

Avaliação Institucional USCS



USCS
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

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 DE PRODUÇÃO

População: **58**

Respondentes: **39**

Nível de participação: **67,2%**

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 PRODUÇÃO | | USCS ⁽¹⁾ | |
|--------------------|------------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| Masculino | 30 | 76,9 | 1.136 | 35,9 |
| Feminino | 9 | 23,1 | 2.014 | 63,6 |
| Não binário | - | - | 1 | 0,03 |
| Não quero declarar | - | - | 17 | 0,5 |
| Total | 39 | 100,0 | 3.168 | 100,0 |


(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | USCS ⁽¹⁾ | |
|-----------------|------------------------|--------------|---------------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| até 18 anos | 2 | 5,1 | 415 | 13,1 |
| 19 a 24 anos | 30 | 77,0 | 2.080 | 65,7 |
| 25 a 29 anos | 5 | 12,8 | 261 | 8,2 |
| 30 anos ou mais | 2 | 5,1 | 395 | 12,5 |
| Não informado | - | - | 17 | 0,5 |
| Total | 39 | 100,0 | 3.168 | 100,0 |
| Idade média | 23 anos | | 23 anos | |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | |  ⁽¹⁾ | |
|-----------------------|------------------------|--------------|--|--------------|
| | N | % | N | % |
| São Caetano do Sul | 18 | 46,2 | 1.054 | 33,3 |
| Santo André | 10 | 25,6 | 967 | 30,5 |
| São Bernardo do Campo | 4 | 10,3 | 423 | 13,4 |
| São Paulo | 4 | 10,3 | 334 | 10,5 |
| Mauá | 2 | 5,1 | 264 | 8,3 |
| Ribeirão Pires | 1 | 2,5 | 83 | 2,6 |
| Diadema | - | - | 24 | 0,8 |
| Rio Grande da Serra | - | - | 13 | 0,4 |
| Outros* | - | - | 6 | 0,2 |
| Total | 39 | 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 DE PRODUÇÃO | | | |  (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 | 13 | 8,1 | 39 | 8,4 | 3.164 | 8,1 |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso | 9 | 7,8 | 31 | 6,9 | 2.631 | 7,3 |
| ☞ Meu relacionamento com os professores do curso | 13 | 7,9 | 39 | 7,6 | 3.160 | 8,1 |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 13 | 8,3 | 34 | 7,5 | 2.787 | 7,8 |
| ☞ Meu relacionamento com a gestão do curso | 13 | 4,7 | 39 | 6,5 | 3.168 | 7,8 |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso | 12 | 5,5 | 34 | 6,3 | 2.579 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante | 9 | 6,8 | 36 | 6,8 | 2.550 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor financeiro | 8 | 8,4 | 32 | 8,0 | 2.182 | 8,3 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de estágios | 8 | 6,3 | 27 | 7,4 | 1.622 | 7,5 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C | 8 | 6,4 | 33 | 5,1 | 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 | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | | |  (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 | 7 | 7,1 | 32 | 7,5 | 2.093 | 8,1 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira | 4 | 7,8 | 26 | 7,0 | 1.400 | 8,0 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação | 4 | 7,8 | 25 | 6,8 | 1.412 | 7,9 |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria | 7 | 7,3 | 27 | 6,0 | 1.418 | 7,5 |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria | 3 | 7,0 | 23 | 6,7 | 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 | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | | |  (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 | 13 | 7,5 | 38 | 7,3 | 3.084 | 7,9 |
| 🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula) | 13 | 7,2 | 38 | 7,2 | 3.055 | 7,8 |
| 🔗 Instalações do Auditório | 13 | 7,4 | 33 | 7,7 | 2.871 | 8,4 |
| 🔗 Acomodações da sala de aula | 13 | 5,8 | 39 | 5,5 | 3.146 | 7,0 |
| 🔗 Avaliação das instalações sanitárias | 13 | 7,0 | 39 | 6,4 | 3.147 | 7,1 |
| 🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação | 13 | 5,2 | 39 | 6,3 | 3.080 | 7,5 |
| 🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação | 13 | 4,5 | 37 | 5,9 | 2.996 | 7,4 |
| 🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 12 | 6,3 | 38 | 7,1 | 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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | | |  (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) | 11 | 6,7 | 29 | 6,5 | 2.628 | 7,9 |
| ✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório | 10 | 6,5 | 30 | 5,7 | 2.581 | 7,7 |
| ✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso | 11 | 5,8 | 33 | 4,3 | 2.595 | 7,7 |
| ✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório | 10 | 7,0 | 29 | 6,7 | 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 DE PRODUÇÃO | | | |  (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 | 5 | 6,4 | 24 | 7,8 | 1.294 | 8,8 |
| ☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca | 5 | 6,4 | 20 | 7,4 | 1.872 | 8,7 |
| ☞ Acomodações para estudo na Biblioteca | 6 | 5,8 | 22 | 6,8 | 2.322 | 8,6 |
| ☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso | 4 | 5,5 | 21 | 6,4 | 1.959 | 8,3 |
| ☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca | 6 | 6,5 | 25 | 7,2 | 2.046 | 8,4 |
| ☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes | 5 | 6,6 | 24 | 8,0 | 2.244 | 8,8 |
| ☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais | 8 | 7,5 | 24 | 7,4 | 2.152 | 8,4 |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não tive 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 DE PRODUÇÃO | | | |  (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 | 13 | 7,6 | 38 | 7,5 | 3.106 | 8,3 |
| 🔗 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira | 13 | 8,0 | 39 | 8,1 | 3.074 | 8,6 |
| 🔗 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem | 13 | 7,7 | 37 | 8,1 | 3.038 | 8,7 |
| 🔗 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 9 | 6,1 | 30 | 6,9 | 2.507 | 7,6 |
| 🔗 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas) | 4 | 7,0 | 17 | 5,9 | 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 DE PRODUÇÃO | | | |  (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] | 8 | 6,1 | 22 | 5,8 | 1.294 | 7,5 |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos] | 7 | 6,9 | 19 | 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 DE PRODUÇÃO | | | |  |
|--|--------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|---|
| | | 2022 1º sem (*) | 2022 2º sem | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2023 2º sem (1) |
| Faixas | Nº de casos | 26 | 13 | 23 | 39 | 3.168 |
| Até 2 | % de casos | 7,7 | 23,1 | 21,7 | 12,8 | 4,5 |
| De 3 até 4 | | 11,5 | 15,4 | 4,3 | 7,7 | 3,9 |
| De 5 até 6 | | 42,3 | 30,7 | 21,8 | 12,8 | 14,5 |
| De 7 até 8 | | 30,8 | 23,1 | 26,1 | 43,6 | 28,4 |
| De 9 até 10 | | 7,7 | 7,7 | 26,1 | 23,1 | 48,7 |
| Nota Média | | 5,8 | 4,7 | 6,0 | 6,5 | 7,8 |
| Nota Mediana | | 6,0 | 5,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 1,9 | 3,0 | 3,4 | 2,8 | 2,4 |
| 1º Quartil | | 5,0 | 2,5 | 4,0 | 5,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 6,0 | 5,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 9,0 | 8,0 | 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 | | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | |  |
|--|--------------------|------------------------|----------------|----------------|---|
| | | 2022 2º sem | 2023 1º sem | 2023 2º sem | |
| Faixas | Nº de casos | 13 | 23 | 39 | 3.168 |
| Até 2 | % de casos | - | 8,7 | - | 1,7 |
| De 3 até 4 | | - | 13,0 | 5,1 | 3,2 |
| De 5 até 6 | | 23,1 | 13,0 | 28,2 | 13,3 |
| De 7 até 8 | | 61,5 | 43,6 | 43,6 | 36,0 |
| De 9 até 10 | | 15,4 | 21,7 | 23,1 | 45,8 |
| Nota Média | | 7,2 | 6,7 | 7,2 | 8,0 |
| Nota Mediana | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 1,2 | 2,7 | 1,7 | 1,9 |
| 1º Quartil | | 6,5 | 5,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 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 | | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | | | | | | | | | | | 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 | 20 | 44 | 73 | 50 | 68 | 53 | 36 | 27 | 24 | 26 | 13 | 23 | 39 | 3.168 |
| Até 2 | % de casos | - | - | - | - | - | - | 2,9 | - | - | 3,8 | - | 8,7 | 2,6 | 2,4 |
| De 3 até 4 | | - | - | 1,4 | 2,0 | - | 3,8 | 11,8 | - | 4,2 | 11,5 | 7,7 | 13,0 | 12,8 | 3,7 |
| De 5 até 6 | | 5,0 | 6,8 | 23,2 | 28,6 | 13,1 | 5,7 | 26,5 | 22,2 | 12,5 | 38,5 | 38,4 | 21,7 | 17,9 | 16,0 |
| De 7 até 8 | | 55,0 | 72,7 | 50,8 | 55,1 | 73,8 | 71,7 | 47,0 | 29,6 | 33,3 | 38,5 | 46,2 | 30,5 | 53,9 | 38,8 |
| De 9 até 10 | | 40,0 | 20,5 | 24,6 | 14,3 | 13,1 | 18,8 | 11,8 | 48,2 | 50,0 | 7,7 | 7,7 | 26,1 | 12,8 | 39,1 |
| Nota Média | | 7,9 | 7,9 | 7,6 | 7,2 | 7,5 | 7,6 | 6,6 | 8,0 | 8,1 | 6,2 | 6,6 | 6,6 | 6,8 | 7,7 |
| Nota Mediana | | 7,5 | 7,8 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,5 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 1,1 | 0,9 | 1,3 | 1,3 | 1,0 | 1,3 | 2,1 | 1,6 | 1,8 | 1,8 | 1,6 | 2,9 | 2,1 | 2,0 |
| 1º Quartil | | 7,3 | 7,1 | 6,5 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 6,0 | 5,0 | 5,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 7,5 | 7,8 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,5 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 8,4 | 8,5 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 9,0 | 10,0 | 7,2 | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 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 | | ENGENHARIA DE PRODUÇÃO | | |  |
|--|--------------------|------------------------|----------------|----------------|---|
| | | 2022 2º sem | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2023 2º sem (1) |
| Faixas | Nº de casos | 13 | 23 | 39 | 3.168 |
| Até 2 | % de casos | - | 8,7 | - | 2,7 |
| De 3 até 4 | | 7,7 | 13,0 | 10,3 | 3,7 |
| De 5 até 6 | | 30,7 | 13,0 | 20,5 | 12,4 |
| De 7 até 8 | | 46,2 | 39,3 | 46,2 | 30,4 |
| Nota 9 | | 7,7 | 4,3 | 12,7 | 14,6 |
| Nota 10 | | 7,7 | 21,7 | 10,3 | 36,2 |
| Nota Média | | | 7,1 | 6,8 | 7,2 |
| Nota Mediana | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 9,0 |
| Desvio-Padrão | | 1,7 | 2,7 | 1,8 | 2,2 |
| 1º Quartil | | 6,0 | 5,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 9,0 |
| 3º Quartil | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 10,0 |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

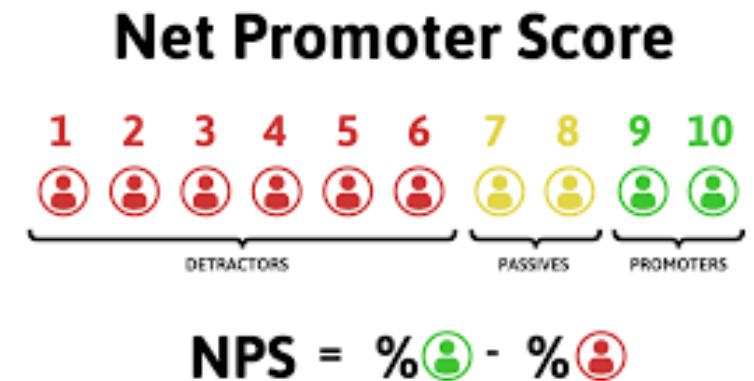
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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 DE PRODUÇÃO | | | | | | | | | | | | | 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 | 20 | 44 | 73 | 50 | 68 | 53 | 36 | 27 | 24 | 26 | 13 | 23 | 39 | 3.168 |
| Até 2 | % de casos | - | - | - | - | - | - | 5,9 | - | 4,1 | 7,7 | - | 8,7 | - | 2,7 |
| De 3 até 4 | | - | - | 3,1 | 6,1 | - | - | 11,8 | - | - | 11,5 | 7,7 | 8,7 | 10,3 | 3,3 |
| De 5 até 6 | | 10,0 | 2,3 | 20,0 | 20,4 | 12,9 | 7,6 | 23,5 | 18,5 | 8,3 | 26,9 | 23,1 | 17,4 | 10,3 | 12,8 |
| De 7 até 8 | | 45,0 | 50,0 | 50,7 | 46,9 | 61,3 | 51,0 | 29,4 | 40,8 | 29,2 | 38,5 | 46,2 | 30,4 | 51,3 | 31,0 |
| Nota 9 | | 10,0 | 31,8 | 10,8 | 8,2 | 9,7 | 22,5 | 14,7 | 14,8 | 29,2 | 7,7 | 15,3 | 13,0 | 10,3 | 14,2 |
| Nota 10 | | 35,0 | 15,9 | 15,4 | 18,4 | 16,1 | 18,9 | 14,7 | 25,9 | 29,2 | 7,7 | 7,7 | 21,8 | 17,8 | 36,0 |
| Nota Média | | 8,4 | 8,5 | 7,6 | 7,4 | 7,8 | 8,2 | 6,8 | 8,0 | 8,3 | 6,3 | 7,2 | 7,0 | 7,5 | 8,1 |
| Nota Mediana | 8,0 | 8,5 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 9,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | 9,0 | |
| Desvio-Padrão | 1,5 | 0,9 | 1,6 | 1,8 | 1,3 | 1,3 | 2,4 | 1,6 | 1,9 | 2,7 | 1,8 | 2,8 | 1,9 | 2,1 | |
| 1º Quartil | 7,0 | 7,7 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 7,0 | 7,3 | 5,0 | 6,0 | 5,0 | 7,0 | 7,0 | |
| 2º Quartil | 8,0 | 8,5 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 9,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | 9,0 | |
| 3º Quartil | 10,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 10,0 | 10,0 | 8,0 | 8,5 | 9,0 | 9,0 | 10,0 | |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

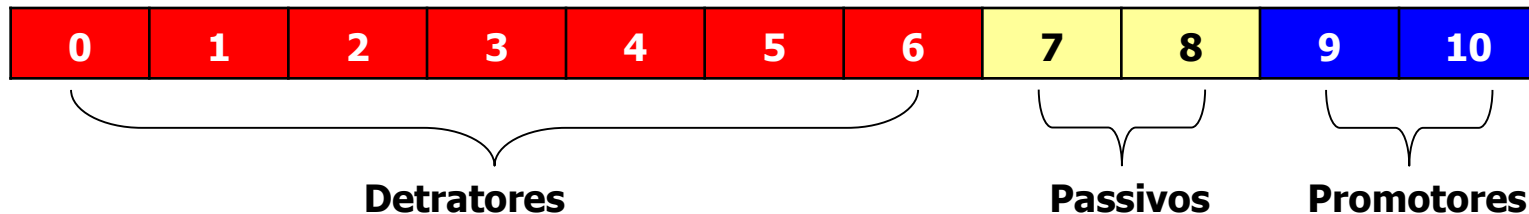


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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. |

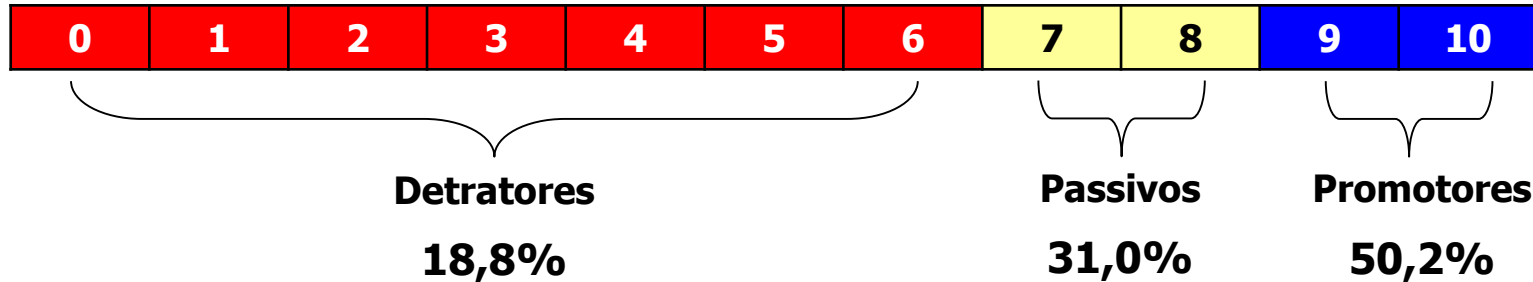
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

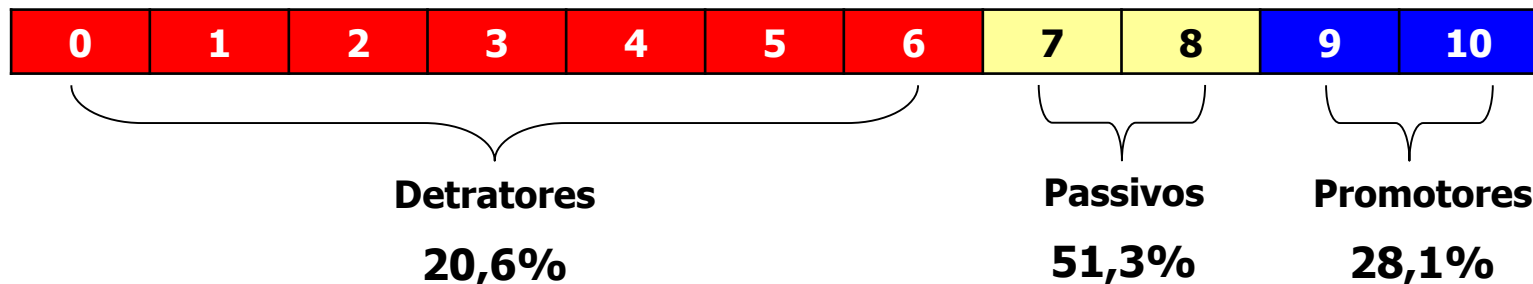
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 28,1% - 20,6% = 7,5% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**


USCS
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 DE
 PRODUÇÃO**
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 PRODUÇÃO | | | | | | | | | | | | 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 | 2,2% | 23,1% | 26,5% | 12,9% | 7,5% | 41,2% | 18,5% | 12,4% | 46,1% | 30,8% | 34,8% | 20,6% | 18,8% |
| Passivos | 52,3% | 50,7% | 47,0% | 61,3% | 50,9% | 29,4% | 40,8% | 29,2% | 38,5% | 46,1% | 30,4% | 51,3% | 31,0% |
| Promotores | 45,5% | 26,2% | 26,5% | 25,8% | 41,6% | 29,4% | 40,7% | 58,4% | 15,4% | 23,1% | 34,8% | 28,1% | 50,2% |
| Net Promoter Index | 43,3% | 3,1% | 0,0% | 12,9% | 34,1% | -11,8% | 22,2% | 46,0% | -30,7% | -7,7% | 0,0% | 7,5% | 31,4% |
| Classificação | Bom | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Superior | Pobre | Mediano Inferior | Bom | Terrível | Pobre | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Superior |

(1) cursos presenciais exceto Medicina