

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:

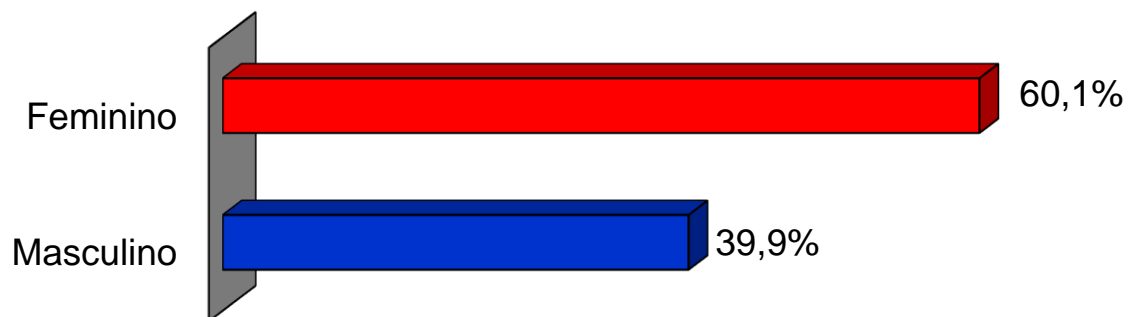
74,5%

► **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)

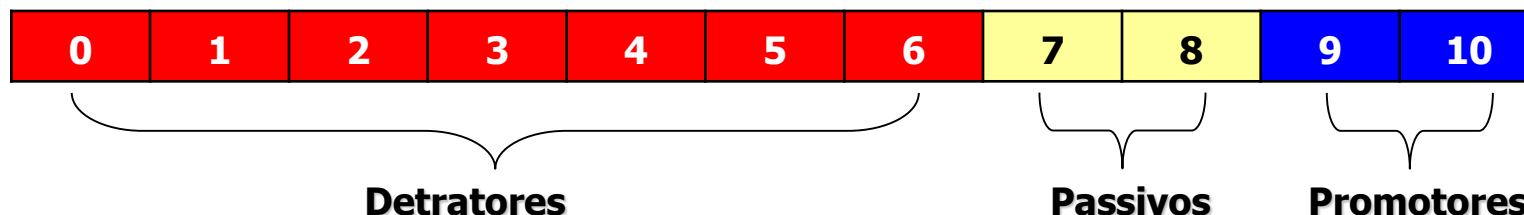


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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. |

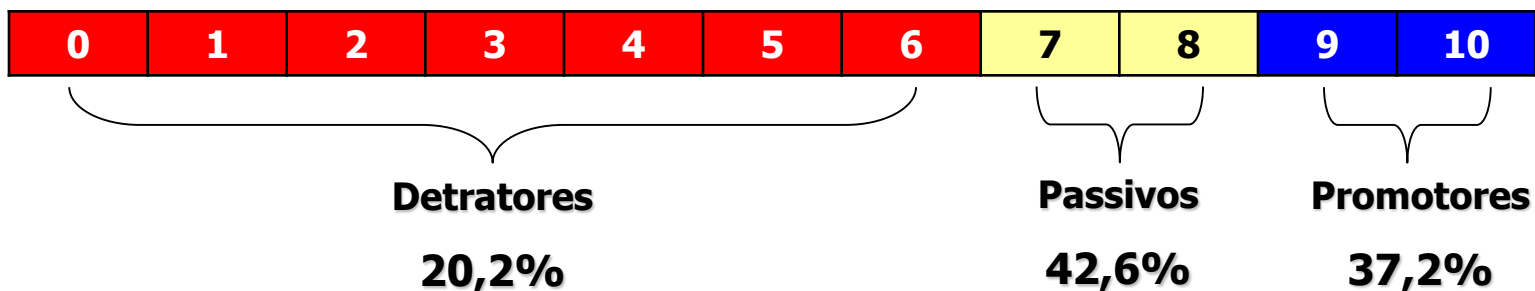
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

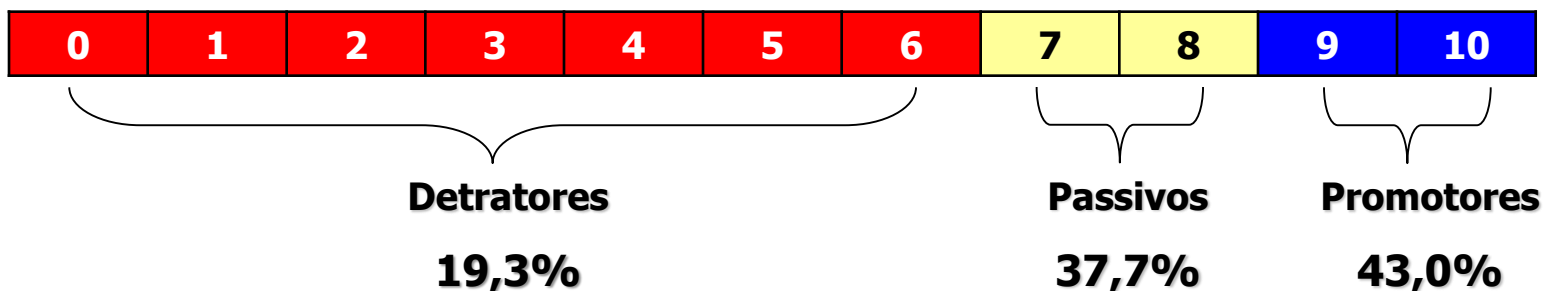
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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)

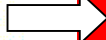
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

| % 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)”

