

Avaliação Institucional USCS

Escola de Negócios

Dezembro / 2016



CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: Prof^a Dr^a Neyde Lopes de Souza

Participantes: Prof^a Dr^a 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 Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes | 7,4 | 6,7 | 7,1 | 6,2 | 6,4 | 7,2 | 6,1 |
| Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes | 7,4 | 6,6 | 7,0 | 6,0 | 6,6 | 6,9 | 6,4 |
| Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes | 7,3 | 6,5 | 6,9 | 6,0 | 6,2 | 6,9 | 6,0 |
| Meu relacionamento com o gestor do curso | 6,8 | 5,9 | 6,3 | 5,4 | 5,6 | 6,0 | 5,6 |
| Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula | 6,2 | 4,5 | 4,8 | 3,8 | 4,0 | 5,5 | 4,6 |
| Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso | 7,2 | 6,3 | 6,7 | 5,7 | 6,1 | 6,3 | 6,0 |

✓ Sistema de registro acadêmico

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. | 8,5 | 8,4 | 8,7 | 8,0 | 8,2 | 8,4 | 8,1 |
| Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição | 8,2 | 8,0 | 8,3 | 7,7 | 7,8 | 8,4 | 7,8 |

✓ Sistema de informação e comunicação

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS | 8,3 | 8,2 | 8,6 | 7,7 | 7,9 | 8,2 | 7,8 |
| Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 7,6 | 7,5 | 8,4 | 7,9 |
| Uso e eficiência do aplicativo USCS | 6,4 | 5,7 | 6,0 | 5,4 | 5,0 | 6,3 | 5,2 |

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

Dimensão Corpo Social

✓ Corpo Docente

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

✓ Desempenho do Corpo Docente

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Disciplina dos estudantes nas aulas | 7,0 | 6,7 | 6,7 | 6,4 | 7,0 | 7,8 | 6,5 |
| Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado | 7,0 | 6,6 | 6,7 | 6,3 | 6,8 | 7,7 | 6,6 |

✓ Setor de estágios

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes | 7,4 | 7,6 | 7,5 | 7,6 | 7,2 | 8,3 | 7,5 |
| Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos | 7,4 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,4 | 8,4 | 7,4 |
| Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes | 7,4 | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,2 | 8,4 | 7,5 |
| Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes | 7,4 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,4 | 8,4 | 7,5 |

✓ Setor de A.A.C.C.

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Cordialidade do setor de "AACC" no relacionamento com os estudantes | 7,2 | 7,2 | 7,6 | 7,0 | 6,9 | 7,6 | 6,7 |
| Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau | 7,2 | 7,2 | 7,5 | 7,0 | 6,6 | 7,3 | 6,7 |
| Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes | 7,1 | 7,2 | 7,5 | 6,9 | 6,7 | 7,4 | 6,9 |
| Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes | 7,2 | 7,2 | 7,5 | 7,0 | 6,8 | 7,3 | 6,8 |

✓ Biblioteca

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

✓ Setor de atendimento ao aluno

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários | 7,7 | 7,4 | 7,6 | 7,1 | 7,0 | 8,4 | 7,3 |
| Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados | 7,7 | 7,4 | 7,6 | 7,0 | 6,9 | 8,2 | 7,2 |
| Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes | 7,6 | 7,4 | 7,6 | 7,0 | 7,0 | 8,2 | 7,1 |
| Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes | 7,6 | 7,4 | 7,6 | 7,0 | 7,0 | 8,2 | 7,1 |

Dimensão Infraestrutura

✓ Instalações gerais

| Atributo | Nota média (notas entre 0 e 10) | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
| Iluminação da sala de aula | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 7,9 | 8,2 | 8,3 | 8,0 |
| Auditório | 8,2 | 8,1 | 8,4 | 7,7 | 7,5 | 8,4 | 7,8 |
| Acústica da sala de aula | 7,4 | 7,7 | 7,9 | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 7,5 |
| Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade | 7,7 | 7,4 | 7,6 | 6,9 | 6,9 | 8,1 | 7,2 |
| Ventilação da sala de aula | 6,7 | 6,9 | 7,2 | 6,5 | 6,4 | 6,5 | 6,6 |
| Limpeza das instalações sanitárias | 6,7 | 6,1 | 6,8 | 5,4 | 5,4 | 7,2 | 4,8 |

✓ Laboratórios

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

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

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

- Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca (8,4)
- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,4)
- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. (8,4)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,3)
- Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes (8,3)

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

- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (4,5)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,7)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (5,9)
- Limpeza das instalações sanitárias (6,1)
- Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso (6,3)
- Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes (6,5)

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 | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
|--|-------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) | 2016* (2º sem) |
| Número de casos | 4.567 | 1.190 | 573 | 277 | 83 | 70 | 187 |
| Até 2 | 0,2% | 0,3% | 0,2% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,5% |
| Acima de 2 até 4 | 1,5% | 2,1% | 1,2% | 4,3% | 3,6% | 1,4% | 1,1% |
| Acima de 4 até 6 | 14,5% | 18,0% | 13,1% | 23,8% | 26,5% | 14,5% | 21,9% |
| Acima de 6 até 8 | 56,0% | 58,5% | 58,3% | 56,7% | 56,6% | 47,9% | 66,9% |
| Acima de 8 até 10 | 27,8% | 21,1% | 27,2% | 14,8% | 13,3% | 36,2% | 9,6% |
| Nota Média | 7,7 | 7,5 | 7,7 | 7,1 | 7,1 | 7,9 | 7,2 |
| Nota Mediana | 7,8 | 7,6 | 7,8 | 7,3 | 7,1 | 8,1 | 7,3 |
| Desvio-Padrão | 1,3 | 1,3 | 1,2 | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 1,1 |
| 1º Quartil | 7,0 | 6,7 | 7,0 | 6,4 | 6,3 | 6,8 | 6,6 |
| 2º Quartil | 7,8 | 7,6 | 7,8 | 7,3 | 7,1 | 8,1 | 7,3 |
| 3º Quartil | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,0 | 8,0 | 8,9 | 7,9 |

*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 Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
|--|-----------------------|-------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|------------------------|-----------------------|
| | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 |
| Número de casos | 4.567 | 1.190 | 573 | 277 | 83 | 70 | 187 |
| Até 2 | 0,1% | 0,2% | 0,2% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,5% |
| Acima de 3 até 4 | 1,0% | 1,3% | 0,7% | 2,9% | 3,6% | 0,0% | 0,0% |
| Acima de 5 até 6 | 8,5% | 11,0% | 8,1% | 16,2% | 10,8% | 8,7% | 12,8% |
| Acima de 7 até 8 | 42,7% | 48,4% | 43,4% | 50,6% | 57,9% | 36,2% | 61,0% |
| Nota 9 | 28,7% | 24,5% | 28,8% | 20,9% | 15,7% | 29,0% | 18,7% |
| Nota 10 | 19,0% | 14,6% | 18,8% | 9,0% | 12,0% | 26,1% | 7,0% |
| Nota Média | 8,3 | 8,0 | 8,3 | 7,7 | 7,7 | 8,4 | 7,7 |
| Nota Mediana | 8,4 | 8,2 | 8,4 | 7,8 | 7,7 | 8,7 | 7,8 |
| Desvio-Padrão | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 1,4 | 1,3 | 1,3 | 1,2 |
| 1º Quartil | 7,5 | 7,2 | 7,5 | 6,9 | 6,8 | 7,4 | 7,1 |
| 2º Quartil | 8,4 | 8,2 | 8,4 | 7,8 | 7,7 | 8,7 | 7,8 |
| 3º Quartil | 9,3 | 9,0 | 9,3 | 8,7 | 8,6 | 9,6 | 8,5 |

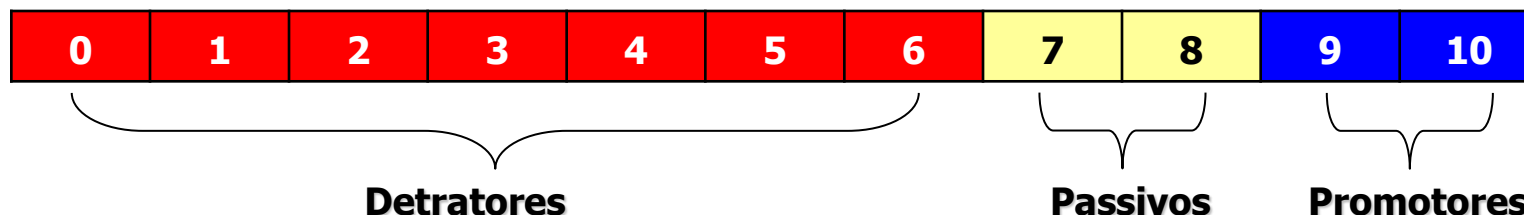
Net Promoter Score (NPS)

➤ **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. |

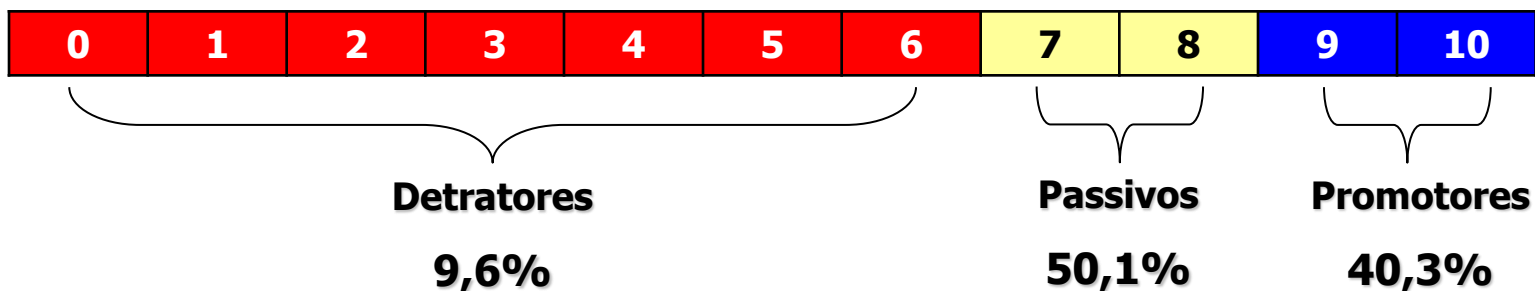
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

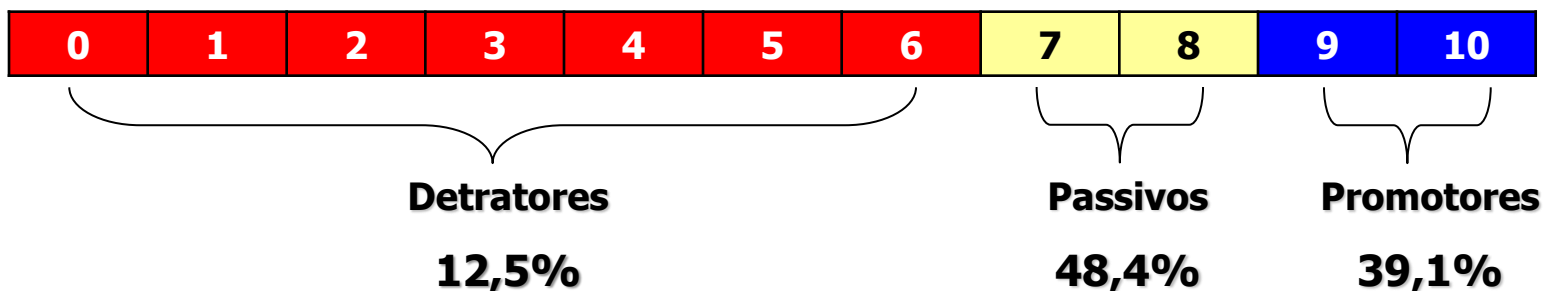
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



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

Escola de Negócios




NET PROMOTER SCORE (NPS) = 39,1% - 12,5% = 26,6% (MEDIANO SUPERIOR)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

| % de casos | Total USCS | Escola de Negócios | Núcleo Comum | Administração | Comércio Exterior | Ciências Econômicas | Ciências Contábeis |
|---------------------------|------------------|---------------------------|------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 | 2016 |
| Detratores | 9,6% | 12,5% | 9,0% | 19,5% | 14,4% | 8,7% | 13,3% |
| Passivos | 42,7% | 48,4% | 43,4% | 50,6% | 57,9% | 36,2% | 61,0% |
| Promotores | 47,7% | 39,1% | 47,6% | 29,9% | 27,7% | 55,1% | 25,7% |
| Net Promoter Index | 38,1% | 26,6% | 38,6% | 10,4% | 13,3% | 46,4% | 12,4% |
| Classificação | Mediano Superior | Mediano Superior | Mediano Superior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Bom | 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 | |
|  2016 → | 25 até 39 | Mediano Superior | ← Escola de Negócios 2016 |
| | 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)”