

Avaliação Institucional USCS

A thick, yellow, curved line resembling a smile or a wide arc, positioned below the main title.

DESIGN GRÁFICO

A large, light blue, semi-transparent watermark of the letters 'USCS' is visible in the background, centered behind the text.

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).

➤ Nível de Participação

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

Discentes – DESIGN GRÁFICO

População: **95**

Respondentes: **46**

Nível de participação: **48,4%**

➤ **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



➤ Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	Design Gráfico		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	28	60,9	2.014	63,6
Masculino	18	39,1	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
Total	46	100,0	3.168	100,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	Design Gráfico		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	8	17,4	415	13,1
19 a 24 anos	34	73,9	2.080	65,7
25 a 29 anos	4	8,7	261	8,2
30 anos ou mais	-	-	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
Total	46	100,0	3.168	100,0
Idade média	20 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	Design Gráfico		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	14	30,4	1.054	33,3
Santo André	13	28,3	967	30,5
São Bernardo do Campo	8	17,4	423	13,4
Mauá	6	13,0	264	8,3
São Paulo	4	8,7	334	10,5
Ribeirão Pires	1	2,2	83	2,6
Diadema	-	-	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
Total	46	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 Gráfico		 (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	46	7,6	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	30	7,1	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	46	8,1	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	45	7,8	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	46	7,3	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	35	6,8	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	38	7,6	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	27	8,7	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	17	7,0	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	39	4,3	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 Gráfico			
	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	22	7,7	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	13	8,2	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	12	7,3	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	15	7,1	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	12	7,8	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	Design Gráfico		 (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	46	7,4	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	45	7,4	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	43	8,6	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	46	6,4	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	46	6,6	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	45	7,4	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	44	7,1	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	45	7,9	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 Gráfico		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	44	6,6	2.628	7,9
🔗 Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	44	6,7	2.581	7,7
🔗 Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	45	6,8	2.595	7,7
🔗 Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	45	6,0	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 Gráfico		 (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	30	8,6	1.294	8,8
🔓 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	18	8,8	1.872	8,7
🔓 Acomodações para estudo na Biblioteca	29	8,0	2.322	8,6
🔓 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	18	8,1	1.959	8,3
🔓 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	12	7,7	2.046	8,4
🔓 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	29	8,5	2.244	8,8
🔓 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	17	7,8	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 Gráfico		 (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	45	7,4	3.106	8,3
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	43	8,1	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	44	8,5	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	40	6,6	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	20	7,5	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	Design Gráfico		 (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]	9	6,4	1.294	7,5
🔑 Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	9	8,7	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 Gráfico		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	22	46	3.168
Até 2	% de casos	13,6	2,2	4,5
De 3 até 4		22,7	4,4	3,9
De 5 até 6		27,4	21,7	14,5
De 7 até 8		22,7	41,3	28,4
De 9 até 10		13,6	30,4	48,7
Nota Média		5,3	7,3	7,8
Nota Mediana		5,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,8	2,0	2,4
1º Quartil		3,0	6,0	7,0
2º Quartil		5,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	9,0	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		Design Gráfico		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	22	46	3.168
Até 2	% de casos	9,1	2,2	1,7
De 3 até 4		13,6	-	3,2
De 5 até 6		18,2	19,5	13,3
De 7 até 8		54,6	45,7	36,0
De 9 até 10		4,5	32,6	45,8
Nota Média		6,1	7,7	8,0
Nota Mediana		7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	1,7	1,9
1º Quartil		4,8	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	8,0
3º Quartil		7,3	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		Design Gráfico		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	22	46	3.168
Até 2	% de casos	-	-	2,4
De 3 até 4		18,2	2,2	3,7
De 5 até 6		18,2	23,9	16,0
De 7 até 8		40,9	39,1	38,8
De 9 até 10		22,7	34,8	39,1
Nota Média		6,8	7,6	7,7
Nota Mediana		7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,6	2,0
1º Quartil		5,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,3	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	Design Gráfico			
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	22	46	3.168
Até 2	% de casos	13,6	-	2,7
De 3 até 4		13,6	8,7	3,7
De 5 até 6		-	17,4	12,4
De 7 até 8		50,1	30,4	30,4
Nota 9		4,5	17,4	14,6
Nota 10		18,2	26,1	36,2
Nota Média			6,5	7,8
Nota Mediana		7,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,9	2,0	2,2
1º Quartil		4,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	9,0
3º Quartil		8,3	10,0	10,0

➤ **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 Gráfico		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	22	46	3.168
Até 2	% de casos	4,5	-	2,7
De 3 até 4		4,5	8,7	3,3
De 5 até 6		27,4	19,6	12,8
De 7 até 8		22,7	32,6	31,0
Nota 9		9,1	17,4	14,2
Nota 10		31,8	21,7	36,0
Nota Média			7,4	7,6
Nota Mediana		7,5	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,4	2,0	2,1
1º Quartil		7,8	6,0	7,0
2º Quartil		7,5	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score



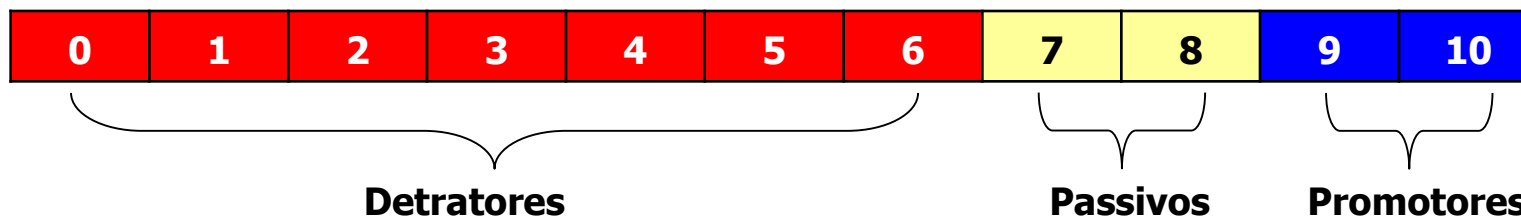
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

➤ **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.

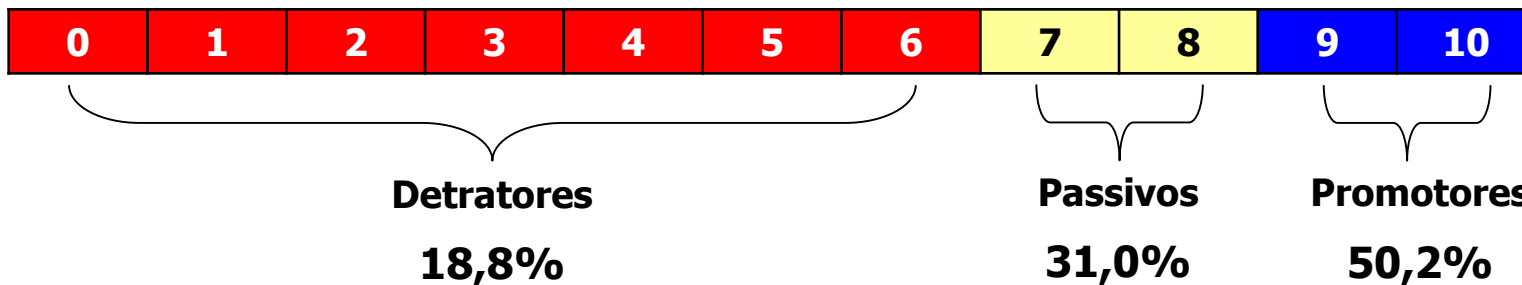
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

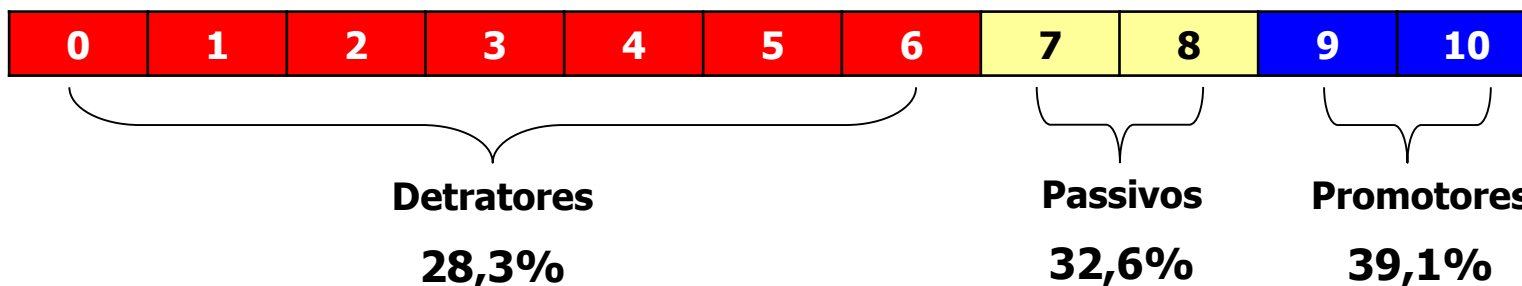
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

DESIGN GRÁFICO

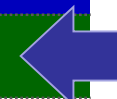


NET PROMOTER SCORE (NPS) = 39,1% - 28,3% = 10,8% (Mediano Inferior)

➤ **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


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



DESIGN GRÁFICO
 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 GRÁFICO		USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	36,4%	28,3%	18,8%
Passivos	22,7%	32,6%	31,0%
Promotores	40,9%	39,1%	50,2%
Net Promoter Index	4,5%	10,8%	31,4%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina