

Avaliação Institucional USCS

Escola de Saúde

Dezembro / 2017



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: **5.652**

Respondentes: **4.205**

Nível de participação:

74,4%

Discentes – Saúde

População: **1.374**

Respondentes: **1.169**

Nível de participação:

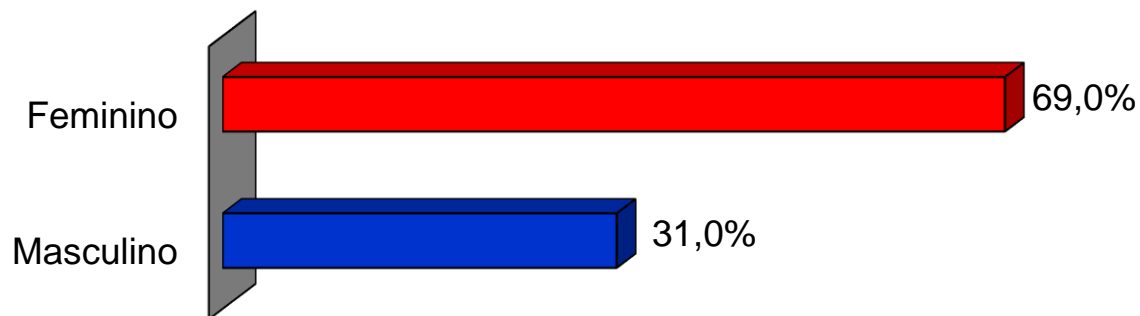
85,1%

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 07 de novembro 2017.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	87	7,4
19 a 24 anos	647	55,3
25 a 29 anos	183	15,7
30 anos ou mais	174	14,9
Não informado	78	6,7
Total	1.169	100,0
Idade média	24 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	314	26,9
Santo André	305	26,1
Mauá	123	10,5
São Paulo	85	7,3
São Bernardo do Campo	63	5,4
Ribeirão Pires	36	3,1
Rio Grande Da Serra	8	0,7
Diadema	7	0,6
Outros Municípios	1	0,1
Não Informado	227	19,3
Total	1.169	100,0

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	7,2	7,6	7,2	6,8	7,7	8,5	9,3	7,9
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	7,5	7,4	6,7	7,7	8,6	8,9	7,7
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,0	7,4	7,3	6,5	7,5	8,5	8,8	7,5
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	7,0	6,4	6,2	6,8	8,0	9,2	7,8
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	6,6	6,0	5,0	6,8	7,9	9,0	8,2
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,0	7,4	7,2	6,5	7,4	8,4	9,2	8,0

✓ 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	8,5	8,9	8,1	8,4	8,3	8,5	8,5
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	8,2	8,3	7,8	8,1	8,2	8,5	8,3
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,0	7,2	7,5	6,7	7,0	7,4	7,4	7,6

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

✓ 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	8,4	8,4	8,3	8,6	8,5	8,9	8,2
Meu relacionamento com os estudantes	8,1	8,2	8,3	8,3	8,0	8,4	8,2	7,6
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,0	7,2	7,4	6,6	7,2	7,6	8,0	7,1
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,6	7,0	7,2	6,4	6,8	7,4	7,8	6,6
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,4	6,8	7,1	6,2	6,6	7,3	7,8	6,5
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	6,7	7,0	6,1	6,4	7,4	7,8	6,4
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,4	6,6	6,9	6,0	6,5	7,1	7,8	6,4

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	9,0	9,1	9,1	9,0	9,2	9,1	9,4	8,9
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	9,1	9,0	9,1	9,3	9,1	9,3	8,6
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	9,0	9,1	8,9	9,0	9,0	9,3	8,9
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,9	9,0	9,0	9,0	9,1	9,2	9,3	8,5
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,8	8,9	8,9	9,0	9,1	9,1	9,2	8,6
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	8,9	9,0	8,9	9,0	9,1	9,2	8,5
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,6	8,8	8,8	8,7	8,6	9,0	9,2	8,4
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,6	8,8	8,9	8,8	8,9	8,9	9,0	8,3
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,6	8,8	8,8	8,8	8,9	8,7	9,1	8,3
Dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	8,2	8,5	8,6	8,6	8,2	8,6	8,9	7,9
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,5	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9	9,1	8,3



✓ Desempenho do Corpo Discente

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	6,9	7,1	7,5	6,8	6,7	7,3	7,8	6,2
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	7,0	7,4	6,9	6,6	7,6	7,7	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)	5,7	6,4	7,3	5,7	6,5	6,5	6,5	5,2

✓ 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	7,6	7,7	8,1	7,2	7,7	7,6	8,4	7,0
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,6	8,0	7,1	7,5	7,6	8,2	7,1
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,6	8,0	7,1	7,6	7,6	8,2	7,1
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes	7,5	7,6	8,1	7,1	7,6	7,6	8,2	7,1

✓ 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	7,3	7,0	7,2	7,7	8,4	7,9	6,8
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,2	7,3	7,1	7,1	7,6	8,5	7,9	6,8
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,3	7,2	7,1	7,7	8,3	7,9	6,7
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,2	7,3	7,2	7,1	7,7	8,4	8,0	6,7

✓ 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.	6,6	6,4	5,2	5,8	6,7	6,7	7,0	6,2
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,6	6,3	7,1	5,4	6,2	6,7	7,0	5,8
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,2	6,0	6,9	5,0	5,8	6,0	6,5	5,8
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	6,5	6,3	5,2	6,0	6,6	6,6	6,7	6,0

✓ 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	8,4	8,5	8,7	8,2	8,8	8,5	8,4	8,4
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,3	8,4	8,5	8,1	8,7	8,4	8,4	8,4
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,0	8,1	8,3	7,8	8,2	8,3	8,0	8,1
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,0	8,1	8,3	7,8	8,1	8,2	7,9	8,1
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	8,1	8,4	7,7	8,0	8,1	8,2	8,3
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	8,0	8,2	7,7	7,9	8,0	8,3	8,1
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	8,0	8,3	7,7	7,7	8,1	8,3	7,9
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,0	8,1	7,8	8,1	8,0	8,0	7,9
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,0	8,2	7,7	8,1	7,9	7,9	7,8
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	8,1	8,1	8,3	7,8	8,1	8,0	8,1	8,0



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
Auditório	8,1	8,4	8,5	7,9	8,7	8,6	8,7	8,4
Iluminação da sala de aula	8,1	8,3	8,6	7,9	8,3	8,4	8,4	8,4
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,8	8,2	8,4	7,8	8,5	8,2	8,4	8,1
Acústica da sala de aula	7,4	7,6	8,2	6,8	7,6	7,7	8,0	7,2
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	7,5	8,0	7,0	7,4	7,5	7,6	7,3
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	7,3	7,8	7,1	6,4	7,5	7,4	7,2
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	7,3	7,8	6,9	6,7	7,4	7,3	7,3
Praça de alimentação: limpeza	7,2	7,1	7,6	7,0	6,6	7,0	7,2	6,9
Limpeza das instalações sanitárias	6,3	7,0	7,3	7,4	6,5	6,8	7,4	6,2
Funcionamento dos elevadores	6,9	6,2	7,2	5,6	5,9	6,2	5,9	5,2
Ventilação da sala de aula	6,1	6,0	6,0	5,0	5,9	6,7	6,6	6,8
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	5,8	6,0	5,0	6,1	6,5	6,4	5,8

✓ 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	7,7	8,2	8,7	7,9	8,3	8,4	8,2	7,2
Acesso aos equipamentos de informática	7,5	7,9	8,5	7,6	8,0	8,2	7,8	6,8
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	7,9	8,3	7,6	8,0	8,3	8,0	6,9
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,9	8,4	7,7	8,2	8,2	7,8	6,7
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	7,7	8,2	7,4	8,1	8,0	7,6	6,7

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

▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2º semestre de 2017**

- Realização da chamada durante a aula (9,1)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,1)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (9,0)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (9,0)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,9)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (8,9)

▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2º semestre de 2017**

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,8)
- Ventilação da sala de aula (6,0)
- Retorno dos funcionários de setor de "AACC" às informações solicitadas pelos estudantes (6,0)
- Funcionamento dos elevadores (6,2)
- Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes (6,3)
- Cordialidade do setor de "AACC" no relacionamento com os estudantes (6,3)



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
	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
Número de casos	4.205	1.169	374	294	137	114	92	158
Até 2	1,2%	0,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 a 4	2,7%	2,5%	0,6%	5,8%	0,7%	1,8%	0,0%	4,6%
Acima de 4 a 6	17,2%	15,5%	6,6%	27,3%	15,6%	9,8%	5,9%	23,7%
Acima de 6 a 8	58,1%	55,0%	55,0%	49,6%	56,3%	64,3%	63,1%	52,0%
Acima de 8 a 10	20,8%	26,3%	37,8%	14,4%	27,4%	24,1%	31,0%	19,7%
Nota Média	7,4	7,6	8,2	6,9	7,7	7,9	8,0	7,3
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	7,
Desvio-Padrão	1,5	1,5	1,1	1,8	1,3	1,2	1,2	1,6
1º Quartil	7,0	7,0	8,0	6,0	7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	7,0
3º Quartil	8,0	9,0	9,0	8,0	9,0	8,0	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	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
0 – Definitivamente não recomendaria	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
10 – Definitivamente recomendaria								
Número de casos	4.205	1.169	374	294	137	114	92	158
Até 2	2,9%	2,6%	1,2%	6,5%	1,5%	0,9%	0,0%	2,7%
Acima de 3 até 4	3,2%	2,6%	0,3%	7,6%	0,7%	0,0%	0,0%	3,4%
Acima de 5 até 6	14,0%	12,4%	4,5%	20,1%	14,4%	9,7%	5,7%	19,7%
Acima de 7 até 8	42,7%	41,0%	36,0%	42,8%	47,0%	40,7%	42,6%	42,9%
Nota 9	15,9%	18,2%	24,7%	10,4%	15,9%	25,7%	24,1%	10,9%
Nota 10	21,3%	23,2%	33,3%	12,6%	20,5%	23,0%	27,6%	20,4%
Nota Média	7,7	7,9	8,6	6,9	7,9	8,4	8,5	7,5
Nota Mediana	8,0	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão	2,1	2,0	1,5	2,4	1,7	1,4	1,2	2,1
1º Quartil	7,0	7,0	8,0	5,0	7,0	8,0	8,0	6,0
2º Quartil	8,0	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0	9,0	8,0
3º Quartil	9,0	9,0	10,0	8,0	9,0	9,0	10,0	9,0

Net Promoter Score (NPS)

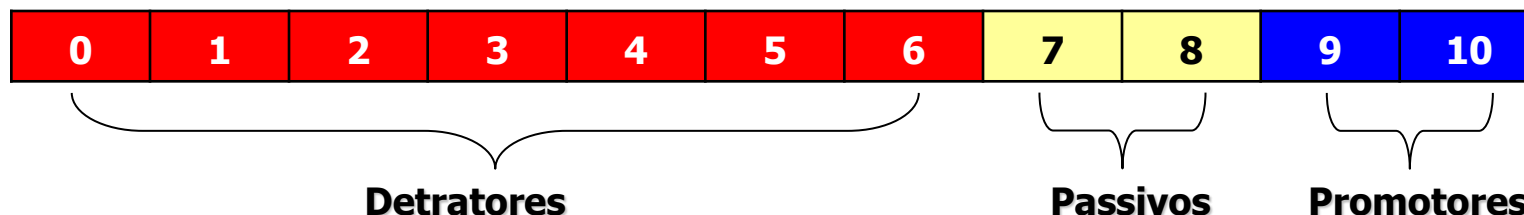


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

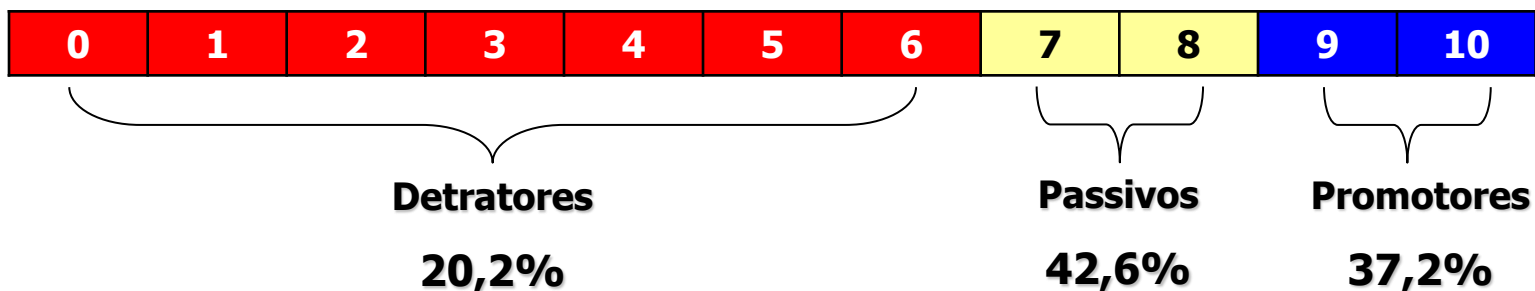
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

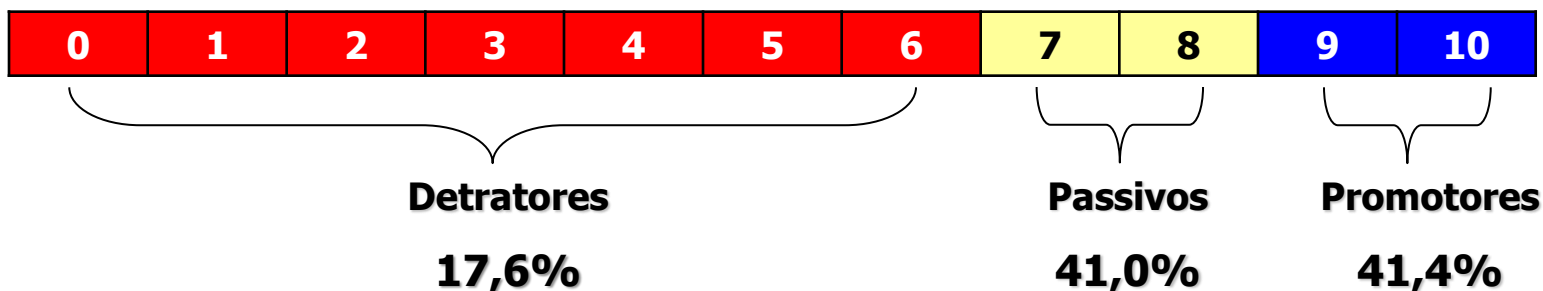
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,2% - 20,2% = 17,0% (Mediano Inferior)

Escola de Saúde



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,4% - 17,6% = 23,8% (Mediano Superior)

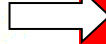
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Educação Física	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem
	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem	2017 2º sem
Detratores	20,2%	17,6%	6,0%	34,2%	16,7%	10,6%	5,7%	25,9%
Passivos	42,6%	41,0%	36,0%	42,8%	46,9%	40,7%	42,6%	42,8%
Promotores	37,2%	41,4%	58,0%	23,0%	36,4%	48,7%	51,7%	31,3%
Net Promoter Index	17,0	23,8	52,0	-11,2	19,7	38,1	46,0	5,4
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Bom	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Superior	Bom	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

2017 (2º sem)



Escola de Saúde

2017 (2º sem)



“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)”

