

Avaliação Institucional USCS



CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO



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 – CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

População: **263**

Respondentes: **130**

Nível de participação: **49,4%**

► 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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Masculino	117	90,0	1.136	35,9
Feminino	13	10,0	2.014	63,6
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
Total	130	100,0	3.168	100,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	28	21,5	415	13,1
19 a 24 anos	95	73,1	2.080	65,7
25 a 29 anos	2	1,5	261	8,2
30 anos ou mais	4	3,1	395	12,5
Não informado	1	0,8	17	0,5
Total	130	100,0	3.168	100,0
Idade média	20 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	46	35,4	1.054	33,3
Santo André	34	26,2	967	30,5
São Bernardo do Campo	21	16,2	423	13,4
São Paulo	18	13,8	334	10,5
Mauá	8	6,0	264	8,3
Ribeirão Pires	1	0,8	83	2,6
Diadema	1	0,8	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	1	0,8	6	0,2
Total	130	100,0	3.168	100,0

(1) Cursos presenciais exceto Medicina

* Outros Ciência da Computação: Guarulhos (1)


* Outros USCS: 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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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	53	8,4	130	8,2	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	40	7,7	105	7,6	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	53	7,6	130	7,2	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	40	7,5	111	7,1	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	43	7,9	130	7,3	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	43	7,8	104	7,2	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	48	7,7	98	7,4	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	38	8,0	83	8,0	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	30	6,9	70	7,1	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	38	7,3	103	6,4	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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	34	8,0	88	7,6	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	26	7,7	56	7,8	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	27	7,6	60	7,6	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	24	7,8	56	7,0	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	28	7,6	57	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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	50	8,1	126	7,6	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	49	8,2	122	7,3	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	45	8,3	117	8,0	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	52	7,2	129	6,7	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	52	7,8	129	5,8	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	51	7,7	120	7,1	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	50	7,6	116	7,6	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	48	8,0	125	8,3	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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)	51	8,3	128	7,4	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	50	8,2	128	7,6	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	51	8,0	127	7,7	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	51	7,9	129	7,2	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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	30	8,0	60	8,6	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	26	8,2	50	8,1	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	33	7,9	61	8,0	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	28	7,7	61	7,6	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	30	7,6	60	8,1	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	28	8,1	58	8,5	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	27	8,0	65	8,3	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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	52	7,5	126	7,7	3.106	8,3
🔑 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	51	8,3	126	8,1	3.074	8,6
🔑 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	50	8,3	124	8,2	3.038	8,7
🔑 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	32	7,7	71	7,3	2.507	7,6
🔑 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	36	7,4	89	6,5	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				 (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]	26	6,0	48	6,6	1.294	7,5
🔗 Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	23	6,7	44	7,3	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		CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	98	43	84	130	3.168
Até 2	% de casos	3,0	4,7	11,9	6,9	4,5
De 3 até 4		11,2	2,3	4,8	7,7	3,9
De 5 até 6		13,3	18,6	14,3	15,4	14,5
De 7 até 8		38,8	20,9	34,5	30,8	28,4
De 9 até 10		33,7	53,5	34,5	39,2	48,7
Nota Média		7,3	7,9	7,0	7,3	7,8
Nota Mediana		8,0	9,0	7,5	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,3	2,4	2,8	2,7	2,4
1º Quartil		6,0	6,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	7,5	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		CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	53	84	130	3.168
Até 2	% de casos	1,9	3,6	5,4	1,7
De 3 até 4		-	4,8	7,7	3,2
De 5 até 6		22,6	14,3	17,7	13,3
De 7 até 8		30,2	46,3	34,6	36,0
De 9 até 10		45,3	31,0	34,6	45,8
Nota Média		7,8	7,5	7,2	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,0	2,5	1,9
1º Quartil		6,5	7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	9,0	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		CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO												USCS 2023 2º sem (1)	
		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	58	17	20	30	14	13	59	37	49	98	53	84	130	3.168
Até 2	% de casos	1,7	-	-	6,7	14,3	8,3	7,1	5,4	2,0	3,1	1,9	2,4	6,9	2,4
De 3 até 4		-	-	5,3	-	-	8,3	7,1	2,7	2,0	7,1	3,8	7,1	6,2	3,7
De 5 até 6		19,0	23,5	15,7	26,6	21,4	33,3	35,7	10,8	12,2	15,3	22,6	16,7	19,2	16,0
De 7 até 8		48,3	58,9	73,7	60,0	64,3	41,8	39,4	43,3	34,7	42,9	32,1	41,7	32,3	38,8
De 9 até 10		31,0	17,6	5,3	6,7	-	8,3	10,7	37,8	49,1	31,6	39,6	32,1	35,4	39,1
Nota Média		7,1	7,6	7,3	6,6	6,0	6,3	6,2	7,5	8,0	7,3	7,7	7,4	7,1	7,7
Nota Mediana		7,2	7,8	8,0	7,0	7,0	6,5	6,5	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		1,6	1,0	1,2	1,7	2,3	1,8	2,2	2,3	1,9	2,2	2,1	2,1	2,6	2,0
1º Quartil		6,4	6,6	7,0	6,0	5,8	6,0	5,0	7,0	7,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,2	7,8	8,0	7,0	7,0	6,5	6,5	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,3	8,3	8,0	7,0	7,0	7,0	8,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	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	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO				
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	53	84	130	3.168
Até 2	% de casos	1,9	4,8	9,2	2,7
De 3 até 4		1,9	6,0	6,9	3,7
De 5 até 6		24,5	22,6	15,4	12,4
De 7 até 8		18,9	28,5	31,6	30,4
Nota 9		24,5	17,9	12,3	14,6
Nota 10		28,3	20,2	24,6	36,2
Nota Média		7,8	7,2	7,1	8,1
Nota Mediana	9,0	8,0	8,0	9,0	
Desvio-Padrão	2,2	2,4	2,8	2,2	
1º Quartil	6,0	6,0	5,0	7,0	
2º Quartil	9,0	8,0	8,0	9,0	
3º Quartil	10,0	9,0	9,3	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

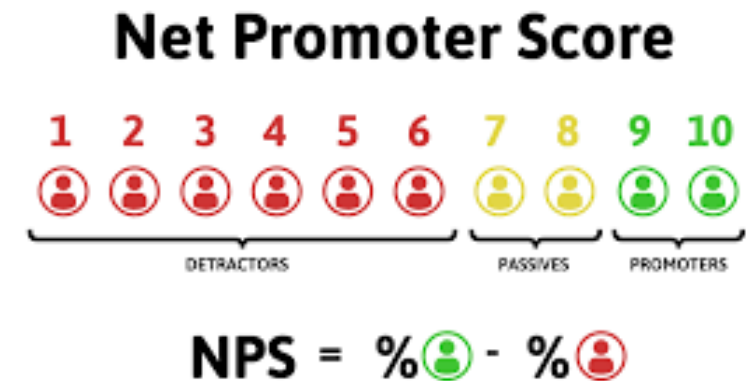
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO													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	58	17	20	30	14	13	59	37	49	98	53	84	130	3.168
Até 2	% de casos	5,3	-	10,0	10,3	14,3	-	7,1	8,1	6,2	6,1	1,9	4,8	6,1	2,7
De 3 até 4		13,2	-	5,0	6,9	14,3	16,7	10,7	-	-	2,0	3,8	6,0	8,5	3,3
De 5 até 6		28,9	5,9	15,0	20,7	28,6	33,3	35,7	16,2	10,2	19,4	26,4	13,1	14,6	12,8
De 7 até 8		42,1	47,1	60,0	55,3	35,7	41,7	32,2	27,0	36,7	36,8	22,6	36,8	33,1	31,0
Nota 9		-	41,1	10,0	3,4	-	8,3	5,4	16,2	10,2	16,3	17,0	15,5	9,2	14,2
Nota 10		10,5	5,9	-	3,4	7,1	-	8,9	32,5	36,7	19,4	28,3	23,8	28,5	36,0
Nota Média		6,3	8,2	6,5	6,0	5,5	6,3	6,1	7,5	8,1	7,4	7,6	7,5	7,3	8,1
Nota Mediana	7,0	8,4	7,5	7,0	5,5	6,5	6,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0	
Desvio-Padrão	2,4	1,1	2,6	2,4	2,5	1,5	2,4	2,9	2,2	2,3	2,2	2,4	2,7	2,1	
1º Quartil	5,0	7,1	5,3	5,0	4,0	5,3	5,0	6,5	7,0	6,0	6,0	7,0	5,8	7,0	
2º Quartil	7,0	8,4	7,5	7,0	5,5	6,5	6,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0	
3º Quartil	8,0	9,0	8,0	7,0	7,0	7,0	8,0	10,0	10,0	9,0	10,0	9,0	10,0	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

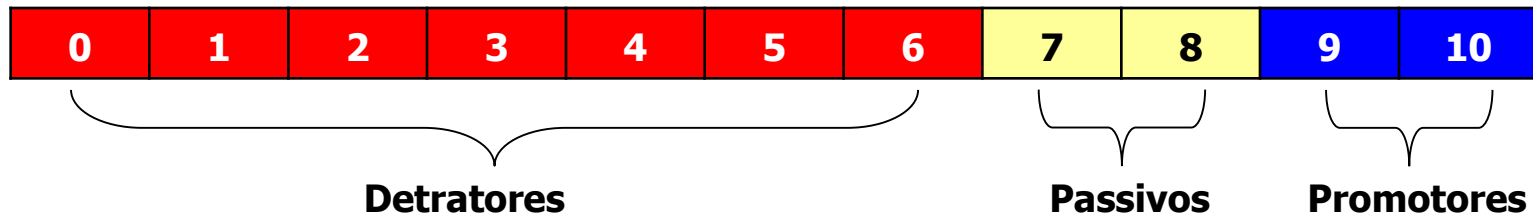


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

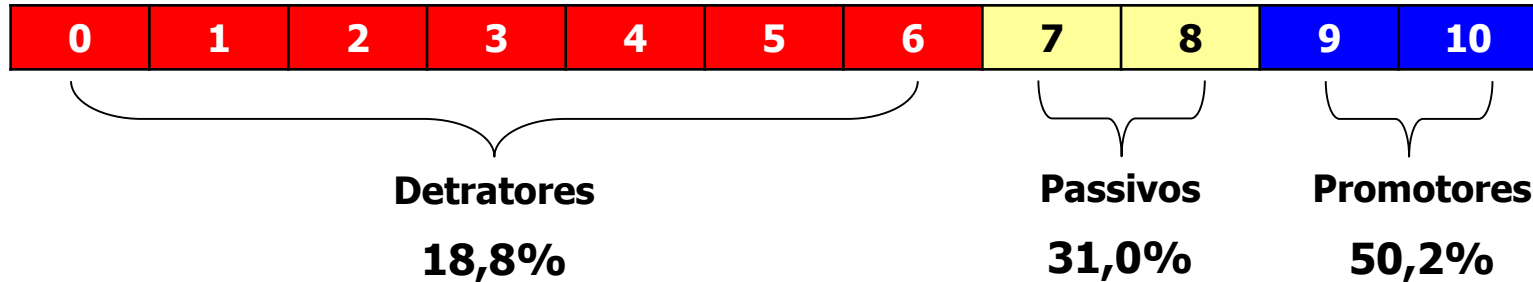
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

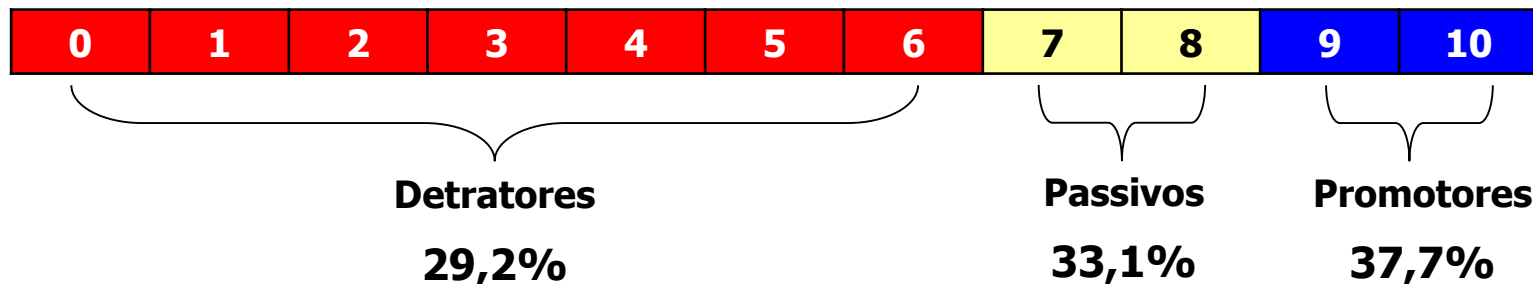
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,7% - 29,2% = 8,5% (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
0 até 24	Mediano Inferior
-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)”

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO												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	5,9%	30,0%	37,9%	57,1%	50,0%	53,6%	24,3%	16,4%	27,5%	32,1%	23,9%	29,2%	18,8%
Passivos	52,9%	60,0%	55,2%	35,8%	41,7%	32,1%	27,0%	36,7%	36,8%	22,6%	36,8%	33,1%	31,0%
Promotores	41,2%	10,0%	6,9%	7,1%	8,3%	14,3%	48,7%	46,9%	35,7%	45,3%	39,3%	37,7%	50,2%
Net Promoter Index	35,3%	-20,0%	-31,0%	-50,0%	-41,7%	-39,3%	24,4%	30,5%	8,2%	13,2%	15,4%	8,5%	31,4%
Classificação	Mediano Superior	Pobre	Terrível	Terrível	Terrível	Terrível	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina