

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
EN-1: Instituir Programa Permanente de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	Quantidade de cursos de pós-graduação <i>lato sensu</i> ofertados anualmente	COEDUC	Anual	6	N/A	N/A	N/A	6	Cursos em andamento, em 2020: Direito aplicado ao Ministério Público do Trabalho; Governança da tecnologia da informação; Gestão e controle da Administração Pública; Gestão e qualidade de vida no trabalho no MPU; Especialização em direitos humanos e trabalho.
	Quantidade de novos cursos de pós-graduação <i>lato sensu</i> lançados anualmente	COEDUC	Bianual	2	N/A	N/A	N/A	0	
EN-2: Aumentar o número de membros/as e servidores/as do MPU capacitados/as	Taxa de capacitações de ensino realizadas	COEDUC	Quadrimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Taxa de membros/as capacitados/as	COEDUC	Quadrimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Taxa de servidores/as capacitados/as	COEDUC	Quadrimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Taxa de capacitados/as por polo e na sede	COEDUC	Quadrimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
EN-3: Garantir que as atividades de ensino observem a perspectiva de um mundo intercultural, dinâmico e interconectado	Taxa de capacitados/as por ramo	COEDUC	Quadrimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Quantidade de ações em cooperação que observem a perspectiva	COEDUC	Anual	10	N/A	N/A	N/A	10	Sistemas jurídicos contemporâneos; <i>Master en Derecho Constitucional</i> ; O futuro do sindicalismo; Litigância climática na teoria e na prática – Edição São Paulo; A experiência jurídica mexicana: violência - gênero - drogas; <i>Master of Laws</i> ; Combate ao crime organizado; Direito, trabalho e desigualdades; <i>II Curso internacional, interdisciplinar e intercultural: pluralismo jurídico igualitário</i> ; <i>Violencia de genero y política de drogas en América Latina: la experiencia colombiana</i> – 2ª edição; <i>Cooperación internacional em matéria cibernética.</i>
EN-4: Incrementar a formação continuada dos/as docentes	Quantidade de docentes que participaram de ações de formação promovidas pela ESMPU	COEDUC	Semestral	100	N/A	89	N/A	89	118 docentes atuaram na ESMPU em 2020. 89 capacitados em formação de docentes, no primeiro semestre, em ação anual.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
EN-5: Ampliar o uso de metodologias participativas nas atividades de ensino	Taxa de projetos pedagógicos que utilizam metodologias participativas	COEDUC	Semestral	10%	N/A	12%	N/A	18%	1º semestre: Formação de formadores: a construção do projeto pedagógico – Belém; Formação de formadores: a construção do projeto pedagógico – Recife; Formação de formadores: a construção do projeto pedagógico – Rio de Janeiro; Formação de formadores: a construção do projeto pedagógico – Segunda edição em São Paulo; Formação de formadores: a construção do projeto pedagógico – Segunda edição em Porto Alegre; Idiomas – Edição Brasília; 2º semestre: Liderança facilitadora – Turma 1 (servidores); <i>Design thinking</i> no Ministério Público – Turma 1; <i>Design thinking</i> no Ministério Público – Turma 2; Liderança facilitadora – Turma 2.
EN-6: Promover a equidade de gênero e raça na composição do corpo acadêmico	Taxa de execução das atividades planejadas	COEDUC	Semestral	30%	N/A	0%	N/A	0%	Frente não priorizada em 2020.
EN-7: Aumentar o número de docentes visitantes multidisciplinares e com atuação social relevante e conectada	Quantidade de docentes visitantes multidisciplinares nas atividades acadêmicas	COEDUC	Anual	1	N/A	N/A	N/A	33	Atividades: Workshop sobre ações coletivas; Diálogos democráticos: liberdade de expressão; Inglês instrumental básico voltado às funções do Ministério Público; Reequilíbrio nos transportes coletivos; <i>Sandbox</i> regulatório da CVM; A acessibilidade e a atuação do Ministério Público; O futuro não é mais como era antigamente: possíveis impactos da pandemia no futuro do trabalho no serviço público; Direito, tecnologia e atuação do Ministério Público em tempos de pandemia; Constituição e relações de trabalho em tempos de coronavírus; O MPT e a tutela trabalhista em tempos de pandemia; Como o <i>design</i> pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos; <i>Legal design</i> e as possibilidades no Ministério Público; Liberdade religiosa na Constituição; As candidaturas avulsas, a democracia e a Constituição de 1988; Inteligência artificial e Internet das Coisas: oportunidades e desafios; O Ministério Público no enfrentamento da Covid-19: limites e possibilidades com relação ao tratamento precoce; Inteligência artificial no sistema de justiça: cenários e perspectivas; O futuro da Constituição Econômica; Idiomas – Edição Brasília; Gestão do tempo no teletrabalho – Qualidade de vida e alta performance; Inovação em rede: experiências compartilhadas para aceleração da transformação institucional – Roda de conversa; O líder da era on-line: a arte de engajar equipes a distância.
EN-8: Estimular a realização de atividades de interlocução interinstitucional e com a sociedade civil nos Cursos de Ingresso e Vitaliciamento (CIVs), buscando alinhamento com o PDI da ESMPU	Taxa da carga horária por CIV destinada à interlocução interinstitucional e com a sociedade civil	COEDUC	Quando realizado o CIV	10%	N/A	N/A	N/A	20%	Disciplina "Relacionamento com a Polícia Federal" (20h) no CIV MPF 2020 (100h).
EN-9: Propor módulos curriculares comuns aos quatro ramos nos Cursos de Ingresso e Vitaliciamento (CIVs)	Taxa de execução das atividades planejadas	COEDUC	Trimestral	100%	0%	0%	0%	0%	O trabalho da Comissão responsável pela proposta de módulos curriculares comuns aos quatro ramos nos Cursos de Ingresso e Vitaliciamento (CIVs) encontra-se suspenso em razão das novas orientações para os CIVs (abandono do formato Especialização no MPF).
EN-10: Garantir que o planejamento acadêmico contemple as necessidades de capacitação regionais	Taxa de atividades realizadas que consideraram as necessidades de capacitação regionais	COEDUC	Semestral	40%	N/A	0%	N/A	0%	Em razão do contexto da pandemia e da oferta exclusivamente em EAD, foram privilegiadas atividades acadêmicas destinadas a públicos abertos sobre temas gerais.
	Coefficiente de atividades que considerem as características regional e de diversidade cultural no planejamento pedagógico	COEDUC	Semestral	1	N/A	1	N/A	3	1º semestre (total: 32 atividades) – 1 atividade que atende a meta: Diálogos democráticos: liberdade de expressão; 2º semestre (total: 52 atividades) – 2 atividades que atendem a meta: Liberdade religiosa na Constituição e Manifestações públicas e liberdades de expressão e de reunião.
EN-11: Incrementar a quantidade de atividades voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais e atitudinais	Quantidade de atividades realizadas voltadas a desenvolver competências comportamentais e atitudinais	COEDUC	Semestral	10	N/A	28	N/A	47	

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
EN-12: Desenvolver programa de atividades acadêmicas voltadas a preparar para a atuação em cenário internacional	Quantidade de atividades acadêmicas realizadas para a preparação da atuação em cenário internacional	COEDUC	Semestral	12	N/A	0	N/A	1	Atividade: Cooperação internacional em matéria cibernética.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
EN-13: Articular com os ramos do MPU e escolas de governo atividades acadêmicas sobre a temática Gestão Pública	Quantidade de atividades acadêmicas de ensino envolvendo a temática Gestão Pública	COEDUC	Semestral	20	N/A	15	N/A	21	Governança da tecnologia da informação; Gestão e controle da Administração Pública; Gestão e qualidade de vida no trabalho no MPU; Cursos em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública; Consumidor.gov para órgãos de monitoramento; Consumidor.gov para órgãos gestores; Direito à educação e políticas públicas; Inovações do Direito Administrativo; Vícios mais comuns nas licitações e nos contratos: como evitar, quando sanar e como resolver de acordo com o TCU; Vigilância sanitária e defesa do consumidor; Reequilíbrio nos transportes coletivos; Sandbox regulatório da CVM; Consumidor.gov para órgãos gestores; Consumidor.gov para órgãos de monitoramento; O futuro não é mais como era antigamente: possíveis impactos da pandemia no futuro do trabalho no serviço público. 2º semestre: Planejamento das contratações – Módulo Elaboração de Projeto Básico e Termo de Referência; Como o <i>design</i> pode contribuir para a melhoria dos serviços públicos; O Ministério Público no enfrentamento da Covid-19: limites e possibilidades com relação ao tratamento precoce; Inovação em rede: experiências compartilhadas para aceleração da transformação institucional – Roda de conversa; Planejamento da contratação – Módulo Elaboração de Termo de Referência e Projeto Básico; Vícios mais comuns nas licitações e nos contratos: como evitar, quando sanar e como resolver de acordo com o TCU.
PE-1: Fomentar pesquisas de campo com o uso de metodologias participativas e transdisciplinares, incorporando, quando necessário, os conhecimentos das comunidades tradicionais	Taxa de pesquisas com o uso de metodologias participativas e transdisciplinares	DIDEC	Anual	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Taxa de participação das comunidades tradicionais nas pesquisas que as afetem	DIDEC	Anual	100%	N/A	N/A	N/A	0%	
PE-2: Garantir que os projetos de pesquisas objetivem alcançar impacto social e institucional	Taxa de projetos de pesquisas cujos resultados sejam avaliados com conceito "bom" ou superior no quesito "impacto social"	DIDEC	Anual	80%	N/A	N/A	N/A	-	Avaliação Institucional do ano 2020 agendada para ocorrer em fevereiro/2021.
	Taxa de projetos de pesquisas cujos resultados sejam avaliados com conceito "bom" ou superior no quesito "impacto institucional"	DIDEC	Anual	80%	N/A	N/A	N/A	-	Avaliação Institucional do ano 2020 agendada para ocorrer em fevereiro/2021.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
PE-3: Fortalecer a Câmara de Desenvolvimento Científico como centro do pensar acadêmico da ESMPU, articulando atividades de ensino, pesquisa e extensão	Quantidade de ações efetivas para o fortalecimento da Câmara	DIDEC	Anual	3	N/A	N/A	N/A	-	Item prejudicado: o Regulamento da CDC foi revogado pelo Regulamento de Publicações Não Periódicas.
PE-4: Instituir uma política editorial que qualifique a ESMPU como produtora de conhecimento técnico-científico	Taxa de execução do projeto	DIDEC	Anual	100%	N/A	N/A	N/A	50%	
PE-5: Aprimorar o Periódico da ESMPU, buscando alcançar a classificação Qualis/CAPES B1 ou superior	Taxa de execução do projeto	DIDEC	Anual	25%	N/A	N/A	N/A	20%	
PE-6: Constituir o mestrado profissional próprio	Taxa de execução do projeto	COEDUC	Anual	50%	N/A	N/A	N/A	5%	Produção da Carta de Intenções e elaboração da minuta do ato de convênio com a USP.
PE-7: Fomentar a constituição de redes internacionais de pesquisa, vinculadas aos grupos de pesquisa	Quantidade de novas pesquisas desenvolvidas a partir de acordos de cooperação com entidades internacionais	DIDEC	Anual	1	N/A	N/A	N/A	0	
PE-8: Apoiar a apresentação dos trabalhos de pesquisa em eventos nacionais e internacionais de excelência	Quantidade de apresentações de trabalhos científicos em eventos nacionais e internacionais	DIDEC	Anual	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
PE-9: Viabilizar o intercâmbio entre pesquisadores/as da ESMPU e dos sistemas de justiça nacional e internacional	Quantidade de intercâmbios	DIDEC	Anual	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
EX-1: Realizar projetos de extensão dedicados a temas globais	Quantidade de atividades de extensão voltadas a temas globais	COEDUC	Anual	10	N/A	N/A	N/A	32	Todas as atividades de extensão versaram sobre temas globais.
EX-2: Estabelecer programas de extensão dedicados a temas relevantes articulados com os projetos de pesquisa	Quantidade de atividades de extensão articuladas com os projetos de pesquisa	COEDUC	Anual	8	N/A	N/A	N/A	1	"Fatores de risco presentes em casos de feminicídio consumado no Distrito Federal nos casos de 2016 e 2017: indicativos para construção de políticas públicas de prevenção" – Discussão dos resultados da Pesquisa Científica Aplicada (PCA).
EX-3: Estabelecer ações de extensão articuladas com as áreas de coordenação temática dos ramos para a promoção de direitos fundamentais	Quantidade de atividades de extensão articuladas com as áreas temáticas dos ramos	COEDUC	Anual	10	N/A	N/A	N/A	9	Atividades: Constituição e relações de trabalho em tempos de coronavírus; O MPT e a tutela trabalhista em tempos de pandemia; Liberdade religiosa na Constituição; As candidaturas avulsas, a democracia e a Constituição de 1988; Constituição, meio ambiente e sustentabilidade; Novas tecnologias e o acesso à justiça. Técnicas de atuação do MPT em sessões telepresenciais e audiências telepresenciais e mistas perante o Poder Judiciário; "Fatores de risco presentes em casos de feminicídio consumado no Distrito Federal nos casos de 2016 e 2017: indicativos para construção de políticas públicas de prevenção" – Discussão dos resultados da Pesquisa Científica Aplicada (PCA); O papel do MPT no enfrentamento ao tráfico de pessoas: técnicas de atuação; Direitos fundamentais em processo – Congresso comemorativo dos 20 anos da Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU).
EX-4: Garantir que o planejamento das atividades de extensão, em âmbito local e regional, valorize as especificidades culturais	Coeficiente de atividades que considerem especificidades culturais no planejamento pedagógico	COEDUC	Semestral	1	N/A	1	N/A	3	1º semestre (total: 32 atividades) – 1 atividade que atende a meta: Diálogos democráticos: liberdade de expressão; 2º semestre (total: 52 atividades) – 2 atividades que atendem a meta: Liberdade religiosa na Constituição e Manifestações públicas e liberdades de expressão e reunião.
	Taxa de atividades realizadas que consideraram as especificidades culturais	COEDUC	Semestral	40%	N/A	3,12%	N/A	3,57%	1º semestre (total: 32 atividades) – 1 atividade que atende a meta: Diálogos democráticos: liberdade de expressão; 2º semestre (total: 52 atividades) – 2 atividades que atendem a meta: Liberdade religiosa na Constituição e Manifestações públicas e liberdades de expressão e reunião.
EX-5: Garantir a participação das comunidades locais e regionais no planejamento e desenvolvimento de atividades de extensão	Número total de atividades desenvolvidas com participação das comunidades locais e regionais	COEDUC	Anual	6	N/A	N/A	N/A	0	Em razão do contexto da pandemia e da oferta exclusivamente em EAD, foram privilegiadas atividades acadêmicas destinadas a públicos abertos sobre temas gerais.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
EX-6: Buscar a participação de organismos e instituições internacionais em atividades de extensão	Quantidade de atividades de extensão com participação de docente de instituição internacional	COEDUC	Anual	3	N/A	N/A	N/A	1	Atividade "Liberdade religiosa na Constituição".
EX-7: Desenvolver com a comunidade atividades de extensão na temática de Direitos Humanos	Quantidade de atividades de extensão com a temática Direitos Humanos	COEDUC	Semestral	6	N/A	4	N/A	12	
EX-8: Promover a publicação de anais de atividades de extensão	Quantidade de publicações de atividades de extensão realizadas	COEDUC	Anual	1	N/A	N/A	N/A	0	Iniciadas tratativas de fluxos e competências com a Divisão de Desenvolvimento Científico (DIDEC) e a Secretaria de Comunicação Social (SECOM) para atendimento da demanda.
GE-1: Redesenhar o processo de planejamento acadêmico com vistas a elevar a participação social	Taxa de execução do projeto de redesenho do planejamento acadêmico	COEDUC	Trimestral	100%	0%	0%	0%	10%	O planejamento acadêmico foi redesenhado, mas, em razão do ano de pandemia, foi adotado desenho simplificado que atendesse às contingências. O modelo de conferir maior autonomia aos coordenadores de ensino da eleição das atividades acadêmicas foi testado no ano de 2020, e tende a ser incrementado para 2021.
	Quantidade de ampliação da diversidade de segmentos sociais estratégicos participando do planejamento	COEDUC	Anual	1	N/A	N/A	N/A	0	Em 2019, participaram do planejamento de 2020 um total de 357 membros e servidores da área-fim, 478 servidores da área-meio e 17 representantes da sociedade civil. Em 2020, em razão do cenário de pandemia e das limitações de oferta acadêmica da ESMPU, adotou-se nova lógica de planejamento, centrando-se o processo nos coordenadores de ensino como interlocutores das necessidades de capacitação do MPU. Obteve-se a participação de 178 membros e servidores, e não foi realizada consulta ao público externo ao MPU.
	Taxa de aumento da participação social no planejamento acadêmico, por segmento	COEDUC	Anual	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
GE-2: Garantir a execução do PDI com a distribuição proporcional do orçamento para execução de ensino, pesquisa, extensão	Taxa do planejamento orçamentário para ensino, pesquisa e extensão	ASSAG	Anual	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Taxa de eficácia na execução orçamentária para cada área	ASSAG	Anual	P-70%	N/A	N/A	N/A	0	Cálculo dos indicadores realizado com base na dotação atualizada após as reprogramações orçamentárias realizadas durante o exercício de 2020. Com relação ao resultado atingido em pesquisa, informa-se que ao longo de 2020 o projeto institucional de desenvolvimento científico passou por reformulação, não tendo sido executadas novas pesquisas. Diante desse cenário, o recurso orçamentário foi realocado à gestão do conhecimento e informação, pilar fundamental para realização de pesquisa científica.
				EN-90%	N/A	N/A	N/A	90,27%	
EX-90%	N/A	N/A	N/A	94,39%					
GE-3: Aprimorar mecanismos de acompanhamento e avaliação de ações de ensino, pesquisa, extensão e internacionalização da ESMPU	Taxa de execução do projeto de melhoria de mecanismos de acompanhamento e avaliação de ensino e extensão	COEDUC	Trimestral	40%	0%	5%	20%	25%	Ações empreendidas: - adoção do software de BI para análises; - implementação de novo relatório de indicadores para avaliação de atividades acadêmicas; - revisão e melhoria do processo de avaliação acadêmica; - análise do módulo de avaliação no Integra e levantamento de melhorias necessárias.
	Taxa de execução do projeto de acompanhamento e avaliação de pesquisa	DIDEC	Trimestral	40%	0%	0%	0%	40%	
	Taxa de execução do projeto de implementação de mecanismos de acompanhamento e avaliação da comunicação científica	DIDEC	Trimestral	X	N/A	N/A	N/A	N/A	
GE-4: Estabelecer uma política de inovação em processos, serviços e produtos	Indicativo de inovações	ASSEIN	Anual	2	N/A	N/A	N/A	8	Inovações na gestão: - Publicação do Modelo de Gestão por Resultados (Portaria ESMPU n. 118/2020); - Publicação do Guia do Modelo de Gestão com Foco em Resultados; - Publicação do normativo que trata da Estratégia de Gestão Transformadora (Portaria ESMPU n. 202/2020); - Aprovação do Programa Estratégico de Transformação Digital; - Portaria que institui a Rede Nacional de Transformação Digital do Ministério Público (Portaria ESMPU n. 177/2020); - Modelo do Presencial ao Remoto – expansão das atividades da Escola na modalidade de distância, nas formas síncrona e assíncrona; - Reuniões de <i>mentoring</i> em gestão ágil; - <i>Facilitação gráfica das atividades acadêmicas</i> .
GE-5: Viabilizar a evolução das soluções de Tecnologia de Informação e Comunicação	Taxa de execução das soluções de TI alinhadas ao PDI	STI	Semestral	50%	N/A	12,5%	N/A	70,50%	O indicador avalia a execução de 39 projetos. Destes, são 21 projetos concluídos, 13 projetos em andamento e 5 projetos não iniciados, que perfazem uma execução consolidada de 27,5 / 39, ou, ainda, aproximadamente 70,5%.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
GE-6: Sistematizar a Gestão do Conhecimento na ESMPU	Taxa de execução do Projeto de Sistematização da Gestão do Conhecimento	DIGI	Trimestral	20%	0%	0%	0%	0%	Impossibilidade de aferição do indicador, visto que não há como sistematizar a gestão do conhecimento sem, antes, sistematizar a gestão de dados, a gestão documental e a gestão da informação. Dificilmente a gestão do conhecimento pode ser implementada sem que práticas ligadas à gestão da informação estejam na pauta das ações relacionadas à externalização do conhecimento. Assim, a gestão da informação e a gestão do conhecimento estão fortemente imbricadas, sendo a primeira elemento imprescindível para a concretização da segunda. Do mesmo modo, não há que se falar em gestão da informação sem gestão documental e de dados. Nesse sentido, o nível de maturidade da ESMPU é, ainda, inicial e está sendo aprimorado através de projetos como "Governança de Dados", "Formulação de Políticas de Gestão da Informação Bibliográfica", "Biblioteca Digital da ESMPU" e "Tratamento da Massa Documental Acumulada (MDA)".
GE-7: Garantir a acessibilidade das ações da ESMPU	Taxa de execução do programa de acessibilidade	COEDUC	Trimestral	20%	0%	0%	10%	10%	Apesar de o programa ainda não estar estruturado, algumas iniciativas para garantir a acessibilidade nas ações da ESMPU já foram empregadas: - <i>benchmarking</i> com a Comissão de Acessibilidade da PGR; - legendagem manual de atividade acadêmica; - provimento de serviço de intérprete de Libras para atividades acadêmicas; - reativação de contrato de infraestrutura de eventos para disponibilização de serviços de acessibilidade, como audiodescrição; - planejamento da contratação de serviço de legendagem.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	ÁREA RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	META 2020	ALCANÇADO 31/3/2020	ALCANÇADO 30/6/2020	ALCANÇADO 30/9/2020	ALCANÇADO 31/12/2020	OBSERVAÇÕES
GE-8: Aprimorar continuamente os processos de comunicação	Taxa de autoavaliação institucional – Satisfação com os processos de comunicação	SECOM	Anual	75%	N/A	N/A	N/A	-	Avaliação Institucional do ano 2020 agendada para ocorrer em fevereiro/2021.
GE-9: Garantir o atendimento eficiente ao público	Taxa de execução do programa de melhoria de atendimento ao público	COEDUC	Trimestral	30%	0%	0%	10%	20%	Apesar de o programa ainda não estar estruturado, algumas ações de melhoria de atendimento já foram empregadas: - estruturação de instrumento para categorização de atendimentos; - padronização e documentação de mensagens/e-mails para comunicação com o corpo acadêmico; - ampliação do suporte ao corpo acadêmico durante a atividade acadêmica; - equipe para atuação no atendimento ao corpo acadêmico nas atividades com transmissão on-line; - modernização de mensagens automáticas; - revisão das páginas de apoio ao docente e discente no site da ESMPU; - maior divulgação dos canais de atendimento no contexto de pandemia; - revisão da URA e programação de siga-me para correto direcionamento de chamadas.
	Taxa de autoavaliação institucional – Eixo 3 - Corpo Social	COEDUC	Anual	70%	N/A	N/A	N/A	-	Avaliação Institucional do ano 2020 agendada para ocorrer em fevereiro/2021.