

Avaliação Institucional USCS

Escola de Medicina

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: **6.330**

Respondentes: **4.803**

Nível de participação:

75,9%

Discentes – Medicina São Caetano do Sul

População: **462**

Respondentes: **391**

Nível de participação:

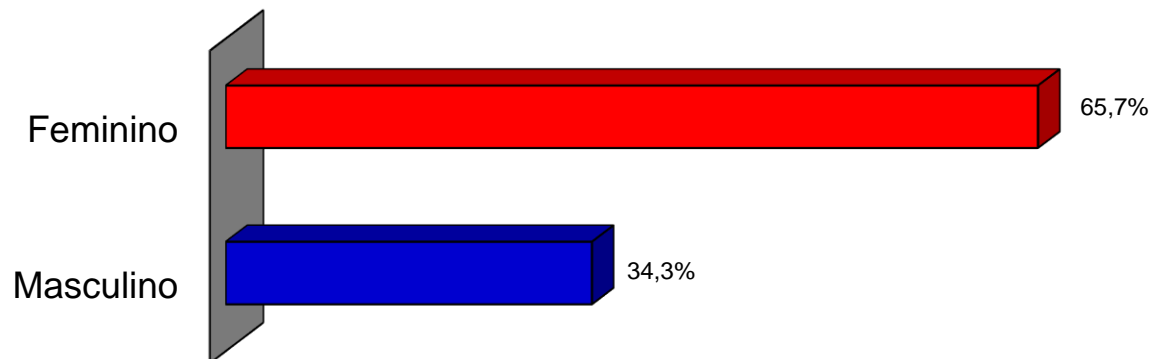
84,4%

➤ **Notas Metodológicas**

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

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	20	5,1
19 a 24 anos	298	76,3
25 a 29 anos	43	11,0
30 anos ou mais	15	3,8
Não informado	15	3,8
Total	391	100,0
Idade média	22 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	202	51,7
São Paulo	99	25,3
Santo André	15	3,8
São Bernardo do Campo	19	4,9
Mauá	2	0,5
Diadema	1	0,3
Outros municípios	18	4,5
Não Informado	35	9,0
Total	391	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	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,2	8,9
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,2	7,7
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,0	7,6
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	7,3
Meu relacionamento com o gestor do curso	6,5	6,6
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,0	7,7

✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	4,0
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,0	2,9
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	2,2

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	6,0
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	4,7

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

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

✓ Desempenho do Corpo Discente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Comprometimento dos estudantes na realização das atividades de aprendizagem propostas pelo curso	6,9	8,0
Responsabilidade do discente pela sua formação		7,8
Compreensão e envolvimento com as metodologias usadas no curso		7,8
Cumprimento dos pactos didáticos nas atividades do curso dos estudantes nas aulas		7,4
Integração do curso com os cenários de práticas reais (IESC, ambulatório, etc.)		7,3

✓ Sistema de dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,7	4,3

✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º 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	7,4
Retorno dos funcionários de setor de Atendimento Aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,0
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes	7,5	7,0

✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	6,5
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,2	6,4
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	6,4
Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes	7,2	6,3

✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,6	3,7
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos direcionados ao curso para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau	6,6	3,6
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	6,2	2,8
Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes	6,5	2,9

✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,3	8,4
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,4	7,9
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,0	7,8
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	7,8
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	7,1
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	7,0
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	6,2
Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes	8,1	7,6

Dimensão Infraestrutura



✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Iluminação da sala de aula	8,1	8,0
Auditório	8,1	7,9
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,8	7,6
Acústica da sala de aula	7,4	6,8
Limpeza das instalações sanitárias	6,3	6,5
Ventilação da sala de aula	6,1	5,4
Funcionamento dos elevadores	6,9	4,1

✓ Praça de Alimentação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Caetano do Sul 2017 (2º sem)
Praça de Alimentação: limpeza	7,2	7,1
Praça de Alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	7,0
Praça de Alimentação: variedade dos alimentos	6,9	6,9
Praça de Alimentação: espaço físico	7,3	6,8
Praça de Alimentação: preço dos alimentos	5,5	6,0

✓ Laboratórios

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

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

Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2ª 2017

- Comparecimento em reuniões com representantes de sala (8,9)
- Realização da chamada durante a aula (8,8)
- Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca (8,4)
- Meu relacionamento com os estudantes (8,4)
- Domínio do professor quanto à metodologia usada no curso (8,3)
- Disponibilidade do professor para auxiliar no processo de aprendizagem do estudante (8,3)

Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2ª 2017

- Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes (3,7)
- Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos direcionados ao curso para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau (3,7)
- Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes (2,9)
- Uso e eficiência do aplicativo USCS (2,9)
- Retorno dos funcionários de setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes (2,9)
- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc (2,2)



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 (2º sem)	2017 (2º sem)
Número de casos	4.803	391
Até 2	1,2%	1,8%
Acima de 2 até 4	2,8%	2,4%
Acima de 4 até 6	17,6%	23,0%
Acima de 6 até 8	58,9%	65,8%
Acima de 8 até 10	19,5%	7,0%
Nota Média	7,4	7,0
Nota Mediana	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,5	1,4
1º Quartil	7,0	6,0
2º Quartil	8,0	7,0
3º Quartil	8,0	8,0

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 (2º sem)	2017 (2º sem)
Número de casos	4.803	391
Até 2	3,2%	1,9%
Acima de 3 até 4	3,2%	3,3%
Acima de 5 até 6	14,5%	18,4%
Acima de 7 até 8	44,1%	54,6%
Nota 9	15,5%	9,7%
Nota 10	19,5%	12,0%
Nota Média	7,6	7,0
Nota Mediana	8,0	7,0
Desvio-Padrão	2,0	1,8
1º Quartil	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	7,0
3º Quartil	9,0	8,0

Net Promoter Score (NPS)

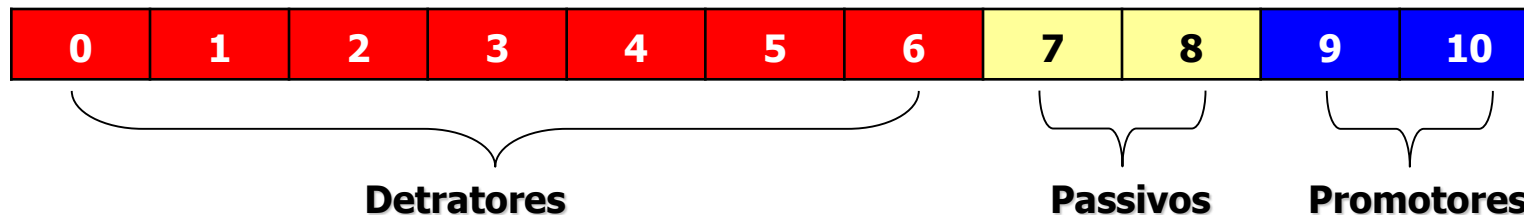


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

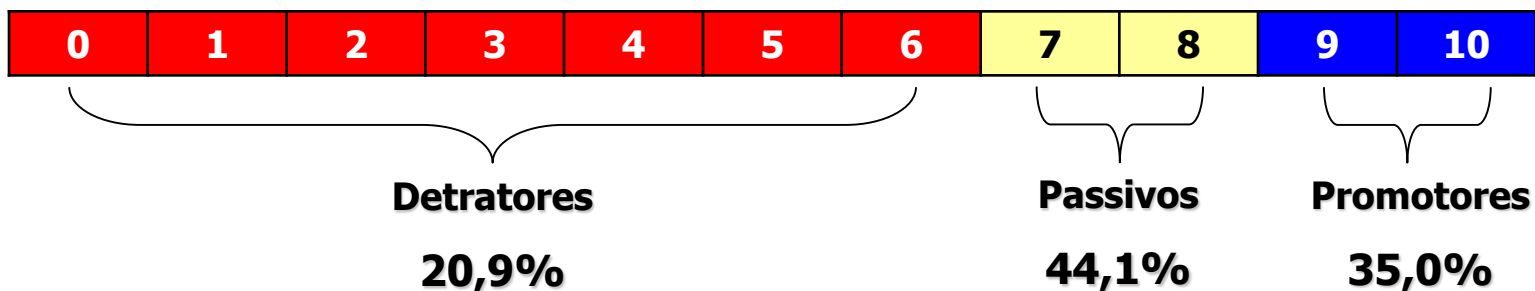
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

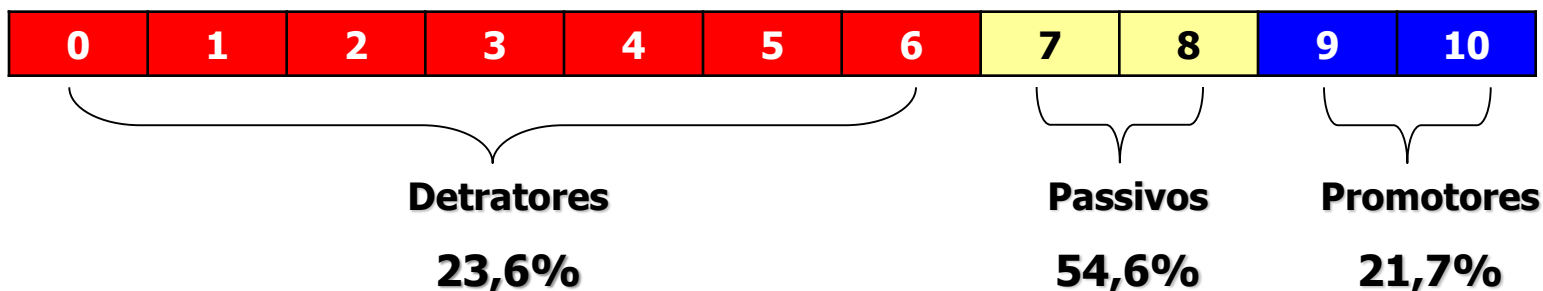
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 35,0% - 20,9% = 14,1% (Mediano Inferior)

Escola de Medicina



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 21,7% - 23,6% = -1,9% (Pobre)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Medicina São Caetano do Sul
	2017 (2º sem)	2017 (2º sem)
Detratores	20,9%	23,6%
Passivos	44,1%	54,6%
Promotores	35,0%	21,7%
Net Promoter Index	14,1%	-1,9
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 (2º sem)	0 até 24	Mediano Inferior	Escola de Medicina
	-25 até -1	Pobre	2017 (2º 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)”