

# **Avaliação Institucional USCS**



**NUTRIÇÃO**

**USCS**

**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 – NUTRIÇÃO

População: **132**

Respondentes: **82**

Nível de participação: **62,1%**

## ► 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             | NUTRIÇÃO  |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|--------------------|-----------|--------------|---------------------|--------------|
|                    | N         | %            | N                   | %            |
| Feminino           | 62        | 75,6         | 2.014               | 63,6         |
| Masculino          | 19        | 23,2         | 1.136               | 35,9         |
| Não binário        | -         | -            | 1                   | 0,03         |
| Não quero declarar | 1         | 1,2          | 17                  | 0,5          |
| <b>Total</b>       | <b>82</b> | <b>100,0</b> | <b>3.168</b>        | <b>100,0</b> |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

### ▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | NUTRIÇÃO  |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|-----------------|-----------|--------------|---------------------|--------------|
|                 | N         | %            | N                   | %            |
| até 18 anos     | 15        | 18,3         | 415                 | 13,1         |
| 19 a 24 anos    | 38        | 46,3         | 2.080               | 65,7         |
| 25 a 29 anos    | 10        | 12,2         | 261                 | 8,2          |
| 30 anos ou mais | 19        | 23,2         | 395                 | 12,5         |
| Não informado   | -         | -            | 17                  | 0,5          |
| <b>Total</b>    | <b>82</b> | <b>100,0</b> | <b>3.168</b>        | <b>100,0</b> |
| Idade média     | 26 anos   |              | 23 anos             |              |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | NUTRIÇÃO  |              | USCS <sup>(1)</sup> |              |
|-----------------------|-----------|--------------|---------------------|--------------|
|                       | N         | %            | N                   | %            |
| São Caetano do Sul    | 30        | 36,6         | 1.054               | 33,3         |
| Santo André           | 27        | 32,9         | 967                 | 30,5         |
| São Bernardo do Campo | 10        | 12,2         | 423                 | 13,4         |
| São Paulo             | 8         | 9,8          | 334                 | 10,5         |
| Mauá                  | 5         | 6,1          | 264                 | 8,3          |
| Ribeirão Pires        | 1         | 1,2          | 83                  | 2,6          |
| Rio Grande da Serra   | 1         | 1,2          | 13                  | 0,4          |
| Diadema               | -         | -            | 24                  | 0,8          |
| Outros*               | -         | -            | 6                   | 0,2          |
| <b>Total</b>          | <b>82</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                        | NUTRIÇÃO                     |            |                              |            | <br>(1) |            |
|---|------------------------------|------------|------------------------------|------------|--|------------|
|   | 2º sem/2022                  |            | 2º sem/2023                  |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados   | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>   | Nota média |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala  | 33                           | 8,2        | 82                           | 8,5        | 3.164  | 8,1        |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso                       | 26                           | 7,1        | 55                           | 7,9        | 2.631  | 7,3        |
| ☞ Meu relacionamento com os professores do curso  | 33                           | 8,2        | 82                           | 8,6        | 3.160  | 8,1        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 32                           | 8,3        | 72                           | 8,4        | 2.787  | 7,8        |
| ☞ Meu relacionamento com a gestão do curso  | 29                           | 6,9        | 82                           | 7,1        | 3.168  | 7,8        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso       | 27                           | 6,6        | 65                           | 7,9        | 2.579  | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante                              | 28                           | 7,0        | 60                           | 8,3        | 2.550  | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor financeiro   | 24                           | 7,8        | 48                           | 9,0        | 2.182  | 8,3        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de estágios  | 18                           | 7,6        | 21                           | 8,4        | 1.622  | 7,5        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C   | 24                           | 7,8        | 46                           | 7,5        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito | <b>NUTRIÇÃO</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                     | 21                                 | 7,3        | 45                                 | 8,4        | 2.093   | 8,1        |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira  | 17                                 | 7,4        | 24                                 | 8,4        | 1.400   | 8,0        |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação               | 16                                 | 7,3        | 22                                 | 8,3        | 1.412   | 7,9        |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria                               | 17                                 | 6,5        | 26                                 | 7,7        | 1.418   | 7,5        |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria                                | 18                                 | 7,2        | 25                                 | 7,9        | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito                                     | <b>NUTRIÇÃO</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   | 33                                  | 8,3        | 79                                  | 7,9        | 3.084   | 7,9        |
| 🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)                | 33                                  | 8,1        | 78                                  | 8,0        | 3.055   | 7,8        |
| 🔗 Instalações do Auditório   | 30                                  | 8,6        | 77                                  | 9,0        | 2.871   | 8,4        |
| 🔗 Acomodações da sala de aula  | 32                                  | 7,1        | 81                                  | 7,2        | 3.146   | 7,0        |
| 🔗 Avaliação das instalações sanitárias   | 33                                  | 7,5        | 82                                  | 7,2        | 3.147   | 7,1        |
| 🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação  | 33                                  | 8,1        | 79                                  | 7,7        | 3.080   | 7,5        |
| 🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação  | 31                                  | 6,5        | 77                                  | 7,2        | 2.996   | 7,4        |
| 🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 32                                  | 7,5        | 81                                  | 8,6        | 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                                 | NUTRIÇÃO                     |            |                              |            | <br>(1) |            |
|--|------------------------------|------------|------------------------------|------------|--|------------|
|  | 2º sem/2022                  |            | 2º sem/2023                  |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados  | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | 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) | 31                           | 8,3        | 73                           | 8,6        | 2.628  | 7,9        |
| ✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório                                    | 31                           | 8,6        | 73                           | 8,6        | 2.581  | 7,7        |
| ✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso   | 31                           | 6,6        | 71                           | 8,5        | 2.595  | 7,7        |
| ✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório  | 31                           | 8,8        | 73                           | 8,5        | 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                                  | NUTRIÇÃO                     |            |                              |            |  <span style="float: right;">(1)</span> |            |
|---|------------------------------|------------|------------------------------|------------|--|------------|
|   | 2º sem/2022                  |            | 2º sem/2023                  |            | 2º sem/2023  |            |
| Itens avaliados   | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | Casos válidos <sup>(2)</sup>   | Nota média |
| ☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca   | 27                           | 9,0        | 52                           | 9,2        | 1.294  | 8,8        |
| ☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca   | 23                           | 8,7        | 48                           | 9,2        | 1.872  | 8,7        |
| ☞ Acomodações para estudo na Biblioteca   | 26                           | 8,8        | 57                           | 9,3        | 2.322  | 8,6        |
| ☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso                                      | 20                           | 8,5        | 43                           | 9,2        | 1.959  | 8,3        |
| ☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca | 22                           | 8,1        | 46                           | 9,0        | 2.046  | 8,4        |
| ☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes                    | 25                           | 9,2        | 49                           | 9,2        | 2.244  | 8,8        |
| ☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais                 | 24                           | 8,3        | 48                           | 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                                 | NUTRIÇÃO                     |            |                              |            |  (1) |            |
|--|------------------------------|------------|------------------------------|------------|---|------------|
|  | 2º sem/2022                  |            | 2º sem/2023                  |            | 2º sem/2023   |            |
| Itens avaliados  | Casos válidos <sup>(2)</sup> | Nota média | 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              | 33                           | 8,4        | 79                           | 8,9        | 3.106   | 8,3        |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira             | 32                           | 8,7        | 81                           | 9,1        | 3.074   | 8,6        |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem                     | 32                           | 8,7        | 78                           | 9,2        | 3.038   | 8,7        |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 30                           | 7,3        | 58                           | 8,3        | 2.507   | 7,6        |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)                     | 18                           | 7,2        | 41                           | 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  | NUTRIÇÃO                            |            |                                     |            | <br>(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] | 17                                  | 7,8        | 26                                  | 8,6        | 1.294  | 7,5        |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]       | 16                                  | 8,3        | 21                                  | 8,6        | 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 |                    | NUTRIÇÃO              |                |                |                |  |
|--|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------|---|
|  |                    | 2022<br>1º sem<br>(*) | 2022<br>2º sem | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>62</b>             | <b>29</b>      | <b>65</b>      | <b>82</b>      | <b>3.168</b>  |
| Até 2  | % de casos         | 8,1                   | 10,3           | 18,5           | <b>12,2</b>    | 4,5   |
| De 3 até 4   |                    | 6,5                   | -              | 13,8           | <b>8,5</b>     | 3,9   |
| De 5 até 6   |                    | 25,8                  | 31,0           | 12,3           | <b>6,1</b>     | 14,5  |
| De 7 até 8   |                    | 29,0                  | 31,0           | 20,0           | <b>30,5</b>    | 28,4  |
| De 9 até 10  |                    | 30,6                  | 27,7           | 35,4           | <b>42,7</b>    | 48,7  |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>6,9</b>            | <b>6,9</b>     | <b>6,2</b>     | <b>7,1</b>     | <b>7,8</b>  |
| Nota Mediana   |                    | 8,0                   | 8,0            | 7,0            | <b>8,0</b>     | 8,0   |
| Desvio-Padrão  |                    | 2,7                   | 2,8            | 3,4            | <b>3,2</b>     | 2,4   |
| 1º Quartil   |                    | 5,0                   | 5,0            | 4,0            | <b>5,0</b>     | 7,0   |
| 2º Quartil   |                    | 8,0                   | 8,0            | 7,0            | <b>8,0</b>     | 8,0   |
| 3º Quartil   |                    | 9,0                   | 9,5            | 9,0            | <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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |                    | NUTRIÇÃO       |                |                |  |
|--|--------------------|----------------|----------------|----------------|---|
|  |                    | 2022<br>2º sem | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>33</b>      | <b>65</b>      | <b>82</b>      | <b>3.168</b>  |
| Até 2  | % de casos         | 3,0            | 1,5            | <b>1,2</b>     | 1,7   |
| De 3 até 4   |                    | -              | 4,6            | <b>3,7</b>     | 3,2   |
| De 5 até 6   |                    | 18,2           | 18,5           | <b>13,4</b>    | 13,3  |
| De 7 até 8   |                    | 36,4           | 35,4           | <b>24,4</b>    | 36,0  |
| De 9 até 10  |                    | 42,4           | 40,0           | <b>57,3</b>    | 45,8  |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>7,9</b>     | <b>7,7</b>     | <b>8,3</b>     | <b>8,0</b>  |
| Nota Mediana   |                    | 8,0            | 8,0            | <b>9,0</b>     | 8,0   |
| Desvio-Padrão  |                    | 2,3            | 2,0            | <b>1,8</b>     | 1,9   |
| 1º Quartil   |                    | 7,0            | 6,5            | <b>7,0</b>     | 7,0   |
| 2º Quartil   |                    | 8,0            | 8,0            | <b>9,0</b>     | 8,0   |
| 3º Quartil   |                    | 10,0           | 9,5            | <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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |                    | NUTRIÇÃO          |            |                   |                   |                   |                   |            |            |            |                   |                   |                   |                   | USCS         |
|--|--------------------|-------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
|  |                    | 2015<br>2º<br>sem | 2016       | 2017<br>1º<br>sem | 2017<br>2º<br>sem | 2018<br>1º<br>sem | 2018<br>2º<br>sem | 2019       | 2020       | 2021       | 2022<br>1º<br>sem | 2022<br>2º<br>sem | 2023<br>1º<br>sem | 2023<br>2º<br>sem |              |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>75</b>         | <b>92</b>  | <b>140</b>        | <b>137</b>        | <b>136</b>        | <b>114</b>        | <b>71</b>  | <b>41</b>  | <b>22</b>  | <b>62</b>         | <b>33</b>         | <b>65</b>         | <b>82</b>         | <b>3.168</b> |
| Até 2  | % de casos         | -                 | -          | -                 | -                 | 0,9               | -                 | -          | 2,4        | -          | 3,1               | 6,1               | 1,5               | <b>1,2</b>        | 2,4          |
| De 3 até 4   |                    | 2,7               | -          | 1,5               | 0,7               | 3,7               | 0,9               | 3,3        | 2,4        | -          | 8,1               | -                 | 6,2               | <b>1,2</b>        | 3,7          |
| De 5 até 6   |                    | 9,3               | 10,9       | 15,9              | 15,6              | 16,7              | 20,2              | 13,1       | 4,9        | -          | 19,4              | 12,1              | 15,4              | <b>13,4</b>       | 16,0         |
| De 7 até 8   |                    | 41,3              | 66,3       | 66,7              | 56,3              | 58,3              | 48,7              | 55,8       | 36,6       | 45,5       | 35,5              | 42,4              | 40,0              | <b>36,6</b>       | 38,8         |
| De 9 até 10  |                    | 46,7              | 22,8       | 15,9              | 27,4              | 20,4              | 30,2              | 27,8       | 53,7       | 54,5       | 33,9              | 39,4              | 36,9              | <b>47,6</b>       | 39,1         |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>7,5</b>        | <b>7,6</b> | <b>7,5</b>        | <b>7,7</b>        | <b>7,4</b>        | <b>7,7</b>        | <b>7,7</b> | <b>8,2</b> | <b>8,6</b> | <b>7,4</b>        | <b>7,7</b>        | <b>7,6</b>        | <b>8,2</b>        | <b>7,7</b>   |
| Nota Mediana   |                    | 7,8               | 7,5        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0        | 9,0        | 9,0        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | <b>8,0</b>        | 8,0          |
| Desvio-Padrão  |                    | 1,5               | 1,1        | 1,2               | 1,3               | 1,4               | 1,4               | 1,7        | 1,9        | 1,1        | 2,2               | 2,4               | 2,1               | <b>1,7</b>        | 2,0          |
| 1º Quartil   |                    | 6,9               | 6,8        | 7,0               | 7,0               | 7,0               | 7,0               | 7,0        | 7,0        | 7,8        | 6,0               | 7,0               | 7,0               | <b>7,0</b>        | 7,0          |
| 2º Quartil   |                    | 7,8               | 7,5        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0        | 9,0        | 9,0        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | <b>8,0</b>        | 8,0          |
| 3º Quartil   |                    | 8,4               | 8,4        | 8,0               | 9,0               | 8,0               | 9,0               | 9,0        | 9,0        | 9,3        | 9,0               | 9,5               | 9,0               | <b>10,0</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<br>0 – Definitivamente não recomendaria<br>10 – Definitivamente recomendaria | NUTRIÇÃO           |                |                |  |              |
|--|--------------------|----------------|----------------|---|--------------|
|  | 2022<br>2º sem     | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1)   |              |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>33</b>      | <b>65</b>      | <b>82</b>   | <b>3.168</b> |
| Até 2  | % de casos         | 6,1            | 4,6            | <b>2,4</b>  | 2,7          |
| De 3 até 4   |                    | -              | 7,7            | <b>1,2</b>  | 3,7          |
| De 5 até 6   |                    | 12,1           | 10,8           | <b>13,4</b>   | 12,4         |
| De 7 até 8   |                    | 39,4           | 26,1           | <b>25,6</b>   | 30,4         |
| Nota 9   |                    | 12,1           | 15,4           | <b>9,8</b>  | 14,6         |
| Nota 10  |                    | 30,3           | 35,4           | <b>47,6</b>   | 36,2         |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>7,8</b>     | <b>7,9</b>     | <b>8,4</b>  | <b>8,1</b>   |
| Nota Mediana   | 8,0                | 9,0            | <b>9,0</b>     | 9,0   |              |
| Desvio-Padrão  | 2,4                | 2,4            | <b>2,1</b>     | 2,2   |              |
| 1º Quartil   | 7,0                | 7,0            | <b>7,0</b>     | 7,0   |              |
| 2º Quartil   | 8,0                | 9,0            | <b>9,0</b>     | 9,0   |              |
| 3º Quartil   | 10,0               | 10,0           | <b>10,0</b>    | 10,0  |              |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

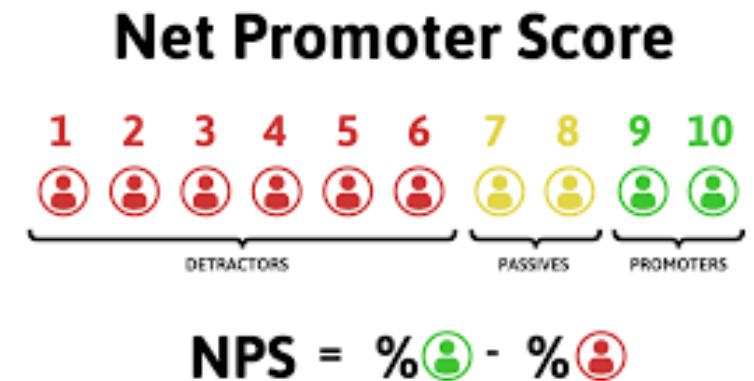
# ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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<br>0 – Não recomendaria com certeza<br>10 – Recomendaria com certeza | <b>NUTRIÇÃO</b>   |            |                   |                   |                   |                   |            |            |            |                   |                   |                   |                   |                          |  |
|--|-------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|---|
|  | 2015<br>2º<br>sem | 2016       | 2017<br>1º<br>sem | 2017<br>2º<br>sem | 2018<br>1º<br>sem | 2018<br>2º<br>sem | 2019       | 2020       | 2021       | 2022<br>1º<br>sem | 2022<br>2º<br>sem | 2023<br>1º<br>sem | 2023<br>2º<br>sem | 2023<br>2º<br>sem<br>(1) |   |
| <b>Faixas de casos</b>   | <b>75</b>         | <b>92</b>  | <b>140</b>        | <b>137</b>        | <b>136</b>        | <b>114</b>        | <b>71</b>  | <b>41</b>  | <b>22</b>  | <b>62</b>         | <b>33</b>         | <b>65</b>         | <b>82</b>         | <b>3.168</b>             |   |
| Até 2  | 9,1               | -          | 2,3               | 1,5               | 0,8               | -                 | -          | 4,9        | -          | 4,8               | 6,1               | 1,5               | <b>1,2</b>        | 2,7                      |   |
| De 3 até 4   | 4,5               | -          | -                 | 0,7               | 2,6               | 1,8               | -          | 2,4        | -          | 8,1               | -                 | 9,2               | <b>1,2</b>        | 3,3                      |   |
| De 5 até 6   | 11,4              | 5,4        | 11,7              | 14,4              | 14,5              | 16,5              | 14,8       | 2,4        | 4,5        | 4,8               | 15,2              | 9,2               | <b>9,8</b>        | 12,8                     |   |
| De 7 até 8   | 40,9              | 54,4       | 49,2              | 47,0              | 46,2              | 36,7              | 31,1       | 34,1       | 31,8       | 30,6              | 27,2              | 30,8              | <b>26,8</b>       | 31,0                     |   |
| Nota 9   | 13,6              | 25,0       | 18,0              | 15,9              | 16,2              | 21,1              | 16,4       | 17,1       | 18,2       | 11,3              | 21,2              | 10,8              | <b>13,4</b>       | 14,2                     |   |
| Nota 10  | 20,5              | 15,2       | 18,8              | 20,5              | 19,7              | 23,9              | 37,7       | 39,1       | 45,5       | 40,4              | 30,3              | 38,5              | <b>47,6</b>       | 36,0                     |   |
| <b>Nota Média</b>  | <b>7,2</b>        | <b>8,2</b> | <b>7,9</b>        | <b>7,9</b>        | <b>7,9</b>        | <b>8,1</b>        | <b>8,4</b> | <b>8,3</b> | <b>8,8</b> | <b>8,0</b>        | <b>7,9</b>        | <b>8,0</b>        | <b>8,6</b>        | <b>8,1</b>               |   |
| Nota Mediana   | 8,0               | 8,1        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 9,0        | 9,0        | 9,0        | 9,0               | 9,0               | 8,0               | <b>9,0</b>        | 9,0                      |   |
| Desvio-Padrão  | 2,6               | 1,1        | 1,7               | 1,7               | 1,7               | 1,6               | 1,7        | 2,2        | 1,3        | 2,5               | 2,5               | 2,3               | <b>1,8</b>        | 2,1                      |   |
| 1º Quartil   | 6,5               | 7,3        | 7,0               | 7,0               | 7,0               | 7,0               | 7,0        | 8,0        | 7,8        | 7,0               | 7,0               | 7,0               | <b>8,0</b>        | 7,0                      |   |
| 2º Quartil   | 8,0               | 8,1        | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 8,0               | 9,0        | 9,0        | 9,0        | 9,0               | 9,0               | 8,0               | <b>9,0</b>        | 9,0                      |   |
| 3º Quartil   | 9,0               | 9,1        | 9,0               | 9,0               | 9,0               | 9,0               | 10,0       | 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)*

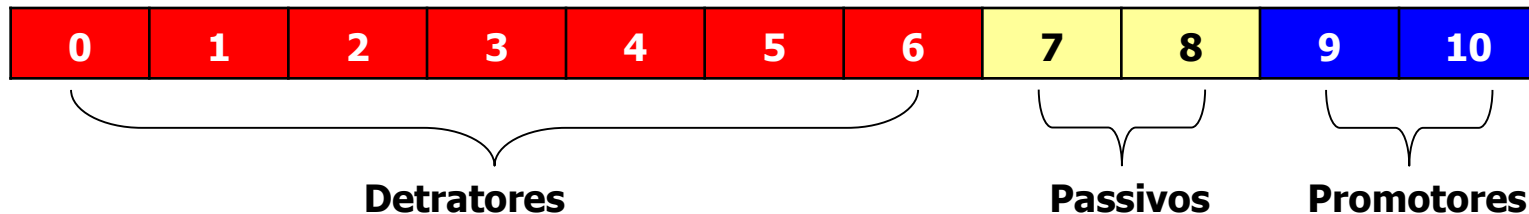


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?”***

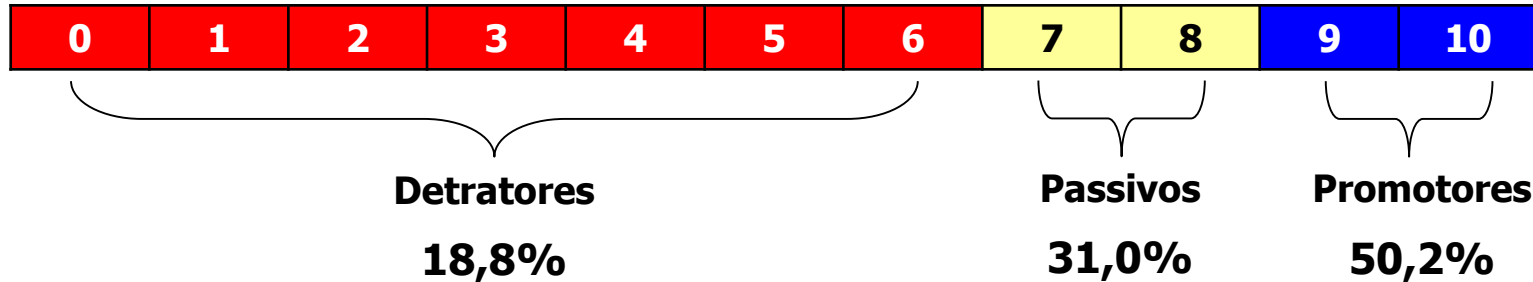


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



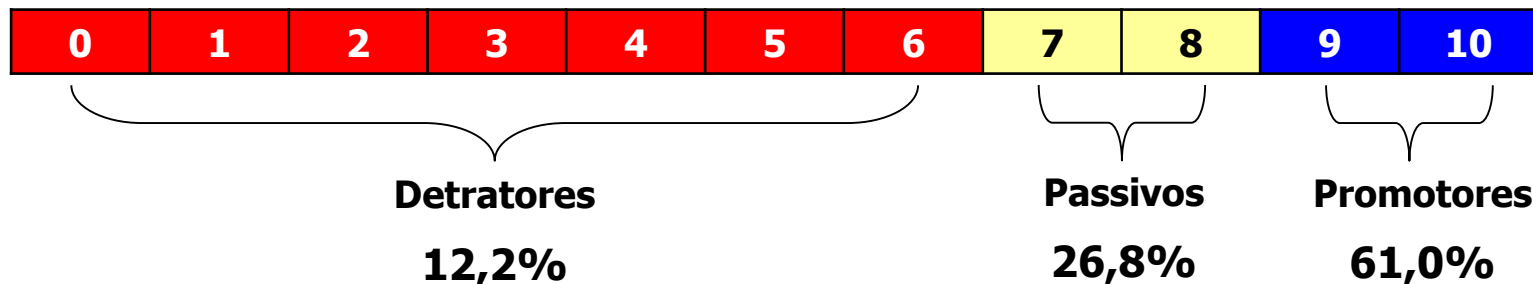
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total – USCS<sup>(1)</sup>



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

### NUTRIÇÃO



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 61,0% - 12,2% = 48,8% (Bom)**

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ➤ **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               |
| <b>40 até 54</b> | <b>Bom</b>              |
| <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

**NUTRIÇÃO**
  
**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                | NUTRIÇÃO         |                  |                  |                  |                  |                  |              |              |                  |                  |                  |                | USCS                  |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|--------------|------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|
|                           | 2016             | 2017<br>1º sem   | 2017<br>2º sem   | 2018<br>1º sem   | 2018<br>2º sem   | 2019             | 2020         | 2021         | 2022<br>1º sem   | 2022<br>2º sem   | 2023<br>1º sem   | 2023<br>2º sem | 2023<br>2º sem<br>(1) |
| Detratores                | 5,4%             | 14,1%            | 16,7%            | 17,9%            | 18,3%            | 14,8%            | 9,7%         | 4,5%         | 17,7%            | 21,2%            | 19,9%            | <b>12,2%</b>   | 18,8%                 |
| Passivos                  | 60,9%            | 49,2%            | 46,9%            | 46,2%            | 36,7%            | 31,1%            | 34,1%        | 31,8%        | 30,6%            | 27,3%            | 30,8%            | <b>26,8%</b>   | 31,0%                 |
| Promotores                | 33,7%            | 36,7%            | 36,4%            | 35,9%            | 45,0%            | 54,1%            | 56,2%        | 63,7%        | 51,7%            | 51,5%            | 49,3%            | <b>61,0%</b>   | 50,2%                 |
| <b>Net Promoter Index</b> | <b>28,3%</b>     | <b>22,6%</b>     | <b>19,7%</b>     | <b>18,0%</b>     | <b>26,7%</b>     | <b>39,3%</b>     | <b>46,5%</b> | <b>59,2%</b> | <b>34,0%</b>     | <b>30,3%</b>     | <b>29,4%</b>     | <b>48,8%</b>   | <b>31,4%</b>          |
| Classificação             | Mediano Superior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Superior | Mediano Superior | Bom          | Muito Bom    | Mediano Superior | Mediano Superior | Mediano Superior | <b>Bom</b>     | Mediano Superior      |

(1) cursos presenciais exceto Medicina