

Avaliação Institucional - USCS

EAD - Pedagogia

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: PEDAGOGIA



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de idade	N	%
até 18 anos	1	0,5
19 a 24 anos	26	13,5
25 a 29 anos	32	16,6
30 anos ou mais	126	65,3
Não informado	8	4,1
Total	193	100,0
Idade média	35 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Municípios	N	%
São Caetano do Sul	78	40,5
Santo André	49	25,4
São Paulo	23	11,9
São Bernardo do Campo	15	7,8
Mauá	11	5,7
Diadema	5	2,6
Ribeirão Pires	6	3,1
Rio Grande da Serra	2	1,0
Outros Municípios	2	1,0
Não Informado	2	1,0
Total	193	100,0

Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



• Estrutura Acadêmica

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Pedagogia 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	9,1
As informações sobre as provas são divulgadas corretamente e com antecedência.	8,8	8,9
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das provas é adequado.	8,4	8,5
O cronograma ajuda no planejamento dos seus estudos.	8,2	8,3
O tempo disponibilizado pela USCS para a realização das atividades é adequado.	7,6	7,6

• **Corpo Discente**

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

• Corpo Docente – Pedagogia

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Pedagogia EAD 2017 (2º sem)
O Tutor cumpriu os prazos para liberação das Unidades.	9,5	9,6
O Tutor cumpriu as atividades que constam no cronograma.	9,3	9,4
A quantidade de atividades da disciplina foi adequada.	9,0	9,3
O Tutor orientou adequadamente a forma como as atividades deveriam ser feitas.	9,1	9,3
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo do Texto Base.	9,1	9,3
As tarefas de “Produção Individual” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	9,2
As tarefas avaliativas foram objetivas e estavam descritas com orientações claras.	9,0	9,2
O conteúdo das provas estava relacionado com o conteúdo das atividades.	9,1	9,2
Os “Fóruns” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	8,9	9,2
O Tutor foi cordial em suas interações, sendo educado e construtivo.	9,2	9,2

continua...



• Corpo Docente – Pedagogia

continuação

Atributos	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	Pedagogia EAD 2017 (2º sem)
O Tutor cumpriu os prazos para lançamento das notas.	9,1	9,2
Os “Questionários” contribuíram para a compreensão do conteúdo.	9,0	9,1
O conteúdo das atividades propostas estava relacionado com o Texto Base.	9,0	9,1
O Tutor foi participativo nos momentos de interação.	9,0	9,1
O “Texto Base” ajudou na assimilação do conteúdo da disciplina.	9,0	9,1
O recurso “Avisos do Tutor” foi importante para acompanhamento da disciplina.	8,9	9,0
Os “Chats” esclareceram as dúvidas sobre o conteúdo.	8,2	8,9
A “Videoaula” contribuiu para a compreensão do conteúdo.	8,6	8,7
A duração das “Videoaulas” foi adequada para os conteúdos da Disciplina.	8,6	8,7
Avaliação geral da atuação do tutor na disciplina	9,1	9,2

Avaliação Geral do núcleo EAD

Pedagogia

	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	USCS EAD	EAD Pedagogia
AVALIAÇÃO GERAL	8,1	8,3

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 Pedagogia
	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	235	165
Até 2	1,2	0,6
Acima de 2 até 4	1,7	1,2
Acima de 4 até 6	6,0	6,1
Acima de 6 até 8	45,1	44,8
Acima de 8 até 10	46,0	47,3
Nota Média	8,2	8,3
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,7	1,6
1º Quartil	7,0	7,5
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	10,0

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 Pedagogia
	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	260	183
Até 2	1,5	1,6
Acima de 2 até 4	0,4	0,5
Acima de 4 até 6	5,8	6,6
Acima de 6 até 8	30,0	26,2
Acima de 8 até 10	62,3	65,1
Nota Média	8,7	8,7
Nota Mediana	9,0	10,0
Desvio-Padrão	1,8	1,8
1º Quartil	8,0	8,0
2º Quartil	9,0	10,0
3º Quartil	10,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

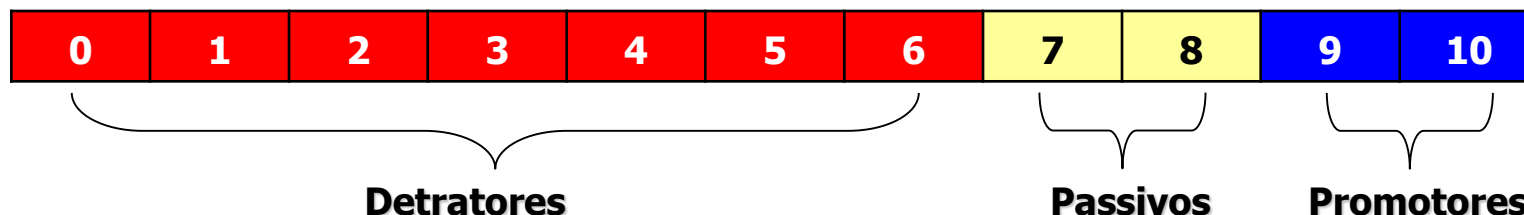


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

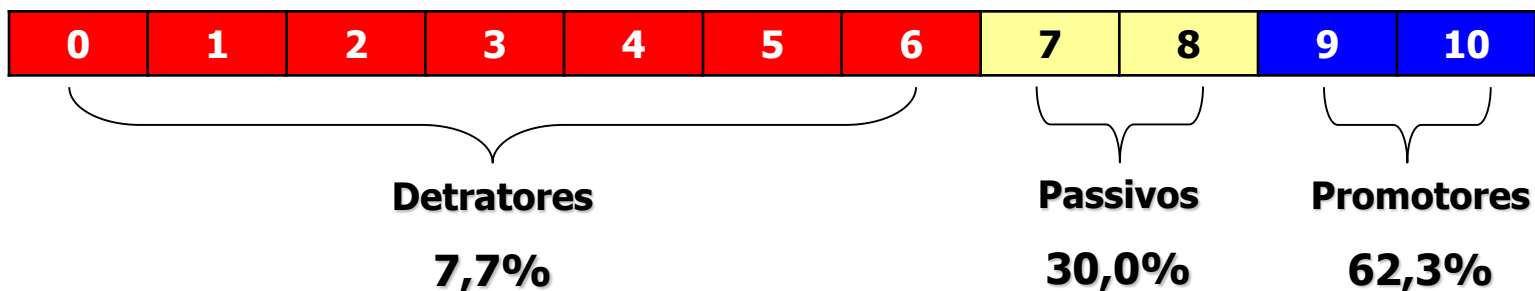
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

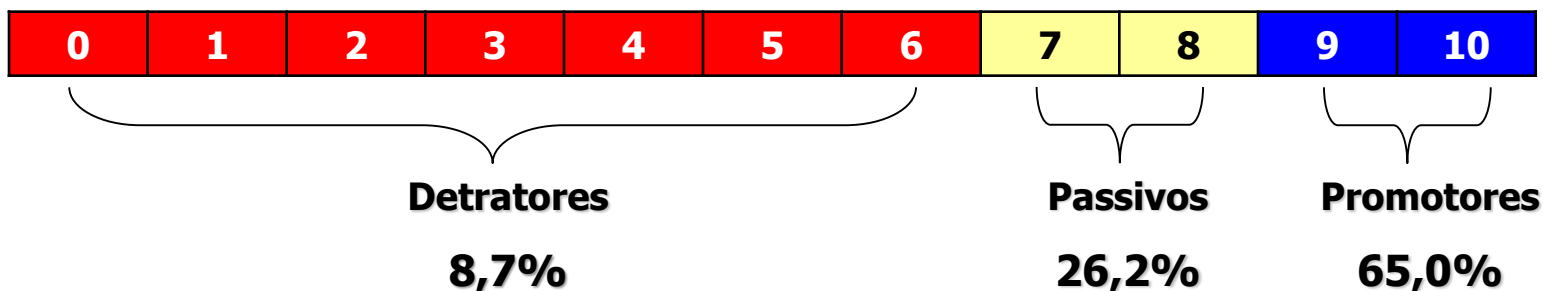
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total – USCS EAD



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

Escola de Pedagogia - EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 65,0% - 8,7% = 56,3% (Muito Bom)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	USCS EAD	USCS EAD Pedagogia
	2017 2º sem	2017 2º sem
Detratores	7,7%	8,7%
Passivos	30,0%	26,2%
Promotores	62,3%	65,0%
Net Promoter Index	54,6%	56,3%
Classificação	Muito Bom	Muito Bom

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

2017 (2º sem) ➔



EAD

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

Pedagogia 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)”

