

Avaliação Institucional USCS



DESIGN DE INTERIORES

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 – DESIGN DE INTERIORES

População: **13**

Respondentes: **11**

Nível de participação: **84,6%**

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	DESIGN DE INTERIORES		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	10	90,9	2.014	63,6
Masculino	1	9,1	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
Total	11	100,0	3.168	100,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	DESIGN DE INTERIORES		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	2	18,2	415	13,1
19 a 24 anos	6	54,5	2.080	65,7
25 a 29 anos	1	9,1	261	8,2
30 anos ou mais	2	18,2	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
Total	11	100,0	3.168	100,0
Idade média	25 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	DESIGN DE INTERIORES		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	5	45,4	1.054	33,3
Santo André	3	27,3	967	30,5
Mauá	3	27,3	264	8,3
São Bernardo do Campo	-	-	423	13,4
São Paulo	-	-	334	10,5
Ribeirão Pires	-	-	83	2,6
Diadema	-	-	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
Total	11	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	11	7,5	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	9	6,8	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	11	7,2	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	8	7,6	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	11	7,2	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	9	7,3	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	10	7,1	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	8	7,5	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	3	7,3	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	10	5,5	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
	☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	7	8,0	2.093
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	5	7,4	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	5	7,4	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	3	7,0	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	4	7,0	1.460	7,8

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não tive 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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média
↻ Sinalização para a localização das salas de aula	11	6,9	3.084	7,9
↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	11	6,1	3.055	7,8
↻ Instalações do Auditório	11	6,9	2.871	8,4
↻ Acomodações da sala de aula	11	6,6	3.146	7,0
↻ Avaliação das instalações sanitárias	11	4,7	3.147	7,1
↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	10	5,1	3.080	7,5
↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	10	5,1	2.996	7,4
↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	11	7,3	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
Itens avaliados	2º sem/2023		2º sem/2023	
	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
↻ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	11	5,2	2.628	7,9
↻ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	10	3,4	2.581	7,7
↻ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	10	5,6	2.595	7,7
↻ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	10	5,4	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	3	7,3	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	3	6,0	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	3	6,0	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	3	6,0	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	3	7,3	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	3	6,0	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	2	6,5	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	11	7,3	3.106	8,3
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	11	8,0	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	11	7,0	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	11	6,5	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	9	6,1	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	DESIGN DE INTERIORES		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	3	5,7	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	4	6,0	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		DESIGN DE INTERIORES	
		2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	11	3.168
Até 2	% de casos	-	4,5
De 3 até 4		9,1	3,9
De 5 até 6		18,2	14,5
De 7 até 8		54,5	28,4
De 9 até 10		18,2	48,7
Nota Média		7,2	7,8
Nota Mediana		7,0	8,0
Desvio-Padrão		1,8	2,4
1º Quartil		6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0
3º Quartil		8,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

Que NOTA GERAL você atribuiu 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		DESIGN DE INTERIORES	
		2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	11	3.168
Até 2	% de casos	9,1	1,7
De 3 até 4		-	3,2
De 5 até 6		45,5	13,3
De 7 até 8		36,3	36,0
De 9 até 10		9,1	45,8
Nota Média		6,3	8,0
Nota Mediana		6,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,9
1º Quartil		6,0	7,0
2º Quartil		6,0	8,0
3º Quartil		7,0	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		DESIGN DE INTERIORES	
		2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	11	3.168
Até 2	% de casos	-	2,4
De 3 até 4		-	3,7
De 5 até 6		54,5	16,0
De 7 até 8		36,4	38,8
De 9 até 10		9,1	39,1
Nota Média			6,5
Nota Mediana		6,0	8,0
Desvio-Padrão		1,1	2,0
1º Quartil		6,0	7,0
2º Quartil		6,0	8,0
3º Quartil		7,0	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		DESIGN DE INTERIORES	
		2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	11	3.168
Até 2	% de casos	9,1	2,7
De 3 até 4		-	3,7
De 5 até 6		36,3	12,4
De 7 até 8		45,5	30,4
Nota 9		-	14,6
Nota 10		9,1	36,2
Nota Média			6,4
Nota Mediana		7,0	9,0
Desvio-Padrão		2,0	2,2
1º Quartil		5,0	7,0
2º Quartil		7,0	9,0
3º Quartil		7,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

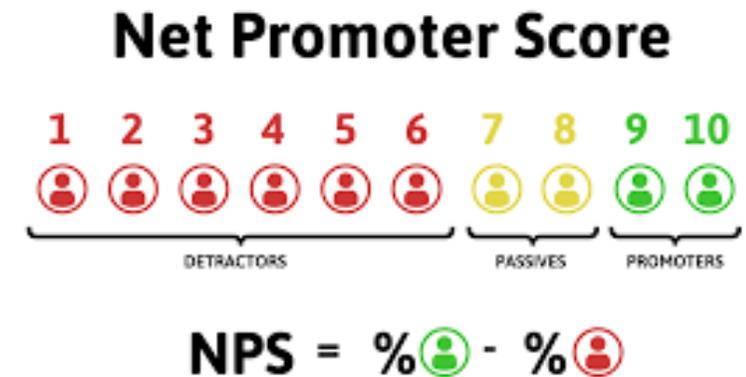
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		DESIGN DE INTERIORES	
		2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	11	3.168
Até 2	% de casos	-	2,7
De 3 até 4		-	3,3
De 5 até 6		27,3	12,8
De 7 até 8		54,5	31,0
Nota 9		-	14,2
Nota 10		18,2	36,0
Nota Média			7,2
Nota Mediana		7,0	9,0
Desvio-Padrão		1,5	2,1
1º Quartil		6,0	7,0
2º Quartil		7,0	9,0
3º Quartil		7,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

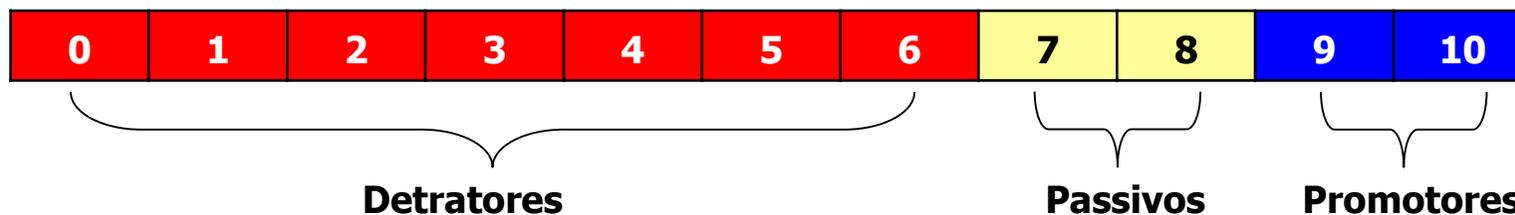


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

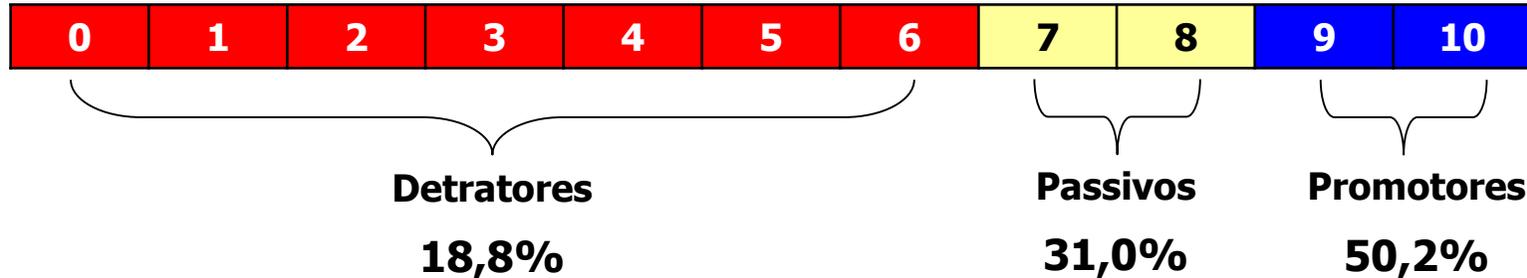
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

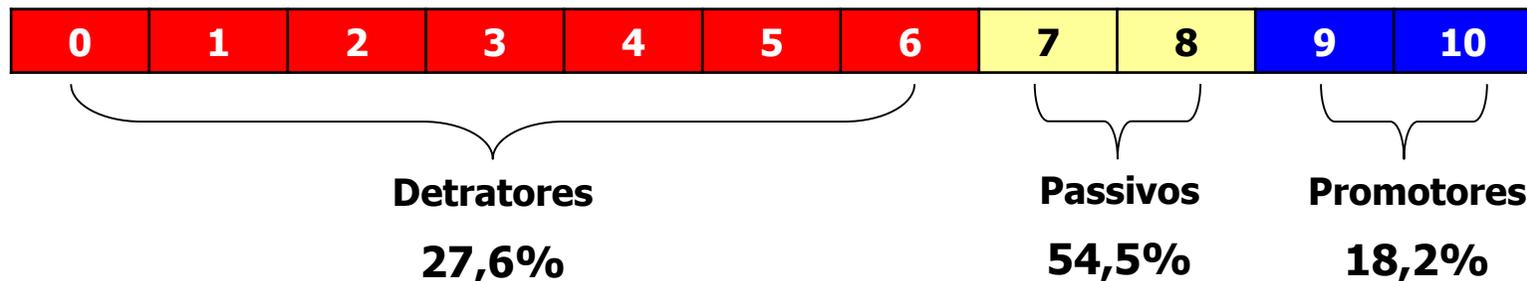
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

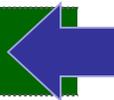
DESIGN DE INTERIORES



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 18,2% - 27,6% = -9,1% (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
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo


DESIGN DE INTERIORES
 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	DESIGN DE INTERIORES	
	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	27,3%	18,8%
Passivos	54,5%	31,0%
Promotores	18,2%	50,2%
Net Promoter Index	-9,1%	31,4%
Classificação	Pobre	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina