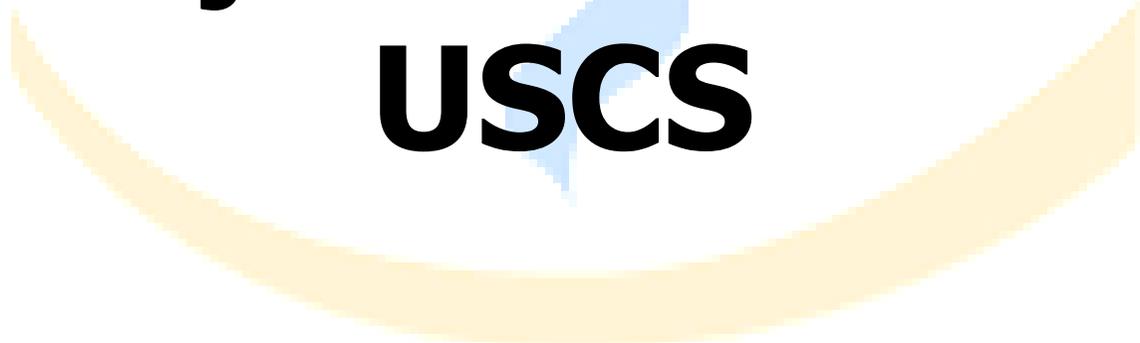


# **Avaliação Institucional USCS**

A large, stylized yellow smile graphic consisting of a thick yellow arc with a blue diamond shape in the center, positioned behind the main title.

**MEDICINA VETERINÁRIA**

A large, light blue watermark of the letters 'USCS' is visible in the background, centered horizontally and partially obscured by the text 'MEDICINA VETERINÁRIA'.

**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).

## ➤ Nível de Participação

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Cursos Presenciais exceto Medicina	6.656	3.168	47,6%

### Discentes – MEDICINA VETERINÁRIA

População: **395**

Respondentes: **217**

Nível de participação: **54,9%**

## ► Notas Metodológicas

- Período de coleta: 01 de novembro a 21 de novembro de 2023.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: fevereiro a abril/2024

# I. Perfil dos Entrevistados



## ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	MEDICINA VETERINÁRIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Feminino	183	84,3	2.014	63,6
Masculino	34	15,7	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	MEDICINA VETERINÁRIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	33	15,2	415	13,1
19 a 24 anos	152	70,0	2.080	65,7
25 a 29 anos	8	3,7	261	8,2
30 anos ou mais	23	10,6	395	12,5
Não informado	1	0,5	17	0,5
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	22 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	MEDICINA VETERINÁRIA		 <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	70	32,5	1.054	33,3
Santo André	51	23,5	967	30,5
São Bernardo do Campo	48	22,1	423	13,4
São Paulo	35	16,1	334	10,5
Mauá	8	3,7	264	8,3
Ribeirão Pires	2	0,9	83	2,6
Diadema	1	0,4	24	0,8
Rio Grande da Serra	1	0,4	13	0,4
Outros*	1	0,4	6	0,2
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) Cursos presenciais exceto Medicina

\* Outros Medicina Veterinária: Itaquaquecetuba (1)

\* Outros USCS: 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>MEDICINA VETERINÁRIA</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	121	7,3	215	7,7	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	102	6,5	200	6,9	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	123	8,3	217	8,1	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	108	8,1	183	7,5	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	117	8,5	217	8,2	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	94	8,6	170	8,2	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	99	8,2	165	7,7	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	78	8,6	149	8,4	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	36	6,9	84	6,6	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	94	7,6	183	7,1	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	<b>MEDICINA VETERINÁRIA</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 a Secretaria do curso	66	8,4	135	8,1	2.093	8,1
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	45	8,0	88	7,8	1.400	8,0
🔗 Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	49	7,8	93	7,9	1.412	7,9
🔗 Meu relacionamento com a Ouvidoria	44	7,3	100	7,3	1.418	7,5
🔗 Meu relacionamento com a Reitoria	49	8,1	103	7,8	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	<b>MEDICINA VETERINÁRIA</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	121	8,5	212	8,1	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	121	8,2	209	8,0	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	118	8,8	204	8,8	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	123	7,4	216	6,6	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	123	7,4	215	7,4	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	122	8,0	214	7,8	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	115	7,4	206	7,5	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	122	8,5	215	7,5	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	<b>MEDICINA VETERINÁRIA</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
🔗 Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	109	8,7	196	8,3	2.628	7,9
🔗 Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	106	8,6	193	7,7	2.581	7,7
🔗 Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	106	7,7	189	7,5	2.595	7,7
🔗 Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	105	8,9	197	8,1	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>MEDICINA VETERINÁRIA</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	89	8,7	161	8,9	1.294	8,8
🔓 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	61	7,9	121	8,6	1.872	8,7
🔓 Acomodações para estudo na Biblioteca	93	8,8	164	8,9	2.322	8,6
🔓 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	76	7,3	150	7,7	1.959	8,3
🔓 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	90	8,1	165	8,5	2.046	8,4
🔓 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	86	8,6	157	8,8	2.244	8,8
🔓 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	103	7,9	186	8,6	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	<b>MEDICINA VETERINÁRIA</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	121	8,5	213	8,5	3.106	8,3
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	120	8,8	206	8,7	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	121	8,9	210	8,9	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	119	7,6	206	7,2	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	91	7,6	117	6,8	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>MEDICINA VETERINÁRIA</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]	40	7,7	79	7,3	1.294	7,5
🔗 Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	50	7,5	75	7,7	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		MEDICINA VETERINÁRIA				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>163</b>	<b>117</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	1,8	2,6	2,2	<b>2,3</b>	4,5
De 3 até 4		2,5	2,6	4,9	<b>2,3</b>	3,9
De 5 até 6		12,9	11,1	9,3	<b>13,8</b>	14,5
De 7 até 8		31,3	22,2	26,2	<b>25,3</b>	28,4
De 9 até 10		51,5	61,5	57,4	<b>56,3</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>8,1</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		9,0	9,0	9,0	<b>9,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,9	2,1	2,1	<b>2,1</b>	2,4
1º Quartil		7,0	7,5	8,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	9,0	<b>9,0</b>	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	<b>10,0</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

## ➤ **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		MEDICINA VETERINÁRIA			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>123</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	0,8	0,5	<b>0,5</b>	1,7
De 3 até 4		3,3	3,3	<b>1,8</b>	3,2
De 5 até 6		11,4	8,2	<b>14,3</b>	13,3
De 7 até 8		32,5	33,4	<b>35,5</b>	36,0
De 9 até 10		52,0	54,6	<b>47,9</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		9,0	9,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,7	1,8	<b>1,7</b>	1,9
1º Quartil		7,0	8,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	<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		MEDICINA VETERINÁRIA						
		2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>163</b>	<b>123</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	4,5	1,8	0,8	1,1	<b>1,4</b>	2,4
De 3 até 4		7,6	2,3	1,2	2,4	3,3	<b>1,8</b>	3,7
De 5 até 6		-	-	9,8	11,4	6,0	<b>15,2</b>	16,0
De 7 até 8		46,2	25,0	39,9	39,0	40,4	<b>37,3</b>	38,8
De 9 até 10		46,2	68,2	47,3	46,4	49,2	<b>44,3</b>	39,1
<b>Nota Média</b>			<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,5	2,1	1,7	1,7	1,7	<b>1,8</b>	2,0
1º Quartil		7,5	8,0	7,0	8,0	7,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0	10,0	10,0	<b>9,0</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	MEDICINA VETERINÁRIA				
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>123</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	0,8	-	1,4	2,7
De 3 até 4		3,3	3,3	2,3	3,7
De 5 até 6		9,8	6,0	11,1	12,4
De 7 até 8		32,5	23,0	30,4	30,4
Nota 9		13,8	21,3	16,6	14,6
Nota 10		39,8	46,4	38,2	36,2
<b>Nota Média</b>		<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana	9,0	9,0	9,0	9,0	
Desvio-Padrão	1,7	1,5	1,8	2,2	
1º Quartil	8,0	8,0	8,0	7,0	
2º Quartil	9,0	9,0	9,0	9,0	
3º Quartil	10,0	10,0	10,0	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

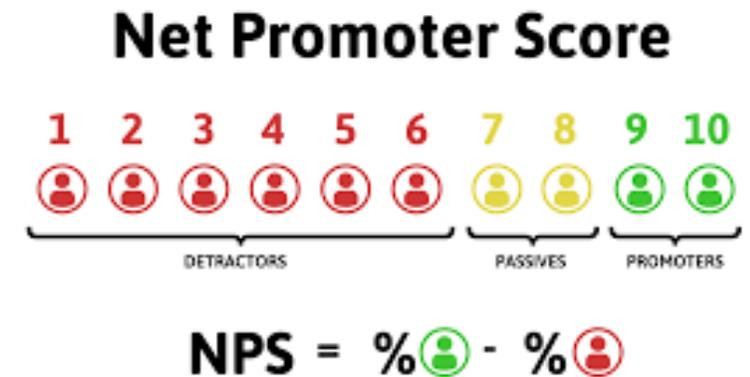
## ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		<b>MEDICINA VETERINÁRIA</b>						
		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>13</b>	<b>44</b>	<b>163</b>	<b>123</b>	<b>183</b>	<b>217</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	7,7	2,3	0,6	0,8	0,5	<b>1,8</b>	2,7
De 3 até 4		-	2,3	1,8	2,4	2,7	<b>1,4</b>	3,3
De 5 até 6		-	4,4	8,6	9,8	6,0	<b>13,4</b>	12,8
De 7 até 8		7,7	11,4	19,0	27,6	23,6	<b>29,5</b>	31,0
Nota 9		30,8	18,2	16,6	20,3	18,6	<b>15,7</b>	14,2
Nota 10		53,8	61,4	53,4	39,1	48,6	<b>38,2</b>	36,0
<b>Nota Média</b>		<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,8</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		10,0	10,0	10,0	9,0	9,0	<b>9,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		2,4	1,9	1,7	1,7	1,7	<b>1,9</b>	2,1
1º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0	9,0	<b>9,0</b>	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	<b>10,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

# V. *Net Promoter Score (NPS)*

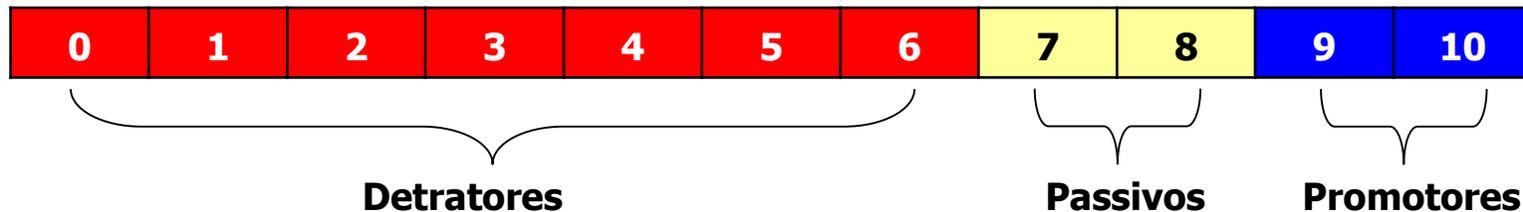


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

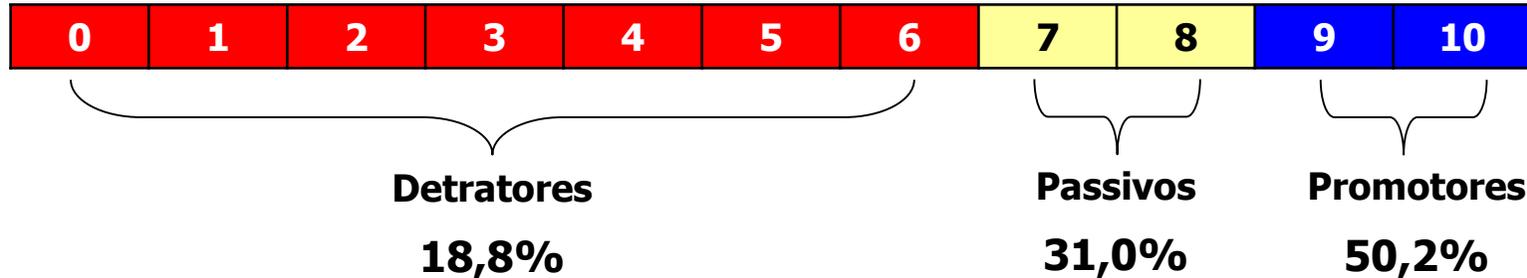
***“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”***



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

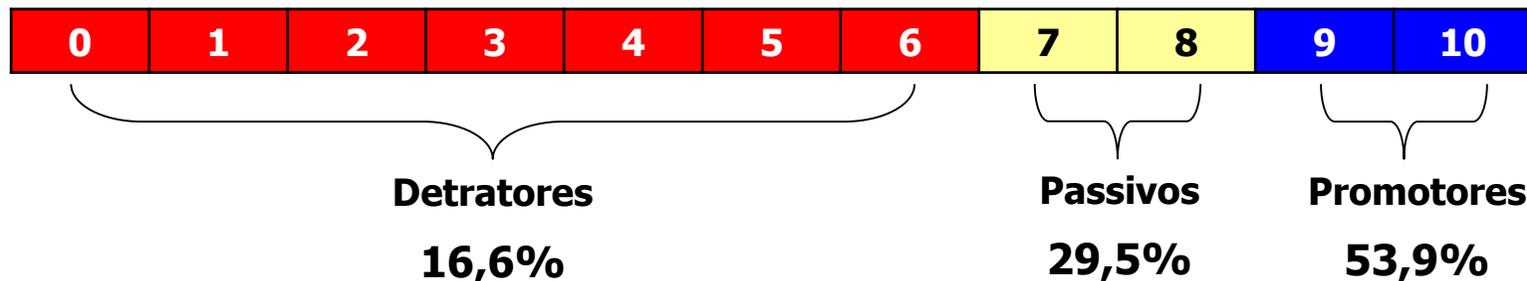
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total – USCS<sup>(1)</sup>



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

### MEDICINA VETERINÁRIA



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 53,9% - 16,6% = 37,3% (Mediano Superior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
<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


**MEDICINA  
VETERINÁRIA  
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>MEDICINA VETERINÁRIA</b>						
	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	<b>2023 2º sem</b>	2023 2º sem (1)
Detratores	7,7%	9,0%	11,0%	13,0%	9,2%	<b>16,6%</b>	18,8%
Passivos	7,7%	11,4%	19,0%	27,7%	23,6%	<b>29,5%</b>	31,0%
Promotores	84,6%	79,6%	70,0%	59,3%	67,2%	<b>53,9%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>76,9%</b>	<b>70,6%</b>	<b>59,0%</b>	<b>46,3%</b>	<b>58,0%</b>	<b>37,3%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Excelente	Excelente	Muito Bom	Bom	Muito Bom	<b>Mediano Superior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina