

# **Avaliação Institucional USCS**



**ESTÉTICA E COSMETOLOGIA**

**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 – ESTÉTICA E COSMETOLOGIA**

População: **20**

Respondentes: **12**

Nível de participação: **60,0%**

## ► **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	ESTÉTICA E COSMETOLOGIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Feminino	12	100,0	2.014	63,6
Masculino	-	-	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>


(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	ESTÉTICA E COSMETOLOGIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	2	16,7	415	13,1
19 a 24 anos	7	58,3	2.080	65,7
25 a 29 anos	2	16,7	261	8,2
30 anos ou mais	1	8,3	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	23 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	ESTÉTICA E COSMETOLOGIA		 <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	4	33,3	1.054	33,3
Santo André	4	33,3	967	30,5
São Paulo	2	16,8	334	10,5
São Bernardo do Campo	1	8,3	423	13,4
Mauá	1	8,3	264	8,3
Ribeirão Pires	-	-	83	2,6
Diadema	-	-	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(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	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	12	8,4	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	7	8,1	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	12	8,3	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	12	8,1	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	12	8,5	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	12	8,3	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	11	8,2	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	6	8,2	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	4	7,0	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	9	8,0	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	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
	↻ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	10	8,1	2.093
↻ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	5	8,0	1.400	8,0
↻ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	5	7,8	1.412	7,9
↻ Meu relacionamento com a Ouvidoria	6	8,5	1.418	7,5
↻ Meu relacionamento com a Reitoria	6	8,3	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
	☞ Sinalização para a localização das salas de aula	12	6,8	3.084
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	11	8,5	3.055	7,8
☞ Instalações do Auditório	9	8,4	2.871	8,4
☞ Acomodações da sala de aula	12	7,7	3.146	7,0
☞ Avaliação das instalações sanitárias	12	8,2	3.147	7,1
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	12	7,8	3.080	7,5
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	11	7,9	2.996	7,4
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	12	8,7	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	ESTÉTICA E COSMETOLOGIA		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
	✎ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	11	8,7	2.628
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	10	8,8	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	8	8,5	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	10	9,0	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	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	6	9,2	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	5	9,8	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	6	9,3	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	8	8,1	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	7	9,1	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	5	9,6	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	7	9,4	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	ESTÉTICA E COSMETOLOGIA		 (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	12	8,1	3.106	8,3
🔗 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	12	9,0	3.074	8,6
🔗 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	11	8,6	3.038	8,7
🔗 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	4	9,8	2.507	7,6
🔗 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	12	8,4	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	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<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]	4	9,5	1.294	7,5
↗ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	4	9,3	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		ESTÉTICA E COSMETOLOGIA	 (1)
		2023 2º sem	2023 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>12</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	4,5
De 3 até 4		-	3,9
De 5 até 6		<b>16,7</b>	14,5
De 7 até 8		<b>25,0</b>	28,4
De 9 até 10		<b>58,3</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>8,5</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		<b>9,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		<b>1,7</b>	2,4
1º Quartil		<b>7,3</b>	7,0
2º Quartil		<b>9,0</b>	8,0
3º Quartil		<b>10,0</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		ESTÉTICA E COSMETOLOGIA	 (1)
0 – Totalmente insatisfeito		2023	2023
10 – Totalmente satisfeito		2º sem	2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>12</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	1,7
De 3 até 4		<b>16,7</b>	3,2
De 5 até 6		<b>8,3</b>	13,3
De 7 até 8		<b>8,3</b>	36,0
De 9 até 10		<b>66,7</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>8,2</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		<b>9,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		<b>2,2</b>	1,9
1º Quartil		<b>6,5</b>	7,0
2º Quartil		<b>9,0</b>	8,0
3º Quartil		<b>10,0</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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>	 (1)
		2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Nº de casos	<b>12</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	2,4
De 3 até 4		-	3,7
De 5 até 6		<b>25,0</b>	16,0
De 7 até 8		<b>33,3</b>	38,8
De 9 até 10		<b>41,7</b>	39,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,0</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana		<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		<b>1,6</b>	2,0
1º Quartil		<b>6,3</b>	7,0
2º Quartil		<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		<b>9,8</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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>	 (1)
		2023 2º sem	2023 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>12</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	2,7
De 3 até 4		<b>16,7</b>	3,7
De 5 até 6		<b>8,3</b>	12,4
De 7 até 8		<b>16,7</b>	30,4
Nota 9		<b>25,0</b>	14,6
Nota 10		<b>33,3</b>	36,2
<b>Nota Média</b>			<b>7,8</b>
Nota Mediana		<b>9,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		<b>2,6</b>	2,2
1º Quartil		<b>6,3</b>	7,0
2º Quartil		<b>9,0</b>	9,0
3º Quartil		<b>10,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

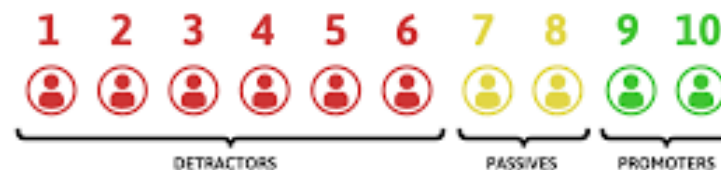
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza		<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>	 (1)
		2023 2º sem	2023 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>12</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	2,7
De 3 até 4		-	3,3
De 5 até 6		<b>25,0</b>	12,8
De 7 até 8		<b>25,0</b>	31,0
Nota 9		<b>16,7</b>	14,2
Nota 10		<b>33,3</b>	36,0
<b>Nota Média</b>			<b>8,2</b>
Nota Mediana		<b>8,5</b>	9,0
Desvio-Padrão		<b>1,8</b>	2,1
1º Quartil		<b>6,3</b>	7,0
2º Quartil		<b>8,5</b>	9,0
3º Quartil		<b>10,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

### Net Promoter Score



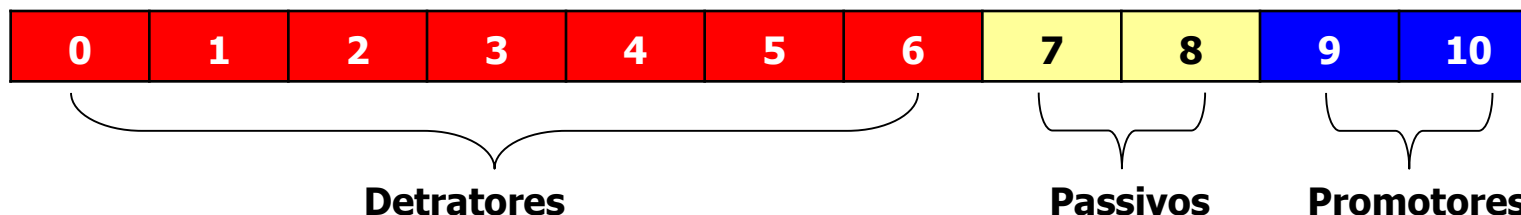
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

## ➤ **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?”***

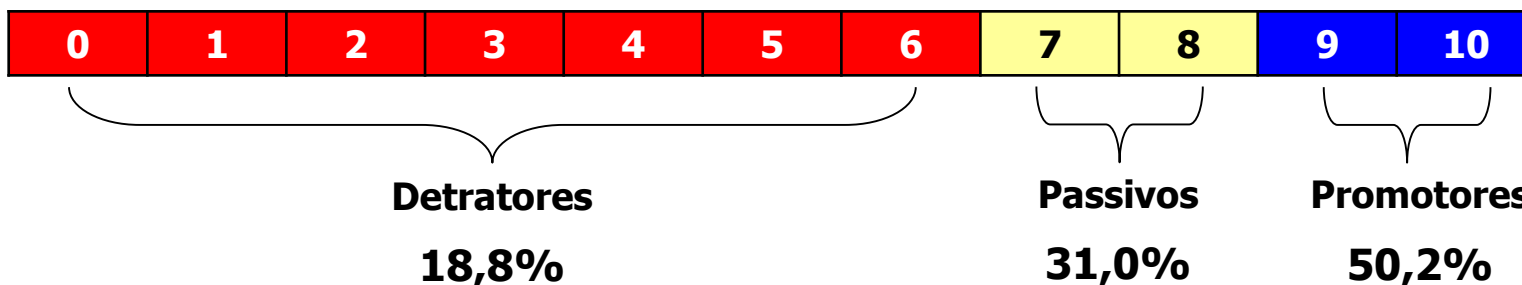


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



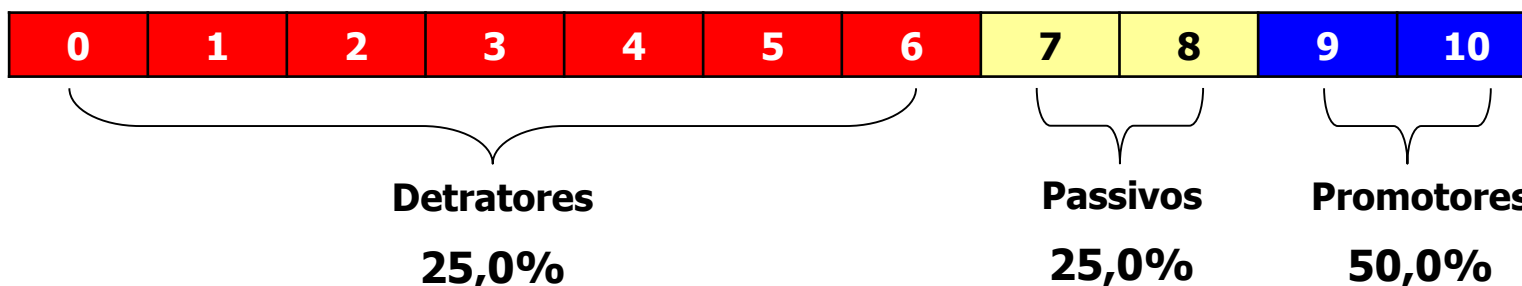
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

**Total – USCS<sup>(1)</sup>**



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

**ESTÉTICA E COSMETOLOGIA**



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 50,0% - 25,0% = 25,0% (Mediano Superior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
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
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo



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

ESTÉTICA E
   
 COSMETOLOGIA
   
 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	<b>ESTÉTICA E COSMETOLOGIA</b>	
	<b>2023 2º sem</b>	2023 2º sem (1)
Detratores	<b>25,0%</b>	18,8%
Passivos	<b>25,0%</b>	31,0%
Promotores	<b>50,0%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>25,0%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Superior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina