

Avaliação Institucional USCS



PRODUÇÃO AUDIOVISUAL

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: 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% |
| Total | 9.782 | 5.398 | 55,2% |

*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO
GERAL
55,2%**

PRODUÇÃO AUDIOVISUAL DISCENTES

População: 171

Respondentes: 55

Nível de participação:

32,2%

► **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 | 27 | 49,1 |
| Masculino | 27 | 49,1 |
| Não-Binário | 1 | 1,8 |
| Total | 55 | 100,0 |

▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | N | % |
|--------------------|----------------|--------------|
| até 18 anos | 8 | 14,5 |
| 19 a 24 anos | 33 | 60,0 |
| 25 a 29 anos | 10 | 18,2 |
| 30 anos ou mais | 4 | 7,3 |
| Total | 55 | 100,0 |
| Idade média | 22 anos | |

▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município | N | % |
|-----------------------|-----------|--------------|
| São Caetano do Sul | 21 | 38,2 |
| Santo André | 11 | 20,0 |
| São Bernardo do Campo | 10 | 18,2 |
| São Paulo | 6 | 10,9 |
| Mauá | 3 | 5,5 |
| Diadema | 2 | 3,6 |
| Itaquaquecetuba | 1 | 1,8 |
| Ferraz de Vasconcelos | 1 | 1,8 |
| Total | 55 | 100,0 |

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 ...?

| 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | |  (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 |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala | 96 | 7,9 | 55 | 7,5 | 4.419 | 7,9 |
| ☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso | 84 | 7,2 | 45 | 6,8 | 3.707 | 7,4 |
| ☞ Meu relacionamento com os professores do curso | 96 | 7,9 | 55 | 8,0 | 4.418 | 8,0 |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 88 | 7,6 | 50 | 6,5 | 3.905 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com a gestão do curso | 96 | 8,2 | 55 | 6,3 | 4.435 | 7,6 |
| ☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso | 81 | 7,3 | 48 | 5,8 | 3.550 | 7,5 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante | 71 | 6,8 | 42 | 6,5 | 3.455 | 7,4 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor financeiro | 57 | 7,6 | 39 | 7,5 | 3.050 | 8,0 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de estágios | 44 | 6,3 | 27 | 5,4 | 2.446 | 7,4 |
| ☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C | 81 | 4,9 | 47 | 5,0 | 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 ...?


| Itens avaliados | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | 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 |
| ☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso | 60 | 7,6 | 36 | 6,4 | 2.891 | 7,8 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira | 37 | 7,0 | 23 | 5,8 | 1.985 | 7,6 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação | 37 | 7,0 | 24 | 6,1 | 1.999 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria | 37 | 6,7 | 24 | 5,7 | 1.932 | 7,3 |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria | 39 | 7,0 | 26 | 5,4 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | |  (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 |
| ↻ Sinalização para a localização das salas de aula | 93 | 7,3 | 53 | 6,2 | 4.329 | 7,5 |
| ↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula) | 93 | 7,0 | 52 | 6,3 | 4.293 | 7,5 |
| ↻ Instalações do Auditório | 89 | 7,9 | 51 | 7,0 | 4.293 | 8,1 |
| ↻ Acomodações da sala de aula | 95 | 6,8 | 55 | 5,4 | 4.408 | 6,5 |
| ↻ Avaliação das instalações sanitárias | 95 | 7,1 | 55 | 5,3 | 4.402 | 5,7 |
| ↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação | 91 | 7,6 | 53 | 6,9 | 4.280 | 7,3 |
| ↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação | 88 | 7,7 | 54 | 7,0 | 4.159 | 7,5 |
| ↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 95 | 7,7 | 52 | 7,3 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | 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 das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza) | 94 | 7,3 | 53 | 6,9 | 3.659 | 7,8 |
| ☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório | 93 | 6,6 | 55 | 6,0 | 3.582 | 7,7 |
| ☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso | 92 | 7,5 | 51 | 5,5 | 3.561 | 7,3 |
| ☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório | 96 | 6,6 | 54 | 6,0 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | |  (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 |
| ☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca | 73 | 8,3 | 46 | 8,0 | 3.217 | 8,6 |
| ☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca | 48 | 8,2 | 35 | 8,0 | 2.527 | 8,5 |
| ☞ Acomodações para estudo na Biblioteca | 77 | 8,3 | 46 | 8,1 | 3.187 | 8,3 |
| ☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso | 52 | 7,4 | 33 | 7,2 | 2.599 | 8,0 |
| ☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca | 45 | 7,7 | 32 | 7,3 | 2.825 | 8,2 |
| ☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes | 74 | 8,5 | 42 | 8,2 | 3.060 | 8,6 |
| ☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais | 46 | 7,5 | 32 | 7,2 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | 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 do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica | 94 | 7,6 | 53 | 7,0 | 4.310 | 8,1 |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira | 90 | 8,1 | 50 | 7,8 | 4.268 | 8,5 |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem | 91 | 8,2 | 51 | 7,8 | 4.234 | 8,6 |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 76 | 6,7 | 50 | 6,2 | 3.496 | 7,4 |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas) | 63 | 6,2 | 38 | 6,1 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | 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] | 39 | 6,5 | 23 | 6,6 | 1.943 | 7,2 |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos] | 28 | 7,4 | 17 | 6,7 | 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 | | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|---|-------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| | | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Faixas | Nº de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Até 2 | % de casos | 3,5 | 2,1 | 5,6 | 16,4 | 5,3 |
| De 3 até 4 | | 4,7 | 1,0 | 3,7 | 7,2 | 5,0 |
| De 5 até 6 | | 12,8 | 14,6 | 14,0 | 16,4 | 16,6 |
| De 7 até 8 | | 31,3 | 31,3 | 39,3 | 36,4 | 28,4 |
| De 9 até 10 | | 47,7 | 51,0 | 37,4 | 23,6 | 44,7 |
| Nota Média | | 7,9 | 8,2 | 7,5 | 6,3 | 7,6 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,2 | 1,8 | 2,3 | 3,1 | 2,5 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,3 | 7,0 | 5,0 | 6,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 10,0 | 10,0 | 9,0 | 8,0 | 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 | | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|--|--------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| | | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Faixas | Nº de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Até 2 | % de casos | 9,3 | 1,0 | 2,8 | 12,7 | 2,7 |
| De 3 até 4 | | 1,2 | 4,2 | 5,6 | 7,3 | 4,2 |
| De 5 até 6 | | 12,8 | 16,7 | 15,0 | 10,9 | 15,9 |
| De 7 até 8 | | 38,3 | 45,8 | 38,3 | 43,6 | 36,1 |
| De 9 até 10 | | 38,4 | 32,3 | 38,3 | 25,5 | 41,1 |
| Nota Média | | 7,4 | 7,8 | 7,6 | 6,6 | 7,7 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,4 | 1,7 | 2,2 | 3,0 | 2,1 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 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 | | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|---|--------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| | | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Faixas | Nº de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Até 2 | % de casos | 7,0 | 2,1 | 8,4 | 16,4 | 3,5 |
| De 3 até 4 | | 8,1 | 5,2 | 8,4 | 9,0 | 5,3 |
| De 5 até 6 | | 23,3 | 22,9 | 19,6 | 18,2 | 19,5 |
| De 7 até 8 | | 33,7 | 41,7 | 37,4 | 36,4 | 37,6 |
| De 9 até 10 | | 27,9 | 28,1 | 26,2 | 20,0 | 34,1 |
| Nota Média | | 6,7 | 7,3 | 6,8 | 6,1 | 7,4 |
| Nota Mediana | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,5 | 1,9 | 2,6 | 3,1 | 2,2 |
| 1º Quartil | | 5,0 | 6,0 | 6,0 | 4,0 | 6,0 |
| 2º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 8,0 | 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 | | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|--|--------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| | | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Faixas | Nº de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Até 2 | % de casos | 4,7 | 2,1 | 3,7 | 14,5 | 4,4 |
| De 3 até 4 | | 4,7 | 2,1 | 6,5 | - | 4,1 |
| De 5 até 6 | | 14,0 | 16,7 | 11,3 | 18,2 | 15,3 |
| De 7 até 8 | | 31,2 | 35,4 | 34,6 | 36,4 | 30,9 |
| De 9 até 10 | | 45,4 | 43,7 | 43,9 | 30,9 | 45,3 |
| Nota Média | | 7,6 | 8,0 | 7,7 | 6,8 | 7,8 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,4 | 1,9 | 2,3 | 3,2 | 2,4 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 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 | | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|--|--------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| | | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Faixas | Nº de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Até 2 | % de casos | 5,8 | 1,0 | 5,6 | 14,5 | 4,5 |
| De 3 até 4 | | 4,7 | 3,1 | 5,6 | 5,5 | 4,7 |
| De 5 até 6 | | 18,6 | 16,7 | 15,9 | 16,4 | 16,3 |
| De 7 até 8 | | 32,6 | 37,5 | 33,6 | 29,1 | 30,5 |
| De 9 até 10 | | 38,3 | 41,7 | 39,3 | 34,5 | 44,0 |
| Nota Média | | 7,6 | 8,0 | 7,7 | 6,7 | 7,7 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,4 | 2,0 | 2,4 | 3,2 | 2,4 |
| 1º Quartil | | 6,0 | 7,0 | 6,0 | 5,0 | 6,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |

(1) cursos presenciais exceto Medicina

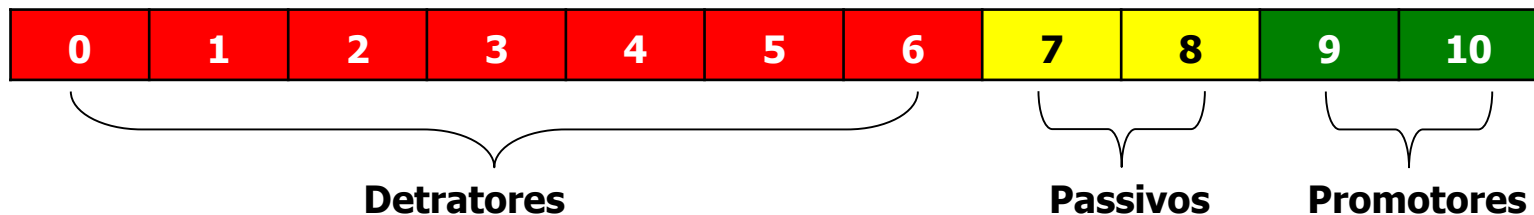
V. Net Promoter Score (NPS)

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.

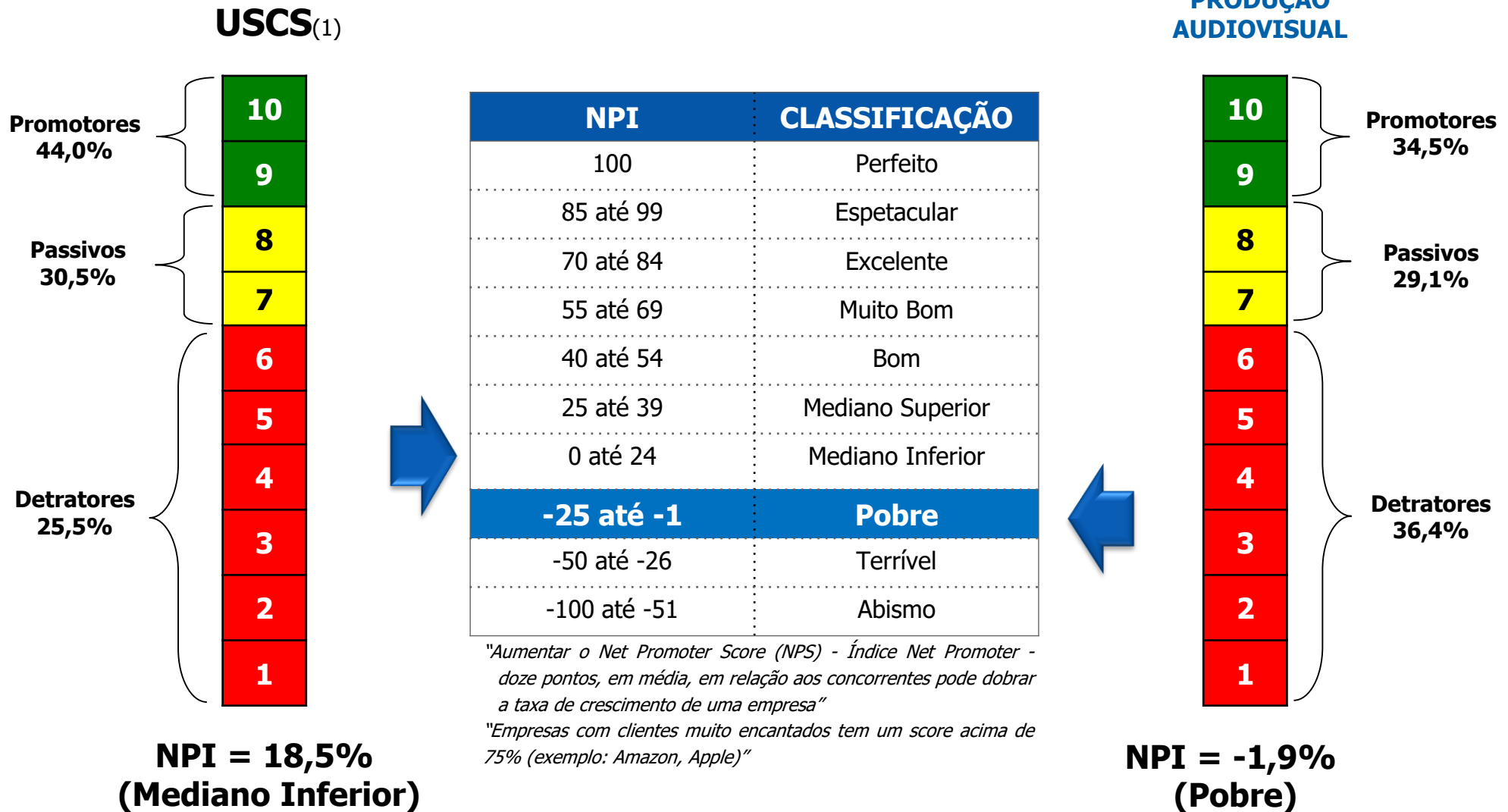
| Promotores | Passivos | Detratores |
|--|---|---|
| Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la. | Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la. | Clientes cujas experiências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

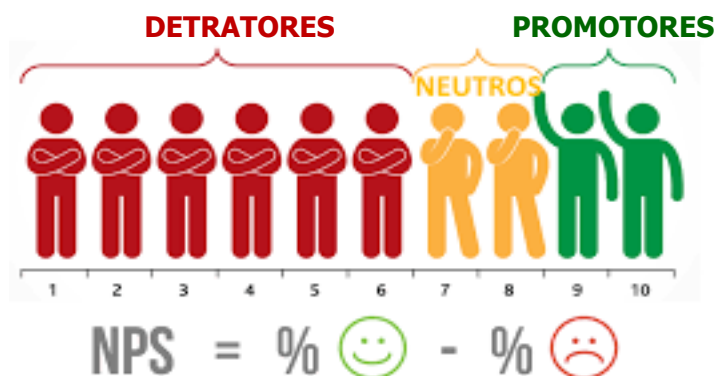
► Net Promoter Score



► Net Promoter Score

| % de casos | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL | | | | USCS ⁽¹⁾ |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|
| | 2023 1º sem | 2023 2º sem | 2024 1º sem | 2024 2º sem | 2024 2º sem |
| Número de casos | 86 | 96 | 107 | 55 | 4.435 |
| Detratores | 29,1% | 20,8% | 27,1% | 36,4% | 25,5% |
| Passivos | 32,6% | 37,5% | 33,6% | 29,1% | 30,5% |
| Promotores | 38,3% | 41,7% | 39,3% | 34,5% | 44,0% |
| NPI (Net Promoter Index) | 9,2% | 20,9% | 12,2% | -1,9% | 18,5% |
| Classificação | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Pobre | Mediano Inferior |

(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)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 |
|---|--|
| <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 percepção altamente positiva ao discente, o que deve gerar boas recomendações 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. É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente 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>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.</p> | <p>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.</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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,2 | 7,8 |
| | 1º sem/2024 | 7,5 | 7,1 |
| | 2º sem/2024 | 6,3 | 7,6 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 17,7 | 22,9 |
| | 1º sem/2024 | 23,3 | 33,3 |
| | 2º sem/2024 | 40,0 | 26,9 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 51,0 | 48,7 |
| | 1º sem/2024 | 37,4 | 34,4 |
| | 2º sem/2024 | 26,3 | 44,7 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 33,3 | 25,8 |
| | 1º sem/2024 | 14,1 | 1,1 |
| | 2º sem/2024 | -16,4 | 17,8 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 1º sem/2024 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 2º 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,8 | 8,0 |
| | 1º sem/2024 | 7,6 | 7,5 |
| | 2º sem/2024 | 6,6 | 7,7 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 21,9 | 18,2 |
| | 1º sem/2024 | 23,4 | 25,1 |
| | 2º sem/2024 | 30,9 | 22,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 32,3 | 45,8 |
| | 1º sem/2024 | 38,3 | 37,9 |
| | 2º sem/2024 | 25,5 | 41,1 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 10,4 | 27,6 |
| | 1º sem/2024 | 14,9 | 12,8 |
| | 2º sem/2024 | -5,4 | 18,3 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 1º sem/2024 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 2º sem/2024 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL |  |
|--|--------------------|----------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,3 | 7,7 |
| | 1º sem/2024 | 6,8 | 7,2 |
| | 2º sem/2024 | 6,1 | 7,4 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 30,2 | 22,1 |
| | 1º sem/2024 | 36,4 | 31,6 |
| | 2º sem/2024 | 43,6 | 28,3 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 28,1 | 39,1 |
| | 1º sem/2024 | 26,2 | 30,9 |
| | 2º sem/2024 | 20,0 | 34,1 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | - 2,1 | 17,0 |
| | 1º sem/2024 | - 10,2 | -0,7 |
| | 2º sem/2024 | -23,6 | 5,8 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona crítica | Zona de aperfeiçoamento |
| | 1º sem/2024 | Zona crítica | Zona crítica |
| | 2º sem/2024 | 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 | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,0 | 8,1 |
| | 1º sem/2024 | 7,7 | 7,7 |
| | 2º sem/2024 | 6,8 | 7,8 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 20,9 | 18,8 |
| | 1º sem/2024 | 21,5 | 24,2 |
| | 2º sem/2024 | 32,7 | 23,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 43,7 | 50,8 |
| | 1º sem/2024 | 43,9 | 45,0 |
| | 2º sem/2024 | 30,9 | 45,3 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 22,8 | 32,0 |
| | 1º sem/2024 | 22,4 | 20,8 |
| | 2º sem/2024 | -1,8 | 21,5 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 1º sem/2024 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 2º sem/2024 | Zona crítica | Zona de aperfeiçoamento |

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

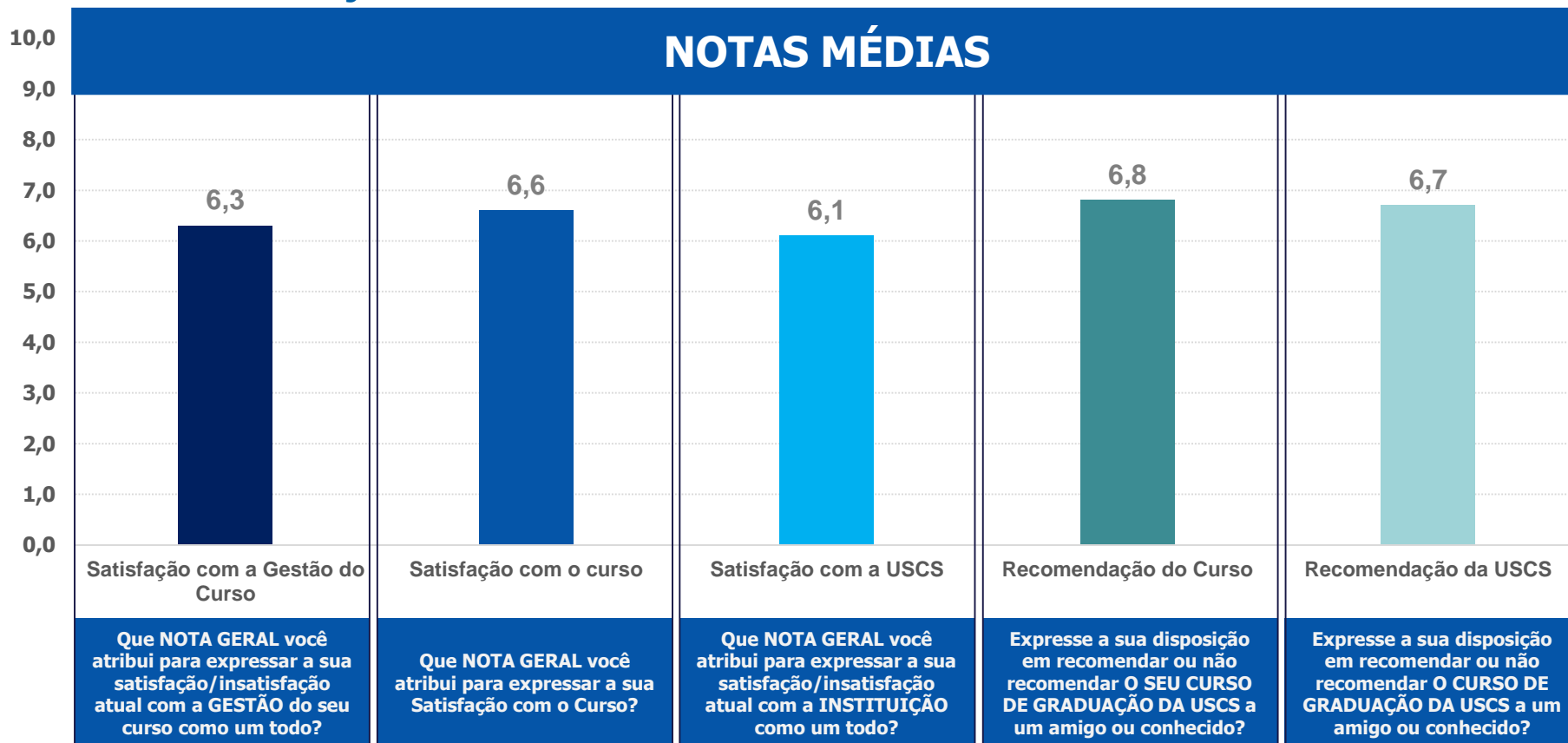
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

|  | Períodos | PRODUÇÃO AUDIOVISUAL |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,9 | 8,1 |
| | 1º sem/2024 | 7,5 | 7,6 |
| | 2º sem/2024 | 6,7 | 7,7 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 20,8 | 18,8 |
| | 1º sem/2024 | 27,1 | 25,8 |
| | 2º sem/2024 | 36,4 | 25,5 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 41,7 | 50,2 |
| | 1º sem/2024 | 39,3 | 42,7 |
| | 2º sem/2024 | 34,5 | 44,0 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 20,9 | 31,4 |
| | 1º sem/2024 | 12,2 | 16,9 |
| | 2º sem/2024 | -1,9 | 18,5 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 1º sem/2024 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 2º sem/2024 | Zona crítica | Zona de aperfeiçoamento |

VII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: PRODUÇÃO AUDIOVISUAL



Bases: População: 171 | Respondentes: 55 | Nível de participação: 32,2%

PRODUÇÃO
AUDIOVISUAL
2º SEM/2024



| NPI (Recomendação da USCS) | CLASSIFICAÇÃO |
|--|-------------------------|
| 0 até 24 P:44,0% - D: 25,5% = NPI: 18,5% | Mediano Inferior |
| -25 até -1 P: 34,5% - D: 36,4% = NPI: -1,9% | Pobre |



Presencial
(exceto medicina)

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