

Avaliação Institucional USCS

Escola de Medicina

Julho/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)

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: Maio de 2017.
- Autopreenchimento.

Dimensão Organização Social



✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,1	8,5
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,3	7,0
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,2	6,8
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	6,7
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	6,1
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,1	7,0



✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,2	3,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,2	3,2
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,5	2,5

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	6,4
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,3	4,8

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Meu relacionamento com os estudantes	8,2	8,6
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,3
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	8,1
Meu relacionamento com os coordenadores de atividades de curso		7,1
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,7	6,1
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,9	5,8
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,7	5,4
Meu relacionamento com a Reitoria	6,6	5,2

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Realização da chamada durante a aula	9,1	9,0
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,0	8,5
Domínio do professor quanto à metodologia usada no curso	9,0	8,4
Disponibilidade do professor para auxiliar no processo de aprendizagem do estudante	8,9	8,4
Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula	8,7	8,3
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	8,9	8,2
Compatibilidade entre os tópicos discutidos e as avaliações	8,7	8,2
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,8	8,1
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	8,0
Dinamismo e didática do professor para a execução das atividades do curso	8,3	8,0
Avaliação geral da atuação do professor na disciplina	8,6	8,2

✓ Desempenho do Corpo Discente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Comprometimento dos estudantes na realização das atividades de aprendizagem propostas pelo curso	6,9	7,8
Responsabilidade do discente pela sua formação		7,8
Compreensão e envolvimento com as metodologias usadas no curso		7,6
Cumprimento dos pactos didáticos nas atividades do curso dos estudantes nas aulas		7,5
Integração do curso com os cenários de práticas reais (IESC, ambulatório, etc.)		7,0

✓ Sistema de dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	6,2	5,3

✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,5
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,3
Retorno dos funcionários de setor de Atendimento Aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	7,1
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes	7,6	7,1

✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,1
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,3	7,0
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	6,8
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,3	6,7

✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	7,0	7,1
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos direcionados ao curso para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	7,1	7,0
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,9	6,8
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	7,0	6,7

✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	8,6
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,0	8,1
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,4	8,0
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	7,9
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	7,7
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,0	7,5
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	6,9
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	6,4
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,8	6,4
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	8,1	7,7

Dimensão Infraestrutura



✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,7	7,5
Iluminação da sala de aula	8,2	7,3
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	7,2
Acústica da sala de aula	7,3	6,7
Ventilação da sala de aula	6,1	5,1
Auditório	7,6	3,9
Funcionamento dos elevadores	7,1	3,2

✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (1º sem)
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	8,0
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos equipamentos	7,2	7,4
Acesso aos equipamentos	7,5	7,3
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,6	7,2
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,3	6,4

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

Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 1ª 2017

- Realização da chamada durante a aula (9,0)
- Meu relacionamento com os estudantes (8,6)
- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,6)
- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (8,5)
- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,5)

Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 1ª 2017

- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. (2,5)
- Uso e eficiência do aplicativo USCS (3,2)
- Funcionamento dos elevadores (3,2)
- Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição (3,9)
- Auditório (3,9)

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 Medicina São Caetano do Sul
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	5.194	346
Até 2	1,2%	2,1%
Acima de 2 até 4	3,3%	8,9%
Acima de 4 até 6	18,2%	35,7%
Acima de 6 até 8	55,5%	48,9%
Acima de 8 até 10	21,8%	4,3%
Nota Média	7,4	6,4
Nota Mediana	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	1,6
1º Quartil	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	7,0
3º Quartil	8,0	7,0

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 Medicina São Caetano do Sul
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Número de casos	5.194	346
Até 2	2,9%	3,1%
Acima de 3 até 4	3,5%	6,3%
Acima de 5 até 6	15,1%	29,4%
Acima de 7 até 8	42,2%	46,9%
Nota 9	15,2%	8,4%
Nota 10	21,2%	5,9%
Nota Média	7,4	6,7
Nota Mediana	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	1,9
1º Quartil	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	7,0
3º Quartil	8,0	8,0

Net Promoter Score (NPS)

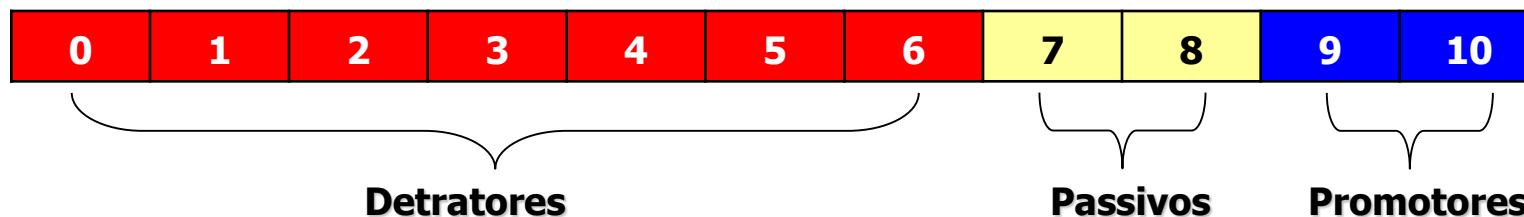


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

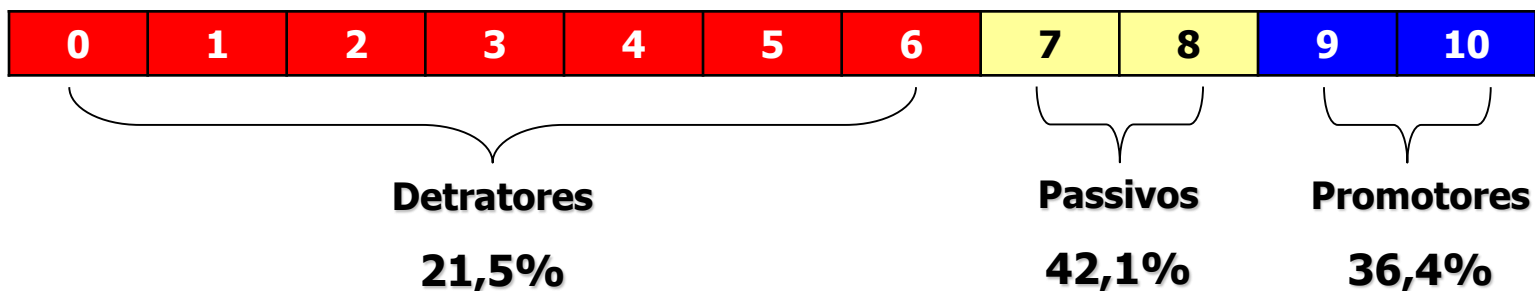
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

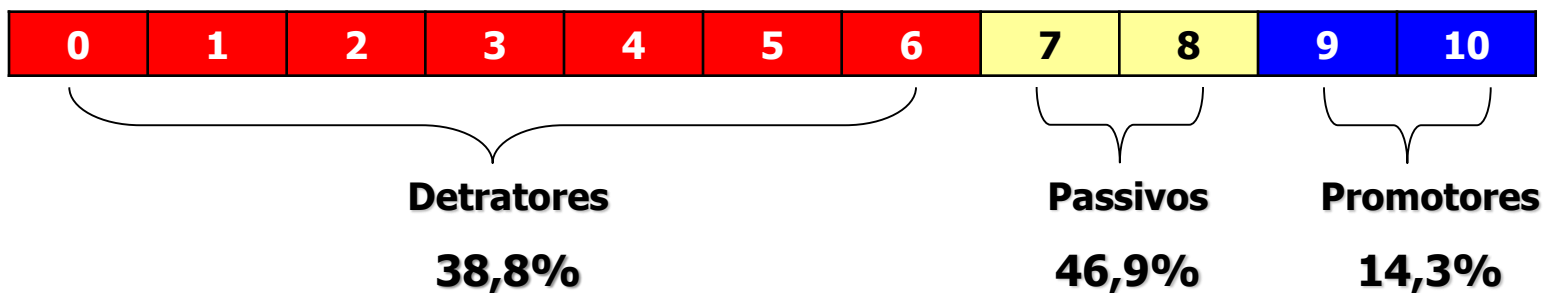
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 36,4% - 21,5% = 14,9% (Mediano Inferior)

Escola de Medicina



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 14,3% - 38,8% = -24,4% (Pobre)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Medicina São Caetano do Sul
	2017 (1º sem)	2017 (1º sem)
Detratores	21,5%	38,8%
Passivos	42,1%	46,9%
Promotores	36,4%	14,3%
Net Promoter Index	14,9%	-24,4%
Classificação	Mediano Inferior	Pobre

➤ **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	
2017 (1º sem)	0 até 24	Mediano Inferior	
	-25 até -1	Pobre	Escola de Medicina SCS 2017 (1º sem)
	-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)”