

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 Paulo

População: **216**

Respondentes: **207**

Nível de participação:

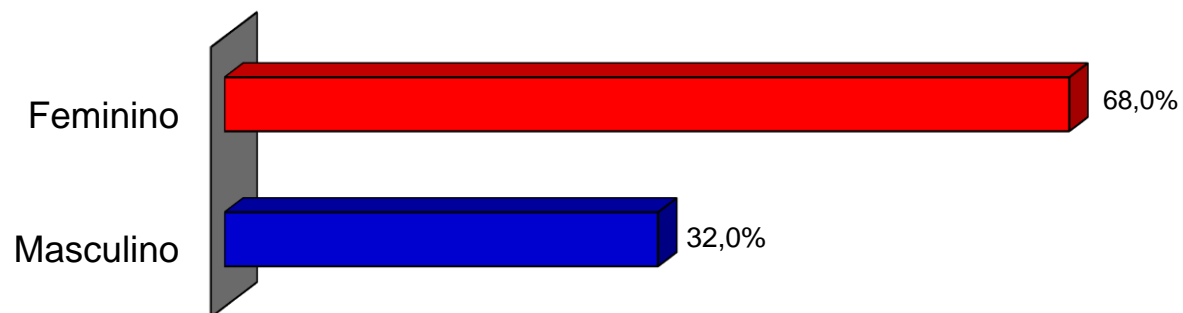
95,8%

➤ **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	9	4,3
19 a 24 anos	168	81,2
25 a 29 anos	17	8,2
30 anos ou mais	8	3,9
Não Informado	5	2,4
Total	207	100,0
Idade média	22 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Paulo	152	73,4
Santo André	9	4,3
São Bernardo do Campo	6	2,9
São Caetano do Sul	4	1,9
Ribeirão Pires	1	0,5
Outros municípios	15	7,3
Não Informado	20	9,7
Total	207	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 Paulo 2017 (2º sem)
Comparecimento do Gestor do Curso em reuniões com representantes de sala	6,2	8,2
Empenho do Gestor de Curso no atendimento / resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,0	6,8
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,2	6,7
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,1	6,3
Meu relacionamento com o Gestor do Curso	6,5	6,2
Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso	7,0	6,7

✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Paulo 2017 (2º sem)
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	5,1
Uso e eficiência do aplicativo USCS	7,0	4,1
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	3,4

✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Paulo 2017 (2º sem)
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,2	6,2
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,0	5,9

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

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

Dimensão Corpo Social



✓ Corpo Docente

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

✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Paulo 2017 (2º sem)
Cumprimento dos pactos didáticos nas atividades do curso dos estudantes nas aulas		8,7
Responsabilidade do discente pela sua formação		8,5
Comprometimento dos estudantes na realização das atividades de aprendizagem propostas pelo curso	6,9	8,4
Compreensão e envolvimento com as metodologias usadas no curso		8,3
Integração do curso com os cenários de práticas reais (PMSUS)		8,1

✓ Secretaria Acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Paulo 2017 (2º sem)
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários		8,8
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados		8,5
Retorno dos funcionários de setor de Atendimento Aluno às informações solicitadas pelos estudantes		8,2
Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes		8,3

✓ Biblioteca

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

Dimensão Infraestrutura



✓ Instalações gerais

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

✓ Laboratórios

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

✓ Lanchonete

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)	
	Total USCS	Medicina São Paulo 2017 (2º sem)
Limpeza	7,2	6,0
Espaço físico	7,3	4,8
Qualidade dos alimentos	7,1	4,7
Variedade dos alimentos	6,9	4,0
Preço dos alimentos	5,5	3,2

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

Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2º 2017

- Realização da chamada durante a aula (9,5)
- Disponibilidade do professor para auxiliar no processo de aprendizagem do estudante (9,3)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,2)
- Domínio do professor quanto à metodologia usada no curso (9,2)
- Disponibilidade do professor em responder as perguntas fora do horário de aula (9,1)
- Compatibilidade entre os tópicos discutidos e as avaliações (9,1)
- Meu relacionamento com os professores (9,1)

Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2º 2017

- Espaço Físico (4,8)
- Qualidade dos Alimentos (4,7)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (4,1)
- Variedade dos Alimentos (4,0)
- Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. (3,4)
- Preço dos Alimentos (3,1)

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 Paulo
	2017 (2º sem)	2017 (2º sem)
Número de casos	4.803	207
Até 2	1,2%	0,6%
Acima de 2 até 4	2,8%	2,4%
Acima de 4 até 6	17,6%	26,1%
Acima de 6 até 8	58,9%	61,2%
Acima de 8 até 10	19,5%	9,7%
Nota Média	7,4	7,1
Nota Mediana	8,0	7,0
Desvio-Padrão	1,5	1,3
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		Total USCS	Escola de Medicina São Paulo
0 – Definitivamente não recomendaria		2017 2º sem	2017 2º sem
10 – Definitivamente recomendaria			
Número de casos		4.803	207
Até 2	% de casos	3,2%	4,1%
Acima de 3 até 4		3,2%	3,1%
Acima de 5 até 6		14,5%	20,9%
Acima de 7 até 8		44,1%	43,4%
Nota 9		15,5%	16,3%
Nota 10		19,5%	12,2%
Nota Média			7,6
Nota Mediana		8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	2,0
1º Quartil		7,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0

Net Promoter Score (NPS)

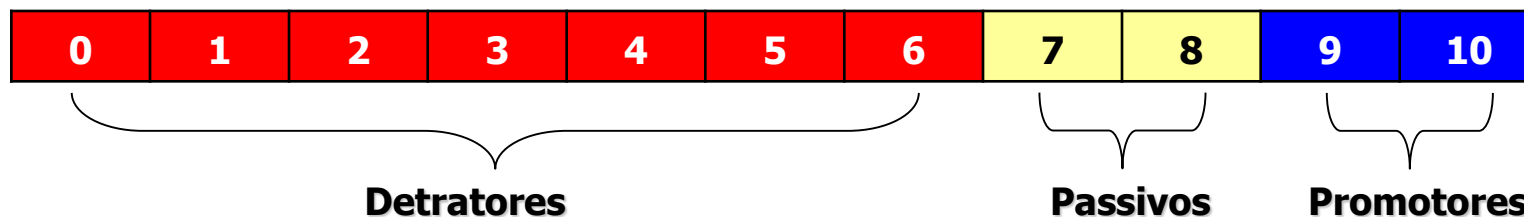


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

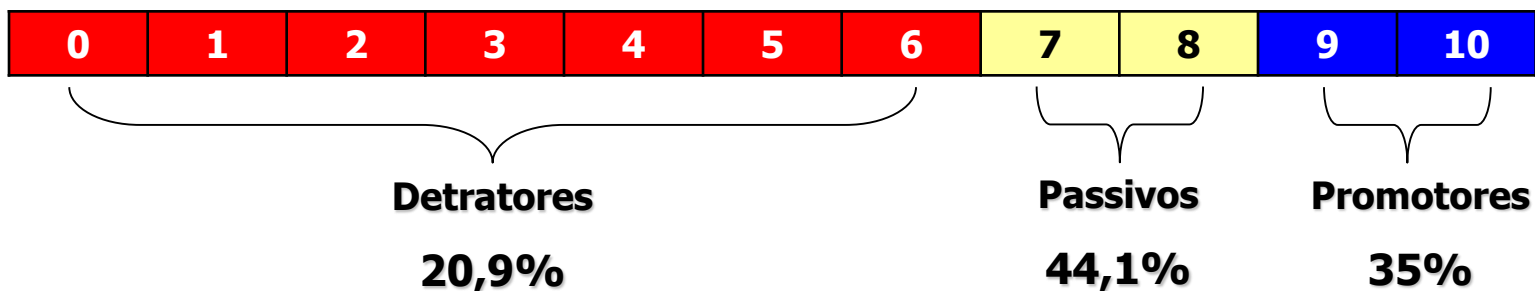
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

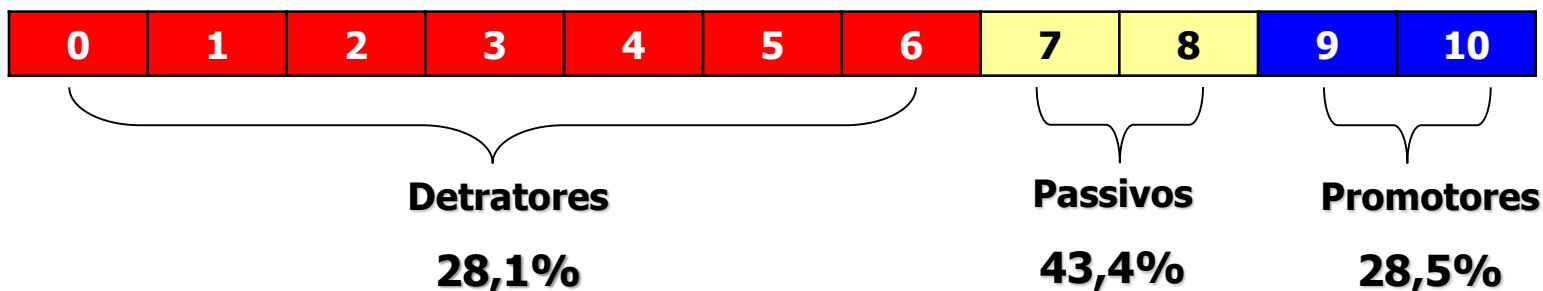
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS



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

Escola de Medicina



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 28,5% - 28,1% = 0,4% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	Escola de Medicina São Paulo
	2017 (2º sem)	2017 (2º sem)
Detratores	20,9%	28,1%
Passivos	44,1%	43,4%
Promotores	35,0%	28,5%
Net Promoter Index	14,1%	0,4
Classificação	Mediano Inferior	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	
2017 (2º sem)	0 até 24	Mediano Inferior	Escola de Medicina SP 2017 (2º sem)
	-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)”