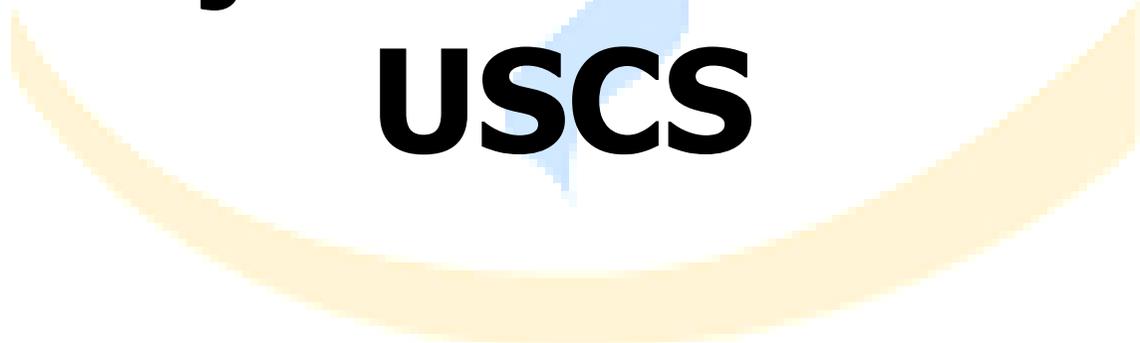


# **Avaliação Institucional USCS**



**RECURSOS HUMANOS**



**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 – RECURSOS HUMANOS**

População: **96**

Respondentes: **14**

Nível de participação: **14,6%**

## ➤ **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	RECURSOS HUMANOS		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Feminino	13	92,9	2.014	63,6
Masculino	1	7,1	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	RECURSOS HUMANOS		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
até 18 anos	2	14,3	415	13,1
19 a 24 anos	8	57,1	2.080	65,7
25 a 29 anos	1	7,1	261	8,2
30 anos ou mais	3	21,5	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	24 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	RECURSOS HUMANOS		USCS <sup>(1)</sup>	
	N	%	N	%
Santo André	7	50,0	967	30,5
São Caetano do Sul	4	28,7	1.054	33,3
Mauá	2	14,2	264	8,3
Diadema	1	7,1	24	0,8
São Bernardo do Campo	-	-	423	13,4
São Paulo	-	-	334	10,5
Ribeirão Pires	-	-	83	2,6
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros (*)	-	-	6	0,2
<b>Total</b>	<b>14</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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>RECURSOS HUMANOS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média	<b>Casos válidos<sup>(2)</sup></b>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	13	7,9	14	8,1	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	10	6,7	12	8,6	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	14	8,3	14	7,6	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	13	7,8	12	8,3	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	10	7,2	14	7,4	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	10	7,9	10	7,6	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	11	8,6	11	9,1	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	8	8,8	9	9,0	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	1	6,0	4	8,0	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	4	7,5	3	7,7	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	<b>RECURSOS HUMANOS</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	7	7,9	7	8,1	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	3	8,0	3	7,7	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	3	8,0	6	6,7	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	4	7,8	4	8,0	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	3	8,0	6	7,3	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>RECURSOS HUMANOS</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	14	6,1	14	8,1	3.084	7,9
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	14	6,9	14	8,1	3.055	7,8
☞ Instalações do Auditório	7	6,6	10	8,6	2.871	8,4
☞ Acomodações da sala de aula	14	4,8	14	5,7	3.146	7,0
☞ Avaliação das instalações sanitárias	14	7,1	14	5,8	3.147	7,1
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	14	7,5	13	7,3	3.080	7,5
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	14	7,4	12	6,1	2.996	7,4
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	14	8,4	14	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	RECURSOS HUMANOS				 (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)	11	8,0	9	7,1	2.628	7,9
✎ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	10	8,1	9	6,0	2.581	7,7
✎ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	11	7,5	10	6,5	2.595	7,7
✎ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	11	7,6	10	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	RECURSOS HUMANOS				 (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
🔓 Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	11	9,3	8	8,9	1.294	8,8
🔓 Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	3	8,3	6	8,7	1.872	8,7
🔓 Acomodações para estudo na Biblioteca	11	9,4	7	8,9	2.322	8,6
🔓 Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	3	7,7	6	8,0	1.959	8,3
🔓 Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	7	8,7	8	8,5	2.046	8,4
🔓 Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	10	9,1	7	8,9	2.244	8,8
🔓 Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	7	9,0	6	8,5	2.152	8,4

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) Exclui-se: não se aplica / não tive 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>RECURSOS HUMANOS</b>				 (1)	
	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média	<b>Casos válidos</b> <sup>(2)</sup>	Nota média
🔑 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	14	9,1	13	9,0	3.106	8,3
🔑 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	14	9,3	14	9,3	3.074	8,6
🔑 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	14	8,8	12	9,2	3.038	8,7
🔑 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	12	7,9	14	8,4	2.507	7,6
🔑 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	7	7,6	5	7,4	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.

Itens avaliados	2º sem/2022		2º sem/2023		2º sem/2023	
	<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
Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>RECURSOS HUMANOS</b>				 (1)	
ⓘ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	2	7,5	2	7,0	1.294	7,5
ⓘ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	3	8,0	3	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		RECURSOS HUMANOS				
		2022 1º sem (*)	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	6,1	20,0	13,3	<b>7,1</b>	4,5
De 3 até 4		18,8	-	-	<b>7,1</b>	3,9
De 5 até 6		6,3	-	20,0	<b>14,3</b>	14,5
De 7 até 8		25,0	20,0	26,7	<b>28,6</b>	28,4
De 9 até 10		43,8	60,0	40,0	<b>42,9</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		8,0	9,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		2,7	4,0	3,0	<b>2,8</b>	2,4
1º Quartil		4,2	5,3	6,0	<b>5,8</b>	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	7,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		9,7	10,0	10,0	<b>9,3</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		RECURSOS HUMANOS			 2023 2º sem (1)
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	<b>Nº de casos</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	-	1,7
De 3 até 4		7,1	6,6	<b>14,3</b>	3,2
De 5 até 6		14,3	-	<b>28,6</b>	13,3
De 7 até 8		35,7	26,7	<b>21,4</b>	36,0
De 9 até 10		42,9	66,7	<b>35,7</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		8,0	9,0	<b>7,5</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,9	1,6	<b>2,3</b>	1,9
1º Quartil		6,8	8,0	<b>5,0</b>	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	<b>7,5</b>	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	<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		RECURSOS HUMANOS											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
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>88</b>	<b>52</b>	<b>62</b>	<b>86</b>	<b>71</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	-	1,3	2,8	-	n.d.	-	6,2	-	-	-	2,4
De 3 até 4		3,4	-	3,2	4,2	1,4	3,3	n.d.	-	-	-	6,7	-	3,7
De 5 até 6		31,8	17,4	9,7	18,1	22,5	23,3	n.d.	4,3	18,8	7,1	6,7	<b>42,9</b>	16,0
De 7 até 8		53,4	50,0	59,7	58,3	56,4	56,8	n.d.	39,1	25,0	50,0	33,3	<b>7,1</b>	38,8
De 9 até 10		11,4	32,6	27,4	18,1	16,9	16,6	n.d.	56,6	50,0	42,9	53,3	<b>50,0</b>	39,1
<b>Nota Média</b>		<b>6,9</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>
Nota Mediana		6,9	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	n.d.	9,0	8,5	8,0	9,0	<b>8,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,3	1,4	1,4	1,6	1,6	1,6	n.d.	1,2	2,3	1,2	1,8	<b>2,0</b>	2,0
1º Quartil		6,1	7,0	7,0	7,0	6,0	5,0	n.d.	8,0	6,2	7,8	8,0	<b>5,8</b>	7,0
2º Quartil		6,9	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	n.d.	9,0	8,5	8,0	9,0	<b>8,0</b>	8,0
3º Quartil		7,9	9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	10,0	10,0	9,3	10,0	<b>9,3</b>	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível

# 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		RECURSOS HUMANOS			
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	7,1	-	-	2,7
De 3 até 4		-	-	-	3,7
De 5 até 6		7,1	6,7	<b>28,5</b>	12,4
De 7 até 8		42,9	19,9	<b>21,4</b>	30,4
Nota 9		14,3	26,7	<b>14,3</b>	14,6
Nota 10		28,6	46,7	<b>35,8</b>	36,2
<b>Nota Média</b>			<b>7,9</b>	<b>9,0</b>	<b>7,9</b>
Nota Mediana		8,0	9,0	<b>8,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		2,7	1,3	<b>2,1</b>	2,2
1º Quartil		7,8	8,0	<b>5,8</b>	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	<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)**

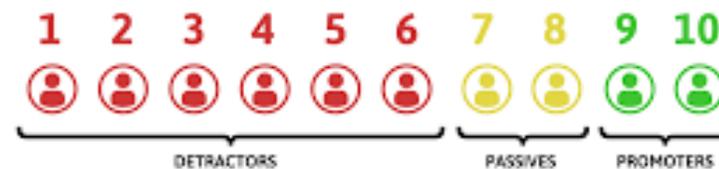
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza	RECURSOS HUMANOS												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)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>88</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>86</b>	<b>71</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	2,2	1,6	9,5	5,6	-	n.d.	-	6,3	-	-	-	2,7
De 3 até 4		2,3	-	1,6	1,4	4,2	6,7	n.d.	4,3	6,3	-	6,7	-	3,3
De 5 até 6		21,6	6,5	8,2	16,2	21,1	23,3	n.d.	-	12,3	7,1	6,7	<b>28,5</b>	12,8
De 7 até 8		51,1	41,3	39,4	37,7	45,1	30,0	n.d.	26,1	18,8	28,6	13,3	<b>14,3</b>	31,0
Nota 9		17,0	15,2	21,3	17,6	11,3	23,3	n.d.	21,7	6,3	21,4	20,0	<b>14,3</b>	14,2
Nota 10		8,0	34,8	27,9	17,6	12,7	16,7	n.d.	47,9	50,0	42,9	53,3	<b>42,9</b>	36,0
<b>Nota Média</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>n.d.</b>	<b>9,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	
Nota Mediana	7,4	8,5	8,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	9,0	9,5	9,0	10,0	<b>9,0</b>	9,0	
Desvio-Padrão	1,4	1,7	1,8	2,6	2,2	1,9	n.d.	1,4	3,0	1,4	1,8	<b>2,0</b>	2,1	
1º Quartil	6,6	7,0	7,0	6,0	6,0	6,0	n.d.	8,0	6,2	7,8	8,0	<b>6,0</b>	7,0	
2º Quartil	7,4	8,5	8,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	9,0	9,5	9,0	10,0	<b>9,0</b>	9,0	
3º Quartil	8,5	10,0	10,0	9,0	8,0	9,0	n.d.	10,0	10,0	10,0	10,0	<b>10,0</b>	10,0	

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível

## V. *Net Promoter Score (NPS)*

### Net Promoter Score



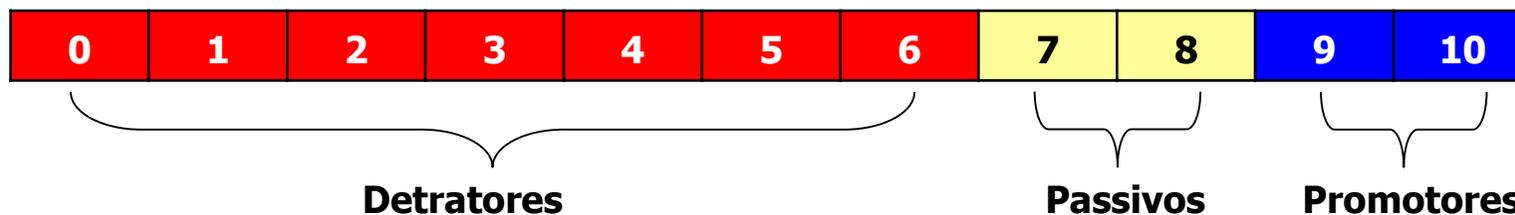
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

## ➤ **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.

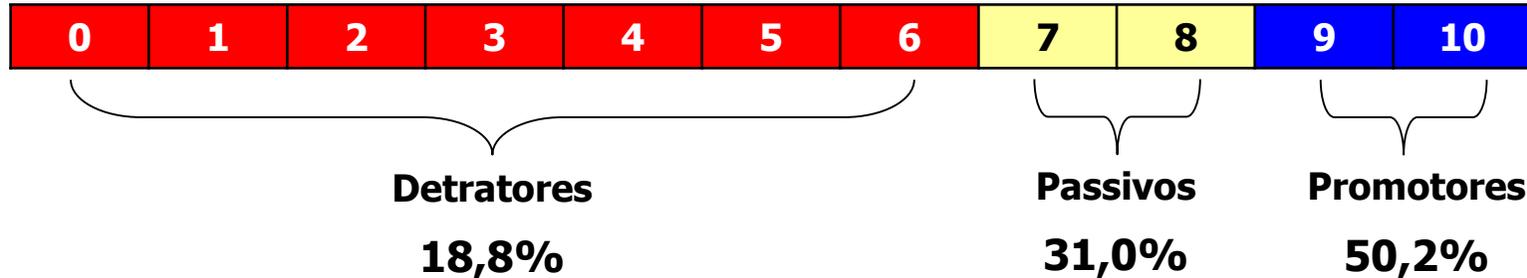
***“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”***



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

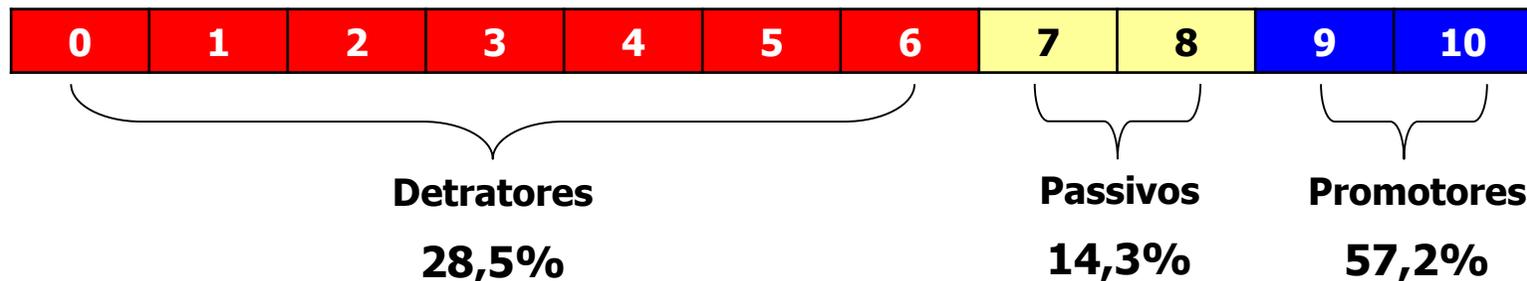
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

### Total – USCS<sup>(1)</sup>



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

### RECURSOS HUMANOS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 57,2% - 28,5% = 28,7% (Mediano Superior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

<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>
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

**RECURSOS  
HUMANOS  
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	RECURSOS HUMANOS												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	<b>2023 2º sem</b>	2023 2º sem (1)
Detratores	23,9%	8,7%	11,5%	27,0%	31,0%	30,0%	n.d.	4,3%	24,9%	7,1%	13,4%	<b>28,5%</b>	18,8%
Passivos	51,1%	41,3%	39,3%	37,9%	45,1%	30,0%	n.d.	26,1%	18,8%	28,6%	13,3%	<b>14,3%</b>	31,0%
Promotores	25,0%	50,0%	49,2%	35,1%	23,9%	40,0%	n.d.	69,6%	56,3%	64,3%	73,3%	<b>57,2%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>1,1%</b>	<b>41,3%</b>	<b>37,7%</b>	<b>8,1%</b>	<b>-7,1%</b>	<b>10,0%</b>	<b>n.d.</b>	<b>65,3%</b>	<b>31,4%</b>	<b>57,2%</b>	<b>59,9%</b>	<b>28,7%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Mediano Inferior	Bom	Mediano Superior	Mediano Inferior	Pobre	Mediano Inferior	n.d.	Muito Bom	Mediano Superior	Muito Bom	Muito Bom	<b>Mediano Superior</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: Não disponível