

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Saúde**

**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 – Saúde

População: **1.616**

Respondentes: **1.159**

Nível de participação:

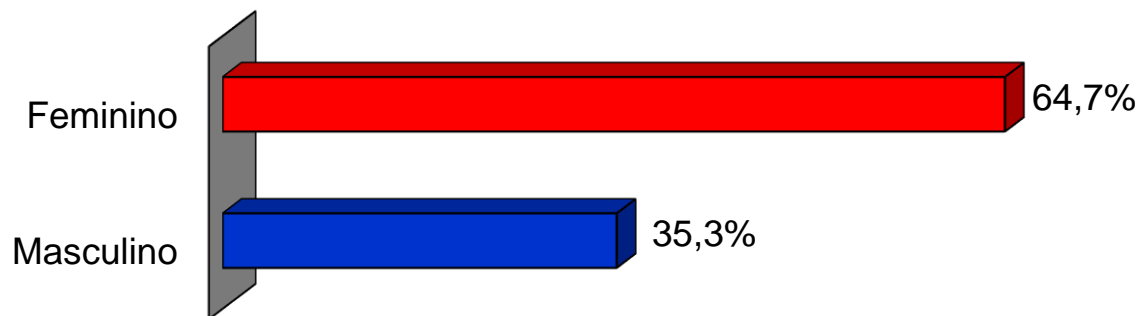
**71,7%**

## ➤ **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	114	9,8
19 a 24 anos	659	56,9
25 a 29 anos	149	12,9
30 anos ou mais	164	14,2
Não informado	73	6,2
<b>Total</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0</b>
Idade média	<b>24 anos</b>	

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	372	32,2
São Caetano do Sul	359	31,0
Mauá	137	11,8
São Paulo	99	8,5
São Bernardo do Campo	87	7,5
Ribeirão Pires	44	3,8
Rio Grande da Serra	5	0,4
Diadema	6	0,5
Suzano	4	0,3
Não Informado	46	4,0
<b>Total</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0</b>

# **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 Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	<b>7,8</b>	7,9	7,1	7,4	8,5	9,1	7,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>7,7</b>	7,8	6,9	7,2	8,6	9,2	7,9
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	<b>7,5</b>	7,7	6,6	7,0	8,4	9,0	7,5
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	<b>7,4</b>	7,1	7,0	6,7	8,0	8,9	7,7
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,4	<b>6,6</b>	7,0	5,2	5,7	7,5	8,5	7,4
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso*</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,9</b>	<b>7,6</b>

\* 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 Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	<b>8,5</b>	8,8	8,1	8,4	8,9	8,7	8,2
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	<b>8,1</b>	8,4	7,7	8,0	8,4	8,5	7,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>6,9</b>	7,2	6,6	7,0	7,0	7,3	6,8

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	<b>8,3</b>	8,8	7,9	8,2	8,5	8,6	8,3
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	<b>8,0</b>	8,7	7,6	7,6	8,0	8,7	7,7

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Meu relacionamento com os professores	8,3	<b>8,4</b>	8,5	8,5	8,3	8,9	8,6	8,0
Meu relacionamento com os estudantes	8,1	<b>8,1</b>	8,4	8,3	7,9	8,5	7,9	7,0
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,2	<b>7,2</b>	7,5	6,9	7,2	7,6	8,0	6,5
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,7	<b>6,8</b>	7,2	6,3	7,1	7,4	7,8	6,1
Meu relacionamento com a Reitoria	6,5	<b>6,6</b>	7,1	5,9	6,3	7,2	7,9	6,2
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,5	<b>6,5</b>	7,1	5,9	6,5	7,2	7,7	6,1
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,5	<b>6,4</b>	7,0	5,9	6,8	7,0	7,3	5,9

# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Realização da chamada durante a aula	9,2	<b>9,2</b>	9,3	9,1	9,1	9,5	9,3	9,0
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,1	<b>9,2</b>	9,4	9,1	9,1	9,3	9,3	8,9
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	9,0	<b>9,1</b>	9,2	9,1	9,1	9,5	9,4	8,8
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	<b>9,1</b>	9,2	9,0	9,0	9,6	9,4	8,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	<b>9,1</b>	9,1	9,0	8,9	9,6	9,3	8,8
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,9	<b>9,0</b>	9,1	8,9	8,8	9,5	9,3	8,7
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	<b>8,9</b>	8,9	8,7	8,7	9,3	9,3	8,6
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	<b>8,9</b>	9,0	8,7	8,7	9,3	9,2	8,4
Contribuição das referências bibliográficas indicadas no plano de disciplina para seu estudo e aprendizagem	8,7	<b>8,8</b>	8,9	8,7	8,8	9,0	9,2	8,6
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes fora do horário de aula	8,6	<b>8,8</b>	8,8	8,7	8,6	9,3	9,0	8,5
Utilização de tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (projetos multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	8,5	<b>8,8</b>	8,9	8,7	8,7	9,2	9,2	8,2
Dinamismo e didática do professor em sala de aula	8,3	<b>8,6</b>	8,7	8,5	8,5	9,1	8,8	8,1
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>8,4</b>



## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	<b>6,9</b>	7,3	6,8	6,5	7,4	7,6	6,1

## ✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,8	<b>6,0</b>	6,4	5,8	5,8	6,8	6,8	5,1

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	<b>7,6</b>	8,1	7,3	7,6	7,9	7,8	7,0
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	<b>7,6</b>	8,1	7,3	7,6	7,7	7,8	7,0
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	<b>7,5</b>	8,0	7,3	7,6	7,8	7,8	6,9
<b>Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes*</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>6,9</b>

\* 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 Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>7,3</b>	7,1	7,2	6,9	8,6	8,1	6,5
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,1	<b>7,3</b>	7,3	7,1	6,8	8,4	8,0	6,5
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	<b>7,3</b>	7,2	7,0	7,0	8,4	7,9	6,6
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes*</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>6,5</b>

\* 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 Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,3	<b>6,1</b>	6,5	5,6	5,1	6,8	6,3	6,2
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,2	<b>5,8</b>	6,8	5,1	4,7	6,3	6,2	5,5
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	5,9	<b>5,6</b>	5,9	5,2	4,6	6,3	6,0	5,7
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes*</b>	<b>6,2</b>	<b>5,8</b>	<b>6,4</b>	<b>5,3</b>	<b>4,8</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>5,8</b>

\* 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

## Nota média (notas entre 0 e 10)

Atributo	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,5	<b>8,5</b>	8,7	8,2	8,4	9,0	8,8	8,1
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	<b>8,3</b>	8,7	8,0	8,5	8,3	8,5	8,0
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	<b>8,2</b>	8,4	8,0	8,0	8,7	8,6	8,0
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,1	<b>8,2</b>	8,5	8,0	7,8	8,5	8,4	7,9
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,9	<b>8,1</b>	8,5	8,0	7,9	8,5	8,6	7,7
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	<b>8,1</b>	8,4	7,8	7,7	8,4	8,6	7,8
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,8	<b>8,0</b>	8,4	7,7	7,6	8,4	8,5	7,7
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,3	<b>8,0</b>	8,0	8,0	7,8	8,3	8,2	7,7
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	<b>7,9</b>	8,1	7,9	7,8	8,2	8,1	7,6
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes*</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>

\* 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 Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Iluminação da sala de aula	8,4	<b>8,6</b>	8,9	8,5	8,4	8,9	8,8	8,2
Auditório	8,2	<b>8,4</b>	8,6	8,2	8,3	8,5	8,8	8,1
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	<b>8,0</b>	8,0	7,8	8,1	8,2	8,5	7,9
Acústica da sala de aula	7,4	<b>7,7</b>	8,3	7,1	7,5	8,0	8,7	6,9
Limpeza das instalações sanitárias	6,9	<b>7,6</b>	8,1	8,0	6,8	7,6	7,8	6,9
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	<b>7,3</b>	7,8	7,2	6,6	7,3	7,4	7,0
Praça de alimentação: limpeza	7,3	<b>7,2</b>	7,9	7,3	6,3	7,2	7,3	6,7
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	<b>7,2</b>	7,5	7,2	6,4	7,2	7,1	7,1
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	<b>7,0</b>	7,2	7,1	6,3	7,0	7,0	6,9
Funcionamento dos elevadores	6,9	<b>6,1</b>	7,3	6,0	5,4	6,0	5,9	5,4
Ventilação da sala de aula	6,0	<b>6,0</b>	6,3	5,6	6,0	6,1	6,8	5,8
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	<b>5,4</b>	5,4	5,1	5,5	5,1	6,2	5,3

## ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)							
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	<b>8,4</b>	8,9	8,2	8,2	8,8	8,5	7,5
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>8,0</b>	8,7	7,8	7,9	8,4	8,1	7,0
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	<b>8,0</b>	8,7	7,7	7,9	8,5	8,1	6,9
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,7	<b>7,9</b>	8,5	7,6	7,9	8,4	8,5	6,9
Recursos audiovisuais e de multimídia em número suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	<b>7,7</b>	8,4	7,3	7,6	8,2	8,1	6,9

# Contribuições do Curso



# ✓ Contribuições Pessoais

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



# ✓ Contribuições Profissionais

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

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

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

- Realização da chamada durante a aula (9,2)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,2)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,1)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,1)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (9,1)

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

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,4)
- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (5,6)
- Empenho/eficiência do setor de "AACC" na oferta de eventos direcionados ao curso para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau (5,8)
- Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes (5,8)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (6,0)

# Avaliação Geral da USCS



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

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Saúde</b>	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2018 1º sem	<b>2018 1º sem</b>	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	<b>1.159</b>	309	312	136	130	100	172
Até 2	1,4%	<b>1,6%</b>	0,4%	3,3%	0,9%	-	-	3,0%
Acima de 2 a 4	3,7%	<b>4,0%</b>	0,8%	9,3%	3,7%	0,9%	-	4,6%
Acima de 4 a 6	14,7%	<b>13,9%</b>	9,1%	19,6%	16,7%	8,9%	7,1%	17,6%
Acima de 6 a 8	57,4%	<b>53,9%</b>	54,8%	51,1%	58,3%	52,7%	57,1%	53,4%
Acima de 8 a 10	22,8%	<b>26,6%</b>	34,9%	16,7%	20,4%	37,5%	35,8%	21,4%
<b>Nota Média</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>8,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,2</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	<b>1,7</b>	1,3	2,0	1,4	1,2	1,1	1,9
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	6,0	7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	7,0
3º Quartil	8,0	<b>9,0</b>	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	8,0

\*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 Saúde</b>	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2018 1º sem	<b>2018 1º sem</b>	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Número de casos	4.308	<b>1.159</b>	309	312	136	130	100	172
Até 2	2,8%	<b>3,1%</b>	1,1%	6,9%	0,8%	-	1,2%	4,9%
Acima de 2 a 4	3,1%	<b>3,3%</b>	3,0%	5,8%	2,6%	0,9%	1,2%	2,7%
Acima de 4 a 6	13,8%	<b>13,8%</b>	6,0%	23,0%	14,5%	9,6%	4,6%	18,9%
Acima de 6 a 8	42,8%	<b>40,8%</b>	36,3%	40,6%	46,2%	36,5%	50,6%	42,7%
Nota 9	16,3%	<b>15,8%</b>	18,5%	9,5%	16,2%	25,2%	21,2%	11,9%
Nota 10	21,2%	<b>23,2%</b>	35,1%	14,2%	19,7%	27,8%	21,2%	18,9%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>8,4</b>	<b>6,9</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	9,0	7,0	8,0	9,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,0	<b>2,1</b>	1,8	2,4	1,7	1,5	1,5	2,3
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	8,0	6,0	7,0	8,0	8,0	6,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	9,0	7,0	8,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	<b>9,0</b>	10,0	8,0	9,0	10,0	9,0	9,0

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

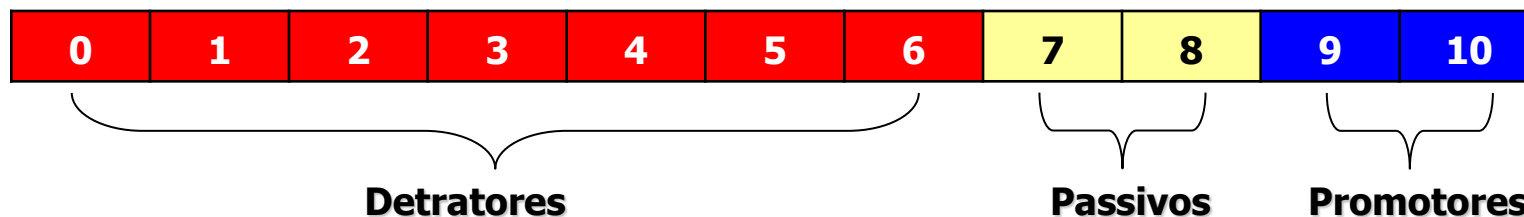


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"**

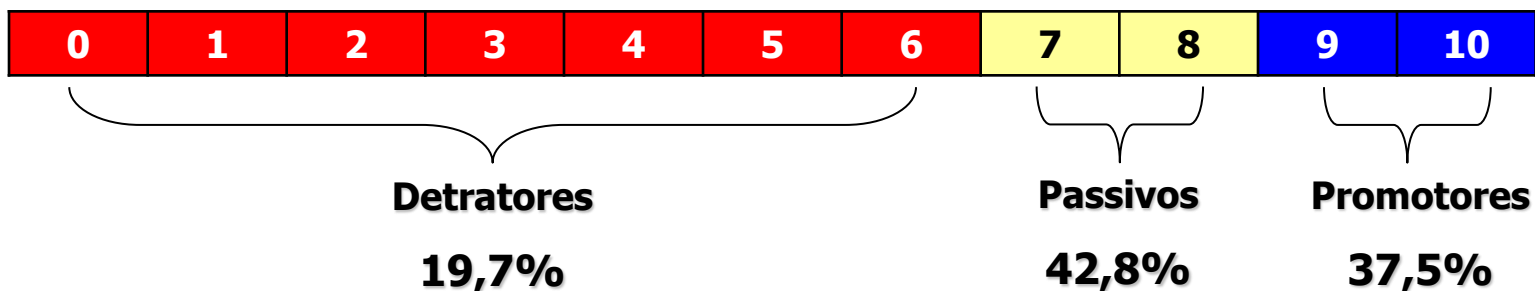


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



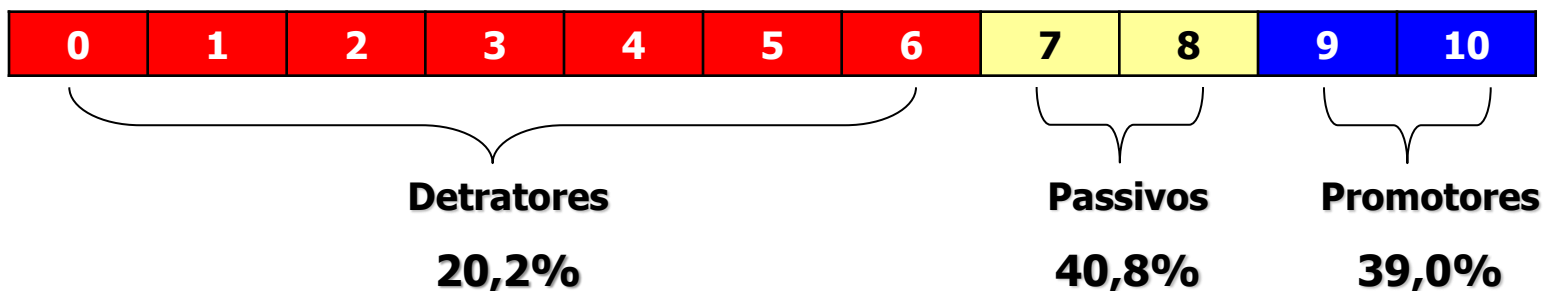
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



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

### Escola de Saúde



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 39,0% - 20,2% = 18,8% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Saúde</b>	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2018 1º sem	<b>2018 1º sem</b>	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem	2018 1º sem
Detratores	19,7%	<b>20,2%</b>	10,2%	35,8%	17,9%	10,4%	7,1%	26,6%
Passivos	42,8%	<b>40,8%</b>	36,2%	40,5%	46,2%	36,6%	50,5%	42,6%
Promotores	37,5%	<b>39,0%</b>	53,6%	23,7%	35,9%	53,0%	42,4%	30,8%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>17,8%</b>	<b>18,8%</b>	<b>43,4%</b>	<b>-12,1%</b>	<b>18,0%</b>	<b>42,6%</b>	<b>35,3%</b>	<b>4,2%</b>
Classificação	Mediano Inferior	<b>Mediano Inferior</b>	Bom	Pobre	Mediano Inferior	Bom	Mediano Superior	Mediano Inferior

## ➤ **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	
	25 até 39	Mediano Superior	
<b>2018 (1º sem)</b> 	<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Escola de Saúde 2018 (1º sem)</b>
	-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)”*