

Avaliação Institucional - USCS

EAD - Administração

Dezembro / 2017



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**

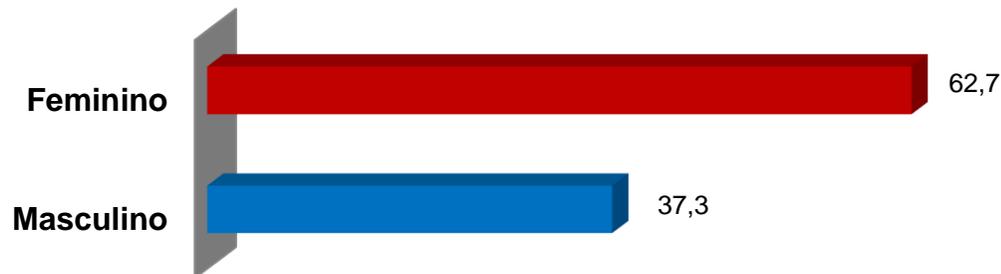
- Período de coleta: Novembro de 2017.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



➤ Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados – EAD – CURSO: ADMINISTRAÇÃO



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de idade	N	%
19 a 24 anos	20	24,4
25 a 29 anos	17	20,7
30 anos ou mais	46	54,9
Total	83	100,0
Idade média	32 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Municípios	N	%
São Caetano do Sul	30	36,2
Santo André	27	32,5
Mauá	11	13,3
São Paulo	4	4,8
São Bernardo do Campo	4	4,8
Ribeirão Pires	4	4,8
Diadema	1	1,2
Outros Municípios	2	2,4
Total	83	100,0

Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



• Estrutura Acadêmica

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração EAD 2017 (2º sem)
As informações sobre as datas, os horários e locais das provas são de fácil acesso no portal da USCS.	9,0	8,8
As informações sobre as provas são divulgadas corretamente e com antecedência.	8,8	8,5
O cronograma ajuda no planejamento dos seus estudos.	8,2	8,1
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das provas é adequado.	8,4	8,1
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das atividades é adequado.	7,6	7,4

• **Corpo Discente**

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração EAD 2017 (2º sem)
Sua dedicação à Disciplina	8,3	8,1
Sua participação nos Fóruns	8,1	8,1
Seu tempo disponibilizado para os estudos	7,8	7,4
Você utilizou o "Plano de Disciplina" como ferramenta para planejar seus estudos	6,3	6,5
Sua participação nos Chats	3,9	3,7

• Corpo Docente

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração EAD 2017 (2º sem)
O Tutor cumpriu os prazos para liberação das Unidades.	9,5	9,1
O Tutor cumpriu as atividades que constam no cronograma.	9,3	9,0
O Tutor foi cordial em suas interações, sendo educado e construtivo.	9,2	9,0
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo das atividades.	9,0	9,0
O conteúdo das atividades propostas estava relacionado com o Texto Base.	9,1	9,0
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo do Texto Base.	9,1	9,0
Os “Questionários” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	9,0	8,9
A quantidade de atividades da disciplina foi adequada.	9,1	8,8
As tarefas avaliativas foram objetivas e estavam descritas com orientações claras.	9,0	8,8
O Tutor cumpriu os prazos para lançamento das notas.	9,0	8,8

Continua...



• Corpo Docente

Continuação

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração EAD 2017 (2º sem)
O “Texto Base” ajudou na assimilação do conteúdo da disciplina.	9,0	8,8
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.	9,1	8,7
Os “Fóruns” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	8,7
As tarefas de “Produção Individual” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	8,7
O Tutor foi participativo nos momentos de interação.	9,0	8,6
A duração das “Videoaulas” foi adequada para os conteúdos da Disciplina.	8,6	8,5
A “Videoaula” contribuiu para a compreensão do conteúdo.	8,6	8,5
Os “Chats” esclareceram as dúvidas sobre o conteúdo.	8,2	7,7
Avaliação geral da atuação do tutor na disciplina	9,1	8,8

Avaliação Geral do núcleo EAD

Administração

	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Administração EAD 2017 (2º sem)
AVALIAÇÃO GERAL	8,1	7,7

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
	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	235	70
Até 2	1,2	2,9
Acima de 2 até 4	1,7	2,9
Acima de 4 até 6	6,0	5,6
Acima de 6 até 8	45,1	45,7
Acima de 8 até 10	46,0	42,9
Nota Média	8,2	7,9
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,7	1,8
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
	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	260	77
Até 2	1,5	1,3
Acima de 2 até 4	0,4	-
Acima de 4 até 6	5,8	3,9
Acima de 6 até 8	30,0	39,0
Acima de 8 até 10	62,3	55,8
Nota Média	8,7	8,6
Nota Mediana	9,0	9,0
Desvio-Padrão	1,8	1,7
1º Quartil	8,0	8,0
2º Quartil	9,0	9,0
3º Quartil	10,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

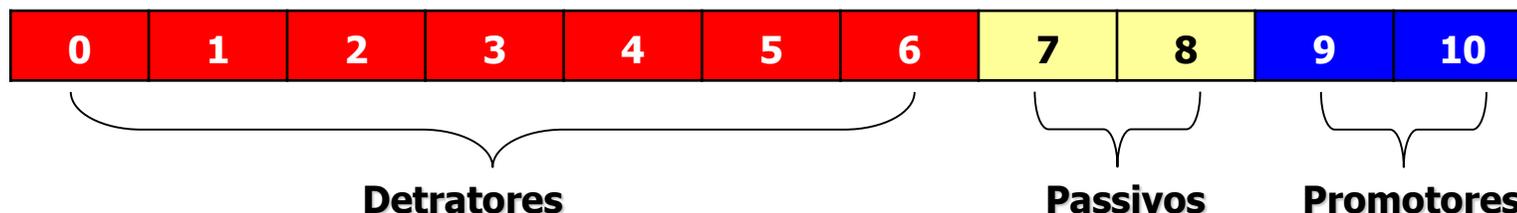


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

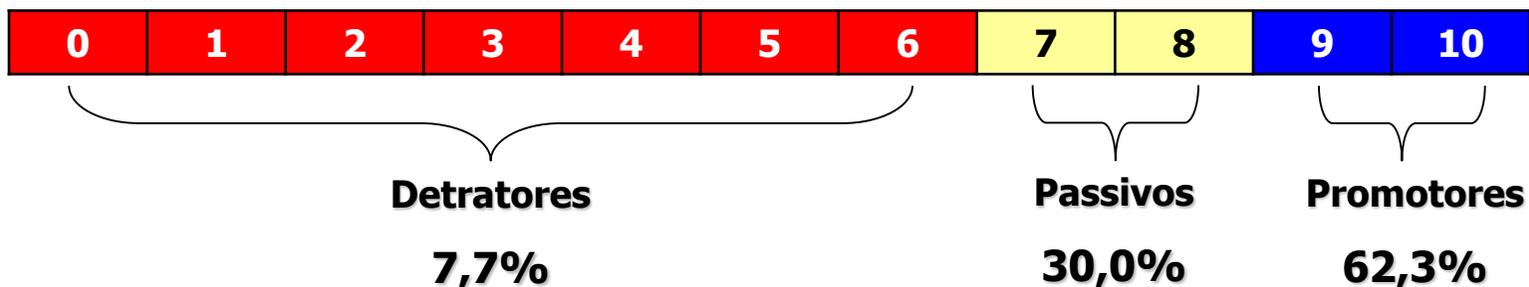
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

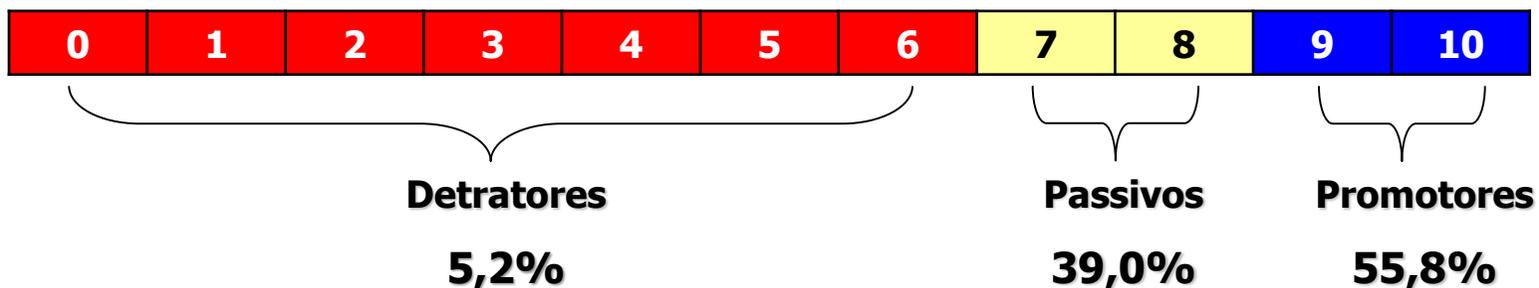
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total – USCS EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 62,3% - 7,7% = 54,6% (Muito Bom)

Escola de Administração - EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 55,8% - 5,2% = 50,6% (Bom)

➤ *Net Promoter Score (NPS)*

% de casos	USCS EAD	USCS EAD Administração
	2017 2º sem	2017 2º sem
Detratores	7,7%	5,2%
Passivos	30,0%	39,0%
Promotores	62,3%	55,8%
Net Promoter Index	54,6%	50,6%
Classificação	Muito Bom	Bom

➤ **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
	25 até 39	Mediano Superior
	0 até 24	Mediano Inferior
	-25 até -1	Pobre
	-50 até -26	Terrível
	-100 até -51	Abismo

2017 (2º sem)



EAD



**Administração
EAD –
2017 (2º sem)**



“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)”

