

Avaliação Institucional USCS

Escola de Saúde

Dezembro / 2016

CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: Prof^a Dr^a Neyde Lopes de Souza

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

✓ 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.	8,5	8,6	8,9	8,3	8,1	8,3	8,5	8,6
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	8,2	8,4	8,1	7,8	7,8	8,3	8,4

✓ 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	8,3	8,5	8,9	8,3	7,8	8,0	8,3	8,3
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,1	8,1	8,3	8,0	7,8	8,1	8,4	7,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	7,2	7,7	6,9	6,1	6,6	7,3	6,6

✓ 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 estudantes	8,3	8,4	8,4	8,5	8,4	8,1	7,8	8,3
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,4	8,4	8,5	8,4	8,2	8,2	8,6
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,4	7,4	7,3	7,3	7,4	7,3	7,3	7,6
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	7,1	7,2	7,2	7,0	7,2	7,0	7,1	7,5
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,9	7,0	7,0	6,9	6,8	6,8	7,1	7,4
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	6,9	6,8	6,8	7,1	7,0	6,9	7,3
Meu relacionamento com a Reitoria	6,8	6,9	7,0	6,7	6,8	6,7	7,1	7,3

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
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,1	8,0	8,1	7,9	7,3	8,0	8,0	8,5
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,5	8,6	8,6	8,7	8,4	8,6	8,5	8,6
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,4	8,4	8,5	8,5	7,8	8,2	8,3	8,5
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,2	8,4	8,5	8,3	8,1	8,2	8,3	8,2
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,0	8,0	7,9	8,1	7,8	8,1	8,1	7,9
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,5	7,6	7,6	7,8	6,9	7,5	7,6	7,5
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,0	8,1	8,2	8,2	7,6	8,1	8,2	8,1

✓ 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
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	7,0	7,0	6,8	7,3	7,1	7,0	6,7	7,0
Disciplina dos estudantes nas aulas	7,0	6,9	6,7	7,2	7,0	6,8	6,6	7,0

✓ 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	7,4	7,3	7,1	7,2	7,2	7,5	7,8	7,6
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,4	7,2	7,1	7,1	7,1	7,4	7,9	7,5
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	7,2	7,1	7,1	7,1	7,5	7,9	7,5
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,4	7,3	7,2	7,1	7,2	7,5	7,9	7,7

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

✓ Biblioteca

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

✓ 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	7,8	8,0	7,7	7,7	7,5	7,6	7,8
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	7,8	7,9	7,7	7,7	7,6	7,6	7,7
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,7	7,9	7,6	7,6	7,5	7,7	7,6
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	7,6	7,7	7,9	7,5	7,8	7,4	7,7	7,8

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	8,6	9,0	8,7	8,2	7,8	8,0	7,8
Auditório	8,2	8,6	8,9	8,5	8,4	8,5	8,6	8,3
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	8,1	8,3	7,9	8,0	7,9	8,0	7,7
Acústica da sala de aula	7,4	7,7	8,2	7,8	7,1	7,1	7,3	6,9
Limpeza das instalações sanitárias	6,7	7,4	8,1	8,0	6,5	6,8	6,5	5,1
Ventilação da sala de aula	6,7	6,4	6,4	6,6	6,0	7,0	6,6	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	7,9	8,4	9,0	8,3	8,0	8,2	8,1	7,5
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,8	8,1	8,5	7,8	8,0	7,9	8,0	7,4
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,5	8,1	8,6	7,9	7,8	8,0	7,9	7,3
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	8,1	8,7	7,9	7,7	8,0	7,7	7,4
Recursos audiovisuais e de multimídia em número suficiente para atender às atividades de ensino	7,4	7,9	8,4	7,7	7,0	8,0	7,9	7,2

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

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

- Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca (8,8)
- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,7)
- Auditório (8,6)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,6)
- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. (8,6)
- Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes (8,6)
- Iluminação da sala de aula (8,6)

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

- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (6,0)
- Ventilação da sala de aula (6,4)
- Meu relacionamento com a Ouvidoria (6,9)
- Meu relacionamento com a Reitoria (6,9)
- Disciplina dos estudantes nas aulas (6,9)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (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	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)	2016* (2º sem)					
Número de casos	4.567	1.112	431	314	92	73	81	121
Até 2	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Acima de 2 até 4	1,5%	0,7%	0,5%	1,3%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%
Acima de 4 até 6	14,5%	11,5%	9,1%	15,6%	10,9%	13,7%	6,2%	12,4%
Acima de 6 até 8	56,0%	55,5%	54,9%	53,2%	66,3%	49,4%	61,7%	55,4%
Acima de 8 até 10	27,8%	32,0%	35,3%	29,6%	22,8%	34,2%	32,1%	31,4%
Nota Média	7,7	7,8	8,0	7,7	7,6	7,7	7,9	7,9
Nota Mediana	7,8	8,0	8,1	7,8	7,5	8,0	7,9	8,0
Desvio-Padrão	1,3	1,2	1,2	1,3	1,1	1,3	1,0	1,2
1º Quartil	7,0	7,2	7,4	6,9	6,8	7,0	7,3	7,2
2º Quartil	7,8	8,0	8,1	7,8	7,5	8,0	7,9	8,0
3º Quartil	8,6	8,7	8,8	8,6	8,4	8,7	8,7	8,7

*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	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Número de casos	4.567	1.112	431	314	92	73	81	121
Até 2	0,1%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Acima de 3 até 4	1,0%	0,5%	0,4%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%
Acima de 5 até 6	8,5%	6,1%	4,7%	7,0%	5,4%	11,0%	4,9%	7,5%
Acima de 7 até 8	42,7%	40,3%	35,9%	43,9%	54,4%	34,2%	44,5%	36,7%
Nota 9	28,7%	31,5%	34,3%	27,7%	25,0%	32,9%	29,6%	36,7%
Nota 10	19,0%	21,3%	24,5%	20,1%	15,2%	20,5%	21,0%	18,3%
Nota Média	8,3	8,4	8,6	8,3	8,2	8,3	8,6	8,4
Nota Mediana	8,4	8,6	8,7	8,4	8,1	8,6	8,5	8,6
Desvio-Padrão	1,3	1,3	1,2	1,3	1,1	1,4	1,0	1,3
1º Quartil	7,5	7,8	8,0	7,4	7,3	7,5	7,9	7,8
2º Quartil	8,4	8,6	8,7	8,4	8,1	8,6	8,5	8,6
3º Quartil	9,3	9,4	9,5	9,3	9,1	9,4	9,4	9,4

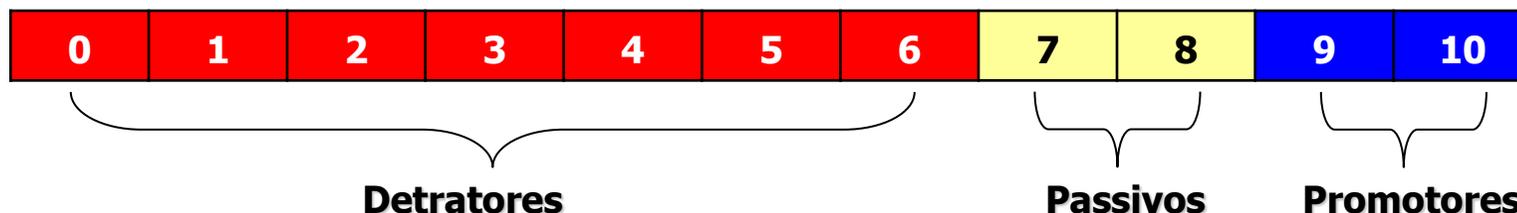
Net Promoter Score (NPS)

➤ **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.

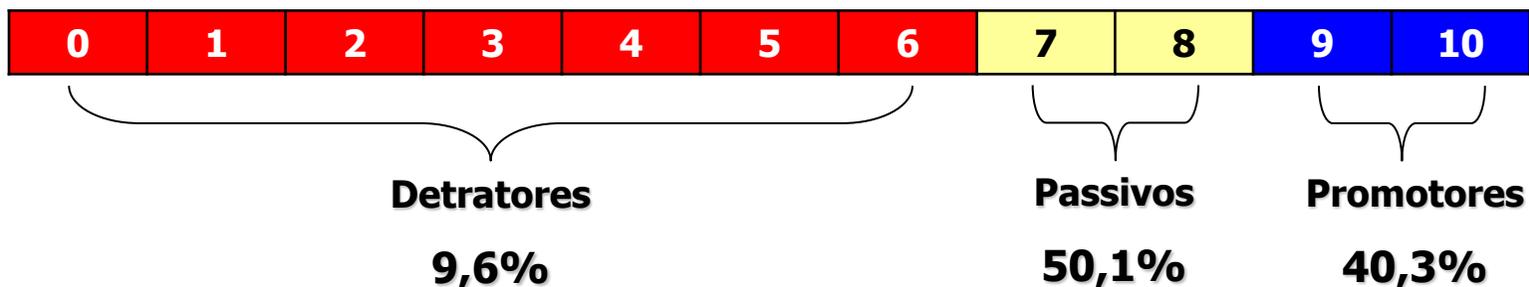
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

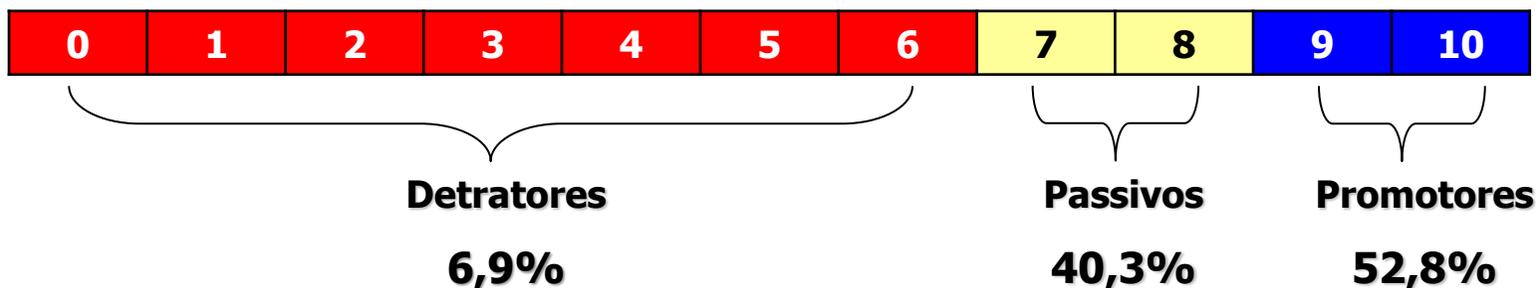
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



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

Escola de Saúde



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 52,8% - 6,9% = 45,9% (BOM)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Detratores	9,6%	6,9%	5,3%	8,3%	5,4%	12,4%	4,9%	8,3%
Passivos	42,7%	40,3%	35,9%	43,9%	54,4%	34,2%	44,5%	36,7%
Promotores	47,7%	52,8%	58,8%	47,8%	40,2%	53,4%	50,6%	55,0%
Net Promoter Index	38,1%	45,9%	53,5%	39,5%	34,8%	41,0%	45,7%	46,7%
Classificação	Mediano Superior	Bom	Bom	Mediano Superior	Mediano Superior	Bom	Bom	Bom

➤ **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

 **2016** →

← **Escola de Saúde 2016**

“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)”