

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Negócios**

**Dezembro / 2016**



# 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)

## ➤ **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	<b>6,7</b>	7,1	6,2	6,4	7,2	6,1
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,4	<b>6,6</b>	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	<b>6,5</b>	6,9	6,0	6,2	6,9	6,0
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,8	<b>5,9</b>	6,3	5,4	5,6	6,0	5,6
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	<b>4,5</b>	4,8	3,8	4,0	5,5	4,6
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>

## ✓ 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	<b>8,4</b>	8,7	8,0	8,2	8,4	8,1
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	<b>8,0</b>	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	<b>8,2</b>	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	<b>8,0</b>	8,3	7,6	7,5	8,4	7,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>5,7</b>	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	<b>8,2</b>	8,4	8,1	8,1	8,6	7,9
Meu relacionamento com os professores	8,3	<b>8,0</b>	8,1	7,9	8,1	8,4	8,1
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	7,1	<b>7,1</b>	7,3	6,8	6,5	7,5	7,0
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,4	<b>7,1</b>	7,2	6,9	6,7	7,7	7,2
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	<b>6,8</b>	6,9	6,5	6,4	7,8	6,8
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,9	<b>6,7</b>	6,9	6,5	5,9	7,1	6,5
Meu relacionamento com a Reitoria	6,8	<b>6,6</b>	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	<b>8,3</b>	8,5	7,8	8,3	7,9	8,3
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,4	<b>8,1</b>	8,3	7,7	7,9	8,6	7,7
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,5	<b>8,1</b>	8,3	7,7	8,2	8,8	7,8
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,2	<b>8,0</b>	8,1	7,7	8,0	8,5	7,9
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,0	<b>7,8</b>	8,0	7,7	7,8	8,0	7,5
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,5	<b>7,0</b>	7,2	6,5	6,8	7,8	6,9
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>

## ✓ 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	<b>6,7</b>	6,7	6,4	7,0	7,8	6,5
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	7,0	<b>6,6</b>	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	<b>7,6</b>	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	<b>7,5</b>	7,5	7,5	7,4	8,4	7,4
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,5</b>	7,4	7,4	7,2	8,4	7,5
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>

## ✓ 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	<b>7,2</b>	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	<b>7,2</b>	7,5	7,0	6,6	7,3	6,7
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	<b>7,2</b>	7,5	6,9	6,7	7,4	6,9
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>7,3</b>	<b>6,8</b>

# ✓ 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	<b>8,4</b>	8,7	7,9	8,4	8,6	8,2
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,5	<b>8,4</b>	8,6	7,9	8,2	8,9	8,2
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,4	<b>8,3</b>	8,6	7,6	8,0	8,7	8,0
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	<b>8,2</b>	8,5	7,6	8,0	8,7	8,0
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,2	<b>8,0</b>	8,5	7,3	7,5	8,6	7,4
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	<b>8,0</b>	8,5	7,4	7,6	8,4	7,3
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	8,1	<b>7,9</b>	8,4	7,2	7,3	8,2	7,4
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	8,0	<b>7,9</b>	8,4	7,4	7,5	8,2	7,3
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	8,0	<b>7,9</b>	8,3	7,4	7,5	8,2	7,3
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,6</b>	<b>7,8</b>

## ✓ 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	<b>7,4</b>	7,6	7,1	7,0	8,4	7,3
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	<b>7,4</b>	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	<b>7,4</b>	7,6	7,0	7,0	8,2	7,1
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,1</b>

# 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	<b>8,2</b>	8,5	7,9	8,2	8,3	8,0
Auditório	8,2	<b>8,1</b>	8,4	7,7	7,5	8,4	7,8
Acústica da sala de aula	7,4	<b>7,7</b>	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	<b>7,4</b>	7,6	6,9	6,9	8,1	7,2
Ventilação da sala de aula	6,7	<b>6,9</b>	7,2	6,5	6,4	6,5	6,6
Limpeza das instalações sanitárias	6,7	<b>6,1</b>	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	<b>7,7</b>	8,1	7,3	7,1	7,9	7,3
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,9	<b>7,7</b>	8,2	7,3	7,0	7,8	7,2
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>7,5</b>	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	<b>7,4</b>	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	<b>7,3</b>	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	<b>Escola de Negócios</b>	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
	2016* (2º sem)	<b>2016* (2º sem)</b>	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)
Número de casos	4.567	<b>1.190</b>	573	277	83	70	187
Até 2	0,2%	<b>0,3%</b>	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%
Acima de 2 até 4	1,5%	<b>2,1%</b>	1,2%	4,3%	3,6%	1,4%	1,1%
Acima de 4 até 6	14,5%	<b>18,0%</b>	13,1%	23,8%	26,5%	14,5%	21,9%
Acima de 6 até 8	56,0%	<b>58,5%</b>	58,3%	56,7%	56,6%	47,9%	66,9%
Acima de 8 até 10	27,8%	<b>21,1%</b>	27,2%	14,8%	13,3%	36,2%	9,6%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,2</b>
Nota Mediana	7,8	<b>7,6</b>	7,8	7,3	7,1	8,1	7,3
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,3</b>	1,2	1,3	1,3	1,3	1,1
1º Quartil	7,0	<b>6,7</b>	7,0	6,4	6,3	6,8	6,6
2º Quartil	7,8	<b>7,6</b>	7,8	7,3	7,1	8,1	7,3
3º Quartil	8,6	<b>8,4</b>	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	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Negócios</b>	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
10 – Definitivamente recomendaria	2016	<b>2016</b>	2016	2016	2016	2016	2016
Número de casos	4.567	<b>1.190</b>	573	277	83	70	187
Até 2	0,1%	<b>0,2%</b>	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%
Acima de 3 até 4	1,0%	<b>1,3%</b>	0,7%	2,9%	3,6%	0,0%	0,0%
Acima de 5 até 6	8,5%	<b>11,0%</b>	8,1%	16,2%	10,8%	8,7%	12,8%
Acima de 7 até 8	42,7%	<b>48,4%</b>	43,4%	50,6%	57,9%	36,2%	61,0%
Nota 9	28,7%	<b>24,5%</b>	28,8%	20,9%	15,7%	29,0%	18,7%
Nota 10	19,0%	<b>14,6%</b>	18,8%	9,0%	12,0%	26,1%	7,0%
<b>Nota Média</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana	8,4	<b>8,2</b>	8,4	7,8	7,7	8,7	7,8
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,3</b>	1,3	1,4	1,3	1,3	1,2
1º Quartil	7,5	<b>7,2</b>	7,5	6,9	6,8	7,4	7,1
2º Quartil	8,4	<b>8,2</b>	8,4	7,8	7,7	8,7	7,8
3º Quartil	9,3	<b>9,0</b>	9,3	8,7	8,6	9,6	8,5

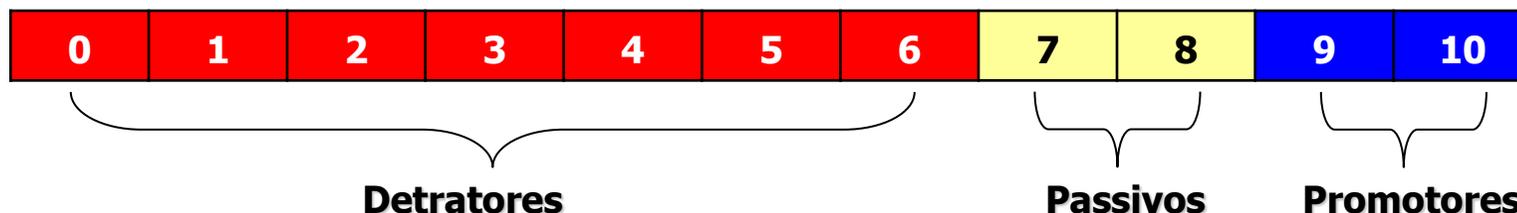
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

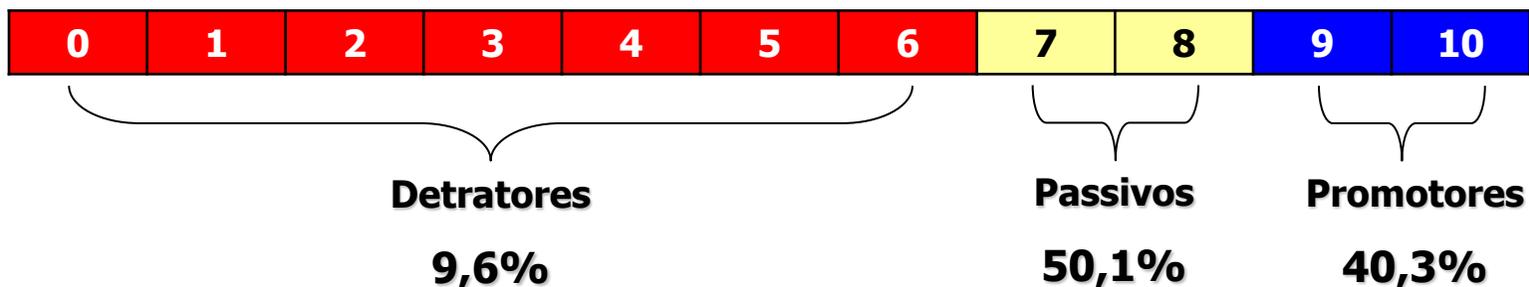
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

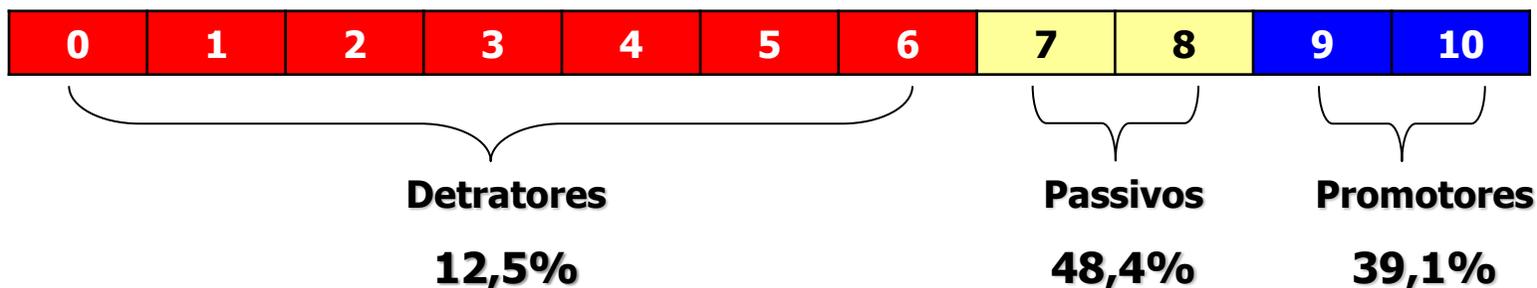
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

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