

# **Avaliação Institucional USCS**

**Escola de Educação**

**Dezembro / 2016**



# 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)

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: outubro de 2016.
- 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
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,4	<b>7,4</b>
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,2</b>
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	<b>7,0</b>
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,8	<b>6,8</b>
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	<b>6,1</b>
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,5	<b>8,7</b>
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	<b>8,3</b>

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	<b>8,5</b>
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,1	<b>8,3</b>
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>7,4</b>



## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,5	<b>8,9</b>
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,1	<b>8,8</b>
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,4	<b>8,8</b>
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,2	<b>8,7</b>
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,0	<b>8,4</b>
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,5	<b>8,0</b>
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Discente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	7,0	<b>7,6</b>
Disciplina dos estudantes nas aulas	7,0	<b>7,5</b>

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,4	<b>8,0</b>
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,4	<b>8,0</b>
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>8,0</b>
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	<b>7,5</b>
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>7,5</b>
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,2	<b>7,5</b>
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>

## ✓ Biblioteca

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

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	<b>8,2</b>
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	<b>8,1</b>
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	<b>8,1</b>
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>



# Dimensão Infraestrutura

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Auditório	8,2	<b>8,5</b>
Iluminação da sala de aula	8,4	<b>8,5</b>
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	<b>8,0</b>
Ventilação da sala de aula	6,7	<b>7,1</b>
Acústica da sala de aula	7,4	<b>6,9</b>
Limpeza das instalações sanitárias	6,7	<b>6,5</b>

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Escola de Educação
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,8	<b>7,9</b>
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,9	<b>7,9</b>
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,5	<b>7,8</b>
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>7,6</b>
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,4	<b>7,3</b>

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

## Escola de Educação

### ▪ Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2016 (2º sem)

- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,9)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,8)
- Domínio do professor quanto ao conteúdo da disciplina lecionada (8,8)
- Meu relacionamento com os professores (8,7)
- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. (8,7)
- Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados (8,7)

### ▪ Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2016 (2º sem)

- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (6,1)
- Limpeza das instalações sanitárias (6,5)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (6,8)
- Acústica da sala de aula (6,9)
- Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes (7,0)
- Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso (7,1)
- Ventilação da sala de aula (7,1)

# 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 Educação
	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)
Número de casos	4.567	269
Até 2	0,2%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,5%	1,4%
Acima de 4 até 6	14,5%	12,3%
Acima de 6 até 8	56,0%	50,2%
Acima de 8 até 10	27,8%	36,1%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>
Nota Mediana	7,8	8,1
Desvio-Padrão	1,3	1,2
1º Quartil	7,0	7,1
2º Quartil	7,8	8,1
3º Quartil	8,6	8,8

\*Em 2016 a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados.

# **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
	2016 (2º sem)	2016 (2º sem)
Número de casos	4.567	269
Até 2	0,1%	0,0%
Acima de 3 até 4	1,0%	0,3%
Acima de 5 até 6	8,5%	7,1%
Acima de 7 até 8	42,7%	34,0%
Nota 9	28,7%	34,3%
Nota 10	19,0%	24,3%
<b>Nota Média</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>
Nota Mediana	8,4	8,7
Desvio-Padrão	1,3	1,3
1º Quartil	7,5	7,7
2º Quartil	8,4	8,7
3º Quartil	9,3	9,5



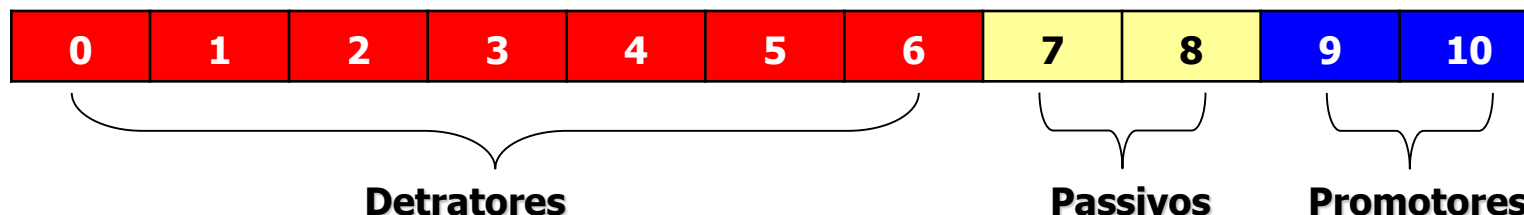
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

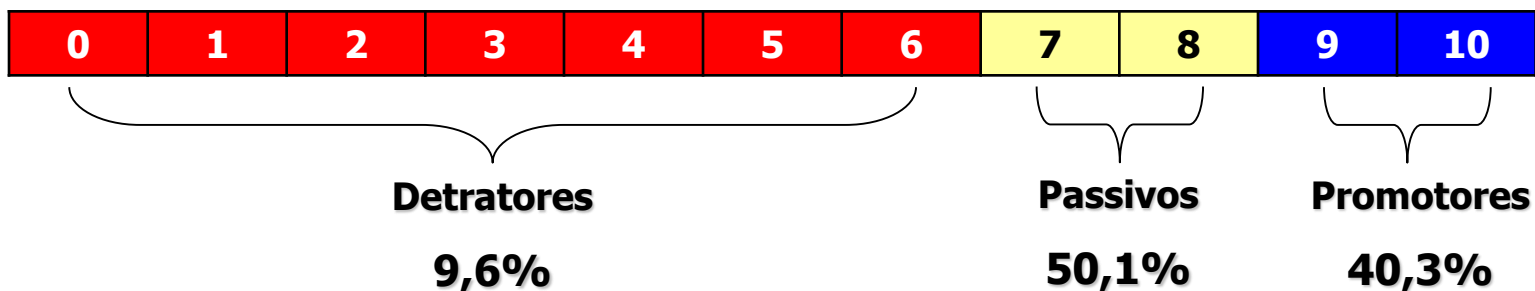
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

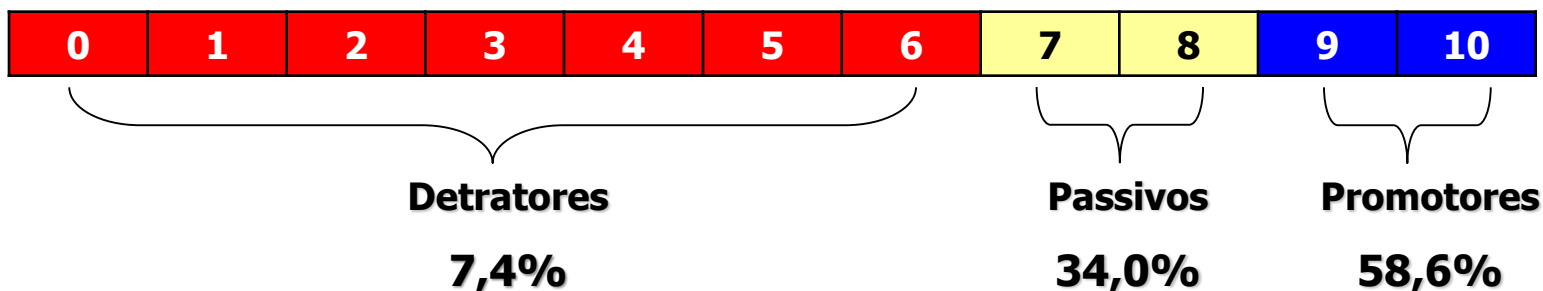
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,3% - 9,6% = 30,7% (MEDIANO SUPERIOR)**

### Escola de Educação



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 58,6% - 7,4% = 51,2% (BOM)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	<b>Total USCS</b>	Escola de Educação
	2016	2016
Detratores	9,6%	7,4%
Passivos	42,7%	34,0%
Promotores	47,7%	58,6%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>38,1%</b>	<b>51,2%</b>
Classificação	Mediano Superior	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>2016</b> ➔	<b>40 até 54</b>	<b>Bom</b>	 <b>Escola de Educação - 2016</b>
	25 até 39	Mediano Superior	
	0 até 24	Mediano Inferior	
	-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)”**