

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Direito**

**Junho / 2018**



# **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)**

## ► Nível de Participação

### Discentes - USCS

População: **6.405**

Respondentes: **4.308**

Nível de participação:

**67,3%**

### Discentes – Direito

População: **1.080**

Respondentes: **674**

Nível de participação:

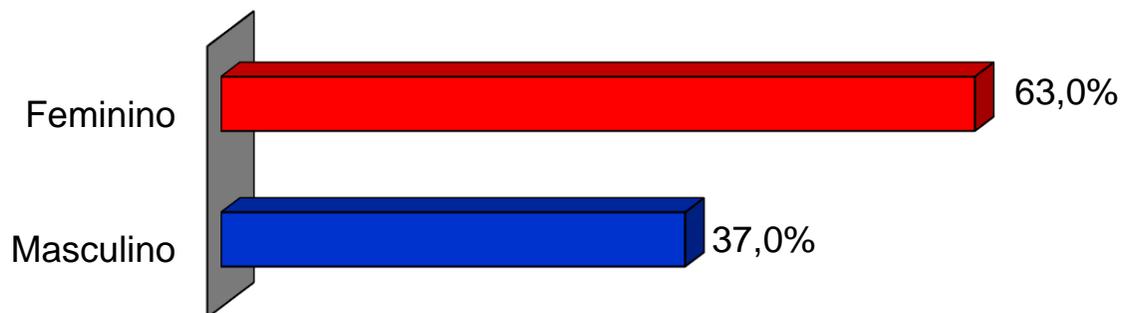
**62,4%**

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 08 de maio de 2018.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados

## ▪ Gênero dos entrevistados



## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	54	8,0
19 a 24 anos	348	51,7
25 a 29 anos	76	11,3
30 anos ou mais	125	18,5
Não informado	71	10,5
<b>Total</b>	<b>674</b>	<b>100,0</b>
Idade média	<b>26 anos</b>	

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	236	35,2
Santo André	201	29,8
Mauá	77	11,4
São Paulo	50	7,4
São Bernardo do Campo	48	7,1
Ribeirão Pires	27	4,0
Diadema	2	0,3
Guarulhos	1	0,1
Não Informado	32	4,7
<b>Total</b>	<b>674</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	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	8,8
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	8,7
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	8,6
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	8,2
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,4	7,8
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>6,9*</b>	<b>8,3*</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Desempenho do gestor do curso".

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	8,3
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	7,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	6,7

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	8,1
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,1

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,4
Meu relacionamento com os estudantes	8,1	7,8
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,2	7,6
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,7	7,0
Meu relacionamento com a Reitoria	6,5	7,0
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,5	6,9
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,5	6,9

# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Realização da chamada durante a aula	9,2	9,2
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	9,1
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	9,0
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,1	9,0
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	9,0	8,9
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,9	8,9
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes fora do horário de aula	8,6	8,8
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	8,8
Contribuição das referências bibliográficas indicadas no plano de disciplina para seu estudo e aprendizagem	8,7	8,7
Dinamismo e didática do professor em sala de aula	8,3	8,4
Utilização de tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (projetos multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	8,5	8,4
<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	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,9

## ✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,8	6,0

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	7,7
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	7,6
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,5
<b>Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes</b>	7,6*	7,6*

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de atendimento ao aluno".

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	6,9
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	6,9
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,1	6,8
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	7,2*	6,8*

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de estágios".

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,2	5,5
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,3	5,5
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	5,9	4,9
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	6,2*	5,4*

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de A.A.C.C.".

# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	8,3
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,5	8,2
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,3	8,0
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	7,9
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	7,8
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,1	7,6
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,8	7,3
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,9	7,3
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	7,2
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1*</b>	<b>7,8*</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Biblioteca".

# Dimensão Infraestrutura



# ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Iluminação da sala de aula	8,4	8,6
Auditório	8,2	8,2
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,7
Acústica da sala de aula	7,4	7,4
Funcionamento dos elevadores	6,9	7,3
Praça de alimentação: limpeza	7,3	7,0
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	7,0
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	7,0
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	6,9
Limpeza das instalações sanitárias	6,9	6,7
Ventilação da sala de aula	6,0	5,7
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	5,6

## ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	7,9
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	7,9
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,8
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	7,7
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,7	7,6

# Contribuições do Curso



## ✓ Contribuições Pessoais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos.	8,3	8,6
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional.	8,2	8,6
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação.	8,2	8,5
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade.	8,1	8,5
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita.	8,2	8,4
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas.	7,8	8,0
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade.	7,8	7,9
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras.	7,7	7,9

# ✓ Contribuições Profissionais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	DIREITO
	2018 1º sem	2018 1º sem
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional.	8,3	8,6
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente.	8,1	8,4
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação.	7,8	8,0
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional.	7,7	8,0
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional.	7,8	7,9
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional.	7,3	7,5
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe.	7,7	7,2
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas.	7,5	7,2



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

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Realização da chamada durante a aula (9,2)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,1)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (9,0)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,0)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (8,9)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (4,9)
- Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes (5,4)
- Cordialidade do setor de "AACC" no relacionamento com os estudantes (5,5)
- Empenho/eficiência do setor de "AACC" na oferta de eventos direcionados ao curso para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau (5,5)
- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,6)



# Avaliação Geral da USCS



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

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Direito</b>
	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>
Número de casos	4.308	674
Até 2	1,4%	0,7%
Acima de 2 a 4	3,7%	2,5%
Acima de 4 a 6	14,7%	15,0%
Acima de 6 a 8	57,4%	56,1%
Acima de 8 a 10	22,8%	25,7%
<b>Nota Média</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,6	1,5
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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Direito</b>
		<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>
Número de casos		4.308	674
Até 2	% de casos	2,8%	2,0%
Acima de 2 a 4		3,1%	2,9%
Acima de 4 a 6		13,8%	11,2%
Acima de 6 a 8		42,8%	43,2%
Nota 9		16,3%	17,2%
Nota 10		21,2%	23,5%
<b>Nota Média</b>		<b>7,7</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	1,9
1º Quartil		7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0

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

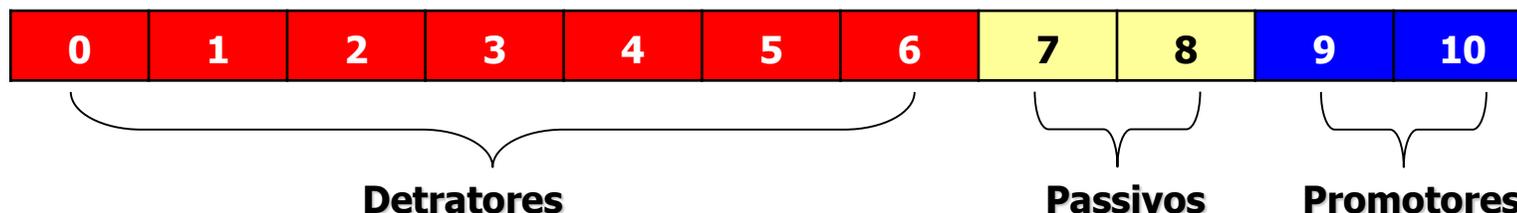


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

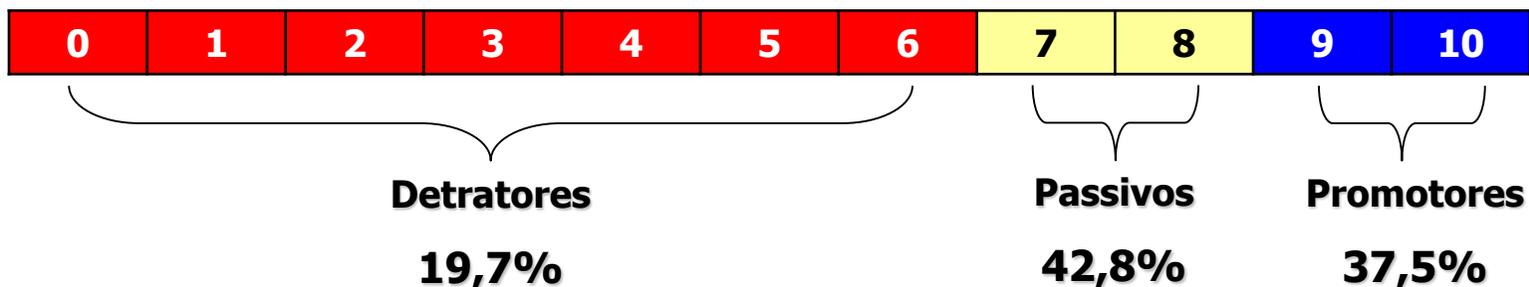
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

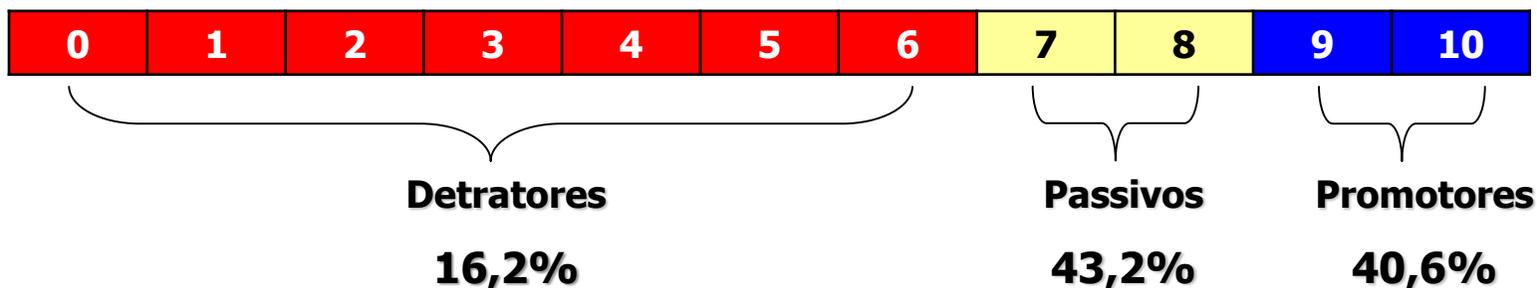
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,5% - 19,7% = 17,8% (Mediano Inferior)**

### Escola de Direito



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,6% - 16,2% = 24,4% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Direito
	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	19,7%	16,2%
Passivos	42,8%	43,2%
Promotores	37,5%	40,6%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>17,8%</b>	<b>24,4%</b>
Classificação	Mediano Inferior	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	
	25 até 39	Mediano Superior	
<b>2018 (1º sem)</b> 	<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>2018 (1º sem)</b> 
	-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)”*