

Avaliação Institucional USCS

Escola de Negócios

Julho/ 2017



CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: **Profa. Dra. Neyde Lopes de Souza**

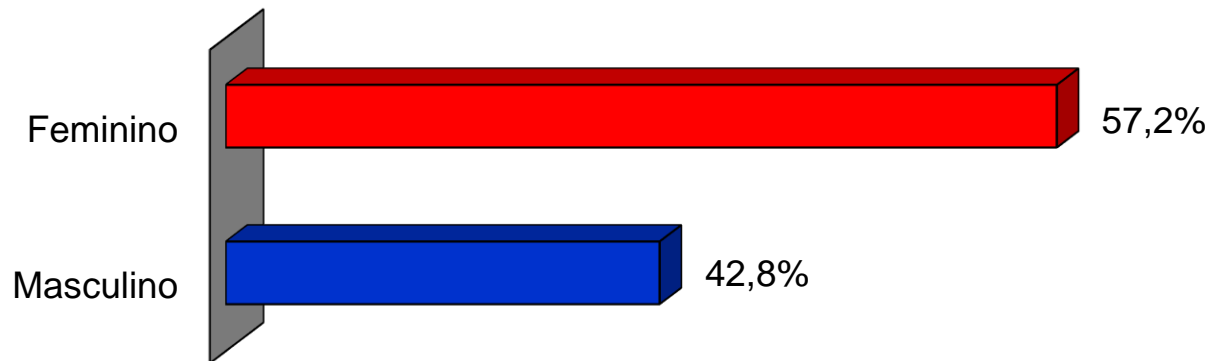
Participantes: **Profa. Dra. Carla Cristina Garcia (representante docente)**
 Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)
 Marcel Rodrigo Barbosa (representante discente)
 Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 23 de maio de 2017.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	95	8,1
19 a 24 anos	768	65,5
25 a 29 anos	183	15,6
30 anos ou mais	61	5,2
Não informado	66	5,6
Total	1.173	100,0
Idade média	23 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	398	33,9
Santo André	388	33,1
Mauá	127	10,8
São Paulo	97	8,3
Ribeirão Pires	56	4,8
São Bernardo do Campo	52	4,4
Diadema	12	1,0
Rio Grande Da Serra	10	0,9
Não informado	33	2,8
Total	1.166	100,0

II. 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
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,2	6,0	7,0	4,3	5,4	6,7	4,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	6,0	7,0	4,4	5,0	6,4	5,0
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,3	5,9	6,9	4,0	5,6	6,9	4,6
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	4,9	5,7	3,2	4,3	6,3	3,8
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,1	4,0	5,6	2,0	3,3	4,4	2,2
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,1	5,7	6,8	3,9	5,2	6,2	4,4

✓ 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	8,9	7,8	8,2	8,1	8,2
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	8,0	8,4	7,4	8,0	7,9	7,7
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,2	7,0	7,6	5,8	6,4	7,1	6,9

✓ 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	7,4	8,2	8,2	7,9
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	8,0	8,5	7,0	7,4	8,3	7,7

✓ 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	8,2	8,2	8,5	7,8	8,5	8,8	7,7
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,0	8,2	7,6	8,4	8,5	8,0
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,0	7,4	6,3	7,2	7,4	6,8
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,9	6,8	7,2	5,9	7,3	7,4	6,4
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,7	6,6	6,9	5,7	6,8	7,5	6,4
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,7	6,5	7,0	5,2	6,7	7,5	6,0
Meu relacionamento com a Reitoria	6,6	6,4	6,9	5,1	5,9	7,0	5,9

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
Realização da chamada durante a aula	9,1	8,9	9,0	8,7	9,0	9,0	9,1
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,0	8,9	9,0	8,6	8,5	8,6	8,9
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	8,8	8,8	8,5	8,8	8,8	8,8
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	8,7	8,9	8,5	8,6	8,9	8,7
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	8,6	8,8	8,1	8,5	9,0	8,3
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	8,5	8,7	8,1	8,5	8,6	8,5
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,7	8,4	8,5	8,0	8,4	8,8	8,1
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	8,4	8,5	7,9	8,4	8,7	8,4
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,2	8,4	7,9	8,3	8,4	8,1
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,7	7,7
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,6	8,2	8,4	7,9	8,0	8,4	8,2



✓ 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
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,9	7,0	6,2	7,3	7,7	6,6
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,8	7,0	6,2	7,1	7,8	6,4

✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	6,2	5,4	5,9	4,9	4,3	6,1	4,9

✓ 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
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,5	8,0	6,7	7,4	7,8	7,2
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,5	7,9	6,8	7,6	7,7	7,2
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,4	7,9	6,5	7,3	7,7	7,2
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	7,6	7,5	8,0	6,6	7,5	7,6	7,2

✓ 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
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,3	7,3	7,5	7,0	7,2	7,5	6,9
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,3	7,6	7,0	7,5	7,6	6,9
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,3	7,5	7,0	7,2	7,6	6,8
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,3	7,3	7,6	7,1	7,2	7,6	6,8

✓ 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
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	7,1	7,2	7,8	6,6	6,2	7,3	6,6
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	7,0	7,1	7,7	6,6	6,7	6,7	6,4
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,9	7,0	7,6	6,4	6,9	7,0	6,5
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	7,0	7,1	7,7	6,5	6,7	7,0	6,5

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

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
Auditório	7,6	8,0	8,4	7,3	8,0	8,1	7,6
Iluminação da sala de aula	8,2	7,9	8,4	7,0	8,1	8,3	7,7
Funcionamento dos elevadores	7,1	7,7	8,3	6,5	8,6	8,6	6,8
Acústica da sala de aula	7,3	7,3	7,8	6,5	7,7	6,1	7,1
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	7,2	7,4	6,4	7,8	7,6	7,1
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	6,2	6,9	4,9	5,7	7,4	5,5
Ventilação da sala de aula	6,1	6,0	6,4	5,0	6,7	6,4	5,9

✓ Laboratórios

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

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

▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2017**

- Realização da chamada durante a aula (8,9)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,9)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (8,8)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,7)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,6)

▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2017**

- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (4,0)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (4,8)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (5,4)
- Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso (5,7)
- Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes (5,9)

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
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	4.680	1.173	572	271	56	72	202
Até 2	1,2%	1,4%	0,4%	3,3%	0,0%	1,5%	2,7%
Acima de 2 até 4	2,9%	3,9%	1,8%	6,9%	0,0%	1,5%	7,5%
Acima de 4 até 6	16,6%	21,3%	12,0%	31,4%	33,3%	23,1%	29,0%
Acima de 6 até 8	55,8%	56,5%	58,2%	54,3%	58,9%	55,4%	54,3%
Acima de 8 até 10	23,5%	16,9%	27,6%	4,1%	7,8%	18,5%	6,5%
Nota Média	7,5	7,2	7,8	6,5	7,0	7,2	6,6
Nota Mediana	8,0	7,0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	1,6	1,4	1,6	1,2	1,6	1,7
1º Quartil	7,0	6,0	7,0	6,0	6,0	6,0	6,0
2º Quartil	8,0	7,0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
3º Quartil	8,0	8,0	9,0	8,0	8,0	8,0	8,0

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
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	4.680	1.173	572	271	56	72	202
Até 2	2,9%	3,9%	0,4%	5,7%	4,0%	4,3%	10,2%
Acima de 3 até 4	3,1%	4,8%	2,3%	6,9%	12,0%	2,9%	7,5%
Acima de 5 até 6	13,8%	17,0%	8,7%	24,9%	22,0%	17,4%	26,7%
Acima de 7 até 8	41,6%	44,6%	42,5%	49,4%	52,0%	47,9%	40,6%
Nota 9	16,0%	13,0%	18,6%	7,8%	4,0%	13,0%	7,5%
Nota 10	22,6%	16,7%	27,5%	5,3%	6,0%	14,5%	7,5%
Nota Média	7,8	7,4	8,2	6,6	6,5	7,3	6,3
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Desvio-Padrão	2,1	2,1	1,6	2,1	2,2	2,1	2,5
1º Quartil	7,0	6,0	7,0	6,0	5,0	6,5	5,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
3º Quartil	9,0	9,0	10,0	8,0	8,0	9,0	8,0

Net Promoter Score (NPS)

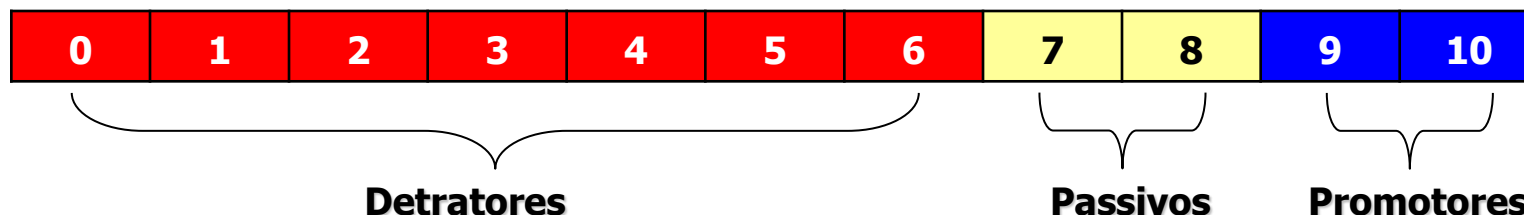


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

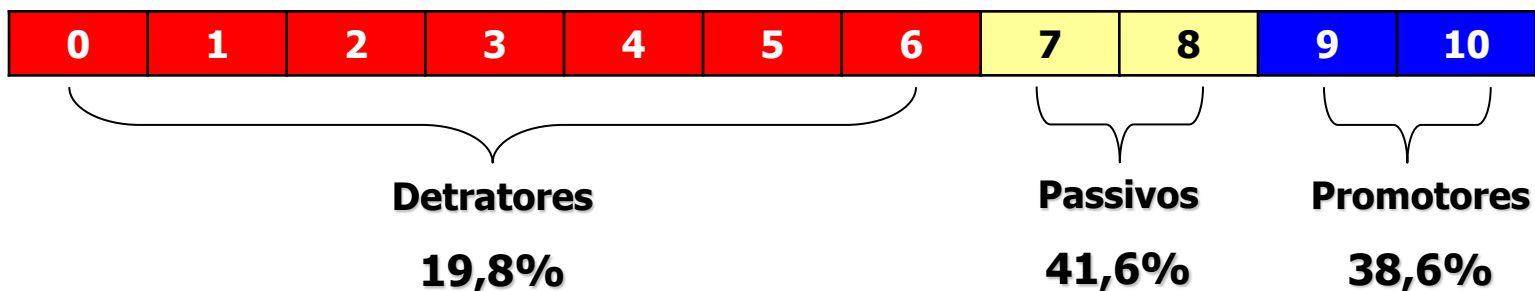
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

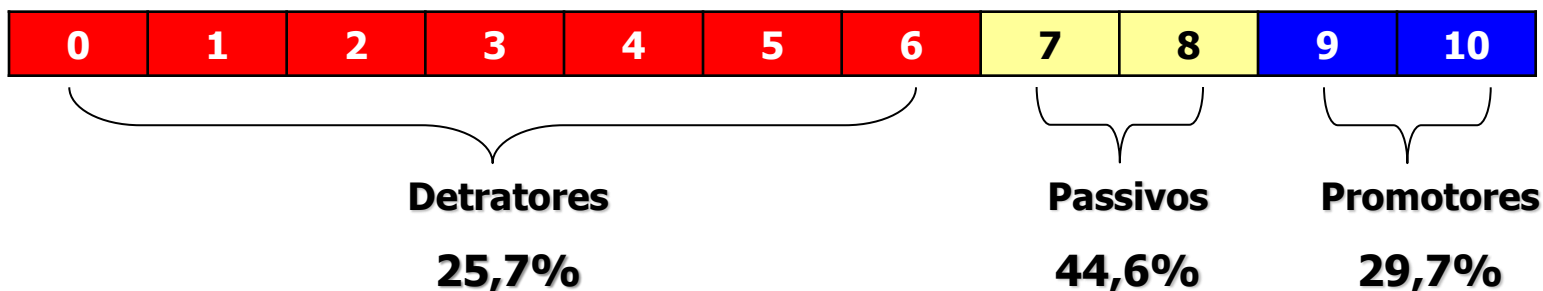
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 38,6% - 19,8% = 18,8% (Mediano Inferior)

Escola de Negócios



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 29,7% - 25,7% = 4,0% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
Detratores	19,8%	25,7%	11,4%	37,6%	38,0%	24,6%	44,4%
Passivos	41,6%	44,6%	42,4%	49,3%	52,0%	47,9%	40,6%
Promotores	38,6%	29,7%	46,2%	13,1%	10,0%	27,5%	15,0%
Net Promoter Index	18,8%	4,0%	34,8%	-24,5%	-28,0%	2,9%	-29,4%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Pobre	Terrível	Mediano Inferior	Terrível

➤ **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	
2017 (1ºsem) 	0 até 24	Mediano Inferior	Escola de Negócios 2017 (1º sem)
	-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)”