

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Tecnologia**

**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 – Tecnologia

População: **354**

Respondentes: **285**

Nível de participação:

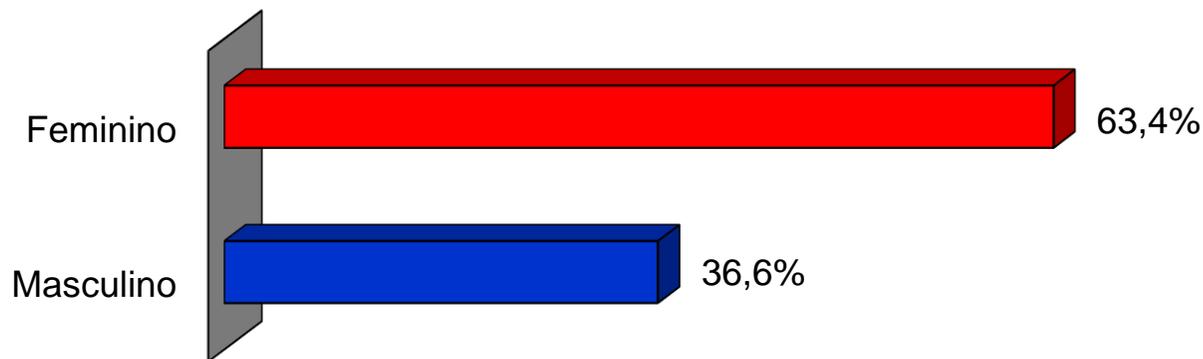
**80,5%**

## ➤ **Notas Metodológicas**

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

# I. Perfil dos Entrevistados

## ▪ Gênero dos entrevistados



## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	20	7,0
19 a 24 anos	158	55,5
25 a 29 anos	51	17,9
30 anos ou mais	34	11,9
Não informado	22	7,7
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>
Idade média	<b>24 anos</b>	

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	85	29,8
São Caetano Do Sul	80	28,1
Mauá	41	14,4
São Paulo	14	4,9
Ribeirão Pires	12	4,2
São Bernardo do Campo	10	3,5
Diadema	3	1,1
Rio Grande Da Serra	1	0,4
Não informado	39	13,6
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>

# **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	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,2	<b>7,7</b>	7,7	8,9	3,4	6,5	7,4
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,0	<b>7,6</b>	7,5	9,1	3,9	6,7	6,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	<b>7,6</b>	7,6	8,9	3,8	6,8	7,0
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	<b>7,0</b>	6,8	8,6	3,6	6,1	6,3
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	<b>7,7</b>	7,7	8,9	3,7	6,2	7,1
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>8,9</b>	<b>3,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	<b>8,4</b>	8,5	8,6	6,2	8,0	7,4
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	<b>7,9</b>	8,1	8,2	5,8	7,6	6,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,0	<b>7,1</b>	7,3	7,0	4,0	6,9	7,1

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	<b>8,1</b>	8,1	8,2	7,1	7,6	7,9
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,0	<b>8,4</b>	8,5	8,5	7,9	7,6	8,5

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	<b>9,1</b>	9,1	9,3	8,9	8,8	9,3
Realização da chamada durante a aula	9,0	<b>9,0</b>	9,0	9,4	8,9	8,6	9,3
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	<b>8,7</b>	8,6	8,9	8,8	8,9	9,2
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,9	<b>8,7</b>	8,7	8,4	8,8	8,7	8,9
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	<b>8,8</b>	8,8	8,9	8,6	8,5	9,0
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,6	<b>8,5</b>	8,4	8,6	8,9	8,9	9,1
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,8	<b>8,5</b>	8,4	8,5	8,8	8,8	9,1
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,6	<b>8,4</b>	8,3	8,5	8,4	8,5	9,2
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,6	<b>8,4</b>	8,4	8,4	9,0	8,3	9,1
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,2	<b>7,9</b>	7,9	7,7	8,6	8,1	9,1
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>9,1</b>



## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	<b>6,9</b>	6,7	7,6	6,8	6,1	7,8
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	<b>6,9</b>	6,7	7,6	6,9	5,6	7,3

## ✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,7	<b>5,8</b>	6,1	5,5	4,4	6,2	4,9

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

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

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	<b>6,6</b>	6,8	7,1	2,0	6,2	7,0
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,2	<b>6,4</b>	6,5	6,9	2,0	6,7	6,9
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>6,4</b>	6,5	6,8	2,0	6,2	6,9
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>3,0</b>	<b>6,5</b>	<b>7,0</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,6	<b>6,8</b>	7,1	6,1	4,4	6,7	7,0
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,6	<b>6,7</b>	6,9	6,1	6,0	7,2	6,7
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,2	<b>6,3</b>	6,7	5,6	4,9	6,0	6,6
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>5,7</b>	<b>5,5</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>

# ✓ Biblioteca

## Nota média (notas entre 0 e 10)

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

# Dimensão Infraestrutura



# ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Iluminação da sala de aula	8,1	<b>8,0</b>	8,2	8,4	6,4	7,0	6,0
Auditório	8,1	<b>8,3</b>	8,4	8,7	6,4	8,2	7,9
Praça de alimentação: limpeza	7,2	<b>7,5</b>	7,6	7,7	6,2	7,1	7,3
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,8	<b>7,9</b>	7,8	8,2	6,2	7,8	8,3
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	<b>7,2</b>	7,4	7,2	5,9	7,5	6,5
Acústica da sala de aula	7,4	<b>7,4</b>	7,4	7,9	6,3	7,1	5,9
Funcionamento dos elevadores	6,9	<b>8,2</b>	8,2	8,6	6,6	8,2	8,4
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	<b>7,6</b>	7,7	7,8	5,9	7,4	7,1
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	<b>6,8</b>	6,9	6,9	5,0	6,7	6,4
Limpeza das instalações sanitárias	6,3	<b>5,0</b>	5,3	3,8	3,8	5,4	6,9
Ventilação da sala de aula	6,1	<b>6,1</b>	6,2	6,2	4,7	5,5	6,0
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	<b>5,4</b>	5,7	4,7	4,6	5,8	5,6

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Tecnologia	Núcleo Comum	Recursos Humanos	Design em Moda	Gestão em Marketing	Gestão Comercial
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,7	<b>7,4</b>	7,4	7,9	6,9	5,9	7,9
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	<b>7,4</b>	7,5	7,8	4,0	6,3	8,9
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	<b>7,1</b>	7,2	7,6	4,6	6,2	7,9
Acesso aos equipamentos de informática	7,5	<b>7,3</b>	7,5	7,7	3,9	5,6	8,1
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	<b>7,1</b>	7,3	7,5	4,4	6,1	8,3

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

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

- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,1)
- Realização da chamada durante a aula (9,0)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (8,8)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (8,7)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,7)
- Revisão de trabalhos e provas realizados (8,5)

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

- Limpeza das instalações sanitárias (5,0)
- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,4)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (5,8)
- Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação (6,0)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,0)
- Ventilação da sala de aula (6,1)

# Avaliação geral da USCS



## ➤ **Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Tecnologia</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Design em Moda</b>	<b>Gestão em Marketing</b>	<b>Gestão Comercial</b>
	2017 2º sem	<b>2017 2º sem</b>	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	4.205	<b>271</b>	163	62	7	24	15
Até 2	1,2%	<b>0,7%</b>	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	2,7%	<b>2,6%</b>	2,5%	3,2%	0,0%	4,2%	0,0%
Acima de 4 até 6	17,2%	<b>17,7%</b>	17,8%	9,7%	57,1%	25,0%	20,0%
Acima de 6 até 8	58,1%	<b>54,6%</b>	55,2%	59,7%	14,3%	50,0%	53,3%
Acima de 8 até 10	20,8%	<b>24,4%</b>	24,5%	27,4%	0,0%	20,8%	26,7%
<b>Nota Média</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>4,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	5,0	7,5	8,0
Desvio-Padrão	1,5	<b>1,6</b>	1,4	1,4	2,8	1,7	1,4
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	7,0	0,0	6,0	7,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	5,0	7,5	8,0
3º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	9,0	6,0	8,0	9,0

# Atitude do aluno: recomendação da USCS



## ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Tecnologia</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Design em Moda</b>	<b>Gestão em Marketing</b>	<b>Gestão Comercial</b>
	2017 2º sem	<b>2017 2º sem</b>	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	4.205	<b>270</b>	163	61	7	24	15
Até 2	2,9%	<b>3,0%</b>	1,8%	1,6%	57,1%	0,0%	0,0%
Acima de 3 até 4	3,2%	<b>3,3%</b>	2,5%	1,6%	14,3%	12,5%	0,0%
Acima de 5 até 6	14,0%	<b>13,3%</b>	15,3%	8,2%	28,6%	12,5%	6,7%
Acima de 7 até 8	42,7%	<b>39,3%</b>	38,1%	39,4%	0,0%	41,7%	66,7%
Nota 9	15,9%	<b>17,4%</b>	18,4%	21,3%	0,0%	12,5%	6,7%
Nota 10	21,3%	<b>23,7%</b>	23,9%	27,9%	0,0%	20,8%	19,9%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>2,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	2,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,1	<b>2,1</b>	1,9	1,8	2,5	1,9	1,2
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	7,0	0,0	6,25	7,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	2,0	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	<b>9,0</b>	9,0	10,0	5,0	9,0	9,0



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

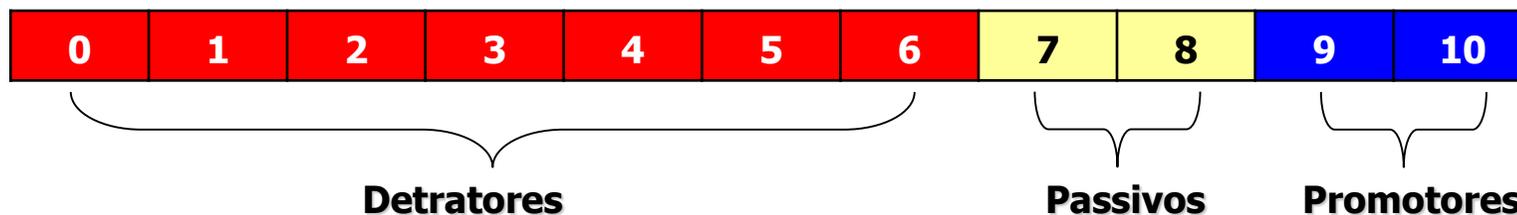


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

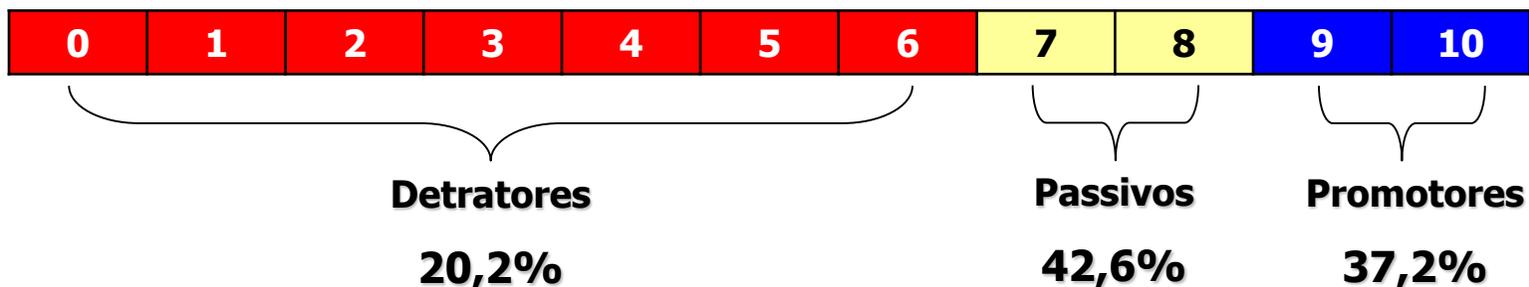
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

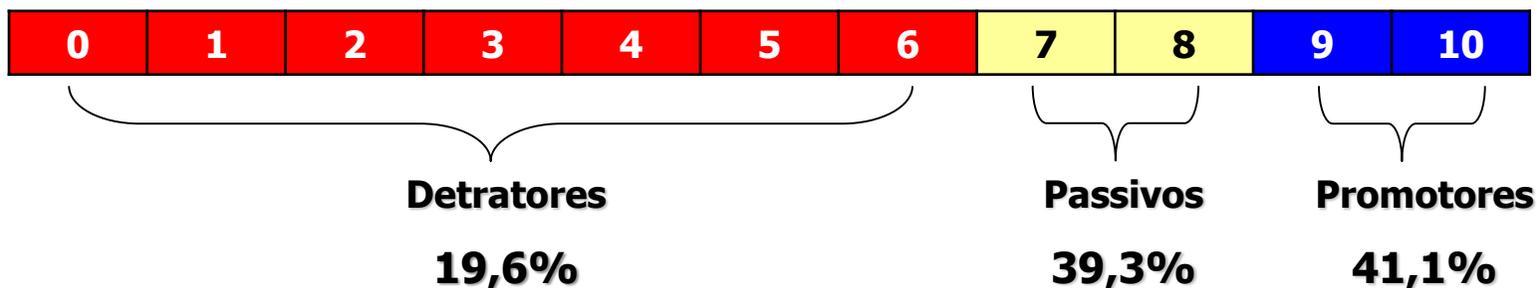
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



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

### Escola de Tecnologia



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,1% - 19,6% = 21,5% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Tecnologia</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Design em Moda</b>	<b>Gestão em Marketing</b>	<b>Gestão Comercial</b>
	2017 2º sem	<b>2017 2º sem</b>	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
Detratores	20,2%	<b>19,6%</b>	19,6%	11,5%	100%	25,0%	6,7%
Passivos	42,6%	<b>39,3%</b>	38,0%	39,3%	-	41,7%	66,7%
Promotores	37,2%	<b>41,1%</b>	42,4%	49,2%	-	33,3%	26,7%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>17,0%</b>	<b>21,5%</b>	<b>22,8%</b>	<b>37,7%</b>	<b>-100%</b>	<b>8,3%</b>	<b>20,0%</b>
Classificação	Mediano Inferior	<b>Mediano Inferior</b>	Mediano Inferior	Mediano Superior	Abismo	Mediano Inferior	Mediano Inferior

## ➤ **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
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

**2017** (2º sem)



**Escola de  
Tecnologia  
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)”*

