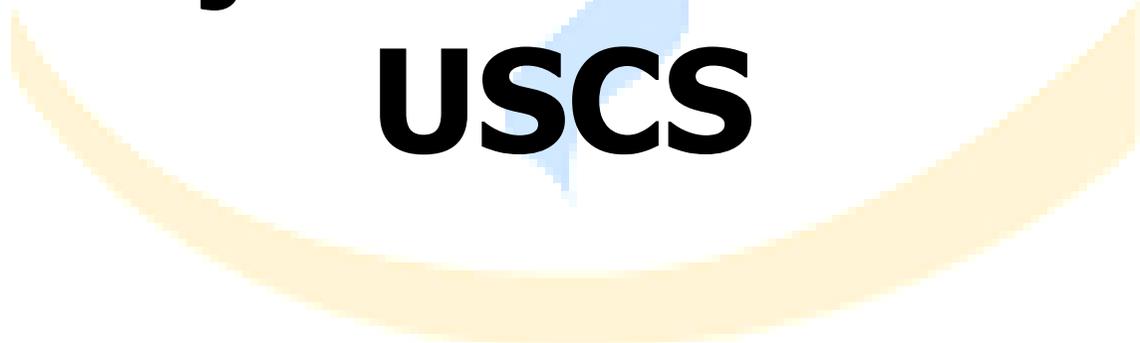


# **Avaliação Institucional USCS**



**PSICOLOGIA**

**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 – PSICOLOGIA**

População: **764**

Respondentes: **368**

Nível de participação: **48,2%**

## ➤ **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



## ➤ Perfil dos entrevistados

### ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	PSICOLOGIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Feminino	297	80,7	2.014	63,6
Masculino	66	17,9	1.136	35,9
Não binário	1	0,3	1	0,03
Não quero declarar	4	1,1	17	0,5
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	PSICOLOGIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	36	9,8	415	13,1
19 a 24 anos	194	52,7	2.080	65,7
25 a 29 anos	33	9,0	261	8,2
30 anos ou mais	103	28,0	395	12,5
Não informado	2	0,5	17	0,5
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	27 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	PSICOLOGIA		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	140	38,0	1.054	33,3
Santo André	108	29,3	967	30,5
São Bernardo do Campo	46	12,5	423	13,4
São Paulo	35	9,5	334	10,5
Mauá	26	7,1	264	8,3
Ribeirão Pires	7	1,9	83	2,6
Rio Grande da Serra	3	0,9	13	0,4
Diadema	1	0,3	24	0,8
Outros*	2	0,5	6	0,2
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) Cursos presenciais exceto Medicina

\* Outros Psicologia: Suzano(2)  
Outros USCS: 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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>PSICOLOGIA</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 os estudantes da sala	200	7,9	368	8,1	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	136	7,0	283	7,0	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	202	8,0	368	8,0	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	183	7,7	329	7,7	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	168	6,9	368	7,6	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	161	7,3	277	7,5	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	171	7,9	293	7,7	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	132	8,2	215	8,4	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	99	7,3	193	7,5	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	132	7,6	259	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>PSICOLOGIA</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	106	8,0	227	8,1	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	59	7,5	126	7,9	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	60	6,8	118	7,8	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	60	7,0	116	7,7	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	57	6,8	127	7,7	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>PSICOLOGIA</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
🔗 Sinalização para a localização das salas de aula	200	7,7	361	7,6	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	198	7,4	354	7,5	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	176	8,0	347	8,1	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	203	6,8	366	6,4	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	201	6,7	365	6,2	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	201	7,5	362	7,2	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	194	7,6	354	7,3	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	193	7,2	364	8,1	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>PSICOLOGIA</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)	102	7,4	205	7,6	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	90	7,3	199	7,3	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	95	6,8	205	7,1	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	90	7,3	198	7,4	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>PSICOLOGIA</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	152	8,4	302	8,8	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	109	8,3	231	8,7	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	147	8,4	302	8,3	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	121	8,2	223	8,3	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	141	8,1	250	8,0	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	147	8,6	292	8,9	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	141	8,0	289	7,9	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>PSICOLOGIA</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média	<b>Casos válidos</b> (2)	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	201	8,0	362	8,2	3.106	8,3
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	200	8,5	357	8,5	3.074	8,6
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	194	8,9	350	8,6	3.038	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	132	7,3	241	7,0	2.507	7,6
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	105	6,0	190	6,7	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>PSICOLOGIA</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]	49	7,1	104	7,5	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	50	7,1	98	7,8	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		PSICOLOGIA				
		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>415</b>	<b>203</b>	<b>342</b>	<b>368</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	4,6	11,9	7,9	<b>4,9</b>	4,5
De 3 até 4		9,6	5,9	12,6	<b>3,0</b>	3,9
De 5 até 6		15,9	18,5	17,8	<b>19,3</b>	14,5
De 7 até 8		41,5	27,4	29,8	<b>30,4</b>	28,4
De 9 até 10		28,4	36,3	31,9	<b>42,4</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		8,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,9	2,8	<b>2,4</b>	2,4
1º Quartil		6,0	5,0	5,0	<b>6,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PSICOLOGIA			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>203</b>	<b>342</b>	<b>368</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	3,4	2,0	<b>1,9</b>	1,7
De 3 até 4		1,9	6,4	<b>2,4</b>	3,2
De 5 até 6		15,3	11,1	<b>12,5</b>	13,3
De 7 até 8		36,5	39,3	<b>40,3</b>	36,0
De 9 até 10		42,9	41,2	<b>42,9</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,1	<b>1,9</b>	1,9
1º Quartil		7,0	7,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	<b>9,0</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		PSICOLOGIA												
		2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	216	273	268	334	365	270	182	310	415	203	342	368	3.168
Até 2	% de casos	-	0,8	0,3	1,0	0,9	1,2	2,2	0,6	3,3	3,0	2,6	<b>3,0</b>	2,4
De 3 até 4		-	2,3	2,0	1,0	3,3	6,1	2,2	1,9	9,2	3,4	5,8	<b>3,5</b>	3,7
De 5 até 6		6,0	14,3	10,2	9,7	9,0	20,2	13,2	8,1	17,3	14,3	17,0	<b>18,8</b>	16,0
De 7 até 8		56,5	60,5	66,3	67,5	55,3	52,7	42,3	40,0	48,0	44,8	42,1	<b>44,8</b>	38,8
De 9 até 10		37,5	22,1	21,2	20,8	31,5	19,8	40,1	49,4	22,2	34,5	32,5	<b>29,9</b>	39,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana		8,2	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,0	1,4	1,3	1,3	1,5	1,8	1,9	1,6	2,0	2,0	2,1	<b>2,0</b>	2,0
1º Quartil		7,5	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0	8,0	6,0	7,0	6,0	<b>6,0</b>	7,0
2º Quartil		8,2	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		8,8	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	9,0	9,3	8,0	9,0	9,0	<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		PSICOLOGIA			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>203</b>	<b>342</b>	<b>368</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	3,9	2,3	<b>2,7</b>	2,7
De 3 até 4		2,0	5,3	<b>3,8</b>	3,7
De 5 até 6		11,8	11,4	<b>9,5</b>	12,4
De 7 até 8		33,0	32,7	<b>36,7</b>	30,4
Nota 9		14,3	13,5	<b>17,1</b>	14,6
Nota 10		35,0	34,8	<b>30,2</b>	36,2
<b>Nota Média</b>		<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		8,0	8,0	<b>8,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		2,2	2,2	<b>2,1</b>	2,2
1º Quartil		7,0	7,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	<b>8,0</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)**

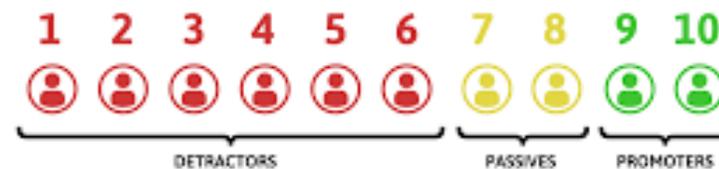
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza	<b>PSICOLOGIA</b>													
	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	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>216</b>	<b>273</b>	<b>268</b>	<b>334</b>	<b>365</b>	<b>270</b>	<b>182</b>	<b>310</b>	<b>415</b>	<b>203</b>	<b>342</b>	<b>368</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	2,3	1,2	1,0	0,9	1,6	2,2	0,6	2,6	3,9	2,3	<b>3,3</b>	2,7
De 3 até 4		-	3,8	2,0	1,3	1,2	4,5	1,6	1,9	6,3	2,4	5,6	<b>4,3</b>	3,3
De 5 até 6		2,8	12,6	6,4	9,1	6,3	17,8	9,3	6,5	13,3	13,3	12,0	<b>14,1</b>	12,8
De 7 até 8		32,2	36,8	47,8	42,0	41,0	38,9	25,3	31,9	36,6	36,0	33,3	<b>34,2</b>	31,0
Nota 9		38,8	18,8	16,1	21,1	23,0	11,3	22,5	20,6	14,9	15,3	11,1	<b>15,5</b>	14,2
Nota 10		26,2	25,7	26,5	25,5	27,6	25,9	39,1	38,5	26,3	29,1	35,7	<b>28,6</b>	36,0
<b>Nota Média</b>		<b>8,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>
Nota Mediana		8,9	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	9,0	7,0	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		1,0	2,0	1,6	1,6	1,6	2,0	1,9	1,6	2,1	2,2	2,2	<b>2,2</b>	2,1
1º Quartil		8,1	7,0	7,0	7,0	7,8	7,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0	<b>7,0</b>	7,0
2º Quartil		8,9	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>	9,0
3º Quartil		9,5	10,0	10,0	10,0	10,0	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



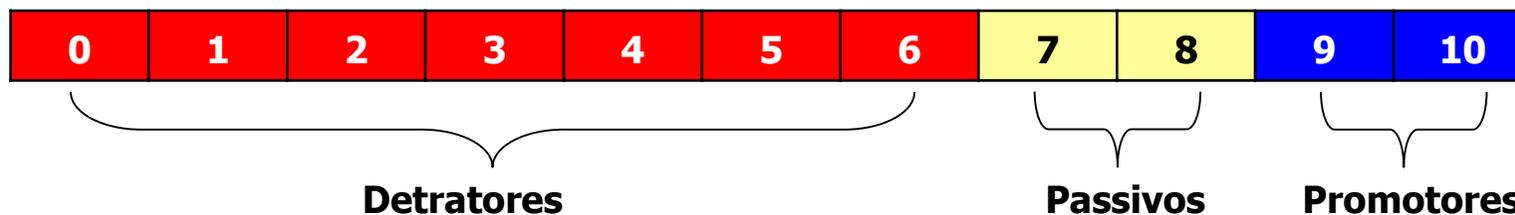
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

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

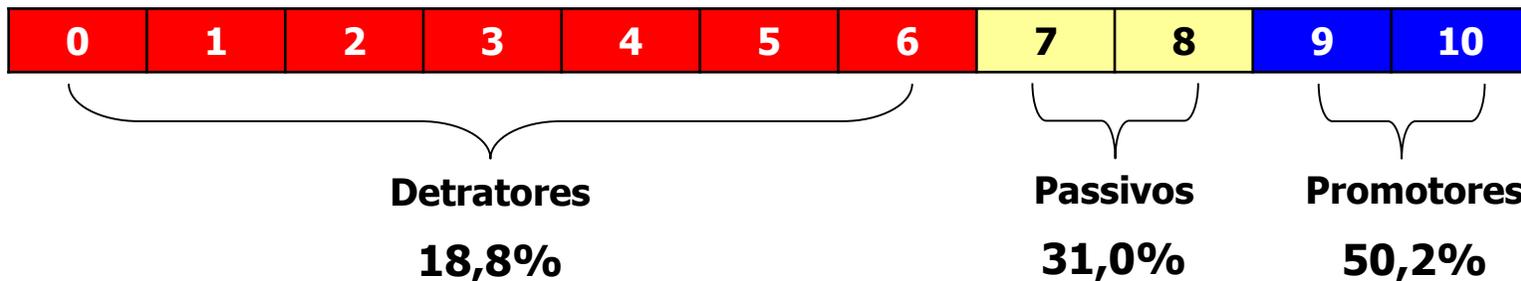
***“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”***



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

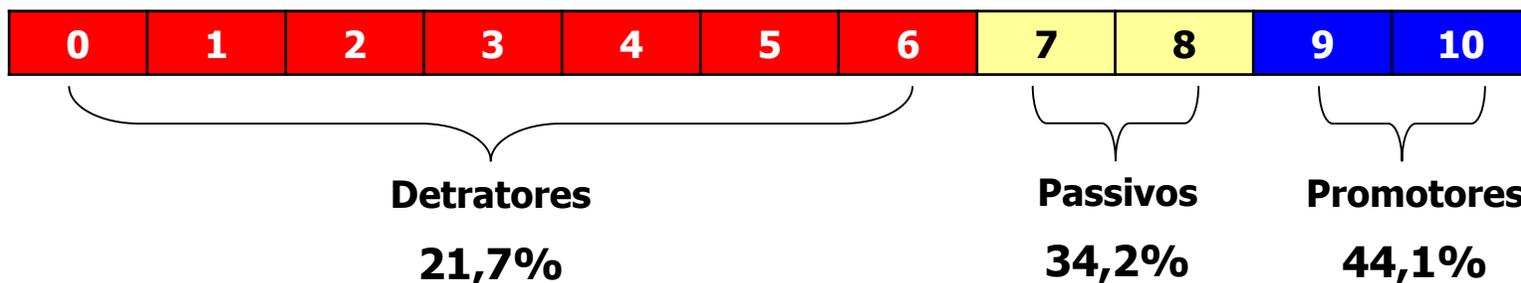
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total – USCS<sup>(1)</sup>



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

### PSICOLOGIA



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 44,1% - 21,7% = 22,4% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

*“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>PSICOLOGIA</b>												
	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	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	2,8%	18,8%	9,6%	11,4%	8,5%	23,9%	13,1%	9,0%	22,2%	19,7%	19,9%	<b>21,7%</b>	18,8%
Passivos	32,2%	36,8%	47,8%	42,0%	40,9%	38,9%	25,3%	31,9%	36,6%	36,0%	33,3%	<b>34,2%</b>	31,0%
Promotores	65,0%	44,4%	42,6%	46,6%	50,6%	37,2%	61,6%	59,1%	41,2%	44,3%	46,8%	<b>44,1%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>62,2%</b>	<b>25,6%</b>	<b>33,0%</b>	<b>35,2%</b>	<b>42,1%</b>	<b>13,3%</b>	<b>48,5%</b>	<b>50,1%</b>	<b>19,0%</b>	<b>24,6%</b>	<b>26,9%</b>	<b>22,4%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Muito Bom	Mediano Superior	Mediano Superior	Mediano Superior	Bom	Mediano Inferior	Bom	Bom	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior	<b>Mediano Inferior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina