

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Negócios**

**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 – Negócios

População: **1.806**

Respondentes: **1.355**

Nível de participação:

**75,0%**

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

## ✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	7,7	6,6	7,5
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,5	7,6	6,4	7,1
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,7	6,1	7,1
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	6,9	5,3	6,5
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,6	7,0	4,4	6,2
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>5,7</b>	<b>6,9</b>



## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	7,8	8,1	7,5
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	7,6	7,7	7,5

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	7,2	8,2	7,3
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	7,3	8,1	7,3

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,0	8,2	7,7
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	7,7	7,8	7,5
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	7,6	7,8	7,4
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	5,5	5,5	5,5

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	7,9	8,1	7,4
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	7,7	7,9	7,0
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	7,2	8,0	7,0
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	5,4	5,9	5,4

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	8,3	8,2	8,3
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,0	7,8	8,0
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	6,8	6,6	7,1
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	6,7	6,4	7,0
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	6,4	6,3	6,0	6,4
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,4	6,3	5,9	6,4
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	6,3	5,9	6,5

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	8,0	8,4	8,4
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,2	8,4	8,3
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,1	7,0	7,0
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	7,4	6,4	6,9
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	6,4	6,9	6,3	6,8
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,4	7,2	6,5	6,7
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	7,0	6,2	6,7

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	8,7	8,7	8,6
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	8,6	8,6	8,5
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	8,3	8,3	8,0
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	8,2	8,2	7,9
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	8,2	8,2	8,0
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	7,4	7,5	7,0
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>



## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	8,8	9,1	8,9
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	8,8	9,2	9,0
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	8,4	9,2	8,6
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	8,3	8,8	8,4
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	8,5	9,0	8,5
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	7,8	8,3	7,6
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,7	6,7	6,5
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,6	6,5	6,4

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,7	7,4	7,0
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,6	7,8	7,0

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,3	7,1	7,5
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos.	7,3	7,3	7,1	7,5
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,3	7,2	7,5
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,3	7,9	7,4
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,3	7,3	8,3	7,1
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,2	8,2	7,3
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,2</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,3	7,3	7,3	7,5
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,2	7,1	7,4
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,3	7,7	7,3	6,6
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,6	7,2	6,8
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>

# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,0	8,0	7,9
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,0	8,0	7,8
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,2	8,0	7,9	7,9
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,1	7,9	7,9	7,7
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	7,6	7,8	7,5
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	7,6	7,6	7,5
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	7,9	7,5	7,9	7,1
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	7,5	7,7	7,5
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	7,9	7,5	7,8	8,0
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,2</b>



## ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,1	8,7	8,1
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,1	8,8	8,0
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,2	8,0	8,5	8,1
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,1	7,9	8,4	7,6
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	7,1	8,2	7,1
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	7,4	8,4	7,1
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	7,9	7,0	7,9	7,0
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	7,1	8,1	7,2
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	7,9	7,1	8,1	7,0
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,2	7,4	6,8
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,1	7,3	6,7
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,1	7,2	6,7
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,8</b>

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,3	7,9	6,7
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,3	8,3	6,7
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,2	8,2	6,8
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>8,2</b>	<b>6,7</b>

# Dimensão Infraestrutura

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração
Iluminação da sala de aula	8,4	8,2	8,4	8,1
Auditório	8,2	8,0	8,1	7,9
Praça de alimentação: limpeza	7,5	7,7	7,8	7,4
Acústica da sala de aula	7,5	7,5	7,7	7,3
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,3	7,4	7,1
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,8	6,9	7,2	6,5
Praça de alimentação: espaço físico	6,9	6,8	7,1	6,5
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	6,6	6,9	6,1
Ventilação da sala de aula	6,2	6,5	6,4	6,2
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	5,8	6,0	5,4
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	5,3	5,3	5,1

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Iluminação da sala de aula	8,4	8,0	8,7	8,1
Auditório	8,2	8,0	8,1	7,7
Praça de alimentação: limpeza	7,5	7,8	7,8	7,6
Acústica da sala de aula	7,5	7,2	8,0	7,2
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,3	7,8	7,3
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,8	7,0	7,0	6,2
Praça de alimentação: espaço físico	6,9	6,8	8,9	6,3
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	6,6	6,7	5,8
Ventilação da sala de aula	6,2	6,8	7,5	7,1
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	5,7	6,3	5,8
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	5,6	6,0	5,0

# ✓ Laboratórios

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

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,6	6,9	7,8	7,6
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,5	7,0	7,8	7,3
Acesso aos equipamentos de informática	7,4	6,7	7,8	7,4
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	6,3	7,9	6,9
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	6,1	7,4	7,0



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

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

- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,7)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,6)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,3)
- Meu relacionamento com os estudantes (8,3)
- Iluminação da sala de aula (8,2)

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

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,3)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,5)
- Comparecimento do gestor às salas de aula (5,6)
- Limpeza das instalações sanitárias (5,8)
- Meu relacionamento com o gestor do curso (6,1)

# 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 Negócios	Núcleo Comum	Administração	Ciências Contábeis	Ciência Econômicas	Comércio Exterior
	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)
Número de casos	4.246	<b>1.355</b>	697	352	164	49	93
Até 2	0,1%	<b>0,1%</b>	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,2%	<b>1,8%</b>	1,7%	2,0%	2,4%	0,0%	1,1%
Acima de 4 até 6	12,0%	<b>13,9%</b>	13,5%	15,3%	11,0%	12,2%	18,3%
Acima de 6 até 8	52,4%	<b>57,6%</b>	56,0%	61,4%	56,1%	53,1%	60,2%
Acima de 8 até 10	34,3%	<b>26,6%</b>	28,7%	21,3%	30,5%	34,7%	20,4%
<b>Nota Média</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>
Nota Mediana	7,5	<b>7,3</b>	7,3	7,2	7,4	7,5	7,1
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,3</b>	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2
1º Quartil	6,6	<b>6,5</b>	6,5	6,3	6,7	6,7	6,2
2º Quartil	7,5	<b>7,3</b>	7,3	7,2	7,4	7,5	7,1
3º Quartil	8,3	<b>8,0</b>	8,1	7,9	8,2	8,4	7,9

\*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	<b>Escola de Negócios</b>	Núcleo Comum	Administração	Ciências Contábeis	Ciência Econômicas	Comércio Exterior
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015	2015
Número de casos	4.246	<b>1.355</b>	697	352	164	49	93
Até 2	2,1%	<b>1,5%</b>	0,6%	0,8%	3,0%	0,0%	8,8%
Acima de 3 até 4	2,4%	<b>3,3%</b>	1,5%	6,0%	7,0%	0,0%	1,8%
Acima de 5 até 6	12,5%	<b>13,8%</b>	10,2%	14,5%	20,0%	26,6%	22,7%
Acima de 7 até 8	41,5%	<b>46,8%</b>	43,2%	49,8%	56,0%	40,0%	50,9%
Nota 9	14,8%	<b>12,9%</b>	16,5%	9,8%	8,0%	16,7%	3,5%
Nota 10	26,7%	<b>21,7%</b>	28,0%	19,1%	6,0%	16,7%	12,3%
<b>Nota Média</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,9	<b>1,8</b>	1,6	1,8	1,9	1,7	2,3
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	7,0	6,0	6,0	6,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0
3º Quartil	10,0	<b>9,0</b>	10,0	9,0	8,0	9,0	8,0

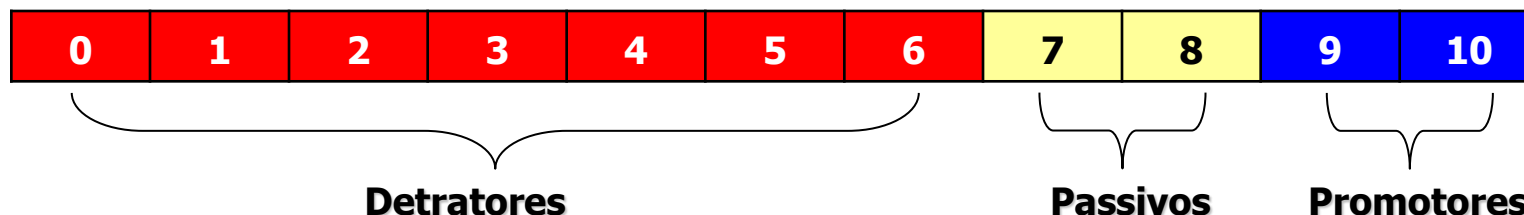
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

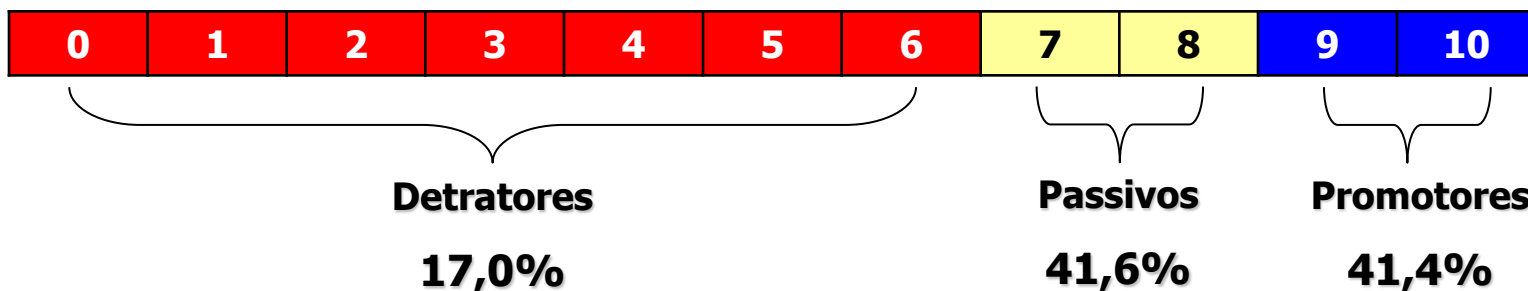
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

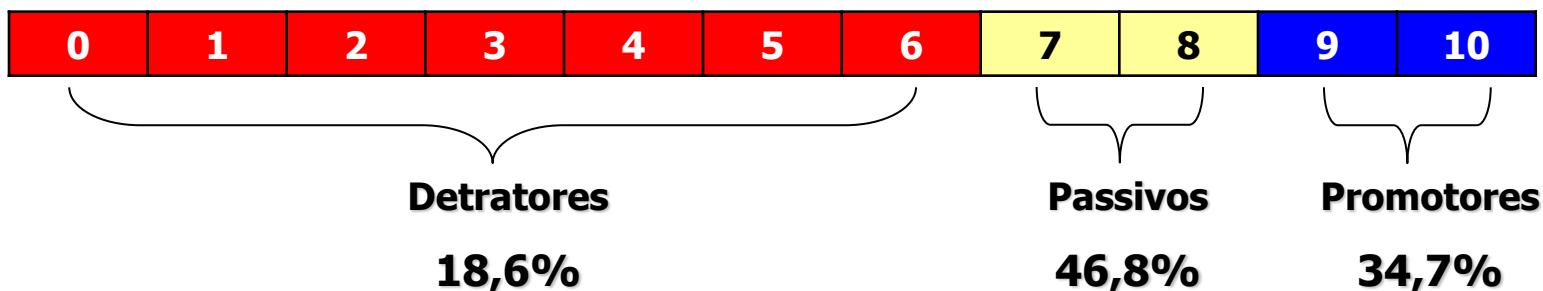
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total - USCS



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

### Escola de Negócios



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 34,7% - 18,6% = 16,1% (MEDIANO INFERIOR)**



## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	<b>Escola de Negócios</b>	Núcleo Comum	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Comércio Exterior
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015	2015
Detratores	17,0%	<b>18,6%</b>	12,4%	21,3%	30,0%	26,7%	33,3%
Passivos	41,6%	<b>46,7%</b>	43,1%	49,8%	56,0%	39,9%	50,9%
Promotores	41,4%	<b>34,7%</b>	44,5%	28,9%	14,0%	33,4%	15,8%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>24,4%</b>	<b>16,1%</b>	<b>32,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>-16,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>-17,5%</b>
Classificação	Mediano Inferior	<b>Mediano Inferior</b>	Mediano Superior	Mediano Inferior	Pobre	Mediano Inferior	Pobre

## ➤ **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>2015</b> ➔	<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>	← <b>Escola de Negócios 2015</b>
	-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)”*