

Avaliação Institucional USCS

Escola de Comunicação

Junho / 2018



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)

➤ Nível de Participação

Discentes - USCS

População: 6.405

Respondentes: 4.308

Nível de participação:

67,3%

Discentes – Comunicação

População: 494

Respondentes: 341

Nível de participação:

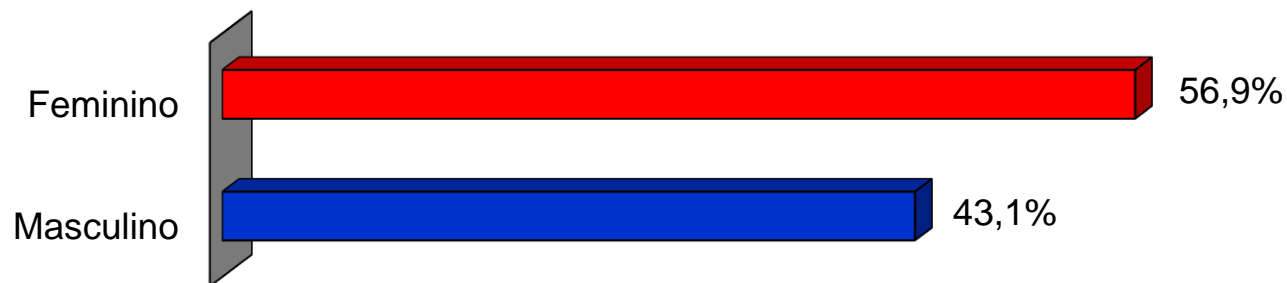
69,0%

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 08 de maio de 2018.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	55	16,1
19 a 24 anos	226	66,3
25 a 29 anos	30	8,8
30 anos ou mais	3	0,9
Não informado	27	7,9
Total	341	100,0
Idade média	21 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	131	38,4
Santo André	100	29,3
São Paulo	31	9,1
Mauá	26	7,6
São Bernardo do Campo	20	5,9
Ribeirão Pires	12	3,5
Diadema	5	1,5
Rio Grande da Serra	1	0,3
Não Informado	15	4,4
Total	341	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
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	8,5	8,7	8,4	6,6	9,7
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	8,4	8,8	8,0	6,6	9,8
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	8,4	8,7	8,2	6,4	9,5
Meu relacionamento com o Gestor do Curso	7,0	8,1	8,1	8,0	6,7	9,5
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,4	8,0	7,7	8,2	7,2	9,8
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso *	6,9	8,1	8,1	8,1	6,6	9,6

* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Desempenho do gestor do curso".

✓ 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.	8,4	8,4	8,9	7,5	8,0	8,4
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	8,1	8,6	7,3	7,6	8,0
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	6,1	6,8	5,4	5,3	6,0

✓ 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	8,2	8,2	8,7	7,5	7,9	7,9
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,0	8,4	7,6	7,4	7,8

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

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	9,2	9,1	9,3	8,7	9,0	9,6
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	9,0	9,2	8,6	8,8	9,5
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,1	9,0	9,1	8,7	8,9	9,3
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	9,0	9,0	9,1	8,5	8,8	9,6
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,9	9,0	9,1	8,6	8,8	9,2
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	8,9	9,0	8,6	8,7	9,5
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	8,9	8,9	8,6	8,8	9,5
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,8	8,9	8,5	8,8	9,2
Contribuição das referências bibliográficas indicadas no plano de disciplina para seu estudo e aprendizagem	8,7	8,7	8,8	8,1	8,6	9,1
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes fora do horário de aula	8,6	8,6	8,6	8,4	8,6	9,3
Utilização de tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (projetos multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	8,5	8,5	8,6	8,1	8,3	9,1
Dinamismo e didática do professor em sala de aula	8,3	8,5	8,6	8,1	8,1	8,9
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,6	8,7	8,8	8,3	8,5	9,2

✓ Desempenho do Corpo Discente

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	7,3	7,4	6,8	7,6	7,5

✓ 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)	5,8	6,6	8,1	5,0	5,4	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	7,7	8,0	8,4	7,3	7,7	8,0
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	8,0	8,5	7,2	7,5	7,6
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	8,0	8,5	7,1	7,8	7,7
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca da solução às necessidades dos estudantes *	7,7	8,0	8,4	7,3	7,6	7,8

* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de atendimento ao aluno".

✓ 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
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,3	7,9	6,2	7,3	8,4
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,1	7,2	7,6	6,3	7,1	8,4
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	7,2	7,7	6,4	6,8	8,1
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes *	7,2	7,2	7,8	6,3	7,0	8,1

* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de estágios".

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

* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de A.A.C.C.".

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

* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Biblioteca".

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
Iluminação da sala de aula	8,4	8,2	8,7	7,8	7,5	7,9
Auditório	8,2	8,1	8,6	7,2	7,7	8,0
Praça de alimentação: limpeza	7,3	7,8	8,3	7,0	7,6	7,4
Limpeza das instalações sanitárias	6,9	7,7	8,6	6,3	7,0	7,3
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	7,6	8,2	6,6	7,2	7,4
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,6	8,0	6,8	7,5	7,6
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	7,4	7,8	6,6	7,0	7,4
Acústica da sala de aula	7,4	7,3	7,9	6,6	6,8	6,6
Funcionamento dos elevadores	6,9	7,2	7,7	6,3	6,1	7,8
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	7,0	7,6	6,2	6,6	6,6
Ventilação da sala de aula	6,0	6,1	6,6	5,6	4,7	6,1
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	5,7	6,3	5,0	4,9	5,3

✓ Laboratórios

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

Contribuições do Curso



✓ Contribuições Pessoais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita.	8,2	8,5	8,7	8,1	8,3	8,9
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação.	8,2	8,5	8,7	8,0	8,1	8,9
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos.	8,3	8,4	8,6	7,9	8,1	8,7
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade.	8,1	8,3	8,6	7,8	8,0	8,5
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional.	8,2	8,3	8,7	7,9	7,6	8,3
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade.	7,8	8,2	8,5	7,5	7,9	8,6
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras.	7,7	8,0	8,1	7,6	7,7	8,7
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas	7,8	8,0	8,4	7,4	7,5	8,1

✓ Contribuições Profissionais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional.	8,3	8,4	8,6	8,0	8,0	8,6
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe.	7,7	8,3	8,4	8,2	7,8	8,8
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente.	8,1	8,2	8,6	7,6	7,8	8,5
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação.	7,8	8,0	8,3	7,5	7,9	8,3
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional.	7,8	8,0	8,1	7,6	8,0	8,4
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas.	7,5	8,0	8,1	7,6	7,6	8,4
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional.	7,7	7,8	8,1	7,3	7,8	8,0
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional.	7,3	7,6	7,7	7,0	7,7	7,9



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

▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Realização da chamada durante a aula (9,1)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,0)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,0)
- Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca (9,0)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,0)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (9,0)

▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,7)
- Ventilação da sala de aula (6,1)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (6,1)
- 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 (6,4)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (6,6)
- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (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
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	341	176	84	42	39
Até 2	1,4%	0,6%	0,6%	1,3%	-	-
Acima de 2 até 4	3,7%	5,1%	3,3%	5,3%	7,7%	10,0%
Acima de 4 até 6	14,7%	11,8%	7,9%	14,5%	17,9%	16,7%
Acima de 6 até 8	57,4%	58,6%	56,6%	67,1%	53,9%	53,3%
Acima de 8 até 10	22,8%	23,9%	31,6%	11,8%	20,5%	20,0%
Nota Média	7,5	7,5	7,9	7,1	7,2	7,1
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	1,5	1,4	1,5	1,6	1,8
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0
3º Quartil	8,0	8,0	9,0	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 Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	341	176	84	42	39
Até 2	2,8%	2,0%	1,2%	4,0%	2,6%	-
Acima de 2 até 4	3,1%	2,7%	2,0%	2,7%	-	9,1%
Acima de 4 até 6	13,8%	12,0%	5,9%	20,0%	20,5%	12,1%
Acima de 6 até 8	42,8%	48,3%	43,8%	56,0%	48,7%	51,5%
Nota 9	16,3%	13,7%	18,3%	8,0%	10,3%	9,1%
Nota 10	21,2%	21,3%	28,8%	9,3%	17,9%	18,2%
Nota Média	7,7	7,5	8,3	7,1	7,5	7,5
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão	2,0	1,5	1,6	2,0	1,8	1,8
1º Quartil	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil	9,0	8,0	10,0	8,0	9,0	9,0

Net Promoter Score (NPS)

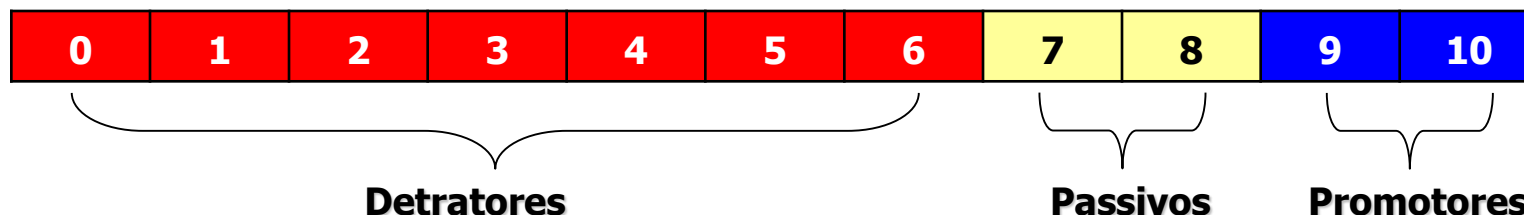


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

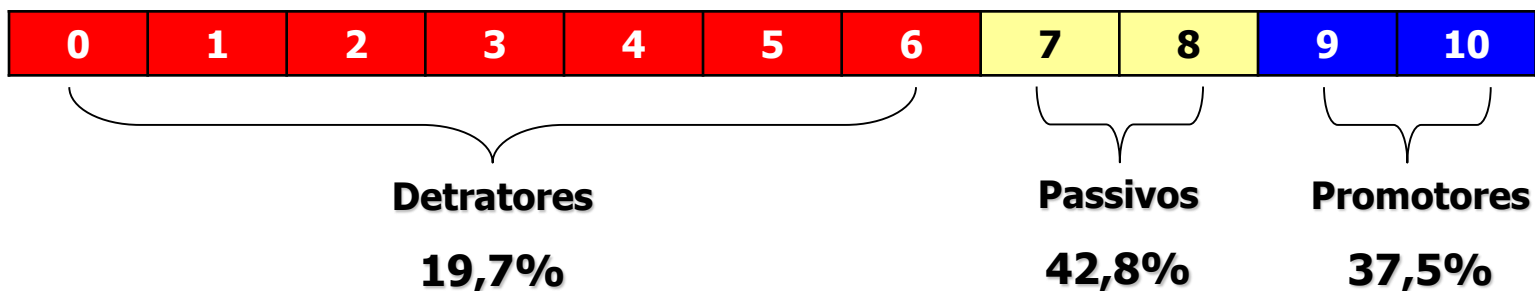
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

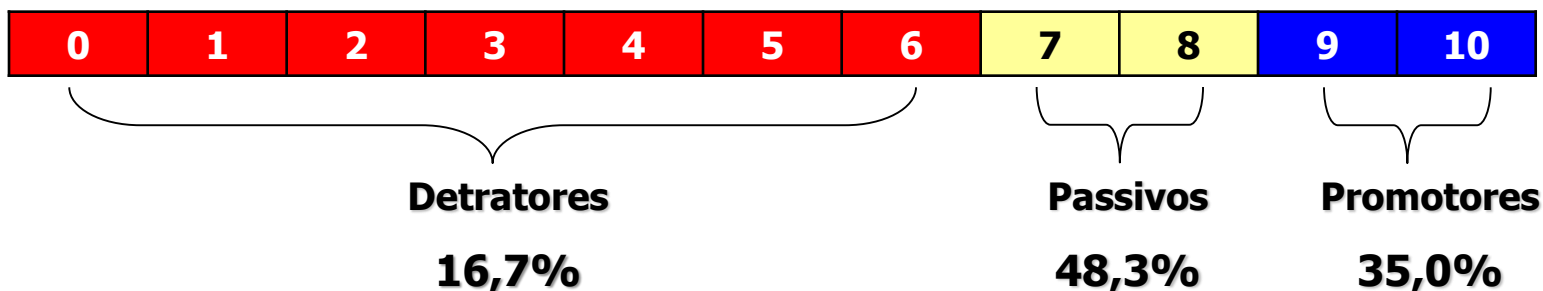
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,5% - 19,7% = 17,8% (Mediano Inferior)

Escola de Comunicação



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 35,0% - 16,7% = 18,3% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio, TV e Internet
	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	19,7%	16,7%	9,2%	26,7%	23,1%	21,2%
Passivos	42,8%	48,3%	43,7%	56,0%	48,7%	51,5%
Promotores	37,5%	35,0%	47,1%	17,3%	28,2%	27,3%
Net Promoter Index	17,8%	18,3%	37,9%	-9,4%	5,1%	6,1%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Pobre	Mediano Inferior	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	
	25 até 39	Mediano Superior	
2018 (1º sem) 	0 até 24	Mediano Inferior	Escola de Comunicação 2018 (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)”