indicadores críticos, a atual CPA trabalhou junto a Direção da unidade no avanço de melhorias que já podem ser sentidas no segundo semestre de 2017.

Um ponto importante é o fato de que os indicadores (negativos e positivos) se repetirem ao longo dos questionários/reuniões. Muitos dos pontos levantados não podem ser solucionados em função de questões legais, financeiras ou de segurança pública. De todo modo, trabalhamos no sentido de tentar amenizar tais pontos (como se verá adiante).

Isso pôde ser construído em função do porte da unidade (pequeno) e pelo modelo de gestão empregado ('portas abertas') o qual permite que a comunidade tenha acesso direto aos diretores da unidade, CPA e ouvidoria. Assim, a cultura organizacional e o porte da ESPM-Sul permitem um contato direto da comunidade acadêmica com a CPA, facilitando nosso trabalho. Nesse sentido, percebemos uma reprodução dos mesmos indicadores críticos (negativos e positivos) em quase todas as oportunidades que a CPA conversa com a comunidade acadêmica, confirmados pelas entrevistas em profundidade realizadas no segundo semestre de 2017. Em

função daquelas características citadas, o seu equacionamento/solução geralmente é atingido no médio prazo.

Portanto, os dados levantados em ambos os questionários (2015 e 2017) levantaram uma série de informações que já conhecíamos e que alavancaram uma série de atividades (ao longo de 2017) no sentido de continuar com os encaminhamentos que os questionários demonstraram serem necessários. Esse trabalho teve dois objetivos: a) aprimorar a qualidade de serviços da instituição; b) oferecer um retorno, para a comunidade, a respeito dos indicadores que surgiram nas avaliações que embasaram as atividades do triênio. O resultado prático do trabalho da CPA junto à Direção da ESPM-Sul, por exemplo, foi a remodelagem das salas de aula do prédio B durante o final de 2017 e início de 2018. Novos aparelhos de *split* foram instalados além de pintura, quadro branco, ou seja, um investimento importante e advindo do trabalho da CPA na unidade sul.

O projeto de autoavaliação da instituição, aprovado por Parecer CONAES/INEP datado de 07 de julho de 2005, com comentário do tipo 1 da Comissão Técnica em Avaliação, foi desenvolvido para avaliação 5 (cinco) Eixos, a saber:

- Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional
- Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional
- Eixo 3 – Políticas Acadêmicas
- Eixo 4 – Políticas de Gestão
- Eixo 5 – Infraestrutura

Foram desenvolvidos questionários semiestruturados direcionados à comunidade acadêmica, abrangendo todos os eixos do projeto de autoavaliação da ESPM visando contemplar dados importantes para orientar a instituição em ações de planejamento acadêmico, de gestão e de infraestrutura. Abaixo, o questionário aplicado em 2015 e 2017.

		ALUNOS GRADUAÇÃO	ALUNOS PÓS-GRADUAÇÃO	PROFESSORES GRADUAÇÃO	PROFESSORES PÓS-GRADUAÇÃO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são divulgados para toda a Comunidade Acadêmica.	X	X	X	X	X
	A autoavaliação auxilia a gerar melhorias contínuas à ESPM.	X	X	X	X	X
Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional	A missão e os valores da ESPM são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica.			X	X	X
	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM	X	X	X	X	X

	A ESPM promove ações de internacionalização (viagens internacionais, intercâmbios, dupla titulação).	X		X		
Eixo 3 – Políticas Acadêmicas	Os projetos pedagógicos, programas de disciplina, plano de ensino e bibliografia são atualizados.	X	X	X	X	
	O Programa de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem às minhas necessidades.	X				
	O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende às minhas necessidades .	X				
	Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem às minhas necessidades (crédito solidário, FIES, Financiamento Bradesco).	X				
	Os programas de estágio e o Cintegra atendem às minhas necessidades.	X				
	A ESPM promove a realização de eventos focados nos estudantes (seminários, palestras, workshops e visitas técnicas).	X	X	X	X	
	A Escola disponibiliza aos estudantes todas as informações referentes aos seus cursos (grade curricular e horária, programas de aula, entre outros).	X	X			
	O seu curso promove a interdisciplinaridade através de projetos que envolvam o conteúdo de 2 ou mais disciplinas.	X		X		

	Considero eficiente a comunicação oferecida pela Escola sobre as atividades referentes ao meu curso.	X	X	X	X	
	As atividades de extensão oferecidas pela Escola são amplas e variadas (Cursos de Férias, Clubes, Cursos de extensão, Open).	X				
	Os núcleos de desenvolvimento acadêmicos oferecidos pela Escola auxiliam o aprimoramento acadêmico-profissional (Empresas Jr. Co.De, Global, Hub e NUVE).	X				
Eixo 4 – Políticas de Gestão	A ESPM apresenta uma política de formação e capacitação de seus colaboradores			X	X	X
	Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados			X	X	X
	Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas	X	X	X	X	
	Os processos de avaliação de desempenho e bonificação são claros e divulgados			X	X	X
	Os serviços terceirizados da Escola são de boa qualidade (Cantina, Xerox, Estacionamento, Limpeza)	X	X	X	X	
	Os serviços prestados pelos setores da Escola são de boa qualidade (Secretaria, Financeiro, Biblioteca).	X	X	X	X	
	Os benefícios oferecidos pela Escola atendem as minhas necessidades (assistência médica e odontológica, ticket restaurante e alimentação, seguro de vida e bolsas de			X	X	X

	estudo).					
	As chefias são acessíveis.			X	X	X
Eixo 5 – Infraestrutura	As instalações existentes atendem de maneira adequada às necessidades.					X
	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	X	X	X	X	
	Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação acesso e conforto	X	X	X	X	
	As salas dos professores atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação, acesso e conforto.			X	X	
	As Instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, higiene e acesso.	X	X	X	X	X
	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada com relação à conservação, acesso e conforto.	X	X	X	X	
	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras	X	X	X	X	
	Os espaços de convivência existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	X	X	X	X	X
	Os espaços de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	X	X	X	X	X

Essa forma de avaliação permitiu que a CPA e a Direção da IES obtivessem uma visão ampla dos indicadores que surgiram em virtude dos eixos analisados. As demandas que surgiram propiciaram o desenvolvimento de trabalhos no sentido de aprimorar a qualidade das atividades da instituição. Após ampla divulgação, em 2015, dos resultados de 2014 e da prestação de contas para a comunidade, dos encaminhamentos feitos pela IES ficou decidido, em reunião da CPA, que o mesmo questionário seria aplicado no segundo semestre de 2017 para embasar as ações posteriores.

As entrevistas em profundidade, realizadas ao longo do segundo semestre de 2017, seguiram a mesma metodologia do questionário acima, porém oportunizaram um aprofundamento das questões discursivas. Os resultados serão apresentados posteriormente neste relatório.

2. METODOLOGIA

Nos questionários desenvolvidos o respondente relacionou seu grau de satisfação com o item avaliado, conceituando notas para cada afirmação, sendo 1 para "Discordo Totalmente", 5 para "Concordo Totalmente" e N/A para "Não se Aplica". Em todos os questionários havia espaço para comentários, caso o respondente desejasse fazê-lo.

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. Foram adotados os seguintes pesos para a escala Likert:

Discordo totalmente =1

Discordo=2

Indiferente=3


Concordo=4


Concordo totalmente=5

1	2	3	4	5	Sem resposta	Concordância	Discordância	Média Ponderada	Status
0,0%	20,0%	10,0%	30,0%	40,0%	0,0%	70,0%	20,0%	3,9	

Através de consenso entre a CPA e a Direção 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).

2.1 O Cálculo do Conceito Institucional Interno (CI)

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. Em 2014, a ESPM-Sul atingiu um C.I. de 3,8 e em 2015 o mesmo valor.

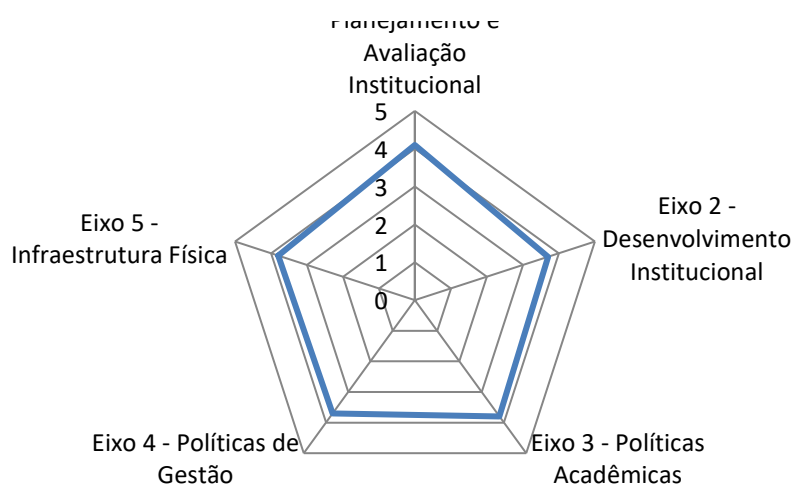
Resultado C.I. ESPM-Sul: 2014-2015

	2014	2015
Eixo 1 - Planejamento e Avaliação	4,1	3,5
Eixo 2 - Desenvolvimento Institucional	3,7	4,1
Eixo 3 - Políticas Acadêmicas	3,8	3,7
Eixo 4 - Políticas de Gestão	3,7	3,9
Eixo 5 - Infraestrutura Física	3,8	4,0
Coefficiente Institucional	3,82	3,84

Fonte: Elaboração própria.

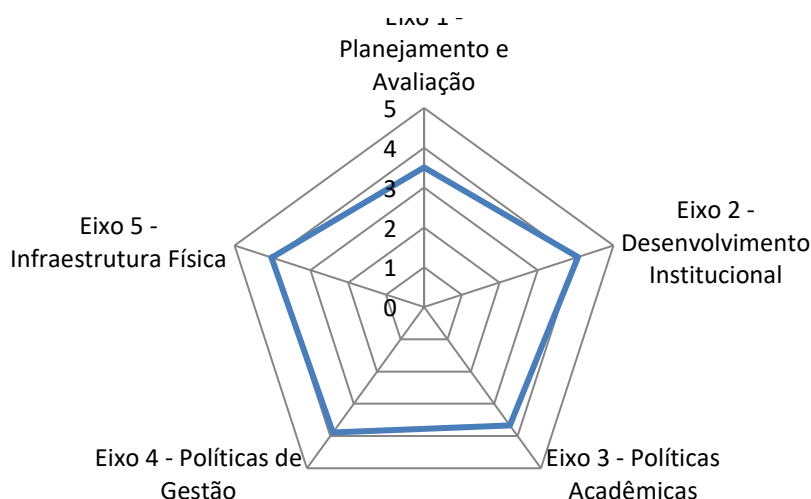
Os resultados dos eixos, que permitiram a CPA averiguar a evolução da avaliação da ESPM-Sul, revelaram uma melhora nos eixos 2, 4 e 5 ao passo que os eixos 1 e 3 pioraram. Os gráficos abaixo também exemplificam os resultados do C.I. para os anos de 2014 e 2015.

Gráfico 1 – C.I. ESPM-Sul em 2014



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 2 – C.I. ESPM-Sul em 2015



Fonte: Elaboração própria.

2.2 A Coleta de Dados

A pesquisa foi realizada no período de **23/09/2015** a **30/10/2015** para toda a comunidade acadêmica. Durante esse período, os questionários da pesquisa de autoavaliação ficaram disponíveis para serem respondidos através do sistema Blackboard, plataforma e-learning de apoio ao ensino. A ESPM-Sul disponibilizou os computadores das salas de aulas para maior aderência da comunidade acadêmica.

2.3 O Número de Respondentes

Em 2015, participaram da pesquisa 378 membros de todos os grupos da Comunidade Acadêmica. Abaixo segue o percentual de participação, por grupo, ao longo dos anos.

	2012		2014		2015	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALUNOS GRADUAÇÃO	365	24%	411	29%	209	12%
ALUNOS PÓS-GRADUAÇÃO	54	10%	43	9%	40	12%
PROFESSORES GRADUAÇÃO	81	59%	84	63%	52	44%
PROFESSORES PÓS-GRADUAÇÃO	14	34%	15	52%	10	31%
CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO	49	53%	57	55%	67	60%
TOTAL	563		610		378	

Depois de ter experimentado um crescimento da participação da comunidade acadêmica de 2012 para 2014, em 2015 o número caiu consideravelmente. Apesar da ampla divulgação da pesquisa, uma primeira explicação foi a menor participação do corpo discente (graduação). Apesar de ser um questionário curto e estar disponível *on-line*, muitos alunos não quiseram responder. O motivo principal foi a falta de interesse em participar.

Outro ponto importante, quando conversamos com o corpo discente (e seus representantes), os mesmos alegaram que pontos considerados por eles importantes não mudavam e que, portanto não se sentiam motivados a participar do processo. Nesse sentido, parece que a CPA e a Direção da unidade, poderiam ter ampliado a comunicação das melhorias implementadas no primeiro semestre de 2015. De todo modo, foi verificado um incremento na participação dos alunos de pós-graduação e de técnicos administrativos.

2.4 Ações de divulgação da importância da Autoavaliação Institucional

A CPA, em conjunto com a área de comunicação da ESPM-Sul, realizou uma série de ações no sentido de divulgar para professores, alunos e funcionários a importância da pesquisa da Autoavaliação Institucional. Mensagens foram direcionadas para a comunidade acadêmica via SMS, e-mail, plataforma Blackboard etc. Abaixo a figura que ilustra um dos elementos empregados.



3. DESENVOLVIMENTO

3.1 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). Na última coluna é mostrado um ranking de criticidade de 2015. Os indicadores foram classificados do mais crítico (1ª posição) ao mais satisfatório (33ª posição).

IMPORTANTE: Os dados representados no quadro a seguir estão organizados por **eixos de avaliação** (Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura) e permite visualizar o conjunto das 33 questões do instrumento de autoavaliação interna com seus respectivos níveis de indicadores.

Apenas para ilustrar, o indicador mais crítico corresponde à questão “o programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende às minhas necessidades”. O indicador mais bem avaliado foi “as chefias são acessíveis”. Abaixo um quadro resumo dos resultados divididos pelos cinco eixos.

QUESTIONÁRIO	QUESTÃO	EIXO	MÉDIA	STATUS	RANKING
GRADUAÇÃO	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são divulgados para toda a comunidade acadêmica.	1	3,2	Amarelo	6
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO	A autoavaliação auxilia a gerar melhorias contínuas à ESPM.	1	3,8	Amarelo	13
GRADUAÇÃO					
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO	A missão e os valores da ESPM são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica.	2	4,1	Verde	19
TÉC. ADMINISTRATIVO					
PROF. GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM.	2	3,8	Amarelo	14
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO	A ESPM promove ações de internacionalização (viagens internacionais, intercâmbios, dupla titulação).	2	4,3	Verde	24
GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os projetos pedagógicos, programas de disciplina, plano de ensino e bibliografia são atualizados.	3	4,3	Verde	25
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO	O Programa de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem às minhas necessidades.	3	2,6	Vermelho	2
GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende às minhas necessidades.	3	2,3	Vermelho	1

GRADUAÇÃO	Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem às minhas necessidades (crédito solidário, FIES, financiamento Bradesco).	3	2,8		4
GRADUAÇÃO	Os programas de estágio e o Cintegra atendem às minhas necessidades.	3	3,2		5
GRADUAÇÃO	A ESPM promove a realização de eventos focados nos estudantes (seminários, palestras, workshops e visitas técnicas).	3	4,4		30
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A Escola disponibiliza aos estudantes todas as informações referentes aos seus cursos (grade curricular e horária, programas de aula, entre outros).	3	4,3		26
PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	O seu curso promove a interdisciplinaridade através de projetos que envolvam o conteúdo de duas ou mais disciplinas.	3	4,1		22
PROF. GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Considero eficiente a comunicação oferecida pela Escola sobre as atividades referentes ao meu curso.	3	3,6		9
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	As atividades de extensão oferecidas pela Escola são amplas e variadas (Cursos de Férias, Clubes, Cursos de extensão, Open).	3	4,3		27
GRADUAÇÃO	Os núcleos de desenvolvimento acadêmicos oferecidos pela Escola auxiliam o aprimoramento acadêmico-profissional (Empresas Jr. Co.De, Global, Hub e NUVE).	3	4,3		28
PROF. GRADUAÇÃO	A ESPM apresenta uma política de formação e capacitação de seus colaboradores.	4	3,7		10
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
PROF. GRADUAÇÃO	Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.	4	2,6		3
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					

TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.	4	4,4		29
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	Os processos de avaliação de desempenho e bonificação são claros e divulgados.	4	3,8		12
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os serviços terceirizados da Escola são de boa qualidade (Cantina, Xerox, Estacionamento, Limpeza).	4	3,3		7
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os serviços prestados pelos setores da Escola são de boa qualidade (Secretaria, Financeiro, Biblioteca).	4	4,5		30
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	Os benefícios oferecidos pela Escola atendem as minhas necessidades (assistência médica e odontológica, ticket restaurante e alimentação, seguro de vida e bolsas de estudo).	4	4,1		18
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
PROF. GRADUAÇÃO	As chefias são acessíveis.	4	4,7		33
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
TÉC. ADMINISTRATIVO	As instalações existentes atendem de maneira adequada às necessidades.	5	3,7		11
GRADUAÇÃO	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,1		21
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação acesso e conforto.	5	4,2		22
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	As salas dos professores atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,0		16
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					

GRADUAÇÃO	As instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, higiene e acesso.	5	4,0		17
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada com relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,6		32
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.	5	4,1		19
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os espaços de convivência existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	3,9		15
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os espaços de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	3,5		8
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					

3.2 A análise quantitativa (análise e interpretação dos indicadores)

Para facilitar o desenvolvimento dos trabalhos, a CPA optou por condensar os indicadores conforme a sua criticidade. Conforme apontado anteriormente, a Comissão estabeleceu que o indicador será considerado crítico quando o mesmo apresentar um conceito inferior ou igual a 3,0 (três). Ele está representado na cor vermelha. O indicador será "sob atenção" quando apresentar um resultado acima de 3,0 (três) e abaixo de 4 (quatro, representado pela cor amarela). Por fim, quando o indicador for igual ou acima de 4 (quatro) ele é considerado satisfatório (representado pelo cor verde).

Dos 33 indicadores, 4 (quatro) são críticos (12%), 11 são sob atenção (33%) e os restantes 18 são satisfatórios (56%). Podemos perceber que boa parte dos indicadores foram classificados como satisfatórios. Outro ponto foi o fato de que os resultados encontrados na pesquisa de 2015 surgiram, novamente, nas entrevistas em profundidade realizadas no segundo semestre de 2017.

Uma observação importante, o questionário de 2015 sofreu uma alteração (no caso foi reduzido, isto é, um número menor de perguntas foi aplicado em 2015 frente ao questionário de 2014). Nesse sentido, não podemos fazer uma comparação direta por indicador entre o desempenho de 2014 e 2015. Todavia, podemos estabelecer um paralelo entre as pesquisas de 2014 e 2015, qual seja, os valores percentuais de indicadores críticos, em sob atenção e

satisfatórios. Os mesmos permaneceram praticamente idênticos à pesquisa de 2014 (13% críticos, 38% sob atenção e 49% satisfatórios). Portanto, podemos perceber uma pequena melhora no questionário de 2015.

Também realizamos um confronto entre indicadores semelhantes (presentes nos questionários de 2014 e 2015) a fim de comparar a melhora ou piora do indicador entre os referidos anos. Iniciamos a análise pelos indicadores críticos (vermelho). Para facilitar a análise, os **indicadores críticos** (vermelho) foram agrupados em novo quadro resumido e são apresentados a seguir:

GRADUAÇÃO	O Programa de Iniciação Científica (PIC) oferecidos pela Escola atendem às minhas necessidades.	3	2,6		2
GRADUAÇÃO	O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende às minhas necessidades.	3	2,3		1
GRADUAÇÃO	Os programas de bolsas e financiamentos estudantis atendem às minhas necessidades (crédito solidário, FIES, financiamento Bradesco).	3	2,8		4
PROF. GRADUAÇÃO	Os critérios do plano de carreira são claros e divulgados.	4	2,6		3
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					

Um primeiro aspecto que deve ser observado é que dentro de um universo de 33 indicadores, apenas quatro (4) são críticos (12%). Segundo, para entender os resultados encontrados no quadro acima, devemos considerar o fato de que os pontos críticos 1, 2 e 4 tiveram um elevado nível de não respondentes (39%, 32% e 33%, respectivamente de N/A ou sem resposta). Isso é explicado por alguns motivos, entre os quais destacamos:

- A maioria dos alunos de graduação da Espm não precisa de bolsa de estudos (financiamento), pois sua renda familiar está acima dos padrões exigidos pelo MEC para conceder bolsa de financiamento. Nesse sentido, muitos não responderam ou se omitiram o que prejudica o resultado.
- Falta de conhecimento (por parte dos alunos de graduação) dos programas de financiamento, PAPO e PIC.
- O perfil da ESPM-Sul é de negócios, logo alguns alunos de graduação não têm a vocação acadêmica (PIC).
- Muitos alunos de graduação responderam o questionário mesmo sem saber o que era PIC ou o serviço prestado pelo PAPO.

De todo modo, algumas ações foram desenvolvidas ao longo de 2015-17 entre elas destacamos:

1. Programa Psicopedagógico de Apoio (Papo)

O objetivo do programa é atender o aluno que apresenta necessidade de orientação para seu desempenho e aprendizagem, dando-lhe apoio em questões pessoais e familiares que estejam interferindo no aproveitamento do curso. O PAPO é um serviço gratuito destinado a alunos de graduação e pós-graduação de todos os cursos da ESPM-Sul.

O PAPO também auxilia o estudante em sua escolha profissional e no desenvolvimento de competências para atuar em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente. Sendo assim, os serviços prestados pelo PAPO são: orientação profissional/planejamento de carreira serviço de apoio para o planejamento de carreira dos alunos de graduação e pós-graduação da ESPM-Sul.

Esse serviço também contempla alunos que estejam em dúvida em relação ao curso que escolheram e buscam o serviço para refletir sobre suas características pessoais e interesses. O Apoio Psicológico tem, por fim, oportunizar o questionamento e o autoconhecimento, de forma a auxiliar o aluno na criação de condições para enfrentamento de situações de conflito e na busca de mudanças sustentáveis no âmbito pessoal e profissional. O PAPO também auxilia na integração dos calouros bem como na recepção de novos estudantes.

Número de alunos atendidos pelo PAPO

Curso	2015/1	2015/2	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2
MBA/PÓS	7	4	0	0	0	1
PP	8	7	14	16	10	10
ADM	8	5	3	4	7	3
RI	7	7	5	3	4	4
DES	7	5	8	16	9	9
JOR	3	4	5	6	5	5
Funcionário	2					
TOTAL ALUNOS	42	32	35	45	35	32

Outros serviços oferecidos pelo PAPO são:

- a) Intervenções em sala de aula sob demanda;
- b) Papeando: workshops de capacitação técnica para alunos de todos os cursos e semestres de graduação. Os alunos inscrevem-se previamente. A atividade vale horas complementares. Acontece mensalmente, com temas diferentes, das 17h às 18h30, geralmente na última quarta-feira do mês. Ex.: Gestão do Tempo, Processos Seletivos, Comunicação Interpessoal, Confecção de Currículo;
- c) apoio às empresas juniores.

2. Programa de Iniciação Científica (PIC)

A participação dos alunos de graduação da ESPM-Sul em eventos acadêmicos revela o trabalho realizado não apenas pela coordenação de pesquisa da instituição, mas também de vários professores que incentivam os alunos a participarem de suas pesquisas ou de desenvolverem a sua sob sua supervisão. Nesse sentido, a ESPM-Sul busca estimular o viés acadêmico nos egressos mesmo sendo uma instituição voltada para o mercado.

Apesar dessa característica, a ESPM-Sul oferta dois editais por ano para alunos interessados em desenvolver um programa de iniciação científica. Abaixo, temos uma tabela que faz um resumo dos estudantes da ESPM-Sul, divididos por curso de graduação, e a sua participação em eventos acadêmicos.

#	SEMESTRE DE INGRESSO	Aluno(a)	Curso	Modalidade	Eventos que participaram
1	2015-1	Tamília Araldi	PP	PIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2016, SALÃO UFRGS 2017, OPEN ESPM 2015, OPEN ESPM 2016
2	2015-1	Luiza Buzzacaro	JOR	PIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2016, OPEN ESPM 2015, OPEN ESPM 2016
3	2015-1	Henrique Brenner Gasperin	RI	PIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2015, OPEN ESPM 2015
4	2015-1	Jonas Queruz	PP	PIC	SEMIC 2016, OPEN ESPM 2015
5	2015-2	Luisa Kuhn De Oliveira	DES	PIBIC	SALÃO UFRGS 2016, OPEN ESPM 2016
6	2015-2	Carlos Renato Ungaretti	RI	PIBIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2016, OPEN 2016
7	2015-2	Enrique Polto Taborda	RI	PIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2016, OPEN ESPM 2016
8	2015-2	Talles Coelho Santos	RI	PIC	OPEN ESPM 2015
9	2015-2	Maria Eugênia Tabajara	DES	PIC	SEMIC 2016, SALÃO UFRGS 2016, OPEN ESPM 2016
10	2016-1	Ana Carolina De Melo	JORN	PIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2016, SALÃO UFRGS 2017, OPEN ESPM 2016, OPEN ESPM 2017
11	2016-1	Ana Carina Castagna	ADM	PIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2016, OPEN ESPM 2016
12	2016-2	Giovanna Castilho	DES	PIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2017, OPEN ESPM 2017
13	2016-2	Nicole Vedovatto Batista Dos Santos	PP	PIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2017, OPEN ESPM 2017
14	2016-2	Gabriela Veiga Bezerra	JOR	PIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2017, OPEN ESPM 2017
15	2017-1	Gustavo Ferreira Belmonte	RI	PIBIC	SEMIC 2017, SALÃO UFRGS 2017
16	2017-1	Laura Marquesan Eschberger	RI	PIC	SALÃO UFRGS 2017
17	2017-1	Bianca Schwanke Silveira	PP	PIC	SALÃO UFRGS 2017
18	2017-2	Gustavo Rommel Nunes	RI	PIC	
19	2017-2	Milene Meneguetti Bruhn	RI	PIC	

Conforme referido, além dos egressos mencionados acima, diversos professores da IES realizam suas pesquisas com o auxílio dos alunos.

Com respeito ao **plano de carreira**, um novo plano de carreira foi implementado para os professores da ESPM-Sul no segundo semestre de 2017. O mesmo foi validado pelo Sinpro-RS. A IES está construindo um plano de carreira para os técnicos administrativos.

Em 2014, o indicador mais crítico foi a satisfação com o fundo de pensão. A ESPM-Sul mudou a gestora do fundo de pensão (HSBC para o Itaú). O segundo ponto crítico em 2014 foi a área de convivência dos funcionários. A mesma foi ampliada ao longo do período de 2015-2017 tanto que o indicador, na pesquisa de 2015 (e nas entrevistas em profundidade realizadas ao longo de 2017) passou para a posição número 15 na criticidade (portanto, uma melhora significativa).

Outros pontos críticos em 2014 e que permaneceram em 2015-17 foram o plano de carreira e o financiamento (bolsas de estudo). As entrevistas em profundidade realizadas em 2017-2 revelam uma melhora na percepção dos professores com respeito ao plano de carreira e uma pequena evolução (pelos discentes) no indicador "acesso ao financiamento". Os resultados do Enade dos cursos de graduação da ESPM-Sul também permitiram uma ampliação da concessão de bolsas pelo governo. Em resumo, em 2014 temos mais de dez (10) pontos críticos, já em 2015 o número arrefece para quatro (4), sendo que dois (2) permanecem críticos. A CPA vai continuar seu trabalho a fim de melhorar o desempenho desses indicadores. Em seguida, são apresentados os **indicadores sob atenção** (amarelo) os quais estão dispostos no quadro a seguir:

QUESTIONÁRIO	QUESTÃO	EIXO	MÉDIA	STATUS	RANKING
GRADUAÇÃO	Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são divulgados para toda a comunidade acadêmica.	1	3,2		6
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	A autoavaliação auxilia a gerar	1	3,8		13

PÓS-GRADUAÇÃO	melhorias contínuas à ESPM.				
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	A responsabilidade social é contemplada nas ações da ESPM.	2	3,8		14
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os programas de estágio e o Cintegra atendem às minhas necessidades.	3	3,2		5
GRADUAÇÃO	Considero eficiente a comunicação oferecida pela Escola sobre as atividades referentes ao meu curso.	3	3,6		9
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	A ESPM apresenta uma política de formação e capacitação de seus colaboradores.	4	3,7		10
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
PROF. GRADUAÇÃO	Os processos de avaliação de desempenho e bonificação são claros e divulgados.	4	3,8		12
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os serviços terceirizados da Escola são de boa qualidade (Cantina, Xerox, Estacionamento, Limpeza).	4	3,3		7
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO	As instalações existentes atendem de maneira adequada às necessidades.	5	3,7		11
GRADUAÇÃO	Os espaços de convivência existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	3,9		15
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	Os espaços de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	3,5		8
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					

Dentro de um universo de 32 indicadores, temos 11 que estão em estado de atenção (33%). Nesse conjunto de indicadores aqueles que apresentam um desempenho mais próximo de 3,0 (três) são:

- Os programas de estágio e o Cintegra atendem às minhas necessidades.
- Os resultados da autoavaliação e das avaliações externas são divulgados para toda a comunidade acadêmica.
- Os serviços terceirizados da Escola são de boa qualidade (Cantina, Xerox, Estacionamento, Limpeza).
- Os espaços de alimentação existentes atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.

Com respeito ao Cintegra.

O atual coordenador do Cintegra adotou uma série de medidas para estimular a participação dos egressos ao longo de 2017. Nesse sentido, foi realizada uma ampla revisão de processos administrativos e acadêmicos dentro do Cintegra. Entre eles, destacamos:

- pesquisa de Empregabilidade 2017;
- mudanças no layout do setor (aproximando mais a equipe de trabalho);
- desenvolvimento de uma área específica do setor no aplicativo que será oferecido aos alunos em 2018;
- palestras de divulgação dos programas de intercâmbio;
- gestão do contrato de Empresa-Madrinha com as Lojas Renner;
- estabelecimento de novos convênios e parcerias com empresas empregadoras e agentes de integração;
- assinatura de vários contratos de estágio.

Com respeito aos resultados da autoavaliação. Durante o segundo semestre de 2017 foram desenvolvidas algumas ações no sentido de divulgar o trabalho da CPA para a comunidade acadêmica. Entre elas, a participação do coordenador da CPA em diferentes reuniões junto aos docentes e discentes. Nas oportunidades que tivemos (e foram várias), apresentamos a CPA, seus membros e suas funções. Em seguida, convidamos a participação da comunidade acadêmica a participar mais ativamente da CPA. Ao longo de 2018 vamos intensificar essas ações, em especial a divulgação dos resultados do presente relatório além de rodar um novo questionário.

Com respeito aos serviços terceirizados da Escola. Em 2016, a administração do Xerox e do estacionamento foi trocada. Durante o primeiro semestre de 2017, o prédio garagem foi pintado além de uma ampla manutenção do local. As entrevistas em profundidade revelaram uma melhora na percepção da comunidade com respeito aqueles serviços. A Cantina ainda continua com queixas (qualidade da alimentação servida e preço). Estamos trabalhando junto com a administrador do estabelecimento para melhorar esse serviço (por exemplo, a Empresa Júnior da ESPM-Sul, prestou consultoria para a Cantina, foram realizadas reformas nas dependências da Cantina (por exemplo, em 2017-1 foi refeita toda a parte elétrica da cantina do prédio A, um aplicativo foi desenvolvido para facilitar o pagamento, um consultor de marketing foi contratado pela Cantina para amenizar os questionamentos constantes da comunidade, etc).

Com respeito aos espaços de alimentação existentes. Melhorias foram incorporadas ao longo de 2016-17, entre elas a instalação de uma sala com microondas e um espaço mais amplo para a alimentação. Apesar do esforço realizado até aqui, ainda podemos avançar neste ponto.

Os indicadores em **estado plenamente satisfatório** (verde) são 18 (56% do total) indicadores não serão comentados em profundidade, pois são pontos trabalhados diariamente pela ESPM-Sul. A percepção da comunidade acadêmica com respeito aos indicadores listados abaixo,

reforçada pelas pesquisas em profundidade realizadas em 2017-2, é a de permanência destes percentuais.

QUESTIONÁRIO	QUESTÃO	EIXO	MÉDIA	STATUS	RANKING
PROF. GRADUAÇÃO	A missão e os valores da ESPM são claros e divulgados para toda comunidade acadêmica.	2	4,1		20
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	A ESPM promove ações de internacionalização (viagens internacionais, intercâmbios, dupla titulação).	2	4,3		24
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os projetos pedagógicos, programas de disciplina, plano de ensino e bibliografia são atualizados.	3	4,3		25
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A ESPM promove a realização de eventos focados nos estudantes (seminários, palestras, workshops e visitas técnicas).	3	4,4		31
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A Escola disponibiliza aos estudantes todas as informações referentes aos seus cursos (grade curricular e horária, programas de aula, entre outros).	3	4,3		26
PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	O seu curso promove a interdisciplinaridade através de projetos que envolvam o conteúdo de duas ou mais disciplinas.	3	4,1		22
PROF. GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	As atividades de extensão oferecidas pela Escola são amplas e variadas (Cursos de Férias, Clubes, Cursos de extensão, Open).	3	4,3		27
GRADUAÇÃO	Os núcleos de desenvolvimento acadêmicos oferecidos pela Escola auxiliam o aprimoramento acadêmico-profissional (Empresas Jr. Co.De, Global, Hub e NUVE).	3	4,3		28
GRADUAÇÃO	Os diretores/coordenadores de cursos mostram-se disponíveis para orientações e esclarecimento de dúvidas.	4	4,4		29
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-					

GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os serviços prestados pelos setores da Escola são de boa qualidade (Secretaria, Financeiro, Biblioteca).	4	4,5		30
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	Os benefícios oferecidos pela Escola atendem as minhas necessidades (assistência médica e odontológica, ticket restaurante e alimentação, seguro de vida e bolsas de estudo).	4	4,1		18
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
PROF. GRADUAÇÃO	As chefias são acessíveis.	4	4,7		33
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	As salas de aula atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,1		21
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	Os auditórios atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação acesso e conforto.	5	4,2		23
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO	As salas dos professores atendem de maneira adequada às necessidades em relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,0		16
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	As instalações sanitárias atendem de maneira adequada às necessidades com relação à conservação, higiene e acesso.	5	4,0		17
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
TÉC. ADMINISTRATIVO					
GRADUAÇÃO	A biblioteca apresenta uma infraestrutura adequada com relação à conservação, acesso e conforto.	5	4,6		32
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					
GRADUAÇÃO	A infraestrutura oferecida pela ESPM permite o desenvolvimento de práticas pedagógicas inovadoras.	5	4,1		19
PÓS-GRADUAÇÃO					
PROF. GRADUAÇÃO					
PROF. PÓS-GRADUAÇÃO					

3.3 A análise qualitativa dos resultados

Uma vez analisados quantitativamente os indicadores críticos, sob atenção e satisfatórios, selecionados exemplos de depoimentos espontâneos que ilustram a criticidade na parte descritiva da avaliação institucional. Esses depoimentos foram agrupados, também, segundo os eixos da avaliação propostos e serão apresentados conforme digitados pelos próprios respondentes, não havendo qualquer espécie de edição, com o objetivo de manter autenticidade das opiniões.

3.3.1 Indicadores críticos (vermelho)

Conforme apresentado anteriormente, a pesquisa institucional, realizada em 2015, apresentou quatro (4) pontos críticos (programa de iniciação científica (PIC), programa psicopedagógico de apoio (PAPO), bolsas de estudo e plano de carreira). Tanto na pesquisa de 2015, como nas entrevistas em profundidade realizadas em 2017-2, temos poucas menções aos pontos críticos citados. De todo modo, selecionamos alguns trechos, separados por eixos, a fim de ilustrar os depoimentos sobre os pontos críticos.

Eixo 3 – O programa psicopedagógico de apoio (PAPO) atende às minhas necessidades.

Exemplo de verbalização do respondente:

“O PAPO não é tão divulgado, tenho certeza que muitos na escola não conhecem o programa.”

Eixo 4 – O plano de carreira

Exemplo de verbalização do respondente:

“Não temos normas de cargos e salários definidos, é desmotivador, a ESPM acaba perdendo talentos porque não se cria nenhuma perspectiva de crescimento.”

Em 2015, a pesquisa apresentou 10 citações de funcionários e professores que desconheciam a existência de um plano de carreira. Com a implementação de um novo plano de carreira dos professores em 2017-2, não tivemos menções na pesquisa de 2017.

3.3.2 Indicadores sob atenção (amarelo)

Os principais pontos levantados nas pesquisas de 2015 e de 2017 foram os seguintes:

Eixo 4 – Serviços prestados pela Cantina

Exemplos de verbalizações dos respondentes:

“Nossa cantina não entrega uma alimentação de acordo com o valor cobrado, tiraram a balança o que acabou gerando revolta em quem come pouco e não vale a pena pagar livre.”

“Recebemos um auxílio refeição muito bom, um valor que nos permite almoçar no El KIK todos os dias, isto é fato, mas além dos valores serem altos nesse fornecedor, a qualidade muitas vezes deixa a desejar, pratos prontos sempre com muito fritura, pouco saudáveis e o buffet livre com poucas opções, a sugestão seria a cantina mexer no seu cardápio, inserir pratos e lanches saudáveis e se possível, voltar a ter a opção de pagamento por peso.

“Melhorar as cantinas, sinto que estão ‘abandonadas’”.

“Sugiro que seja feito um outro tipo de ação relativo ao ambiente alimentar: não percebo o El Kik atendendo às expectativas dos estudantes, tanto em questão de preço quanto em questão de conforto e harmonização. ”

Em 2015, a pesquisa apresentou cinco (5) citações pelo mau atendimento por parte dos funcionários da cantina, sete (7) citações pelas poucas opções de lanches saudáveis e 17 citações pelos produtos com preços elevados.

Eixo 5 – Espaço de alimentação existentes

Exemplos de verbalizações dos respondentes:

“Nossa copa é bem pequena, hoje não temos espaço para almoçar (mesa pequena e em horários de almoço fica lotada) forma fila para utilização do micro-ondas e o almoço precisa ser rápido para dar lugar aos demais colegas, se fosse possível um local maior, onde pudéssemos aquecer o almoço que trazemos de casa (opção mais barata e saudável) e almoçar com tranquilidade, seria perfeito.”

“Falta um espaço de convivência para nós, pois a orientação que se tem é para que funcionários não usem, por exemplo, as poltronas que ficam no pátio, essas são para uso dos alunos.”

Em 2015, a pesquisa apresentou 10 citações para que a escola construa mais espaços de convivência, principalmente no prédio C.

Eixo 3 – Comunicação

Exemplos de verbalizações dos respondentes:

“Comunicação nota zero, nós funcionários não recebemos informações, apenas sabemos de acontecimentos, andamentos etc se formos atrás da informação e olhe lá.”

“Sugiro que a ESPM se projete mais na mídia e mostre todo o potencial que tem, promovendo palestras tanto no seu próprio espaço quanto levar alunos para apresentarem a faculdade em diferentes colégios.”

“Falta melhorar a comunicação na ESPM.”

“Aprimorar a comunicação interna.”

Em 2015, a pesquisa apresentou seis (6) citações em que os alunos não consideram eficiente a forma de comunicar os eventos da Escola.

Eixo 1 – Divulgação da pesquisa de autoavaliação

Exemplo de verbalização do respondente:

“Falta divulgação sobre os resultados das pesquisas de forma clara. Eles apenas são colocados no blackboard mas quem não mexer por curiosidade não sabe do que se trata.”

Eixo 5 – Salas de aula

Exemplo de verbalização do respondente:

“As salas de aula do prédio B estão ultrapassadas, o ar condicionado não funciona, os aparelhos são muito antigos e não dão conta no verão. Quando estão ligados o barulho é tanto que atrapalha a aula. A sala tem poucos pontos de tomada, o que dificulta atividades com notebook em sala.”

Em 2015, temos cinco (5) citações de cadeiras desconfortáveis, sete (7) para o auditório ser pequeno, 10 para mais tomadas nas salas de aulas.

4. AVALIAÇÕES EXTERNAS

As avaliações externas são compostas pelos seguintes instrumentos: Exame Nacional de Desempenho de Estudantes- ENADE; Avaliação dos Cursos de Graduação; Perfil do Estudante Egresso do Sistema Coleta Capes para medir a inserção social dos programas de pós-graduação (Pós-Graduação Stricto Sensu) entre outros.

Todos os procedimentos acima também representam insumos para o grupo de trabalho da CPA uma vez que compõem a construção do processo de avaliação institucional e são indicadores que podem ser utilizados na construção do relatório anual da comissão. Além disso, de acordo com seu Regulamento Interno, a CPA também pode verificar dados como Rankings Universitários e Avaliações de veículos de comunicação, e critérios de entidades certificadoras.

4.1 Conceitos obtidos pela IES nas avaliações externas institucionais e de curso

São obtidas a partir do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) e de avaliações institucionais do MEC. Os resultados estão descritos abaixo.

INSTITUCIONAL		Design			Administração		
CI 2015		CC 2015	3		CC 2015	4	
	IGC		CPC	ENADE		CPC	ENADE
2015		2015	3	3	2015	4	5

Relações Internacionais		Jornalismo			Comunicação Social com Hab. em Publicidade e Propaganda		
CC 2015	4		CC 2015	5		CC 2015	4
	CPC	ENADE		CPC	ENADE		CPC
2015	4	4	2015	5	5	2015	4

4.2 Classificações não oficiais: o Guia do Estudante

Embora essas classificações não provenham de órgãos oficiais ligados ao Ministério da Educação, as ações descritas acima também contemplam as mudanças que se fazem necessárias em virtude dessas classificações uma vez que elas retratam a imagem que a IES transmite para a sociedade.

Curso	Ano	Estrelas
Administração	2015	5 estrelas
	2016	4 estrelas
	2017	5 estrelas
Design	2015	3 estrelas
	2016	4 estrelas
	2017	4 estrelas
Jornalismo	2015	5 estrelas
	2016	4 estrelas
	2017	5 estrelas
Publicidade e Propaganda	2015	4 estrelas
	2016	5 estrelas

	2017	5 estrelas
Relações Internacionais	2015	3 estrelas
	2016	3 estrelas
	2017	3 estrelas

5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir da análise dos resultados e da elaboração do relatório de autoavaliação institucional a CPA elaborou um documento que foi enviado, por e-mail, à toda a comunidade (discentes, docentes e corpo técnico administrativo). Esse material também está disponível na plataforma *blackboard* em um espaço destinado à CPA e à divulgação de suas atividades.

6. AS RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE DA CPA

A CPA, devido às suas características legais, não toma decisões institucionais, mas tem a função de levar os resultados das avaliações para as áreas competentes que tomarão as providências necessárias.

Recomendou-se que os diretores de unidade traçassem diretrizes no sentido de estabelecer um padrão de serviços que tenha efetividade para resolver os problemas apontados na análise qualitativa e aprimorar a qualidade desses serviços.

A CPA recomendou, também, que a IES utilizasse a competência humana interna para oferecer treinamentos que se fizessem necessários bem como trabalhar as questões pontuais referentes à infraestrutura.

Quanto aos indicadores críticos, a recomendação da CPA é que a IES promova um comunicado institucional que relate como está tratando do assunto na atual conjuntura econômica do país. Além disso, a coordenação da CPA realizou uma série de reuniões com a Direção e representantes de diversos setores envolvidos na avaliação.

Ainda assim, recomendamos/sugerimos que a Direção proceda no encaminhamento das seguintes questões:

- **Eixo 3** – O programa psicopedagógico de apoio (PAPO).
O responsável pelo PAPO poderia fazer divulgação em sala, a cada início de semestre. Outra forma de divulgação poderia ser através dos líderes de turma, com o objetivo de informar os canais de atendimento da escola.

A Escola poderia adotar a prática de apresentação da escola (o que já ocorre na recepção dos calouros) incluindo a participação de um funcionário representante de cada setor, que explique a funcionalidade e os meios de acesso desses setores aos alunos.

- **Eixo 4** – O plano de carreira
Utilização da plataforma de comunicação interna para esclarecer a questão citada e sanar as dúvidas dos funcionários.

Além disto, o funcionário poderia receber um e-mail direcionando-o ao Mundo Espm (canal de intranet da ESPM) sempre que surgir uma informação nova a respeito de

benefícios, plano de carreira etc, pois as informações ficam disponíveis por pouco tempo.

- **Eixo 5** – Espaço de alimentação existentes
Revitalização do espaço “quiosque” (cobertura prédio C) com o objetivo de criar um espaço exclusivo para os funcionários utilizarem no intervalo.

Um espaço de socialização e de descanso, além do refeitório, tem sido bastante solicitado em conversas internas.

- **Eixo 3** – Comunicação
As redes sociais poderiam ser um forte canal de comunicação e divulgação para toda comunidade ESPM Sul.

Reforçar a comunicação da ouvidoria da ESPM-Sul.

Criar/potencializar canais que ampliem a participação dos alunos nas atividades da ESPM, opinando e sugerindo ações.

- **Eixo 1** – Divulgação da pesquisa de auto avaliação
Divulgação em sala e também com a ajuda dos líderes de turma.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Uma vez apresentados os resultados, cabe à CPA analisar esses dados e dar providência para, em conjunto com a Direção da instituição da unidade de Sul, trabalhar continuamente para o aprimoramento da qualidade dos serviços.

Prof. Dr. Fábio Pesavento
Coordenador da CPA