

Avaliação Institucional USCS



ADMINISTRAÇÃO

2º semestre de 2023

CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

Participantes: 28 participantes na seguinte composição:

Presidente (1), secretária (1), membro da reitoria (1), representantes do corpo docente (15), representantes do Corpo técnico-administrativo (4), representantes do corpo discente (3) e representantes da comunidade externa (3).

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Cursos Presenciais exceto Medicina	6.656	3.168	47,6%

Discentes – ADMINISTRAÇÃO

População: **233**

Respondentes: **88**

Nível de participação: **37,8%**

Notas Metodológicas

- Período de coleta: 01 de novembro a 21 de novembro de 2023.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: fevereiro a abril/2024

I. Perfil dos Entrevistados



▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	ADMINISTRAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Masculino	47	53,4	1.136	35,9
Feminino	41	46,6	2.014	63,6
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
Total	88	100,0	3.168	100,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	ADMINISTRAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	6	6,8	415	13,1
19 a 24 anos	73	83,0	2.080	65,7
25 a 29 anos	7	8,0	261	8,2
30 anos ou mais	2	2,2	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
Total	88	100,0	3.168	100,0
Idade média	21 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	ADMINISTRAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	43	49,0	1.054	33,3
Santo André	22	25,0	967	30,5
Mauá	9	10,2	264	8,3
São Paulo	7	8,0	334	10,5
São Bernardo do Campo	4	4,5	423	13,4
Ribeirão Pires	1	1,1	83	2,6
Diadema	1	1,1	24	0,8
Rio Grande da Serra	1	1,1	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
Total	88	100,0	3.168	100,0

(1) Cursos presenciais exceto Medicina


* Suzano(4), Guarulhos (1), Itaquaquecetuba (1)

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

➤ Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	69	8,2	87	8,6	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	54	6,8	72	7,8	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	68	8,4	87	8,5	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	62	8,6	73	8,0	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	62	8,3	88	8,2	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	55	8,3	81	8,3	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	58	8,4	73	8,4	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	47	8,9	64	8,7	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	34	8,7	54	8,4	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	50	8,1	71	7,9	2.411	6,9


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

➤ Avaliação da satisfação da relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	42	8,4	57	8,8	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	24	8,7	52	8,8	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	27	8,8	50	8,6	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	27	8,3	45	8,3	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	31	8,5	50	8,4	1.460	7,8


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com as **INSTALAÇÕES GERAIS** (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	68	8,3	86	8,3	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	68	8,5	85	8,2	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	53	8,8	76	8,7	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	69	7,8	87	7,7	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	68	7,2	87	7,5	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	67	8,4	85	8,0	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	65	8,1	83	7,7	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	67	8,9	86	7,8	3.120	8,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com os LABORATÓRIOS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
✎ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	56	8,1	71	7,9	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	54	8,2	69	7,4	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	55	8,5	70	7,9	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	54	7,7	70	7,5	2.616	7,6


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com a BIBLIOTECA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	45	9,1	62	8,8	1.294	8,8
🔗 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	30	9,0	52	8,9	1.872	8,7
🔗 Acomodações para estudo na Biblioteca	44	8,9	66	8,8	2.322	8,6
🔗 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	33	8,7	54	8,7	1.959	8,3
🔗 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	32	8,8	57	8,6	2.046	8,4
🔗 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	42	9,2	64	8,8	2.244	8,8
🔗 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	34	8,9	57	8,8	2.152	8,4


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não tive contato

Avaliação da Satisfação com SISTEMAS ACADÊMICOS / SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DA USCS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔑 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	68	8,5	87	8,6	3.106	8,3
🔑 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	68	8,8	86	8,9	3.074	8,6
🔑 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	67	9,0	83	8,7	3.038	8,7
🔑 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	55	8,5	81	8,2	2.507	7,6
🔑 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	35	8,3	61	8,0	1.940	7,4


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

Avaliação da Satisfação com o SISTEMA DE DEPENDÊNCIA / ADAPTAÇÃO (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ADMINISTRAÇÃO				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	28	8,6	49	8,2	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	25	8,8	44	8,3	1.143	7,8

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato


III. Avaliação da GESTÃO, da USCS e do CURSO

- Satisfação com a Gestão do Curso
- Satisfação com o Curso
- Satisfação com a USCS



➤ Avaliação da Gestão do Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar o seu relacionamento com o Gestor do Curso? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.


Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		ADMINISTRAÇÃO				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	130	62	141	88	3.168
Até 2	% de casos	5,4	3,2	5,0	1,1	4,5
De 3 até 4		7,7	1,6	8,5	1,1	3,9
De 5 até 6		10,0	6,5	25,5	12,5	14,5
De 7 até 8		50,0	37,1	35,5	40,9	28,4
De 9 até 10		26,9	51,6	25,5	44,4	48,7
Nota Média		7,3	8,3	6,9	8,2	7,8
Nota Mediana		8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,0	2,3	1,7	2,4
1º Quartil		7,0	7,8	5,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	10,0	10,0

(*) no primeiro semestre de 2022 – Nota que atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO do seu curso como um todo?

(1) cursos presenciais exceto Medicina

➤ Avaliação da Satisfação com o Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua Satisfação com o Curso? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		ADMINISTRAÇÃO			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	69	141	88	3.168
Até 2	% de casos	-	4,3	1,1	1,7
De 3 até 4		4,3	2,1	1,1	3,2
De 5 até 6		8,7	24,8	11,4	13,3
De 7 até 8		30,4	37,6	33,0	36,0
De 9 até 10		56,6	31,2	53,4	45,8
Nota Média		8,4	7,4	8,4	8,0
Nota Mediana		9,0	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,8	2,1	1,7	1,9
1º Quartil		8,0	6,0	8,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

➤ Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a INSTITUIÇÃO como um todo? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		ADMINISTRAÇÃO												USCS	
		2015 2º sem	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem		2023 2º sem
Faixas	Nº de casos	352	277	271	234	209	235	248	81	87	130	69	141	88	3.168
Até 2	% de casos	-	0,4	3,3	2,6	1,7	1,8	5,8	4,9	1,1	3,8	1,4	3,5	-	2,4
De 3 até 4		2,0	4,3	6,9	4,9	4,1	2,8	9,9	6,2	3,4	10,0	-	4,3	3,4	3,7
De 5 até 6		15,3	23,8	31,4	31,0	20,3	23,5	31,4	16,0	6,9	9,2	13,0	19,9	10,2	16,0
De 7 até 8		61,4	56,7	54,3	56,2	59,4	55,5	41,7	43,3	39,1	47,0	33,3	41,1	39,8	38,8
De 9 até 10		21,3	14,8	4,1	5,3	14,5	16,4	11,2	29,6	49,5	30,0	52,3	31,2	46,6	39,1
Nota Média		7,0	7,1	6,5	6,6	7,1	7,2	6,4	7,3	8,3	7,3	8,2	7,4	8,2	7,7
Nota Mediana		7,2	7,3	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,3	1,3	1,6	1,6	1,6	1,5	2,1	2,1	1,8	2,2	1,6	2,0	1,6	2,0
1º Quartil		6,3	6,4	6,0	6,0	6,0	6,0	5,0	6,0	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,2	7,3	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		7,9	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0	10,0	9,0	9,0	9,0	10,0	9,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

IV. Atitude do aluno: Recomendação da USCS e do CURSO



➤ **Recomendação do Curso (notas entre 0 e 10)**

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar **o seu curso de graduação** da USCS a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA e a nota 10 que você RECOMENDARIA COM CERTEZA a USCS.

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	ADMINISTRAÇÃO				
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	69	141	88	3.168
Até 2	% de casos	-	2,1	-	2,7
De 3 até 4		5,8	4,3	1,1	3,7
De 5 até 6		8,7	21,3	14,8	12,4
De 7 até 8		30,4	36,9	29,6	30,4
Nota 9		17,4	9,9	17,0	14,6
Nota 10		37,7	25,5	37,5	36,2
Nota Média		8,4	7,6	8,4	8,1
Nota Mediana	9,0	8,0	9,0	9,0	
Desvio-Padrão	1,7	2,1	1,7	2,2	
1º Quartil	8,0	6,0	7,0	7,0	
2º Quartil	9,0	8,0	9,0	9,0	
3º Quartil	10,0	10,0	10,0	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

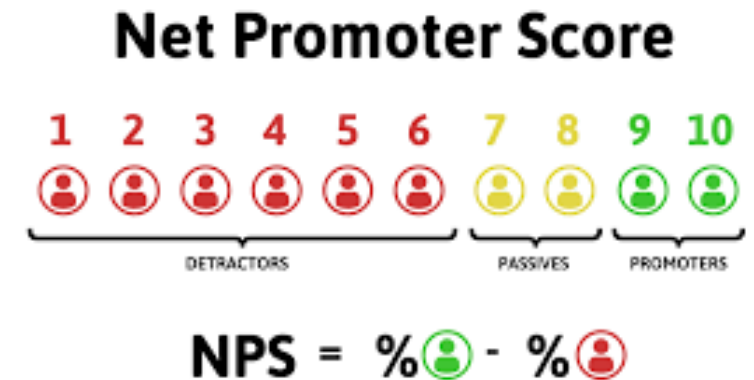
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza	ADMINISTRAÇÃO														
	2015 2º sem	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas casos	Nº de	352	277	271	234	209	235	248	81	87	130	69	141	88	3.168
Até 2	% de casos	0,8	0,4	5,7	4,9	2,9	2,4	9,9	2,5	4,6	5,4	-	2,1	-	2,7
De 3 até 4		6,0	2,9	6,9	5,9	2,3	1,4	7,6	6,2	3,4	4,6	4,3	4,3	1,1	3,3
De 5 até 6		14,5	16,2	24,9	21,6	20,3	23,4	26,9	14,8	10,3	10,8	8,7	22,0	13,6	12,8
De 7 até 8		49,8	50,6	49,4	49,1	48,9	48,0	34,1	29,6	29,9	39,2	30,4	32,6	35,3	31,0
Nota 9		9,8	20,9	7,8	9,0	12,2	12,4	5,4	22,2	9,2	7,7	17,4	7,8	14,8	14,2
Nota 10		19,1	9,0	5,3	9,5	13,4	12,4	16,1	24,7	42,6	32,3	39,2	31,2	35,2	36,0
Nota Média		7,6	7,7	6,6	6,9	7,4	7,5	6,5	7,7	8,1	7,7	8,4	7,6	8,3	8,1
Nota Mediana		8,0	7,8	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	9,0	8,0	9,0	8,0	8,5	9,0
Desvio-Padrão		1,8	1,4	2,1	2,1	1,9	1,7	2,6	2,2	2,3	2,4	1,8	2,2	1,7	2,1
1º Quartil		7,0	6,9	6,0	6,0	6,0	6,0	5,0	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	7,8	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	9,0	8,0	9,0	8,0	8,5	9,0
3º Quartil		9,0	8,7	8,0	8,0	9,0	8,3	8,0	9,5	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

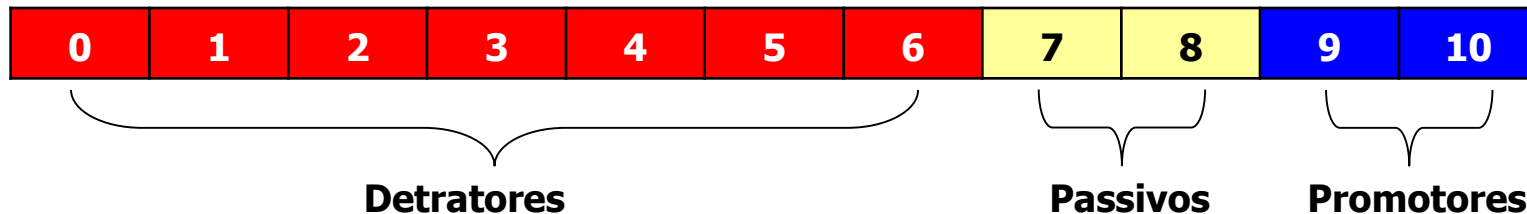


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

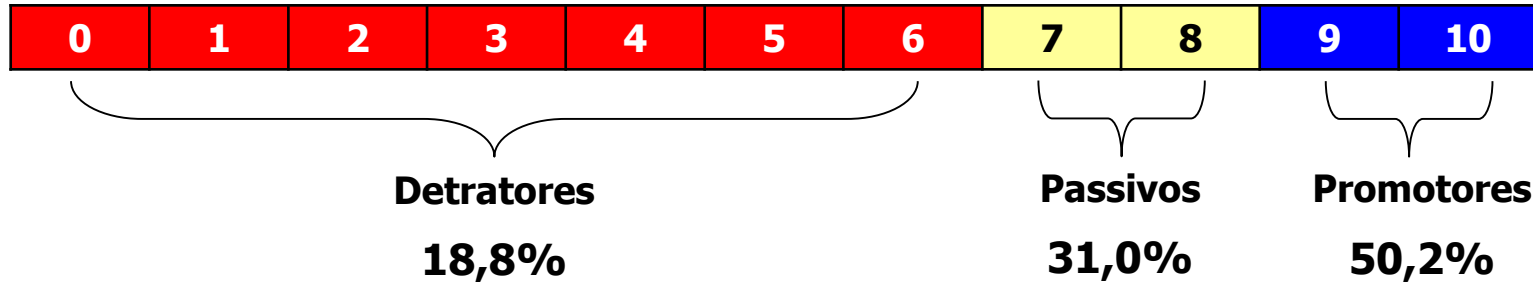
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

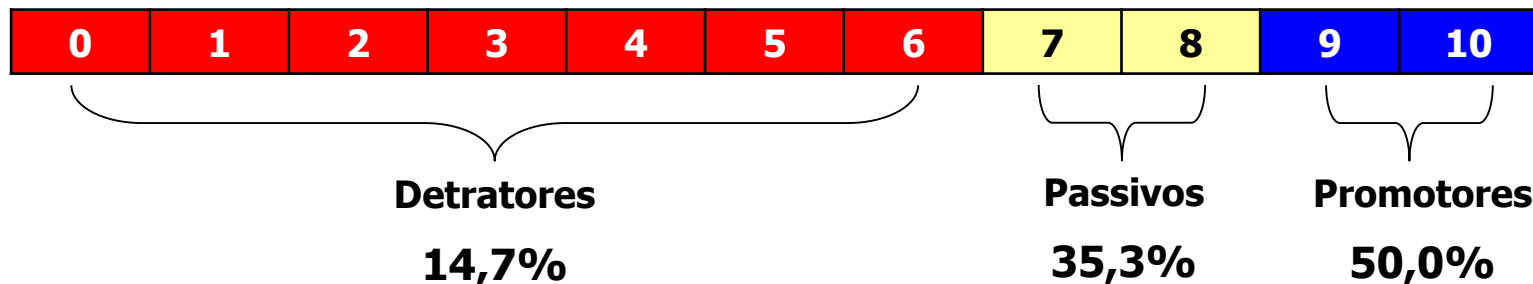
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 50,2% - 18,8% = 31,4% (Mediano Superior)

ADMINISTRAÇÃO



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 50,0% - 14,7% = 35,3% (Mediano Superior)

➤ **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

ADMINISTRAÇÃO 2023 (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)”

➤ *Net Promoter Score (NPS)*

% de casos	ADMINISTRAÇÃO												USCS
	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	19,5%	37,6%	32,4%	25,6%	27,1%	44,4%	23,5%	18,3%	20,8%	13,0%	28,4%	14,7%	18,8%
Passivos	50,6%	49,3%	49,1%	48,8%	48,2%	34,1%	29,6%	29,9%	39,2%	30,4%	32,6%	35,3%	31,0%
Promotores	29,9%	13,1%	18,5%	25,6%	24,7%	21,5%	46,9%	51,8%	40,0%	56,6%	39,0%	50,0%	50,2%
Net Promoter Index	10,4%	-24,5%	-13,9%	0,0%	-2,4%	-22,9%	23,4%	33,5%	19,2%	43,6%	10,6%	35,3%	31,4%
Classificação	Mediano Inferior	Pobre	Pobre	Mediano Inferior	Pobre	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Bom	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina