

# **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 <sup>(1)</sup>	
	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
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS <sup>(1)</sup>	
	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
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>
Idade média	19 anos		23 anos	

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	RELAÇÕES INTERNACIONAIS		USCS <sup>(1)</sup>	
	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
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>3.168</b>	<b>100,0</b>

(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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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 <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	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	<b>RELAÇÕES INTERNACIONAIS</b>		 (1)	
	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
☞ 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	<b>Nº de casos</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	4,5
De 3 até 4		-	-	3,9
De 5 até 6		-	<b>6,2</b>	14,5
De 7 até 8		12,0	<b>9,4</b>	28,4
De 9 até 10		88,0	<b>84,4</b>	48,7
<b>Nota Média</b>		<b>9,6</b>	<b>9,3</b>	<b>7,8</b>
Nota Mediana		10,0	<b>10,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		0,9	<b>1,3</b>	2,4
1º Quartil		9,5	<b>9,0</b>	7,0
2º Quartil		10,0	<b>10,0</b>	8,0
3º Quartil		10,0	<b>10,0</b>	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	<b>Nº de casos</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	1,7
De 3 até 4		-	-	3,2
De 5 até 6		4,0	<b>3,1</b>	13,3
De 7 até 8		24,0	<b>12,5</b>	36,0
De 9 até 10		72,0	<b>84,4</b>	45,8
<b>Nota Média</b>		<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>8,0</b>
Nota Mediana		10,0	<b>10,0</b>	8,0
Desvio-Padrão		1,1	<b>1,1</b>	1,9
1º Quartil		8,0	<b>9,0</b>	7,0
2º Quartil		10,0	<b>10,0</b>	8,0
3º Quartil		10,0	<b>10,0</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		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)
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>3.168</b>
Até 2	% de casos	-	-	2,7
De 3 até 4		4,0	-	3,7
De 5 até 6		4,0	<b>6,2</b>	12,4
De 7 até 8		20,0	<b>9,4</b>	30,4
Nota 9		12,0	<b>25,0</b>	14,6
Nota 10		60,0	<b>59,4</b>	36,2
<b>Nota Média</b>			<b>9,1</b>	<b>9,2</b>
Nota Mediana		10,0	<b>10,0</b>	9,0
Desvio-Padrão		1,5	<b>1,3</b>	2,2
1º Quartil		8,0	<b>9,0</b>	7,0
2º Quartil		10,0	<b>10,0</b>	9,0
3º Quartil		10,0	<b>10,0</b>	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

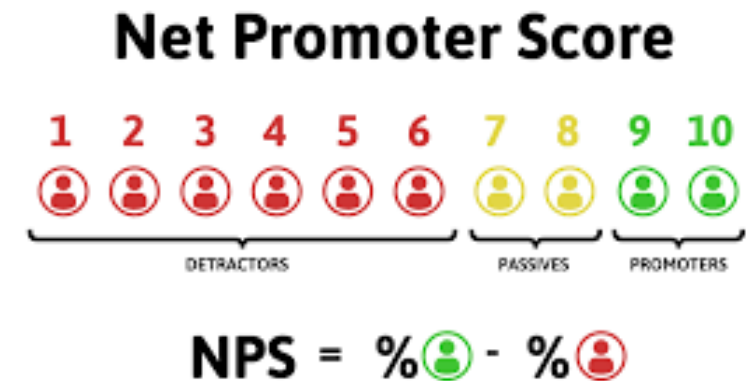
## ➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

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

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

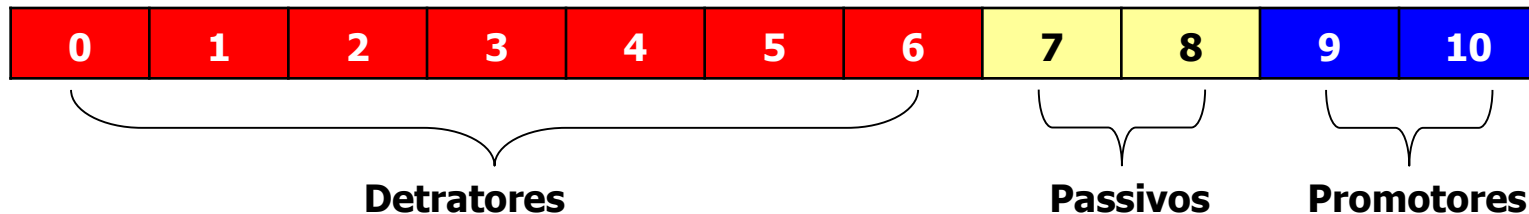


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?”***

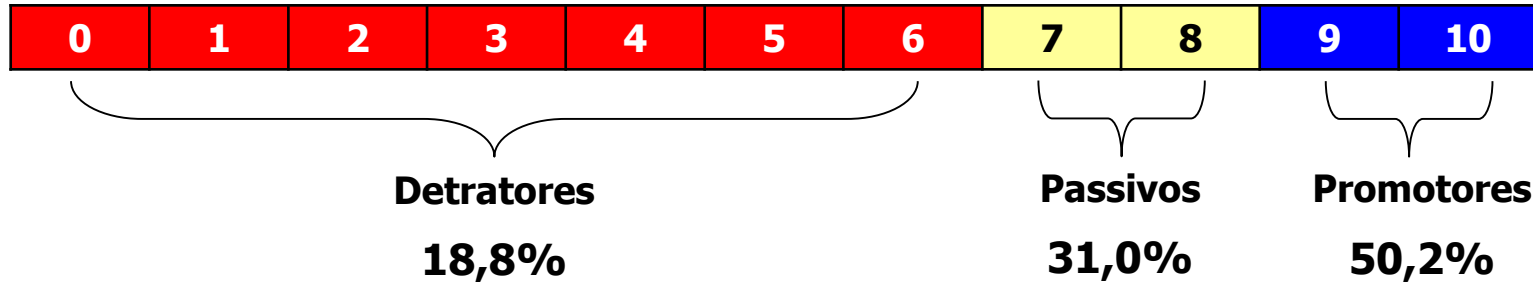


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



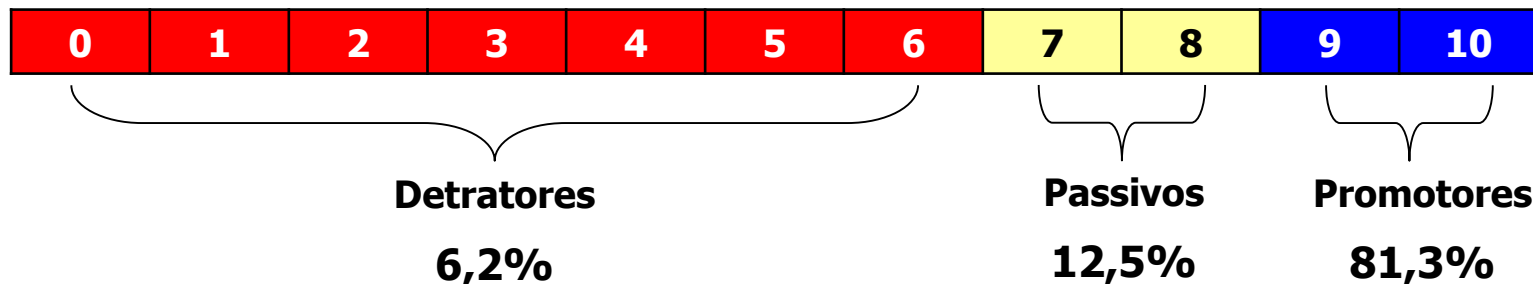
## ➤ *Net Promoter Score (NPS)*

**Total – USCS<sup>(1)</sup>**



**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)**

<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
<b>70 até 84</b>	<b>Excelente</b>
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

**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%	<b>6,2%</b>	18,8%
Passivos	32,0%	<b>12,5%</b>	31,0%
Promotores	60,0%	<b>81,3%</b>	50,2%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>52,0%</b>	<b>75,1%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Classificação</b>	Bom	<b>Excelente</b>	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina