

Avaliação Institucional USCS

A thick yellow arc, resembling a smile, is positioned below the main title and above the course title.

PUBLICIDADE E PROPAGANDA

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 – Publicidade e Propaganda

População: **258**

Respondentes: **153**

Nível de participação: **59,3%**

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	Publicidade e Propaganda		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	101	66	2.014	63,6
Masculino	52	34	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
Total	153	100,0	3.168	100,0


(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	Publicidade e Propaganda		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	22	14,3	415	13,1
19 a 24 anos	125	81,7	2.080	65,7
25 a 29 anos	5	3,3	261	8,2
30 anos ou mais	-	-	395	12,5
Não informado	1	0,7	17	0,5
Total	153	100,0	3.168	100,0
Idade média	20 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	Publicidade e Propaganda		 ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Santo André	57	37,3	967	30,5
São Caetano do Sul	43	28,1	1.054	33,3
São Bernardo do Campo	25	16,3	423	13,4
São Paulo	12	7,8	334	10,5
Mauá	12	7,8	264	8,3
Ribeirão Pires	3	2,0	83	2,6
Rio Grande da Serra	1	0,7	13	0,4
Diadema	-	-	24	0,8
Outros*	-	-	6	0,2
Total	153	100,0	3.168	100,0

(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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Publicidade e Propaganda				 (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	49	7,3	153	8,1	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	45	7,2	132	7,5	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	49	7,8	153	7,9	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	46	6,9	137	7,7	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	40	6,7	153	7,7	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	42	7,1	127	7,3	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	42	7,1	115	6,8	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	36	7,7	110	7,8	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	24	6,8	76	6,9	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	36	6,3	129	5,7	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	Publicidade e Propaganda				 (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	36	7,7	107	7,2	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	23	6,9	70	7,3	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	22	6,6	63	7,3	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	24	6,8	76	6,7	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	23	6,9	72	7,2	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	Publicidade e Propaganda				 (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	48	7,6	10	7,7	3.084	7,9
🔗 Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	47	7,0	150	7,7	3.055	7,8
🔗 Instalações do Auditório	40	7,7	147	8,0	2.871	8,4
🔗 Acomodações da sala de aula	49	6,7	151	7,2	3.146	7,0
🔗 Avaliação das instalações sanitárias	48	6,2	152	6,8	3.147	7,1
🔗 Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	47	7,7	148	7,7	3.080	7,5
🔗 Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	46	7,0	147	7,7	2.996	7,4
🔗 Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	49	8,3	151	8,7	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	Publicidade e Propaganda				 (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)	46	7,7	142	7,8	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	45	7,9	145	7,5	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	47	7,4	148	7,6	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	46	7,6	148	7,0	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	Publicidade e Propaganda				 (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	35	8,7	117	8,7	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	26	8,5	77	8,6	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	37	8,6	118	8,6	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	27	8,2	79	8,4	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	24	8,4	72	8,3	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	32	9,0	107	8,6	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	21	8,2	70	8,3	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	Publicidade e Propaganda				 (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	48	7,4	149	7,9	3.106	8,3
🔑 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	48	7,9	148	8,4	3.074	8,6
🔑 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	48	8,4	149	8,6	3.038	8,7
🔑 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	33	8,2	116	7,5	2.507	7,6
🔑 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	23	6,4	107	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	Publicidade e Propaganda				 (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]	16	7,2	61	7,6	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	15	8,1	55	8,0	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		Publicidade e Propaganda				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	83	40	85	153	3.168
Até 2	% de casos	7,2	15,0	1,2	4,6	4,5
De 3 até 4		9,6	7,5	9,4	5,9	3,9
De 5 até 6		20,6	15,0	15,3	10,5	14,5
De 7 até 8		31,3	25,0	35,3	35,9	28,4
De 9 até 10		31,3	37,5	38,8	43,1	48,7
Nota Média		7,9	6,7	7,5	7,7	7,8
Nota Mediana		8,0	7,5	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	3,1	2,1	2,3	2,4
1º Quartil		7,0	5,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	7,5	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	9,0	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		Publicidade e Propaganda			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	49	85	153	3.168
Até 2	% de casos	4,1	1,2	2,0	1,7
De 3 até 4		10,2	8,2	3,9	3,2
De 5 até 6		16,3	17,6	11,1	13,3
De 7 até 8		26,5	27,1	36,6	36,0
De 9 até 10		42,9	45,9	46,4	45,8
Nota Média		7,3	7,7	8,1	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,5	2,1	1,9	1,9
1º Quartil		5,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0	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	Publicidade e Propaganda														USCS
	2015 2º sem	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)	
Faixas	Nº de casos	209	189	109	139	84	110	71	30	33	83	49	85	153	3.168
Até 2	% de casos	-	-	3,0	3,1	1,3	2,8	3,1	-	-	7,2	6,1	1,2	2,6	2,4
De 3 até 4		2,4	3,7	3,0	1,6	5,3	0,9	7,8	6,6	9,1	10,8	12,2	5,9	7,2	3,7
De 5 até 6		15,3	15,3	26,3	21,9	14,5	14,1	32,8	16,7	15,2	15,7	16,3	18,8	15,7	16,0
De 7 até 8		54,5	62,0	61,6	61,7	67,1	68,0	46,9	50,0	54,5	37,4	32,7	37,6	36,6	38,8
De 9 até 10		27,8	19,0	6,1	11,7	11,8	14,2	9,4	26,7	21,2	28,9	32,7	36,5	37,9	39,1
Nota Média		7,1	7,4	6,8	7,0	7,1	7,4	6,6	7,5	7,2	7,9	7,0	7,6	7,6	7,7
Nota Mediana		7,2	7,5	7,0	7,0	7,0	8,0	7,0	7,5	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,3	1,3	1,6	1,5	1,5	1,5	1,8	1,7	1,7	2,0	2,6	2,0	2,2	2,0
1º Quartil		6,3	6,8	6,0	6,3	7,0	7,0	5,0	6,8	6,5	7,0	5,5	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,2	7,5	7,0	7,0	7,0	8,0	7,0	7,5	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,1	8,3	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	10,0	9,0	9,0	9,5	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		Publicidade e Propaganda			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	49	85	153	3.168
Até 2	% de casos	6,1	2,4	1,3	2,7
De 3 até 4		12,2	5,9	5,9	3,7
De 5 até 6		12,2	12,9	11,1	12,4
De 7 até 8		22,5	28,2	32,0	30,4
Nota 9		20,4	15,3	13,7	14,6
Nota 10		26,6	35,3	36,0	36,2
Nota Média		7,3	8,0	8,1	8,1
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,8	2,2	2,1	2,2
1º Quartil		5,5	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

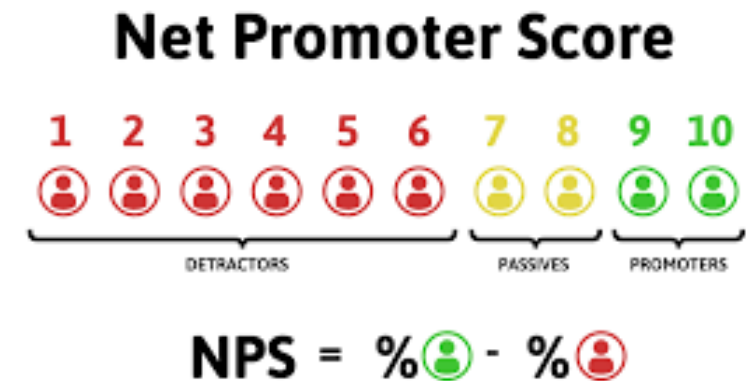
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		Publicidade e Propaganda													USCS
		2015 2º sem	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 casos	Nº de	209	189	109	139	84	110	71	30	33	83	49	85	153	3.168
Até 2	% de casos	3,4	-	4,3	1,6	4,0	2,8	3,1	6,7	-	4,8	2,0	2,4	3,3	2,7
De 3 até 4		4,3	2,6	7,4	2,5	2,7	1,9	10,9	-	12,1	6,0	18,4	8,2	2,5	3,3
De 5 até 6		24,1	10,6	14,9	18,2	20,0	12,2	25,0	20,0	12,1	19,4	10,2	8,2	11,8	12,8
De 7 até 8		42,4	49,2	45,7	62,0	56,0	53,8	37,6	33,3	51,5	31,3	30,6	32,9	35,3	31,0
Nota 9		15,5	26,5	14,9	7,4	8,0	23,6	7,8	16,7	9,1	7,2	14,3	8,2	13,1	14,2
Nota 10		10,3	11,1	12,8	8,3	9,3	5,7	15,6	23,3	15,2	31,3	24,5	40,1	34,0	36,0
Nota Média		7,0	8,0	7,2	7,2	7,1	7,6	6,8	7,6	7,3	7,5	7,3	8,1	8,1	8,1
Nota Mediana		7,0	8,1	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,0	1,4	2,1	1,9	2,0	1,7	2,3	2,5	2,0	2,3	2,5	2,2	2,1	2,1
1º Quartil		6,0	7,3	6,0	7,0	6,0	7,0	5,0	6,0	6,5	6,0	6,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,1	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	9,0
3º Quartil		9,0	8,9	9,0	8,0	8,0	9,0	8,0	9,3	8,5	10,0	9,5	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

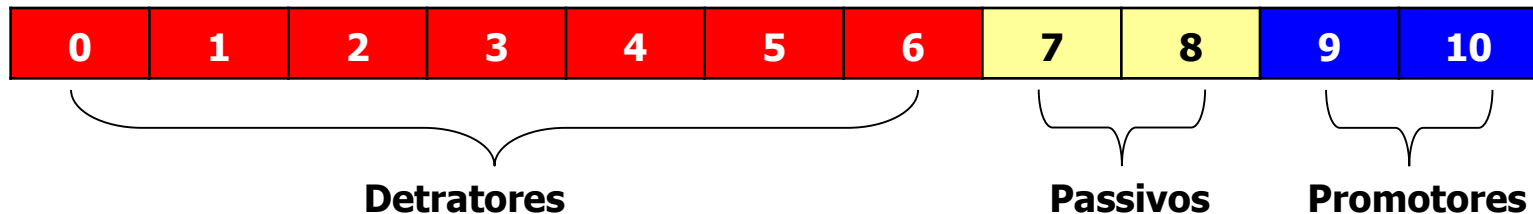


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

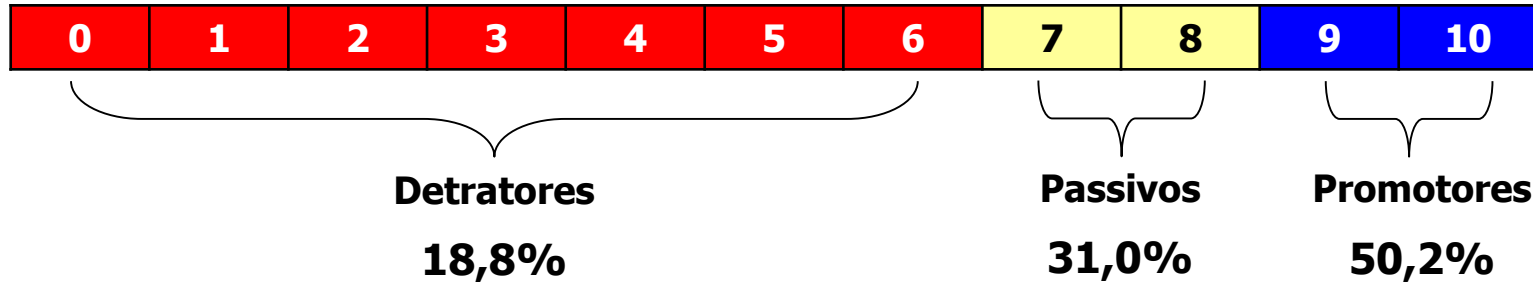
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

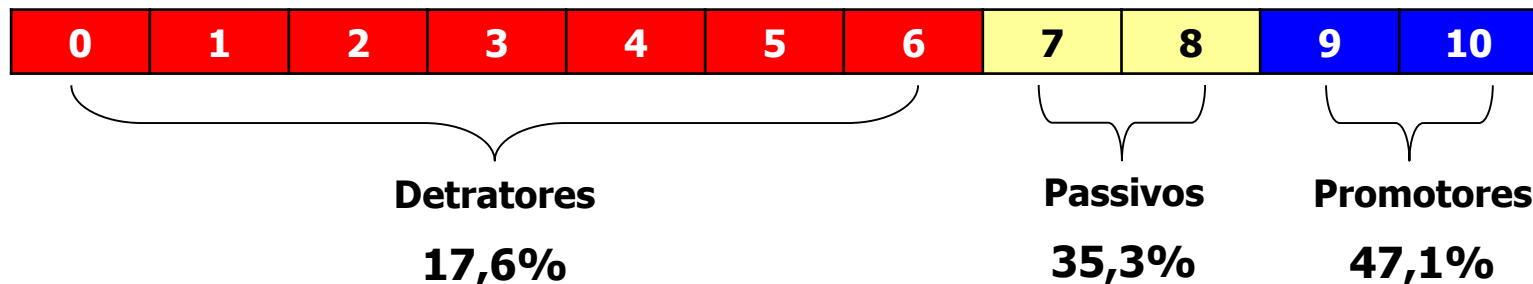
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

PUBLICIDADE E PROPAGANDA



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 47,1% - 17,6% = 29,5% (Mediano Superior)

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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


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

**Publicidade e
 Propaganda
 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	Publicidade e Propaganda												USCS
	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)
Detratores	13,2%	26,6%	24,0%	26,7%	17,0%	39,1%	26,7%	24,2%	30,2%	30,6%	18,8%	17,6%	18,8%
Passivos	55,6%	45,7%	58,6%	56,0%	53,8%	37,5%	33,3%	51,6%	31,3%	30,6%	33,0%	35,3%	31,0%
Promotores	31,2%	27,7%	17,4%	17,3%	29,2%	23,4%	40,0%	24,2%	38,5%	38,8%	48,2%	47,1%	50,2%
Net Promoter Index	18,0%	1,1%	-6,6%	-9,4%	12,2%	-15,7%	13,3%	0,0%	8,3%	8,2%	29,4%	29,5%	31,4%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Pobre	Pobre	Mediano Inferior	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina