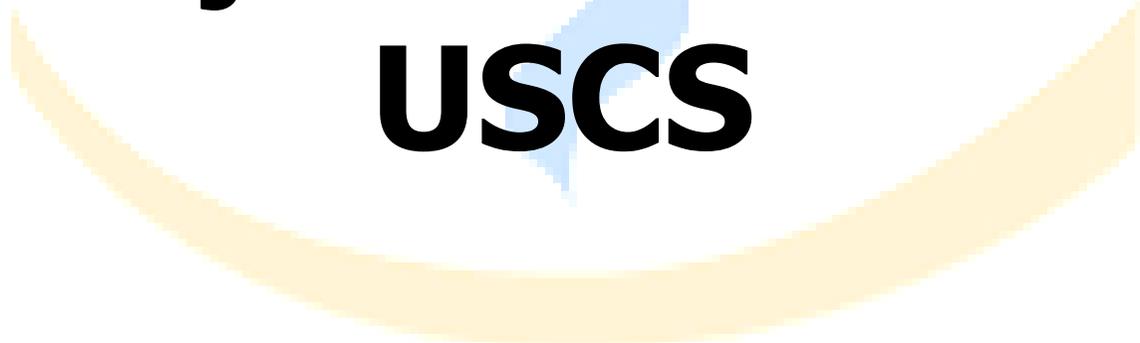


Avaliação Institucional USCS



USCS
**ENGENHARIA 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 – ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO

População: **13**

Respondentes: **10**

Nível de participação: **76,9%**

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

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	4	40,0%	415	13,1
19 a 24 anos	6	60,0%	2.080	65,7
25 a 29 anos	-	-	261	8,2
30 anos ou mais	-	-	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
Total	10	100,0	3.168	100,0
Idade média	19 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	6	60,0	1.054	33,3
São Paulo	2	20,0	334	10,5
São Bernardo do Campo	1	10,0	423	13,4
Diadema	1	10,0	24	0,8
Santo André	-	-	967	30,5
Mauá	-	-	264	8,3
Ribeirão Pires	-	-	83	2,6
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
Total	10	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (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	10	8,3	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	9	6,4	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	10	6,3	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	9	7,2	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	10	6,5	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	8	5,0	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	10	5,4	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	10	6,7	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	4	6,0	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	9	4,9	2.411	6,9

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não tive 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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (1)	
Itens avaliados	2º sem/2023		2º sem/2023	
	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	7	6,9	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	6	6,0	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6	6,8	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	7	6,6	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	6	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (1)	
Itens avaliados	2º sem/2023		2º sem/2023	
	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média
☞ Sinalização para a localização das salas de aula	10	8,0	3.084	7,9
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	10	7,6	3.055	7,8
☞ Instalações do Auditório	9	8,9	2.871	8,4
☞ Acomodações da sala de aula	10	5,6	3.146	7,0
☞ Avaliação das instalações sanitárias	10	7,7	3.147	7,1
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	9	8,6	3.080	7,5
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	9	8,8	2.996	7,4
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	10	8,0	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (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)	9	8,7	2.628	7,9
↕ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	9	8,1	2.581	7,7
↕ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	9	6,7	2.595	7,7
↕ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	9	7,7	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (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	5	9,0	1.294
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	5	8,0	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	5	8,6	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	5	8,5	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	7	8,4	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	6	8,5	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	7	8,7	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (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	9	8,1	3.106
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	10	8,6	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	10	9,0	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	9	7,8	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	5	8,2	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.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		 (1)	
Itens avaliados	2º sem/2023		2º sem/2023	
	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
↳ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	6	6,0	1.294	7,5
↳ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	4	6,8	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		ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	8	10	3.168
Até 2	% de casos	-	20,0	4,5
De 3 até 4		-	-	3,9
De 5 até 6		12,5	20,0	14,5
De 7 até 8		25,0	40,0	28,4
De 9 até 10		62,5	20,0	48,7
Nota Média		8,4	6,5	7,8
Nota Mediana		9,0	7,5	8,0
Desvio-Padrão		1,5	3,2	2,4
1º Quartil		8,0	5,0	7,0
2º Quartil		9,0	7,5	8,0
3º Quartil		9,0	8,5	10,0

(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		ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	8	10	3.168
Até 2	% de casos	-	10,0	1,7
De 3 até 4		-	-	3,2
De 5 até 6		-	10,0	13,3
De 7 até 8		25,0	50,0	36,0
De 9 até 10		75,0	30,0	45,8
Nota Média		8,8	7,1	8,0
Nota Mediana		9,0	7,5	8,0
Desvio-Padrão		0,9	2,9	1,9
1º Quartil		8,3	6,5	7,0
2º Quartil		9,0	7,5	8,0
3º Quartil		9,0	9,3	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		ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	8	10	3.168
Até 2	% de casos	-	10,0	2,4
De 3 até 4		-	10,0	3,7
De 5 até 6		-	20,0	16,0
De 7 até 8		25,0	40,0	38,8
De 9 até 10		75,0	20,0	39,1
Nota Média		8,8	6,5	7,7
Nota Mediana		9,0	7,5	8,0
Desvio-Padrão		0,9	3,1	2,0
1º Quartil		8,3	4,5	7,0
2º Quartil		9,0	7,5	8,0
3º Quartil		9,0	8,5	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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO			
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	8	10	3.168
Até 2	% de casos	-	10,0	2,7
De 3 até 4		-	-	3,7
De 5 até 6		12,5	10,0	12,4
De 7 até 8		12,5	50,0	30,4
Nota 9		25,0	20,0	14,6
Nota 10		50,0	10,0	36,2
Nota Média			9,0	7,1
Nota Mediana		9,5	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,4	2,8	2,2
1º Quartil		8,3	6,5	7,0
2º Quartil		9,5	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

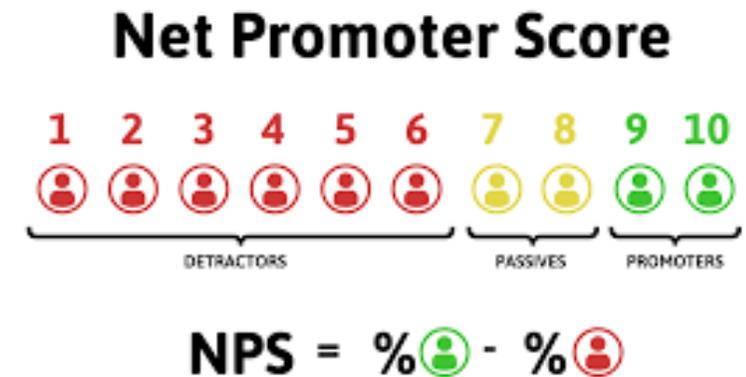
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	8	10	3.168
Até 2	% de casos	-	10,0	2,7
De 3 até 4		-	10,0	3,3
De 5 até 6		12,5	-	12,8
De 7 até 8		12,5	60,0	31,0
Nota 9		25,0	10,0	14,2
Nota 10		50,0	10,0	36,0
Nota Média			9,0	6,6
Nota Mediana		9,5	7,0	9,0
Desvio-Padrão		1,4	3,0	2,1
1º Quartil		8,3	6,0	7,0
2º Quartil		9,5	7,0	9,0
3º Quartil		10,0	8,3	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

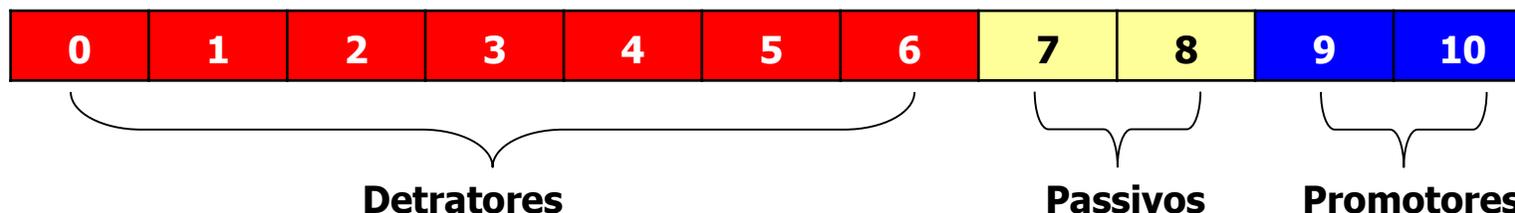


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

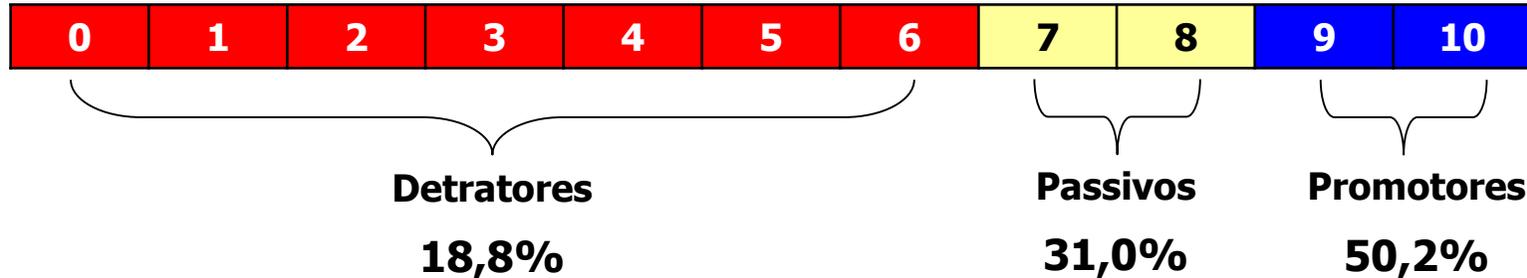
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

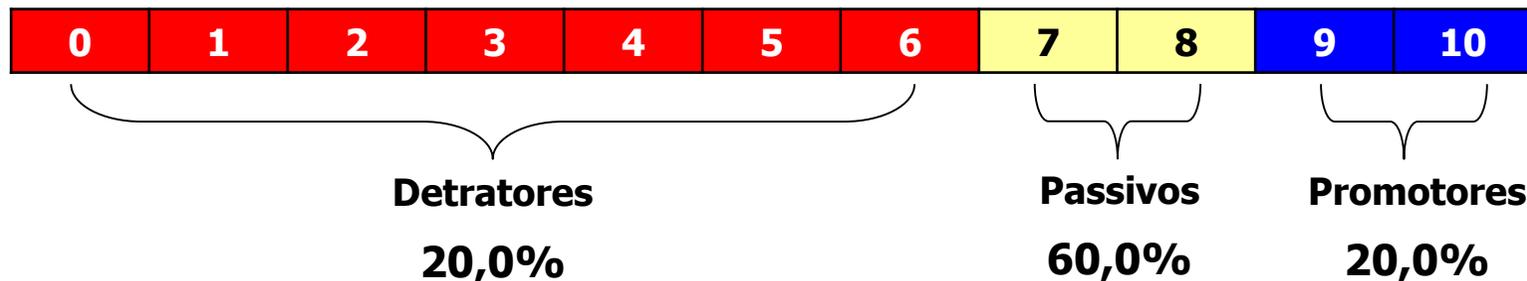
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO

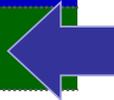


NET PROMOTER SCORE (NPS) = 20,0% - 20,0% = 0,0% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**


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

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


**ENGENHARIA DA
COMPUTAÇÃO**
 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	ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO		USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	12,5%	20,0%	18,8%
Passivos	12,5%	60,0%	31,0%
Promotores	75,0%	20,0%	50,2%
Net Promoter Index	62,5%	0,0%	31,4%
Classificação	Muito bom	Mediano Inferior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina