

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Direito**

**Julho/ 2017**



# **CPA (Comissão Própria de Avaliação)**

**Presidente:**      **Profa. Dra. Neyde Lopes de Souza**

**Participantes:**   **Profa. Dra. Carla Cristina Garcia (representante docente)**  
                          **Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)**  
                          **Marcel Rodrigo Barbosa (representante discente)**  
                          **Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)**

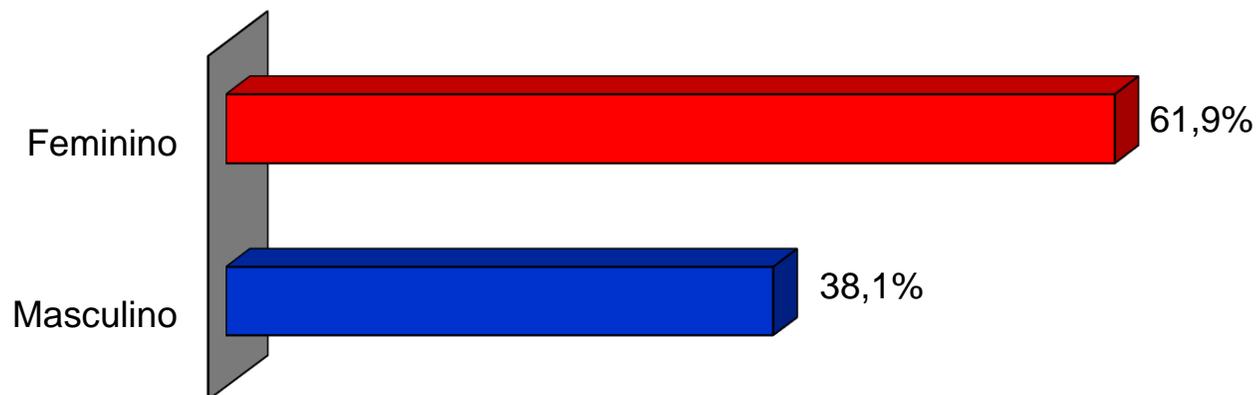


## ► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 23 de maio de 2017.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados





### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	86	10,9
19 a 24 anos	398	50,3
25 a 29 anos	107	13,5
30 anos ou mais	161	20,4
Não informado	39	4,9
<b>Total</b>	<b>791</b>	<b>100,0</b>
Idade média	<b>26 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	296	37,4
Santo André	235	29,8
Mauá	85	10,7
São Bernardo do Campo	57	7,2
São Paulo	56	7,1
Ribeirão Pires	32	4,0
Diadema	8	1,0
Rio Grande Da Serra	3	0,4
Não Informado	19	2,4
<b>Total</b>	<b>791</b>	<b>100,0</b>

# **II. 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 Direito
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,3	7,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,7
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,2	7,6
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,1	7,5
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	7,2
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,1</b>	<b>7,8</b>



## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,5	8,5
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	8,2
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,2	7,2

## ✓ Sistema de informação e comunicação

<b>Atributo</b>	<b>Nota média (notas entre 0 e 10)</b>	
	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Direito</b>
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	8,3
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	8,2

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,5
Meu relacionamento com os estudantes	8,2	7,9
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,6
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,9	7,0
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,7	6,9
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,7	6,9
Meu relacionamento com a Reitoria	6,6	6,9



# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Realização da chamada durante a aula	9,1	9,3
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	9,2
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	9,2
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,0	9,1
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,7	9,1
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	9,0
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	9,0
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	8,9
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,9
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,3	8,7
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>



## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,9
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,8

## ✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	6,2	6,5



## ✓ Setor de atendimento ao aluno

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

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,1
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,0
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,3	7,0
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>



## ✓ Setor de A.A.C.C.

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



## ✓ Biblioteca

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

# Dimensão Infraestrutura



## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	7,9
Iluminação da sala de aula	8,2	7,8
Funcionamento dos elevadores	7,1	7,1
Acústica da sala de aula	7,3	7,0
Auditório	7,6	6,8
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	5,9
Ventilação da sala de aula	6,1	5,6

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Direito
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	7,6
Acesso aos equipamentos de informática	7,5	7,6
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	7,5
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,3	7,5
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,5

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

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2017**

- Realização da chamada durante a aula (9,3)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,2)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (9,2)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (9,1)
- Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula (9,1)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2017**

- Ventilação da sala de aula (5,6)
- Limpeza das instalações sanitárias (5,9)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (6,5)
- Disciplina dos estudantes nas aulas (6,8)
- Auditório (6,8)

# Avaliação geral da USCS



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

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Total USCS	Escola de Direito
	2017	2017
Número de casos	4.680	791
Até 2	1,2%	0,9%
Acima de 2 até 4	2,9%	1,6%
Acima de 4 até 6	16,6%	16,5%
Acima de 6 até 8	55,8%	53,6%
Acima de 8 até 10	23,5%	27,4%
<b>Nota Média</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,6	1,6
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	8,0	9,0



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



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

Notas		<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Direito</b>
0 – Definitivamente não recomendaria			
10 – Definitivamente recomendaria		2017	<b>2017</b>
Número de casos		4.680	791
Até 2	% de casos	2,9%	2,1%
Acima de 3 até 4		3,1%	1,7%
Acima de 5 até 6		13,8%	13,9%
Acima de 7 até 8		41,6%	39,5%
Nota 9		16,0%	15,4%
Nota 10		22,6%	27,4%
<b>Nota Média</b>			<b>7,8</b>
Nota Mediana		8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,0
1º Quartil		7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0



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

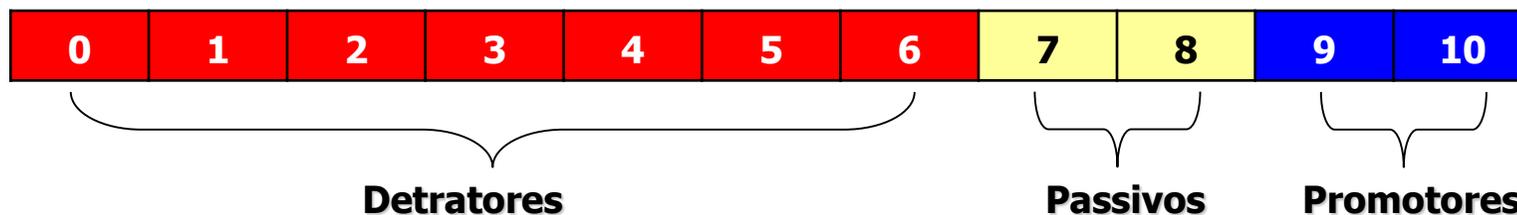


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"**

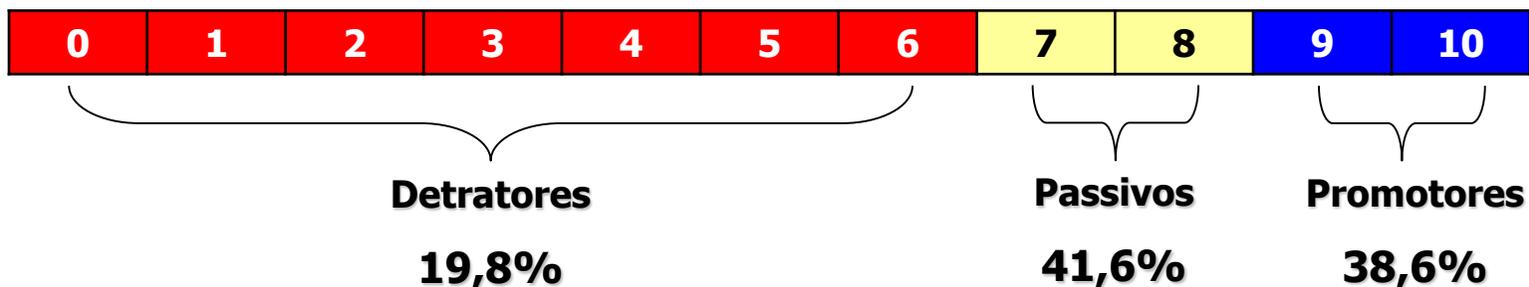


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



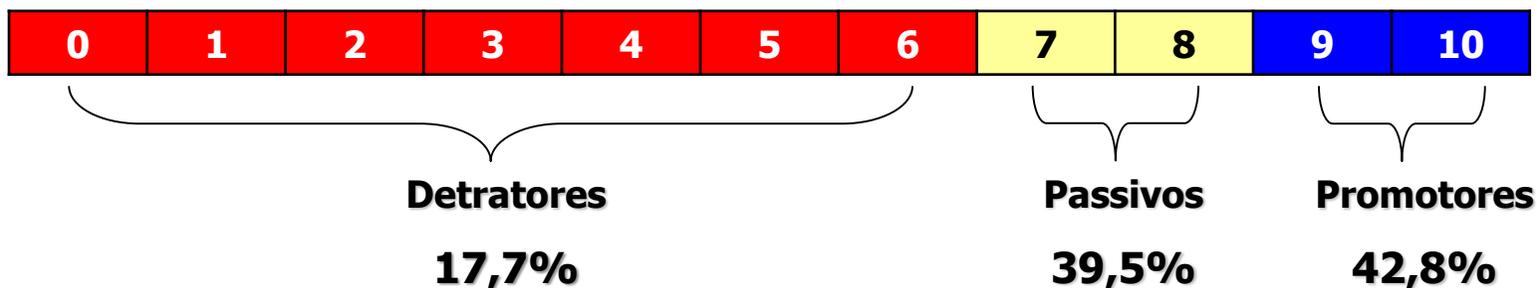
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 38,6% - 19,8% = 18,8% (Mediano Inferior)**

### Escola de Direito



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 42,8% - 17,7% = 25,1% (Mediano Superior)**



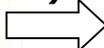
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Direito
	2017	2017
Detratores	19,8%	17,7%
Passivos	41,5%	39,5%
Promotores	38,6%	42,8%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>18,8%</b>	<b>25,1</b>
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Superior

## ➤ **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>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b>
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

**Escola de Direito  
2017 (1º sem)**

**2017 (1º sem)**  



*“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)”*

