

Avaliação Institucional USCS



RECURSOS HUMANOS



1º 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).

Participação USCS: 42,5%

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Cursos Presenciais exceto Medicina	6.546	2.817	43,0%
Medicina	1.672	685	41,0%
Cursos em EAD	470	210	44,7%
Total	8.688	3.692	42,5%

Discentes – Recursos Humanos

População: **101**

Respondentes: **15**

Nível de participação:

14,9%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 02 de maio a 30 de maio de 2023.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	14	93,3
Masculino	1	6,7
Total	15	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	2	13,3
19 a 24 anos	8	53,3
25 a 29 anos	1	6,7
30 anos ou mais	3	20,0
Não informado	1	6,7
Total	15	100,0
Idade média	24 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	7	46,7
São Caetano do Sul	5	33,2
Mauá	1	6,7
São Paulo	1	6,7
São Bernardo do Campo	1	6,7
Ribeirão Pires	-	-
Diadema	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total	15	100,0

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	13	86,7
Casado (a) / União estável	2	13,3
Separado (a) judicialmente divorciado (a)	-	-
Viúvo (a)	-	-
Total	15	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	8	53,3
Parda	6	40,0
Preta	1	6,7
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Total	15	100,0

▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	15	100,0
Brasileira naturalizada	-	-
Estrangeira	-	-
Total	15	100,0

- Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação financeira (incluindo bolsas)?

Situação financeira	N	%
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	4	26,7
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	4	26,7
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	4	26,7
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	3	19,9
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	-	-
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	-	-
Total	15	100,0

- Qual a renda total de sua família, incluindo seus rendimentos?

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 1.980,00	2	13,3
Maior que R\$ 1.980,00 a R\$ 3.960,00	5	33,3
Maior que R\$ 3.960,00 a R\$ 5.940,00	3	20,0
Maior que R\$ 5.940,00 a R\$ 7.920,00	3	20,0
Maior que R\$ 7.920,00 a R\$ 13.200,00	1	6,7
Maior que R\$ 13.200,00 a R\$ 39.600,00	1	6,7
Acima de R\$ 39.600,00	-	-
Total	15	100,0

▪ Em que tipo de escola você cursou o ensino médio?

Tipo de escola no ensino médio	N	%
Todo em escola pública	12	80,0
Todo em escola privada (particular)	3	20,0
A maior parte em escola pública	-	-
A maior parte em escola privada (particular)	-	-
Parte no Brasil e parte no exterior	-	-
Todo no exterior	-	-
Total	15	100,0

▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?

Modalidade de ensino médio	N	%
Ensino médio tradicional	14	93,3
Profissionalizante técnico (eletrônica, contabilidade, etc.)	1	6,7
Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	-	-
Profissionalizante magistério (Curso Normal)	-	-
Total	15	100,0

➤ *Perfil dos entrevistados*

- Qual o principal motivo para você ter escolhido este curso?

Motivo de escolha do curso	N	%
Inserção no mercado de trabalho	8	53,3
Vocação	3	20,0
Valorização profissional	2	13,3
Influência familiar	1	6,7
Prestígio social	-	-
Baixa concorrência para o ingresso	-	-
Outros motivos citados		
Trabalho na área / Ter diploma na área	1	6,7
Total	15	100,0

- Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?

Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	5	33,3
Proximidade da minha residência	3	20,0
Preço da mensalidade	4	26,7
Facilidade de acesso	2	13,3
Possibilidade de ter bolsa de estudo	1	6,7
Proximidade do meu trabalho	-	-
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total	15	100,0

II. Perfil ocupacional dos estudantes da USCS



- **Trabalha atualmente? Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação de trabalho (exceto bolsas)?**

Trabalha atualmente	N	%
Sim	12	80,0
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	10	66,6
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	1	6,7
Sim, trabalho até 20 horas semanais	1	6,7
Sim, trabalho eventualmente	-	-
Não	3	20,0
Não desempregado(a)	2	13,3
Não, procurando o primeiro emprego	1	6,7
Não, por opção	-	-
Total	15	100,0

➤ *Perfil ocupacional dos entrevistados*

- **Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?**

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	3	20,0
Empregado de empresa privada da ou particular COM carteira assinada	9	60,0
Estudante fazendo estágio remunerado	2	13,3
Autônomo / conta própria SEM registro da atividade	1	6,7
Empregado de empresa privada da ou particular SEM carteira assinada	-	-
Empregador COM registro da atividade	-	-
Autônomo / conta própria COM registro da atividade	-	-
Empregado de empresa pública, autarquia ou estatal	-	-
Profissional Liberal	-	-
Estudante fazendo estágio não remunerado	-	-
Empregador SEM registro da atividade	-	-
Total	15	100,0

- **Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?**

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	3	20,0
Auxiliar	8	53,3
Estágio	2	13,3
Técnico	1	6,7
Gerência	1	6,7
Diretoria	-	-
Chefia	-	-
Supervisão	-	-
Total	15	100,0

➤ Perfil ocupacional dos entrevistados

▪ Você diria que a atividade que exerce hoje...

Relação com o curso que está matriculado(a)	N	%
Não trabalha	3	20,0
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	4	26,7
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	1	6,6
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	3	20,0
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	4	26,7
Total	15	100,0

▪ Qual o motivo da não atuação na área do curso em que está matriculado?

Motivos citados
Não consegui emprego/atividade na área do curso
Encontrei melhor salário em outra área
Já trabalhava antes de iniciar o curso
Possui formação anterior

III. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



✓ Assertivas Enade

A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de **1 (discordância total) a 6 (concordância total)**.

Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica"

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	2022	-	12,5	12,5	12,5	25,0	31,3	-	6,2
	2023	-	-	-	6,7	33,3	60,0	-	-
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	2022	12,5	-	12,5	24,9	18,8	18,8	-	12,5
	2023	-	-	6,7	-	40,0	33,3	6,7	13,3
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	2022	-	-	18,8	12,5	31,3	31,3	-	6,1
	2023	-	6,7	13,3	13,3	46,7	20,0	-	-
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	2022	-	-	6,3	18,6	25,0	37,5	6,3	6,3
	2023	-	13,3	6,7	13,3	40,0	26,7	-	-
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	2022	-	-	6,3	-	31,1	50,0	6,3	6,3
	2023	-	13,3	-	6,7	33,3	46,7	-	-

continua...

✓ Assertivas Enade

...continuação

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	2022	-	-	6,3	-	24,8	56,3	6,3	6,3
	2023	-	-	-	13,3	26,7	60,0	-	-
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	2022	-	-	6,3	6,3	18,6	62,5	-	6,3
	2023	6,7	6,7	-	20,0	33,3	33,3	-	-
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	2022	-	6,3	6,3	6,3	43,8	31,0	-	6,3
	2023	6,7	-	-	13,3	26,7	53,3	-	-
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	2022	6,2	-	-	12,5	31,3	43,8	-	6,2
	2023	-	6,7	6,7	6,7	40,0	40,0	-	-
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	2022	-	-	6,3	25,0	37,4	25,0	-	6,3
	2023	-	6,8	13,3	13,3	33,3	33,3	-	-
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	2022	-	-	18,7	18,7	18,7	31,3	6,3	6,3
	2023	-	6,7	19,9	6,7	26,7	40,0	-	-
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	2022	-	-	6,3	12,4	50,0	25,0	-	6,3
	2023	-	-	6,7	13,3	46,7	33,3	-	-

continua...

✓ Assertivas Enade

...continuação

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	2022	6,3	-	12,5	12,5	37,4	25,0	-	6,3
	2023	-	-	13,3	33,4	13,3	40,0	-	-
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	2022	6,2	-	12,5	31,3	25,0	6,2	-	18,8
	2023	-	6,7	6,7	13,3	40,0	20,0	13,3	-
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	2022	6,2	-	12,5	31,3	18,8	18,8	6,2	6,2
	2023	-	6,7	-	33,3	26,6	20,0	6,7	6,7
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	2022	-	-	-	12,5	25,0	56,3	-	6,2
	2023	6,7	-	-	6,7	39,9	46,7	-	-
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	2022	-	18,8	-	12,5	31,3	25,0	6,2	6,2
	2023	19,9	-	-	26,7	6,7	40,0	6,7	-
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	2022	6,3	6,3	6,3	12,5	37,3	12,5	12,5	6,3
	2023	20,0	-	-	33,3	6,7	20,0	13,3	6,7

✓ Atividades e Programas

Atributo	Escala de Avaliação (%)					
	NÃO CONHEÇO		CONHEÇO		CONHEÇO E ME ENVOLVI/PARTICIPLEI	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Palestras/Simpósios	43,8	20,0	24,9	80,0	31,3	-
Oficina de teatro	93,8	60,0	6,2	40,0	-	-
Oficina de voz	100,0	73,3	-	26,7	-	-
Apoio vocacional/orientação profissional	68,8	80,0	31,2	20,0	-	-
Clínica de Psicologia (apoio psicológico)	31,2	53,3	68,8	40,0	-	6,7
Clínica de Fisioterapia	81,3	73,3	18,7	26,7	-	-
Clínica de Odontologia	81,3	73,3	18,7	20,0	-	6,7
Clínica de Nutrição	93,8	73,3	6,2	26,7	-	-
Academia-Escola de Educação Física	68,8	66,7	31,2	33,3	-	-
Bibliotecas	12,4	-	56,3	66,7	31,3	33,3
CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania	68,8	73,3	31,2	26,7	-	-
NAJ – Núcleo de Assistência Jurídica	68,8	60,0	31,2	40,0	-	-
NAF – Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal	93,8	80,0	6,2	20,0	-	-
Observatórios USCS	62,5	80,0	37,5	20,0	-	-
Farmácia-Escola (FarmaUSCS)	62,5	80,0	25,0	20,0	12,5	-
Laboratório de Análises Clínicas	81,3	80,0	18,7	20,0	-	-
Atividades da USCS em empresas (visitas)	81,3	80,0	18,7	13,3	-	6,7

continua...

✓ Atividades e Programas

...continuação

Atributo	Escala de Avaliação (%)					
	NÃO CONHEÇO		CONHEÇO		CONHEÇO E ME ENVOLVI/PARTICIPEI	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Atividades da USCS com ONGs	68,8	66,7	18,8	26,7	12,4	6,6
Atividades da USCS com Entidades Benéficas (arrecadação de alimentos, vestimenta ...)	18,7	53,3	50,0	40,0	31,3	6,7
PAES - Programa de apoio às entidades sociais (capacitação dos estudantes para desenvolvimento de projetos sociais com acompanhamento)	75,0	80,0	25,0	20,0	-	-

Agora utilizando a escala de 1 a 6, sendo 1 (discordo totalmente) e 6 (concordo totalmente), você diria que ...

Atributo	Escala de Avaliação (%)								
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
O curso ofereceu condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à instituição	2022	18,8	6,2	25,0	18,8	18,8	6,2	-	6,2
	2023	13,3	6,8	20,0	13,3	13,3	20,0	13,3	-

✓ Órgãos com Representação Estudantil / Conselhos

Os órgãos colegiados da USCS, contam com a participação de professores, funcionários e estudantes.

Informe abaixo o seu conhecimento e/ou participação em algum dos processos eletivos como estudante para composição do colegiado desses órgãos/conselhos da USCS

Atributo	Escala de Avaliação (%)							
	Não conheço / nunca ouvi falar		Conheço só de ouvir falar		Conheço, mas nunca participei de processo eletivo		Conheço, e participei de processo eletivo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
CONSUN – CONSELHO UNIVERSITÁRIO: É o órgão superior de natureza deliberativa, normativa e de instância final para todos os assuntos acadêmicos	62,5	66,7	31,3	33,3	6,2	-	-	-
CONSEPE - CONSELHO DE ENSINO E PESQUISA E EXTENSÃO: É órgão central de supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão, possuindo atribuições deliberativas, normativas e consultivas	75,0	73,3	25,0	26,7	-	-	-	-
CONSELHO DE CURSO: Regimento Geral Interno da USCS	56,3	73,3	31,3	26,7	12,4	-	-	-

continua...

✓ Órgãos com Representação Estudantil / Conselhos

...continuação

Atributo	Escala de Avaliação (%)							
	Não conheço / nunca ouvi falar		Conheço só de ouvir falar		Conheço, mas nunca participei de processo eletivo		Conheço, e participei de processo eletivo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO: É uma comissão que orienta as decisões institucionais considerando o olhar dos diferentes segmentos, internos e externos, com os quais a USCS tem relacionamento. É um processo orientado por fontes internas (fontes documentais), externas (a partir da práticas de avaliação realizada por órgãos governamentais, como o MEC (INEP, CAPES, outros), o Conselho Estadual de Educação, o Tribunal de Contas, a Administração Municipal, bem como por outros estímulos, como como os rankings nacionais e internacionais de desempenho das Instituições educacionais.) e fontes primárias de coleta de dados decorrente das pesquisas de opinião realizadas junto aos públicos discente, docente e funcionários	43,7	46,7	56,3	46,7	-	6,6	-	-

continua...

✓ Órgãos com Representação Estudantil / Conselhos

...continuação

Atributo	Escala de Avaliação (%)							
	Não conheço / nunca ouvi falar		Conheço só de ouvir falar		Conheço, mas nunca participei de processo eletivo		Conheço, e participei de processo eletivo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
DCE – DIRETÓRIO CENTRAL DOS ESTUDANTES: Órgão legítimo que representa os estudantes da USCS. A entidade é porta-voz dos alunos e mantém permanente diálogo com a Reitoria e com as diretorias das escolas que compõem a Universidade	43,8	53,4	50,0	33,3	6,2	13,3	-	-
ATLÉTICA – ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA ACADÊMICA: Entidade estudantil voltada ao esporte, ao lazer e à práticas cidadãs. Realiza competições, viagens, palestras, campanhas, festas etc.	6,3	20,0	62,5	53,3	24,9	20,0	6,3	6,7
C.A – CENTRO ACADÊMICO / D.A. – DIRETÓRIO ACADÊMICO: Órgãos de representação estudantil específico para cada curso / área de formação	50,0	60,0	37,5	33,3	12,5	-	-	6,7
LIGAS ACADÊMICAS – Órgãos de participação estudantil para uma determinada área de conhecimento desses grupos/campo de conhecimento específico	50,0	53,3	43,8	40,0	-	6,7	6,2	-

✓ Assertivas Enade

Agora utilizando a escala de 1 a 6, sendo 1 (discordo totalmente) e 6 (concordo totalmente), você diria que ...

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	2022	18,8	18,8	18,8	6,0	-	18,8	18,8	-
	2023	13,3	6,7	20,0	6,7	13,3	20,0	13,3	6,7
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	2022	12,5	-	6,1	18,8	31,3	31,3	-	-
	2023	6,7	-	13,3	13,3	40,0	20,0	6,7	-
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	2022	6,2	6,2	18,8	25,0	18,8	18,8	-	6,2
	2023	13,3	-	6,7	13,3	33,3	26,7	6,7	-
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	2022	-	6,2	6,2	31,3	31,3	25,0	-	-
	2023	-	-	6,7	26,7	26,7	33,3	-	6,6
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	2022	6,3	-	6,3	6,3	6,3	6,3	12,2	56,3
	2023	-	-	-	6,7	6,7	-	19,9	66,7
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuiriam para qualificar sua formação profissional	2022	-	-	6,2	12,5	12,5	18,8	-	50,0
	2023	-	-	6,7	13,3	13,3	20,0	6,7	40,0

✓ Atividades

A USCS dispõe de inúmeros convênios com instituições de ensino nacionais e estrangeiras, inclusive promovendo visitas, eventos e intercâmbios com as mesmas. Indique, para as atividades listadas abaixo se não conhece ou se já se envolveu com instituições nacionais ou internacionais.

Atributo	Escala de Avaliação (%)							
	Não conheço / não me envolvi		Conheço, mas não me envolvi		Conheço e me envolvi com instituições nacionais		Conheço e me envolvi com instituições internacionais	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Visitas (técnicas ou acadêmicas)	62,5	86,7	37,5	13,3	-	-	-	-
Eventos (congressos / simpósios / encontros)	56,3	73,3	31,3	26,7	12,4	-	-	-
Intercâmbios / missões acadêmicas	50,0	66,7	50,0	33,3	-	-	-	-

✓ Atividades

A USCS também promove atividades relativas à formação profissional. Para cada uma delas, gostaria de saber quais você: não conhece, conhece, mas não participou, conhece e já participou, conhece e participa.

Atributo	Escala de Avaliação (%)							
	Não conheço		Conheço, mas não participei		Conheço, já participei		Conheço e participei	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Portal de Talentos e Oportunidades - Estágios com intermediação da USCS	56,3	46,7	43,7	39,9	-	6,7	-	6,7
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	43,8	53,3	43,8	40,0	12,4	-	-	6,7
Estágio realizado na própria USCS (interno)	56,3	66,7	43,7	33,3	-	-	-	-
Monitoria	43,8	46,7	50,0	53,3	6,2	-	-	-

✓ Assertivas Enade

Agora utilizando a escala de 1 a 6, sendo 1 (discordo totalmente) e 6 (concordo totalmente), você diria que ...

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	2022	31,1	6,3	-	12,5	6,3	-	37,5	6,3
	2023	33,2	-	6,7	6,7	6,7	-	40,0	6,7
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	2022	37,5	6,2	18,8	-	-	-	25,0	12,5
	2023	33,2	-	6,7	6,7	6,7	-	40,0	6,7
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	2022	6,3	6,3	6,3	25,0	12,2	6,3	31,3	6,3
	2023	-	-	6,7	13,3	33,3	40,0	6,7	-
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	2022	-	6,3	6,3	6,3	31,0	43,8	-	6,3
	2023	-	-	6,7	6,7	13,3	73,3	-	-
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	2022	6,3	6,3	18,8	12,2	6,3	25,0	18,8	6,3
	2023	-	-	6,7	-	19,9	60,0	6,7	6,7
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	2022	-	-	12,5	-	31,3	43,8	6,2	6,2
	2023	-	6,7	6,7	6,7	46,6	33,3	-	-

continua...

✓ Assertivas Enade

...continuação

Atributo	Escala de Avaliação (%)								
	1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica	
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projeto multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	2022	-	-	6,3	12,3	25,0	43,8	6,3	6,3
	2023	-	6,7	-	6,7	19,9	66,7	-	-
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	2022	-	-	-	25,0	25,0	37,5	-	12,5
	2023	-	-	6,7	13,2	26,7	46,7	6,7	-
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	2022	25,0	-	-	6,2	25,0	18,8	18,8	6,2
	2023	33,3	-	13,3	26,7	6,7	13,3	6,7	-
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	2022	6,3	-	6,3	6,3	12,3	62,5	-	6,3
	2023	13,3	13,3	13,3	13,3	20,1	26,7	-	-
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	2022	-	-	6,2	-	31,3	37,5	6,2	18,8
	2023	-	6,7	-	-	33,3	33,3	6,7	20,0
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	2022	-	-	6,2	-	25,0	43,8	6,2	18,8
	2023	-	6,7	-	6,7	33,3	20,0	13,3	20,0
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	2022	-	-	-	12,5	18,8	37,4	18,8	12,5
	2023	-	-	-	13,3	20,1	33,3	33,3	-

✓ Biblioteca Virtual

Você conhece o serviço da Biblioteca Virtual, que constam dos planos e ensino dos professores, promovido pela USCS?

Atributo	Escala de Avaliação (%)					
	Não conheço		Sim conheço, mas não utilizo		Sim, conheço e utilizo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Biblioteca virtual	-	6,7	50,0	53,3	50,0	40,0

Agora utilizando a escala de 1 a 6, sendo 1 (discordo totalmente) e 6 (concordo totalmente), você diria que ...

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	2022	-	-	12,5	6,2	25,0	31,3	6,2	18,8
	2023	-	-	-	6,7	26,7	26,7	33,2	6,7

✓ Assertivas Enade

Agora utilizando a escala de 1 a 6, sendo 1 (discordo totalmente) e 6 (concordo totalmente), você diria que ...

Atributo		Escala de Avaliação (%)							
		1	2	3	4	5	6	Não sei responder	Não se aplica
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	2022	-	-	-	18,6	6,3	62,5	6,3	6,3
	2023	-	-	-	6,7	46,6	40,0	6,7	-
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	2022	-	-	6,3	12,5	12,5	49,9	6,3	12,5
	2023	20,0	-	6,7	20,0	20,0	6,7	26,6	-
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	2022	6,3	-	12,4	12,4	6,3	56,3	-	6,3
	2023	-	-	-	13,3	40,0	46,7	-	-

IV. Ranking das Avaliações

Síntese das assertivas ENADE

% de respostas com nota 6 (concordo totalmente)

Medidas de tendência central: média, mediana



ESCALA APRESENTADA:

Discordo totalmente

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Concordo totalmente

(6)

não sei responder e não se aplica

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE		Média Notas: 1 a 6		Mediana Notas: 1 a 6	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	43,8%	73,3%	5,07	5,53	5,0	6,0
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projektor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	43,8%	66,7%	5,21	5,40	5,0	6,0
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	56,3%	60,0%	5,50	5,47	6,0	6,0
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	31,3%	60,0%	4,53	5,53	5,0	6,0
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	25,0%	60,0%	4,08	5,54	4,0	6,0
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	31,3%	53,3%	4,93	5,13	5,0	6,0
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	56,3%	46,7%	5,47	5,13	6,0	5,0
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	56,3%	46,7%	4,93	5,33	6,0	5,0
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	50,0%	46,7%	5,43	5,00	6,0	5,0
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	37,5%	46,7%	5,14	5,21	5,0	5,0
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	62,5%	40,0%	5,50	5,36	6,0	5,0
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	43,8%	40,0%	5,07	5,00	5,0	5,0

continua

ESCALA APRESENTADA:

Discordo totalmente

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Concordo totalmente

(6)

não sei responder e não se aplica

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE		Média Notas: 1 a 6		Mediana Notas: 1 a 6	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	31,3%	40,0%	4,71	4,73	5,0	5,0
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	25,0%	40,0%	4,60	4,80	5,0	5,0
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	25,0%	40,0%	4,50	4,29	5,0	4,0
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	6,3%	40,0%	3,80	5,14	4,0	5,0
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	62,5%	33,3%	5,47	4,67	6,0	5,0
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	43,8%	33,3%	5,21	4,93	5,0	5,0
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	37,5%	33,3%	5,33	5,18	5,0	5,0
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	37,5%	33,3%	5,36	5,30	6,0	5,0
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	25,0%	33,3%	4,87	4,73	5,0	5,0
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	25,0%	33,3%	5,00	5,07	5,0	5,0
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	25,0%	33,3%	4,63	4,93	5,0	5,0
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	18,8%	33,3%	4,07	5,25	4,0	5,0

continua

ESCALA APRESENTADA:

Discordo totalmente

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Concordo totalmente

(6)

não sei responder e não se aplica

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE		Média Notas: 1 a 6		Mediana Notas: 1 a 6	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	62,5%	26,7%	5,20	3,93	6,0	4,0
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	37,5%	26,7%	5,07	4,60	5,0	5,0
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	31,3%	26,7%	5,00	5,33	5,0	5,0
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	18,8%	26,7%	4,07	4,43	4,0	5,0
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	43,8%	20,0%	5,42	4,90	6,0	5,0
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	31,3%	20,0%	4,80	4,60	5,0	5,0
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	31,3%	20,0%	4,50	4,50	5,0	5,0
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	18,8%	20,0%	4,29	4,62	4,0	5,0
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	18,8%	20,0%	3,08	3,75	3,0	3,0
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	18,8%	20,0%	4,88	4,88	5,0	5,0
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	12,5%	20,0%	4,31	3,83	5,0	4,0
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	6,3%	20,0%	4,08	4,69	4,0	5,0

ESCALA APRESENTADA:

Discordo totalmente

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

Concordo totalmente

(6)

não sei responder e não se aplica

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE		Média Notas: 1 a 6		Mediana Notas: 1 a 6	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
O curso ofereceu condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à instituição	6,3%	20,0%	3,33	3,77	3,0	4,0
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	18,8%	13,3%	3,83	3,14	5,0	3,0
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	50,0%	6,7%	5,31	3,55	6,0	4,0
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	6,3%	0,0%	3,80	4,50	4,0	4,0
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	0,0%	0,0%	2,22	2,13	1,0	1,0
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	0,0%	0,0%	1,70	2,13	1,0	1,0

V. Avaliação Geral da USCS e da Gestão de Recursos Humanos

- **Gestão do Curso**
- **Satisfação com o Curso**
- **USCS**



➤ **Avaliação da Gestão do Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)**

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a GESTÃO do seu curso 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
		2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	16	10	15	2.817
Até 2	% de casos	6,1	20,0	13,3	6,9
De 3 até 4		18,8	-	-	7,7
De 5 até 6		6,3	-	20,0	15,7
De 7 até 8		25,0	20,0	26,7	27,3
De 9 até 10		43,8	60,0	40,0	42,4
Nota Média		7,3	7,2	7,1	7,4
Nota Mediana		8,0	9,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,7	4,0	3,0	2,7
1º Quartil		4,2	5,3	6,0	6,0
2º Quartil		8,0	9,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,7	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 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		USCS
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	14	15	2.817
Até 2	% de casos	-	-	2,9
De 3 até 4		7,1	6,6	4,9
De 5 até 6		14,3	-	13,5
De 7 até 8		35,7	26,7	36,4
De 9 até 10		42,9	66,7	42,3
Nota Média		8,1	8,7	7,8
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	1,6	2,1
1º Quartil		6,8	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	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		RECURSOS HUMANOS												USCS	
		2015* 1º sem	2015* 2º sem	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
Faixas	Nº de casos	130	119	88	52	62	86	71	33	10	23	16	14	15	2.817
Até 2	% de casos	-	-	-	-	-	1,3	2,8	-	n.d.	-	6,2	-	-	2,9
De 3 até 4		0,7	-	3,4	-	3,2	4,2	1,4	3,3	n.d.	-	-	-	6,7	5,0
De 5 até 6		17,7	17,6	31,8	17,4	9,7	18,1	22,5	23,3	n.d.	4,3	18,8	7,1	6,7	14,7
De 7 até 8		58,5	58,0	53,4	50,0	59,7	58,3	56,4	56,8	n.d.	39,1	25,0	50,0	33,3	39,2
De 9 até 10		23,1	24,4	11,4	32,6	27,4	18,1	16,9	16,6	n.d.	56,6	50,0	42,9	53,3	38,2
Nota Média		7,1	7,1	6,9	7,9	7,8	7,3	7,3	7,1	n.d.	8,6	7,9	8,4	8,3	7,7
Nota Mediana		7,1	7,1	6,9	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	n.d.	9,0	8,5	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,2	1,2	1,3	1,4	1,4	1,6	1,6	1,6	n.d.	1,2	2,3	1,2	1,8	2,1
1º Quartil		6,3	6,2	6,1	7,0	7,0	7,0	6,0	5,0	n.d.	8,0	6,2	7,8	8,0	7,0
2º Quartil		7,1	7,1	6,9	8,0	8,0	8,0	8,0	7,0	n.d.	9,0	8,5	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		8,0	8,0	7,9	9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	10,0	10,0	9,3	10,0	9,0

*Em 2015 a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados. Nos anos anteriores essa nota era computada a partir de uma única questão específica.

(1) cursos presenciais exceto Medicina

VI. Atitude do aluno: Recomendação da USCS



➤ **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 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	14	15	2.817
Até 2	% de casos	7,1	-	3,3
De 3 até 4		-	-	4,7
De 5 até 6		7,1	6,7	11,8
De 7 até 8		42,9	19,9	29,7
Nota 9		14,3	26,7	14,4
Nota 10		28,6	46,7	36,1
Nota Média		7,9	9,0	8,0
Nota Mediana		8,0	9,0	9,0
Desvio-Padrão		2,7	1,3	2,3
1º Quartil		7,8	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

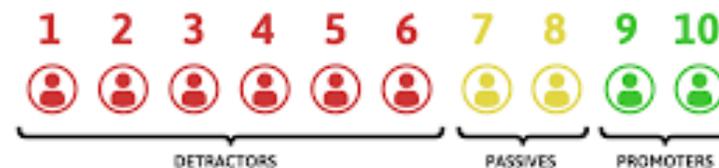
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar o curso de Graduação da USCS a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA e a nota 10 que você RECOMENDARIA COM CERTEZA a USCS.

Notas 0 – Não recomendaria com certeza 10 – Recomendaria com certeza		RECURSOS HUMANOS												USCS 2023 1º sem (1)
		2015	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	
Faixas	Nº de casos	119	88	52	61	86	71	33	10	23	16	14	15	2.817
Até 2	% de casos	-	-	2,2	1,6	9,5	5,6	-	n.d.	-	6,3	-	-	3,2
De 3 até 4		-	2,3	-	1,6	1,4	4,2	6,7	n.d.	4,3	6,3	-	6,7	4,4
De 5 até 6		10,1	21,6	6,5	8,2	16,2	21,1	23,3	n.d.	-	12,3	7,1	6,7	11,6
De 7 até 8		58,0	51,1	41,3	39,4	37,7	45,1	30,0	n.d.	26,1	18,8	28,6	13,3	30,7
Nota 9		14,5	17,0	15,2	21,3	17,6	11,3	23,3	n.d.	21,7	6,3	21,4	20,0	13,7
Nota 10		17,4	8,0	34,8	27,9	17,6	12,7	16,7	n.d.	47,9	50,0	42,9	53,3	36,4
Nota Média		8,0	7,5	8,4	8,2	7,3	7,2	7,6	n.d.	9,0	7,8	8,8	8,9	8,0
Nota Mediana		8,0	7,4	8,5	8,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	9,0	9,5	9,0	10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,3	1,4	1,7	1,8	2,6	2,2	1,9	n.d.	1,4	3,0	1,4	1,8	2,2
1º Quartil		7,0	6,6	7,0	7,0	6,0	6,0	6,0	n.d.	8,0	6,2	7,8	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	7,4	8,5	8,0	8,0	8,0	8,0	n.d.	9,0	9,5	9,0	10,0	9,0
3º Quartil		9,0	8,5	10,0	10,0	9,0	8,0	9,0	n.d.	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

VII. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score

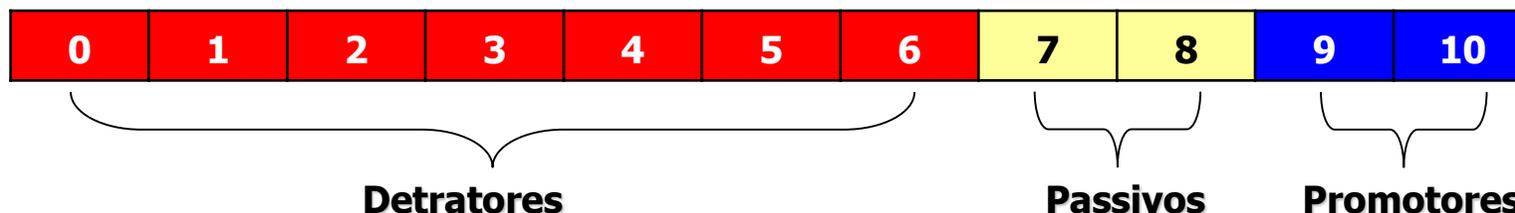


$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

- 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.

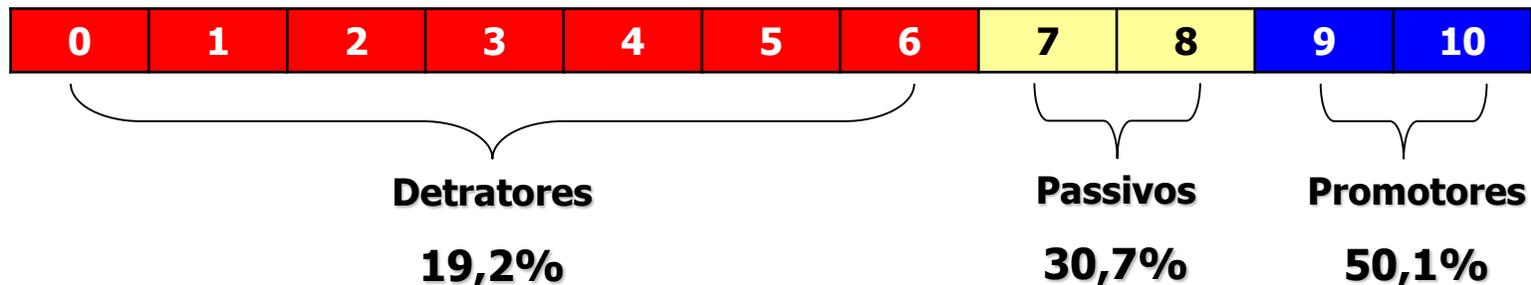
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

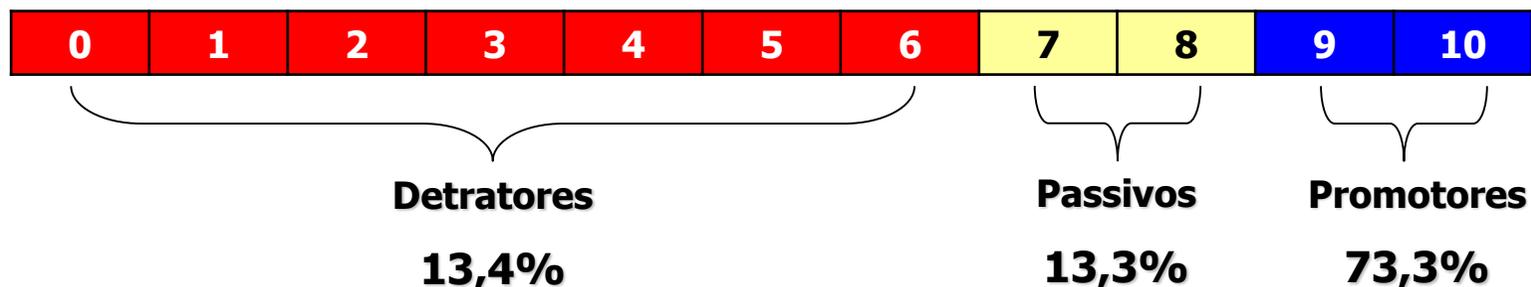
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS⁽¹⁾



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 50,1% - 19,2% = 30,9% (Mediano Superior)

Recursos Humanos



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 73,3% - 13,4% = 59,9% (Muito bom)

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

**Recursos Humanos
2023 (1º sem)**



USCS
UNIVERSIDADE DE SÃO CAETANO DO SUL
2023 (1º 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)

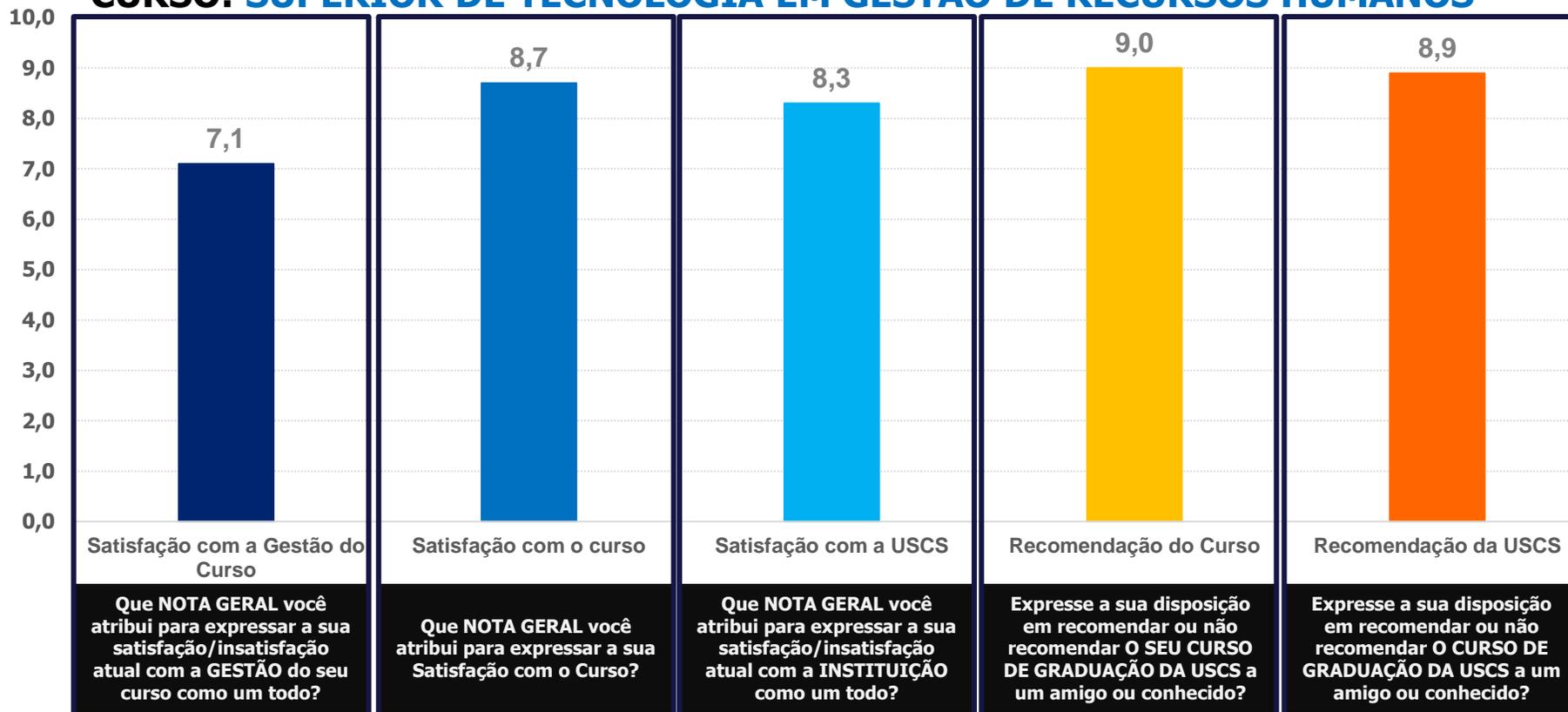
% de casos	RECURSOS HUMANOS												USCS
	2015	2016	2017 1º sem	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 1º sem (1)
Detratores	10,1	23,9	8,7	11,5	27,1	31,0	30,0	n.d.	4,3	24,9	7,1	13,4	19,2
Passivos	58,0	51,1	41,3	39,3	37,7	45,1	30,0	n.d.	26,1	18,8	28,6	13,3	30,7
Promotores	31,9	25,0	50,0	49,2	35,2	23,9	40,0	n.d.	69,6	56,3	64,3	73,3	50,1
Net Promoter Index	21,8	1,1	41,3	37,7	8,1	-7,1	10,0	n.d.	65,3	31,4	57,2	59,9	30,9
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Bom	Mediano Superior	Mediano Inferior	Pobre	Mediano Inferior	N.D.	Muito Bom	Mediano Superior	Muito Bom	Muito Bom	Mediano Superior

(1) cursos presenciais exceto Medicina

N.D. – Não disponível

➤ **Indicadores – síntese dos dados (notas entre 0 e 10):**

CURSO: SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS



Bases: População: 101 | Respondentes: 15 | Nível de participação: 14,9%

SUP. TECNOLOGIA R.H.
2023
(1º sem)

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
25 até 39 P: 50,1% - D: 19,2% = NPI: 30,9%	Mediano Superior
55 até 69 P: 73,3% - D: 13,3% = NPI: 60,0%	Muito Bom

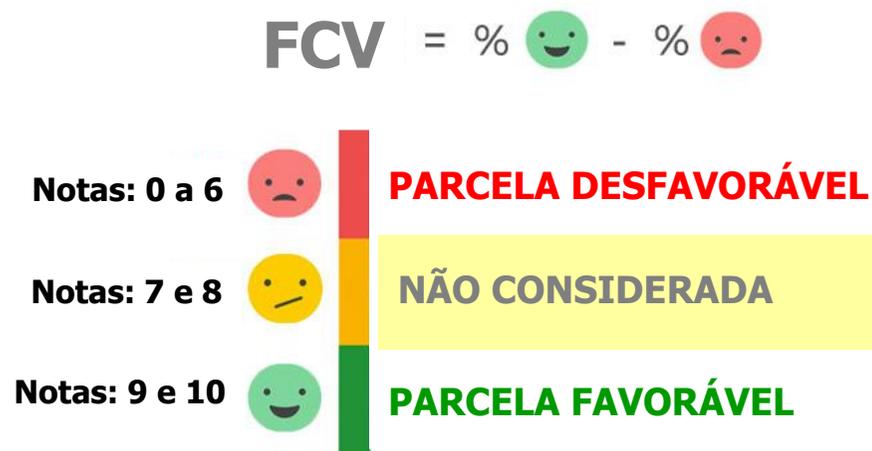


Graduação
(exceto medicina)

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

VIII. *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).



➤ **Fator de Criticidade da Variável (FCV)**

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)², Costa et al. (2018)³ 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**

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 percepção altamente positiva ao discente, o que deve gerar boas recomendações e até um defensor desse quesito.

- **Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74**

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. É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente que envolve esse quesito, incluindo itens correlacionados a esse.

- **Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49**

A experiência oferecida nesta faixa sugere p atenção para pontos importantes de ajustes. 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.

- **Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1**

Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que o estimula a reclamar e denegrir o quesito com denegrir esse quesito com outras pessoas. Nesse sentido, a observação de ocorrências nesse estrato é altamente relevante, quer para subsidiar o processo de busca contínua de qualidade, quer para recuperar o comprometimento do discente com o Curso que frequenta.

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 TOTALMENTE INSATISFEITO ○○○○○○○○○○ TOTALMENTE SATISFEITO		Período	Média		Avaliação Desfavorável [Notas: 0-6] %		Avaliação Favorável [Notas: 9-10] %		FCV [pontos percentuais]		Zonas de pontuação de satisfação	
USCS (1)	RH		USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH
NOTA GERAL você atribui para expressar a sua SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO atual com a GESTÃO DO SEU CURSO como um todo?	2022	7,5	7,3	24,9	31,2	39,1	43,8	14,2	12,6	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49		
	2023	7,4	7,1	30,3	33,3	42,4	40,0	12,1	6,7			
Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua Satisfação com o CURSO?	2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2023	7,8	8,7	21,3	6,6	42,3	66,7	21,0	60,1	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74	
Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a INSTITUIÇÃO como um todo?	2022	7,5	7,9	23,4	25,0	35,1	50,0	11,7	31,4	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49		
	2023	7,7	8,3	22,6	13,4	38,2	53,3	15,6	39,9			

(1) cursos presenciais exceto Medicina

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

	Período	Média		Avaliação Desfavorável [Notas: 0-6] %		Avaliação Favorável [Notas: 9-10] %		FCV [pontos percentuais]		Zonas de pontuação de satisfação	
		USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH	USCS (1)	RH
		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA ○○○○○○○○○○○○ RECOMENDARIA COM CERTEZA									
Disposição em recomendar ou não recomendar O SEU CURSO DE GRADUAÇÃO a um amigo ou conhecido	2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2023	8,0	9,0	19,7	63,7	50,6	73,4	30,9	66,7	Zona de Aperfeiçoamento : pontuação entre 0 e 49	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a INSTITUIÇÃO USCS a um amigo ou conhecido	2022	8,0	7,8	19,1	24,9	36,1	56,3	17,0	31,4	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49
	2023	8,0	8,9	19,2	13,4	50,1	73,3	30,9	59,9	Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74

(1) cursos presenciais exceto Medicina