

# **Avaliação Institucional**

## **USCS**



**GESTÃO FINANCEIRA**



**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 – Gestão Financeira**

População: **87**

Respondentes: **16**

Nível de participação: **18,4%**

## ➤ **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



## ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	GESTÃO FINANCEIRA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Feminino	9	56,2	2.014	63,6
Masculino	6	37,5	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	1	6,3	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	GESTÃO FINANCEIRA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	1	6,2	415	13,1
19 a 24 anos	11	68,8	2.080	65,7
25 a 29 anos	1	6,2	261	8,2
30 anos ou mais	3	18,8	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	25 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	GESTÃO FINANCEIRA		 <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	7	43,7	1.054	33,3
São Bernardo do Campo	5	31,3	423	13,4
Santo André	4	25,0	967	30,5
São Paulo	-	-	334	10,5
Mauá	-	-	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>16</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)**

9

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>GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		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	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	n.d.	n.d.	16	8,5	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	n.d.	n.d.	15	8,4	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	n.d.	n.d.	16	6,1	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	n.d.	n.d.	13	7,2	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	n.d.	n.d.	16	6,2	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	n.d.	n.d.	12	7,1	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	n.d.	n.d.	12	7,2	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	n.d.	n.d.	11	9,2	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	n.d.	n.d.	2	8,5	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	n.d.	n.d.	2	8,5	2.411	6,9

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível

➤ **Avaliação da satisfação da relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)** 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>GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
🔗 Meu relacionamento com a Secretaria do curso	n.d.	n.d.	10	7,7	2.093	8,1
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	n.d.	n.d.	5	7,8	1.400	8,0
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	n.d.	n.d.	7	5,4	1.412	7,9
🔗 Meu relacionamento com a Ouvidoria	n.d.	n.d.	4	6,5	1.418	7,5
🔗 Meu relacionamento com a Reitoria	n.d.	n.d.	7	4,9	1.460	7,8

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível



## 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>5GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	n.d.	n.d.	16	8,0	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	n.d.	n.d.	15	7,6	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	n.d.	n.d.	5	9,2	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	n.d.	n.d.	16	6,4	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	n.d.	n.d.	16	7,3	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	n.d.	n.d.	16	7,8	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	n.d.	n.d.	14	6,8	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	n.d.	n.d.	16	9,0	3.120	8,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível

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.

Itens avaliados	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<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)	n.d.	n.d.	5	9,0	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	n.d.	n.d.	5	9,4	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	n.d.	n.d.	3	9,3	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	n.d.	n.d.	5	8,8	2.616	7,6

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível



8,8(1)



## **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>GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		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	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	n.d.	n.d.	9	9,7	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	n.d.	n.d.	5	9,6	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	n.d.	n.d.	9	8,9	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	n.d.	n.d.	3	9,3	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	n.d.	n.d.	6	9,5	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	n.d.	n.d.	9	9,2	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	n.d.	n.d.	7	9,3	2.152	8,4

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível

**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	<b>GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
🔗 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	n.d.	n.d.	16	9,1	3.106	8,3
🔗 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	n.d.	n.d.	16	9,6	3.074	8,6
🔗 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	n.d.	n.d.	16	8,3	3.038	8,7
🔗 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	n.d.	n.d.	16	7,5	2.507	7,6
🔗 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	n.d.	n.d.	5	8,0	1.940	7,4

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
 (2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato  
 n.d.: não disponível

## **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>GESTÃO FINANCEIRA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	n.d.	n.d.	3	6,7	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	n.d.	n.d.	3	7,7	1.143	7,8

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

n.d.: não disponível

# 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		GESTÃO FINANCEIRA				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	n.d.	n.d.	11,1	<b>6,2</b>	4,5
De 3 até 4		n.d.	n.d.	22,3	<b>18,8</b>	3,9
De 5 até 6		n.d.	n.d.	33,3	<b>25,0</b>	14,5
De 7 até 8		n.d.	n.d.	-	<b>31,2</b>	28,4
De 9 até 10		n.d.	n.d.	33,3	<b>18,8</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>5,8</b>	<b>6,2</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		n.d.	n.d.	5,0	<b>6,5</b>	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	n.d.	3,2	<b>2,6</b>	2,4
1º Quartil		n.d.	n.d.	4,0	<b>4,3</b>	7,0
2º Quartil		n.d.	n.d.	5,0	<b>6,5</b>	8,0
3º Quartil		n.d.	n.d.	9,0	<b>8,0</b>	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  
n.d.: Não disponível

## ➤ 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		GESTÃO FINANCEIRA			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>n.d.</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	n.d.	-	-	1,7
De 3 até 4		n.d.	44,5	<b>25,0</b>	3,2
De 5 até 6		n.d.	22,2	<b>18,8</b>	13,3
De 7 até 8		n.d.	-	<b>37,4</b>	36,0
De 9 até 10		n.d.	33,3	<b>18,8</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>n.d.</b>	<b>5,9</b>	<b>6,6</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		n.d.	5,0	<b>7,5</b>	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,8	<b>2,3</b>	1,9
1º Quartil		n.d.	3,5	<b>4,3</b>	7,0
2º Quartil		n.d.	5,0	<b>7,5</b>	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	<b>8,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível

## ➤ 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		GESTÃO FINANCEIRA							 2023 2º sem (1)	
		2018 2º sem	2019	2020 (2)	2021 (2)	2022 1º sem (2)	2022 2º sem	2023 1º sem		
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	2,4
De 3 até 4		-	9,5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	11,1	<b>12,5</b>	3,7
De 5 até 6		27,8	23,8	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,3	<b>37,5</b>	16,0
De 7 até 8		44,6	52,4	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,3	<b>18,8</b>	38,8
De 9 até 10		27,6	14,3	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	22,3	<b>31,2</b>	39,1
<b>Nota Média</b>		<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana		7,5	8,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	7,0	<b>6,5</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,5	1,7	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2	<b>2,2</b>	2,0
1º Quartil		6,0	5,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5,0	<b>5,0</b>	7,0
2º Quartil		7,5	8,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	7,0	<b>6,5</b>	8,0
3º Quartil		9,3	8,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	8,5	<b>9,0</b>	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível

# 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		GESTÃO FINANCEIRA			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>n.d.</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	n.d.	11,1	<b>6,2</b>	2,7
De 3 até 4		n.d.	22,2	<b>12,5</b>	3,7
De 5 até 6		n.d.	11,1	<b>25,0</b>	12,4
De 7 até 8		n.d.	22,2	<b>12,5</b>	30,4
Nota 9		n.d.	11,1	<b>18,8</b>	14,6
Nota 10		n.d.	22,2	<b>25,0</b>	36,2
<b>Nota Média</b>		<b>n.d.</b>	<b>6,1</b>	<b>6,9</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		n.d.	7,0	<b>7,5</b>	9,0
Desvio-Padrão		n.d.	3,6	<b>3,0</b>	2,2
1º Quartil		n.d.	3,0	<b>5,0</b>	7,0
2º Quartil		n.d.	7,0	<b>7,5</b>	9,0
3º Quartil		n.d.	9,5	<b>9,8</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível

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

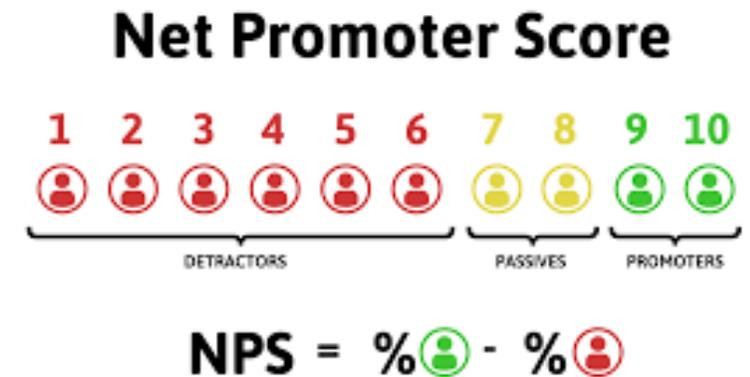
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza		GESTÃO FINANCEIRA								
		2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	2,7
De 3 até 4		5,6	9,5	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	11,1	<b>6,2</b>	3,3
De 5 até 6		22,3	19,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	22,2	<b>18,8</b>	12,8
De 7 até 8		38,7	38,2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,4	<b>31,2</b>	31,0
Nota 9		5,6	19,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	11,1	<b>25,0</b>	14,2
Nota 10		27,8	14,3	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	22,2	<b>18,8</b>	36,0
<b>Nota Média</b>		<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		7,0	8,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	7,0	<b>8,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		2,0	2,1	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2	<b>2,0</b>	2,1
1º Quartil		5,8	5,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5,0	<b>6,3</b>	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	7,0	<b>8,0</b>	9,0
3º Quartil		10,0	9,0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	9,5	<b>9,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: Não disponível

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

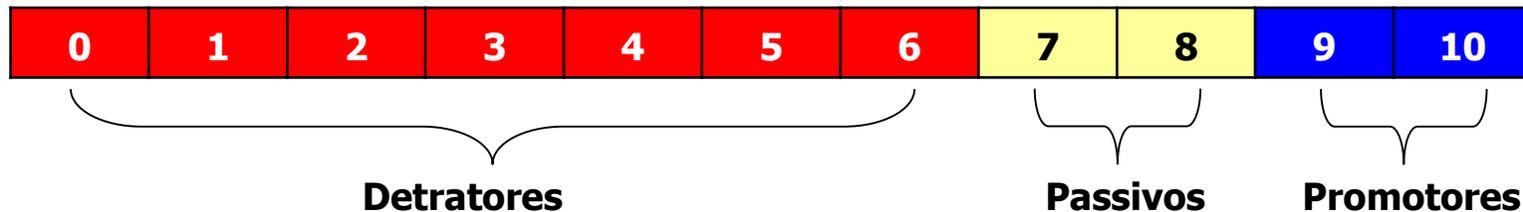


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

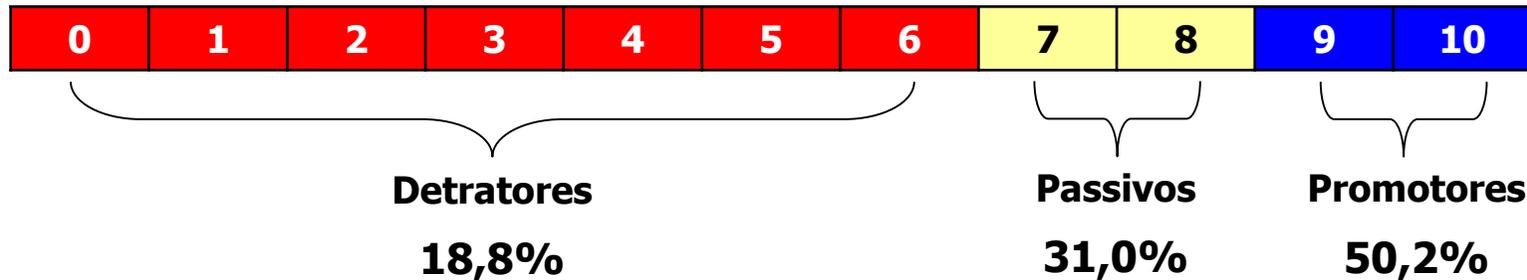
***“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”***



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

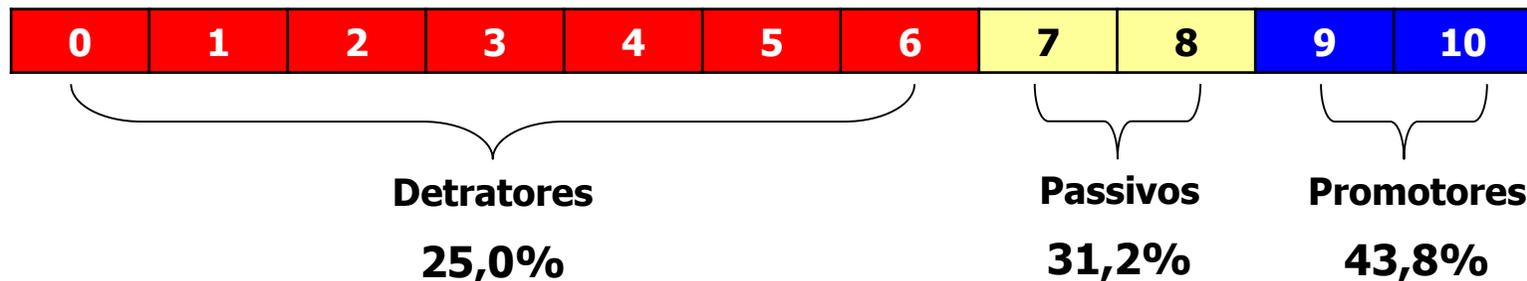
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total – USCS<sup>(1)</sup>



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

### GESTÃO FINANCEIRA



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 43,8% - 25,0% = 18,8% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

<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>
<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

**GESTÃO  
FINANCEIRA  
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>GESTÃO FINANCEIRA</b>								
	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	<b>2023 2º sem</b>	2023 2º sem (1)
Detratores	27,8%	28,6%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,3%	<b>25,0%</b>	18,8%
Passivos	38,9%	38,1%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,3%	<b>31,2%</b>	31,0%
Promotores	33,3%	33,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	33,3%	<b>43,8%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>5,5%</b>	<b>4,7%</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,8%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Mediano Inferior	Mediano Inferior	-	-	-	-	Mediano Inferior	<b>Mediano Inferior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível