

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Computação Bacharelado**

**Dezembro / 2016**



# CPA (Comissão Própria de Avaliação)

**Presidente:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Neyde Lopes de Souza

**Participantes:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria do Carmo Romeiro (representante docente)

Edson José Sanchez (representante da comunidade)

Felipe Augusto Cirino (representante discente)

Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: outubro de 2016.
- Autopreenchimento.

# **Avaliação da USCS segundo atributos selecionados**

# Dimensão Organização Social

## ✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,4	<b>8,1</b>	7,9	9,2	8,6
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	<b>7,9</b>	7,9	8,9	7,8
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,9</b>	7,9	8,6	7,8
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,8	<b>7,5</b>	7,1	9,1	8,4
Comparecimento do Gestor do Curso nas salas de aula	6,2	<b>7,1</b>	7,0	8,5	7,4
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,1</b>

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,5	<b>8,1</b>	8,4	7,6	6,6
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	<b>8,1</b>	8,3	8,0	7,2

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,1	<b>7,7</b>	8,0	6,1	6,5
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,1	<b>7,7</b>	8,0	6,1	6,5
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	<b>7,7</b>	8,0	6,7	6,6
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>5,0</b>	5,3	3,4	4,3



## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	<b>8,2</b>	8,2	8,5	7,6
Meu relacionamento com os professores	8,3	<b>8,1</b>	8,1	8,5	7,8
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,4	<b>7,2</b>	7,0	8,4	7,3
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	7,1	<b>6,8</b>	6,9	6,8	6,0
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	<b>6,5</b>	6,6	6,3	6,4
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,9	<b>6,4</b>	6,6	6,6	5,3
Meu relacionamento com a Reitoria	6,8	<b>6,1</b>	6,3	6,1	5,6

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,4	<b>8,2</b>	8,2	8,3	7,5
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,1	<b>8,1</b>	8,2	8,8	6,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,5	<b>8,1</b>	8,2	8,2	7,8
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,2	<b>7,9</b>	8,0	8,2	6,6
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,0	<b>7,7</b>	7,9	7,8	6,7
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,5	<b>7,2</b>	7,4	6,9	5,9
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

### Nota média (notas entre 0 e 10)

#### Atributo

#### Total USCS

Escola de  
Computação  
bacharelado

Núcleo  
Comum

Ciência da  
Computação

Sistemas de  
Informação

Disciplina dos estudantes nas aulas

7,0

**7,0**

6,9

7,6

6,8

Comprometimento dos estudantes e seriedade no  
aprendizado

7,0

**6,8**

6,8

7,8

6,4

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,4	<b>7,5</b>	7,4	8,1	7,9
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,4	<b>7,4</b>	7,3	8,1	7,6
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,4</b>	7,3	7,9	7,6
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Cordialidade do setor de "AACC" no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>7,4</b>	7,6	6,9	6,5
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	<b>7,1</b>	7,4	5,7	6,2
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,2	<b>7,0</b>	7,3	5,3	5,6
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,1</b>

# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,5	<b>8,4</b>	8,4	9,0	8,2
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,4	<b>8,3</b>	8,3	8,2	7,9
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	<b>8,3</b>	8,3	8,4	8,0
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,6	<b>8,3</b>	8,4	8,3	8,3
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,2	<b>8,2</b>	8,2	8,7	8,3
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	<b>8,1</b>	8,1	8,5	8,2
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	8,1	<b>8,0</b>	7,9	8,4	7,8
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	8,0	<b>7,9</b>	7,9	8,6	7,6
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	8,0	<b>7,8</b>	7,9	8,1	7,1
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	<b>7,7</b>	7,8	7,3	7,4
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	<b>7,6</b>	7,7	7,2	7,4
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	<b>7,6</b>	7,7	7,2	7,2
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>



# Dimensão Infraestrutura

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Iluminação da sala de aula	8,4	<b>8,2</b>	8,3	7,8	7,2
Auditório	8,2	<b>8,2</b>	8,3	8,1	7,4
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	<b>7,8</b>	7,9	7,8	6,9
Acústica da sala de aula	7,4	<b>7,7</b>	8,0	6,1	6,1
Limpeza das instalações sanitárias	6,7	<b>7,6</b>	7,7	7,6	7,2
Ventilação da sala de aula	6,5	<b>6,6</b>	6,7	6,2	5,8

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Computação bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,8	<b>7,7</b>	7,7	7,6	7,3
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,9	<b>7,6</b>	7,8	7,4	6,6
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>7,4</b>	7,6	7,5	6,4
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,4	<b>7,1</b>	7,2	6,2	6,7
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,5	<b>6,7</b>	6,7	6,9	6,0

# ✓ Avaliação – Aspectos Gerais (satisfação – notas entre 0 e 10)

## Escola de Computação - Bacharelado

### ▪ Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2016 (2º sem)

- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,4)
- Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca (8,3)
- Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes (8,3)
- Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento das necessidades dos estudantes (8,3)
- Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes (8,3)

### ▪ Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2016 (2º sem)

- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,0)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,2)
- Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação (6,4)
- Meu relacionamento com a Ouvidoria (6,5)
- Ventilação da sala de aula (6,6)
- Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos equipamentos (6,7)

# Avaliação geral da USCS

# ➤ Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Total USCS	<b>Escola de Computação Bacharelado</b>	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
	2016* (2º sem)	<b>2016* (2º sem)</b>	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)
Número de casos	4.567	<b>227</b>	185	17	25
Até 2	0,2%	-	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,5%	<b>0,9%</b>	1,1%	0,0%	0,0%
Acima de 4 até 6	14,5%	<b>14,5%</b>	11,9%	23,5%	28,0%
Acima de 6 até 8	56,0%	<b>62,1%</b>	62,7%	58,9%	60,0%
Acima de 8 até 10	27,8%	<b>22,5%</b>	24,3%	17,6%	12,0%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>
Nota Mediana	7,8	<b>7,6</b>	7,7	7,8	7,2
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,2</b>	1,1	1,0	1,2
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,1	6,6	6,2
2º Quartil	7,8	<b>7,6</b>	7,7	7,8	7,2
3º Quartil	8,6	<b>8,4</b>	8,5	8,3	7,8

\*Neste períodos a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados.

# **Atitude do aluno: recomendação da USCS**

## ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	Total USCS	Escola de Computação Bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)
Número de casos	4.567	<b>227</b>	185	17	25
Até 2	0,1%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 3 até 4	1,0%	<b>0,9%</b>	1,1%	0,0%	0,0%
Acima de 5 até 6	8,5%	<b>8,0%</b>	6,5%	5,9%	20,0%
Acima de 7 até 8	42,7%	<b>50,0%</b>	48,9%	47,1%	60,0%
Nota 9	28,7%	<b>27,4%</b>	28,3%	41,1%	12,0%
Nota 10	19,0%	<b>13,7%</b>	15,2%	5,9%	8,0%
<b>Nota Média</b>	8,3	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana	8,4	<b>8,2</b>	8,3	8,4	7,7
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,2</b>	1,2	1,1	1,3
1º Quartil	7,5	<b>7,5</b>	7,7	7,1	6,7
2º Quartil	8,4	<b>8,2</b>	8,3	8,4	7,7
3º Quartil	9,3	<b>9,1</b>	9,2	9,0	8,4



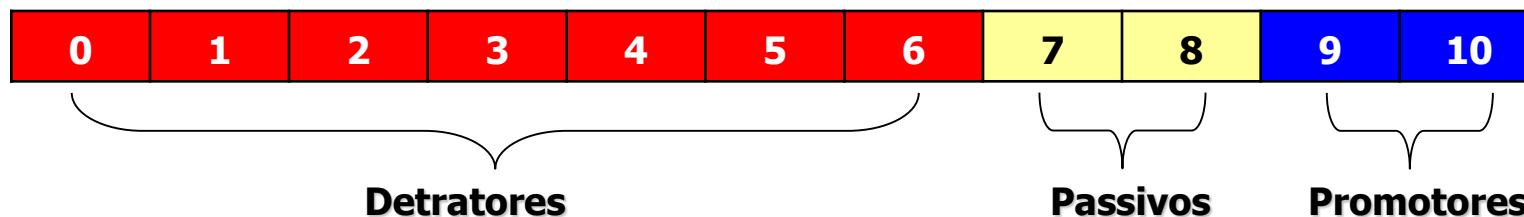
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- Índice que mede a disposição dos clientes em recomendar uma empresa, classificando os clientes em três grupos: promotores, passivos e detratores
- Foi apresentado em artigo de Frederick F. Reichheld "*The One Number You Need to Grow*", publicado na revista *Havard Business Review*, em 2001.

Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas e não estão dispostos a recomendá-la.

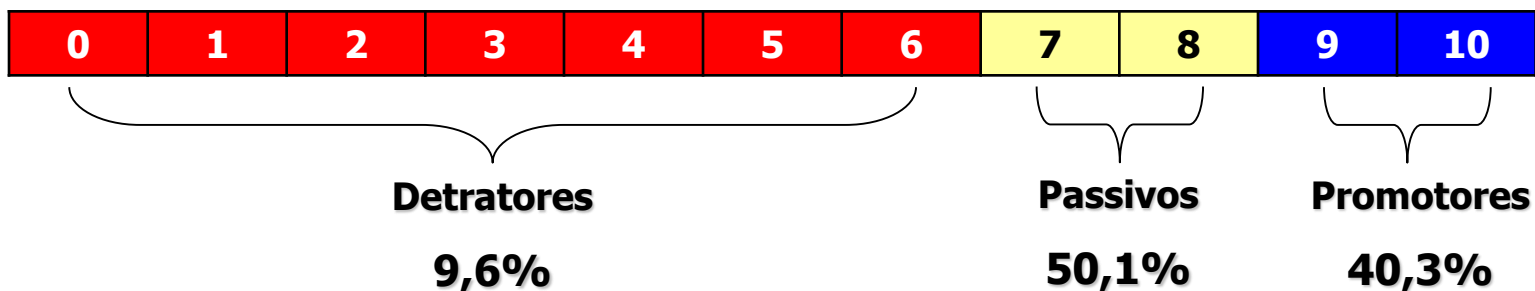
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**

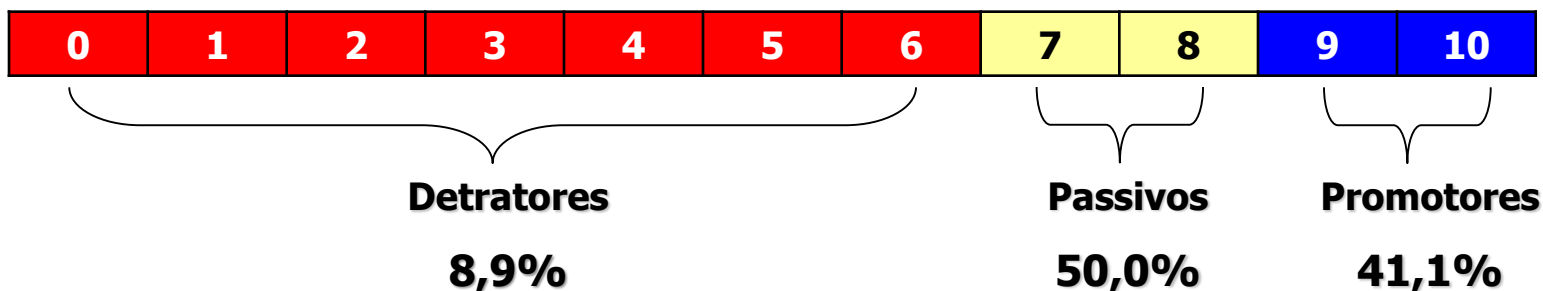
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,3% - 9,6% = 30,7% (MEDIANO SUPERIOR)**

### Escola de Computação - Bacharelado



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,1% - 8,9% = 32,2% (MEDIANO SUPERIOR)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Computação Bacharelado	Núcleo Comum	Ciência da Computação	Sistemas de Informação
	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)
Detratores	9,6%	<b>8,9%</b>	7,6%	5,9%	20,0%
Passivos	42,7%	<b>50,0%</b>	48,9%	47,1%	60,0%
Promotores	47,7%	<b>41,1%</b>	43,5%	47,0%	20,0%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>38,1%</b>	<b>32,2%</b>	<b>35,9%</b>	<b>41,1%</b>	<b>0,0%</b>
Classificação	Mediano Superior	<b>Mediano Superior</b>	Mediano Superior	Bom	Mediano Inferior

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

	<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
	100	Perfeito	
	85 até 99	Espetacular	
	70 até 84	Excelente	
	55 até 69	Muito Bom	
	40 até 54	Bom	
 <b>2016</b> →	<b>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b> ←	<b>Escola de Computação - Bacharelado 2016</b>
	0 até 24	Mediano Inferior	
	-25 até -1	Pobre	
	-50 até -26	Terrível	
	-100 até -51	Abismo	

**“Aumentar o Net Promoter Score (NPS) - Índice Net Promoter - doze pontos, em média, em relação aos concorrentes pode dobrar a taxa de crescimento de uma empresa”**

**“Empresas com clientes muito encantados tem um score acima de 75% (exemplo: Amazon, Apple)”**