

Avaliação Institucional USCS



PRODUÇÃO AUDIOVISUAL

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 – PRODUÇÃO AUDIOVISUAL

População: **156**

Respondentes: **96**

Nível de participação: **61,5%**

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 01 de novembro a 21 de novembro de 2022.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: fevereiro a abril/2024

I. Perfil dos Entrevistados



➤ Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	49	51,0	1.136	35,9
Masculino	46	47,9	2.014	63,6
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	1	1,1	17	0,5
Total	96	100,0	3.168	100,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	8	8,3	415	13,1
19 a 24 anos	69	71,9	2.080	65,7
25 a 29 anos	13	13,5	261	8,2
30 anos ou mais	5	5,2	395	12,5
Não informado	1	1,1	17	0,5
Total	96	100,0	3.168	100,0
Idade média	22 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Santo André	36	37,5	967	30,5
São Caetano do Sul	27	28,1	1.054	33,3
São Bernardo do Campo	10	10,4	423	13,4
São Paulo	9	9,4	334	10,5
Mauá	7	7,2	264	8,3
Ribeirão Pires	5	5,2	83	2,6
Rio Grande da Serra	1	1,1	13	0,4
Diadema	-	-	24	0,8
Outros*	1	1,1	6	0,2
Total	96	100,0	3.168	100,0

(1) Cursos presenciais exceto Medicina


* Outros Produção Audiovisual: Suzano (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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	71	8,5	96	7,9	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	65	7,9	84	7,2	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	71	7,7	96	7,9	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	67	7,5	88	7,6	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	64	7,9	96	8,2	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	60	7,4	81	7,3	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	51	6,6	71	6,8	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	48	7,2	57	7,6	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	30	7,5	44	6,3	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	57	6,2	81	4,9	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	47	7,4	60	7,6	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	26	5,7	37	7,0	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	25	6,4	37	7,0	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	32	5,8	37	6,7	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	35	6,3	39	7,0	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	71	7,5	93	7,3	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	71	7,5	93	7,0	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	60	7,9	89	7,9	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	70	7,5	95	6,8	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	70	6,7	95	7,1	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	69	7,7	91	7,6	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	69	8,0	88	7,7	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	70	8,2	95	7,7	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
✎ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	69	7,6	94	7,3	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	70	7,4	93	6,6	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	68	8,0	92	7,5	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	70	6,4	96	6,6	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
🔓 Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	51	8,7	73	8,3	1.294	8,8
🔓 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	32	8,2	48	8,2	1.872	8,7
🔓 Acomodações para estudo na Biblioteca	54	8,7	77	8,3	2.322	8,6
🔓 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	30	6,8	52	7,4	1.959	8,3
🔓 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	29	7,0	45	7,7	2.046	8,4
🔓 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	53	8,9	74	8,5	2.244	8,8
🔓 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	24	7,3	46	7,5	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média	Casos válidos (2)	Nota média
🔑 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	69	7,1	94	7,6	3.106	8,3
🔑 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	68	7,7	90	8,1	3.074	8,6
🔑 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	66	8,3	91	8,2	3.038	8,7
🔑 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	59	6,1	76	6,7	2.507	7,6
🔑 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	40	4,8	63	6,2	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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média	Casos válidos⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	22	5,0	39	6,5	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	13	7,7	28	7,4	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		PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	50	64	86	96	3.168
Até 2	% de casos	-	3,1	3,5	2,1	4,5
De 3 até 4		6,0	7,8	4,7	1,0	3,9
De 5 até 6		16,0	10,9	12,8	14,6	14,5
De 7 até 8		44,0	28,2	31,3	31,3	28,4
De 9 até 10		34,0	50,0	47,7	51,0	48,7
Nota Média		7,7	7,9	7,9	8,2	7,8
Nota Mediana		8,0	8,5	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,7	2,3	2,2	1,8	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	7,3	7,0
2º Quartil		8,0	8,5	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(*) no primeiro semestre de 2022 – Nota que atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO do seu curso como um todo?

(1) cursos presenciais exceto Medicina

➤ **Avaliação da Satisfação com o Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua Satisfação com o Curso? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PRODUÇÃO AUDIOVISUAL			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	71	86	96	3.168
Até 2	% de casos	11,3	9,3	1,0	1,7
De 3 até 4		4,1	1,2	4,2	3,2
De 5 até 6		8,5	12,8	16,7	13,3
De 7 até 8		42,3	38,3	45,8	36,0
De 9 até 10		33,8	38,4	32,3	45,8
Nota Média		7,1	7,4	7,8	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,7	2,4	1,7	1,9
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

➤ Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a INSTITUIÇÃO como um todo? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PRODUÇÃO AUDIOVISUAL					USCS	
		2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	12	27	50	71	86	96	3.168
Até 2	% de casos	-	-	4,0	15,5	7,0	2,1	2,4
De 3 até 4		-	-	12,0	5,6	8,1	5,2	3,7
De 5 até 6		16,7	11,1	10,0	12,7	23,3	22,9	16,0
De 7 até 8		75,0	33,3	56,0	49,3	33,7	41,7	38,8
De 9 até 10		8,3	55,6	18,0	16,9	27,9	28,1	39,1
Nota Média		7,3	8,3	6,8	6,3	6,7	7,3	7,7
Nota Mediana		7,0	9,0	7,0	7,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		1,0	1,3	2,0	2,9	2,5	1,9	2,0
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	5,0	5,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	9,0	7,0	7,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	9,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

IV. Atitude do aluno: Recomendação da USCS e do CURSO



➤ **Recomendação do Curso (notas entre 0 e 10)**


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

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL				
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	71	86	96	3.168
Até 2	% de casos	8,5	4,7	2,1	2,7
De 3 até 4		8,5	4,7	2,1	3,7
De 5 até 6		12,6	14,0	16,7	12,4
De 7 até 8		31,0	31,2	35,4	30,4
Nota 9		18,3	22,1	13,5	14,6
Nota 10		21,1	23,3	30,2	36,2
Nota Média		7,1	7,6	8,0	8,1
Nota Mediana	8,0	8,0	8,0	9,0	
Desvio-Padrão	2,8	2,4	1,9	2,2	
1º Quartil	6,0	7,0	7,0	7,0	
2º Quartil	8,0	8,0	8,0	9,0	
3º Quartil	9,0	9,0	10,0	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

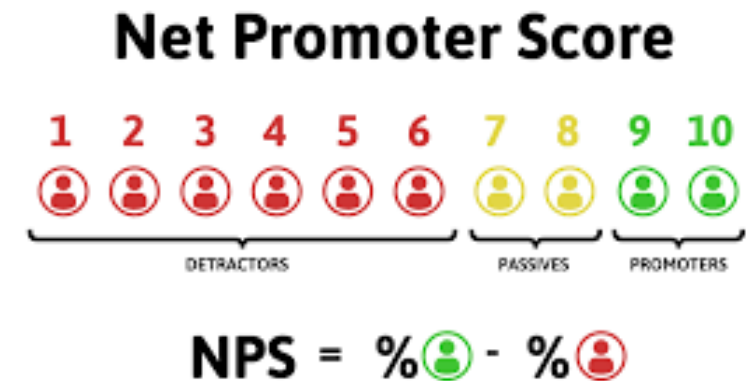
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		PRODUÇÃO AUDIOVISUAL						
		2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	12	27	50	71	86	96	3.168
Até 2	% de casos	-	-	4,0	14,1	5,8	1,0	2,7
De 3 até 4		-	3,7	10,0	5,6	4,7	3,1	3,3
De 5 até 6		25,0	11,1	8,0	12,7	18,6	16,7	12,8
De 7 até 8		33,3	37,1	46,0	32,4	32,6	37,5	31,0
Nota 9		25,0	22,2	14,0	15,5	17,4	13,6	14,2
Nota 10		16,7	25,9	18,0	19,7	20,9	28,1	36,0
Nota Média			7,9	8,3	7,4	6,7	7,4	7,9
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,6	1,6	2,2	3,2	2,4	2,0	2,1
1º Quartil		6,3	7,0	7,0	5,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	9,0	9,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

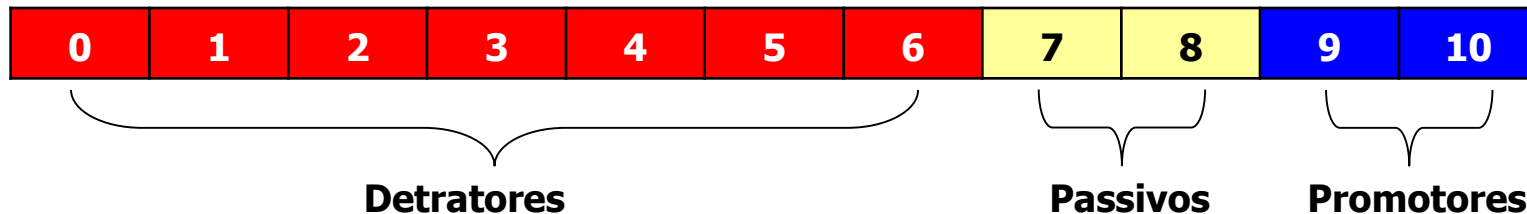


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- Índice que mede a disposição dos clientes em recomendar uma empresa, classificando os clientes em três grupos: promotores, passivos e detratores
- Foi apresentado em artigo de Frederick F. Reichheld “*The One Number You Need to Grow*”, publicado na revista *Havard Business Review*, em 2001.

Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas e não estão dispostos a recomendá-la.

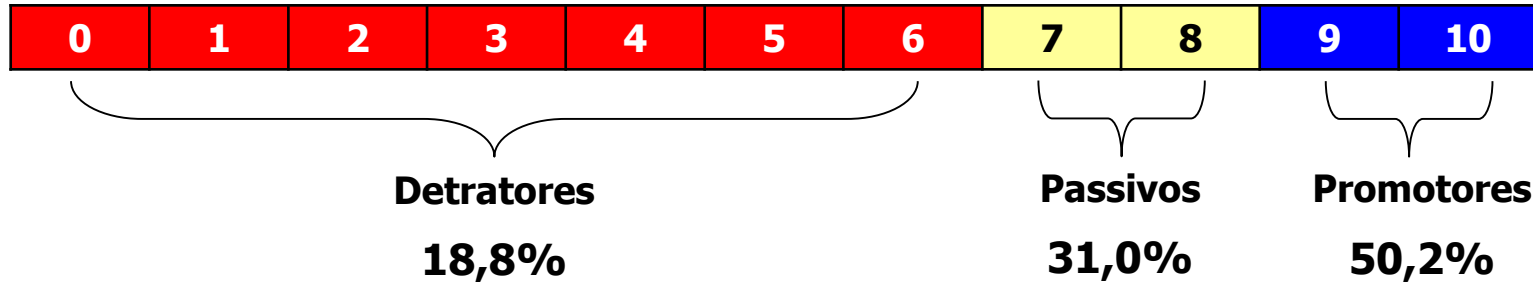
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

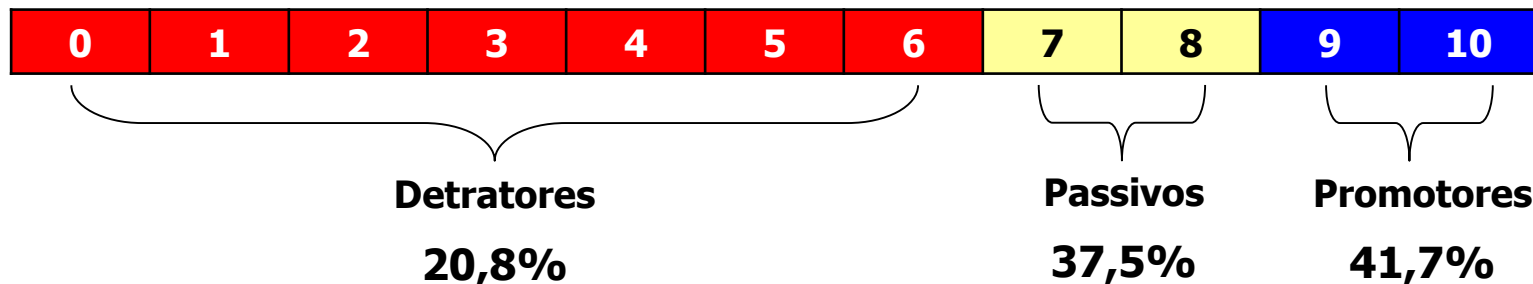
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

PRODUÇÃO AUDIOVISUAL



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,7% - 20,8% = 20,9% (Mediano Inferior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**


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

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

PRODUÇÃO AUDIOVISUAL
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	PRODUÇÃO AUDIOVISUAL						USCS
	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	25,0%	14,8%	22,0%	32,4%	29,1%	20,8%	18,8%
Passivos	33,3%	37,1%	46,0%	32,4%	32,6%	37,5%	31,0%
Promotores	41,7%	48,1%	32,0%	35,2%	38,3%	41,7%	50,2%
Net Promoter Index	16,7%	33,3%	10,0%	2,8%	9,2%	20,9%	31,4%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina