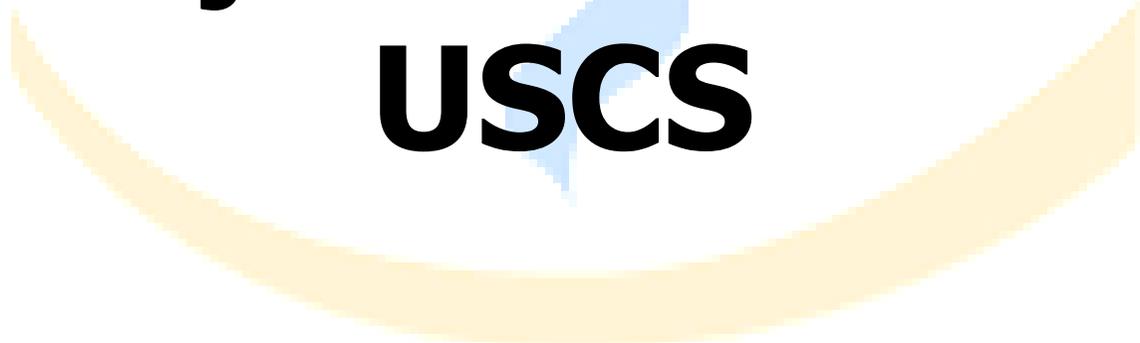


Avaliação Institucional USCS



RELAÇÕES INTERNACIONAIS

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 – RELAÇÕES INTERNACIONAIS

População: **51**

Respondentes: **32**

Nível de participação: **62,7%**

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 01 de novembro a 20 de novembro de 2023.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: janeiro a março/2024

I. Perfil dos Entrevistados



▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
Feminino	21	65,6	2.014	63,6
Masculino	10	31,3	1.136	35,9
Não binário	-	-	1	0,03
Não quero declarar	1	3,1	17	0,5
Total	32	100,0	3.168	100,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
até 18 anos	18	56,3	415	13,1
19 a 24 anos	13	40,6	2.080	65,7
25 a 29 anos	1	3,1	261	8,2
30 anos ou mais	-	-	395	12,5
Não informado	-	-	17	0,5
Total	32	100,0	3.168	100,0
Idade média	19 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS ⁽¹⁾	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	9	28,1	1.054	33,3
São Bernardo do Campo	9	28,1	423	13,4
Santo André	7	21,9	967	30,5
São Paulo	3	9,4	334	10,5
Mauá	3	9,4	264	8,3
Ribeirão Pires	1	3,1	83	2,6
Diadema	-	-	24	0,8
Rio Grande da Serra	-	-	13	0,4
Outros*	-	-	6	0,2
Total	32	100,0	3.168	100,0

(1) Cursos presenciais exceto Medicina

* 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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	32	8,8	3.164	8,1
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	27	7,7	2.631	7,3
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	32	9,2	3.160	8,1
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	28	8,8	2.787	7,8
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	32	9,3	3.168	7,8
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	27	8,8	2.579	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	30	8,3	2.550	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	24	8,6	2.182	8,3
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	11	8,2	1.622	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	23	7,4	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	17	9,4	2.093	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	14	9,1	1.400	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	13	8,9	1.412	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	12	9,1	1.418	7,5
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	13	9,0	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
↻ Sinalização para a localização das salas de aula	29	8,5	3.084	7,9
↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	30	8,3	3.055	7,8
↻ Instalações do Auditório	21	8,6	2.871	8,4
↻ Acomodações da sala de aula	32	7,9	3.146	7,0
↻ Avaliação das instalações sanitárias	32	7,9	3.147	7,1
↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	32	7,8	3.080	7,5
↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	32	7,3	2.996	7,4
↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	31	8,8	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
↻ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	19	8,2	2.628	7,9
↻ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	19	7,9	2.581	7,7
↻ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	18	8,1	2.595	7,7
↻ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	20	8,3	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	29	8,9	1.294	8,8
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	16	9,1	1.872	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	26	8,6	2.322	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	19	8,6	1.959	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online - livros/documentos/periódicos disponíveis na Biblioteca	14	8,9	2.046	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	22	9,2	2.244	8,8
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	15	9,1	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
🔗 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	31	9,0	3.106	8,3
🔗 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	31	9,1	3.074	8,6
🔗 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	31	9,1	3.038	8,7
🔗 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	30	7,8	2.507	7,6
🔗 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	13	8,5	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2023	
Itens avaliados	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média	Casos válidos ⁽²⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	11	8,7	1.294	7,5
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	12	8,9	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS			
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	25	32	3.168
Até 2	% de casos	-	-	4,5
De 3 até 4		-	-	3,9
De 5 até 6		-	6,2	14,5
De 7 até 8		12,0	9,4	28,4
De 9 até 10		88,0	84,4	48,7
Nota Média		9,6	9,3	7,8
Nota Mediana		10,0	10,0	8,0
Desvio-Padrão		0,9	1,3	2,4
1º Quartil		9,5	9,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

Que NOTA GERAL você atribuiu 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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS		
		2023 1º sem	2023 2º sem	
Faixas	Nº de casos	25	32	3.168
Até 2	% de casos	-	-	1,7
De 3 até 4		-	-	3,2
De 5 até 6		4,0	3,1	13,3
De 7 até 8		24,0	12,5	36,0
De 9 até 10		72,0	84,4	45,8
Nota Média		9,2	9,4	8,0
Nota Mediana		10,0	10,0	8,0
Desvio-Padrão		1,1	1,1	1,9
1º Quartil		8,0	9,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	8,0
3º Quartil		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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	3.168
Até 2	% de casos	-	-	2,4
De 3 até 4		-	-	3,7
De 5 até 6		8,0	6,2	16,0
De 7 até 8		28,0	43,8	38,8
De 9 até 10		64,0	50,0	39,1
Nota Média		8,6	8,7	7,7
Nota Mediana		9,0	8,5	8,0
Desvio-Padrão		1,6	1,4	2,0
1º Quartil		7,5	8,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,5	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS			
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)	
Faixas	Nº de casos	25	32	3.168
Até 2	% de casos	-	-	2,7
De 3 até 4		4,0	-	3,7
De 5 até 6		4,0	6,2	12,4
De 7 até 8		20,0	9,4	30,4
Nota 9		12,0	25,0	14,6
Nota 10		60,0	59,4	36,2
Nota Média			9,1	9,2
Nota Mediana		10,0	10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,5	1,3	2,2
1º Quartil		8,0	9,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

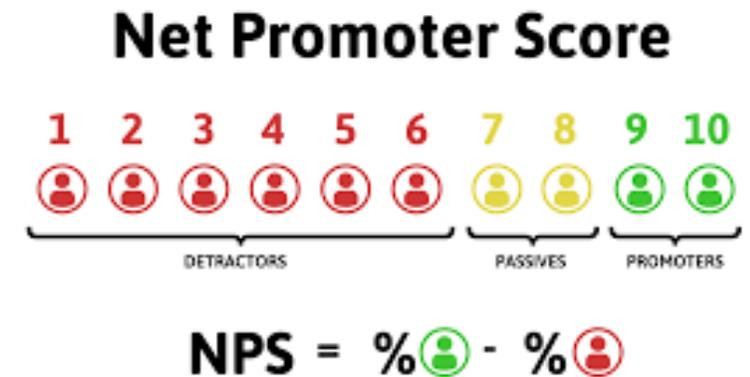
➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS		
		2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	3.168
Até 2	% de casos	4,0	-	2,7
De 3 até 4		-	-	3,3
De 5 até 6		4,0	6,2	12,8
De 7 até 8		32,0	12,5	31,0
Nota 9		12,0	25,0	14,2
Nota 10		48,0	56,3	36,0
Nota Média			8,7	9,2
Nota Mediana		9,0	10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,8	1,3	2,1
1º Quartil		8,0	9,0	7,0
2º Quartil		9,0	10,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. *Net Promoter Score (NPS)*

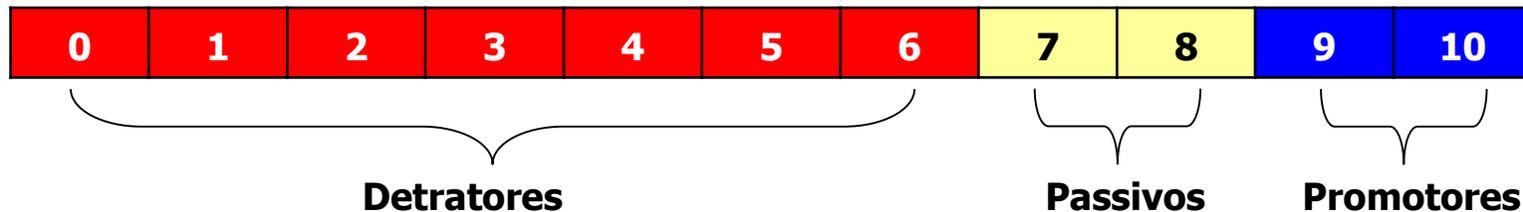


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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.

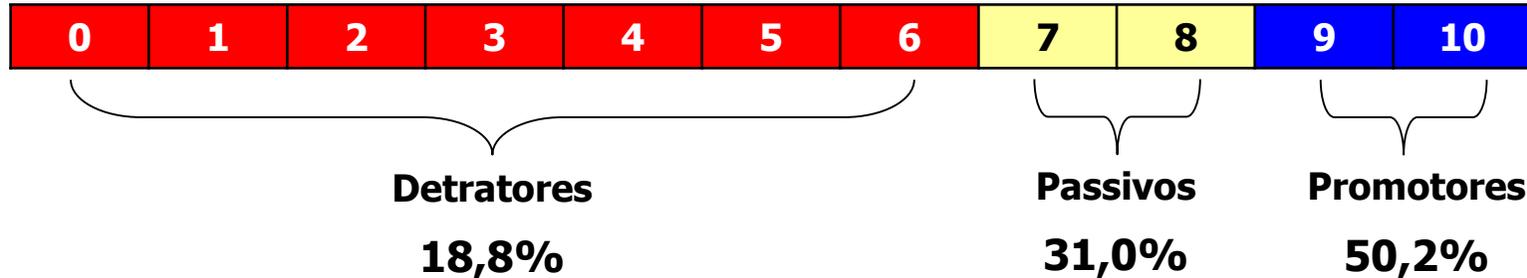
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

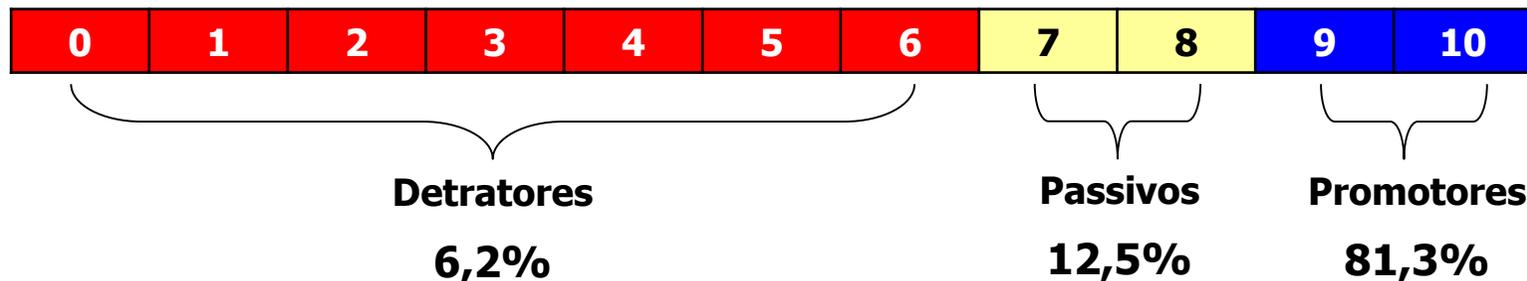
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



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

RELAÇÕES INTERNACIONAIS



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 81,3% - 6,2% = 75,1% (Excelente)

➤ **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

**RELAÇÕES
INTERNACIONAIS
2023 (2º sem)**

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

“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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem (1)
Detratores	8,0%	6,2%	18,8%
Passivos	32,0%	12,5%	31,0%
Promotores	60,0%	81,3%	50,2%
Net Promoter Index	52,0%	75,1%	31,4%
Classificação	Bom	Excelente	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina