Escola Superior do Ministério Público da União

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

EXERCÍCIO 2020

APROVADO POR
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

MARÇO DE 2021

Membros da Comissão Permanente de Avaliação (CPA):
Elda Coelho de Azevedo Bussinguer
Fabiana de Assis Pinheiro Hey
Flavia de Paula Oliveira
Genésio Ramos Neto
Patrícia Coelho Py
Renata Coelho

Membros da Comissão Executiva:
Anderson Vinicios Almeida Costa
Murillo Silva Fernandes
Suzana de Carvalho Albuquerque
Valdirene Gomes Xavier

Sumário

Introdução 4
Atividades Acadêmicas realizadas em 2020 4
Delineamento da Avaliação Institucional 2020 5
Instrumento de Coleta de Dados 6
Tipos de Questões 6
Critérios de Análise 7
População da Pesquisa 8
- **Perfil do Corpo Docente** 8
- **Perfil do Corpo Discente** 10
- **Perfil do Corpo Técnico da ESMPU** 12
- **Perfil do Público Externo ao MPU** 12
- **Comparativo Respondentes 2019 x 2020** 13

Resultados Pertinentes a cada Dimensão 13
- **Dimensão 1 – Planejamento e Desenvolvimento Institucional** 14
- **Dimensão 2 – Gestão Institucional** 18
- **Dimensão 3 – Corpo Social** 22
- **Dimensão 4 – Desenvolvimento Profissional** 27
- **Dimensão 6– Infraestrutura** 30

Comentários das avaliações 36
Considerações Finais 38

Introdução

O processo de autoavaliação é um momento de definir estratégias, avaliar os pontos fortes e oportunidades de melhoria, visando aprimorar o atendimento aos clientes internos e externos, representados pela comunidade acadêmica da Escola Superior do Ministério Público da União – ESMPU, além de atender exigências legais.

O relatório em questão apresenta informações sobre as atividades desenvolvidas, de janeiro a dezembro de 2020, sob a ótica da comunidade acadêmica: Docentes, Discentes, Corpo Técnico e Público Externo.

Foram adotados procedimentos metodológicos estabelecidos na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65/2014 – "Roteiro para Relatório de Autoavaliação Institucional". O instrumento utilizado para a aplicação da avaliação foi adaptado conforme dimensões do Instrumento de Avaliação Externa destas Escolas.

O relatório está dividido em:

1. Atividades Acadêmicas Realizadas em 2020.
2. Delineamento da Avaliação Institucional 2020.
3. Instrumento de Coleta de Dados.
4. População da Pesquisa.
5. Resultados Pertinentes a Cada Dimensão.
6. Comentários das Avaliações.
7. Recomendações da Comissão Permanente de Avaliação.

Atividades Acadêmicas realizadas em 2020

O exercício de 2020 foi de grandes desafios, marcado pela suspensão do plano de atividades acadêmicas, em 06/02/2020, por uma reestruturação organizacional profunda, em 22/06/2020, na qual equipes tiveram que adaptar suas rotinas, ressignificar conhecimentos e desempenhar atribuições decorrentes das mudanças estruturais e funcionais.

Aliado a isso, surgiu o cenário da pandemia, onde atividades concebidas na modalidade presencial foram adaptadas para atividades a distância (síncronas e assíncronas) que ocorriam, na falta do plano de atividades, por meio de sugestões temáticas oriundas das áreas estratégicas da escola. Em setembro de 2020 foi aprovada a reprogramação do plano de atividades acadêmicas, de acordo com as novas diretrizes Institucionais.

Dessa maneira, a ESMPU realizou **141** atividades acadêmicas em 2020, classificadas em atividades de extensão, atividades de aperfeiçoamento,

especializações, mestrados e Cursos de Ingresso e Vitaliciamento – CIV, conforme quadro de distribuição abaixo:

Atividades Realizadas em 2020	
EXTENSÃO	50
APERFEIÇOAMENTO	54
ACORDO DE COOPERAÇÃO	28
ESPECIALIZAÇÕES	05
MESTRADO	02
CURSO DE INGRESSO E VITALICIAMENTO	02
TOTAL	141

Tabela 01

Delineamento da Avaliação Institucional 2020

O levantamento realizado pela CPA foi aplicado, descritivo, de natureza predominantemente quantitativa, do tipo *survey*, que adota o questionário estruturado como instrumento de coleta de dados primários, disponibilizado aos respondentes por meio de formulário eletrônico.

Com vistas a atender o estabelecido na Nota Técnica supracitada, os cinco eixos fundamentais foram substituídos pelas cinco dimensões previstas no Instrumento de Avaliação Externa das Escolas de Governo:

- **Dimensão 1 –** Planejamento e Desenvolvimento Institucional;
- **Dimensão 2 –** Gestão Institucional;
- **Dimensão 3 –** Corpo Social;
- **Dimensão 4 –** Desenvolvimento Profissional;
- **Dimensão 5 –** Infraestrutura.

As perguntas referentes às dimensões Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Gestão Institucional, Corpo Social, Desenvolvimento Profissional e

Infraestrutura foram aplicadas aos docentes, discentes e ao corpo técnico. Para o público externo foram aplicadas apenas as dimensões de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Gestão Institucional e Infraestrutura.

Instrumento de Coleta de Dados

Foi aplicado questionário de pesquisa predominantemente quantitativo disponibilizado aos respondentes por meio da internet, com a seguinte estrutura:

- Questões com diferentes escalas para definir o perfil do público estudado.
- Questões com respostas em escala de conceitos, baseadas nas cinco dimensões do instrumento de avaliação externa do MEC.
- Espaço específico para uma única resposta aberta, com limite de caracteres, ao final do instrumento.

O questionário adotado foi semelhante ao de 2019, porém sofreu algumas alterações sugeridas pela CPA, tornando-o mais objetivo.

Tipos de Questões

Os respondentes do questionário não foram identificados, contudo foi necessário coletar os seguintes dados para descrição do perfil do público respondente:

- No caso de docente: ramo de lotação no Ministério Público da União - MPU ou ESMPU ou externo ao MPU, vínculo (se membro, se servidor ou se externo) e atividade de docência exercida.
- No caso de discente: ramo de lotação no Ministério Público da União - MPU ou ESMPU ou externo ao MPU, vínculo (se membro, se servidor ou se externo) e tipo de atividade que o discente participou na ESMPU.
- No caso do corpo técnico administrativo: a descrição do perfil foi excluída pela Comissão Própria de Avaliação – CPA.
- No caso do público externo: a descrição do perfil foi excluída pela Comissão Própria de Avaliação – CPA.
- As questões com escalas de conceito foram apresentadas para que o respondente selecionasse uma única resposta: "**Ótimo, Bom, Regular,**

Ruim, Péssimo, Não sei/Desconheço ou Não se aplica" e há também a escala **Sim** e **Não**, encontrada em apenas um item do questionário. Foi aplicada uma única questão aberta e discursiva, ao final, com a seguinte redação **"Considerações Finais".**

- A pesquisa contou com 80 questões, considerando um questionário para cada população, distribuídas seguinte forma:
    - Docentes: 24 questões objetivas e 1 questão discursiva (opcional).
    - Discentes: 28 questões objetivas e 1 questão discursiva (opcional).
    - Corpo Técnico: 17 questões objetivas e 1 questão discursiva (opcional).
    - Público Externo: 07 questões objetivas e 1 questão discursiva (opcional).

- As 04 questões abertas (uma para cada público-alvo) exigiram a análise de 247 manifestações, categorizadas da seguinte forma:
    - 103 elogios,
    - 37 críticas,
    - 86 sugestões e
    - 21 comentários diversos, que foram classificados como "Outros".

Critérios de Análise

Os critérios de análise adotados identificaram as escalas de avaliação da seguinte forma:

Desse modo, será realizada a análise dos resultados em positivo, neutro e negativo para apresentar os dados resultantes da avaliação.

Quanto à análise da questão aberta, estabeleceu-se o critério de posicionamentos recorrentes dos respondentes de cada segmento consultado, bem como críticas e sugestões foram consideradas oportunidades de melhoria.

População da Pesquisa

Foram enviados 7.369 convites para a comunidade acadêmica, que em 2020 participou de atividades da ESMPU, conforme descrição abaixo:

- 356 Docentes;
- 3.005 Discentes;
- 3.815 pessoas do Público externo;
- 193 pessoas do Corpo Técnico.

O quantitativo de respondentes foi de 8% da população (625 respostas), distribuídas da seguinte forma:

POPULAÇÃO	CONVITES ENVIADOS	AVALIAÇÕES RESPONDIDAS	PERCENTUAL
DOCENTES	356	35	10%
DISCENTES	3005	311	10%
PÚBLICO EXTERNO	3.815	241	6%
CORPO TÉCNICO	193	38	20%
TOTAL	7.369	625	8%

Tabela 2

Sublinhe-se que na avaliação de 2019 o quantitativo de respondentes foi 10% da população (784 respostas), segundo tabela abaixo:

População	Convites Enviados	Avaliações Respondidas	Percentual
Docentes	609	75	12%
Discentes	3707	354	10%
Público Externo	257	24	9%
Corpo técnico	3470	331	10%
Total	8043	784	10%

Tabela 3

Perfil do Corpo Docente

Foram convidados para participar da Avaliação Institucional 356 docentes, dos quais 35 responderam a avaliação, equivalendo a 10% do número de convites.

Indagados sobre a lotação, vínculo e forma de atuação apresentaram-se os seguintes indicadores:

- Lotação:

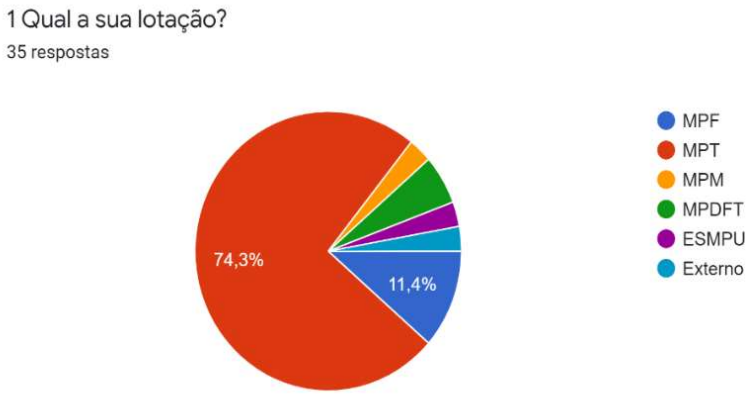


Gráfico 01 – Lotação

MPF	MPT	MPDFT	MPM	ESMPU	Externo
4	26	2	1	1	1

Tabela4

- Vínculo:

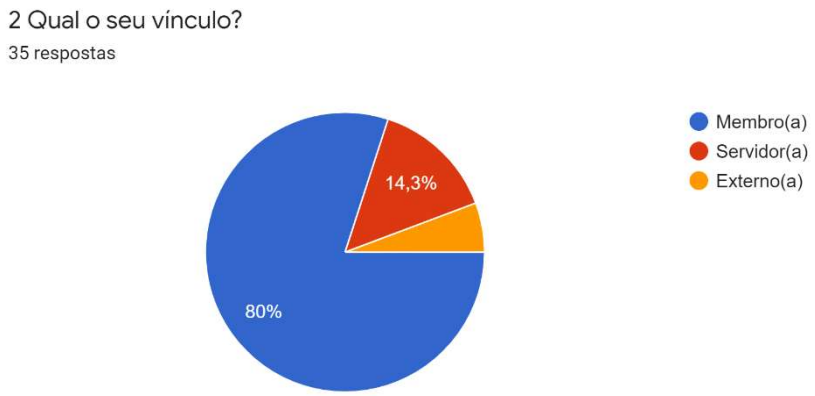


Gráfico 2 – Vínculo

Membros	Servidores	Externo
28	5	2

Tabela 5

- Forma de Atuação:

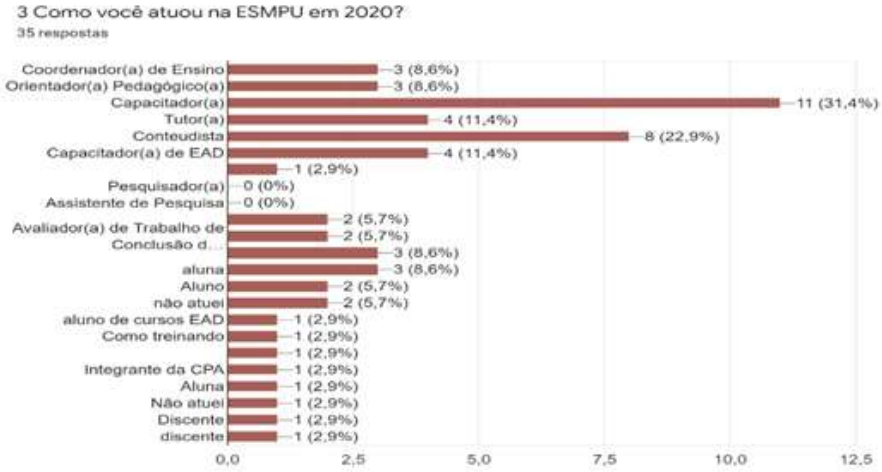


Gráfico 3 – Forma de Atuação

Coordenador de Ensino	Orientador(a) Pedagógico(a)	Capacitador/(a)	Tutor(a)	Conteudista	Capacitador(a) EaD	Orientador de Pesquisa Científica	Pesquisador(a)	Assistente de Pesquisa	Orientador(a) de Trabalho de Conclusão de Curso	Avaliador(a) de Trabalho de Conclusão de Curso	Outras Opções
3	3	11	4	8	4	1	0	0	2	2	18

Tabela 6

Importante ressaltar que essa pergunta permitia adição de outra opção, caso nenhuma das escalas fosse escolhida, e, também, permitia que o respondente marcasse mais de uma resposta nas opções disponíveis.

Perfil do Corpo Discente

Foram convidados para participar da Avaliação Institucional 3005 discentes, dos quais 311 responderam a avaliação, equivalendo a 10% da população.

Indagados sobre a lotação, vínculo e forma de atuação apresentam-se os seguintes indicadores:

- Lotação:

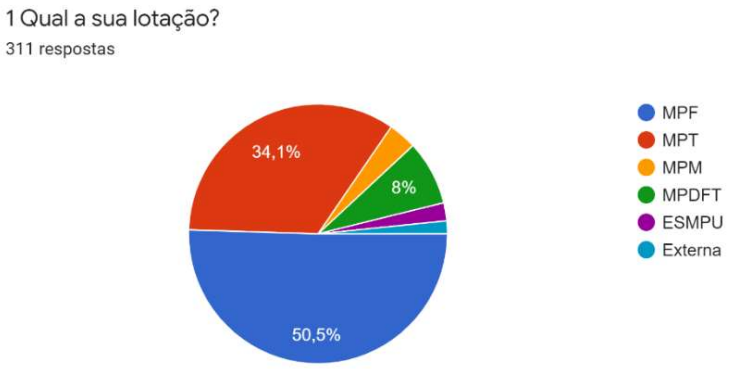


Gráfico 04 – Lotação

MPF	MPT	MPDFT	MPM	ESMPU	EXTERNO
157	106	25	11	7	5

Tabela 7

- Vínculo:

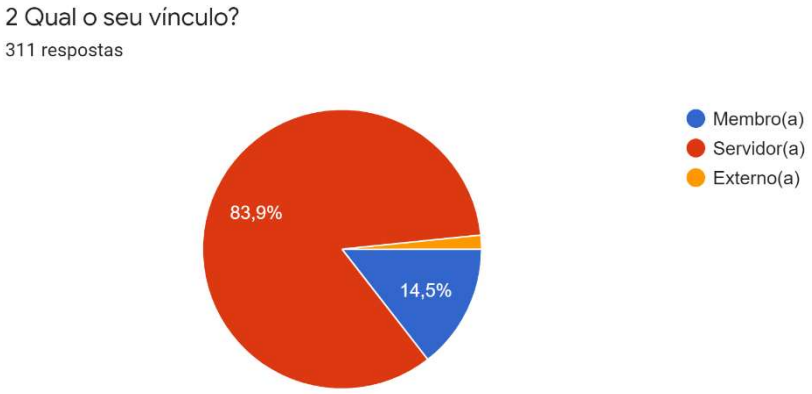


Gráfico 05

Membros	Servidores	Externo
45	261	5

Tabela 8

- Quanto ao tipo de atividade que participou:

Gráfico 6

Curso de Ingresso e Vitaliciamento	Mestrado	Especialização	Curso a Distância	Curso Prsencial Nacional	Curso presencial Regional	Atividade de extensão
2	6	35	253	8	6	89

Tabela 9

Perfil do Corpo Técnico da ESMPU

Foram convidados para participar da Avaliação Institucional 193 pessoas integrantes do corpo técnico da ESMPU, dos quais 38 responderam a avaliação, equivalendo a 20% da população.

A ESMPU conta com colaboradores distribuídos em 3 seguimentos:

Servidores	Terceirizados	Estagiários
120	63	10

Tabela 10

Não foi realizada análise de perfil dos respondentes pertencentes a esse público-alvo.

Perfil do Público Externo ao MPU

Foram convidados para participar da Avaliação Institucional 3.815 discentes pertencentes ao público externo, dos quais 311 responderam a avaliação, equivalendo a 6% da população.

Não foi realizada análise de perfil dos respondentes pertencentes a esse público-alvo.

Comparativo Respondentes 2019 x 2020

2019 x 2020							
DOCENTES		DISCENTES		CORPO TÉCNICO		PÚBLICO EXTERNO	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
75	35	354	311	24	38	331	241

Tabela 11 – Respondentes (valores brutos)

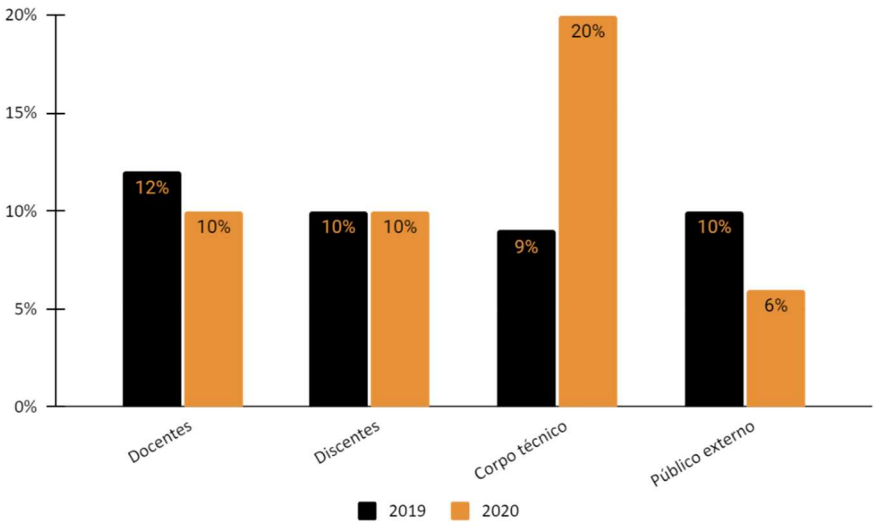


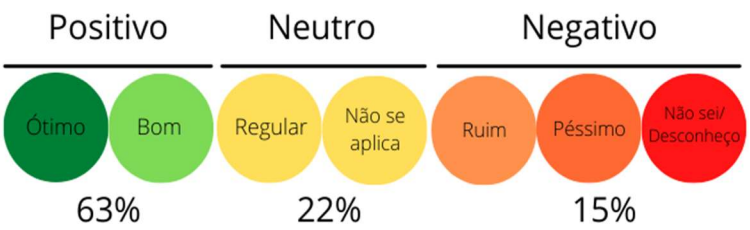
Gráfico 07 – Percentual de Respondentes

Resultados Pertinentes a cada Dimensão

Serão apresentados os dados coletados de cada segmento da comunidade acadêmica da ESMPU, de forma sintética, considerando os critérios de análise adotados. Os resultados considerados como avaliação "Positiva" são aqueles que agrupam os conceitos ÓTIMO e BOM. A avaliação "Neutra" considera os conceitos REGULAR e NÃO SE APLICA. Já a avaliação "Negativa" agrupa os conceitos RUIM, PÉSSIMO e NÃO SEI/DESCONHEÇO atribuídos nos itens ora avaliados.

Dimensão 1 – Planejamento e Desenvolvimento Institucional

1.1- Observando as respostas relativas à "Compatibilidade entre os objetivos institucionais presentes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e as ações desenvolvidas pela ESMPU (cursos, projetos etc.)", verificou-se que 63% dos respondentes (docentes, discentes e corpo técnico) avaliaram positivamente, 22% avaliaram de forma neutra e 15% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:



Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo			
Compatibilidade entre os objetivos institucionais presentes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e as ações desenvolvidas pela ESMPU (cursos, projetos etc.)	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei /Desconheço	% Não conheço o PDI
Docentes	31,4	31,4	25,7	0	2,9	0	8,6	0
Discentes	34,1	39,9	7,4	0,3	1,6	0,3	9	7,4
Corpo Técnico	18,4	34,2	28,9	2,6	0	0	5,3	10,5
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	63		22		15			

Tabela 12

O conceito ótimo e bom está bem distribuído, apresentando equilíbrio de acordo com o conceito da comunidade acadêmica respondente. Cabe destacar que, apesar da avaliação positiva, o índice de pessoas que desconhecem o PDI e que fazem parte do corpo técnico da ESMPU é considerável (10,5).

Caberia identificar o motivo pelo qual o corpo técnico apresenta esse índice, comparando-se com os discentes (7,4 de desconhecimento do PDI) e os docentes (8,6 de desconhecimento). Destaca-se, ainda, que nenhum docente assinalou desconhecer o PDI e sim desconhecimento da compatibilidade entre PDI e ações desenvolvidas pela ESMPU.

A avaliação ocorrida em 2019 apresentou os seguintes índices:

- Positivo: 60%, Neutro: 10% e Negativo: 30%.[1]

[1] Memória de cálculo: soma índices positivos e divide por 3 (docentes, discentes e corpo técnico) adotando-se o mesmo procedimento para calcular as avaliações neutras e as avaliações negativas.

1.2- Observando os dados relativos à "Participação na indicação/escolha dos cursos para o Plano de Atividades (PA) anual" verificou-se avaliação positiva em 48% do público consultado, enquanto 24% avaliaram de forma neutra e 28% de forma negativa, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Participação na indicação/escolha dos cursos para o Plano de Atividades (PA) anual	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei /Desconheço
Docentes	22,9	28,6	22,9	5,7	11,4	0	8,6
Discentes	20,6	36,3	12,5	5,1	3,5	1,9	19,9
Corpo Técnico	15,8	18,4	18,4	7,9	10,5	7,9	21,1
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**48**		**24**		**28**		

Tabela 13

Esse item é bem avaliado e a distribuição dos percentuais positivos entre docentes e discentes é razoavelmente equilibrada (o corpo técnico apresentou dispersão), mas há que se considerar, ainda, uma impermeabilidade no método adotado para a participação na indicação/escolha dos cursos do plano de atividades, tendo em vista a avaliação negativa em 28%.

A referida impermeabilidade é confirmada quando se observa o percentual de discentes (19,9%), corpo técnico (21,1%) e docentes (8,6%) que demonstram desconhecimento de como participar do processo de indicação de atividades acadêmicas para a ESMPU.

1.3- Observando as respostas relativas à "Utilização dos resultados obtidos nas avaliações institucionais para a tomada de decisões pela ESMPU", verificou-se que 42% dos respondentes (docentes, discentes e corpo técnico) avaliaram positivamente, 17% avaliaram de forma neutra e 41% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Utilização dos resultados obtidos nas avaliações institucionais para a tomada de decisões pela ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não conheço os resultados da avaliação/Não sei/Desconhe
Docentes	11,4	28,6	17,1	0	2,9	0	40
Discentes	19,6	34,7	7,4	1	1,9	0,3	35,1
Corpo Técnico	18,4	13,2	23,7	2,6	5,3	2,6	34,2
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**42**		**17**		**41**		

Tabela 14

As avaliações negativas são expressivas, na ordem de 41%. Então, importante fazer recorte nas escalas negativas, salientando que os três públicos informam desconhecimento dos resultados da avaliação, com indicadores acima de 30% cada.

1.4- Observando as respostas sobre Ações/cursos da ESMPU voltados às temáticas Meio Ambiente, Memória Cultural, Patrimônio Cultural, Produção Artística, Promoção dos Direitos Humanos, Igualdade de Gênero, Igualdade Étnico-Racial, Atendimento a Grupos Vulneráveis, História e Cultura, dos quatro seguimentos pesquisados, obtiveram-se os seguintes gráficos:

Docente

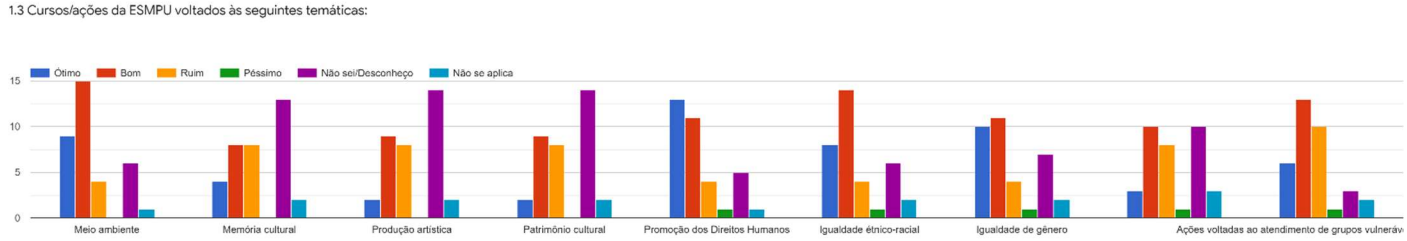


Gráfico 8

Discente

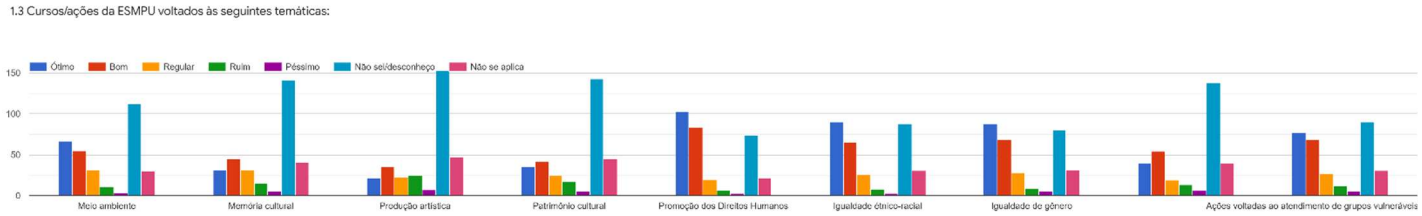


Gráfico 9

Corpo Técnico

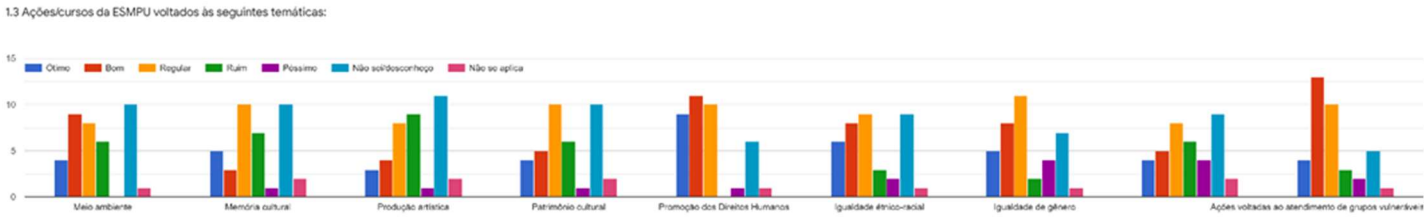


Gráfico 10

Analisando a tabela 15, logo abaixo, verifica-se que o tema melhor avaliado discorre sobre Direitos Humanos, com 60% de avaliações positivas. Os demais temas obtiveram avaliações **positivas abaixo de 50%.**

Destacam-se com avaliações **negativas acima de 50%** os temas Produção Artística (59%), Patrimônio Cultural (54%), Memória Cultural (53%), Ensino de História e Cultura Afro-Brasileira, Africana e Indígena (52%):

Consolidação das Respostas, item1.4:

Promoção dos Direitos Humanos

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	37%	33%	24%	60%
Bom	31%	27%	29%	
Regular		6%	26%	15%
Não se aplica	3%	7%	3%	
Não sei/Desconheço	14%	24%	16%	25%
Péssimo	3%	1%	3%	
Ruim	11%	2%		

Ações voltadas ao atendimento de grupos vulneráveis e minoritários

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	17%	24,76%	11%	49%
Bom	37%	22%	34%	
Regular		9%	26%	18%
Não se aplica	6%	10%	3%	
Não sei/Desconheço	9%	29%	13%	34%
Péssimo	3%	2%	5%	
Ruim	29%	4%	8%	

Ensino de história e cultura afro-brasileira, africana e indígena

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	9%	13%	11%	30%
Bom	29%	17%	13%	
Regular		6%	21%	18%
Não se aplica	9%	13%	5%	
Não sei/Desconheço	29%	44%	24%	52%
Péssimo	3%	2%	11%	
Ruim	23%	5%	16%	

Igualdade de gênero

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	29%	28%	13%	48%
Bom	31%	22%	21%	
Regular		9%	29%	19%
Não se aplica	6%	10%	3%	
Não sei/Desconheço	20%	26%	18%	33%
Péssimo	3%	2%	11%	
Ruim	11%	3%	5%	

Igualdade étnico-racial

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	23%	29%	16%	50%
Bom	40%	21%	21%	
Regular		8%	24%	17%
Não se aplica	6%	10%	3%	
Não sei/Desconheço	17%	28%	24%	33%
Péssimo	3%	1%	5%	
Ruim	11%	3%	8%	

Meio ambiente

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	26%	22%	13%	43%
Bom	43%	18%	8%	
Regular		10%	26%	18%
Não se aplica	3%	10%	5%	
Não sei/Desconheço	17%	36%	26%	39%
Péssimo		1%	3%	
Ruim	11%	4%	18%	

Memória cultural

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	11%	10%	13%	27%
Bom	23%	14%	8%	
Regular		10%	26%	20%
Não se aplica	6%	13%	5%	
Não sei/Desconheço	37%	45%	26%	53%
Péssimo		2%	3%	
Ruim	23%	5%	18%	

Patrimônio cultural

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	6%	11%	11%	27%
Bom	26%	14%	13%	
Regular		8%	26%	20%
Não se aplica	6%	14%	5%	
Não sei/Desconheço	40%	46%	26%	54%
Péssimo		2%	3%	
Ruim	23%	5%	16%	

Produção artística

Escala	Docentes	Discentes	Corpo Técnico	Média das respostas
Ótimo	6%	7%	8%	23%
Bom	26%	11%	11%	
Regular		7%	21%	18%
Não se aplica	6%	15%	5%	
Não sei/Desconheço	40%	49%	29%	59%
Péssimo		2%	3%	
Ruim	23%	8%	24%	

Tabela 15

Dimensão 2 – Gestão Institucional

2.1- Observando as respostas relativas à "Satisfação com a Gestão da ESMPU", verificou-se que 56% dos entrevistados (docentes, discentes e corpo técnico) avaliaram positivamente, 21% avaliaram de forma neutra e 23% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com a Gestão da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	40	20	25,7	0	2,9	2,9	8,6
Discentes	28,3	39,5	11,3	0,6	4,2	2,3	13,8
Corpo Técnico	21,1	18,4	26,3	0	10,5	13,2	10,5
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**56**		**21**		**23**		

Tabela 16

Cabe destacar o desvio-padrão considerável entre a opinião dos discentes (quase 70% de avaliação positiva 28,3 + 39,5), a opinião dos docentes (60% de avaliação positiva 40 + 20) e corpo técnico (39,5% de avaliação positiva 21,1+ 18,4), e o contraponto de avaliações negativas: 14% docentes (2,9 + 2,9 + 8,6), 20,3% discentes (4,2 + 2,3 + 13,8) e 34,2% corpo técnico (10,5 + 13,2 + 10,5).

Outro recorte intrigante é sobre o percentual considerável de respondentes do corpo técnico que revelaram desconhecimento (10,5%) sobre a gestão da ESMPU. Como não foi realizado o levantamento do perfil do corpo técnico, não é possível esclarecer se o desconhecimento está relacionado ao índice de terceirizados que responderam ao questionário e que não são diretamente gerenciados pela ESMPU.

Na avaliação de 2019, sobre a satisfação com a gestão, o questionário apresentou os seguintes indicadores: - Positivo: 70%, Neutro: 9% e Negativo: 21%. [2]

[2] Memória de cálculo: soma índices positivos e divide por 3 (docentes, discentes e corpo técnico) adotando-se o mesmo procedimento para calcular as avaliações neutras e as avaliações negativas.

2.2- Observando as respostas relativas ao "Conhecimento sobre a estrutura organizacional implementada em 2020", verificou-se que 49% dos respondentes (docentes, discentes e corpo técnico) avaliaram positivamente, 23% avaliaram de forma neutra e 28% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Conhecimento sobre a estrutura organizacional da ESMPU implementada em 2020	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	20	20	28,6	0	2,9	0	28,6
Discentes	15,1	29,9	12,9	1,9	3,9	1,3	35
Corpo Técnico	23,7	36,8	26,3	0	2,6	2,6	7,9
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	49		23		28		

Tabela 17

Houve mudança recente na estrutura organizacional e consequentemente funcional, desse modo não causa estranheza avaliações com conceitos neutros e conceitos negativos que somados superarem 50%, surgindo oportunidade de melhoria relacionada à divulgação da nova estrutura.

2.3- Observando as respostas relativas ao "Acesso aos seus registros (declarações, participações etc.) na ESMPU", verificou-se que 73% dos respondentes (docentes, discentes e público externo) avaliaram positivamente, 15% avaliaram de forma neutra e 12% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Acesso aos seus registros (declarações, participações etc.) na ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	20	31,4	14,3	11,4	0	0	22,9
Discentes	39,9	45,3	8,4	1	1	1	3,5
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	58,1	25,7	7,5	1,7	0,8	0,4	5,4
Média das Respostas	73		15		12		

Tabela 18

O mais satisfeito com esse item é o público externo, porém desconhecimento sobre o acesso aos registros acadêmicos pelos docentes tem um indicador considerável e analisar o que é possível fazer para reduzir esse índice (22,9%) pode ser uma estratégia. Destaca-se que as resposta no intervalo negativo (ruim e péssimo) desse serviço é quase nula (1, 0,8, 1 e 0,4), demonstrando a competência da ESMPU na disponibilização desse serviço.

2.4- Observando as respostas relativas ao "Site da ESMPU, em termos de forma, conteúdo e acesso", verificou-se que 85% dos respondentes (docentes, discentes, corpo técnico e público externo) avaliaram positivamente, 12% avaliaram de forma neutra e 5% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Site da ESMPU, em termos de forma, conteúdo e acesso	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	31	54,3	11,4	0	0	0	2,9
Discentes	37,6	46,3	13,2	0	1,6	0,3	1
Corpo Técnico	23,7	60,5	10,5		0	2,6	2,6
Público Externo	52,3	30,7	12,9	0,4	1,7	0,4	1,7
Média das Respostas	**85**		**12**		**5**		

Tabela 19

Contando com aprovação positiva (85%), cabe destacar a competência por parte da ESMPU na manutenção da qualidade desse serviço.

2.5- Observando as respostas relativas à "Satisfação com os canais de comunicação utilizados pela ESMPU para divulgação das atividades acadêmicas (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, WhatsApp)", verificou-se que 70% dos respondentes (docentes, discentes, corpo técnico e público externo) avaliaram positivamente, 14% avaliaram de forma neutra e 17% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com os canais de comunicação utilizados pela ESMPU para divulgação das atividades acadêmicas (Instagram, Facebook, YouTube, Twitter, WhatsApp)	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	37	28,6	17,1	2,9	2,9	0	11,4
Discentes	36	39,9	10,6	1,3	1,6	0,3	10,3
Corpo Técnico	42,1	26,3	10,5	0	5,3	0	15,8
Público Externo	36,9	32	7,1	2,9	2,1	0,4	18,7
Média das Respostas	70		14		17		

Tabela 20

Apesar da avaliação positiva (70%) sobre a satisfação com os canais de comunicação utilizados, percebe-se equivalência entre os públicos na escala que considera desconhecimento sobre os mesmos canais de comunicação utilizados (acima de 10%), em um contexto de fortalecimento das comunicações que ocorrem, em grande parte, por meio de instrumentos de comunicação a distância (twitter, Instagram, Facebook etc.).

2.6- Observando as respostas relativas à "Qualidade da comunicação interna da ESMPU (intranet, e-mails e ferramenta de videoconferência)", verificou-se que 84% dos respondentes (corpo técnico) avaliaram positivamente, 11% avaliaram de forma neutra e 5% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade da comunicação interna da ESMPU (intranet, e-mails e ferramenta de videoconferência)	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Discentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Corpo Técnico	23,7	60,5	10,5	0	0	2,6	2,6
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	84		11		5		

Tabela 21

O indicador positivo (84%) demonstrado acima revela que a capacidade da comunicação interna utilizando a intranet, e-mail e videoconferência é 16 vezes superior à avaliação negativa, que orbita em 5%. Não foram avaliados os instrumentos de comunicação oficial normativos do Poder Público.

Dimensão 3 – Corpo Social

3.1- Observando as respostas relativas à "Qualidade da oferta de cursos pela ESMPU para sua capacitação como docente", verificou-se que 37% dos respondentes (docentes) avaliaram positivamente, 34% avaliaram de forma neutra e 29% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade da oferta de cursos pela ESMPU para sua capacitação como docente	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	9	28,6	20	14,3	14,3	0	14,3
Discentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**37**		**34**		**29**		

Tabela 22

A percepção sobre a qualidade da oferta de cursos recebe indicadores idênticos (14,3%) para "não se aplica", "ruim" e "Não sei/Desconheço", sendo importante considerá-los como oportunidade de melhoria para incrementar o portfólio de cursos e incentivar os docentes a conhecerem, também, as atividades ofertadas pela ESMPU, que versam sobre diversos temas.

3.2- Observando as respostas relativas ao "Processo de seleção de docentes dos cursos da ESMPU", verificou-se que 39% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 15% avaliaram de forma neutra e 45% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Processo de seleção de docentes dos cursos da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	9	34,3	14,3	5,7	5,7	0	31,4
Discentes	14,1	21,9	6,1	4,2	2,9	1,3	49,5
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	39		15		45		

Tabela 23

Destaque para a avaliação negativa que concentra boa parte das opiniões relacionadas ao desconhecimento (31,4% e 49,5%) do processo de seleção dos docentes, demonstrando que os requisitos considerados no processo não estão suficientemente claros ou difundidos ao público interessado.

Em 2019, o item acima apresentou as seguintes avaliações: - Positiva: 42%, Neutra: 14% e Negativa: 44%[3] e foi apontada como objeto de recomendação.

3.3- Observando as respostas relativas ao "Critérios de seleção de docentes", verificou-se que 38% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 14% avaliaram de forma neutra e 48% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Critérios de seleção de docentes	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	9	34,3	11,4	5,7	5,7	2,9	31,4
Discentes	12,9	20,9	6,8	4,2	2,3	0,6	52,1
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	38		14		48		

Tabela 24

[3] Memória de cálculo: soma índices positivos e divide por 2 (docentes e discentes) adotando-se o mesmo procedimento para calcular as avaliações neutras e as avaliações negativas.

Novamente, nos critérios de seleção de docentes aparecem indicadores com conceito negativo alto (48%), estabelecendo paralelo com o item 3.2.

Na avaliação de 2019 a escala desconhecimento do processo de seleção de docentes apresentou os seguintes indicadores: Docentes 17% e discentes 54% e foi apontada como oportunidade de melhoria nas recomendações de 2019.

3.4- Observando as respostas relativas à "Caso você tenha participado de alguma especialização da ESMPU, indique sua satisfação com o corpo docente", verificou-se que 28% dos respondentes (discentes) avaliaram positivamente, 61% avaliaram de forma neutra e 11% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Caso você tenha participado de alguma especialização da ESMPU, indique sua satisfação com o corpo docente	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Não conheço os resultados da avaliação
Docentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Discentes	13,8	14,1	3,5	57,9	1,3	0,3	9
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**28**		**61**		**11**		

Tabela 25

As atividades de especialização que iniciariam no ano analisado foram canceladas, restando, apenas, aquelas iniciadas no exercício anterior e que foram finalizadas no ano de 2020, o que explica esse indicador de 57,9% de não aplicabilidade.

3.5- Observando as respostas relativas à "Política da ESMPU para treinamento de seus servidores", verificou-se que 42% dos respondentes (somente o corpo técnico foi pesquisado) avaliaram positivamente, 29% avaliaram de forma neutra e 29% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Política da ESMPU para treinamento de seus servidores	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	13,2	28,9	26,3	2,6	15,8	5,3	7,9
Média das Respostas	42		29		29		

Tabela 26

Apesar de 42% de avaliação positiva, observa-se que as avaliações com conceito neutro e negativo são equivalentes em 29% e quando somadas aproximam-se de 60%.

Associar o programa de treinamento, capacitação e aperfeiçoamento aos objetivos estratégicos da Instituição é uma forma de abrandar os indicadores negativos.

3.6- Observando as respostas relativas à "Participação nas discussões e decisões da ESMPU", verificou-se que 24% dos respondentes (somente o corpo técnico foi pesquisado) avaliaram positivamente, 26% avaliaram de forma neutra e 50% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Participação nas discussões e decisões da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	2,6	21,1	21,1	5,3	23,7	18,4	7,9
Média das Respostas	24		26		50		

Tabela 27

Considerando os indicadores acima, destaca-se dispersão entre a avaliação positiva (24%) e a avaliação negativa (50%), onde o índice de positivo é a metade do índice negativo e, ainda, é equivalente às avaliações neutras.

Na avaliação de 2019 o corpo técnico apresentou os seguintes indicadores quanto à participação nas decisões da ESMPU:

Avaliação Positiva em 33,4%, Neutra 20,8% e Negativa 45,8%, destacando-se que, também, foi apontada nas recomendações de 2019.

3.7- Observando as respostas relativas ao "Ambiente de trabalho na ESMPU (relações interpessoais)", verificou-se que 74% dos respondentes (somente o corpo técnico foi pesquisado) avaliaram positivamente, 8% avaliaram de forma neutra e 19% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Ambiente de trabalho na ESMPU (relações interpessoais)	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	39,5	34,2	7,9	0	7,9	5,3	5,3
Média das Respostas	74		8		19		

Tabela 28

O harmônico ambiente de trabalho sobressai-se como ponto forte da ESMPU sendo 4 vezes maior do que as avaliações com escala negativa (19%), demonstrando que é um local agradável de trabalhar, com destaque para as pessoas.

3.8- Observando as respostas relativas às "Políticas adotadas pela ESMPU para melhoria do ambiente de trabalho", verificou-se que 45% dos respondentes (somente o corpo técnico foi pesquisado) avaliaram positivamente, 18% avaliaram de forma neutra e 37% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Políticas adotadas pela ESMPU para melhoria do ambiente de trabalho	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	18,4	26,3	18,4	0	18,4	13,2	5,3
Média das Respostas	45		18		37		

Tabela 29

Interessante observar as políticas adotadas para melhoria do ambiente de trabalho com avaliações positivas em 45% e avaliações negativas na ordem de 37% (muito próximas entre si). O desenvolvimento contínuo de políticas voltadas ao ambiente de trabalho estimula a alta performance dos colaboradores, proporcionando abertura para novas ideias maximizando a capacidade de desempenho individual e coletivo.

A manutenção de políticas num índice inferior ao neutro e negativo em 55% (18+37) pode a curto ou médio prazos influenciar na motivação e engajamento dos colaboradores.

Dimensão 4 – Desenvolvimento Profissional

4.1- Observando as respostas relativas à "Satisfação com o ensino remoto (EAD síncrono) implementado pela ESMPU em 2020", verificou-se que 77% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 7% avaliaram de forma neutra e 16% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com o ensino remoto (EAD síncrono) implementado pela ESMPU em 2020	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	26	48,6	2,9	0	2,9	0	20
Discentes	38,3	41,2	7,4	3,2	2,6	0,3	7,1
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**77**		**7**		**16**		

Tabela 30

Os discentes demonstraram satisfação com o ensino remoto, 79,5%(38,3 +41,2) e os docentes em torno de 74,6%(26% + 48,6%), porém 20% dos docentes desconhecem a modalidade remota síncrona, implantada em 2020, como cursos de aperfeiçoamento, seminários e mesas redondas.

4.2- Observando as respostas relativas ao "Apoio psicopedagógico ofertado pela ESMPU", verificou-se que 45% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 13% avaliaram de forma neutra e 42% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Apoio psicopedagógico ofertado pela ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	14	34,3	8,6	2,9	2,9	0	37,1
Discentes	13,5	27,7	7,1	7,7	2,9	1,3	39,9
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	45		13		42		

Tabela 31

Esse item merece atenção, tendo em vista que o índice de avaliações negativas (42%) é considerável e que somada à avaliação neutra supera 50%.

Na avaliação de 2019 esse item apresentou os seguintes indicadores: - Positivo: 38%, Neutro: 15% e Negativo: 47%[4] e foi considerado objeto de recomendação.

4.3- Observando as respostas relativas ao "Satisfação com a didática, o comprometimento, a motivação e a responsabilidade dos docentes da ESMPU", verificou-se que 76% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 12% avaliaram de forma neutra e 12% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

[4] Memória de cálculo: soma índices positivos e divide por 2 (docentes e discentes) adotando-se o mesmo procedimento para calcular as avaliações neutras e as avaliações negativas.

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com a didática, o comprometimento, a motivação e a responsabilidade dos docentes da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	31	37,1	8,6	5,7	2,9	0	14,3
Discentes	34,7	48,2	7,7	1,9	1,9	0,3	5,1
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**76**		**12**		**12**		

Tabela 32

Novamente, os discentes e docentes demonstram-se bastante satisfeitos na ordem de 82,9% (34,7 + 48,2%) e 68,1% (31 + 37,1) e que a avaliação negativa é mais de seis vezes menor que a avaliação positiva.

4.4- Observando as respostas relativas ao "Compatibilidade entre as suas necessidades de treinamento e as atividades acadêmicas ofertadas pela ESMPU", verificou-se que 64% dos respondentes (discentes) avaliaram positivamente, 23% avaliaram de forma neutra e 13% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Compatibilidade entre as suas necessidades de treinamento e as atividades acadêmicas ofertadas pela ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Discentes	23,5	40,2	22,5	0,6	7,4	3,9	1,9
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**64**		**23**		**13**		

Tabela 33

Esses indicadores demonstram que a Instituição está atingindo os objetivos, tendo em vista mais da metade da clientela afirmar satisfação com o que é ofertado e suas necessidades de treinamento e que o índice considerado negativo é cinco vezes menor do que o índice positivo. Cabe considerar o índice de 23% neutro, no sentido de reduzi-lo.

4.5- Observando as respostas relativas à "Compatibilidade entre as suas necessidades de treinamento e as atividades acadêmicas ofertadas pela ESMPU",

verificou-se que 45% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 24% avaliaram de forma neutra e 32% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Compatibilidade entre as suas necessidades de treinamento e as atividades acadêmicas ofertadas pela ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Discentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Corpo Técnico	5,3	39,5	21,1	2,6	7,9	10,5	13,2
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	45		24		32		

Tabela 34

A avaliação positiva desse item é razoável, porém está abaixo de 50% e considerando o índice de 24% neutro e 32% negativos, que somados aproximam-se de 60%, com destaque para os índices "Péssimo" 10,5% e "Não sei/Desconheço" em 13,2%

Esse item pode ser complementado, combinando-se o item 3.5-que trata da "Política da ESMPU para treinamento de seus servidores, visando o aperfeiçoamento dos instrumentos de levantamento de necessidade de treinamento".

Dimensão 6– Infraestrutura

5.1- Observando as respostas relativas ao "Acessibilidade da ESMPU (arquitetônica, atitudinal, tecnologia assistiva etc.)", verificou-se que 66% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 12% avaliaram de forma neutra e 23% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Acessibilidade da ESMPU (arquitetônica, atitudinal, tecnologia assistiva etc.)	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	23	34,3	14,3	2,9	0	0	25,7
Discentes	21	37,3	6,8	5,5	0,6	0	29,3
Corpo Técnico	37	42,1	7,9	0	0	0	13,2
Público Externo	36,9	32	7,1	2,9	2,1	0,4	18,7
Média das Respostas	66		12		23		

Tabela 35

A explicação para o índice de 23% de avaliações negativas se dá porque as atividades de 2020 foram quase todas remotas, portanto a acessibilidade arquitetônica não ocorreu, somente atitudinal, tecnológica, dentre outras.

5.2- Observando as respostas relativas à indagação "Enquanto discente, utiliza os serviços da Biblioteca da ESMPU?", verificou-se que 15% dos respondentes (discentes) avaliaram "sim", 12% avaliaram "não se aplica" e 73% avaliaram "não", conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo	Neutro	Negativo
Enquanto discente, utiliza os serviços da Biblioteca da ESMPU?	% Sim	% Não se aplica	% Não
Docentes	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Discentes	15	11,6	73
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Soma dos % Respostas	15	12	73

Tabela 36

Há um considerável percentual de discentes que não utilizam os serviços de biblioteca, que é 5 vezes maior que o índice daqueles que o fazem.

5.3- Observando as respostas relativas à "Satisfação com os serviços ofertados pela Biblioteca da ESMPU", verificou-se que 26% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 45% avaliaram de forma neutra e 29% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com os serviços ofertados pela Biblioteca da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	14	22,9	2,9	28,6	2,9	0	28,6
Discentes	6	9,3	1,6	56,9	0,3	0	26,4
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	26		45		29		

Tabela 37

Analisando a tabela acima, percebem-se índices nas escalas "não utilizo/não se aplica" (neutra) e "Não sei/desconheço" (negativa) consideráveis e que devem ser trabalhados junto ao público-alvo, tendo em vista que a biblioteca deve prestar serviços informacionais bibliográficos ao público em geral e atender à comunidade acadêmica, prestando serviços informacionais bibliográficos, científicos, legais e jurisprudenciais disponíveis no acervo bibliográfico e em outras fontes, dentre outros.

5.4- Observando as respostas relativas ao "Qualidade do acervo virtual disponibilizado pela Biblioteca da ESMPU", verificou-se que 26% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 20% avaliaram de forma neutra e 54% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade do acervo virtual disponibilizado pela Biblioteca da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	11	20	8,6	5,7	2,9	0	51,4
Discentes	6	15,1	4,2	20,6	1	0	53,1
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	26		20		54		

Tabela 38

Novamente, os serviços prestados pela biblioteca, quanto à disponibilização de acervo virtual, são desconhecidos comunidade acadêmica da ESMPU.

5.5- Observando as respostas relativas à "Qualidade do acervo físico disponível na Biblioteca da ESMPU", verificou-se que 21% dos respondentes (docentes e discentes) avaliaram positivamente, 20% avaliaram de forma neutra e 59% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade do acervo físico disponível na Biblioteca da ESMPU	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	6	22,9	2,9	5,7	0	0	62,9
Discentes	4	9	1	31,2	0	0	55,3
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Média das Respostas	**21**		**20**		**59**		

Tabela 39

Novamente, a prestação de serviço relacionada ao acervo físico é desconhecida do público-alvo da ESMPU.

5.6- Observando as respostas relativas à "Qualidade dos recursos audiovisuais ofertados pela ESMPU em seus cursos", verificou-se que 73% dos respondentes (docentes, discentes e público externo) avaliaram positivamente, 12% avaliaram de forma neutra e 15% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade dos recursos audiovisuais ofertados pela ESMPU em seus cursos	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	26	37,1	11,4	0	8,6	0	17,1
Discentes	36	46,6	9	3,2	1,6	0,6	2,9
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	53,5	33,6	4,6	1,7	0	0,8	5,8
Média das Respostas	73		12		15		

Tabela 40

Nota-se que a escola está atingindo sua finalidade junto aos discentes. Cabe ressaltar um recorte para os docentes que avaliaram desconhecimento em 17,1% sobre os recursos audiovisuais que são disponibilizados nas atividades acadêmicas.

5.7- Observando as respostas relativas à "Qualidade das plataformas virtuais utilizadas para os cursos a distância", verificou-se que 74% dos respondentes (docentes, discentes e público externo) avaliaram positivamente, 11% avaliaram de forma neutra e 16% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Qualidade das plataformas virtuais utilizadas para os cursos a distância	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Docentes	29	34,3	8,6	0	8,6	0	20
Discentes	39	45	10,9	1,6	1,9	0	1,3
Corpo Técnico	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados	Não foram consultados
Público Externo	55,2	33,2	5,8	0,8	0,8	0,4	3,7
Média das Respostas	74		11		16		

Tabela 41

Novamente, ao analisar a tabela acima, percebe-se o reconhecimento da qualidade das plataformas virtuais e considerável desconhecimento, dos docentes, em 20%, acerca delas.

5.8- Observando as respostas relativas à "Satisfação com as facilidades oferecidas para o trabalho remoto", verificou-se que 84% dos respondentes (corpo técnico) avaliaram positivamente, 8% avaliaram de forma neutra e 8% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com as facilidades oferecidas para o trabalho remoto	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	36,8	47,4	7,9	0	2,6	0	5,3
Soma dos % Respostas	**84**		**8**		**8**		

Tabela 42

Apesar do trabalho remoto não estar inserido na cultura organizacional da escola, a adaptação dos colaboradores a esse modelo demonstrou-se expressiva.

5.9- Observando as respostas relativas à "Satisfação com os sistemas para gestão administrativa utilizados pela Escola", verificou-se que 68% dos respondentes (corpo técnico) avaliaram positivamente, 21% avaliaram de forma neutra e 11% avaliaram negativamente, conforme tabela abaixo:

Pergunta	Positivo		Neutro		Negativo		
Satisfação com os sistemas para gestão administrativa utilizados pela Escola	% Ótima	% Boa	% Regular	% Não utilizo/Não se aplica	% Ruim	% Péssima	% Não sei/Desconheço
Corpo Técnico	23,7	44,7	21,1	0	0	2,6	7,9
Soma dos % Respostas	**68**		**21**		**11**		

Tabela 43

A avaliação positiva com os sistemas de gestão (68%) demonstra que migrar do regime presencial para o remoto repentinamente foi bastante aceitável e que as adaptações para acesso aos sistemas foram consideradas compatíveis com a nova realidade.

Comentários das avaliações

Foi realizada a análise de 247 manifestações oriundas do campo discursivo das avaliações "Insira aqui as suas considerações finais".

As manifestações foram categorizadas como elogios, críticas, sugestões e outros, conforme descrito abaixo:

- 103 elogios,
- 37 críticas,
- 86 sugestões e
- 21 comentários diversos, que foram classificados como "Outros".

Foram consideradas para o relatório manifestações recorrentes e manifestações que podem ser tornar oportunidades de melhoria perante percepção do público-alvo.

Desse modo, segue síntese dos comentários registrados:

O **corpo docente** sugeriu que a escola forneça feedbacks das atividades desenvolvidas para que seja possível aprimoramento da performance dos tutores, capacitadores e conteudistas.

Os docentes sugeriram cursos de interesse na área de Direito Processual Civil, Direitos Humanos e de Equidade dos(as) Trabalhadores(as), Recomendação CNMP 54/2017, Diligências in Loco, Saúde Mental de Membros, servidores e terceirizados, além de cursos voltados ao trabalho em *home office*.

O **corpo discente** formalizou demanda por cursos voltados à área-meio do Ministério Público da União, com justificativa de que boa parte das atividades acadêmicas disponibilizadas pela escola são voltadas à área finalística. Sugeriram, também, disponibilizar canal de atendimento ao discente, que manifesta dificuldade em acessar a escola.

No que abrange o planejamento das atividades, os discentes sugeriram apurar a distribuição das vagas entre os ramos (vários pedidos relacionados ao MPM) e avaliar o dimensionamento das atividades acadêmicas, tendo em vista alguns cursos incompatíveis com a carga horária (muito material para pouca carga horária ou muita carga horária para pouco conteúdo).

Houve críticas relacionadas ao cancelamento das atividades de especialização logo após o processo de seleção, alegando ônus com envio de documentos. Desse modo, sugerem que as especializações canceladas sejam consideradas para o ano de 2021.

Manifestaram-se, também, sobre a distribuição das atividades ao longo do ano, pois em 2020 ficaram concentradas no final do exercício.

Sugeriram vários cursos, conforme abaixo especificado, que poderiam ser submetidos à área acadêmica:

- Direito ambiental, diversidade, proteção de minorias vulneráveis, área penal, tutela coletiva, logística, gestão orçamentária, licitações e contratos, gerenciamento de equipes, técnicas de gestão do tempo, ferramentas de gestão da qualidade, gestão de processos e projetos, saúde mental e emocional, doutorado em Tic e Segurança cibernética, especialização em direito penal e direito processual penal, gestão de pessoas, liderança, acessibilidade e obra pública, segurança patrimonial, aplicativos para usuários e tecnologias para técnicos em informática, patrimônio histórico-cultural, consumidor e ordem econômica, populações indígenas e comunidades tradicionais, igualdade de gênero e raça, combate à corrupção, às fraudes e crimes complexos contra a administração, crime organizado, lavagem de dinheiro, direito processual (especialmente nos tribunais superiores), plataformas digitais e ferramentas tecnológicas para todas as áreas de atuação, *cybersecurity.*

O **corpo técnico** expressou preocupação com o retorno ao trabalho presencial, sugerindo a efetivação da gestão com foco em resultados e adoção de política híbrida de trabalho.

O ambiente organizacional foi elogiado, porém reconheceram que a reestruturação gerou impacto na motivação dos colaboradores. Desse modo, sugeriram política voltada à valorização das equipes, pois a reestruturação concentrou-se na criação de cargos em comissão e funções de confiança, porém incompatíveis com os macroprocessos e força de trabalho disponíveis.

Outro item que se destacou na pesquisa e se confirmou nos comentários diz respeito às capacitações voltadas à área meio da ESMPU, que, segundo o corpo técnico, são insuficientes.

A comunicação entre a gestão estratégica e os colaboradores foi objeto de apreciação quanto à clareza dos atos editados. Sugeriram também acurácia no planejamento, visando reduzir o desgaste na execução das atividades.

Finalmente, o corpo técnico se manifesta no sentido de dar maior publicidade aos critérios na a indicação/escolha dos cursos para o plano de atividades anual – PA.

O **Público Externo** demonstrou interesse nos cursos da escola, por meio de elogios e de agradecimentos diversos.

Os respondentes manifestaram disposição para participar das especializações da escola e dos cursos de aperfeiçoamento, sugerindo carga horária que possibilite mais aprofundamento nos temas tratados. Sugeriram

também cursos voltados aos estagiários do Ministério Público, com temas aderentes ao exercício de suas atribuições, bem como cursos que preparem para ingresso nas carreiras públicas.

Considerações Finais

A avaliação Institucional de 2020, diante de todas as dificuldades impostas pelo momento da pandemia, apresentou resultado considerável, tendo em vista que 8% da população reagiu a pesquisa, no ano anterior (2019) a pesquisa atingiu cerca de 10% do público-alvo.

Contudo, devido ao tempo disponível para revisão do instrumento de avaliação, envio dos questionários e divulgação da campanha (que ocorreu simultaneamente com a disponibilização do questionário), não foi possível incrementar a participação do público no processo de avaliação.

Sob a ótica da comissão, torna-se necessária a contratação de estatístico para a revisão do instrumento de avaliação e organização das informações no relatório. Outro ponto a ser trabalhado está relacionado à campanha de divulgação, que deverá ocorrer durante o ano letivo, com a sensibilização das pessoas para a importância da avaliação e com disponibilização de informações relacionadas às melhorias conquistadas.

De acordo com a análise das respostas da pesquisa realizada em 2020, observou-se que as oportunidades de melhoria apresentadas se assemelham às recomendações realizadas no ano de 2019.

Dessa maneira, para dar efetividade ao processo de autoavaliação, os resultados negativos precisam desencadear ações específicas, com vistas ao aprimoramento das práticas institucionais, evitando que essa realidade persista e, consequentemente, influencie de forma negativa futuras avaliações institucionais; por sua vez, os resultados positivos precisam de ações para a sua manutenção ou até mesmo aperfeiçoamento dos resultados esperados.

Ponderando sobre os indicadores apresentados, a CPA elaborará documento com recomendações às áreas da ESMPU na tentativa de refinar as dimensões avaliadas (Planejamento e Desenvolvimento Institucional, Gestão Institucional, Corpo Social, Desenvolvimento Profissional e Infraestrutura), contribuindo, consequentemente, com a missão de aperfeiçoamento dos membros e servidores do MPU.

Elda Coelho de Azevedo Bussinguer
Fabiana de Assis Pinheiro Hey
Flavia de Paula Oliveira
Genésio Ramos Neto
Patrícia Coelho Py
Renata Coelho