

Avaliação Institucional USCS

Escola de Comunicação

Julho/ 2017



CPA (Comissão Própria de Avaliação)

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

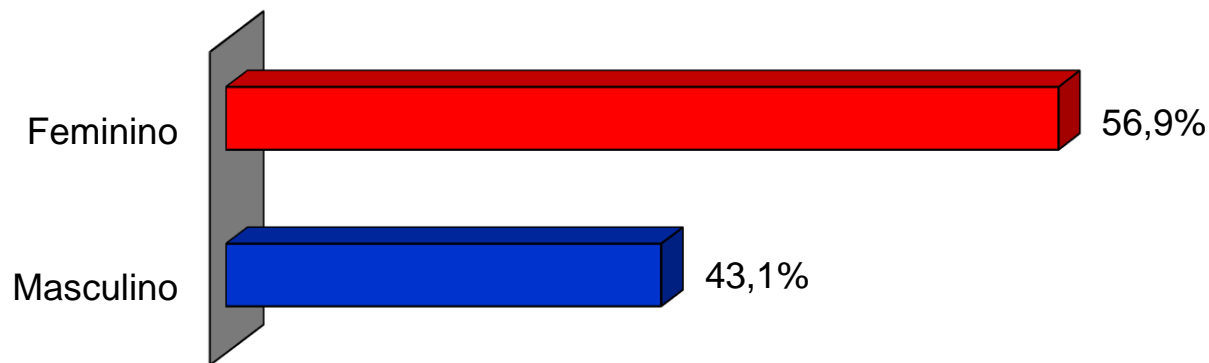
Participantes: **Profa. Dra. Carla Cristina Garcia (representante docente)**
 Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)
 Marcel Rodrigo Barbosa (representante discente)
 Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

➤ **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	64	15,9
19 a 24 anos	270	67,0
25 a 29 anos	36	8,9
30 anos ou mais	6	1,5
Não informado	27	6,7
Total	403	100,0
Idade média	21 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	149	37,1
Santo André	134	33,2
São Paulo	36	8,9
Mauá	34	8,4
São Bernardo do Campo	23	5,7
Ribeirão Pires	16	4,0
Rio Grande Da Serra	4	1,0
Diadema	3	0,7
Não informado	4	1,0
Total	403	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 Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,2	8,1	7,6	8,1	8,1	9,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	8,0	7,4	8,1	8,3	9,7
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,3	7,9	7,3	8,0	8,1	9,9
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	7,3	6,7	7,4	7,3	9,9
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,1	7,0	6,0	7,3	7,4	9,9
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,1	7,9	7,4	8,0	7,9	9,9

✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,5	8,5	8,8	8,0	8,5	8,7
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	8,2	8,4	7,6	8,0	8,4
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,2	7,2	7,7	6,7	6,3	6,8

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	8,3	8,6	7,9	7,8	8,6
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	8,2	8,4	8,0	7,9	8,4

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,5	8,4	8,1	8,9	9,5
Meu relacionamento com os estudantes	8,2	8,1	8,3	7,7	7,8	8,7
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,6	7,3	7,4	8,2	8,9
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,9	7,2	7,2	6,8	7,3	7,7
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,7	7,0	6,9	6,7	7,6	7,5
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,7	6,9	6,9	6,3	7,1	7,4
Meu relacionamento com a Reitoria	6,6	6,8	6,8	6,4	7,1	7,0

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Realização da chamada durante a aula	9,1	9,2	9,1	9,1	9,4	9,8
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	9,2	9,1	9,0	9,3	9,7
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,0	9,1	8,9	9,0	9,3	9,7
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	9,0	8,8	8,9	9,4	9,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	9,0	8,8	8,9	9,4	9,8
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	9,0	8,9	8,9	9,4	9,5
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	8,9	8,8	8,7	9,3	9,6
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,9	8,8	8,9	9,3	9,4
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,7	8,8	8,6	8,7	9,1	9,5
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,3	8,5	8,4	8,3	8,7	9,3
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,6	8,8	8,7	8,6	9,1	9,6

✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	7,1	6,6	7,0	7,4	8,1
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	7,0	6,8	7,2	7,2	8,2

✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	6,2	6,7	6,9	6,4	6,3	7,5

✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,8	7,8	7,5	7,7	8,3
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,7	7,8	7,4	7,7	8,0
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,7	7,7	7,3	7,5	8,3
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	7,6	7,6	7,7	7,4	7,5	8,2

✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,3	7,6	7,3	7,6	7,5	8,9
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,6	7,3	7,6	7,7	9,0
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,5	7,3	7,5	7,6	8,9
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,3	7,6	7,4	7,7	7,7	8,6

✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	7,0	7,5	7,5	7,2	7,3	8,0
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	7,1	7,4	7,6	6,8	7,4	7,7
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,9	7,4	7,5	6,9	7,5	7,7
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	7,0	7,5	7,7	6,9	7,6	7,8

✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,4	8,7	8,7	8,4	8,9	9,4
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	8,7	8,7	8,3	8,9	9,3
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,7	8,6	8,3	9,0	9,3
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,7	8,5	8,4	9,1	9,3
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,0	8,5	8,6	8,2	8,3	9,2
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,0	8,4	8,5	8,0	8,1	9,2
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	8,2	8,3	8,0	7,9	8,4
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,8	8,1	8,1	8,0	7,7	8,8
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	8,1	8,3	7,9	7,5	8,8
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	8,1	8,2	8,5	8,3	8,6	9,2

Dimensão Infraestrutura



✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Auditório	7,6	8,1	8,4	7,6	7,8	8,7
Iluminação da sala de aula	8,2	8,1	8,1	8,0	7,9	8,7
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	7,5	7,8	7,1	7,4	7,9
Funcionamento dos elevadores	7,1	7,3	7,0	7,4	6,7	9,3
Acústica da sala de aula	7,3	7,3	7,4	6,9	7,0	8,0
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	7,1	7,7	6,4	6,0	7,3
Ventilação da sala de aula	6,1	6,2	6,1	5,6	6,9	7,7

✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	7,6	8,0	6,9	7,2	8,2
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	7,4	7,8	6,7	6,6	8,1
Acesso aos equipamentos de informática	7,5	7,1	7,8	5,9	6,2	8,5
Recursos audiovisuais e de multimídia em número suficiente para atender às atividades de ensino	7,3	6,3	7,1	5,0	5,9	6,4
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	6,3	6,9	5,2	5,6	6,8

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

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

- Realização da chamada durante a aula (9,2)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,2)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (9,1)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,0)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (9,0)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (9,0)

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

- Ventilação da sala de aula (6,2)
- Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos equipamentos (6,2)
- Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino (6,3)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (6,7)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,8)

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 Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	4.680	403	201	109	51	42
Até 2	1,2%	1,4%	1,1%	3,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	2,9%	2,9%	3,3%	3,0%	4,0%	0,0%
Acima de 4 até 6	16,6%	18,1%	13,8%	26,3%	16,0%	20,0%
Acima de 6 até 8	55,8%	57,6%	56,4%	61,6%	62,0%	47,5%
Acima de 8 até 10	23,5%	20,0%	25,4%	6,1%	18,0%	32,5%
Nota Média	7,5	7,3	7,6	6,8	7,3	7,7
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,6	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil	8,0	8,0	9,0	8,0	8,0	9,0

Atitude do aluno: recomendação da USCS



➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	4.680	403	201	109	51	42
Até 2	2,9%	1,9%	1,1%	4,3%	2,2%	0,0%
Acima de 3 até 4	3,1%	2,5%	0,6%	7,4%	0,0%	2,4%
Acima de 5 até 6	13,8%	14,0%	14,6%	14,9%	20,0%	2,4%
Acima de 7 até 8	41,6%	44,6%	46,6%	45,7%	40,0%	38,1%
Nota 9	16,0%	19,5%	20,2%	14,9%	15,6%	31,0%
Nota 10	22,6%	17,5%	16,9%	12,8%	22,2%	26,1%
Nota Média	7,8	7,8	7,9	7,2	7,8	8,5
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão	2,1	1,8	1,7	2,1	2,0	1,4
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	8,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	9,0
3º Quartil	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

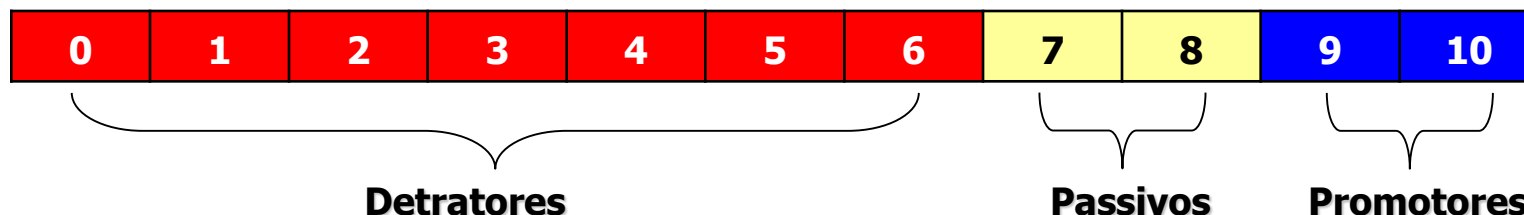


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

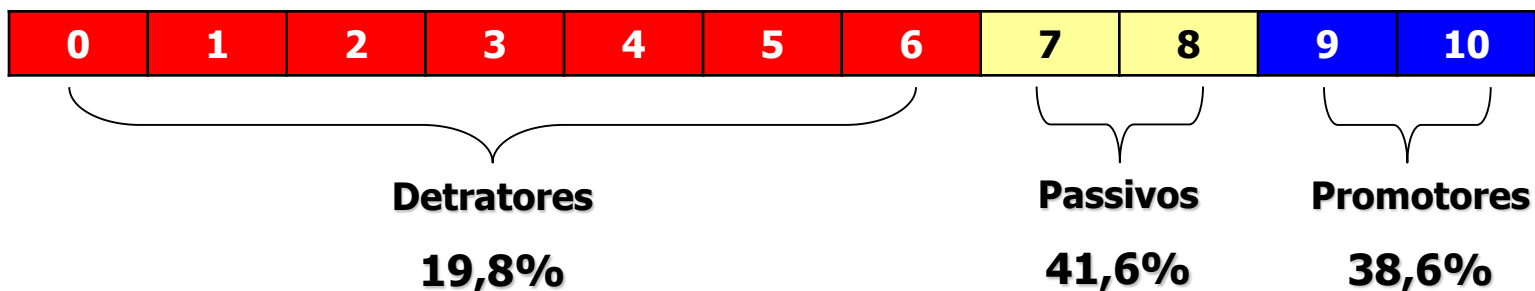
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

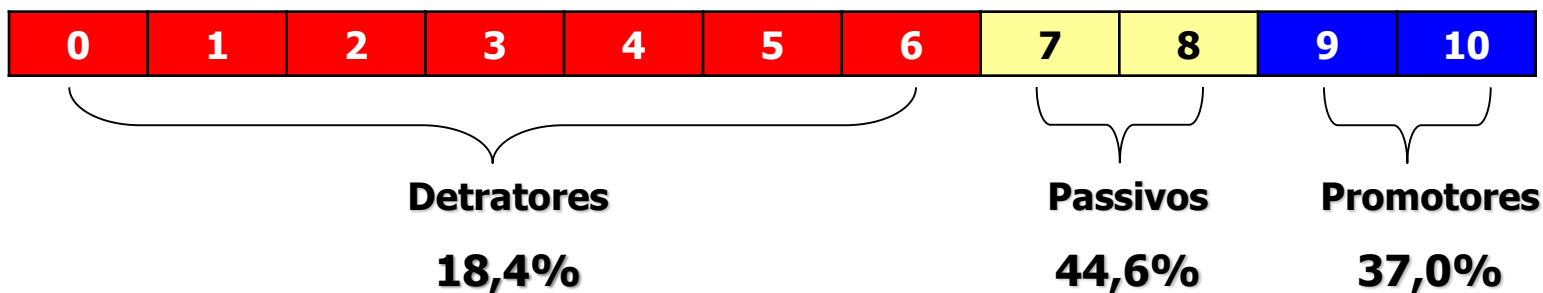
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



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

Escola de Comunicação



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,0% - 18,4% = 18,6% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
	2017	2017	2017	2017	2017	2017
Detratores	19,8%	18,4%	16,3%	26,6%	22,2%	4,8%
Passivos	41,6%	44,6%	46,6%	45,7%	40,0%	38,1%
Promotores	38,6%	37,0%	37,1%	27,7%	37,8%	57,1%
Net Promoter Index	18,8%	18,6%	20,8%	1,1%	15,6%	52,3%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	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	
2017 (1ºsem)	0 até 24	Mediano Inferior	Escola de Comunicação 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)”