

Avaliação Institucional USCS

A large, stylized yellow smile graphic with a blue starburst in the center, positioned behind the main title.

MEDICINA SCS

A large, light blue watermark of the letters 'USCS' is visible in the background, centered behind the text.

2º semestre de 2023

CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

Participantes: 28 participantes na seguinte composição:

Presidente (1), secretária (1), membro da reitoria (1), representantes do corpo docente (15), representantes do Corpo técnico-administrativo (4), representantes do corpo discente (3) e representantes da comunidade externa (3).

Segmentação	População	Respondentes	Participação
MEDICINA GERAL	1.794	759	42,3%

Discentes – MEDICINA SCS

População: **789**

Respondentes: **367**

Nível de participação: **46,5%**

Notas Metodológicas

- Período de coleta: 01 de novembro a 21 de novembro de 2023.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: fevereiro a abril/2024

I. Perfil dos Entrevistados



▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	MEDICINA SCS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	263	71,7	549	72,4
Masculino	103	28,1	209	27,5
Não binário	-	-	-	-
Não quero declarar	1	0,2	1	0,1
Total	367	100,0	759	100,0

(1) Medicina geral

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	MEDICINA SCS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	27	7,4	67	8,8
19 a 24 anos	247	67,3	508	66,9
25 a 29 anos	54	14,7	97	12,8
30 anos ou mais	38	10,4	81	10,7
Não informado	1	0,2	6	0,8
Total	367	100,0	759	100,0
Idade média	23 anos		23 anos	

(1) Medicina geral

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	MEDICINA SCS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	123	33,5	126	16,6
São Paulo	121	33,0	334	44,0
Santo André	51	13,9	56	7,4
São Bernardo do Campo	48	13,1	53	7,0
Mauá	8	2,2	9	1,2
Diadema	5	1,4	7	0,9
Ribeirão Pires	2	0,4	2	0,2
Itapetininga	-	-	126	16,6
Rio Grande da Serra	-	-	-	-
Outros*	9	2,5	46	6,1
Total	367	100,0	759	100,0

(1) Medicina geral

* Outros Medicina SCS: Guarulhos (2), Arujá (1), Atibaia (1), Carapicuíba (1), Itatiba (1), Mogi das Cruzes (1), Osasco (1), Suzano (1).


* Outros Medicina Geral: Sorocaba (8), Guarulhos (7), Osasco (5), Barueri (2), Itapeva (2), Jundiaí (2), Angatuba (1), Araçoiaba da Serra (1), Arujá (1), Atibaia (1), Caieiras (1), Capão bonito (1), Carapicuíba (1), Cerquilha (1), Itapeçerica da Serra (1), Itaquaquetuba (1), Itatiba (1), Limeira (1), Mairiporã (1), Mogi das Cruzes (1), Santos (1), São José dos Campos (1), São Miguel Arcanjo (1), Suzano (1), Taboão da Serra (1), Tatuí (1).

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

➤ Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	19	7,8	363	7,8	754	7,9
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	17	6,8	329	7,4	693	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	19	8,2	365	7,9	756	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	15	8,2	295	7,8	645	7,9
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	19	7,8	367	7,3	759	7,5
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	13	7,5	270	7,2	596	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	14	7,4	297	7,6	619	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	11	8,9	243	7,9	529	8,2
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	12	9,2	201	7,2	464	7,6
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	16	7,4	300	7,4	631	7,4


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

➤ **Avaliação da satisfação da relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)**

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
🔗 Meu relacionamento com a Secretaria do curso	15	7,3	332	8,0	684	8,1
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	8	9,5	157	7,6	360	8,0
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	9	9,0	165	7,6	372	7,7
🔗 Meu relacionamento com a Ouvidoria	6	8,8	135	7,5	327	7,7
🔗 Meu relacionamento com a Reitoria	8	8,9	165	7,4	365	7,6


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com as **INSTALAÇÕES GERAIS** (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	19	8,2	358	7,5	746	8,0
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	19	8,0	346	7,4	731	7,9
🔗 Instalações do Auditório	19	7,3	337	8,1	727	7,8
🔗 Acomodações da sala de aula	19	7,4	364	6,4	755	6,8
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	19	6,7	363	6,4	753	6,7
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	19	7,5	359	6,0	747	6,4
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	19	6,4	349	6,2	725	6,1
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	9	8,4	363	7,1	600	7,2


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com os LABORATÓRIOS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
✎ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	19	8,1	319	7,7	697	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	18	8,1	308	7,7	677	7,9
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	17	7,9	298	8,0	663	8,0
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	18	8,4	312	7,5	685	7,9


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com a BIBLIOTECA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	17	9,1	294	8,9	645	8,5
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	14	9,5	235	8,9	542	8,9
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	15	9,0	295	8,7	642	8,3
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	10	8,5	240	8,1	525	8,1
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	17	8,9	291	8,7	642	8,6
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	17	9,8	283	8,9	636	9,0
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	18	8,8	327	8,7	713	8,7


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

➤ Avaliação da Satisfação com **SISTEMAS ACADÊMICOS / SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DA USCS** (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	19	7,7	362	7,8	744	8,7
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	19	8,7	361	8,5	751	8,0
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	18	9,0	354	8,6	740	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	3	9,3	129	8,1	303	8,2
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	12	8,5	199	7,5	459	7,8


(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com o SISTEMA DE DEPENDÊNCIA / ADAPTAÇÃO (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	MEDICINA SCS				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	1	6,0	85	7,7	199	7,6
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	1	10,0	83	7,6	193	7,8

(1) Medicina geral

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato


III. Avaliação da GESTÃO, da USCS e do CURSO

- Satisfação com a Gestão do Curso
- Satisfação com o Curso
- Satisfação com a USCS



➤ **Avaliação da Gestão do Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Que NOTA GERAL você atribui para expressar o seu relacionamento com o Gestor do Curso? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.


Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		MEDICINA SCS				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	412	19	209	367	759
Até 2	% de casos	9,5	6,7	12,0	3,5	4,2
De 3 até 4		12,1	-	12,0	6,3	4,9
De 5 até 6		25,2	20,0	23,4	19,1	15,5
De 7 até 8		39,4	13,3	34,0	41,4	39,6
De 9 até 10		13,8	60,0	18,6	29,7	35,8
Nota Média		6,2	7,8	6,2	7,3	7,5
Nota Mediana		7,0	9,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	2,7	2,7	2,1	2,2
1º Quartil		5,0	6,0	5,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	9,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	10,0	8,0	9,0	9,0

(*) no primeiro semestre de 2022 – Nota que atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO do seu curso como um todo?

(1) Medicina geral

➤ **Avaliação da Satisfação com o Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua Satisfação com o Curso? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		MEDICINA SCS			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	19	209	367	759
Até 2	% de casos	-	3,3	2,2	2,0
De 3 até 4		5,3	5,7	3,5	2,9
De 5 até 6		15,8	21,5	18,0	15,0
De 7 até 8		52,6	47,0	45,8	44,3
De 9 até 10		26,3	22,5	30,5	35,8
Nota Média		7,6	7,1	7,5	7,7
Nota Mediana		8,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,6	2,1	1,8	1,9
1º Quartil		7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	8,0	9,0	9,0

(1) Medicina geral

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

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a INSTITUIÇÃO como um todo? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		MEDICINA SCS											USCS
		2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	346	391	468	490	164	n.d.	n.d.	412	19	209	367	759
Até 2	% de casos	2,1	1,8	0,9	0,4	0,7	n.d.	n.d.	6,3	5,3	4,3	2,7	2,5
De 3 até 4		8,9	2,4	2,1	1,1	1,3	n.d.	n.d.	9,7	5,3	9,6	6,0	4,7
De 5 até 6		35,7	23,0	19,9	8,6	17,2	n.d.	n.d.	23,1	5,3	28,2	21,3	17,5
De 7 até 8		49,0	65,8	66,1	71,2	61,0	n.d.	n.d.	46,8	63,2	41,6	45,5	45,7
De 9 até 10		4,3	7,0	11,0	18,7	19,8	n.d.	n.d.	14,1	20,9	16,3	24,5	29,6
Nota Média		6,4	7,0	7,2	7,6	7,5	n.d.	n.d.	6,6	7,4	6,6	7,2	7,4
Nota Mediana		7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	n.d.	n.d.	7,0	8,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		1,6	1,4	1,3	1,1	1,4	n.d.	n.d.	2,0	2,0	2,1	1,9	1,9
1º Quartil		6,0	6,0	7,0	7,0	7,0	n.d.	n.d.	6,0	7,0	5,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	n.d.	n.d.	7,0	8,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	n.d.	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0

(1) Medicina geral


Notas: nos anos de 2020 e 2021 no período de pandemia, em que as aulas ocorreram de forma síncrona, não houve identificação de campus (São Caetano e São Paulo) no curso de medicina, não sendo possível extrair esses resultados individualmente.

IV. Atitude do aluno: Recomendação da USCS e do CURSO



➤ **Recomendação do Curso (notas entre 0 e 10)**


Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar **o seu curso de graduação** da USCS a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA e a nota 10 que você RECOMENDARIA COM CERTEZA a USCS.

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		MEDICINA SCS			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	19	209	367	759
Até 2	% de casos	5,3	4,3	3,3	3,3
De 3 até 4		5,3	5,3	4,9	3,3
De 5 até 6		10,5	16,3	16,1	13,3
De 7 até 8		10,5	39,2	36,2	34,3
Nota 9		31,6	11,0	13,6	14,6
Nota 10		36,8	23,9	25,9	31,2
Nota Média			8,2	7,5	7,7
Nota Mediana		9,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,3	2,2	2,1	2,1
1º Quartil		7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	10,0	10,0

(1) Medicina geral

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

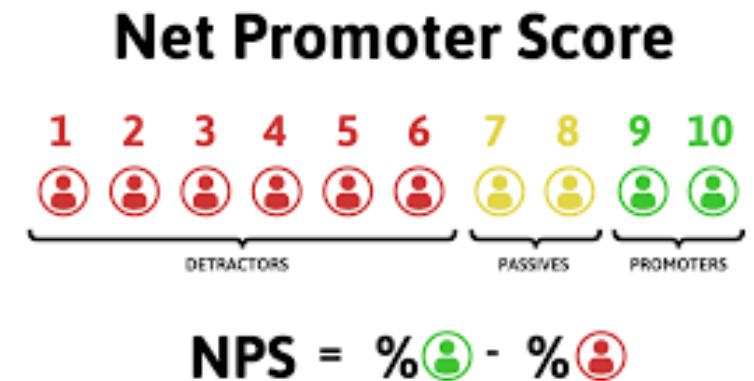
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza		MEDICINA SCS											
		2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	346	391	468	490	164	n.d.	n.d.	412	19	209	367	759
Até 2	% de casos	3,1	1,9	1,0	1,1	2,0	n.d.	n.d.	6,8	5,3	4,8	4,3	4,0
De 3 até 4		6,3	3,3	3,1	0,6	2,6	n.d.	n.d.	6,1	5,3	6,2	4,6	3,2
De 5 até 6		29,4	18,4	12,5	5,7	11,9	n.d.	n.d.	19,2	5,3	19,1	16,1	14,8
De 7 até 8		46,9	54,7	54,8	55,6	45,1	n.d.	n.d.	38,8	31,5	39,3	39,8	36,2
Nota 9		8,4	9,7	13,5	21,0	7,9	n.d.	n.d.	14,3	21,1	9,1	10,1	12,4
Nota 10		5,9	12,0	15,1	16,0	30,5	n.d.	n.d.	14,8	31,5	21,5	25,1	29,4
Nota Média		6,7	7,0	7,7	8,1	8,0	n.d.	n.d.	7,1	7,9	7,3	7,5	7,8
Nota Mediana		7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	n.d.	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	1,8	1,6	1,4	1,9	n.d.	n.d.	2,4	2,2	2,3	2,3	2,2
1º Quartil		6,0	7,0	7,0	7,0	7,0	n.d.	n.d.	6,0	7,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	n.d.	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	8,0	9,0	9,0	10,0	n.d.	n.d.	9,0	10,0	9,0	10,0	10,0

(1) Medicina geral

Notas: nos anos de 2020 e 2021 no período de pandemia, em que as aulas ocorreram de forma síncrona, não houve identificação de campus (São Caetano e São Paulo) no curso de medicina, não sendo possível extrair esses resultados individualmente (n.d. – não disponível)

V. *Net Promoter Score (NPS)*

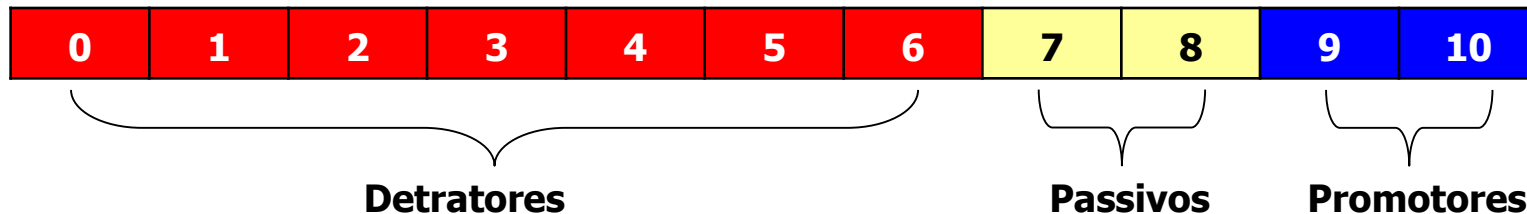


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

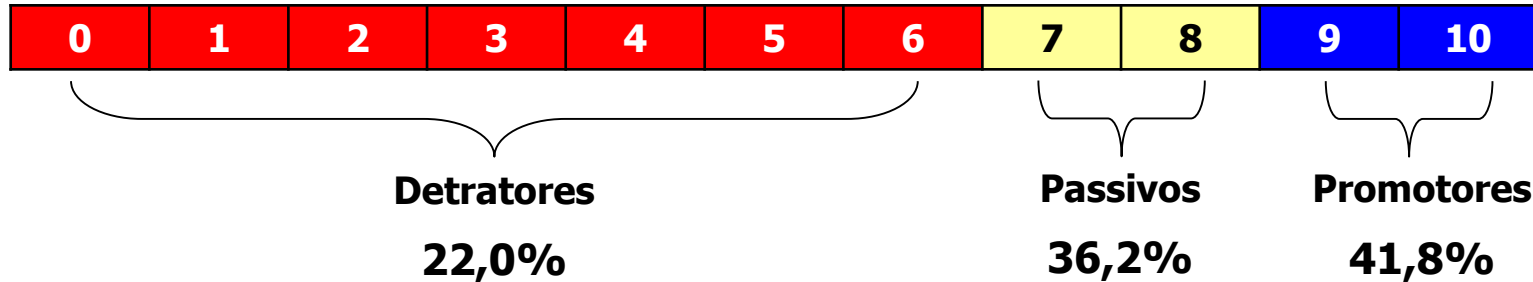
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

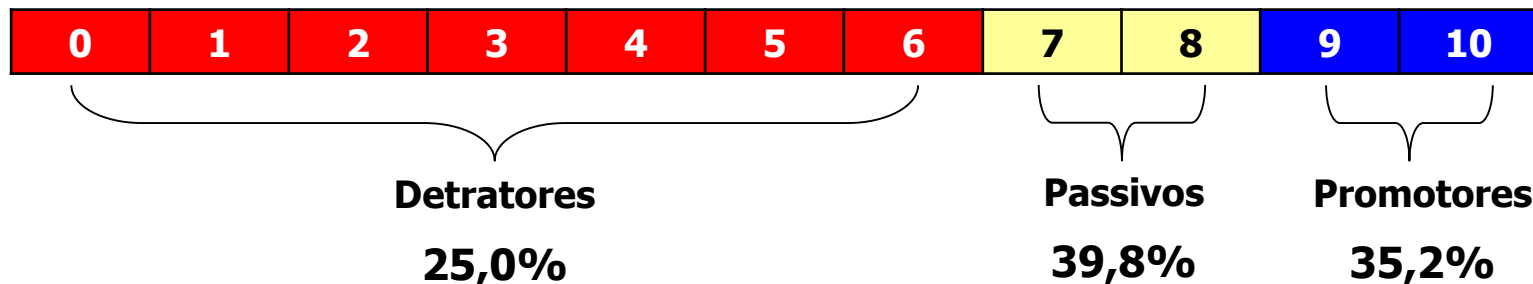
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,8% - 22,0% = 19,8% (Mediano Inferior)

MEDICINA SCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 35,2% - 25,0% = 10,2% (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
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)”

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	MEDICINA SCS											USCS
	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	38,8%	23,6%	16,6%	7,4%	16,6%	n.d.	n.d.	32,1%	15,8%	30,1%	25,0%	22,0%
Passivos	46,9%	54,7%	54,8%	55,6%	45,0%	n.d.	n.d.	38,8%	31,6%	39,3%	39,8%	36,2%
Promotores	14,3%	21,7%	28,6%	37,0%	38,4%	n.d.	n.d.	29,1%	52,6%	30,6%	35,2%	41,8%
Net Promoter Index	-24,4%	-1,9%	12,0%	29,6%	21,8%	n.d.	n.d.	-3,0%	36,8%	0,5%	10,2%	19,8%
Classificação	Pobre	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	n.d.	n.d.	Pobre	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior

(1) Medicina geral

Notas: n.d. = não disponível

Nos anos de 2020 e 2021 no período de pandemia, em que as aulas ocorreram de forma síncrona, não houve identificação de campus (São Caetano e São Paulo) no curso de medicina, não sendo possível extrair esses resultados individualmente.