

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Comunicação**

**Dezembro / 2015**



# CPA (Comissão Própria de Avaliação)

**Presidente:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Neyde Lopes de Souza

**Participantes:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria do Carmo Romeiro (representante docente)

Edson José Sanchez (representante da comunidade)

Felipe Augusto Cirino (representante discente)

Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

## ➤ Nível de Participação

### Discentes - USCS

População: **5.907**

Respondentes: **4.246**

Nível de participação:

**71,9%**

### Discentes – Comunicação

População: **721**

Respondentes: **514**

Nível de participação:

**71,3%**

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 03 de novembro de 2015.
- 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 Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,5	8,3	8,6	8,0	7,6	9,6
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	8,3	8,5	8,0	7,6	9,6
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	8,2	8,4	8,1	7,4	9,7
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	7,7	7,7	7,8	7,0	9,6
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,6	7,0	6,7	6,8	6,6	9,5
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>9,7</b>

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	8,0	8,9	7,4	7,4	8,1
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	7,8	8,5	7,3	7,2	8,0



## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,2	8,8	7,6	8,2	8,2
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	8,1	8,8	7,5	7,9	8,0
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	7,7	9,0	7,1	7,5	7,7
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	5,3	6,1	4,5	5,0	6,3

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	9,0	9,4	8,7	8,5	9,0
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	9,0	9,5	8,6	8,7	9,0
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	8,8	9,3	8,3	8,4	9,2
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	8,7	9,2	8,3	8,3	9,0
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	8,7	9,2	8,1	8,3	8,8
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	8,0	9,4	7,7	7,6	8,1
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	7,3	7,7	6,9	7,3	7,6
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	7,2	7,7	6,8	7,1	7,3

## ✓ Setor de estágios

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

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

# ✓ Biblioteca

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



## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Nota média (notas entre 0 e 10)

Atributo

Total USCS

Escola de  
Comunicação

Núcleo  
Comum

Publicidade e  
Propaganda

Jornalismo

Radio e TV

Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários

7,6

7,7

8,0

7,3

7,4

8,3

Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados

7,6

7,6

8,2

7,2

7,4

8,1

Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes

7,5

7,6

8,1

7,1

7,3

8,1

**Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes**

**7,6**

**7,6**

**8,1**

**7,1**

**7,5**

**8,3**

# Dimensão Infraestrutura

# ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)					
	Total USCS	Escola de Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Iluminação da sala de aula	8,4	8,5	9,1	8,0	8,3	8,7
Auditório	8,2	8,1	8,7	7,7	8,1	8,5
Praça de alimentação: limpeza	7,5	8,0	8,5	7,6	7,8	8,2
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,5	8,0	7,1	7,3	7,8
Praça de alimentação: espaço físico	6,9	7,4	8,0	6,8	7,3	7,6
Acústica da sala de aula	7,5	7,3	8,0	6,8	6,8	8,0
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,8	7,2	7,6	6,6	7,3	8,0
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	6,9	7,4	6,5	6,3	7,5
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	6,7	7,3	6,1	6,9	7,1
Ventilação da sala de aula	6,2	6,4	6,9	5,7	6,3	7,6
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	5,4	5,6	4,9	5,9	5,8

# ✓ Laboratórios

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

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

## ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,0)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (9,0)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,8)
- Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados (8,7)
- Compatibilidade dos conteúdos trabalhados em classe e as avaliações (8,7)
- Avaliação geral da atuação do professor na disciplina (8,6)
- Meu relacionamento com os professores (8,4)
- Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes (8,4)

## ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,3)
- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,4)
- Ventilação da sala de aula (6,4)
- Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação (6,6)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,7)
- Praça de alimentação: variedade dos alimentos (6,7)
- Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro (6,8)
- Limpeza das instalações sanitárias (6,9)

# Avaliação geral da USCS

## Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Total USCS	<b>Escola de Comunicação</b>	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio e TV
	2015* (2º sem)	<b>2015* (2º sem)</b>	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)
Número de casos	4.246	<b>514</b>	176	209	79	50
Até 2	0,1%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,2%	<b>1,0%</b>	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%
Acima de 4 até 6	12,0%	<b>8,6%</b>	1,7%	15,3%	10,1%	2,0%
Acima de 6 até 8	52,4%	<b>49,2%</b>	39,8%	54,5%	62,1%	40,0%
Acima de 8 até 10	34,3%	<b>41,2%</b>	58,5%	27,8%	27,8%	58,0%
<b>Nota Média</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana	7,5	<b>7,7</b>	8,1	7,2	7,2	8,2
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,2</b>	0,9	1,3	1,1	0,9
1º Quartil	6,6	<b>6,8</b>	7,5	6,3	6,6	7,6
2º Quartil	7,5	<b>7,7</b>	8,1	7,2	7,2	8,2
3º Quartil	8,3	<b>8,4</b>	8,7	8,1	8,1	8,8

\*Em 2015 a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados. Nos anos anteriores essa nota era computada a partir de uma única questão específica.

# **Atitude do aluno: recomendação da USCS**



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

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Comunicação</b>	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio e TV
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015
Número de casos	4.246	<b>514</b>	176	209	79	50
Até 2	2,1%	<b>1,2%</b>	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%
Acima de 3 até 4	2,4%	<b>1,9%</b>	0,0%	4,3%	1,8%	0,0%
Acima de 5 até 6	12,5%	<b>14,6%</b>	5,2%	24,1%	20,8%	3,1%
Acima de 7 até 8	41,5%	<b>37,3%</b>	27,8%	42,4%	39,6%	50,0%
Nota 9	14,8%	<b>20,9%</b>	26,1%	15,5%	20,8%	21,9%
Nota 10	26,7%	<b>24,1%</b>	40,9%	10,3%	17,0%	25,0%
<b>Nota Média</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,9</b>	<b>7,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	9,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,9	<b>1,9</b>	1,2	2,0	1,7	1,2
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	8,0	6,0	7,0	8,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	9,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil	10,0	<b>9,0</b>	10,0	9,0	9,0	9,5

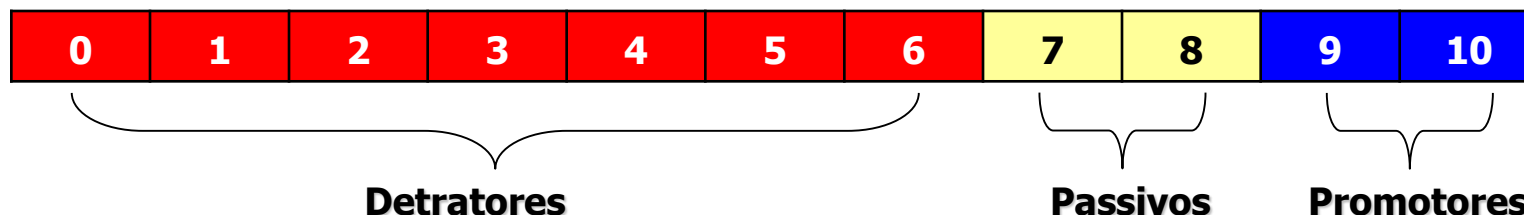
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

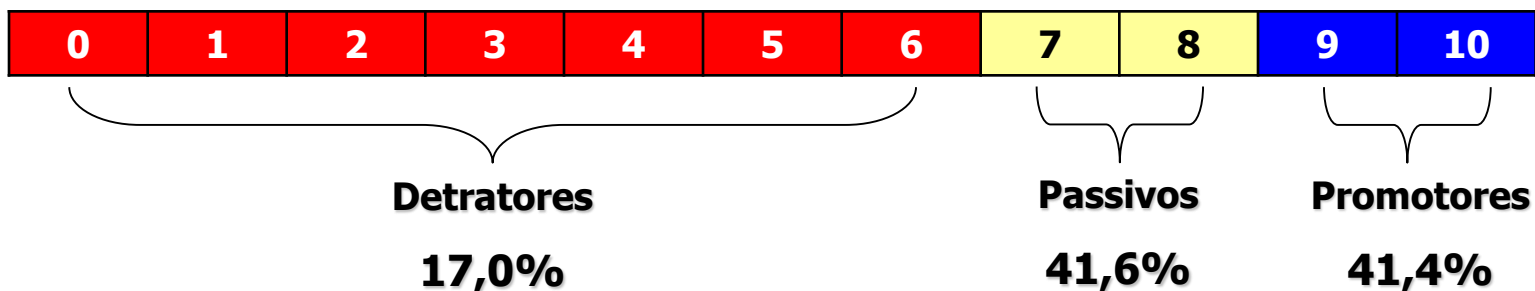
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**

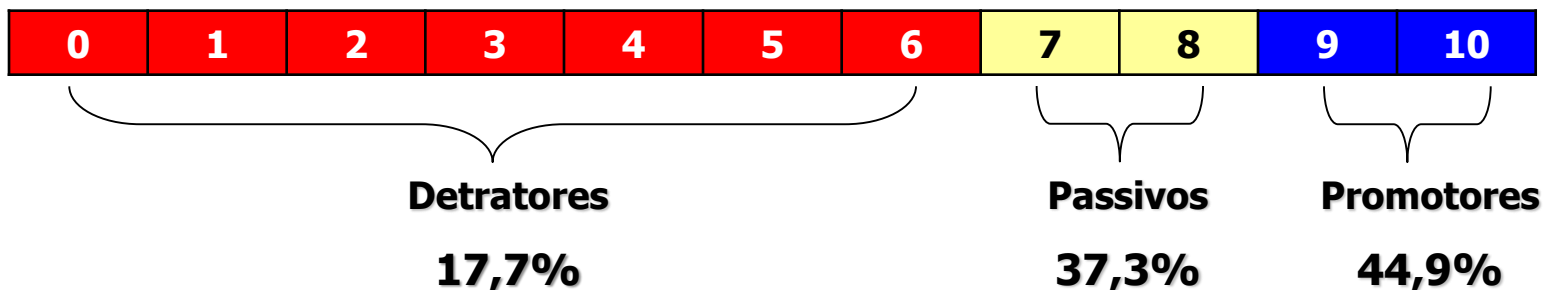
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,4% - 17,0% = 24,4% (MEDIANO INFERIOR)**

### Escola de Comunicação




**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 44,9% - 17,7% = 27,2% (MEDIANO SUPERIOR)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	<b>Escola de Comunicação</b>	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio e TV
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015
Detratores	17,0%	<b>17,7%</b>	5,3%	31,9%	22,6%	3,1%
Passivos	41,6%	<b>37,4%</b>	27,7%	42,2%	39,7%	50,0%
Promotores	41,4%	<b>44,9%</b>	67,0%	25,9%	37,7%	46,9%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>24,4%</b>	<b>27,2%</b>	<b>61,7%</b>	<b>-6,0%</b>	<b>15,1%</b>	<b>43,8%</b>
Classificação	Mediano Inferior	<b>Mediano Superior</b>	Muito Bom	Pobre	Mediano Inferior	Bom

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

	<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
	100	Perfeito	
	85 até 99	Espetacular	
	70 até 84	Excelente	
	55 até 69	Muito Bom	
	40 até 54	Bom	
 <b>2015</b> ➔	<b>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b>	← <b>Escola de Comunicação 2015</b>
	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)”*