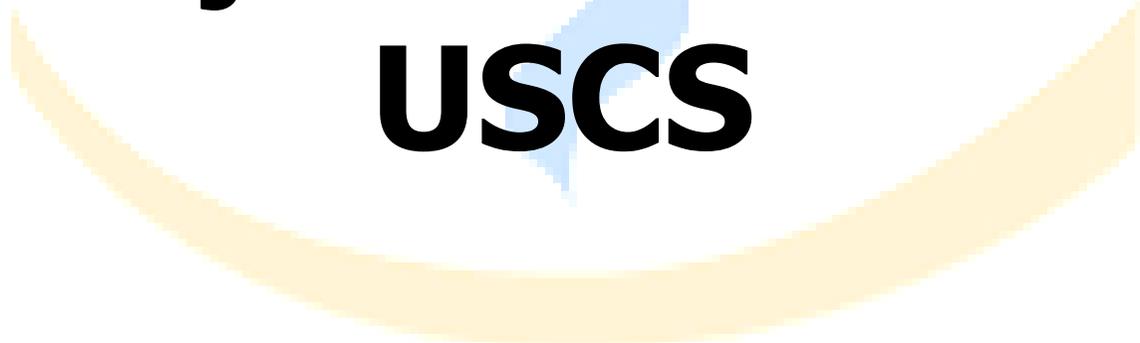


# **Avaliação Institucional USCS**



**USCS**  
**ENGENHARIA DE CONTROLE E  
AUTOMAÇÃO**

**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 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Cursos Presenciais exceto Medicina</b> | <b>6.656</b> | <b>3.168</b> | <b>47,6%</b> |

### **Discentes – ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO**

População: **23**

Respondentes: **16**

Nível de participação: **69,6%**

## ► 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             | ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|--------------------|------------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                    | N                                  | %            | N                   | %            |
| Masculino          | 14                                 | 87,5         | 1.136               | 35,9         |
| Feminino           | 2                                  | 12,5         | 2.014               | 63,6         |
| Não binário        | -                                  | -            | 1                   | 0,03         |
| Não quero declarar | -                                  | -            | 17                  | 0,5          |
| <b>Total</b>       | <b>16</b>                          | <b>100,0</b> | <b>3.168</b>        | <b>100,0</b> |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|-----------------|------------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                 | N                                  | %            | N                   | %            |
| até 18 anos     | 4                                  | 24,9         | 415                 | 13,1         |
| 19 a 24 anos    | 10                                 | 62,5         | 2.080               | 65,7         |
| 25 a 29 anos    | 1                                  | 6,3          | 261                 | 8,2          |
| 30 anos ou mais | -                                  | -            | 395                 | 12,5         |
| Não informado   | 1                                  | 6,3          | 17                  | 0,5          |
| <b>Total</b>    | <b>16</b>                          | <b>100,0</b> | <b>3.168</b>        | <b>100,0</b> |
| Idade média     | 20 anos                            |              | 23 anos             |              |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|-----------------------|------------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                       | N                                  | %            | N                   | %            |
| Santo André           | 6                                  | 37,5         | 967                 | 30,5         |
| São Caetano do Sul    | 3                                  | 18,8         | 1.054               | 33,3         |
| Mauá                  | 3                                  | 18,8         | 264                 | 8,3          |
| Ribeirão Pires        | 2                                  | 12,5         | 83                  | 2,6          |
| São Paulo             | 1                                  | 6,2          | 334                 | 10,5         |
| Diadema               | 1                                  | 6,2          | 24                  | 0,8          |
| São Bernardo do Campo | -                                  | -            | 423                 | 13,4         |
| Rio Grande da Serra   | -                                  | -            | 13                  | 0,4          |
| Outros*               | -                                  | -            | 6                   | 0,2          |
| <b>Total</b>          | <b>16</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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                        | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO |            | <br>(1) |            |
|---|---------------------------------------|------------|--|------------|
|   | 2º sem/2023                           |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados   | Casos válidos <sup>(2)</sup>          | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>   | Nota média |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala  | 16                                    | 7,4        | 3.164  | 8,1        |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso                       | 14                                    | 7,5        | 2.631  | 7,3        |
| ☞ Meu relacionamento com os professores do curso  | 16                                    | 7,6        | 3.160  | 8,1        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 16                                    | 7,8        | 2.787  | 7,8        |
| ☞ Meu relacionamento com a gestão do curso  | 16                                    | 7,1        | 3.168  | 7,8        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso       | 14                                    | 7,6        | 2.579  | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante                              | 16                                    | 7,1        | 2.550  | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor financeiro   | 12                                    | 7,7        | 2.182  | 8,3        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de estágios  | 9                                     | 8,4        | 1.622  | 7,5        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C   | 12                                    | 4,7        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO          |            |  (1) |            |
|--|--|------------|---|------------|
|  | 2º sem/2023                                    |            | 2º sem/2023   |            |
| Itens avaliados  | Casos válidos <sup>(2)</sup>                   | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>  | Nota média |
|  | ☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso | 14         | 8,3   | 2.093      |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira  | 11   | 8,5        | 1.400   | 8,0        |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação               | 10   | 7,8        | 1.412   | 7,9        |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria                               | 11   | 7,4        | 1.418   | 7,5        |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria                                | 9  | 7,3        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                                     | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO |            | <br>(1) |            |
|--|---------------------------------------|------------|--|------------|
|  | 2º sem/2023                           |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados  | Casos válidos <sup>(2)</sup>          | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>   | Nota média |
| ☞ Sinalização para a localização das salas de aula   | 15                                    | 7,5        | 3.084  | 7,9        |
| ☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)                | 14                                    | 7,9        | 3.055  | 7,8        |
| ☞ Instalações do Auditório   | 15                                    | 8,6        | 2.871  | 8,4        |
| ☞ Acomodações da sala de aula  | 16                                    | 4,6        | 3.146  | 7,0        |
| ☞ Avaliação das instalações sanitárias   | 16                                    | 6,8        | 3.147  | 7,1        |
| ☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação  | 15                                    | 7,5        | 3.080  | 7,5        |
| ☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação  | 16                                    | 8,1        | 2.996  | 7,4        |
| ☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 15                                    | 8,1        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                                 | <b>ENGENHARIA DE CONTROLE<br/>E AUTOMAÇÃO</b> |            |  (1) |            |
|--|---|------------|---|------------|
| Itens avaliados  | 2º sem/2023                                   |            | 2º sem/2023   |            |
|  | <b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>            | Nota média | <b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>  | Nota média |
| ↕ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza) | 16  | 5,9        | 2.628   | 7,9        |
| ↕ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório                                    | 16  | 5,1        | 2.581   | 7,7        |
| ↕ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso   | 16  | 3,8        | 2.595   | 7,7        |
| ↕ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório  | 16  | 6,4        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                                  | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO                 |            |  <span style="float: right;">(1)</span> |            |
|---|---|------------|--|------------|
|   | 2º sem/2023   |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados   | Casos válidos <sup>(2)</sup>                          | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>   | Nota média |
|   | ↻ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca | 7          | 8,9  | 1.294      |
| ↻ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca   | 7   | 8,3        | 1.872  | 8,7        |
| ↻ Acomodações para estudo na Biblioteca   | 7   | 8,4        | 2.322  | 8,6        |
| ↻ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso                                      | 7   | 7,6        | 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   | 8,8        | 2.244  | 8,8        |
| ↻ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais                 | 7   | 9,0        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                                 | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO   |            |  (1) |            |
|--|---|------------|---|------------|
|  | 2º sem/2023   |            | 2º sem/2023   |            |
| Itens avaliados  | Casos válidos <sup>(2)</sup>  | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>  | Nota média |
|  | ☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica | 16         | 8,3   | 3.106      |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira             | 15  | 8,3        | 3.074   | 8,6        |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem                     | 16  | 7,4        | 3.038   | 8,7        |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 16  | 8,3        | 2.507   | 7,6        |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)                     | 11  | 8,1        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito  | <b>ENGENHARIA DE<br/>CONTROLE E AUTOMAÇÃO</b> |            |  (1) |            |
|---|---|------------|---|------------|
| Itens avaliados   | 2º sem/2023                                   |            | 2º sem/2023   |            |
|   | <b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>            | Nota média | <b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>  | Nota média |
| ↳ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação] | 8   | 7,9        | 1.294   | 7,5        |
| ↳ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]       | 7   | 6,9        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito | ENGENHARIA DE CONTROLE<br>E AUTOMAÇÃO |                |  |              |
|--|---------------------------------------|----------------|---|--------------|
|  | 2023<br>1º sem                        | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |              |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b>                    | <b>16</b>      | <b>16</b>   | <b>3.168</b> |
| Até 2  | % de casos                            | -              | <b>6,2</b>  | 4,5          |
| De 3 até 4   |                                       | -              | <b>6,2</b>  | 3,9          |
| De 5 até 6   |                                       | 37,4           | <b>18,8</b>   | 14,5         |
| De 7 até 8   |                                       | 31,3           | <b>43,8</b>   | 28,4         |
| De 9 até 10  |                                       | 31,3           | <b>25,0</b>   | 48,7         |
| <b>Nota Média</b>  |                                       | <b>7,5</b>     | <b>7,1</b>  | <b>7,8</b>   |
| Nota Mediana   |                                       | 8,0            | <b>7,0</b>  | 8,0          |
| Desvio-Padrão  |                                       | 2,0            | <b>2,6</b>  | 2,4          |
| 1º Quartil   |                                       | 5,3            | <b>6,0</b>  | 7,0          |
| 2º Quartil   |                                       | 8,0            | <b>7,0</b>  | 8,0          |
| 3º Quartil   |                                       | 9,8            | <b>9,5</b>  | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |                    | ENGENHARIA DE CONTROLE<br>E AUTOMAÇÃO |                |  |
|--|--------------------|---------------------------------------|----------------|---|
|  |                    | 2023<br>1º sem                        | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>16</b>                             | <b>16</b>      | <b>3.168</b>  |
| Até 2  | % de casos         | -                                     | -              | 1,7   |
| De 3 até 4   |                    | -                                     | <b>6,2</b>     | 3,2   |
| De 5 até 6   |                    | 31,3                                  | <b>18,8</b>    | 13,3  |
| De 7 até 8   |                    | 37,4                                  | <b>50,0</b>    | 36,0  |
| De 9 até 10  |                    | 31,3                                  | <b>25,0</b>    | 45,8  |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>7,6</b>                            | <b>7,4</b>     | <b>8,0</b>  |
| Nota Mediana   |                    | 8,0                                   | <b>7,0</b>     | 8,0   |
| Desvio-Padrão  |                    | 1,9                                   | <b>1,8</b>     | 1,9   |
| 1º Quartil   |                    | 5,3                                   | <b>6,3</b>     | 7,0   |
| 2º Quartil   |                    | 8,0                                   | <b>7,0</b>     | 8,0   |
| 3º Quartil   |                    | 9,8                                   | <b>8,8</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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |                    | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO |                |  |
|--|--------------------|---------------------------------------|----------------|---|
|  |                    | 2023<br>1º sem                        | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>16</b>                             | <b>16</b>      | <b>3.168</b>  |
| Até 2  | % de casos         | -                                     | <b>12,5</b>    | 2,4   |
| De 3 até 4   |                    | -                                     | <b>6,2</b>     | 3,7   |
| De 5 até 6   |                    | 37,5                                  | <b>25,0</b>    | 16,0  |
| De 7 até 8   |                    | 37,5                                  | <b>31,3</b>    | 38,8  |
| De 9 até 10  |                    | 25,0                                  | <b>25,0</b>    | 39,1  |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>7,2</b>                            | <b>6,6</b>     | <b>7,7</b>  |
| Nota Mediana   |                    | 7,5                                   | <b>7,0</b>     | 8,0   |
| Desvio-Padrão  |                    | 2,0                                   | <b>2,5</b>     | 2,0   |
| 1º Quartil   |                    | 5,0                                   | <b>5,0</b>     | 7,0   |
| 2º Quartil   |                    | 7,5                                   | <b>7,0</b>     | 8,0   |
| 3º Quartil   |                    | 8,8                                   | <b>8,8</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<br>0 – Definitivamente não recomendaria<br>10 – Definitivamente recomendaria | ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO |                |  |              |
|--|------------------------------------|----------------|---|--------------|
|  | 2023<br>1º sem                     | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |              |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b>                 | <b>16</b>      | <b>16</b>   | <b>3.168</b> |
| Até 2  | % de casos                         | -              | <b>12,5</b>   | 2,7          |
| De 3 até 4   |                                    | -              | <b>6,2</b>  | 3,7          |
| De 5 até 6   |                                    | 31,3           | <b>25,0</b>   | 12,4         |
| De 7 até 8   |                                    | 49,9           | <b>25,0</b>   | 30,4         |
| Nota 9   |                                    | 6,3            | <b>12,5</b>   | 14,6         |
| Nota 10  |                                    | 12,5           | <b>18,8</b>   | 36,2         |
| <b>Nota Média</b>  |                                    | <b>7,1</b>     | <b>6,6</b>  | <b>8,1</b>   |
| Nota Mediana   | 7,0                                | <b>7,5</b>     | 9,0   |              |
| Desvio-Padrão  | 1,7                                | <b>3,1</b>     | 2,2   |              |
| 1º Quartil   | 5,3                                | <b>5,0</b>     | 7,0   |              |
| 2º Quartil   | 7,0                                | <b>7,5</b>     | 9,0   |              |
| 3º Quartil   | 8,0                                | <b>9,0</b>     | 10,0  |              |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

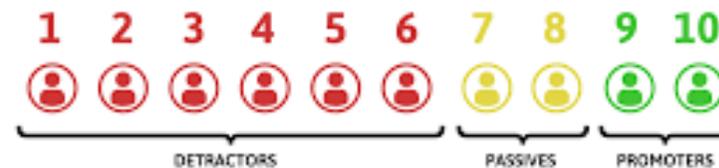
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

| Notas<br>0 – Não recomendaria com certeza<br>10 – Recomendaria com certeza |                    | ENGENHARIA DE<br>CONTROLE E AUTOMAÇÃO |                |  |
|--|--------------------|---------------------------------------|----------------|---|
|  |                    | 2023<br>1º sem                        | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>16</b>                             | <b>16</b>      | <b>3.168</b>  |
| Até 2  | % de casos         | -                                     | <b>12,5</b>    | 2,7   |
| De 3 até 4   |                    | 6,3                                   | <b>6,2</b>     | 3,3   |
| De 5 até 6   |                    | 31,3                                  | <b>25,0</b>    | 12,8  |
| De 7 até 8   |                    | 24,8                                  | <b>25,0</b>    | 31,0  |
| Nota 9   |                    | 18,8                                  | <b>12,5</b>    | 14,2  |
| Nota 10  |                    | 18,8                                  | <b>18,8</b>    | 36,0  |
| <b>Nota Média</b>  |                    |                                       | <b>7,4</b>     | <b>6,6</b>  |
| Nota Mediana   |                    | 8,0                                   | <b>7,0</b>     | 9,0   |
| Desvio-Padrão  |                    | 2,1                                   | <b>3,0</b>     | 2,1   |
| 1º Quartil   |                    | 5,0                                   | <b>5,0</b>     | 7,0   |
| 2º Quartil   |                    | 8,0                                   | <b>7,0</b>     | 9,0   |
| 3º Quartil   |                    | 9,0                                   | <b>9,0</b>     | 10,0  |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## V. *Net Promoter Score (NPS)*

### Net Promoter Score



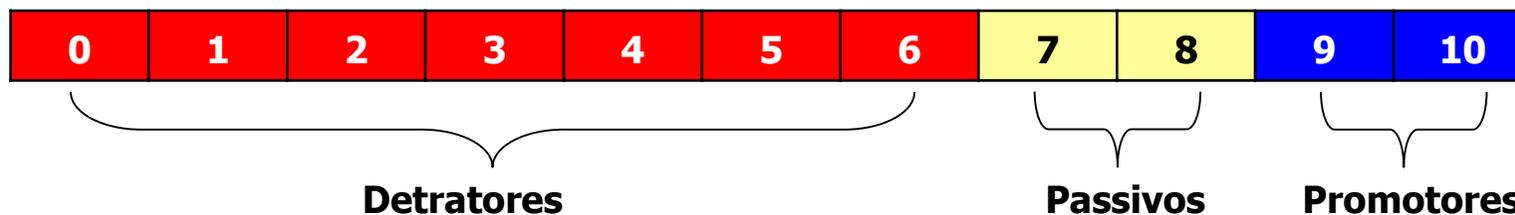
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

## ➤ **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. |

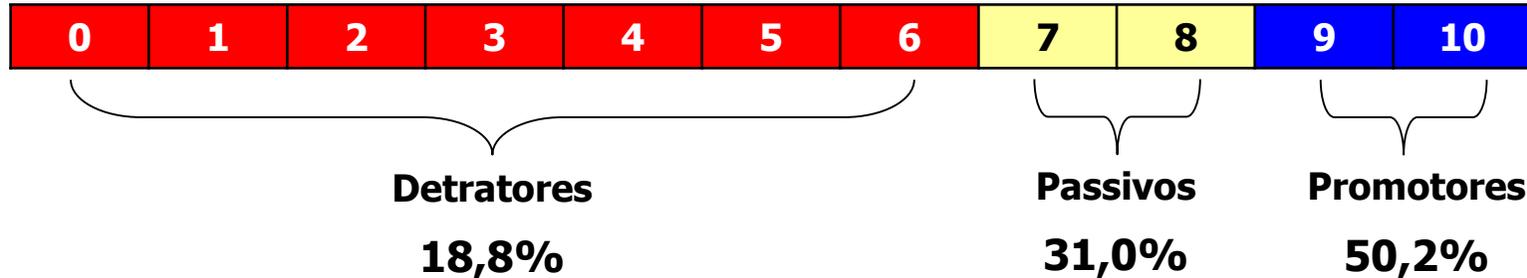
***“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”***



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

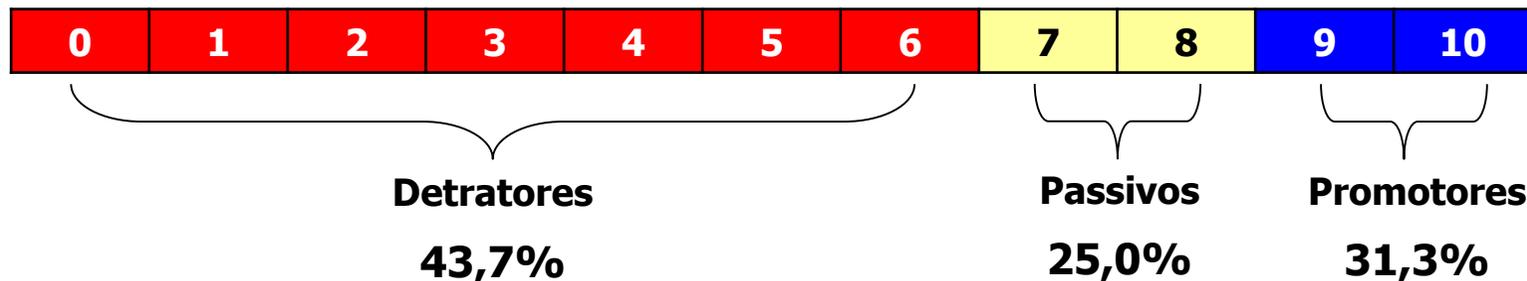
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

**Total – USCS<sup>(1)</sup>**



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

**ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO**



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 31,3% - 43,7% = -12,4% (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                     |
| <b>25 até 39</b>  | <b>Mediano Superior</b> |
| 0 até 24          | Mediano Inferior        |
| <b>-25 até -1</b> | <b>Pobre</b>            |
| -50 até -26       | Terrível                |
| -100 até -51      | Abismo                  |

**ENGENHARIA DE**  
**CONTROLE E**  
**AUTOMAÇÃO**  
**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 DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO |                | USCS                  |
|---------------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------|
|                           | 2023<br>1º sem                     | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1) |
| Detratores                | 37,6%                              | <b>43,7%</b>   | 18,8%                 |
| Passivos                  | 24,8%                              | <b>25,0%</b>   | 31,0%                 |
| Promotores                | 37,6%                              | <b>31,3%</b>   | 50,2%                 |
| <b>Net Promoter Index</b> | <b>0,0%</b>                        | <b>-12,4%</b>  | <b>31,4%</b>          |
| <b>Classificação</b>      | Mediano Inferior                   | <b>Pobre</b>   | Mediano Superior      |

(1) cursos presenciais exceto Medicina