

Avaliação Institucional - USCS

EAD - Administração

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)

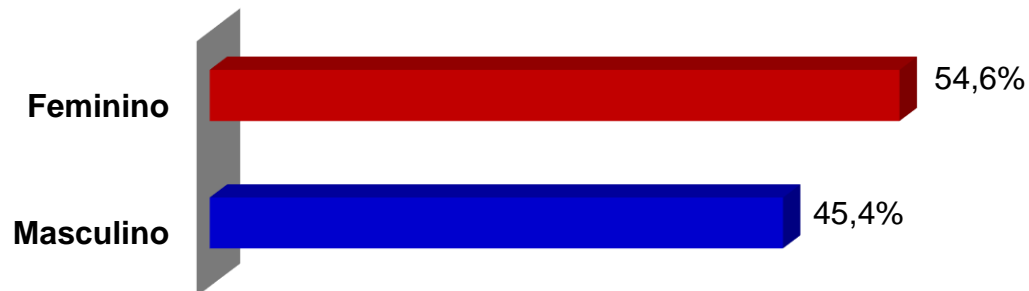
► **Notas Metodológicas**

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

I. Perfil dos Entrevistados

➤ Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados – EAD – CURSO: ADMINISTRAÇÃO



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de idade	N	%
19 a 24 anos	34	28,6
25 a 29 anos	32	26,9
30 anos ou mais	47	39,5
Não informado	6	5,0
Total	119	100,0
Idade média	30 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Municípios	N	%
Santo André	43	36,1
São Caetano do Sul	42	35,3
São Paulo	12	10,1
Mauá	7	5,9
São Bernardo do Campo	5	4,2
Ribeirão Pires	2	1,6
Outros Municípios	4	3,4
Não informado	4	3,4
Total	119	100,0

Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



• Estrutura Acadêmica – Administração

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração - EAD
As informações sobre as provas são divulgadas corretamente e com antecedência.	8,3	8,6
As informações sobre as datas, os horários e locais das provas são de fácil acesso no portal da USCS.	8,8	8,1
O cronograma ajuda no planejamento dos seus estudos.	7,8	8,0
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das provas é adequado.	8,0	8,0
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das atividades é adequado.	7,1	7,4

• **Corpo Discente – Administração**

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

• Corpo Docente – Administração

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração - EAD
O Tutor cumpriu os prazos para liberação das Unidades.	9,2	9,0
O Tutor foi cordial em suas interações, sendo educado e construtivo.	9,0	9,0
O Tutor cumpriu as atividades que constam no cronograma.	9,1	8,9
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo das atividades.	8,9	8,9
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo do Texto Base.	8,9	8,9
O conteúdo das atividades propostas estava relacionado com o Texto Base.	8,9	8,8
Os “Questionários” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	8,8
A quantidade de atividades da disciplina foi adequada.	8,9	8,8
As tarefas avaliativas foram objetivas e estavam descritas com orientações claras.	8,8	8,7
O Tutor cumpriu os prazos para lançamento das notas.	8,9	8,7

continua...



• Corpo Docente – Administração

Continuação

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração - EAD
O Tutor orientou adequadamente a forma como as Atividades deveriam ser feitas.	8,9	8,7
O recurso “Avisos do Tutor” foi importante para acompanhamento da disciplina.	8,7	8,7
O “Texto Base” ajudou na assimilação do conteúdo da disciplina.	8,8	8,6
Os “Fóruns” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,8	8,5
O Tutor foi participativo nos momentos de interação.	8,8	8,5
A “Videoaula” contribuiu para a compreensão do conteúdo.	8,3	8,3
As tarefas de “Produção Individual” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,6	8,2
A duração das “Videoaulas” foi adequada para os conteúdos da Disciplina.	8,3	8,2
Os “Chats” esclareceram as dúvidas sobre o conteúdo.	8,0	7,4
Avaliação geral da atuação do tutor na disciplina	8,9	8,6

Avaliação Geral do núcleo EAD

Administração

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração - EAD
AVALIAÇÃO GERAL	7,6	7,5

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 Administração
	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	311	119
Até 2	1,9	2,8
De 3 até 4	2,2	0,8
De 5 até 6	15,0	13,0
De 7 até 8	50,9	52,8
De 9 até 10	30,0	30,6
Nota Média	7,7	7,7
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 Administração
	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	311	119
Até 2	2,8	4,6
De 3 até 4	1,4	-
De 5 até 6	8,2	9,2
De 7 até 8	37,9	42,2
De 9 até 10	49,7	44,0
Nota Média	8,2	8,0
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,0	2,1
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	10,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

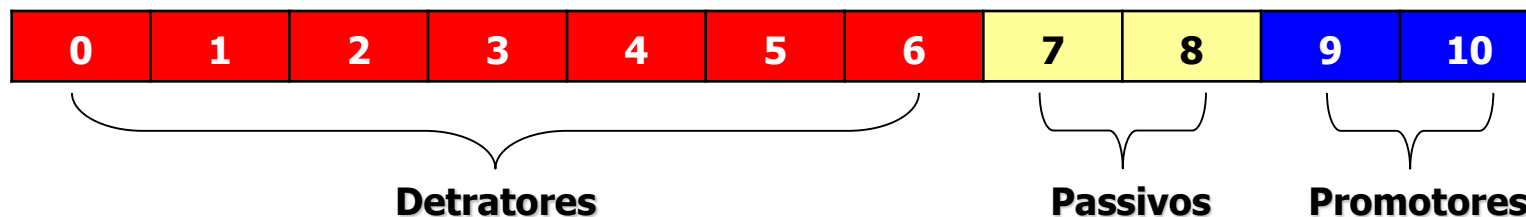


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

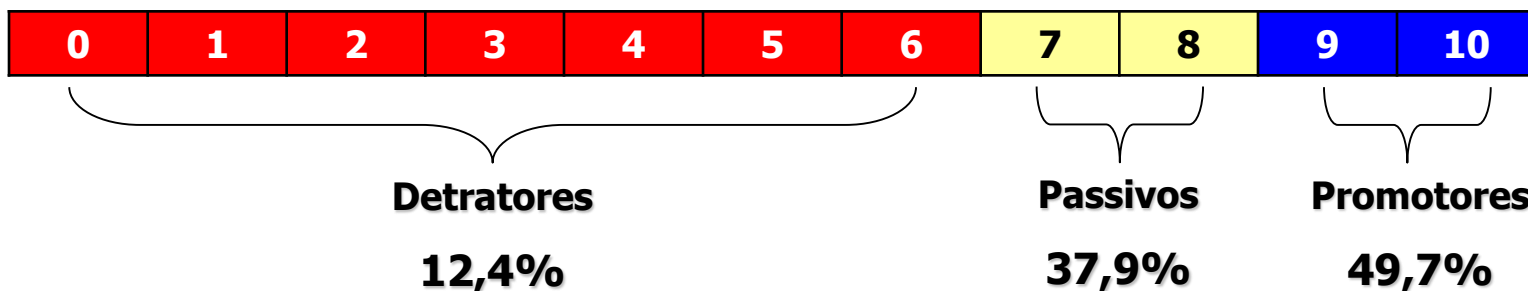
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

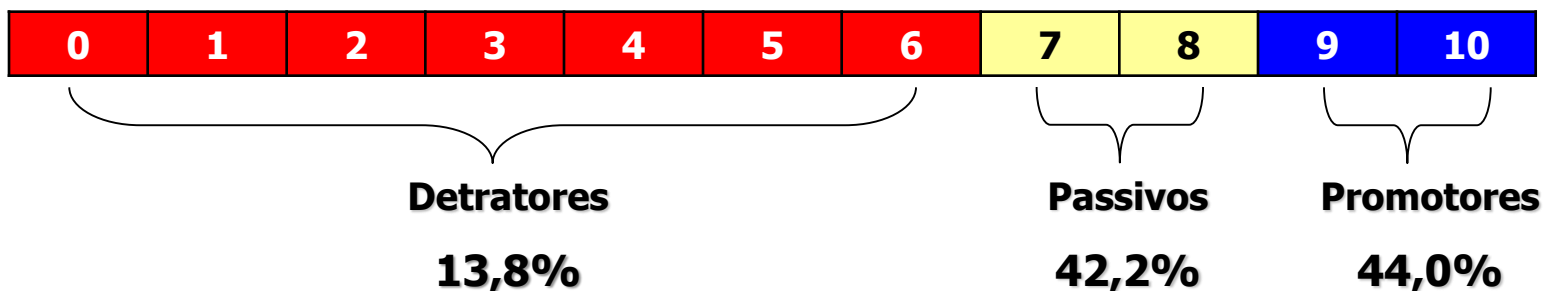
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total – USCS EAD



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

Escola de Administração - EAD




NET PROMOTER SCORE (NPS) = 44,0% - 13,8% = 30,2% (Mediano Superior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	USCS EAD	USCS EAD Administração
	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	12,4%	13,8%
Passivos	37,9%	42,2%
Promotores	49,7%	44,0%
Net Promoter Index	37,3%	30,2%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Superior

➤ **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	
2018 (1º sem)	25 até 39	Mediano Superior	2018 (1º sem)
	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)”