

# **Avaliação Institucional - USCS**

## **EAD - Pedagogia**

**Julho / 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)**

## ► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 09 de junho de 2018.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados

## ➤ Perfil dos entrevistados

### ▪ Gênero dos entrevistados – EAD – CURSO: PEDAGOGIA



### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de idade	N	%
até 18 anos	1	0,5
19 a 24 anos	25	13,0
25 a 29 anos	28	14,6
30 anos ou mais	123	64,1
Não informado	15	7,8
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>35 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Municípios	N	%
São Caetano do Sul	80	41,9
Santo André	45	23,4
São Bernardo do Campo	20	10,4
São Paulo	17	8,9
Mauá	11	5,7
Ribeirão Pires	6	3,1
Rio Grande da Serra	2	1,0
Diadema	1	0,5
Outros Municípios	3	1,5
Não Informado	7	3,6
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100,0</b>

# **Avaliação da USCS segundo atributos selecionados**



# • Estrutura Acadêmica – Pedagogia

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Pedagogia EAD
As informações sobre as datas, os horários e locais das provas são de fácil acesso no portal da USCS.	8,8	8,9
As informações sobre as provas são divulgadas corretamente e com antecedência.	8,6	8,5
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das provas é adequado.	8,0	8,0
O cronograma ajuda no planejamento dos seus estudos.	7,8	7,7
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das atividades é adequado.	7,1	6,9

# • **Corpo Discente – Pedagogia**

<b>Atributos</b>	<b>Nota média (notas entre 0 e 10)</b>	
	<b>USCS EAD</b>	<b>Pedagogia EAD</b>
Sua dedicação à Disciplina	8,1	8,3
Sua participação nos Fóruns	7,9	8,2
Seu tempo disponibilizado para os estudos	7,5	7,8
Você utilizou o "Plano de Disciplina" como ferramenta para planejar seus estudos	6,2	6,3
Sua participação nos Chats	4,4	4,5



# • Corpo Docente – Pedagogia

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Pedagogia EAD
O Tutor cumpriu os prazos para liberação das Unidades.	9,2	<b>9,3</b>
O Tutor cumpriu as atividades que constam no cronograma.	9,1	<b>9,2</b>
O Tutor foi cordial em suas interações, sendo educado e construtivo.	9,0	<b>9,1</b>
O Tutor orientou adequadamente a forma como as atividades deveriam ser feitas.	8,9	<b>9,0</b>
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo do Texto Base.	8,9	<b>9,0</b>
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo das atividades.	8,9	<b>9,0</b>
A quantidade de atividades da disciplina foi adequada.	8,9	<b>8,9</b>
As tarefas avaliativas foram objetivas e estavam descritas com orientações claras.	8,8	<b>8,9</b>
Os “Fóruns” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,8	<b>8,9</b>
O Tutor cumpriu os prazos para lançamento das notas.	8,9	<b>8,9</b>

continua...



# • **Corpo Docente – Pedagogia**

continuação

<b>Atributos</b>	<b>Nota média (notas entre 0 e 10)</b>	
	<b>USCS EAD</b>	<b>Pedagogia EAD</b>
Os “Questionários” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	<b>8,9</b>
O conteúdo das atividades propostas estava relacionado com o Texto Base.	8,9	<b>8,9</b>
O Tutor foi participativo nos momentos de interação.	8,8	<b>8,9</b>
O “Texto Base” ajudou na assimilação do conteúdo da disciplina.	8,8	<b>8,8</b>
As tarefas de “Produção Individual” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,6	<b>8,8</b>
O recurso “Avisos do Tutor” foi importante para acompanhamento da disciplina.	8,7	<b>8,7</b>
Os “Chats” esclareceram as dúvidas sobre o conteúdo.	8,0	<b>8,3</b>
A “Videoaula” contribuiu para a compreensão do conteúdo.	8,3	<b>8,3</b>
A duração das “Videoaulas” foi adequada para os conteúdos da Disciplina.	8,3	<b>8,3</b>
<b>Avaliação geral da atuação do tutor na disciplina</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>



# **Avaliação Geral do núcleo EAD**

## **Pedagogia**

<b>Atributos</b>	<b>Nota média (notas entre 0 e 10)</b>	
	<b>USCS EAD</b>	<b>EAD Pedagogia</b>
AVALIAÇÃO GERAL	7,6	7,8

# **Avaliação geral da USCS**



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

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	USCS EAD	USCS EAD Pedagogia
	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	311	192
Até 2	1,9	1,2
Acima de 2 até 4	2,2	3,1
Acima de 4 até 6	15,0	16,4
Acima de 6 até 8	50,9	49,7
Acima de 8 até 10	30,0	29,6
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,7	1,7
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	9,0

# **Atitude do aluno: recomendação da USCS**



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

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	USCS EAD	USCS EAD Pedagogia
	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	311	192
Até 2	2,8	1,7
Acima de 2 até 4	1,4	2,3
Acima de 4 até 6	8,2	7,5
Acima de 6 até 8	37,9	35,3
Acima de 8 até 10	49,7	53,2
<b>Nota Média</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>
Nota Mediana	8,0	9,0
Desvio-Padrão	2,0	1,9
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	9,0
3º Quartil	10,0	10,0

# **Net Promoter Score (NPS)**



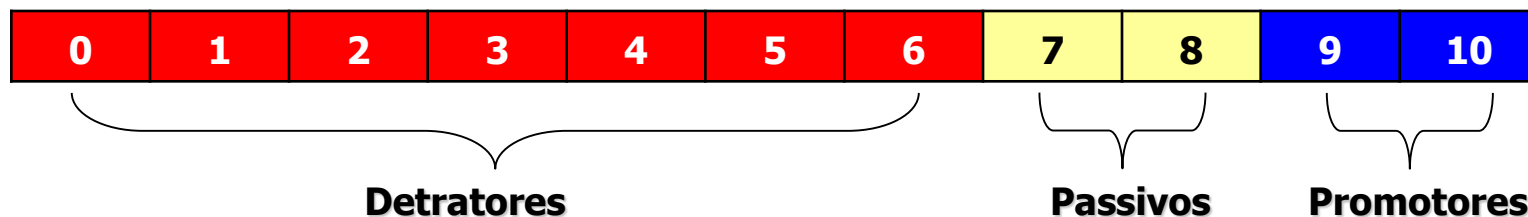


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

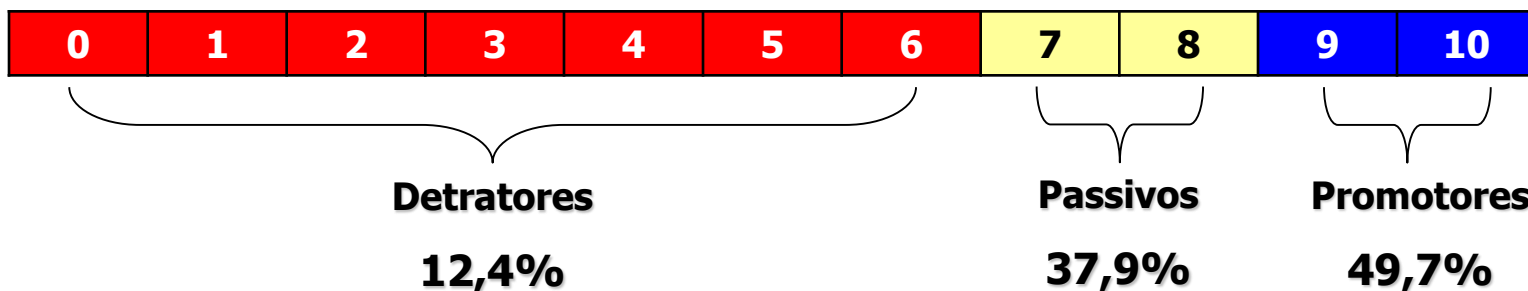
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

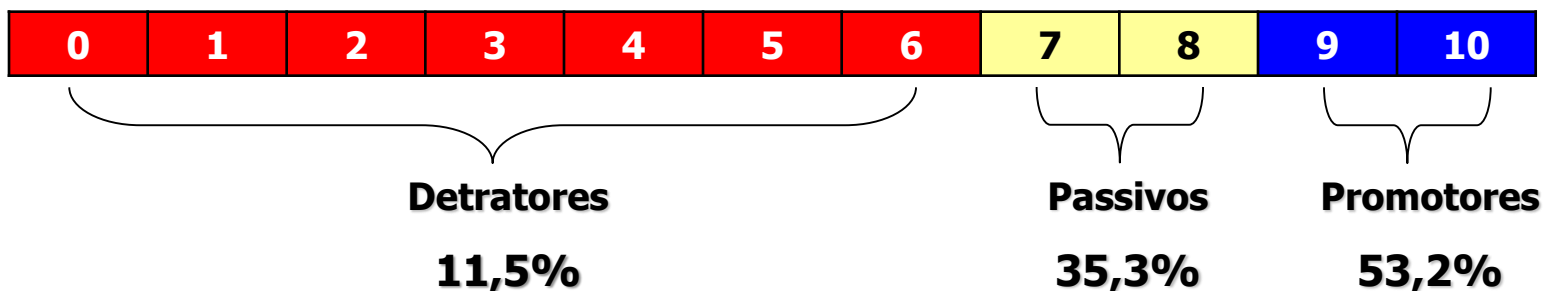
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### **Total – USCS EAD**



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 49,7% - 12,4% = 37,3% (Mediano Superior)**

### **Escola de Pedagogia - EAD**




**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 53,2% - 11,5% = 41,7% (Bom)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	<b>USCS EAD</b>	<b>USCS EAD Pedagogia</b>
	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	12,4%	11,5%
Passivos	37,9%	35,3%
Promotores	49,7%	53,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>37,3%</b>	<b>41,7%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Bom</b>

## ➤ **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>2018 (1º sem)</b>	<b>40 até 54</b>	<b>Bom</b>	<b>Escola de Pedagogia EAD</b> <b>2018 (1º sem)</b>
	25 até 39	Mediano Superior	
<b>EAD</b>	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)”**