

# Avaliação Institucional USCS



## ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

# Comissão Própria de Avaliação (CPA)

A CPA USCS é um órgão obrigatório em todas as instituições de ensino superior criada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Tem como objetivo principal coordenar a autoavaliação institucional que avalia a qualidade de ensino, da pesquisa, da extensão, da gestão e da infraestrutura da instituição.

Para ter mais informações sobre a CPA, acesse [uscs.edu.br/cpa](http://uscs.edu.br/cpa) e confira os resultados dos levantamentos.

**Presidente:** Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

**Participantes:** 27 participantes na seguinte composição:  
Presidente (1), Secretária (1) e membro da reitoria (1),  
Representantes do corpo docente (12),  
Representantes do Corpo técnico-administrativo (5),  
Representantes do corpo discente (5) e  
Representantes da comunidade externa (2).

## ► Nível de Participação:

**PARTICIPAÇÃO GERAL**  
**46,0%**

Segmentação	População	Respondentes	Participação
<b>ENGENHARIA DE PRODUÇÃO</b>	<b>64</b>	<b>42</b>	<b>65,6%</b>
<b>PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA)</b>	<b>8433</b>	<b>3944</b>	<b>46,8%</b>
<b>MEDICINA</b>	<b>1983</b>	<b>655</b>	<b>33,0%</b>
<b>ENSINO À DISTÂNCIA (EAD)</b>	<b>718</b>	<b>489</b>	<b>68,1%</b>

**ENGENHARIA DE  
PRODUÇÃO**  
**DISCENTES**

População: 64

Respondentes: 42

Nível de participação:

**65,6%**

## ► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 20 de outubro a 24 de novembro de 2025.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



## ► Perfil dos entrevistados

### ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	9	21,4
Masculino	33	78,6
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	9,5
19 a 24 anos	33	78,6
25 a 29 anos	4	9,5
30 anos ou mais	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>22</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	12	28,6
Santo André	9	21,4
São Paulo	8	19,0
São Bernardo do Campo	6	14,3
Mauá	3	7,1
Ribeirão pires	2	4,8
Diadema	1	2,4
Rio Grande da Serra	1	2,4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>

## II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

**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.



## ► 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 ...?

Itens avaliados	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	39	8,4	38	8,7	42	7,7	3931	8,2
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	31	6,9	31	7,6	32	7,4	3230	7,8
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	39	7,6	38	8,0	41	7,5	3926	8,3
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	34	7,5	34	7,8	34	6,9	3509	8,1
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	39	6,5	38	7,6	42	6,0	3943	7,9
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	34	6,3	34	7,4	37	6,2	3170	7,9
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	36	6,8	30	7,7	32	6,8	2870	7,8
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	32	8,0	31	8,1	29	7,4	2559	8,4
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	27	7,4	22	8,1	24	6,5	2181	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	33	5,1	30	6,7	34	5,5	2884	7,4

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

## ► 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 ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	32	7,5	26	7,9	34	6,9	2519	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	26	7,0	19	7,8	25	6,3	1802	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	25	6,8	18	7,4	27	5,8	1824	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	27	6,0	19	8,0	26	6,1	1821	7,7
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	23	6,7	19	7,9	26	5,9	1892	7,8

(1) 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 ...?

Itens avaliados	0 Totalmente insatisfeito		10 Totalmente satisfeito		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO				USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025			
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média		
☞ Sinalização para a localização das salas de aula	38	7,3	37	7,7	39	6,4	3818	7,8		
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	38	7,2	37	7,2	39	6,8	3797	7,9		
☞ Instalações do Auditório	33	7,7	35	7,7	40	7,4	3627	8,2		
☞ Acomodações da sala de aula	39	5,5	37	6,7	41	5,7	3902	6,8		
☞ Avaliação das instalações sanitárias	39	6,4	38	5,3	41	5,0	3905	6,3		
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	39	6,3	36	6,9	38	7,0	3826	7,6		
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	37	5,9	34	7,1	37	7,8	3715	7,8		
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	38	7,1	38	7,6	40	6,9	3884	8,2		

(1) 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 ...?

Itens avaliados	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	29	6,5	27	7,5	34	7,1	3216	8,0
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	30	5,7	27	6,8	34	5,8	3152	7,9
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	33	4,3	29	6,2	33	5,3	3135	7,7
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	29	6,7	26	7,1	33	7,6	3161	8,0

(1) 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 ...?

Itens avaliados	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	24	7,8	21	8,2	27	7,7	2954	8,7
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	20	7,4	16	8,3	24	7,1	2391	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	22	6,8	20	7,8	29	6,9	2934	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	21	6,4	19	7,8	23	7,0	2481	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	25	7,2	20	7,7	23	7,0	2615	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	24	8,0	22	8,4	27	7,8	2822	8,7
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	24	7,4	23	8,4	21	7,5	2714	8,4

(1) 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 ...?

Itens avaliados	<b>ENGENHARIA DE PRODUÇÃO</b>						<b>USCS</b>	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	38	7,5	36	7,9	39	7,2	3851	8,2
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	39	8,1	37	8,5	39	7,4	3792	8,5
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	37	8,1	37	8,4	40	7,4	3809	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	30	6,9	34	8,0	39	7,4	3041	8,0
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	17	5,9	22	7,7	25	7,2	2428	7,7

(1) 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 ...?

Itens avaliados	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	22	5,8	23	7,4	25	6,9	1805	7,8
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	19	6,8	21	8,1	26	6,9	1550	8,0

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

# III. Avaliação da Satisfação com ...

- ... com a Gestão do Curso
- ... com o Curso
- ... com a USCS



## ► Avaliação da Gestão do Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO DO SEU 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	21,7	12,8	11,4	-	10,9	11,9	4,3
De 3 até 4		4,3	7,7	11,4	5,3	8,6	7,1	3,5
De 5 até 6		21,8	12,8	27,3	23,7	23,9	38,1	14,5
De 7 até 8		26,1	43,6	29,5	34,2	45,7	28,6	28,1
De 9 até 10		26,1	23,1	20,4	36,8	10,9	14,3	49,6
<b>Nota Média</b>		<b>6,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	<b>7,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>7,9</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,0</b>	<b>6,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>3,4</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,0</b>	<b>2,6</b>	<b>2,7</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		4,0	5,0	5,0	6,0	5,0	5,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	6,5	7,5	7,0	6,0	8,0
3º Quartil		9,0	8,0	8,0	10,0	8,0	8,0	10,0

## ► Avaliação da Satisfação com o Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	8,7	-	-	-	4,3	4,8	2,2
De 3 até 4		13,0	5,1	13,6	5,3	-	11,9	2,9
De 5 até 6		13,0	28,2	25,0	10,5	17,4	19,0	12,7
De 7 até 8		43,6	43,6	38,7	52,6	60,9	45,3	35,1
De 9 até 10		21,7	23,1	22,7	31,6	17,4	19,0	47,1
<b>Nota Média</b>		<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>6,7</b>	<b>8,0</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,7</b>	<b>1,7</b>	<b>2,1</b>	<b>1,7</b>	<b>1,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>
1º Quartil		5,0	6,0	5,3	7,0	7,0	5,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,0	8,0	8,0	9,0	8,0	8,0	10,0

## ► 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	23	39	44	38	46	42	3943
Até 2	% de casos	8,7	2,6	2,2	2,6	4,3	7,1	2,8
De 3 até 4		13,0	12,8	9,1	7,9	6,5	9,5	4,0
De 5 até 6		21,7	17,9	34,1	10,5	26,1	28,6	16,1
De 7 até 8		30,5	53,9	34,1	44,8	47,9	35,8	37,5
De 9 até 10		26,1	12,8	20,5	34,2	15,2	19,0	39,6
Nota Média		6,6	6,8	6,7	7,5	6,8	6,5	7,7
Nota Mediana		7,0	7,0	7,0	8,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,9	2,1	2,2	2,3	2,3	2,4	2,1
1º Quartil		5,0	5,0	5,0	7,0	5,8	5,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	8,0	8,0	9,3	8,0	8,0	10,0

## IV. Recomendação ...

- ... do Curso
- ... da USCS



## ► Recomendação do Curso (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	8,7	-	2,3	2,6	4,3	7,1	3,1
De 3 até 4		13,0	10,3	15,9	-	6,5	11,9	3,7
De 5 até 6		13,0	20,5	22,7	10,5	17,4	19,0	13,0
De 7 até 8		39,3	46,2	38,6	42,1	52,2	43,0	30,3
De 9 até 10		26,0	23,0	20,5	44,8	19,6	19,0	49,9
<b>Nota Média</b>		<b>6,8</b>	<b>7,2</b>	<b>6,7</b>	<b>8,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,6</b>	<b>8,0</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,7</b>	<b>1,8</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>	<b>2,3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		5,0	6,0	5,0	7,0	6,0	5,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	8,0	8,0	10,0	8,0	8,0	10,0

## ► Recomendação da USCS (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: Notas entre 0 e 10)

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	8,7	-	6,8	-	4,3	4,8	3,0
De 3 até 4		8,7	10,3	6,8	5,2	8,7	7,1	3,9
De 5 até 6		17,4	10,3	29,5	13,2	21,7	31,0	14,9
De 7 até 8		30,4	51,3	34,2	39,5	41,4	38,1	30,7
De 9 até 10		34,8	28,1	22,7	42,1	23,9	19,0	47,5
<b>Nota Média</b>		<b>7,0</b>	<b>7,5</b>	<b>6,7</b>	<b>8,0</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>7,9</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,8</b>	<b>1,9</b>	<b>2,5</b>	<b>1,9</b>	<b>2,5</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		5,0	7,0	5,0	7,0	5,0	5,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	8,0	10,0	8,3	8,0	10,0

# V. 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



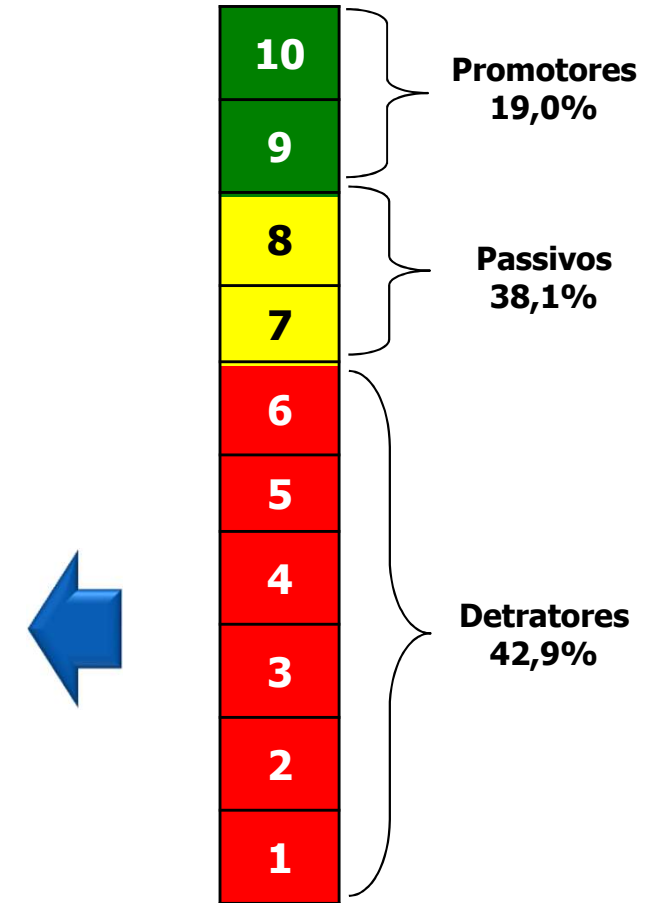
**NPI = 25,7%**  
**(Mediano Superior)**

NPI	CLASSIFICAÇÃO
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
<b>-25 até -1</b>	<b>Pobre</b>
-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)"

## ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



**NPI = -23,9%**  
**(Pobre)**

## ► Net Promoter Score

% de casos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO						USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Número de casos</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>3943</b>
Detratores	34,8%	20,6%	43,1%	18,4%	34,7%	42,9%	21,8%
Passivos	30,4%	51,3%	34,2%	39,5%	41,4%	38,1%	30,7%
Promotores	34,8%	28,1%	22,7%	42,1%	23,9%	19,0%	47,5%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>0,0%</b>	<b>7,5%</b>	<b>-20,4%</b>	<b>23,7%</b>	<b>-10,8%</b>	<b>-23,9%</b>	<b>25,7%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Pobre</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Pobre</b>	<b>Pobre</b>	<b>Mediano Superior</b>



# VI. Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Considerando as adaptações realizadas para o âmbito do grupo discente, a parcela com atribuição de nota entre 0 e 6 foi identificada como desfavorável e a parcela com notas 9 e 10 pontos foi identificado como favorável, observando-se que **não é considerada para efeito do cálculo do indicador a parcela que atribui notas 7 e 8 pontos**. Neste sentido, o resultado obtido é identificado como **Fator de Criticidade da Variável (FCV)** e o cálculo do FCV é obtido por meio de:

$$\% \text{ de notas favoráveis (9-10)} - \% \text{ de notas desfavoráveis (0-6)} = \text{FCV}$$

Enquadramento  
do resultado:



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)<sup>2</sup>, Costa et al. (2018)<sup>3</sup> é orientada a partir de quatro zonas de pontuação da satisfação do discente em cada variável investigada, conforme apresentado a seguir.

Zona de Excelência: pontuação entre 75 e 100	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
<p>Variáveis que atingiram pontuação nesse estrato sugerem a ocorrência de grandes experiências para os discentes. As condições do curso relacionadas a esse quesito conseguiram gerar uma <b>percepção altamente positiva</b> ao discente, o que deve gerar <b>boas recomendações</b> e até um defensor desse quesito.</p>	<p>Os discentes nesta faixa de avaliação certamente viram vários pontos positivos durante a experiência com o quesito (variável investigada), porém certamente alguns pontos deixaram a desejar. <b>É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente</b> que envolve esse quesito, incluindo itens correlacionados a esse.</p>
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
<p><b>A experiência oferecida nesta faixa sugere atenção para pontos importantes de ajustes.</b> Em muitos casos, o discente não reconheceu que o Curso tenha apresentado atenção a esse quesito, ou, mesmo, reconheceu ineficiência do quesito e, assim, o quesito revela-se como um ponto crítico a ser avaliado para encaminhar a tomada de ações pertinentes dentro do programa de busca contínua de qualidade.</p>	<p>Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato <b>sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas.</b> Nesse sentido, a observação de ocorrências nesse estrato é extremamente relevante, tanto para apoiar o processo de busca contínua pela melhoria da qualidade, quanto para recuperar o comprometimento do discente com o curso que frequenta.</p>



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a **GESTÃO DO SEU CURSO** como um todo?

	Períodos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	6,5	7,8
	2º sem/2024	7,6	7,6
	<b>2º sem/2025</b>	6,0	7,9
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	33,3	22,9
	2º sem/2024	29,0	26,9
	<b>2º sem/2025</b>	57,1	22,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	23,1	48,7
	2º sem/2024	36,8	44,7
	<b>2º sem/2025</b>	14,3	49,6
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	-10,2	25,8
	2º sem/2024	7,8	17,8
	<b>2º sem/2025</b>	-42,8	27,3
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua a sua satisfação/insatisfação com o **CURSO**?

	Períodos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,2	8,0
	2º sem/2024	7,8	7,7
	<b>2º sem/2025</b>	6,7	8,0
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	33,3	18,2
	2º sem/2024	15,8	22,8
	<b>2º sem/2025</b>	35,7	17,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	23,1	45,8
	2º sem/2024	31,6	41,1
	<b>2º sem/2025</b>	19,0	47,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	-10,2	27,6
	2º sem/2024	15,8	18,3
	<b>2º sem/2025</b>	-16,7	29,1
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento


## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a **INSTITUIÇÃO** como um todo?

	Períodos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	6,8	7,7
	2º sem/2024	7,5	7,4
	<b>2º sem/2025</b>	6,5	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	33,3	22,1
	2º sem/2024	21,0	28,3
	<b>2º sem/2025</b>	45,2	22,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	12,8	39,1
	2º sem/2024	34,2	34,1
	<b>2º sem/2025</b>	19,0	39,6
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	-20,5	17,0
	2º sem/2024	13,2	5,8
	<b>2º sem/2025</b>	-26,2	16,7
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Disposição em recomendar ou não recomendar O **SEU CURSO DE GRADUAÇÃO** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,2	8,1
	2º sem/2024	8,1	7,8
	<b>2º sem/2025</b>	6,6	8,0
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	30,8	18,8
	2º sem/2024	13,1	23,8
	<b>2º sem/2025</b>	38,0	19,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	23,0	50,8
	2º sem/2024	44,8	45,3
	<b>2º sem/2025</b>	19,0	49,9
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	-7,8	32,0
	2º sem/2024	31,7	21,5
	<b>2º sem/2025</b>	-19,0	30,1
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

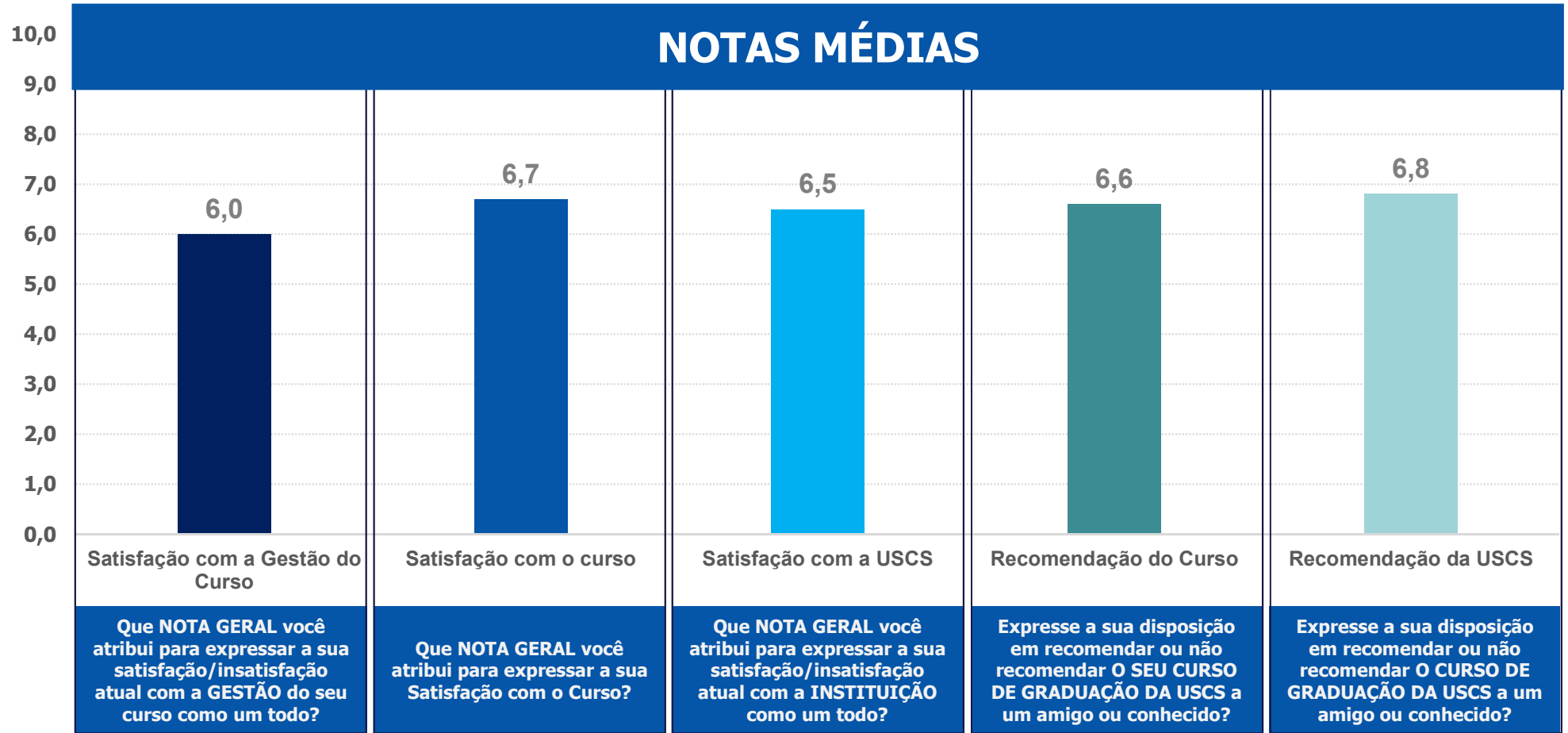
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,5	8,1
	2º sem/2024	8,0	7,7
	<b>2º sem/2025</b>	6,8	7,9
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	20,6	18,8
	2º sem/2024	18,4	25,5
	<b>2º sem/2025</b>	42,9	21,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	28,1	50,2
	2º sem/2024	42,1	44,0
	<b>2º sem/2025</b>	19,0	47,5
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	7,5	31,4
	2º sem/2024	23,7	18,5
	<b>2º sem/2025</b>	-23,9	25,7
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

# VII. Síntese de Indicadores

# ► Síntese de Indicadores

## Curso: ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Bases: População: 64 | Respondentes: 42 | Nível de participação: 65,6%

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  
2º SEM/2025

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7%	Mediano Superior
P: 19,0% - D: 42,9% = NPI: -23,9%	Pobre



P: Promotores (notas 9 e 10)  
D: Detratores (notas de 0 a 6)