

# Avaliação Institucional USCS



## ARQUITETURA E URBANISMO

# 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

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Graduação Presencial*	7.888	4.435	56,2%
Medicina	1.894	963	50,8%
<b>Total</b>	<b>9.782</b>	<b>5.398</b>	<b>55,2%</b>

\*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO  
GERAL  
55,2%**

### ARQUITETURA E URBANISMO DISCENTES

População: 202

Respondentes: 89

Nível de participação:

**44,1%**

## ► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 24 de outubro a 21 de novembro de 2024.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



## ► Perfil dos entrevistados

### ▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	62	69,7
Masculino	26	29,2
Não quis declarar	1	1,1
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	11	12,4
19 a 24 anos	65	73,0
25 a 29 anos	4	4,5
30 anos ou mais	7	7,9
Não informado	2	2,2
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>23 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	29	32,6
Santo André	25	28,1
São Paulo	14	15,7
São Bernardo do Campo	11	12,4
Mauá	6	6,7
Diadema	3	3,4
Ribeirão Pires	1	1,1
<b>Total</b>	<b>89</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 ...?

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Totalmente insatisfeito</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Totalmente satisfeito</p> </div> </div>	<b>ARQUITETURA E URBANISMO</b>				 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	75	7,8	89	7,8	4.419	7,9
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	63	7,7	76	7,2	3.707	7,4
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	75	7,8	89	8,0	4.418	8,0
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	67	7,8	70	7,8	3.905	7,7
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	75	8,4	89	8,5	4.435	7,6
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	65	8,2	70	7,7	3.550	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	59	7,8	67	7,8	3.455	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	50	8,3	62	7,7	3.050	8,0
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	35	7,6	46	7,6	2.446	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	62	6,8	73	6,2	3.262	6,6

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) 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	ARQUITETURA E URBANISMO				 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	53	8,2	61	7,9	2.891	7,8
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	33	8,2	45	7,7	1.985	7,6
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	39	8,1	44	8,1	1.999	7,7
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	37	7,6	44	7,0	1.932	7,3
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	42	7,9	54	8,3	2.044	7,6

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

## ► Avaliação da Satisfação com as INSTALAÇÕES GERAIS (notas entre 0 e 10)

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO				 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
↻ Sinalização para a localização das salas de aula	74	7,7	89	7,3	4.329	7,5
↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	75	7,2	88	7,0	4.293	7,5
↻ Instalações do Auditório	69	7,7	86	7,3	4.293	8,1
↻ Acomodações da sala de aula	75	6,5	89	6,2	4.408	6,5
↻ Avaliação das instalações sanitárias	75	5,7	89	4,1	4.402	5,7
↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	75	6,5	86	6,1	4.280	7,3
↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	75	6,6	83	5,9	4.159	7,5
↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	73	7,8	87	7,2	4.353	7,9

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

## ► Avaliação da Satisfação com os LABORATÓRIOS (notas entre 0 e 10)

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

Itens avaliados	ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	66	6,8	84	7,0	3.659	7,8
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	68	6,5	81	6,9	3.582	7,7
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	68	7,6	82	6,9	3.561	7,3
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	69	6,7	81	7,7	3.606	7,8

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

## ► Avaliação da Satisfação com a BIBLIOTECA (notas entre 0 e 10)

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO				 (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	47	8,5	53	8,3	3.217	8,6
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	39	8,7	44	8,3	2.527	8,5
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	46	8,1	49	8,0	3.187	8,3
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	50	8,0	48	8,2	2.599	8,0
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	40	7,9	45	7,7	2.825	8,2
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	44	8,6	49	8,8	3.060	8,6
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	43	8,0	46	8,0	2.937	8,2

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

## ► Avaliação da Satisfação com **SISTEMAS ACADÊMICOS / SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DA USCS** (notas entre 0 e 10)

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

Itens avaliados	ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(2)</sup>	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	75	8,1	88	7,8	4.310	8,1
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	75	8,4	88	8,2	4.268	8,5
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	70	8,2	87	8,4	4.234	8,6
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	56	7,3	69	7,3	3.496	7,4
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	53	6,8	73	7,0	2.554	7,3

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

## ► Avaliação da Satisfação com o SISTEMA DE DEPENDÊNCIA / ADAPTAÇÃO (notas entre 0 e 10)

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO				USCS (1)	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2024	
	Casos válidos(2)	Nota média	Casos válidos(2)	Nota média	Casos válidos(2)	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	35	7,4	45	6,7	1.943	7,2
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	30	7,8	41	7,4	1.613	7,7

(1) cursos presenciais exceto Medicina

(2) 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		ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
Faixas	Nº de casos	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	1,3	2,7	5,9	1,1	5,3
De 3 até 4		3,8	4,0	5,9	1,1	5,0
De 5 até 6		8,8	4,0	16,7	9,0	16,6
De 7 até 8		18,6	29,3	29,3	29,2	28,4
De 9 até 10		67,5	60,0	42,2	59,6	44,7
Nota Média		<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	<b>7,4</b>	<b>8,5</b>	<b>7,6</b>
Nota Mediana		<b>10,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>
Desvio-Padrão		<b>1,9</b>	<b>2,1</b>	<b>2,6</b>	<b>1,9</b>	<b>2,5</b>
1º Quartil		8,0	7,0	6,0	7,0	6,0
2º Quartil		10,0	9,0	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	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/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		ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	5,3	1,0	1,1	2,7
De 3 até 4		10,0	2,7	8,8	4,5	4,2
De 5 até 6		8,8	2,7	18,6	13,5	15,9
De 7 até 8		34,9	37,3	32,4	32,6	36,1
De 9 até 10		46,3	52,0	39,2	48,3	41,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2,2</b>	<b>1,9</b>	<b>2,1</b>
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	2,6	7,8	3,4	3,5
De 3 até 4		3,8	8,0	9,8	6,7	5,3
De 5 até 6		15,0	14,7	15,7	23,6	19,5
De 7 até 8		39,9	32,0	38,3	31,5	37,6
De 9 até 10		41,3	42,7	28,4	34,8	34,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,0</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,7</b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		7,0	6,0	6,0	6,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	9,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## 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		ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	1,3	6,7	5,9	1,1	4,4
De 3 até 4		2,5	4,0	5,9	6,7	4,1
De 5 até 6		12,5	5,3	14,7	11,2	15,3
De 7 até 8		32,4	24,0	28,4	32,6	30,9
De 9 até 10		51,3	60,0	45,1	48,4	45,3
<b>Nota Média</b>		<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,0</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,0</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		7,0	8,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	1,3	4,0	6,9	3,4	4,5
De 3 até 4		3,8	5,3	8,8	7,9	4,7
De 5 até 6		8,8	10,7	11,8	11,2	16,3
De 7 até 8		33,5	25,3	32,3	38,2	30,5
De 9 até 10		52,6	54,7	40,2	39,3	44,0
<b>Nota Média</b>		<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,9</b>	<b>2,4</b>	<b>2,6</b>	<b>2,3</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

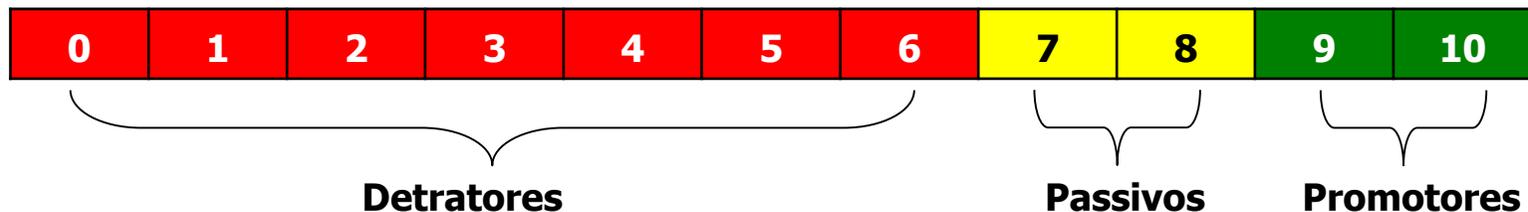
# V. Net Promoter Score (NPS)

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 *Harvard Business Review*, em 2001.

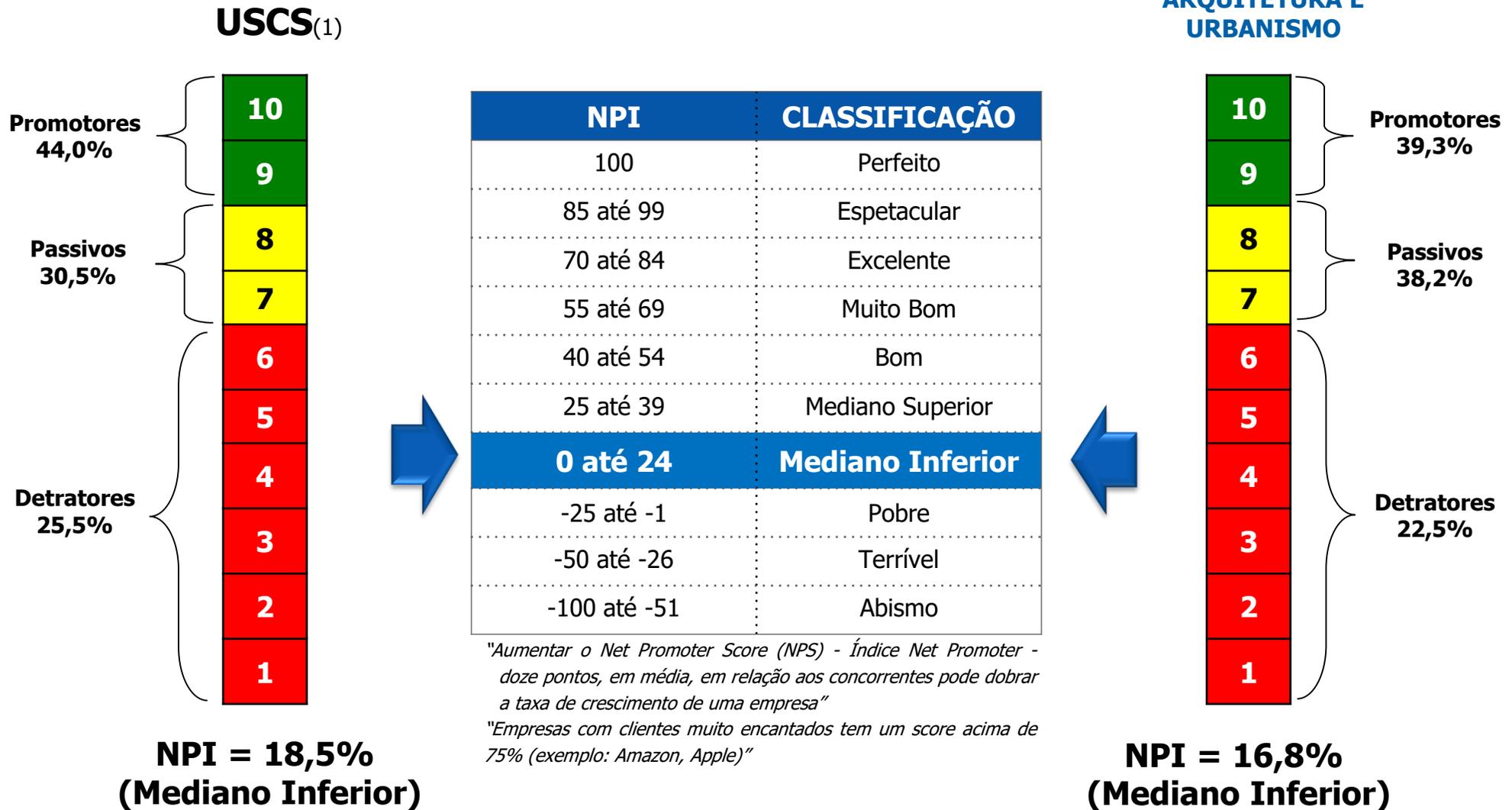
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas 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**

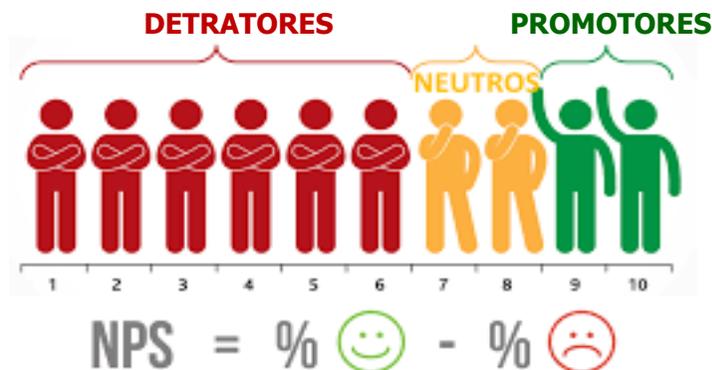
# ► Net Promoter Score



## ► Net Promoter Score

% de casos	ARQUITETURA E URBANISMO				USCS <sup>(1)</sup>
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
<b>Número de casos</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>4.435</b>
Detratores	13,9%	20,0%	27,5%	22,5%	25,5%
Passivos	33,5%	25,3%	32,3%	38,2%	30,5%
Promotores	52,6%	54,7%	40,2%	39,3%	44,0%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>38,7%</b>	<b>34,7%</b>	<b>12,7%</b>	<b>16,8%</b>	<b>18,5%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Mediano Inferior</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina



# 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 identificada 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:**



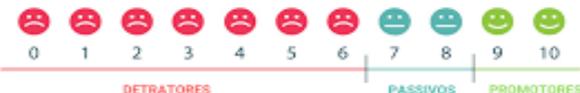
## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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	ARQUITETURA E URBANISMO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,4	7,8
	1º sem/2024	7,4	7,1
	<b>2º sem/2024</b>	8,5	7,6
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	10,7	22,9
	1º sem/2024	28,4	33,3
	<b>2º sem/2024</b>	11,2	26,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	60,0	48,7
	1º sem/2024	42,2	34,4
	<b>2º sem/2024</b>	59,6	44,7
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	49,3	25,8
	1º sem/2024	13,8	1,1
	<b>2º sem/2024</b>	48,4	17,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	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	ARQUITETURA E URBANISMO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,1	8,0
	1º sem/2024	7,6	7,5
	<b>2º sem/2024</b>	8,0	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	10,7	18,2
	1º sem/2024	28,4	25,1
	<b>2º sem/2024</b>	19,1	22,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	52,0	45,8
	1º sem/2024	39,2	37,9
	<b>2º sem/2024</b>	48,3	41,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	41,3	27,6
	1º sem/2024	10,8	12,8
	<b>2º sem/2024</b>	29,2	18,3
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	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	ARQUITETURA E URBANISMO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,6	7,7
	1º sem/2024	6,9	7,2
	<b>2º sem/2024</b>	7,3	7,4
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	25,3	22,1
	1º sem/2024	33,3	31,6
	<b>2º sem/2024</b>	33,7	28,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	42,7	39,1
	1º sem/2024	28,4	30,9
	<b>2º sem/2024</b>	34,8	34,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	17,4	17,0
	1º sem/2024	-4,9	-0,7
	<b>2º sem/2024</b>	1,1	5,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona crítica	Zona crítica
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	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	ARQUITETURA E URBANISMO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,3	8,1
	1º sem/2024	7,6	7,7
	<b>2º sem/2024</b>	8,0	7,8
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	16,0	18,8
	1º sem/2024	26,5	24,2
	<b>2º sem/2024</b>	19,0	23,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	60,0	50,8
	1º sem/2024	45,1	45,0
	<b>2º sem/2024</b>	48,4	45,3
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	44,0	32,0
	1º sem/2024	18,6	20,8
	<b>2º sem/2024</b>	29,4	21,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

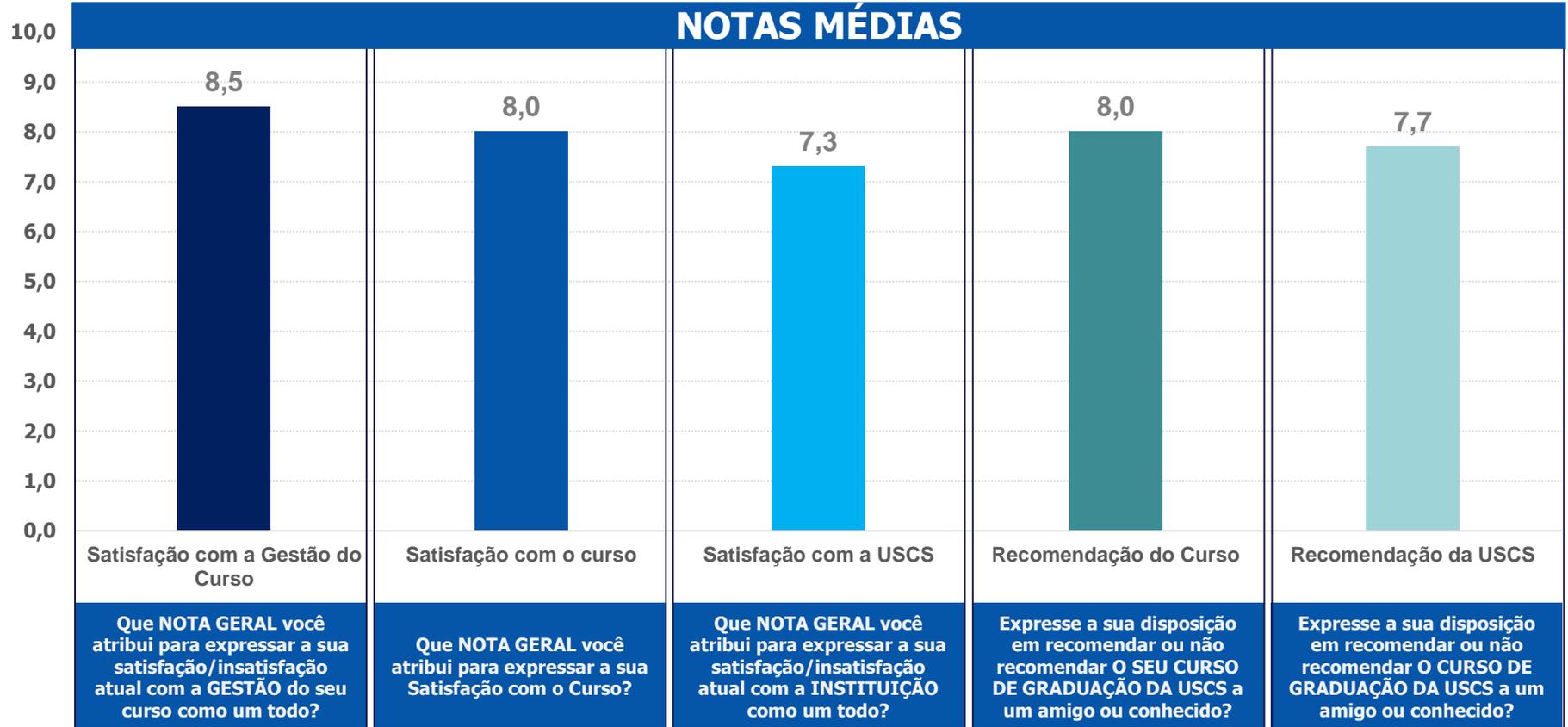
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ARQUITETURA E URBANISMO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,1	8,1
	1º sem/2024	7,4	7,6
	<b>2º sem/2024</b>	7,7	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	20,0	18,8
	1º sem/2024	27,5	25,8
	<b>2º sem/2024</b>	22,5	25,5
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	54,7	50,2
	1º sem/2024	40,2	42,7
	<b>2º sem/2024</b>	39,3	44,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	34,7	31,4
	1º sem/2024	12,7	16,9
	<b>2º sem/2024</b>	16,8	18,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

# VII. Síntese de Indicadores

# ► Síntese de Indicadores

## Curso: ARQUITETURA E URBANISMO



Bases: População: 202 | Respondentes: 89 | Nível de participação: 44,1%

ARQUITETURA E  
URBANISMO  
2º SEM/2024



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 44,0% - D: 25,5% = NPI: 18,5%	Mediano Inferior
0 até 24 P: 39,3% - D: 22,5% = NPI: 16,8%	Mediano Inferior



**USCS**  
UNIVERSIDADE DE SÃO CAETANO DO SUL

Presencial  
(exceto medicina)

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