

# **Avaliação Institucional USCS**



**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO  
DE SISTEMAS**



**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 – ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

População: **630**

Respondentes: **170**

Nível de participação: **27,0%**

## **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	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Masculino	137	80,6	1.136	35,9
Feminino	32	18,8	2.014	63,6
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	1	0,6	17	0,5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>


(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	11	6,5	415	13,1
19 a 24 anos	107	62,9	2.080	65,7
25 a 29 anos	27	15,9	261	8,2
30 anos ou mais	24	14,1	395	12,5
Não informado	1	0,6	17	0,5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	24 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		 <span style="float: right;">(1)</span>	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	66	38,8	1.054	33,3
Santo André	54	31,8	967	30,5
São Paulo	24	14,1	334	10,5
Mauá	11	6,5	264	8,3
Ribeirão Pires	7	4,1	83	2,6
São Bernardo do Campo	5	2,9	423	13,4
Diadema	3	1,8	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) Cursos presenciais exceto Medicina

\* Suzano(4), Guarulhos (1), Itaquaquetuba (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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	152	8,0	170	8,0	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	107	6,9	129	7,2	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	152	7,7	170	7,8	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	124	7,5	145	7,6	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	132	7,9	170	7,6	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	121	7,6	140	7,5	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	129	7,8	142	7,6	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	109	8,2	119	8,2	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	63	7,1	90	6,6	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	115	7,6	111	6,2	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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	108	7,8	114	7,6	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	67	7,7	79	7,3	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	62	7,6	78	7,2	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	65	7,2	84	7,2	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	66	7,5	86	7,4	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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	146	8,0	166	7,7	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	146	7,7	161	7,5	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	121	8,1	141	8,0	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	151	7,6	170	7,0	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	149	7,3	164	7,0	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	139	7,6	160	7,6	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	139	7,6	155	7,4	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	147	8,1	168	8,2	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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
✎ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	149	8,2	169	7,7	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	147	8,3	167	7,6	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	148	8,3	169	7,4	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	150	8,0	168	7,6	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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
🔓 Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	79	8,5	93	8,1	1.294	8,8
🔓 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	62	8,4	77	8,0	1.872	8,7
🔓 Acomodações para estudo na Biblioteca	80	7,8	94	7,7	2.322	8,6
🔓 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	67	7,7	85	7,5	1.959	8,3
🔓 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	62	8,1	89	7,8	2.046	8,4
🔓 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	68	8,5	94	8,2	2.244	8,8
🔓 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	72	7,7	90	7,9	2.152	8,4


(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve 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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	149	8,0	169	7,6	3.106	8,3
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	146	8,2	166	8,0	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	143	8,5	167	8,5	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	134	6,6	158	7,3	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	108	6,8	90	7,2	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.

Itens avaliados	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>				 (1)	
ⓘ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	53	7,1	77	7,4	1.294	7,5
ⓘ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	43	7,7	63	7,4	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		ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS				
		2022 1º sem (* )	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>165</b>	<b>132</b>	<b>161</b>	<b>170</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	10,3	2,3	11,8	<b>3,5</b>	4,5
De 3 até 4		7,2	6,8	10,5	<b>3,5</b>	3,9
De 5 até 6		17,6	16,7	20,5	<b>22,4</b>	14,5
De 7 até 8		42,5	25,0	34,8	<b>32,4</b>	28,4
De 9 até 10		22,4	49,2	22,4	<b>38,2</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>6,7</b>	<b>7,9</b>	<b>6,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		7,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		2,5	2,3	2,8	<b>2,2</b>	2,4
1º Quartil		5,0	6,0	5,0	<b>6,0</b>	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		8,0	10,0	8,0	<b>10,0</b>	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		ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>152</b>	<b>161</b>	<b>170</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	9,2	<b>3,5</b>	1,7
De 3 até 4		3,9	10,6	<b>5,3</b>	3,2
De 5 até 6		17,8	23,0	<b>18,8</b>	13,3
De 7 até 8		42,8	40,4	<b>39,5</b>	36,0
De 9 até 10		35,5	16,8	<b>32,9</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>7,8</b>	<b>6,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,8	2,6	<b>2,2</b>	1,9
1º Quartil		7,0	5,0	<b>6,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		9,0	8,0	<b>9,0</b>	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		ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS									USCS
		2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>165</b>	<b>152</b>	<b>161</b>	<b>170</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	2,5	-	1,8	8,5	3,3	8,1	<b>4,1</b>	2,4
De 3 até 4		-	9,6	5,0	-	9,1	6,7	-	9,9	<b>4,1</b>	3,7
De 5 até 6		19,3	14,3	35,0	15,6	10,9	20,0	13,8	21,1	<b>15,9</b>	16,0
De 7 até 8		58,1	76,1	55,0	50,0	45,5	41,8	47,4	41,6	<b>43,5</b>	38,8
De 9 até 10		22,6	-	2,5	34,4	32,7	23,0	35,5	19,3	<b>32,4</b>	39,1
<b>Nota Média</b>		<b>7,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,8</b>	<b>6,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana		8,0	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	<b>7,5</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,2	1,3	1,7	1,6	2,1	2,5	1,9	2,6	<b>2,2</b>	2,0
1º Quartil		7,0	6,5	5,0	7,0	7,0	5,0	7,0	5,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	<b>7,5</b>	8,0
3º Quartil		8,0	7,0	8,0	10,0	9,0	8,0	9,0	8,0	<b>9,0</b>	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	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS				
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>152</b>	<b>161</b>	<b>170</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	1,9	11,2	<b>5,3</b>	2,7
De 3 até 4		2,6	9,3	<b>4,1</b>	3,7
De 5 até 6		17,8	21,7	<b>17,6</b>	12,4
De 7 até 8		35,5	30,5	<b>37,7</b>	30,4
Nota 9		8,6	9,3	<b>12,9</b>	14,6
Nota 10		33,6	18,0	<b>22,4</b>	36,2
<b>Nota Média</b>		<b>7,9</b>	<b>6,6</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana	8,0	7,0	<b>8,0</b>	9,0	
Desvio-Padrão	2,1	2,9	<b>2,3</b>	2,2	
1º Quartil	7,0	5,0	<b>6,0</b>	7,0	
2º Quartil	8,0	7,0	<b>8,0</b>	9,0	
3º Quartil	10,0	9,0	<b>9,0</b>	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

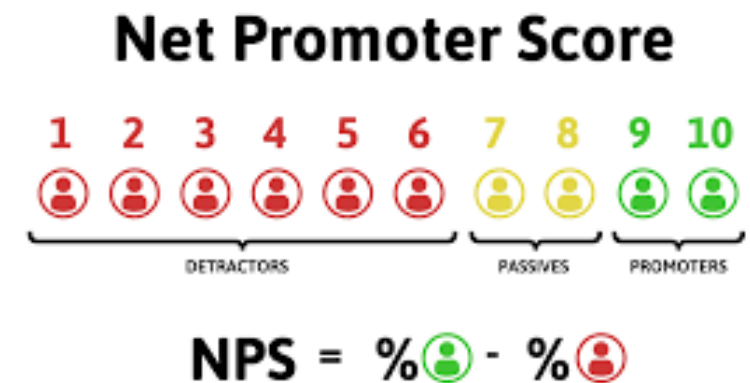
## ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>									
		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)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>55</b>	<b>165</b>	<b>152</b>	<b>161</b>	<b>170</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	5,0	-	7,3	5,5	2,6	9,3	<b>4,7</b>	2,7
De 3 até 4		-	14,3	2,5	3,0	5,5	12,7	0,6	8,1	<b>4,7</b>	3,3
De 5 até 6		12,1	14,3	45,0	18,8	14,5	14,5	15,8	21,7	<b>16,5</b>	12,8
De 7 até 8		45,5	47,6	30,0	25,0	34,5	33,4	39,5	33,0	<b>37,1</b>	31,0
Nota 9		24,2	19,0	5,0	18,8	7,3	9,7	7,9	9,3	<b>12,3</b>	14,2
Nota 10		18,2	4,8	12,5	34,4	30,9	24,2	33,6	18,6	<b>24,7</b>	36,0
<b>Nota Média</b>		<b>8,2</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>8,0</b>	<b>6,7</b>	<b>7,5</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		8,0	7,0	6,0	9,0	8,0	8,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		1,3	2,1	2,2	1,9	2,5	2,6	2,0	2,8	<b>2,3</b>	2,1
1º Quartil		7,5	5,0	5,0	7,0	6,0	6,0	7,0	5,0	<b>6,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	7,0	6,0	9,0	8,0	8,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	9,0
3º Quartil		9,0	8,5	8,0	10,0	10,0	9,0	10,0	9,0	<b>9,3</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

# V. *Net Promoter Score (NPS)*

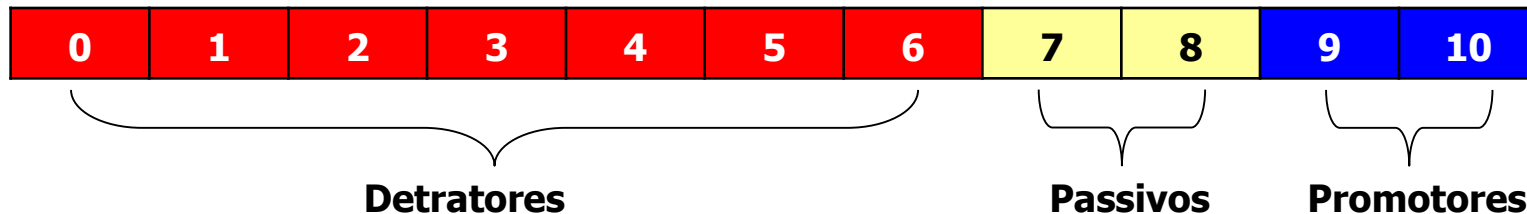


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?”***

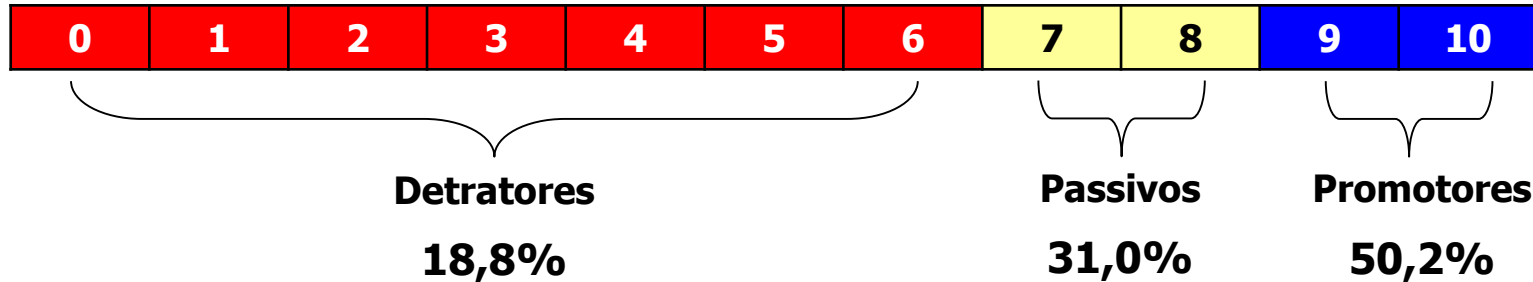


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



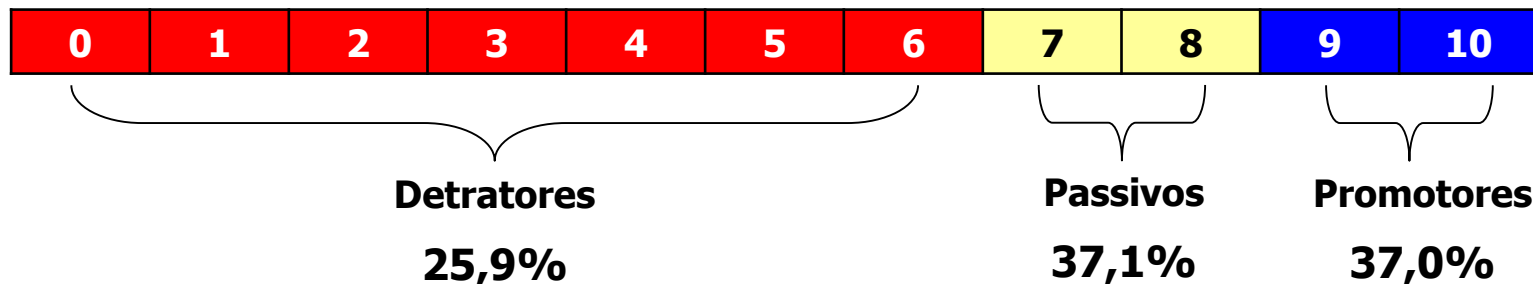
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

**Total – USCS<sup>(1)</sup>**



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

### **ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,0% - 25,9% = 11,1% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
<b>40 até 54</b>	<b>Bom</b>
<b>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b>
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo



  
 UNIVERSIDADE DE SÃO CAETANO DO SUL
   
**2023 (2º sem)**
  
 cursos presenciais
   
 exceto Medicina

**ANÁLISE E**
  
**DESENVOLVIMENTO**
  
**DE SISTEMAS**
  
**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	<b>ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS</b>									
	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	<b>2023 2º sem</b>	2023 2º sem (1)
Detratores	12,1%	28,6%	52,5%	21,8%	27,3%	32,7%	19,1%	39,1%	<b>25,9%</b>	18,8%
Passivos	45,5%	47,6%	30,0%	25,0%	34,5%	33,4%	39,5%	33,0%	<b>37,1%</b>	31,0%
Promotores	42,4%	23,8%	17,5%	53,2%	38,2%	33,9%	41,4%	27,9%	<b>37,0%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>30,3%</b>	<b>-4,8%</b>	<b>-35,0%</b>	<b>31,4%</b>	<b>10,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>22,3%</b>	<b>-11,2%</b>	<b>11,1%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Mediano Superior	Pobre	Terrível	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Pobre	<b>Mediano Inferior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina