

# Avaliação Institucional USCS



## LOGÍSTICA

# 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%**

### LOGÍSTICA DISCENTES

População: 55

Respondentes: 17

Nível de participação:

**30,9%**

## ► **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         | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Masculino    | 14        | 82,4         |
| Feminino     | 3         | 17,6         |
| <b>Total</b> | <b>17</b> | <b>100,0</b> |

### ▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade    | N              | %            |
|--------------------|----------------|--------------|
| até 18 anos        | -              | -            |
| 19 a 24 anos       | 7              | 41,2         |
| 25 a 29 anos       | 5              | 29,4         |
| 30 anos ou mais    | 5              | 29,4         |
| <b>Total</b>       | <b>17</b>      | <b>100,0</b> |
| <b>Idade média</b> | <b>27 anos</b> |              |

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | N         | %            |
|-----------------------|-----------|--------------|
| São Caetano do Sul    | 6         | 35,3         |
| Santo André           | 4         | 23,5         |
| Mauá                  | 3         | 17,6         |
| São Bernardo do Campo | 2         | 11,8         |
| Ribeirão Pires        | 1         | 5,9          |
| São Paulo             | 1         | 5,9          |
| <b>Total</b>          | <b>17</b> | <b>100,0</b> |

## II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

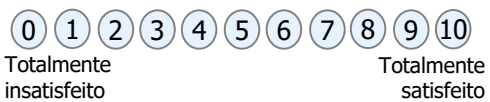

**Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?**

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 ...?

|          | LOGÍSTICA                    |            |                              |            |  (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  | 4                            | *n.d.      | 17                           | 6,7        | 4.419   | 7,9        |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso                       | 4                            | *n.d.      | 15                           | 7,1        | 3.707   | 7,4        |
| ☞ Meu relacionamento com os professores do curso  | 4                            | *n.d.      | 17                           | 6,4        | 4.418   | 8,0        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 4                            | *n.d.      | 15                           | 6,7        | 3.905   | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com a gestão do curso  | 4                            | *n.d.      | 17                           | 6,7        | 4.435   | 7,6        |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso       | 4                            | *n.d.      | 15                           | 6,5        | 3.550   | 7,5        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante                              | 4                            | *n.d.      | 16                           | 6,6        | 3.455   | 7,4        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor financeiro   | 4                            | *n.d.      | 14                           | 7,1        | 3.050   | 8,0        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de estágios  | 4                            | *n.d.      | 9                            | 7,1        | 2.446   | 7,4        |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C   | 4                            | *n.d.      | 7                            | 7,3        | 3.262   | 6,6        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)



## ► 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<br>Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito | LOGÍSTICA                    |            |                              |            |  (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                          | 4                            | *n.d.      | 13                           | 6,9        | 2.891   | 7,8        |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira       | 4                            | *n.d.      | 12                           | 6,3        | 1.985   | 7,6        |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação                    | 4                            | *n.d.      | 11                           | 6,2        | 1.999   | 7,7        |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria                                    | 4                            | *n.d.      | 11                           | 6,5        | 1.932   | 7,3        |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria                                     | 4                            | *n.d.      | 11                           | 6,6        | 2.044   | 7,6        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

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

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

| Itens avaliados  | 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 |
|  | 0 Totalmente insatisfeito<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9<br>10 Totalmente satisfeito | <b>LOGÍSTICA</b> |                              |  (1) |                              |            |
| ↕ Sinalização para a localização das salas de aula   | 4  | *n.d.            | 17                           | 6,4   | 4.329                        | 7,5        |
| ↕ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)                | 4  | *n.d.            | 17                           | 6,7   | 4.293                        | 7,5        |
| ↕ Instalações do Auditório   | 4  | *n.d.            | 10                           | 7,7   | 4.293                        | 8,1        |
| ↕ Acomodações da sala de aula  | 4  | *n.d.            | 17                           | 5,9   | 4.408                        | 6,5        |
| ↕ Avaliação das instalações sanitárias   | 4  | *n.d.            | 17                           | 6,4   | 4.402                        | 5,7        |
| ↕ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação  | 4  | *n.d.            | 17                           | 6,7   | 4.280                        | 7,3        |
| ↕ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação  | 4  | *n.d.            | 17                           | 7,2   | 4.159                        | 7,5        |
| ↕ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 4  | *n.d.            | 17                           | 6,5   | 4.353                        | 7,9        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

## ► 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  | LOGÍSTICA                    |            |                              |            | 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) | 4                            | *n.d.      | 13                           | 6,9        | 3.659                        | 7,8        |
| ☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório                                    | 4                            | *n.d.      | 12                           | 7,3        | 3.582                        | 7,7        |
| ☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso   | 4                            | *n.d.      | 12                           | 7,3        | 3.561                        | 7,3        |
| ☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório  | 4                            | *n.d.      | 12                           | 6,8        | 3.606                        | 7,8        |

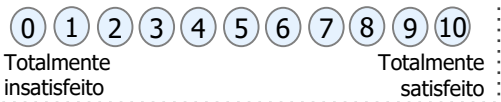
(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

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

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

|                        | LOGÍSTICA                    |            |                              |            |  (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   | 4                            | *n.d.      | 12                           | 6,8        | 3.217   | 8,6        |
| ↳ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca   | 4                            | *n.d.      | 11                           | 6,8        | 2.527   | 8,5        |
| ↳ Acomodações para estudo na Biblioteca   | 4                            | *n.d.      | 13                           | 6,7        | 3.187   | 8,3        |
| ↳ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso  | 4                            | *n.d.      | 10                           | 6,7        | 2.599   | 8,0        |
| ↳ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca | 4                            | *n.d.      | 12                           | 6,7        | 2.825   | 8,2        |
| ↳ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes                        | 4                            | *n.d.      | 12                           | 7,1        | 3.060   | 8,6        |
| ↳ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais                     | 4                            | *n.d.      | 12                           | 6,8        | 2.937   | 8,2        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

## ► 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  | LOGÍSTICA                    |            |                              |            | 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              | 4                            | *n.d.      | 17                           | 7,3        | 4.310                        | 8,1        |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira             | 4                            | *n.d.      | 17                           | 7,6        | 4.268                        | 8,5        |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem                     | 4                            | *n.d.      | 16                           | 7,5        | 4.234                        | 8,6        |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 4                            | *n.d.      | 15                           | 7,1        | 3.496                        | 7,4        |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)                     | 4                            | *n.d.      | 10                           | 7,2        | 2.554                        | 7,3        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

## ► 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<br>Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito                                   | LOGÍSTICA                    |            |                              |            | USCS (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 |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação] | 4                            | *n.d.      | 10                           | 7,0        | 1.943                        | 7,2        |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]       | 4                            | *n.d.      | 10                           | 7,0        | 1.613                        | 7,7        |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

\*n.d. não disponível (apenas 4 alunos dos 57 matriculados responderam ao questionário)

# 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<br>Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito |             | LOGÍSTICA      |                |                |                | USCS <sup>(1)</sup> |
|---|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
|   |             | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem | 2024<br>2º sem      |
| Faixas  | Nº de casos | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>      | <b>4.435</b>        |
| Até 2   | % de casos  | 40,0           | n.d.           | 15,3           | 11,8           | 5,3                 |
| De 3 até 4  |             | -              | n.d.           | 7,7            | 5,8            | 5,0                 |
| De 5 até 6  |             | 30,0           | n.d.           | 7,7            | 35,3           | 16,6                |
| De 7 até 8  |             | 10,0           | n.d.           | 38,5           | 11,8           | 28,4                |
| De 9 até 10   |             | 20,0           | n.d.           | 30,8           | 35,3           | 44,7                |
| <b>Nota Média</b>   |             | <b>4,6</b>     | n.d.           | <b>6,6</b>     | <b>6,6</b>     | <b>7,6</b>          |
| <b>Nota Mediana</b>   |             | <b>5,5</b>     | n.d.           | <b>7,0</b>     | <b>6,0</b>     | <b>8,0</b>          |
| <b>Desvio-Padrão</b>  |             | <b>3,6</b>     | n.d.           | <b>3,1</b>     | <b>2,6</b>     | <b>2,5</b>          |
| 1º Quartil  |             | 0,8            | n.d.           | 4,5            | 5,0            | 6,0                 |
| 2º Quartil  |             | 5,5            | n.d.           | 7,0            | 6,0            | 8,0                 |
| 3º Quartil  |             | 8,3            | n.d.           | 9,5            | 9,0            | 10,0                |

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.



## ► 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<br>Totalmente insatisfeito <span style="float: right;">Totalmente satisfeito</span> |                    | LOGÍSTICA      |                |                |                | USCS <sup>(1)</sup> |
|--|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
|  |                    | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem | 2024<br>2º sem      |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>      | <b>4.435</b>        |
| Até 2  | % de casos         | 30,0           | n.d.           | 7,7            | 17,6           | 2,7                 |
| De 3 até 4   |                    | 10,0           | n.d.           | 7,7            | -              | 4,2                 |
| De 5 até 6   |                    | 20,0           | n.d.           | 15,3           | 35,4           | 15,9                |
| De 7 até 8   |                    | 30,0           | n.d.           | 38,5           | 17,6           | 36,1                |
| De 9 até 10  |                    | 10,0           | n.d.           | 30,8           | 29,4           | 41,1                |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>4,7</b>     | n.d.           | <b>6,9</b>     | <b>6,6</b>     | <b>7,7</b>          |
| <b>Nota Mediana</b>  |                    | <b>5,5</b>     | n.d.           | <b>7,0</b>     | <b>6,0</b>     | <b>8,0</b>          |
| <b>Desvio-Padrão</b>   |                    | <b>3,5</b>     | n.d.           | <b>2,5</b>     | <b>2,7</b>     | <b>2,1</b>          |
| 1º Quartil   |                    | 0,8            | n.d.           | 5,0            | 5,5            | 7,0                 |
| 2º Quartil   |                    | 5,5            | n.d.           | 7,0            | 6,0            | 8,0                 |
| 3º Quartil   |                    | 7,3            | n.d.           | 9,5            | 9,0            | 10,0                |

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

## ► 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<br>Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito |                    | LOGÍSTICA      |                |                |                | USCS <sup>(1)</sup> |
|---|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
|   |                    | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem | 2024<br>2º sem      |
| <b>Faixas</b>   | <b>Nº de casos</b> | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>      | <b>4.435</b>        |
| Até 2   | % de casos         | 20,0           | n.d.           | 15,3           | 11,8           | 3,5                 |
| De 3 até 4  |                    | 10,0           | n.d.           | 7,7            | 5,9            | 5,3                 |
| De 5 até 6  |                    | 30,0           | n.d.           | 7,7            | 23,5           | 19,5                |
| De 7 até 8  |                    | 30,0           | n.d.           | 30,8           | 29,4           | 37,6                |
| De 9 até 10   |                    | 10,0           | n.d.           | 38,5           | 29,4           | 34,1                |
| <b>Nota Média</b>   |                    | <b>5,3</b>     | n.d.           | <b>6,8</b>     | <b>7,0</b>     | <b>7,4</b>          |
| <b>Nota Mediana</b>   |                    | <b>5,5</b>     | n.d.           | <b>7,0</b>     | <b>8,0</b>     | <b>8,0</b>          |
| <b>Desvio-Padrão</b>  |                    | <b>3,0</b>     | n.d.           | <b>3,1</b>     | <b>2,6</b>     | <b>2,2</b>          |
| 1º Quartil  |                    | 2,8            | n.d.           | 5,0            | 5,5            | 6,0                 |
| 2º Quartil  |                    | 5,5            | n.d.           | 7,0            | 8,0            | 8,0                 |
| 3º Quartil  |                    | 7,3            | n.d.           | 9,5            | 9,0            | 9,0                 |

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

## 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<br>Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza |                    | LOGÍSTICA      |                |                |                | USCS <sup>(1)</sup> |
|--|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
|  |                    | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem | 2024<br>2º sem      |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>      | <b>4.435</b>        |
| Até 2  | % de casos         | 40,0           | n.d.           | 15,3           | 17,6           | 4,4                 |
| De 3 até 4   |                    | 10,0           | n.d.           | 23,1           | -              | 4,1                 |
| De 5 até 6   |                    | 20,0           | n.d.           | -              | 17,6           | 15,3                |
| De 7 até 8   |                    | 10,0           | n.d.           | 30,8           | 23,5           | 30,9                |
| De 9 até 10  |                    | 20,0           | n.d.           | 30,8           | 41,3           | 45,3                |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>4,5</b>     | n.d.           | <b>6,0</b>     | <b>7,0</b>     | <b>7,8</b>          |
| <b>Nota Mediana</b>  |                    | <b>4,0</b>     | n.d.           | <b>7,0</b>     | <b>8,0</b>     | <b>8,0</b>          |
| <b>Desvio-Padrão</b>   |                    | <b>3,7</b>     | n.d.           | <b>3,5</b>     | <b>2,9</b>     | <b>2,4</b>          |
| 1º Quartil   |                    | 1,5            | n.d.           | 3,5            | 5,5            | 7,0                 |
| 2º Quartil   |                    | 4,0            | n.d.           | 7,0            | 8,0            | 8,0                 |
| 3º Quartil   |                    | 8,3            | n.d.           | 9,5            | 9,0            | 10,0                |

(1) cursos presenciais exceto Medicina  
n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

## ► 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.

| <br>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10<br>Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza |                    | LOGÍSTICA      |                |                |                | USCS <sup>(1)</sup> |
|--|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
|  |                    | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem | 2024<br>2º sem      |
| <b>Faixas</b>  | <b>Nº de casos</b> | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>      | <b>4.435</b>        |
| Até 2  | % de casos         | 30,0           | n.d.           | 23,0           | 17,6           | 4,5                 |
| De 3 até 4   |                    | -              | n.d.           | 7,7            | -              | 4,7                 |
| De 5 até 6   |                    | 20,0           | n.d.           | 7,7            | 17,6           | 16,3                |
| De 7 até 8   |                    | 20,0           | n.d.           | 30,8           | 29,4           | 30,5                |
| De 9 até 10  |                    | 30,0           | n.d.           | 30,8           | 35,4           | 44,0                |
| <b>Nota Média</b>  |                    | <b>5,5</b>     | n.d.           | <b>6,2</b>     | <b>6,9</b>     | <b>7,7</b>          |
| <b>Nota Mediana</b>  |                    | <b>6,5</b>     | n.d.           | <b>7,0</b>     | <b>8,0</b>     | <b>8,0</b>          |
| <b>Desvio-Padrão</b>   |                    | <b>3,7</b>     | n.d.           | <b>3,6</b>     | <b>2,9</b>     | <b>2,4</b>          |
| 1º Quartil   |                    | 1,5            | n.d.           | 3,0            | 5,5            | 6,0                 |
| 2º Quartil   |                    | 6,5            | n.d.           | 7,0            | 8,0            | 8,0                 |
| 3º Quartil   |                    | 9,0            | n.d.           | 9,5            | 9,0            | 10,0                |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

# 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. |

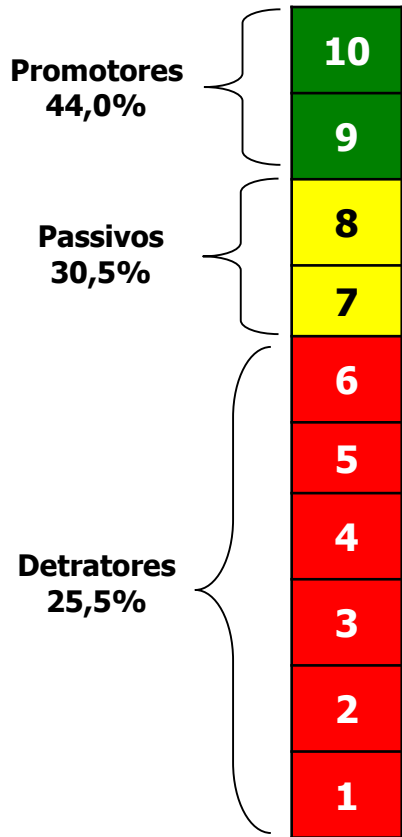
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

# ► Net Promoter Score

## USCS<sup>(1)</sup>



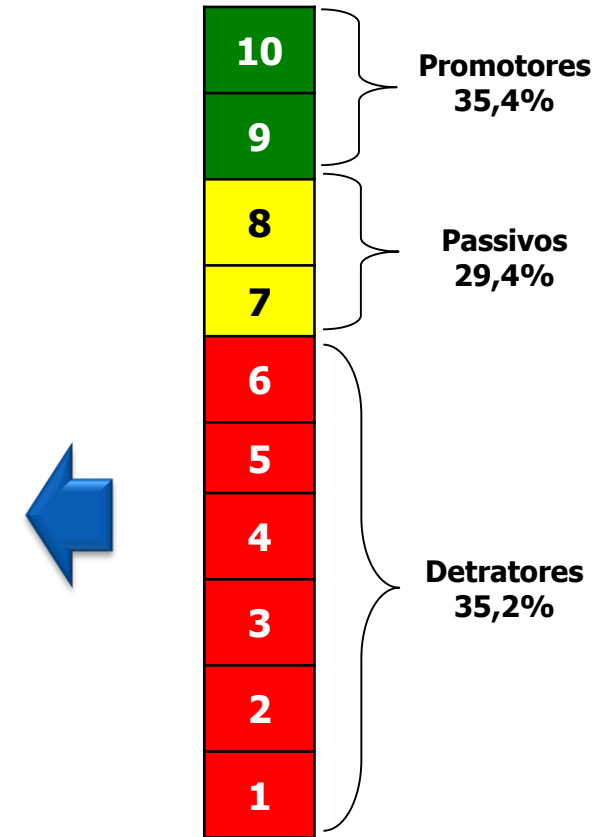
**NPI = 18,5%**  
**(Mediano Inferior)**

| 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        |
| <b>0 até 24</b> | <b>Mediano Inferior</b> |
| -25 até -1      | Pobre                   |
| -50 até -26     | Terrível                |
| -100 até -51    | Abismo                  |

*"Aumentar o Net Promoter Score (NPS) - Índice Net Promoter - doze pontos, em média, em relação aos concorrentes pode dobrar a taxa de crescimento de uma empresa"*

*"Empresas com clientes muito encantados tem um score acima de 75% (exemplo: Amazon, Apple)"*

## LOGÍSTICA



**NPI = 0,2%**  
**(Mediano Inferior)**

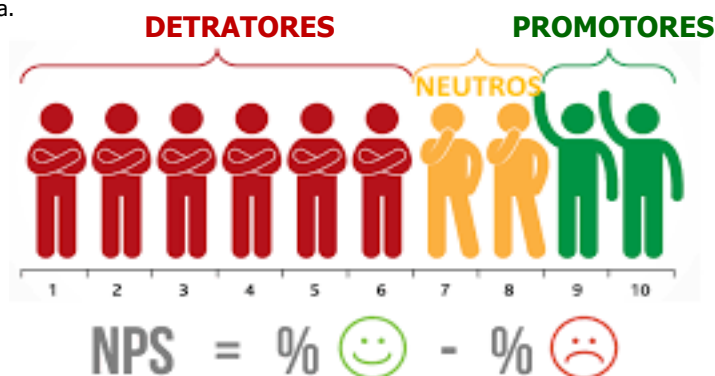
## ► Net Promoter Score

| % de casos                          | LOGÍSTICA      |                |                |                         | USCS <sup>(1)</sup>     |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|
|                                     | 2023<br>1º sem | 2023<br>2º sem | 2024<br>1º sem | 2024<br>2º sem          | 2024<br>2º sem          |
| <b>Número de casos</b>              | <b>10</b>      | <b>4*</b>      | <b>13</b>      | <b>17</b>               | <b>4.435</b>            |
| Detratores                          | 50,0%          | n.d.           | 38,4%          | 35,2%                   | 25,5%                   |
| Passivos                            | 20,0%          | n.d.           | 30,8%          | 29,4%                   | 30,5%                   |
| Promotores                          | 30,0%          | n.d.           | 30,8%          | 35,4%                   | 44,0%                   |
| <b>NPI<br/>(Net Promoter Index)</b> | <b>-20,0%</b>  | n.d.           | <b>-7,6%</b>   | <b>0,2%</b>             | <b>18,5%</b>            |
| <b>Classificação</b>                | <b>Pobre</b>   | <b>-</b>       | <b>Pobre</b>   | <b>Mediano Inferior</b> | <b>Mediano Inferior</b> |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

\* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.





# 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.

| <b>Zona de Excelência: pontuação entre 75 e 100</b>   | <b>Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74</b>  |
|---|--|
| <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>   |
| <b>Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49</b>  | <b>Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1</b>   |
| <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           | LOGÍSTICA               |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| <b>MÉDIA</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 7,8   |
|  | 1º sem/2024        | 6,6                     | 7,1   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 6,6                     | 7,6   |
| <b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 0-6]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 22,9  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 33,3  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 52,9                    | 26,9  |
| <b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 9-10]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 48,7  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 34,4  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 35,3                    | 44,7  |
| <b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:<br/>PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A<br/>PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b> | 2º sem/2023        | -                       | 25,8  |
|  | 1º sem/2024        | 0,0                     | 1,1   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | -16,7                   | 17,8  |
| <b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>  | 2º sem/2023        | -                       | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | 1º sem/2024        | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | Zona crítica            | Zona de aperfeiçoamento   |



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

|                                 | Períodos           | LOGÍSTICA               |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| <b>MÉDIA</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 8,0   |
|  | 1º sem/2024        | 6,9                     | 7,5   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 6,6                     | 7,7   |
| <b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 0-6]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 18,2  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 25,1  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 53,0                    | 22,8  |
| <b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 9-10]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 45,8  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 37,9  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 29,4                    | 41,1  |
| <b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:<br/>PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A<br/>PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b> | 2º sem/2023        | -                       | 27,6  |
|  | 1º sem/2024        | 0,0                     | 12,8  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | -23,4                   | 18,3  |
| <b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>  | 2º sem/2023        | -                       | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | 1º sem/2024        | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | Zona crítica            | Zona de aperfeiçoamento   |

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

|                                 | Períodos           | LOGÍSTICA               |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| <b>MÉDIA</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 7,7   |
|  | 1º sem/2024        | 6,8                     | 7,2   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 7,0                     | 7,4   |
| <b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 0-6]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 22,1  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 31,6  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 41,2                    | 28,3  |
| <b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 9-10]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 39,1  |
|  | 1º sem/2024        | 38,4                    | 30,9  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 29,4                    | 34,1  |
| <b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:<br/>PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A<br/>PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b> | 2º sem/2023        | -                       | 17,0  |
|  | 1º sem/2024        | 7,6                     | -0,7  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | -11,8                   | 5,8   |
| <b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>  | 2º sem/2023        | -                       | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | 1º sem/2024        | Zona de aperfeiçoamento | Zona crítica  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | Zona crítica            | Zona de aperfeiçoamento   |

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

|                                 | Períodos           | LOGÍSTICA               |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| <b>MÉDIA</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 8,1   |
|  | 1º sem/2024        | 6,0                     | 7,7   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 7,0                     | 7,8   |
| <b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 0-6]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 18,8  |
|  | 1º sem/2024        | 38,5                    | 24,2  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 35,2                    | 23,8  |
| <b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 9-10]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 50,8  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 45,0  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 41,3                    | 45,3  |
| <b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:<br/>PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A<br/>PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b> | 2º sem/2023        | -                       | 32,0  |
|  | 1º sem/2024        | -7,7                    | 20,8  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 6,1                     | 21,5  |
| <b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>  | 2º sem/2023        | -                       | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | 1º sem/2024        | Zona crítica            | 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?

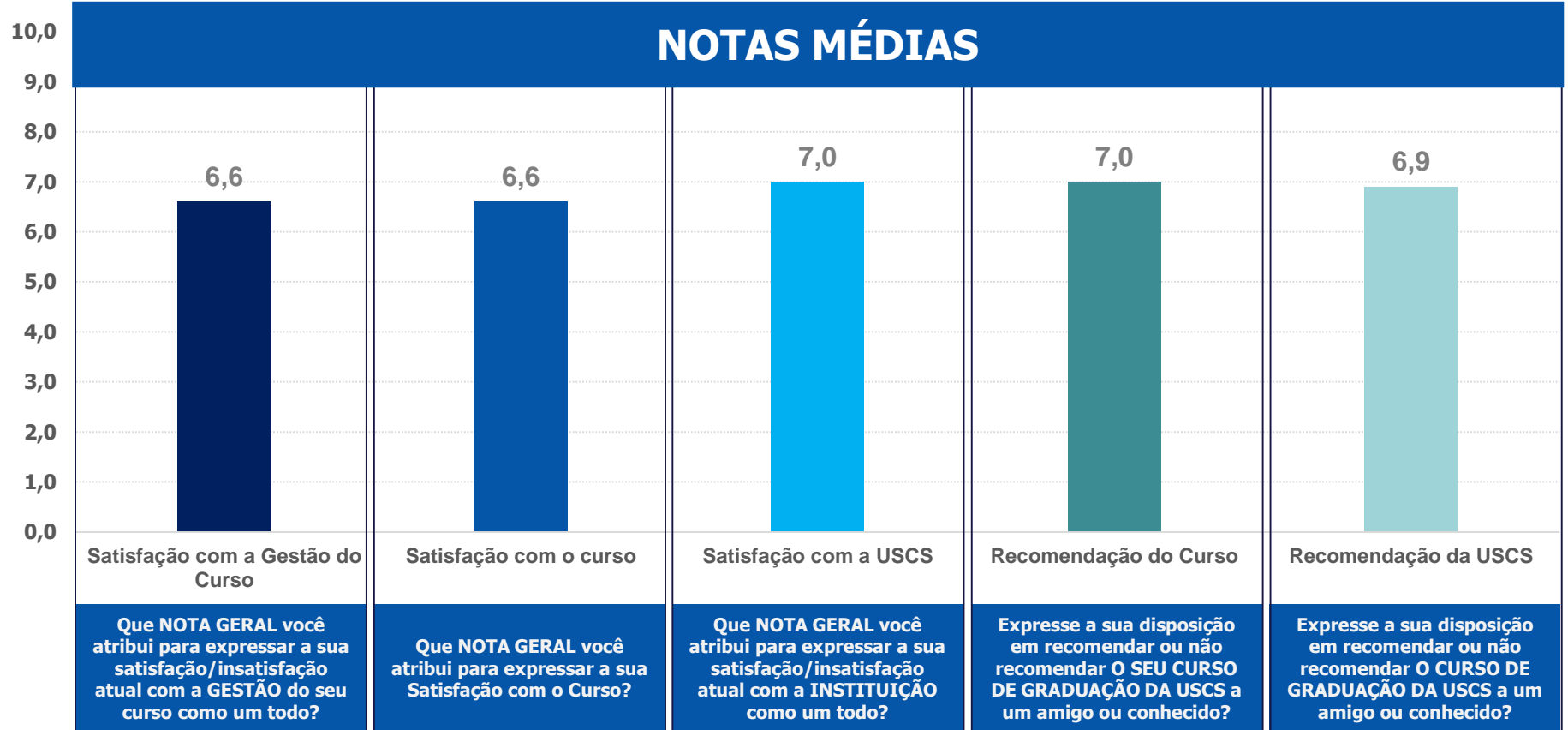
|                                 | Períodos           | LOGÍSTICA               |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| <b>MÉDIA</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 8,1   |
|  | 1º sem/2024        | 6,2                     | 7,6   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 6,9                     | 7,7   |
| <b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 0-6]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 18,8  |
|  | 1º sem/2024        | 38,5                    | 25,8  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 35,2                    | 25,5  |
| <b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL<br/>[NOTAS: 9-10]</b>   | 2º sem/2023        | -                       | 50,2  |
|  | 1º sem/2024        | 30,8                    | 42,7  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 35,4                    | 44,0  |
| <b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]:<br/>PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A<br/>PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b> | 2º sem/2023        | -                       | 31,4  |
|  | 1º sem/2024        | -7,7                    | 16,9  |
|  | <b>2º sem/2024</b> | 0,2                     | 18,5  |
| <b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>  | 2º sem/2023        | -                       | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | 1º sem/2024        | Zona crítica            | Zona de aperfeiçoamento   |
|  | <b>2º sem/2024</b> | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento   |

# VII. Síntese de Indicadores



# ► Síntese de Indicadores

## Curso: LOGÍSTICA



Bases: População: 55 | Respondentes: 17 | Nível de participação: 30,9%

LOGÍSTICA  
2º SEM/2024



| NPI (Recomendação da USCS)                  | CLASSIFICAÇÃO    |
|---|------------------|
| 0 até 24<br>P:44,0% - D: 25,5% = NPI: 18,5% | Mediano Inferior |
| 0 até 24<br>P: 35,4% - D: 35,2% = NPI: 0,2% | Mediano Inferior |



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