

Avaliação Institucional USCS

Escola de Direito

Dezembro/ 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)

► Nível de Participação

Discentes - USCS

População: **5.652**

Respondentes: **4.205**

Nível de participação:

74,4%

Discentes – Direito

População: **907**

Respondentes: **676**

Nível de participação:

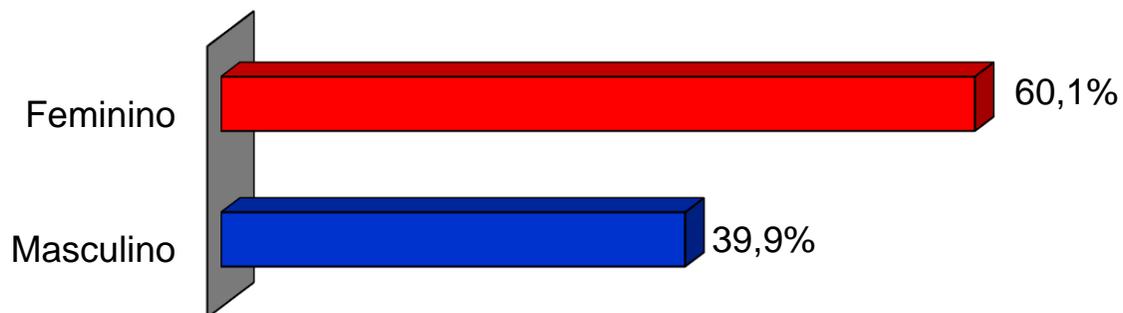
74,5%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 07 de novembro 2017.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	48	7,1
19 a 24 anos	353	52,2
25 a 29 anos	82	12,1
30 anos ou mais	133	19,7
Não informado	60	8,9
Total	676	100,0
Idade média	26 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	201	29,9
Santo André	169	25,0
Mauá	65	9,6
São Paulo	51	7,5
Ribeirão Pires	24	3,6
São Bernardo do Campo	34	5,0
Rio Grande Da Serra	1	0,1
Diadema	4	0,6
Outros municípios	2	0,2
Não Informado	125	18,5
Total	676	100,0

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 2017 - 2º sem
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,2	7,7
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	7,4
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	7,4
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,0	7,2
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	6,9
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,0	7,5

✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º 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	8,0
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,0	7,1

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	8,2
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,0

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,5
Meu relacionamento com os estudantes	8,1	7,9
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,0	7,5
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,6	6,9
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,4	6,7
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,4	6,7
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	6,7

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Realização da chamada durante a aula	9,0	9,2
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,8	9,0
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,9	9,0
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	8,9
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,8	8,9
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	8,9
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	8,9
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,6	8,8
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,6	8,8
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,2	8,5
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,5	8,7



✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,9
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,8

✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,7	5,8

✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,8
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	7,5	7,7
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes	7,5	7,7

✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,0
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	7,2	6,9
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,2	7,0

✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,6	6,4
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,6	6,4
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,2	6,1
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	6,5	6,3

✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,3	8,3
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,4	8,2
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	7,8
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	7,8
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,0	7,6
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,0	7,5
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	7,5
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	7,3
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	7,2
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	8,1	7,8

Dimensão Infraestrutura



✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Iluminação da sala de aula	8,1	8,4
Auditório	8,1	8,1
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,8	7,9
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	7,4
Acústica da sala de aula	7,4	7,3
Funcionamento dos elevadores	6,9	7,2
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	7,2
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	7,2
Praça de alimentação: limpeza	7,2	7,0
Limpeza das instalações sanitárias	6,3	6,0
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	6,0
Ventilação da sala de aula	6,1	5,8

✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Direito 2017 - 2º sem
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,7	7,6
Acesso aos equipamentos de informática	7,5	7,6
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,6
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	7,6
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	7,5

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

▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2º semestre de 2017**

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

▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2º semestre de 2017**

- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (5,8)
- Ventilação da sala de aula (5,8)
- Praça de alimentação: preço dos alimentos (6,0)
- Limpeza das instalações sanitárias (6,0)
- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (6,1)

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 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	4.205	676
Até 2	1,2%	0,8%
Acima de 2 até 4	2,7%	2,4%
Acima de 4 até 6	17,2%	15,2%
Acima de 6 até 8	58,1%	59,1%
Acima de 8 até 10	20,8%	22,5%
Nota Média	7,4	7,6
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,5	1,5
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	8,0	8,0

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 Direito
	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	4.205	676
Até 2	2,9%	2,8%
Acima de 3 até 4	3,2%	3,3%
Acima de 5 até 6	14,0%	13,1%
Acima de 7 até 8	42,7%	37,8%
Nota 9	15,9%	15,8%
Nota 10	21,3%	27,2%
Nota Média	7,7	7,9
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,1	2,1
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

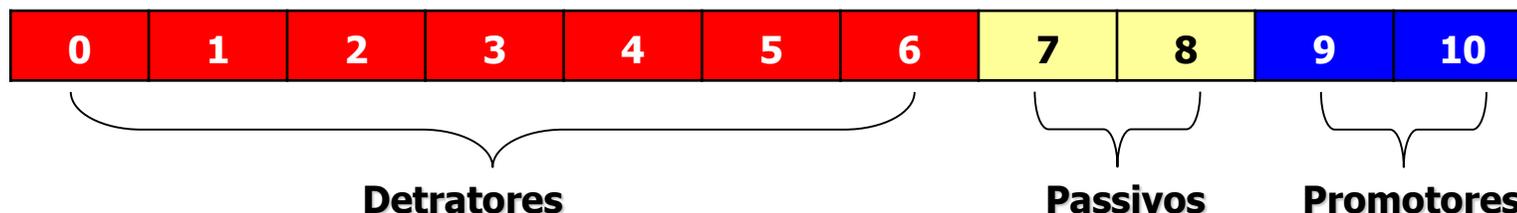


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"

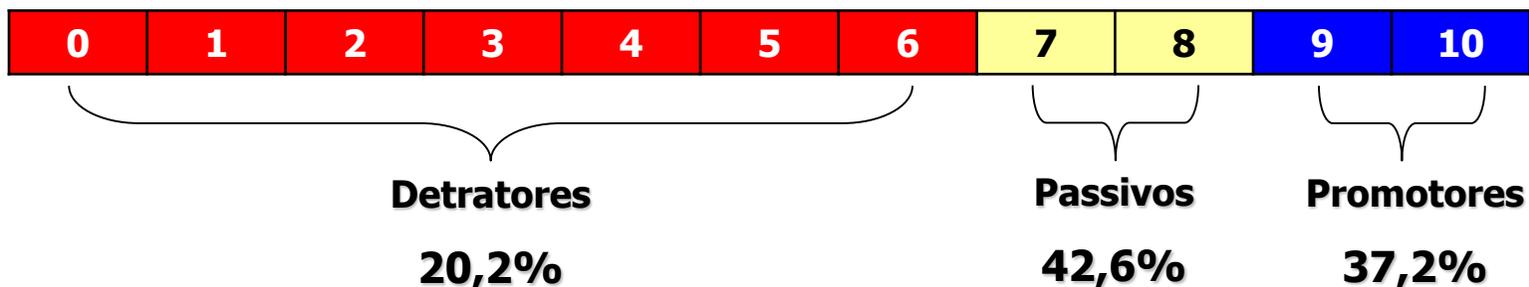


NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES



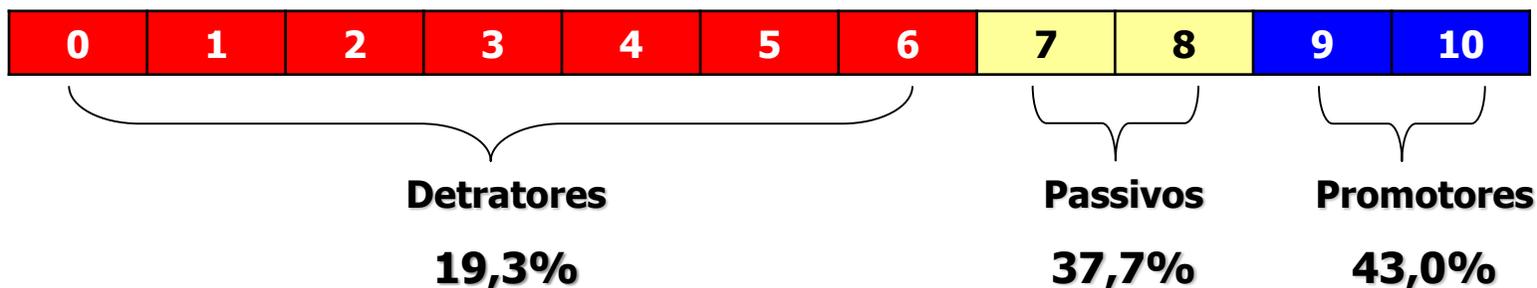
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,2% - 20,2% = 17,0% (Mediano Inferior)

Escola de Direito



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 43,0% - 19,3% = 23,7% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Direito
	2017 2º sem	2017 2º sem
Detratores	20,2%	19,3%
Passivos	42,6%	37,7%
Promotores	37,2%	43,0%
Net Promoter Index	17,0%	23,7
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

2017 (2º sem)



Escola de Direito

2017 (2º 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)”

