

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Educação**

**Dezembro / 2015**



# 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)

## ➤ Nível de Participação

### Discentes - USCS

População: **5.907**

Respondentes: **4.246**

Nível de participação:

**71,9%**

### Discentes – Educação

População: **268**

Respondentes: **192**

Nível de participação:

**71,6%**

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 27 de outubro de 2015.
- 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 Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	<b>6,9</b>
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	<b>6,9</b>
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,5	<b>6,7</b>
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	<b>6,6</b>
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,6	<b>6,1</b>
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	<b>8,5</b>
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	<b>8,1</b>



## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	<b>8,5</b>
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	<b>8,4</b>
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	<b>8,3</b>
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	<b>7,5</b>

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Meu relacionamento com os professores	8,3	<b>8,9</b>
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	<b>8,2</b>
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	<b>8,1</b>
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	<b>7,4</b>
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro*	6,4	<b>6,5</b>
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,4	<b>6,4</b>
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	<b>6,4</b>

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	<b>9,2</b>
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	<b>9,1</b>
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	<b>9,1</b>
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	<b>9,0</b>
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	<b>9,0</b>
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	<b>8,7</b>
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	<b>7,1</b>
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	<b>6,9</b>

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	<b>7,9</b>
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos.	7,3	<b>7,9</b>
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	<b>7,9</b>
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	<b>7,4</b>
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	7,3	<b>7,3</b>
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>

## ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,2	<b>8,4</b>
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,1	<b>8,4</b>
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	7,9	<b>8,3</b>
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	<b>8,2</b>
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	<b>8,2</b>
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	<b>8,1</b>
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	7,9	<b>8,1</b>
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	<b>7,9</b>
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	<b>7,5</b>
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>



## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	<b>8,5</b>
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	<b>8,5</b>
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	<b>8,5</b>
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>

# Dimensão Infraestrutura

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Iluminação da sala de aula	8,4	<b>8,5</b>
Auditório	8,2	<b>8,5</b>
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	<b>7,9</b>
Praça de alimentação: limpeza	7,5	<b>7,7</b>
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,9	<b>7,2</b>
Praça de alimentação: espaço físico	6,8	<b>7,1</b>
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	<b>6,8</b>
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	<b>6,7</b>
Acústica da sala de aula	7,5	<b>6,6</b>
Ventilação da sala de aula	6,2	<b>5,7</b>
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	<b>5,6</b>

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia) 2015 (2º sem)
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,6	<b>7,8</b>
Acesso aos equipamentos de informática	7,4	<b>7,5</b>
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,5	<b>7,4</b>
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	<b>7,4</b>
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	<b>7,2</b>

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

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,2)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (9,1)
- Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados (9,1)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (9,0)
- Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações (9,0)
- Avaliação geral da atuação do professor na disciplina (9,0)
- Meu relacionamento com os professores (8,9)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,6)
- Ventilação da sala de aula (5,7)
- Comparecimento do gestor do curso às salas de aula (6,1)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,4)
- Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação (6,4)
- Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro (6,5)
- Meu relacionamento com o gestor do curso (6,6)

# 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 Educação (Pedagogia)
	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)
Número de casos	4.246	192
Até 2	0,1%	0,5%
Acima de 2 até 4	1,2%	0,5%
Acima de 4 até 6	12,0%	7,8%
Acima de 6 até 8	52,4%	52,7%
Acima de 8 até 10	34,3%	38,5%
<b>Nota Média</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana	7,5	7,7
Desvio-Padrão	1,3	1,3
1º Quartil	6,6	7,0
2º Quartil	7,5	7,7
3º Quartil	8,3	8,5

\*Em 2015 a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados. Nos anos anteriores essa nota era computada a partir de uma única questão específica.

# 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 Educação (Pedagogia)
	2015	2015
Número de casos	4.246	192
Até 2	2,1%	0,8%
Acima de 3 até 4	2,4%	1,7%
Acima de 5 até 6	12,5%	5,8%
Acima de 7 até 8	41,5%	30,8%
Nota 9	14,8%	20,8%
Nota 10	26,7%	40,1%
<b>Nota Média</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>
Nota Mediana	8,0	9,0
Desvio-Padrão	1,9	1,6
1º Quartil	7,0	8,0
2º Quartil	8,0	9,0
3º Quartil	10,0	10,0

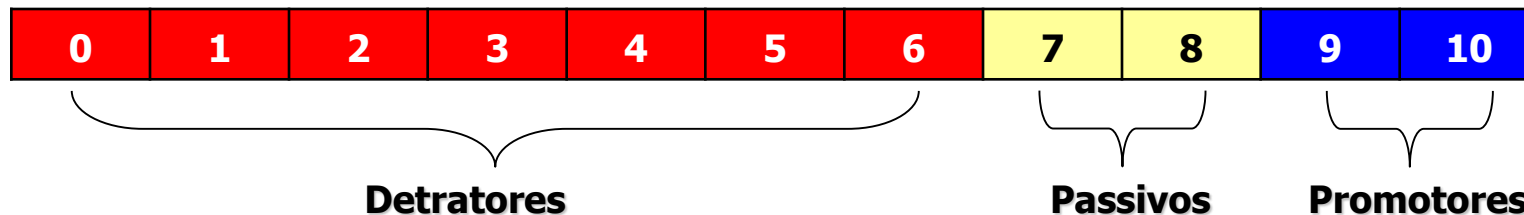
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

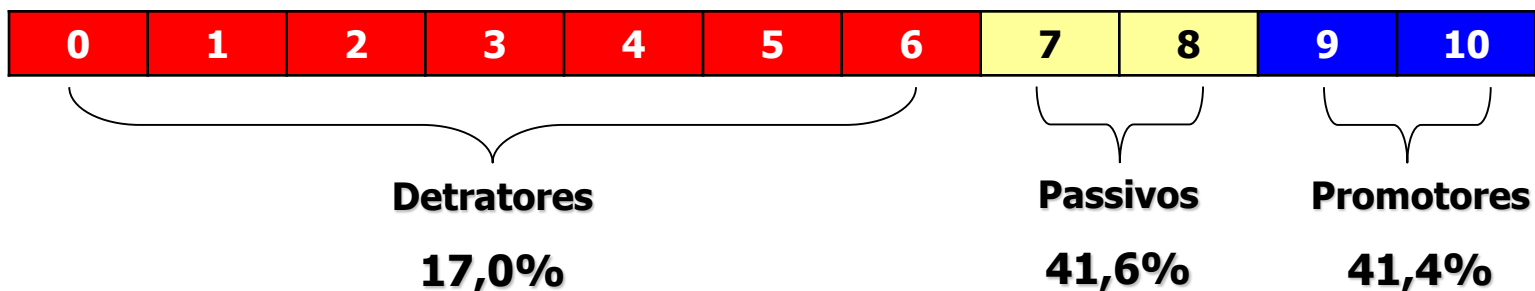
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

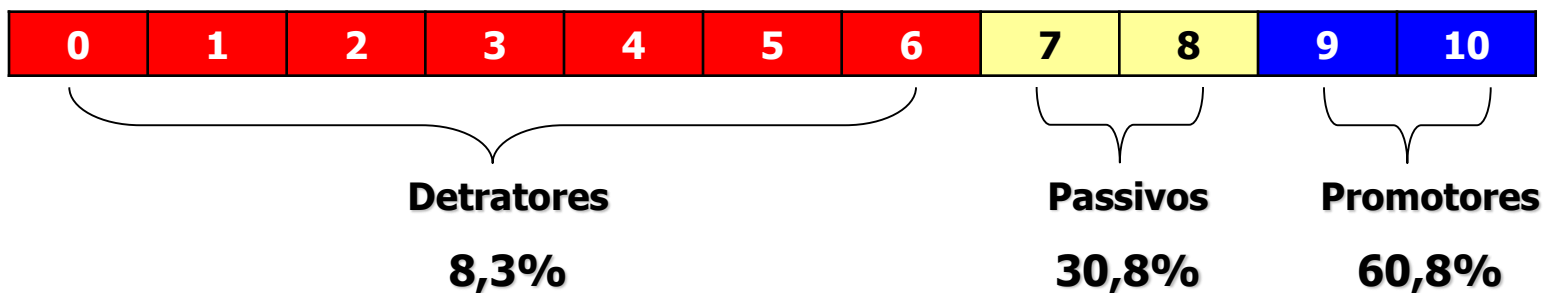
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,4% - 17,0% = 24,4% (MEDIANO INFERIOR)**

### Escola de Educação



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 60,8% - 8,3% = 52,5% (BOM)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Educação (Pedagogia)
	2015	2015
Detratores	17,0%	8,3%
Passivos	41,6%	30,9%
Promotores	41,4%	60,8%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>24,4%</b>	<b>52,5%</b>
Classificação	Mediano Inferior	Bom

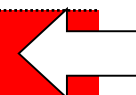
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

**Escola de  
Educação  
2015**



**2015** ➔



*“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)”*