

Avaliação Institucional USCS

Escola de Tecnologia

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 – Tecnologia

População: **420**

Respondentes: **285**

Nível de participação:

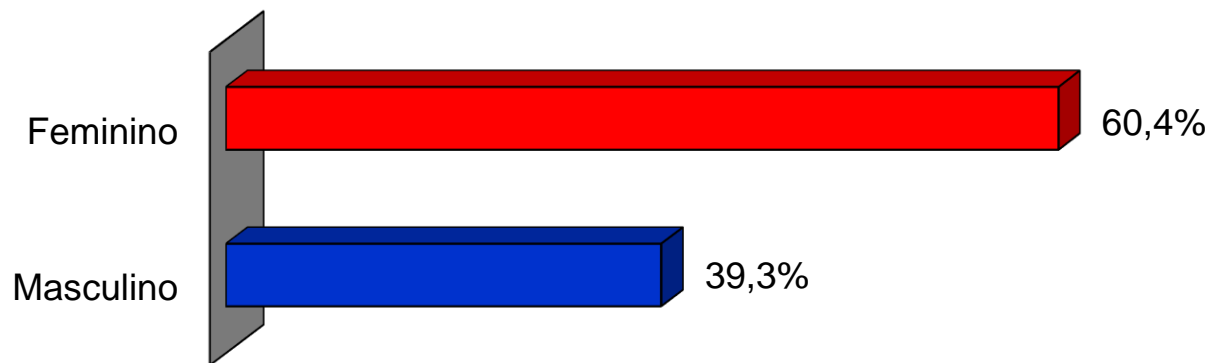
67,9%

➤ **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	17	6,0
19 a 24 anos	154	54,1
25 a 29 anos	50	17,5
30 anos ou mais	46	16,1
Não informado	18	6,3
Total	285	100,0
Idade média	25 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	98	34,4
São Caetano Do Sul	89	31,2
Mauá	42	14,7
São Paulo	21	7,4
Ribeirão Pires	12	4,2
São Bernardo do Campo	11	3,9
Diadema	4	1,4
Rio Grande Da Serra	3	1,1
Não informado	5	1,7
Total	285	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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	8,1	7,9	8,6
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	8,0	7,7	8,6
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	7,9	7,7	8,4
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,4	7,6	7,5	8,0
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	7,6	7,5	7,9
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso *	6,9	7,8	7,6	8,2

* 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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	8,6	8,5	8,7
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	8,1	7,9	8,3
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	7,1	7,3	6,7

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	8,1	8,2	8,0
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,0	8,1	7,9

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

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

✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,7	6,8	6,5

✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,8	6,5	6,4	6,6

✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	7,5	7,6	7,2
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	7,4	7,5	7,0
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,2	7,3	6,9
Avaliação geral da atuação do Setor de atendimento ao aluno *	7,7	7,4	7,5	7,1

* 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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,1	7,3	6,8
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	6,9	7,3	6,1
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,1	6,9	7,2	6,1
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes *	7,2	7,0	7,3	6,3

* 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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,3	6,4	6,5	6,3
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,2	6,3	6,2	6,3
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	5,9	5,9	5,8	6,1
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes *	6,2	6,2	6,2	6,3

* 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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	8,9	8,8	8,9
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,3	8,8	8,8	8,8
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	8,6	8,6	8,4
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,5	8,5	8,7	8,1
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	8,3	8,4	8,0
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,1	8,3	8,3	8,3
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,9	8,2	8,3	7,9
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,8	8,0	8,1	7,8
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	8,0	8,1	7,6
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes *	8,1	8,3	8,4	8,2

* 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	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Auditório	8,2	8,2	8,3	8,1
Iluminação da sala de aula	8,4	8,1	8,0	8,1
Funcionamento dos elevadores	6,9	8,0	8,0	7,8
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,7	7,6	7,9
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	7,5	7,4	7,8
Praça de alimentação: limpeza	7,3	7,3	7,2	7,4
Acústica da sala de aula	7,4	7,2	7,2	7,3
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,9	7,0	6,9	7,1
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	7,1	6,9	7,0	6,8
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	6,0	6,1	5,6
Ventilação da sala de aula	6,0	5,8	6,0	5,4
Limpeza das instalações sanitárias	6,9	5,2	5,4	4,7

✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,7	7,3	7,4	7,1
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	7,2	7,3	7,1
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	7,2	7,3	7,0
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	6,7	7,0	6,0
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	6,6	6,7	6,3

Contribuições do Curso



✓ Contribuições Pessoais

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

✓ Contribuições Profissionais

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

✓ **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)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,1)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,0)
- Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento das necessidades dos estudantes (8,9)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,8)

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

- Limpeza das instalações sanitárias (5,2)
- Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação (5,8)
- Meu relacionamento com a Reitoria (5,8)
- Ventilação da sala de aula (5,8)
- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (5,9)

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 Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	285	199	86
Até 2	1,4%	0,4%	-	1,3%
Acima de 2 até 4	3,7%	4,1%	4,1%	4,2%
Acima de 4 até 6	14,7%	18,2%	18,2%	18,1%
Acima de 6 até 8	57,4%	56,6%	55,9%	58,3%
Acima de 8 até 10	22,8%	20,7%	21,8%	18,1%
Nota Média	7,5	7,4	7,5	7,3
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,6	1,5	1,5	1,6
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil	8,0	8,0	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 Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	285	199	86
Até 2	2,8%	4,1%	1,8%	9,5%
Acima de 2 até 4	3,1%	2,0%	2,3%	1,4%
Acima de 4 até 6	13,8%	14,7%	14,0%	16,2%
Acima de 6 até 8	42,8%	38,8%	39,2%	37,7%
Nota 9	16,3%	19,2%	19,9%	17,6%
Nota 10	21,2%	21,2%	22,8%	17,6%
Nota Média	7,7	7,7	7,9	7,3
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,0	2,1	1,9	2,6
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	9,0	9,0	9,0

Net Promoter Score (NPS)

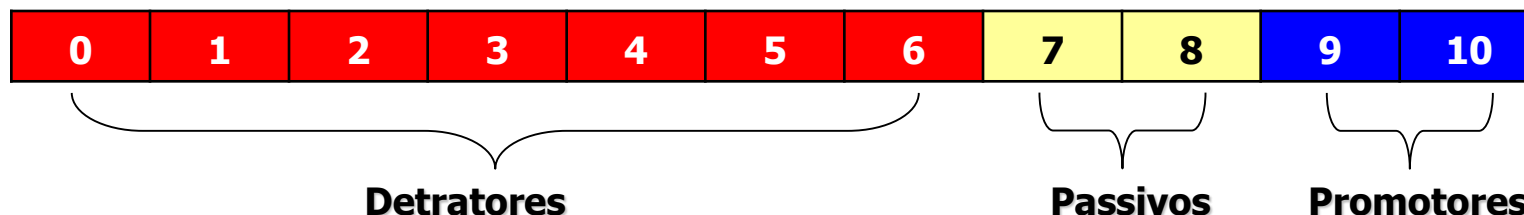


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

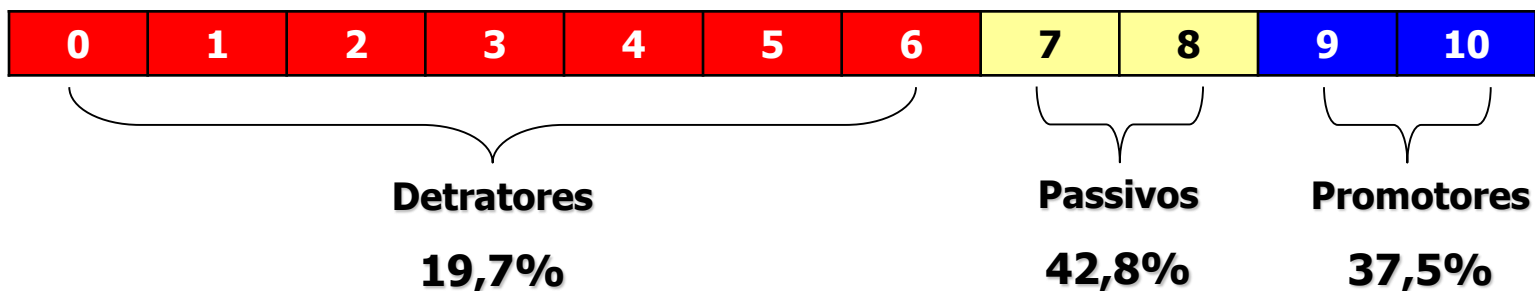
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

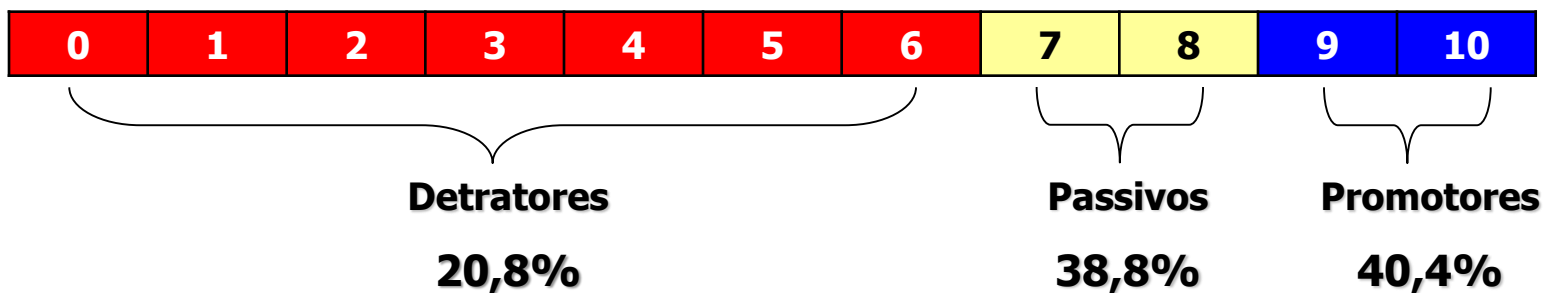
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total - USCS



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

Escola de Tecnologia




NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,4% - 20,8% = 19,6% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	19,7%	20,8%	18,1%	27,0%
Passivos	42,8%	38,8%	39,2%	37,9%
Promotores	37,5%	40,4%	42,7%	35,1%
Net Promoter Index	17,8%	19,6%	24,6%	8,1%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	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	
2018 (1º sem) 	0 até 24	Mediano Inferior	2018 (1º sem) Escola de Tecnologia
	-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)”