

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Negócios**

**Junho / 2018**



# **CPA (Comissão Própria de Avaliação)**

**Presidente:**      **Profa. Dra. Neyde Lopes de Souza**

**Participantes:**   **Profa. Dra. Carla Cristina Garcia (representante docente)**  
                          **Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)**  
                          **Marcel Rodrigo Barbosa (representante discente)**  
                          **Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)**



## ➤ Nível de Participação

### **Discentes - USCS**

População: **6.405**

Respondentes: **4.308**

Nível de participação:

**67,3%**

### **Discentes – Negócios**

População: **1.419**

Respondentes: **923**

Nível de participação:

**65,0%**

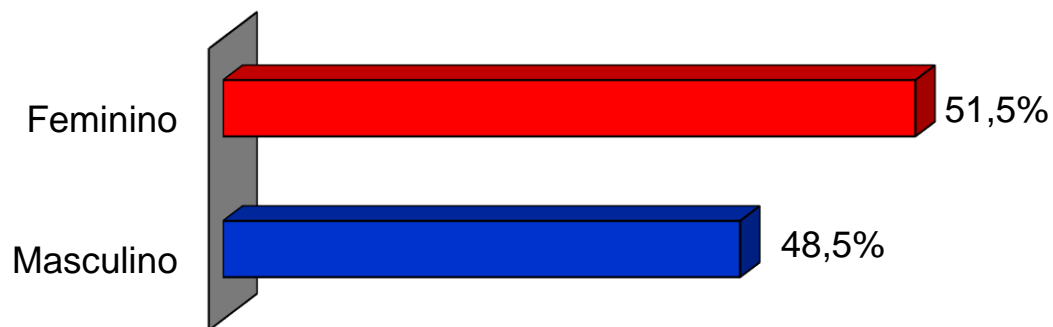
## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 08 de maio de 2018.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



## ▪ Gênero dos entrevistados



## ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	79	8,6
19 a 24 anos	591	64,0
25 a 29 anos	133	14,4
30 anos ou mais	55	6,0
Não informado	65	7,0
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>100,0</b>
Idade média	<b>23 anos</b>	

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano Do Sul	325	35,3
Santo André	323	35,0
Mauá	85	9,2
São Paulo	65	7,0
São Bernardo do Campo	51	5,5
Ribeirão Pires	29	3,1
Rio Grande Da Serra	9	1,0
Diadema	6	0,7
Osasco	1	0,1
Não Informado	29	3,1
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>100,0</b>

# **II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados**



# Dimensão Organização Social





## ✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,4	<b>5,9</b>	6,5	4,4	5,3	6,8	6,1
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,3	<b>5,8</b>	6,2	4,6	5,5	6,4	5,8
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	<b>5,6</b>	6,1	4,2	5,1	6,6	5,8
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	<b>4,8</b>	5,1	3,8	4,2	6,7	4,8
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,4	<b>4,0</b>	4,7	2,4	3,0	5,5	3,9
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso *</b>	<b>6,9</b>	<b>4,8</b>	<b>5,4</b>	<b>3,3</b>	<b>4,4</b>	<b>6,1</b>	<b>5,0</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Desempenho do gestor do curso".



## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	8,4	<b>8,4</b>	8,5	8,2	8,2	8,8	8,3
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	8,0	<b>7,9</b>	8,0	7,6	7,8	8,5	7,7
Uso e eficiência do aplicativo USCS	6,4	<b>5,3</b>	4,9	5,2	5,7	7,5	6,0

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	8,2	<b>8,2</b>	8,4	8,1	8,1	8,3	7,8
Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	<b>7,9</b>	8,1	7,5	7,6	7,8	7,6

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Meu relacionamento com os estudantes	8,1	<b>8,1</b>	8,2	8,1	8,6	8,2	7,7
Meu relacionamento com os professores	8,3	<b>8,0</b>	8,1	7,5	8,3	8,4	8,1
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,2	<b>6,8</b>	7,0	6,4	6,1	7,8	6,8
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira	6,7	<b>6,6</b>	6,8	6,1	6,4	7,3	6,6
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,5	<b>6,4</b>	6,8	5,8	5,6	7,5	6,3
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6,5	<b>6,2</b>	6,4	5,7	5,6	7,8	6,3
Meu relacionamento com a Reitoria	6,5	<b>6,2</b>	6,4	5,6	5,6	7,1	6,3

# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Realização da chamada durante a aula	9,2	<b>9,1</b>	9,1	8,9	9,1	9,4	9,3
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	9,1	<b>9,0</b>	9,0	8,8	8,9	9,0	9,2
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	9,0	<b>8,9</b>	9,0	8,5	9,0	9,2	9,0
Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre	9,0	<b>8,9</b>	8,9	8,7	8,9	9,1	9,1
Vistas de trabalhos e provas realizados	8,9	<b>8,7</b>	8,8	8,3	8,6	8,9	8,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,9	<b>8,6</b>	8,7	8,3	8,8	9,2	8,7
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,7	<b>8,5</b>	8,6	8,1	8,5	8,9	8,6
Revisão de trabalhos e provas realizados	8,7	<b>8,5</b>	8,6	8,1	8,2	8,7	8,5
Contribuição das referências bibliográficas indicadas no plano de disciplina para seu estudo e aprendizagem	8,7	<b>8,4</b>	8,6	8,1	8,3	8,9	8,3
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes fora do horário de aula	8,6	<b>8,2</b>	8,3	8,0	8,4	8,9	8,2
Utilização de tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (projetos multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	8,5	<b>8,2</b>	8,4	7,8	8,1	8,5	8,1
Dinamismo e didática do professor em sala de aula	8,3	<b>7,9</b>	8,1	7,4	7,6	8,4	8,0
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	<b>6,6</b>	6,6	6,6	7,2	7,5	6,1

## ✓ Sistema de Dependência

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's)	5,8	<b>4,9</b>	6,3	3,5	4,0	4,5	4,7

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,7	<b>7,7</b>	8,2	6,9	6,8	8,6	7,3
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,7	<b>7,7</b>	8,2	7,0	6,9	8,4	7,4
Retorno dos funcionários de setor de atendimento ao aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,6	<b>7,7</b>	8,2	6,9	6,8	8,4	7,4
<b>Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes *</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>8,2</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>8,4</b>	<b>7,3</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de atendimento ao aluno".



## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,2	<b>7,1</b>	7,6	6,4	6,8	8,3	7,0
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	<b>7,0</b>	7,5	6,2	7,3	8,2	6,7
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos	7,1	<b>7,0</b>	7,5	6,4	6,8	8,3	6,8
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes *</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,5</b>	<b>6,3</b>	<b>7,0</b>	<b>8,3</b>	<b>6,8</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de estágios".

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes	6,3	<b>6,7</b>	6,8	6,4	6,7	7,9	6,6
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	6,2	<b>6,5</b>	6,8	6,0	6,2	7,7	6,1
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	5,9	<b>6,4</b>	6,6	6,1	6,4	7,5	6,1
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes *</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>7,6</b>	<b>6,3</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de A.A.C.C.".



# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,5	<b>8,5</b>	8,6	8,0	8,9	9,1	8,3
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,3	<b>8,5</b>	8,7	8,0	8,8	9,1	8,5
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,3	<b>8,5</b>	8,7	8,1	8,6	9,1	8,5
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,4	<b>8,4</b>	8,6	7,8	8,4	9,0	8,2
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	8,2	<b>8,1</b>	8,4	7,4	8,5	8,6	8,0
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	8,1	<b>8,0</b>	8,4	7,2	8,1	8,5	7,7
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,9	<b>8,0</b>	8,3	7,5	8,1	8,6	7,8
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	<b>7,8</b>	8,1	7,3	7,7	8,0	7,7
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,8	<b>7,7</b>	8,1	7,1	7,4	7,9	7,6
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes *</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>7,6</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>	<b>8,0</b>

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Biblioteca".



# Dimensão Infraestrutura



# ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Iluminação da sala de aula	8,4	<b>8,0</b>	8,2	7,7	8,1	7,8	7,9
Auditório	8,2	<b>7,9</b>	8,2	7,4	7,8	7,8	7,7
Funcionamento dos elevadores	6,9	<b>7,8</b>	8,0	7,2	8,7	8,7	7,4
Acústica da sala de aula	7,8	<b>7,4</b>	7,7	7,1	7,2	7,3	7,0
Praça de alimentação: limpeza	7,3	<b>7,3</b>	7,7	6,7	7,4	6,9	6,8
Praça de alimentação: espaço físico	7,3	<b>7,3</b>	7,8	6,6	6,9	7,4	6,8
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	<b>7,1</b>	7,3	6,8	7,0	8,1	7,0
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	7,1	<b>6,9</b>	7,4	6,1	6,7	6,9	6,3
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,9	<b>6,7</b>	7,3	6,0	5,9	6,8	6,0
Limpeza das instalações sanitárias	6,9	<b>6,6</b>	7,5	5,4	6,6	6,9	5,7
Ventilação da sala de aula	6,0	<b>6,1</b>	6,4	5,6	6,2	7,0	5,7
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,5	<b>5,4</b>	5,8	4,8	4,7	5,9	5,0



# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,7	<b>7,5</b>	7,7	7,2	7,4	8,1	7,4
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,8	<b>7,2</b>	7,6	6,8	6,9	7,9	7,0
Acesso aos equipamentos de informática	7,6	<b>7,1</b>	7,4	6,7	7,1	7,8	7,1
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	<b>6,8</b>	7,2	6,4	5,4	6,9	7,1
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	<b>6,7</b>	7,1	6,1	6,2	7,2	6,8

# Contribuições do Curso



# ✓ Contribuições Pessoais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)						
	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional.	8,2	<b>7,9</b>	8,2	7,7	7,4	8,1	7,9
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita.	8,2	<b>7,8</b>	8,0	7,6	7,7	8,4	7,1
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos.	8,3	<b>7,8</b>	8,1	7,6	7,7	8,5	7,4
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação.	8,2	<b>7,7</b>	7,9	7,7	7,6	8,8	7,2
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade.	8,1	<b>7,6</b>	7,8	7,6	7,5	8,6	7,1
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas	7,8	<b>7,4</b>	7,7	7,1	7,0	7,9	6,9
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras.	7,7	<b>7,2</b>	7,5	7,2	6,6	7,7	6,5
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade.	7,8	<b>7,2</b>	7,6	7,2	6,7	7,8	6,5





# ✓ Contribuições Profissionais

## Nota média (notas entre 0 e 10)

### Atributo

Atributo	Total USCS	Escola de Negócios	Núcleo Comum	Administração	Comércio Exterior	Ciências Econômicas	Ciências Contábeis
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente.	8,1	<b>7,9</b>	8,1	7,7	7,0	8,3	7,3
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional.	8,3	<b>7,8</b>	8,2	7,8	7,5	8,4	7,5
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe.	7,7	<b>7,5</b>	7,8	7,3	7,0	7,6	7,0
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	7,8	<b>7,5</b>	7,9	7,2	6,8	8,0	7,1
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação.	7,8	<b>7,5</b>	7,7	7,3	7,1	7,8	7,1
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional.	7,7	<b>7,4</b>	7,7	7,3	6,5	7,9	7,2
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas.	7,5	<b>7,1</b>	7,3	7,0	6,5	6,9	6,7
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional.	7,3	<b>7,0</b>	7,3	6,8	6,3	7,1	6,7

## ✓ **Avaliação – Aspectos Gerais (satisfação – notas entre 0 e 10)**

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Realização da chamada durante a aula (9,1)
- Pontualidade do professor quanto ao início e ao término das aulas (9,0)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (8,9)
- Domínio do professor à respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,9)
- Vistas de trabalhos e provas realizados (8,7)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 1º semestre de 2018**

- Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula (4,0)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (4,8)
- Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) (4,9)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,3)
- Praça de alimentação: preço dos alimentos (5,4)



# Avaliação Geral da USCS



## ➤ **Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Negócios</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Administração</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Ciências Econômicas</b>	<b>Comércio Exterior</b>
	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>
Número de casos	4.308	<b>923</b>	449	209	167	45	53
Até 2	1,4%	<b>1,4%</b>	0,8%	1,7%	2,8%	-	2,1%
Acima de 2 até 4	3,7%	<b>4,1%</b>	2,4%	4,1%	8,5%	-	8,5%
Acima de 4 até 6	14,7%	<b>17,7%</b>	13,2%	20,3%	21,8%	27,5%	23,4%
Acima de 6 até 8	57,4%	<b>58,2%</b>	59,1%	59,4%	55,6%	55,0%	57,5%
Acima de 8 até 10	22,8%	<b>18,6%</b>	24,5%	14,5%	11,3%	17,5%	8,5%
<b>Nota Média</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>7,3</b>	<b>6,6</b>
Nota Mediana	8,0	<b>7,0</b>	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Desvio-Padrão	1,6	<b>1,6</b>	1,5	1,6	1,7	1,2	1,8
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	6,0	6,0	6,0	6,0
2º Quartil	8,0	<b>7,0</b>	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0
3º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0



# **Atitude do aluno: recomendação da USCS**



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

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Negócios</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Administração</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Ciências Econômicas</b>	<b>Comércio Exterior</b>
	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>
<b>Número de casos</b>	4.308	<b>923</b>	449	209	167	45	53
Até 2	2,8%	<b>3,0%</b>	1,3%	2,9%	6,9%	2,4%	6,3%
Acima de 2 até 4	3,1%	<b>3,4%</b>	1,6%	2,3%	7,6%	2,4%	10,4%
Acima de 4 até 6	13,8%	<b>16,9%</b>	11,1%	20,3%	25,0%	26,8%	18,8%
Acima de 6 até 8	42,8%	<b>44,2%</b>	42,1%	48,9%	43,2%	48,8%	43,7%
Nota 9	16,3%	<b>14,9%</b>	19,4%	12,2%	8,3%	9,8%	12,5%
Nota 10	21,2%	<b>17,6%</b>	24,5%	13,4%	9,0%	9,8%	8,3%
<b>Nota Média</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0
Desvio-Padrão	2,0	<b>2,0</b>	1,7	1,9	2,3	1,8	2,3
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	7,0	6,0	6,0	6,0	6,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0
3º Quartil	9,0	<b>9,0</b>	8,0	9,0	8,0	8,0	8,0

% de  
casos



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

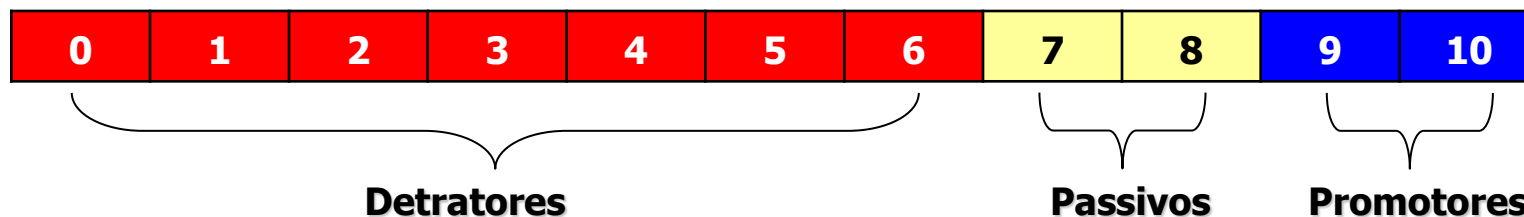


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"**



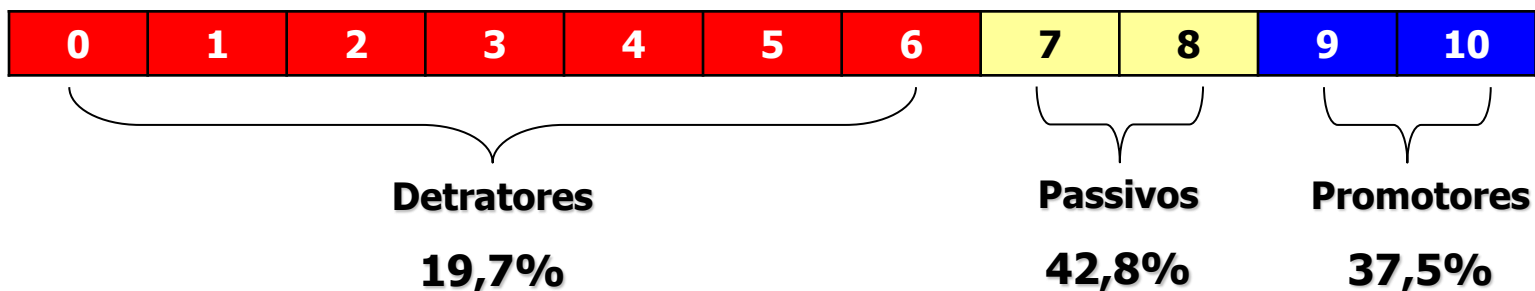
**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**





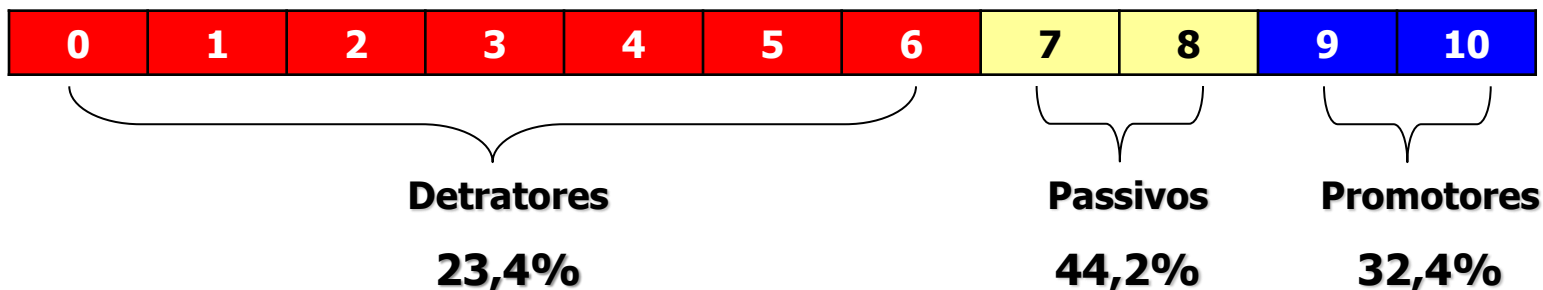
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,5% - 19,7% = 17,8% (Mediano Inferior)**

### Escola de Negócios




**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 32,4% - 23,4% = 9,0% (Mediano Inferior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	<b>Total USCS</b>	<b>Escola de Negócios</b>	<b>Núcleo Comum</b>	<b>Administração</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Ciências Econômicas</b>	<b>Comércio Exterior</b>
	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>	<b>2018 1º sem</b>
Detratores	19,7%	<b>23,4%</b>	42,1%	25,6%	39,6%	31,7%	35,4%
Passivos	42,8%	<b>44,2%</b>	43,9%	48,8%	43,0%	48,8%	43,8%
Promotores	37,5%	<b>32,4%</b>	29,9%	25,6%	17,4%	19,5%	20,8%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>17,8%</b>	<b>9,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-22,2%</b>	<b>-12,2%</b>	<b>-14,6%</b>
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Pobre	Pobre	Pobre

## ➤ **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	
	25 até 39	Mediano Superior	
<b>2018 (1º sem)</b> 	<b>0 até 24</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Escola de Negócios</b> <b>2018 (1º sem)</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)”*