

# Avaliação Institucional USCS



## ENFERMAGEM

# Comissão Própria de Avaliação (CPA)

A CPA USCS é um órgão obrigatório em todas as instituições de ensino superior criada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Tem como objetivo principal coordenar a autoavaliação institucional que avalia a qualidade de ensino, da pesquisa, da extensão, da gestão e da infraestrutura da instituição.

Para ter mais informações sobre a CPA, acesse [uscs.edu.br/cpa](http://uscs.edu.br/cpa) e confira os resultados dos levantamentos.

**Presidente:** Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

**Participantes:** 28 participantes na seguinte composição:  
Presidente (1), Secretária (1) e 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).

## ► Nível de Participação

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Graduação Presencial*	8101	3684	45,5%
Medicina	1761	829	47,1%
Cursos em EAD	607	171	28,2%
<b>Total</b>	<b>10.469</b>	<b>4.684</b>	<b>44,7%</b>

\*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO  
GERAL  
44,7%**

### ENFERMAGEM DISCENTES

População: 226

Respondentes: 127

Nível de participação:

**56,2%**

## ► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 02 de maio a 04 de junho de 2024.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



## ► Perfil dos Entrevistados

### ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Masculino	12	9,4
Feminino	115	90,6
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	21	16,5
19 a 24 anos	76	59,9
25 a 29 anos	12	9,4
30 anos ou mais	17	13,4
não informado	1	0,8
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>23 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	39	30,7
São Caetano do Sul	38	29,9
Mauá	18	14,2
São Paulo	12	9,4
São Bernardo do Campo	11	8,7
Diadema	6	4,7
Mauá	2	1,6
Ribeirão Pires	1	0,8
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## ► Perfil dos Entrevistados

### ▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	112	88,2
Casado (a) / União estável	12	9,4
Separado(a)	3	2,4
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	124	97,6
Brasileira naturalizada	2	1,6
Estrangeira	1	0,8
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	86	67,7
Parda	30	23,6
Preta	8	6,3
Amarela	3	2,4
Indígena	-	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## ► Perfil dos Entrevistados

### ▪ Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação financeira (incluindo bolsas)?

Situação financeira	N	%
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	55	43,4
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	30	23,6
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	20	15,7
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	16	12,6
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	6	4,7
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	-	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Qual a renda total de sua família, incluindo seus rendimentos?

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.118,00	14	11,0
Maior que R\$ 2.118,00 a R\$ 4.236,00	45	35,5
Maior que R\$ 4.236,00 a R\$ 6.354,00	32	25,2
Maior que R\$ 6.354,00 a R\$ 8.472,00	13	10,2
Maior que R\$ 8.472,00 a R\$ 14.120,00	19	15,0
Maior que R\$ 14.120,00 a R\$ 42.360,00	4	3,1
Acima de R\$ 42.360,00	-	-
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>



## ► Perfil dos Entrevistados

▪ Em que tipo de escola você cursou o ensino médio?			▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?		
Tipo de escola no ensino médio	N	%	Modalidade de ensino médio	N	%
Todo em escola pública	78	61,4	Ensino médio tradicional	111	87,4
Todo em escola privada (particular)	35	27,6	Profissionalizante técnico	14	11,0
A maior parte em escola privada (particular)	8	6,3	Profissionalizante magistério (Curso Normal)	2	1,6
A maior parte em escola pública	6	4,7	Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	-	-
Parte no Brasil e parte no exterior	-	-	<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>
Todo no exterior	-	-			
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>			

## ► Perfil dos Entrevistados

### ▪ Qual o principal motivo para você ter escolhido este curso?

Motivo de escolha do curso	N	%
Vocação	62	48,8
Inserção no mercado de trabalho	23	18,1
Valorização profissional	22	17,3
Influência familiar	14	11,0
Prestígio social	3	2,4
Interesse pelo conteúdo	3	2,4
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?

Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	58	45,7
Proximidade da minha residência	33	26,0
Facilidade de acesso	24	18,9
Preço da mensalidade	5	3,9
Proximidade do meu trabalho	2	1,6
Indicação de amigos e parentes	2	1,6
Melhor opção para solicitar transferência	2	1,6
Possibilidade de ter bolsa de estudo	1	0,7
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## II. Perfil ocupacional dos estudantes da USCS



## ► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Trabalha atualmente? Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação de trabalho (exceto bolsas)?		
Trabalha atualmente	N	%
<b>Sim</b>	<b>91</b>	<b>71,7</b>
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	51	40,2
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	24	18,9
Sim, trabalho até 20 horas semanais	8	6,3
Sim, trabalho eventualmente	8	6,3
<b>Não</b>	<b>36</b>	<b>28,3</b>
Não desempregado(a)	10	7,9
Não, procurando o primeiro emprego	14	11,0
Não, por opção	12	9,4
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## ► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

### ▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
<b>Não trabalha</b>	<b>36</b>	<b>28,3</b>
Empregado de empresa privada ou particular COM carteira assinada	50	39,5
Empregado de empresa privada ou particular SEM carteira assinada	10	7,9
Empregador COM registro da atividade	10	7,9
Autônomo / conta própria COM registro da atividade	5	3,9
Autônomo / conta própria SEM registro da atividade	4	3,1
Estudante fazendo estágio remunerado	4	3,1
Estudante fazendo estágio não remunerado	4	3,1
Empregado de empresa pública, autarquia ou estatal	2	1,6
Empregador SEM registro da atividade	1	0,8
Profissional Liberal	1	0,8
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
<b>Não trabalha</b>	<b>36</b>	<b>28,3</b>
Auxiliar	40	31,5
Técnico	34	26,8
Supervisão	6	4,7
Estágio	5	3,9
Gerência	3	2,4
Chefia	3	2,4
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## ► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Você diria que a atividade que exerce hoje...		
Relação com o curso que está matriculado(a)	N	%
<b>Não trabalha</b>	<b>36</b>	<b>28,3</b>
Não se relaciona em <b>NADA</b> com o curso em que está matriculado	29	22,8
Relaciona-se <b>POUCO</b> com o curso em que está matriculado	12	9,4
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	15	11,8
Relaciona-se <b>TOTALMENTE</b> com o curso em que está matriculado	35	27,7
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

## III. Ranking das Avaliações

# Síntese das assertivas ENADE

**% de respostas com nota 6 (concordo totalmente) e notas médias**



## ► Assertivas ENADE

*A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".*

### ESCALA APRESENTADA



não sei responder e não se aplica



## ► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	62,7%	63,8%	62,2%	5,47	5,43	5,43
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	47,8%	59,6%	59,8%	5,00	5,35	5,33
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	60,4%	48,9%	57,5%	5,41	5,26	5,31
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	59,7%	63,8%	57,5%	5,27	5,45	5,31
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	52,2%	51,1%	56,7%	5,33	5,26	5,47
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	47,8%	46,8%	55,1%	4,86	4,85	5,10
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	53,7%	50,0%	54,3%	5,31	5,20	5,32
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	46,3%	43,6%	53,5%	5,09	5,05	5,25
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	51,5%	45,7%	52,8%	5,21	5,19	5,36
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	46,3%	55,3%	52,8%	5,09	5,34	5,14

continua

## ► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	44,0%	58,5%	50,4%	4,95	5,34	5,09
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	48,5%	56,4%	50,4%	5,05	5,33	5,09
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	47,0%	58,5%	49,6%	5,05	5,35	5,14
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projeter multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	51,5%	59,6%	49,6%	5,20	5,33	5,10
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	48,5%	58,5%	48,0%	5,07	5,30	5,10
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	41,0%	44,7%	47,2%	4,78	5,09	4,98
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	50,7%	47,9%	45,7%	5,05	5,18	5,04
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	44,0%	45,7%	45,7%	4,91	5,06	5,00
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	38,8%	47,9%	44,9%	4,88	5,18	4,99
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	49,3%	52,1%	44,1%	4,88	5,04	4,93

continua

## ► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	38,8%	47,9%	44,1%	4,98	5,15	4,92
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	35,8%	50,0%	44,1%	4,74	5,18	4,80
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	41,8%	44,7%	41,7%	4,78	4,78	4,87
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	29,1%	35,1%	41,7%	4,31	4,71	4,85
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	38,8%	43,6%	41,7%	4,63	5,01	4,82
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	41,8%	36,2%	41,7%	4,79	4,55	4,70
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	44,0%	47,9%	40,9%	4,72	4,81	4,75
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	35,8%	41,5%	40,2%	4,85	4,96	4,95
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	34,3%	35,1%	38,6%	4,39	4,73	4,68
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	37,3%	47,9%	37,0%	4,84	5,00	4,92

continua

## ► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	38,1%	37,2%	36,2%	4,40	4,55	4,68
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	29,9%	42,6%	33,1%	4,46	4,80	4,53
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	39,6%	30,9%	31,5%	4,64	4,51	4,49
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	32,1%	36,2%	31,5%	4,43	4,47	4,45
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	24,6%	21,3%	30,7%	4,89	4,83	4,91
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	27,6%	39,4%	29,1%	4,18	4,76	4,48
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	32,8%	42,6%	28,3%	4,55	4,66	4,43
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	19,4%	22,3%	26,8%	4,88	4,88	5,11
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	24,6%	27,7%	24,4%	4,12	4,20	4,23
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	5,2%	13,8%	13,4%	2,64	2,93	3,10
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	3,7%	11,7%	11,0%	2,26	2,84	2,73


## IV. Avaliação da Satisfação com ...

- ... com a **Gestão do Curso**
- ... com o **Curso**
- ... com a **USCS**



## ► Avaliação da Gestão do Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)


Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO DO SEU 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		ENFERMAGEM			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>94</b>	<b>137</b>	<b>127</b>	<b>3684</b>
Até 2	% de casos	6,4	1,4	3,1	7,4
De 3 até 4		8,5	6,6	9,4	8,0
De 5 até 6		7,4	8,8	13,4	17,8
De 7 até 8		23,4	21,9	29,2	32,4
De 9 até 10		54,3	61,3	44,9	34,4
<b>Nota Média</b>		<b>7,8</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,7</b>	<b>2,1</b>	<b>2,3</b>	<b>2,6</b>
1º Quartil		7,0	8,0	6,0	6,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ► Avaliação da Satisfação com o Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)


Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação 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		ENFERMAGEM			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	94	137	127	3684
Até 2	% de casos	5,3	1,5	4,7	3,5
De 3 até 4		5,3	2,9	1,6	6,2
De 5 até 6		10,6	10,9	15,7	15,4
De 7 até 8		27,7	27,0	28,4	37,0
De 9 até 10		51,1	57,7	49,6	37,9
<b>Nota Média</b>		<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,3</b>	<b>2,0</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ► 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		ENFERMAGEM			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>94</b>	<b>137</b>	<b>127</b>	<b>3684</b>
Até 2	% de casos	5,3	0,7	4,7	4,8
De 3 até 4		4,3	2,2	2,4	7,3
De 5 até 6		7,4	13,9	16,5	19,5
De 7 até 8		37,3	32,8	35,5	37,5
De 9 até 10		45,7	50,4	40,9	30,9
<b>Nota Média</b>		<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,3</b>	<b>1,8</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina




## V. Recomendação ...

- ... do Curso
- ... da USCS



## ► Recomendação do Curso (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: 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 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		ENFERMAGEM			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	94	137	127	3684
Até 2	% de casos	5,3	2,9	3,1	4,0
De 3 até 4		3,2	3,6	3,1	5,9
De 5 até 6		6,4	9,5	13,4	14,3
De 7 até 8		32,9	28,5	23,7	30,8
De 9 até 10		52,2	55,5	56,7	45,0
Nota Média		8,1	8,3	8,2	7,7
Nota Mediana		9,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	2,2	2,2	2,4
1º Quartil		7,0	7,5	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ► Recomendação da USCS (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: Notas entre 0 e 10)

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **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 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		ENFERMAGEM			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	94	137	127	3684
Até 2	% de casos	6,4	2,9	3,1	4,6
De 3 até 4		2,1	4,4	5,5	5,5
De 5 até 6		9,6	8,0	12,6	15,7
De 7 até 8		32,9	27,7	26,0	31,5
De 9 até 10		49,0	57,0	52,8	42,7
Nota Média		8,0	8,2	8,1	7,6
Nota Mediana		8,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	2,2	2,3	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		8,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

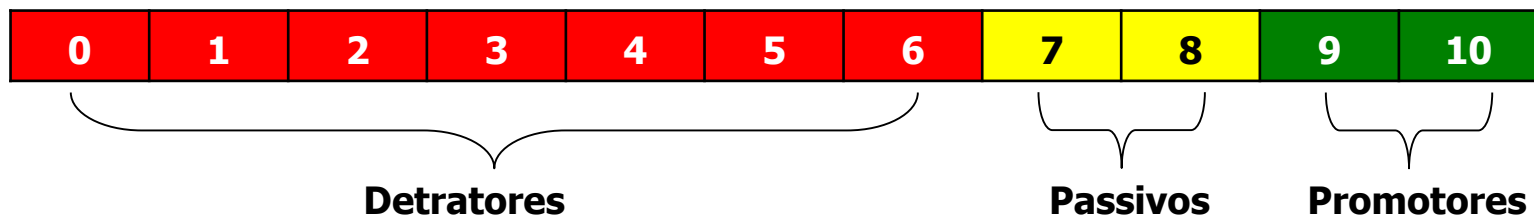
# VI. Net Promoter Score (NPS)

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 *Harvard Business Review*, em 2001.

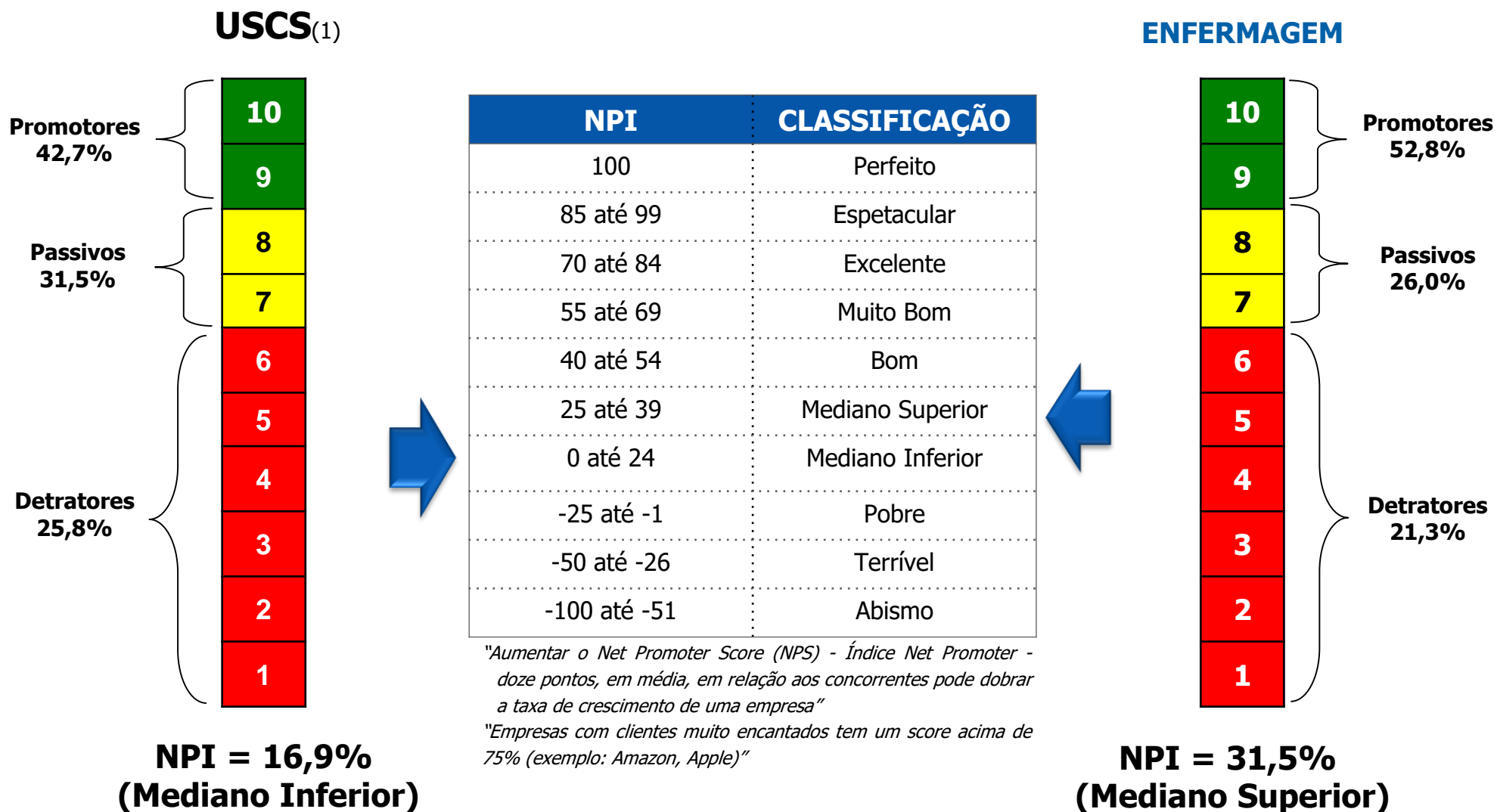
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas 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**

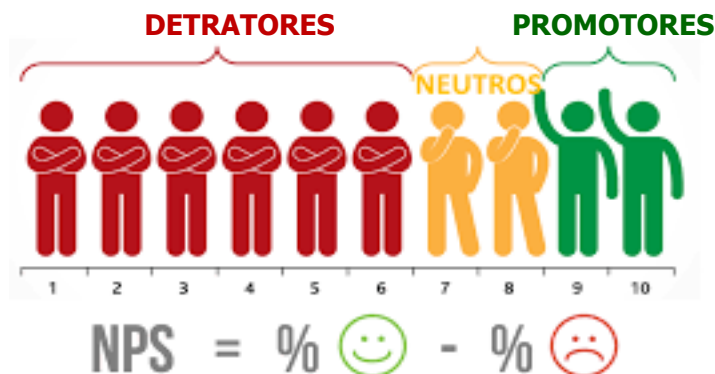
# ► Net Promoter Score



## ► Net Promoter Score

% de casos	ENFERMAGEM			 2024 1º sem (1)
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	
<b>Número de casos</b>	<b>94</b>	<b>137</b>	<b>127</b>	<b>3684</b>
Detratores	18,1%	15,3%	21,3%	25,8%
Passivos	32,9%	27,7%	26,0%	31,5%
Promotores	49,0%	57,0%	52,8%	42,7%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>30,9%</b>	<b>41,7%</b>	<b>31,5%</b>	<b>16,9%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Bom</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Mediano Inferior</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina



## VII. Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Considerando as adaptações realizadas para o âmbito do grupo discente, a parcela com atribuição de nota entre 0 e 6 foi identificada como desfavorável e a parcela com notas 9 e 10 pontos foi identificada como favorável, observando-se que **não é considerada para efeito do cálculo do indicador a parcela que atribui notas 7 e 8 pontos**. Neste sentido, o resultado obtido é identificado como **Fator de Criticidade da Variável (FCV)** e o cálculo do FCV é obtido por meio de:

$$\% \text{ de notas favoráveis (9-10)} - \% \text{ de notas desfavoráveis (0-6)} = \text{FCV}$$

Enquadramento  
do resultado:



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)<sup>2</sup>, Costa et al. (2018)<sup>3</sup> é orientada a partir de quatro zonas de pontuação da satisfação do discente em cada variável investigada, conforme apresentado a seguir.

Zona de Excelência: pontuação entre 75 e 100	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
<p>Variáveis que atingiram pontuação nesse estrato sugerem a ocorrência de grandes experiências para os discentes. As condições do curso relacionadas a esse quesito conseguiram gerar uma <b>percepção altamente positiva</b> ao discente, o que deve gerar <b>boas recomendações</b> e até um defensor desse quesito.</p>	<p>Os discentes nesta faixa de avaliação certamente viram vários pontos positivos durante a experiência com o quesito (variável investigada), porém certamente alguns pontos deixaram a desejar. <b>É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente</b> que envolve esse quesito, incluindo itens correlacionados a esse.</p>
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
<p><b>A experiência oferecida nesta faixa sugere atenção para pontos importantes de ajustes.</b> Em muitos casos, o discente não reconheceu que o Curso tenha apresentado atenção a esse quesito, ou, mesmo, reconheceu ineficiência do quesito e, assim, o quesito revela-se como um ponto crítico a ser avaliado para encaminhar a tomada de ações pertinentes dentro do programa de busca contínua de qualidade.</p>	<p>Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato <b>sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas.</b> Nesse sentido, a observação de ocorrências nesse estrato é extremamente relevante, tanto para apoiar o processo de busca contínua pela melhoria da qualidade, quanto para recuperar o comprometimento do discente com o curso que frequenta.</p>





## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a **GESTÃO DO SEU CURSO** como um todo?

	Períodos	ENFERMAGEM	
<b>MÉDIA</b>	1º sem/2023	7,8	7,4
	2º sem/2023	8,4	7,8
	<b>1º sem/2024</b>	7,7	7,1
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	22,3	30,3
	2º sem/2023	16,8	22,9
	<b>1º sem/2024</b>	26,0	33,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	54,3	42,4
	2º sem/2023	61,3	48,7
	<b>1º sem/2024</b>	44,9	34,4
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:</b> PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	32,0	12,1
	2º sem/2023	44,5	25,8
	<b>1º sem/2024</b>	18,9	1,1
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>1º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua a sua satisfação/insatisfação com o **CURSO**?

	Períodos	ENFERMAGEM	
<b>MÉDIA</b>	1º sem/2023	8,0	7,8
	2º sem/2023	8,4	8,0
	<b>1º sem/2024</b>	8,0	7,5
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	21,2	21,3
	2º sem/2023	15,3	18,2
	<b>1º sem/2024</b>	22,0	25,1
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	51,1	42,3
	2º sem/2023	57,7	45,8
	<b>1º sem/2024</b>	49,6	37,9
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:</b> PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	29,9	21,0
	2º sem/2023	42,4	27,6
	<b>1º sem/2024</b>	27,6	12,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>1º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a **INSTITUIÇÃO** como um todo?

	Períodos	ENFERMAGEM	
<b>MÉDIA</b>	1º sem/2023	7,8	7,7
	2º sem/2023	8,2	7,7
	<b>1º sem/2024</b>	7,7	7,2
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	17,0	22,6
	2º sem/2023	16,8	22,1
	<b>1º sem/2024</b>	23,6	31,6
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	45,7	38,2
	2º sem/2023	50,4	39,1
	<b>1º sem/2024</b>	40,9	30,9
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:</b> PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	28,7	15,6
	2º sem/2023	33,6	17,0
	<b>1º sem/2024</b>	17,3	-0,7
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>1º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona crítica



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Disposição em recomendar ou não recomendar O **SEU CURSO DE GRADUAÇÃO** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ENFERMAGEM	
<b>MÉDIA</b>	1º sem/2023	8,1	8,0
	2º sem/2023	8,3	8,1
	<b>1º sem/2024</b>	8,2	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	14,9	19,8
	2º sem/2023	16,0	18,8
	<b>1º sem/2024</b>	19,7	24,2
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	52,2	50,5
	2º sem/2023	55,5	50,8
	<b>1º sem/2024</b>	56,7	45,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:</b> PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	37,3	30,7
	2º sem/2023	39,5	32,0
	<b>1º sem/2024</b>	37,0	20,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>1º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

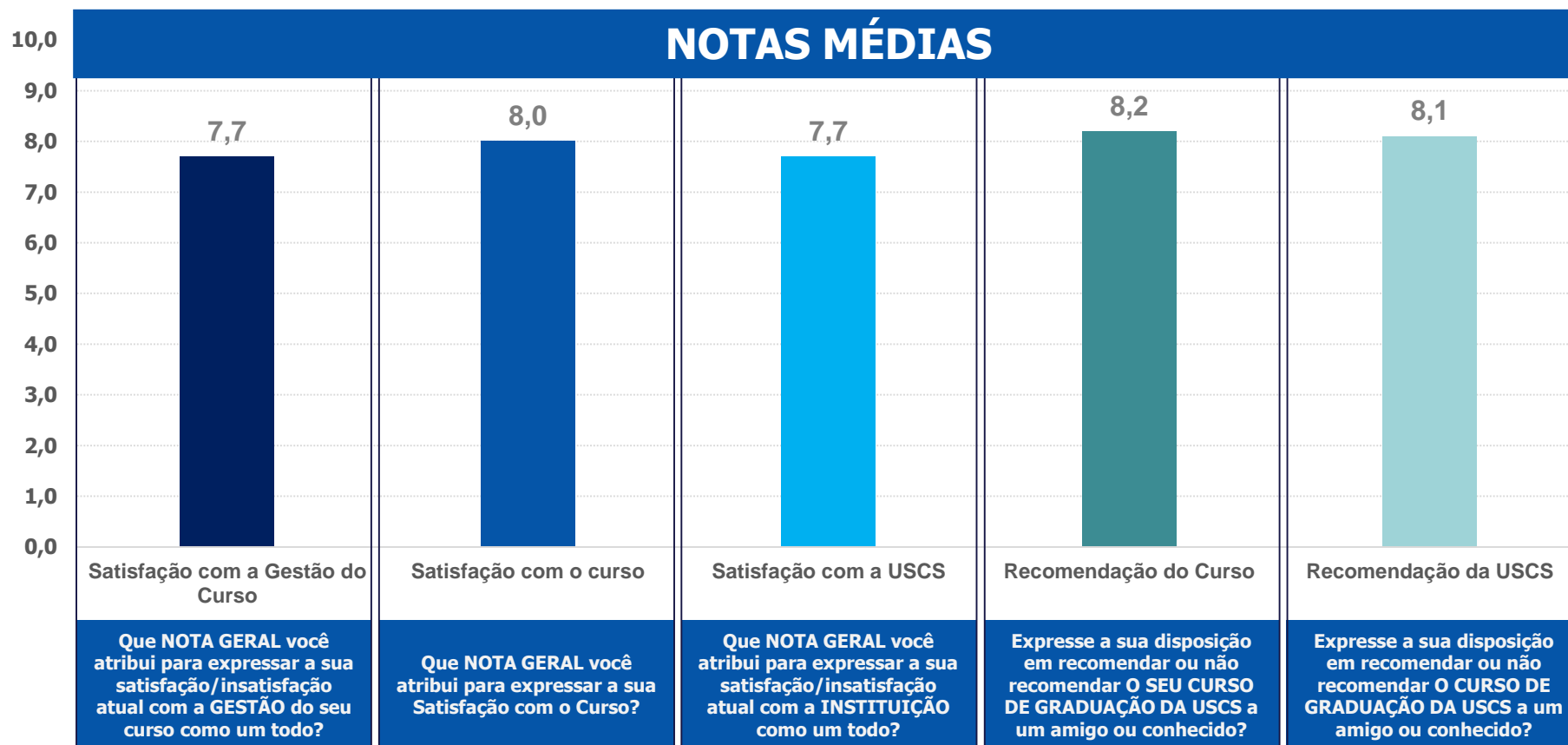
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ENFERMAGEM	
<b>MÉDIA</b>	1º sem/2023	8,0	8,0
	2º sem/2023	8,2	8,1
	<b>1º sem/2024</b>	8,1	7,6
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	18,1	19,2
	2º sem/2023	15,3	18,8
	<b>1º sem/2024</b>	21,3	25,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%)</b> [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	49,0	50,1
	2º sem/2023	57,0	50,2
	<b>1º sem/2024</b>	52,8	42,7
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:</b> PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	30,9	30,9
	2º sem/2023	41,7	31,4
	<b>1º sem/2024</b>	31,5	16,9
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>1º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

# VIII. Síntese de Indicadores

# ► Síntese de Indicadores

## Curso: ENFERMAGEM



Bases: População: 226 | Respondentes: 127 | Nível de participação: 56,2%

ENFERMAGEM  
1º SEM/2024



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
<b>25 até 39</b> <b>P:42,7% - D: 25,8% = NPI: 16,9%</b>	<b>Mediano Inferior</b>
<b>0 até 24</b> <b>P: 52,8% - D: 21,3% = NPI: 31,5%</b>	<b>Mediano Superior</b>



Presencial  
(exceto medicina)

**P: Promotores (notas 9 e 10)**  
**D: Detratores (notas de 0 a 6)**

# IX. Sugestões e Reclamações

**“Registre neste espaço suas sugestões de melhorias  
(registre ações que julgue importantes serem realizadas)”**



## ► Sugestões/Reclamações

As reclamações/sugestões espontâneas dos alunos são analisadas e separadas por tema, abaixo o gráfico comparando os temas citados em 2024 (1º semestre) e 2023 (2º semestre)

