

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

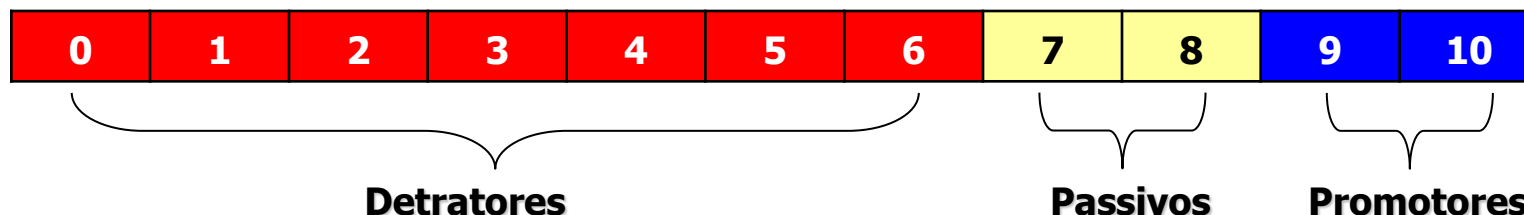
Net Promoter Score (NPS)

➤ **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.

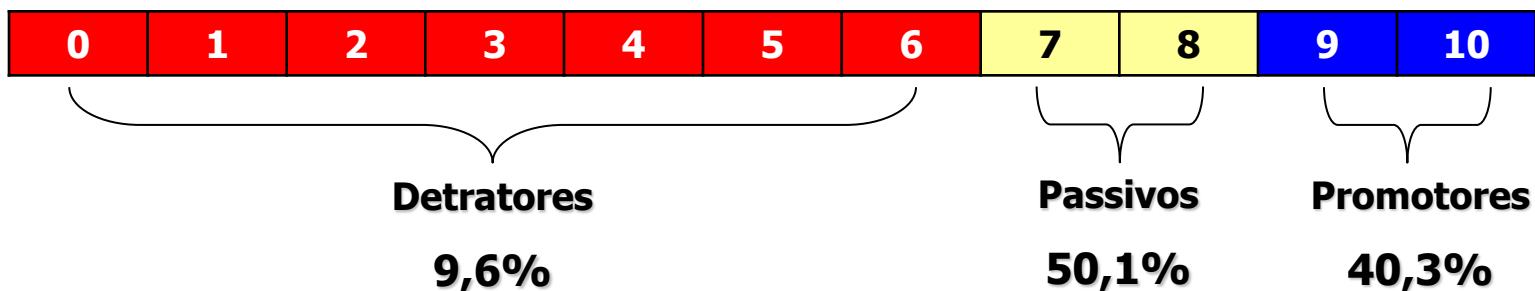
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

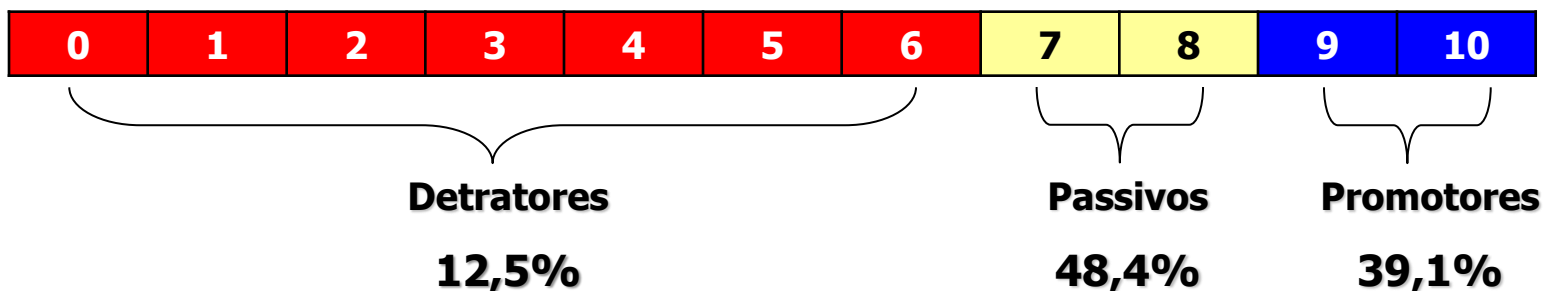
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

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)”