

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Comunicação**

**Dezembro / 2016**



# 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)

## ➤ **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 Comunicação	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Radio e TV
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	<b>7,9</b>	6,4	7,9	8,5	9,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,9</b>	6,4	7,9	8,3	9,8
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,4	<b>7,9</b>	6,0	8,0	8,4	9,9
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,8	<b>7,4</b>	5,6	7,4	8,1	9,7
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	<b>7,0</b>	5,0	6,8	8,0	9,9
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	<b>6,1</b>	<b>7,8</b>	<b>8,3</b>	<b>9,8</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.	8,5	<b>8,4</b>	8,8	8,1	8,4	8,5
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	<b>8,0</b>	8,2	7,8	8,0	8,2

## ✓ 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 para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,1	<b>8,0</b>	8,1	7,8	8,4	8,2
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	<b>8,0</b>	8,7	7,6	8,4	7,7
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>5,1</b>	5,4	4,9	5,8	4,4



## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

# 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
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,4	<b>8,4</b>	8,3	8,2	8,1	9,2
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,5	<b>8,6</b>	8,3	8,5	8,5	9,4
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,2	<b>8,1</b>	8,1	7,9	8,3	8,6
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,0	<b>8,0</b>	7,8	8,0	8,2	8,1
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,1	<b>7,6</b>	6,8	7,6	8,1	8,3
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,5	<b>7,4</b>	6,9	7,3	7,5	8,6
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</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	7,0	<b>7,4</b>	6,8	7,3	7,9	8,3
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	7,0	<b>7,3</b>	6,7	7,2	7,9	8,4

## ✓ 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	7,4	<b>7,2</b>	6,0	7,2	7,8	7,9
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,4	<b>7,1</b>	5,9	7,2	7,7	7,9
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,0</b>	5,8	7,1	7,4	8,0
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>6,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</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
Cordialidade do setor de "AACC" no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>7,0</b>	6,9	6,4	8,2	7,8
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,2	<b>7,0</b>	7,2	6,2	8,3	8,1
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	<b>6,8</b>	6,7	6,2	7,9	7,8
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>6,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>

# ✓ Biblioteca

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

7,7

**7,5**

7,1

7,5

8,0

7,7

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

7,7

**7,4**

7,0

7,5

7,8

7,7

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

7,6

**7,4**

7,0

7,4

7,8

7,7

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

**7,6**

**7,4**

**6,9**

**7,5**

**7,8**

**7,7**



# 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	<b>8,4</b>	8,5	8,2	8,6	8,5
Auditório	8,2	<b>7,9</b>	8,0	7,7	8,2	8,0
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	<b>7,5</b>	7,6	7,2	8,0	7,5
Acústica da sala de aula	7,4	<b>7,3</b>	7,4	7,0	7,6	7,5
Limpeza das instalações sanitárias	6,7	<b>6,9</b>	7,7	6,5	6,8	6,7
Ventilação da sala de aula	6,7	<b>6,7</b>	6,6	6,2	7,7	7,1

# ✓ 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	7,8	<b>7,5</b>	6,9	7,4	8,1	8,1
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,9	<b>7,5</b>	7,8	7,2	8,0	7,3
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>7,1</b>	7,1	6,8	7,7	7,4
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,5	<b>6,7</b>	7,2	6,5	6,8	6,1
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,4	<b>6,5</b>	6,8	6,4	7,0	5,7

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

## ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2016 (2º sem)**

- Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca (8,7)
- Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento das necessidades dos estudantes (8,6)
- Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes (8,6)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,6)
- Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes (8,5)
- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,5)
- Acomodação para o estudo individual na Biblioteca (8,5)

## ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2016 (2º sem)**

- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,1)
- Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino (6,5)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,6)
- Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação (6,6)
- Ventilação da sala de aula (6,7)
- Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos equipamentos (6,7)

# 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
	2016* (2º sem)	<b>2016* (2º sem)</b>	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)
Número de casos	4.567	<b>432</b>	115	189	66	62
Até 2	0,2%	<b>0,2%</b>	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,5%	<b>3,0%</b>	5,2%	3,7%	0,0%	0,0%
Acima de 4 até 6	14,5%	<b>12,5%</b>	14,8%	15,3%	7,6%	4,8%
Acima de 6 até 8	56,0%	<b>56,8%</b>	50,4%	62,0%	54,5%	54,9%
Acima de 8 até 10	27,8%	<b>27,5%</b>	28,7%	19,0%	37,9%	40,3%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>
Nota Mediana	7,8	<b>7,8</b>	7,7	7,5	8,2	8,3
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,3</b>	1,5	1,3	1,0	0,9
1º Quartil	7,0	<b>7,1</b>	6,7	6,8	7,5	7,7
2º Quartil	7,8	<b>7,8</b>	7,7	7,5	8,2	8,3
3º Quartil	8,6	<b>8,6</b>	8,6	8,3	8,9	8,8

\*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	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Comunicação</b>	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio e TV
	2016	<b>2016</b>	2016	2016	2016	2016
Número de casos	4.567	<b>432</b>	115	189	66	62
Até 2	0,1%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 3 até 4	1,0%	<b>2,3%</b>	4,4%	2,6%	0,0%	0,0%
Acima de 5 até 6	8,5%	<b>8,2%</b>	11,5%	10,6%	1,5%	1,6%
Acima de 7 até 8	42,7%	<b>42,9%</b>	40,7%	49,2%	36,4%	34,4%
Nota 9	28,7%	<b>29,4%</b>	25,7%	26,5%	33,3%	41,0%
Nota 10	19,0%	<b>17,2%</b>	17,7%	11,1%	28,8%	23,0%
<b>Nota Média</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>
Nota Mediana	8,4	<b>8,5</b>	8,3	8,1	8,8	9,0
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,4</b>	1,7	1,4	1,0	,9
1º Quartil	7,5	<b>7,7</b>	7,2	7,3	8,0	8,3
2º Quartil	8,4	<b>8,5</b>	8,3	8,1	8,8	9,0
3º Quartil	9,3	<b>9,3</b>	9,3	8,9	9,6	9,5



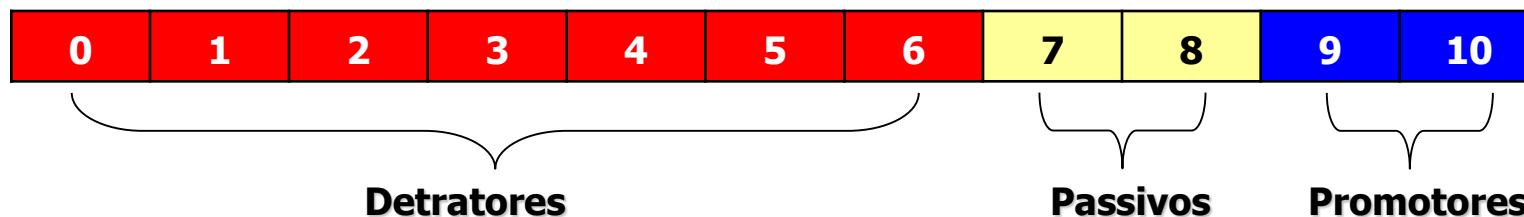
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

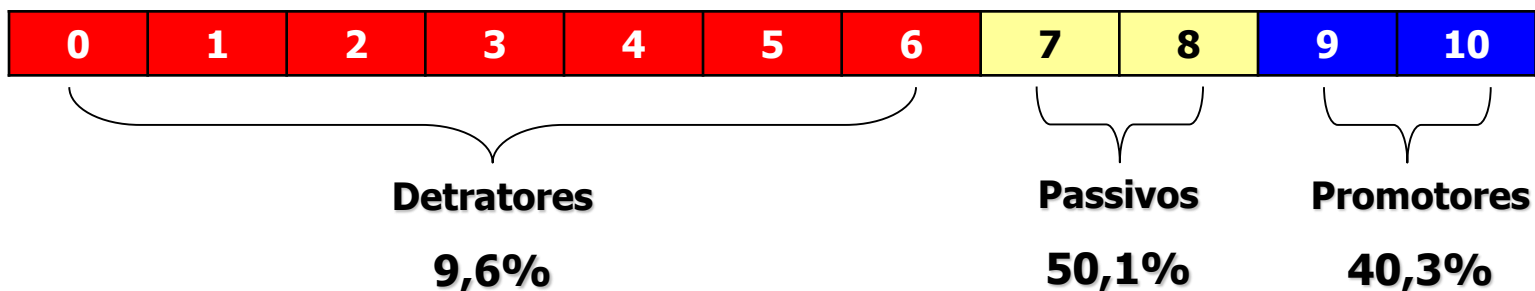
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

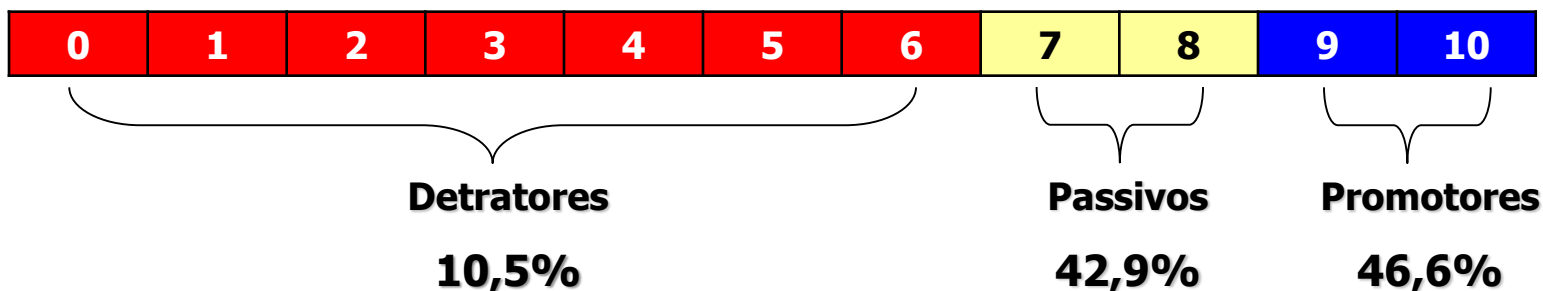
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,3% - 9,6% = 30,7% (MEDIANO SUPERIOR)**

### Escola de Comunicação



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 46,6% - 10,5% = 36,1% (MEDIANO SUPERIOR)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	<b>Escola de Comunicação</b>	Núcleo Comum	Publicidade e Propaganda	Jornalismo	Rádio e TV
	2016	<b>2016</b>	2016	2016	2016	2016
Detratores	9,6%	<b>10,5%</b>	15,9%	13,2%	1,5%	1,6%
Passivos	42,7%	<b>42,9%</b>	40,7%	49,2%	36,4%	34,4%
Promotores	47,7%	<b>46,6%</b>	43,4%	37,6%	62,1%	64,0%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>38,1%</b>	<b>36,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>24,4%</b>	<b>60,6%</b>	<b>62,4%</b>
Classificação	Mediano Superior	<b>Mediano Superior</b>	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Muito Bom	Muito 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>2016</b> →	<b>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b>	← <b>Escola de Comunicação 2016</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)”*