

Avaliação Institucional USCS



ADMINISTRAÇÃO

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 e confira os resultados dos levantamentos.

Presidente: Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

Participantes: 28 participantes na seguinte composição:
Presidente (1), Secretária (1) e 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).

► Nível de Participação

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Graduação Presencial*	8101	3684	45,5%
Medicina	1761	829	47,1%
Cursos em EAD	607	171	28,2%
Total	10.469	4.684	44,7%

*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO
GERAL
44,7%**

ADMINISTRAÇÃO DISCENTES

População: 280

Respondentes: 137

Nível de participação:

48,9%

► Notas Metodológicas

- Período de coleta: 02 de maio a 04 de junho de 2024.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Masculino	75	54,7
Feminino	62	45,3
Total	137	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	12	8,8
19 a 24 anos	115	83,9
25 a 29 anos	9	6,6
30 anos ou mais	1	0,7
Total	137	100,0
Idade média	21 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	58	42,4
Santo André	48	35,0
São Bernardo do Campo	10	7,3
Mauá	9	6,6
São Paulo	7	5,1
Ribeirão Pires	3	2,2
Diadema	1	0,7
Rio Grande da Serra	1	0,7
Total	137	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	132	96,4
Casado (a) / União estável	5	3,6
Viúvo(a)	-	-
Total	137	100,0

▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	135	98,5
Brasileira naturalizada	2	1,5
Estrangeira	-	-
Total	137	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	110	80,3
Parda	25	18,2
Preta	2	1,5
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Total	137	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	71	51,8
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	17	12,4
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	24	17,5
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	22	16,1
Não tenho renda, gastos financiados por prog. governamentais	1	0,7
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	2	1,5
Total	137	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.118,00	15	10,9
Maior que R\$ 2.118,00 a R\$ 4.236,00	28	20,5
Maior que R\$ 4.236,00 a R\$ 6.354,00	37	27,0
Maior que R\$ 6.354,00 a R\$ 8.472,00	21	15,3
Maior que R\$ 8.472,00 a R\$ 14.120,00	23	16,8
Maior que R\$ 14.120,00 a R\$ 42.360,00	11	8,0
Acima de R\$ 42.360,00	2	1,5
Total	137	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Tipo de escola no ensino médio	N	%
Todo em escola privada (particular)	62	45,3
Todo em escola pública	52	38,0
A maior parte em escola privada (particular)	16	11,7
A maior parte em escola pública	7	5,0
Total	137	100,0

▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?

Modalidade de ensino médio	N	%
Ensino médio tradicional	115	83,9
Profissionalizante técnico	19	13,9
Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	3	2,2
Profissionalizante magistério (Curso Normal)	-	-
Total	137	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	81	59,2
Valorização profissional	24	17,5
Influência familiar	21	15,3
Vocação	10	7,3
Prestígio social	1	0,7
Total	137	100,0

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

Motivo de escolha da USCS	N	%
Proximidade da minha residência	62	45,3
Qualidade / reputação	40	29,2
Facilidade de acesso	12	8,8
Preço da mensalidade	11	8,0
Proximidade do meu trabalho	5	3,6
Possibilidade de ter bolsa de estudo	5	3,6
Foi a única onde tive aprovação / que consegui transferência	2	1,5
Total	137	100,0

II. Perfil ocupacional dos estudantes da USCS



► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Trabalha atualmente? Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação de trabalho (exceto bolsas)?		
Trabalha atualmente	N	%
Sim	120	87,5
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	55	40,1
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	47	34,3
Sim, trabalho até 20 horas semanais	11	8,0
Sim, trabalho eventualmente	7	5,1
Não	17	12,5
Não desempregado(a)	9	6,7
Não, procurando o primeiro emprego	4	2,9
Não, por opção	4	2,9
Total	137	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	17	12,5
Empregado de empresa privada ou particular COM carteira assinada	53	38,7
Estudante fazendo estágio remunerado	34	24,8
Empregado de empresa privada ou particular SEM carteira assinada	16	11,7
Autônomo / conta própria SEM registro da atividade	3	2,2
Empregador COM registro da atividade	7	5,1
Autônomo / conta própria COM registro da atividade	4	2,9
Empregado de empresa pública, autarquia ou estatal	1	0,7
Estudante fazendo estágio não remunerado	1	0,7
Empregador SEM registro da atividade	1	0,7
Total	137	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	17	12,5
Auxiliar	57	41,5
Estágio	36	26,2
Técnico	13	9,5
Gerência	9	6,6
Supervisão	3	2,2
Diretoria	2	1,5
Total	137	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	17	12,5
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	7	5,1
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	21	15,2
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	59	43,1
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	33	24,1
Total	137	100,0

III. Ranking das Avaliações

Síntese das assertivas ENADE

% de respostas com nota 6 (concordo totalmente) e notas médias



► 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".

ESCALA APRESENTADA



não sei responder e não se aplica

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	43,9%	39,7%	46,7%	5,01	4,99	5,05
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	45,4%	44,7%	46,0%	4,88	5,04	5,00
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	36,2%	41,2%	45,3%	4,87	5,01	5,05
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	38,5%	29,8%	42,3%	5,16	4,95	5,04
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	40,8%	33,3%	39,4%	4,92	4,88	4,90
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	29,4%	34,0%	39,4%	4,48	4,72	4,90
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	33,9%	31,9%	38,7%	4,84	4,78	4,86
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projetor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	45,5%	38,4%	38,7%	5,08	4,82	4,63
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	39,3%	39,7%	38,0%	5,03	4,99	4,92
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	27,0%	26,2%	38,0%	4,67	4,44	4,43

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	22,3%	24,8%	38,0%	4,31	4,56	4,85
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	32,3%	29,1%	36,5%	4,73	4,66	4,83
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	31,6%	38,3%	36,5%	4,45	4,85	4,83
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	33,8%	35,6%	35,0%	4,9	4,79	4,87
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	36,2%	34,1%	35,0%	4,92	4,87	4,88
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	47,7%	41,9%	35,0%	5,04	4,78	4,46
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	26,9%	31,2%	32,8%	4,63	4,65	4,67
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	26,9%	27,7%	32,8%	4,37	4,57	4,56
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	23,9%	31,9%	32,8%	4,4	4,58	4,46
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	31,7%	31,9%	32,1%	4,66	4,62	4,68

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	14,6%	27,0%	31,4%	4,22	4,39	4,64
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	23,1%	26,2%	31,4%	4,56	4,68	4,81
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	30,0%	24,1%	31,4%	4,72	4,47	4,67
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	27,7%	28,4%	31,4%	4,58	4,67	4,53
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	34,7%	31,2%	31,4%	4,76	4,64	4,82
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	20,0%	24,8%	30,7%	4,35	4,46	4,67
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	25,4%	29,1%	30,7%	4,46	4,61	4,52
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	27,7%	22,0%	28,5%	4,27	4,35	4,40
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	27,7%	29,9%	27,7%	4,56	4,74	4,59
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	18,5%	24,1%	27,0%	4,21	4,52	4,54

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	13,8%	22,8%	27,0%	4,64	4,51	4,54
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	30,8%	27,0%	27,0%	4,77	4,56	4,40
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	31,7%	24,1%	26,3%	4,65	4,32	4,15
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	25,4%	29,2%	25,5%	4,75	4,61	4,45
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	16,2%	19,9%	23,4%	4,08	4,26	4,22
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	17,7%	17,7%	23,4%	3,82	4,08	4,05
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	18,5%	19,1%	21,9%	4,16	4,16	4,19
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	14,6%	17,0%	21,9%	4,52	4,43	4,51
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	19,3%	19,9%	19,0%	3,94	4,04	4,04
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	11,5%	13,5%	14,6%	3,05	3,18	3,14
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	9,2%	12,8%	8,8%	2,73	2,97	2,57

IV. 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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		ADMINISTRAÇÃO			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	141	88	137	3684
Até 2	% de casos	5,0	1,1	6,6	7,4
De 3 até 4		8,5	1,1	7,3	8,0
De 5 até 6		25,5	12,5	21,2	17,8
De 7 até 8		35,5	40,9	35,7	32,4
De 9 até 10		25,5	44,4	29,2	34,4
Nota Média		6,9	8,2	7,0	7,1
Nota Mediana		7,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,3	1,7	2,6	2,6
1º Quartil		5,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	9,0

(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/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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		ADMINISTRAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	141	88	137	3684
Até 2	% de casos	4,3	1,1	5,1	3,5
De 3 até 4		2,1	1,1	6,6	6,2
De 5 até 6		24,8	11,4	16,1	15,4
De 7 até 8		37,6	33,0	36,4	37,0
De 9 até 10		31,2	53,4	35,8	37,9
Nota Média		7,4	8,4	7,3	7,5
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,7	2,4	2,2
1º Quartil		6,0	8,0	6,0	6,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	9,0

(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		ADMINISTRAÇÃO			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	141	88	137	3684
Até 2	% de casos	3,5	-	3,6	4,8
De 3 até 4		4,3	3,4	7,3	7,3
De 5 até 6		19,9	10,2	21,9	19,5
De 7 até 8		41,1	39,8	34,4	37,5
De 9 até 10		31,2	46,6	32,8	30,9
Nota Média		7,4	8,2	7,1	7,2
Nota Mediana		7,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	1,6	2,3	2,3
1º Quartil		6,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. 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.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		ADMINISTRAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	141	88	137	3684
Até 2	% de casos	2,1	-	4,4	4,0
De 3 até 4		4,3	1,1	5,1	5,9
De 5 até 6		21,3	14,8	19,0	14,3
De 7 até 8		36,9	29,6	32,8	30,8
De 9 até 10		35,4	54,5	38,7	45,0
Nota Média		7,6	8,4	7,4	7,7
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,7	2,4	2,4
1º Quartil		6,0	7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

► 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.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		ADMINISTRAÇÃO			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	141	88	137	3684
Até 2	% de casos	2,1	-	2,9	4,6
De 3 até 4		4,3	1,1	5,1	5,5
De 5 até 6		22	13,6	20,4	15,7
De 7 até 8		32,6	35,3	31,4	31,5
De 9 até 10		39	50	40,1	42,7
Nota Média		7,6	8,3	7,5	7,6
Nota Mediana		8,0	8,5	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,7	2,3	2,4
1º Quartil		6,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,5	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	9,5	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

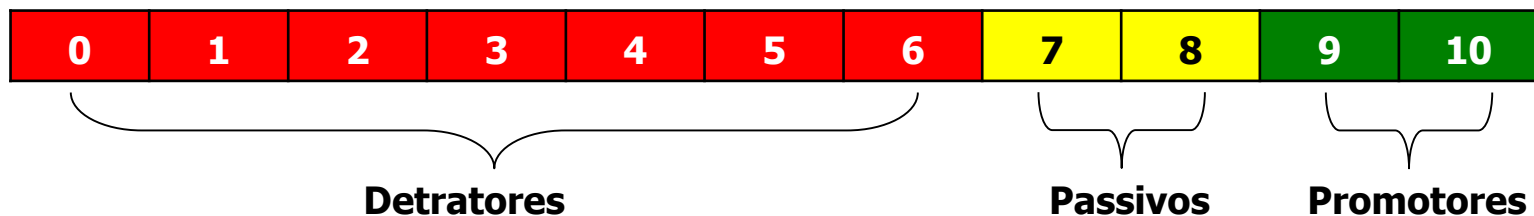
VI. Net Promoter Score (NPS)

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.

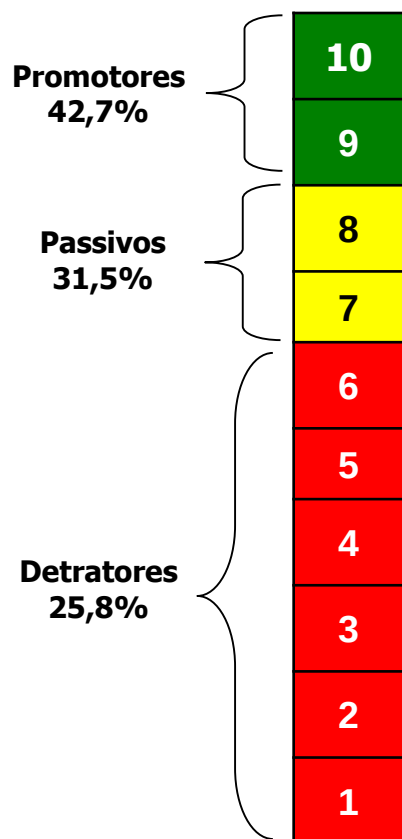
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

USCS⁽¹⁾



NPI = 16,9%
(Mediano Inferior)



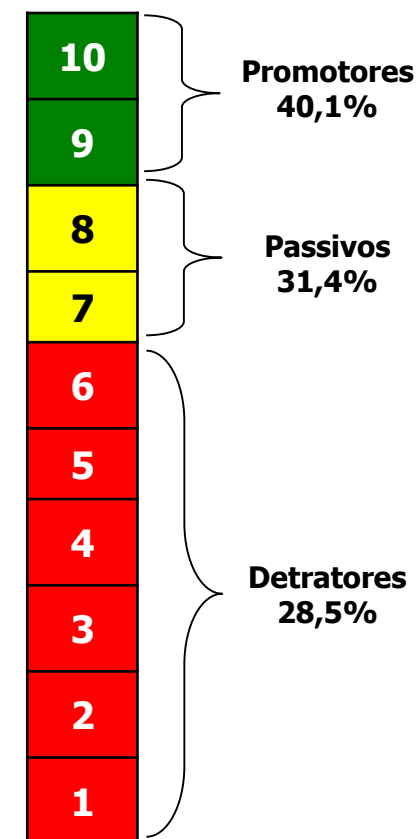
NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

"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)"



ADMINISTRAÇÃO

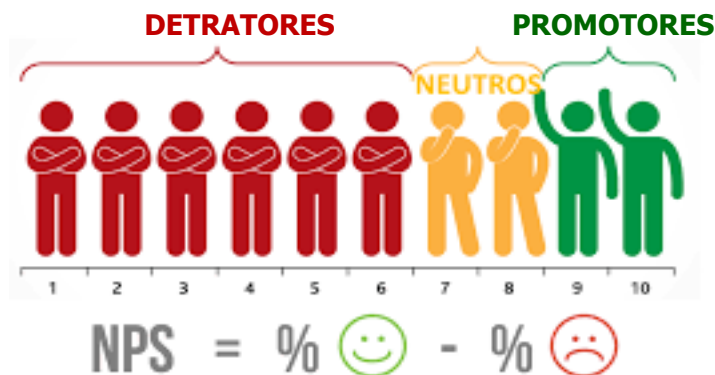


NPI = 11,6%
(Mediano Inferior)

► Net Promoter Score

% de casos	ADMINISTRAÇÃO			USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Número de casos	141	88	137	3684
Detratores	28,4%	14,7%	28,5%	25,8%
Passivos	32,6%	35,3%	31,4%	31,5%
Promotores	39,0%	50,0%	40,1%	42,7%
NPI (Net Promoter Index)	10,6%	35,3%	11,6%	16,9%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior

(1) cursos presenciais exceto Medicina



VII. 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)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	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
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.	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	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
A experiência oferecida nesta faixa sugere 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.	Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas. 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.

► 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	ADMINISTRAÇÃO	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA	1º sem/2023	6,9	7,4
	2º sem/2023	8,2	7,8
	1º sem/2024	7,0	7,1
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	39,0	30,3
	2º sem/2023	14,7	22,9
	1º sem/2024	35,0	33,3
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	25,5	42,4
	2º sem/2023	44,4	48,7
	1º sem/2024	29,2	34,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	-13,5	12,1
	2º sem/2023	29,7	25,8
	1º sem/2024	- 5,8	1,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	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	ADMINISTRAÇÃO	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
MÉDIA	1º sem/2023	7,4	7,8
	2º sem/2023	8,4	8,0
	1º sem/2024	7,3	7,5
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	31,2	21,3
	2º sem/2023	13,6	18,2
	1º sem/2024	27,7	25,1
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	31,2	42,3
	2º sem/2023	39,8	45,8
	1º sem/2024	35,8	37,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	0,0	21,0
	2º sem/2023	26,2	27,6
	1º sem/2024	8,1	12,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	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	ADMINISTRAÇÃO	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
MÉDIA				1º sem/2023	7,4	7,7
				2º sem/2023	8,2	7,7
				1º sem/2024	7,1	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2023	27,7	22,6
				2º sem/2023	13,6	22,1
				1º sem/2024	32,8	31,6
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2023	31,2	38,2
				2º sem/2023	46,6	39,1
				1º sem/2024	32,8	30,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2023	3,5	15,6
				2º sem/2023	33,0	17,0
				1º sem/2024	0,0	-0,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona crítica

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10											Períodos	ADMINISTRAÇÃO	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA											1º sem/2023	7,6	8,0
											2º sem/2023	8,4	8,1
											1º sem/2024	7,4	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]											1º sem/2023	27,7	19,8
											2º sem/2023	15,9	18,8
											1º sem/2024	28,4	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]											1º sem/2023	35,4	50,5
											2º sem/2023	54,5	50,8
											1º sem/2024	38,7	45,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)											1º sem/2023	7,7	30,7
											2º sem/2023	38,6	32,0
											1º sem/2024	10,3	20,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO											1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
											2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
											1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

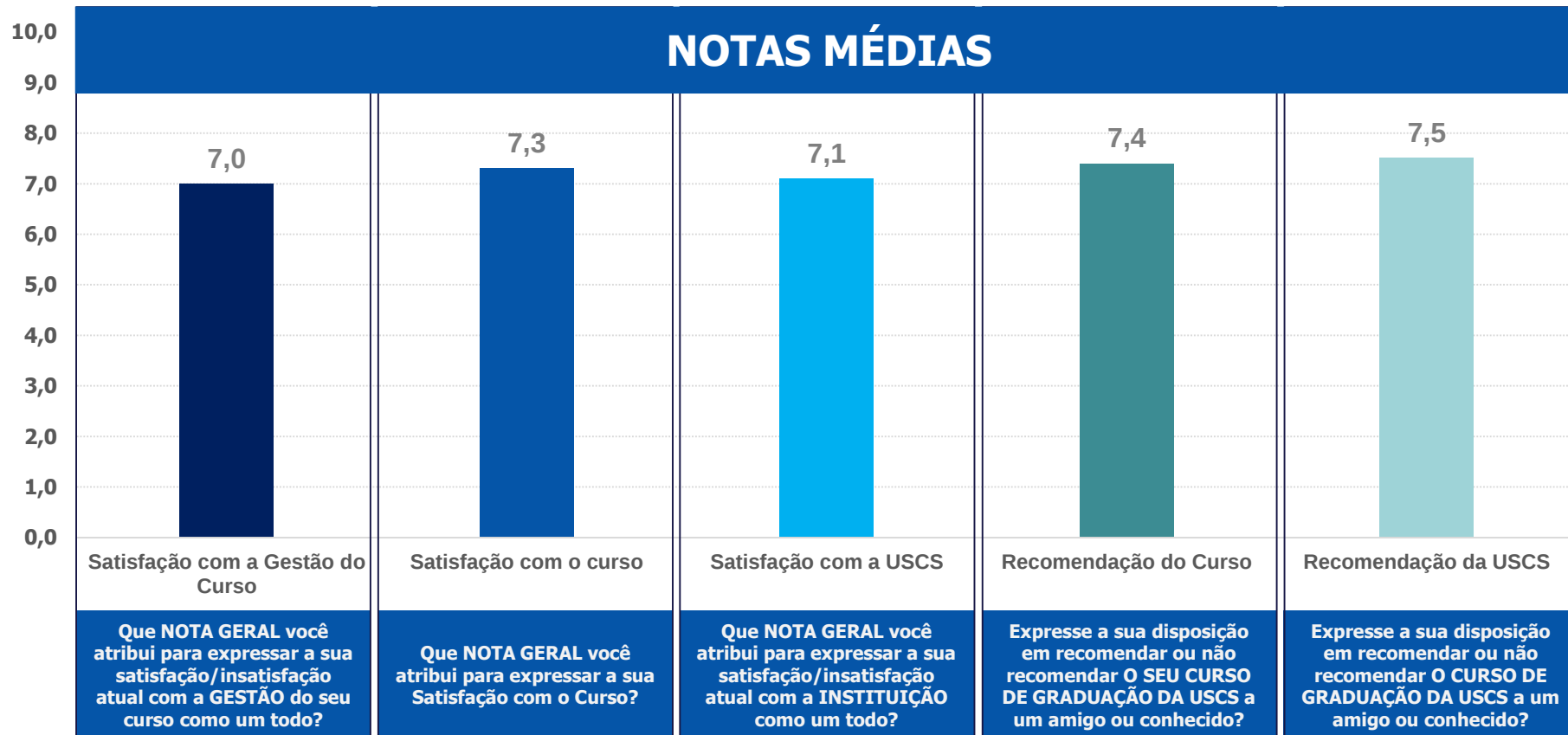
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza	Períodos	ADMINISTRAÇÃO	
MÉDIA	1º sem/2023	7,6	8,0
	2º sem/2023	8,3	8,1
	1º sem/2024	7,5	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	28,4	19,2
	2º sem/2023	14,7	18,8
	1º sem/2024	28,5	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	39,0	50,1
	2º sem/2023	50,0	50,2
	1º sem/2024	40,1	42,7
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	10,6	30,9
	2º sem/2023	35,3	31,4
	1º sem/2024	11,6	16,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

VIII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **ADMINISTRAÇÃO**



Bases: População: 280 | Respondentes: 137 | Nível de participação: 48,9%

ADMINISTRAÇÃO
1º SEM/2024



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
25 até 39 P: 42,7% - D: 25,8% = NPI: 16,9%	Mediano Inferior
0 até 24 P: 40,1% - D: 28,5% = NPI: 11,6%	Mediano Inferior



USCS
UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL

Presencial
(exceto medicina)

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

IX. Sugestões e Reclamações

**“Registre neste espaço suas sugestões de melhorias
(registre ações que julgue importantes serem realizadas)”**

► Sugestões/Reclamações

As reclamações/sugestões espontâneas dos alunos são analisadas e separadas por tema, abaixo o gráfico comparando os temas citados em 2024 (1º semestre) e 2023 (2º semestre)

Em 2023 os temas "eventos / palestras / interações", "infraestrutura – geral" e "matriz curricular" eram "Eventos / Lazer / Interações", "Infraestrutura - Sinalização (dificuldade de localização)" e "Matriz Curricular / Grade", respectivamente.

