

# Avaliação Institucional USCS



## RECURSOS HUMANOS

# 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%**

### RECURSOS HUMANOS DISCENTES

População: 78

Respondentes: 39

Nível de participação:

**50,0%**

## ► **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	36	92,3
Masculino	3	7,7
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	10,3
19 a 24 anos	28	71,8
25 a 29 anos	5	12,8
30 anos ou mais	2	5,1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>22 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	19	48,7
São Caetano do Sul	10	25,6
Mauá	6	15,3
São Bernardo do Campo	1	2,6
Diadema	1	2,6
Ribeirão Pires	1	2,6
Rio Grande da Serra	1	2,6
<b>Total</b>	<b>39</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 ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	RECURSOS HUMANOS				 (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	14	8,1	39	7,7	4.419	7,9
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	12	8,6	31	7,6	3.707	7,4
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	14	7,6	39	7,8	4.418	8,0
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	12	8,3	38	7,8	3.905	7,7
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	14	7,4	39	8,2	4.435	7,6
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	10	7,6	30	7,7	3.550	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	11	9,1	35	8,2	3.455	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	9	9,0	24	9,0	3.050	8,0
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	4	8,0	17	8,0	2.446	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	3	7,7	7	8,3	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	RECURSOS HUMANOS				 (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	7	8,1	19	8,3	2.891	7,8
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	3	7,7	12	8,8	1.985	7,6
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	6	6,7	12	8,5	1.999	7,7
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	4	8,0	14	8,0	1.932	7,3
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	6	7,3	11	8,6	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	RECURSOS HUMANOS				 (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	14	8,1	39	7,6	4.329	7,5
↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	14	8,1	39	7,6	4.293	7,5
↻ Instalações do Auditório	10	8,6	36	8,3	4.293	8,1
↻ Acomodações da sala de aula	14	5,7	39	5,9	4.408	6,5
↻ Avaliação das instalações sanitárias	14	5,8	39	4,8	4.402	5,7
↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	13	7,3	38	7,5	4.280	7,3
↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	12	6,1	38	7,8	4.159	7,5
↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	14	8,6	39	7,9	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	RECURSOS HUMANOS				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)	9	7,1	24	8,0	3.659	7,8
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	9	6,0	21	6,8	3.582	7,7
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	10	6,5	16	6,9	3.561	7,3
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	10	7,4	21	8,0	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	RECURSOS HUMANOS				 (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	8	8,9	31	8,6	3.217	8,6
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	6	8,7	21	8,7	2.527	8,5
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	7	8,9	33	8,7	3.187	8,3
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	6	8,0	22	8,5	2.599	8,0
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	8	8,5	25	8,4	2.825	8,2
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	7	8,9	29	8,6	3.060	8,6
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	6	8,5	19	8,6	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	RECURSOS HUMANOS				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	13	9,0	38	9,1	4.310	8,1
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	14	9,3	39	9,4	4.268	8,5
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	12	9,2	37	9,1	4.234	8,6
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	14	8,4	36	8,6	3.496	7,4
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	5	7,4	16	8,4	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	RECURSOS HUMANOS				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]	2	7,0	14	8,2	1.943	7,2
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	3	8,0	11	7,6	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		RECURSOS HUMANOS				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>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	13,3	7,1	n.d.	-	5,3
De 3 até 4		-	7,1	n.d.	-	5,0
De 5 até 6		20,0	14,3	n.d.	20,5	16,6
De 7 até 8		26,7	28,6	n.d.	33,3	28,4
De 9 até 10		40,0	42,9	n.d.	46,2	44,7
<b>Nota Média</b>		<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>n.d.</b>	<b>1,8</b>	<b>2,5</b>
1º Quartil		6,0	5,8	n.d.	7,0	6,0
2º Quartil		7,0	8,0	n.d.	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,3	n.d.	10,0	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 Totalmente insatisfeito <span style="float: right;">Totalmente satisfeito</span>		RECURSOS HUMANOS				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>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	-	2,7
De 3 até 4		6,6	14,3	n.d.	-	4,2
De 5 até 6		-	28,6	n.d.	7,7	15,9
De 7 até 8		26,7	21,4	n.d.	43,6	36,1
De 9 até 10		66,7	35,7	n.d.	48,7	41,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,7</b>	<b>7,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,4</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>7,5</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,6</b>	<b>2,3</b>	<b>n.d.</b>	<b>1,3</b>	<b>2,1</b>
1º Quartil		8,0	5,0	n.d.	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	7,5	n.d.	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	n.d.	10,0	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 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		RECURSOS HUMANOS				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>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	-	3,5
De 3 até 4		6,7	-	n.d.	-	5,3
De 5 até 6		6,7	42,9	n.d.	10,3	19,5
De 7 até 8		33,3	7,1	n.d.	53,8	37,6
De 9 até 10		53,3	50,0	n.d.	35,9	34,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,8</b>	<b>2,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>1,3</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		8,0	5,8	n.d.	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	8,0	n.d.	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,3	n.d.	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 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		RECURSOS HUMANOS				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>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	-	4,4
De 3 até 4		-	-	n.d.	2,6	4,1
De 5 até 6		6,7	28,5	n.d.	7,7	15,3
De 7 até 8		19,9	21,4	n.d.	33,3	30,9
De 9 até 10		73,4	50,1	n.d.	56,4	45,3
<b>Nota Média</b>		<b>9,0</b>	<b>7,9</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>8,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,3</b>	<b>2,1</b>	<b>n.d.</b>	<b>1,5</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		8,0	5,8	n.d.	8,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	n.d.	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	n.d.	10,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		RECURSOS HUMANOS				 USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	n.d.	-	4,5
De 3 até 4		6,7	-	n.d.	-	4,7
De 5 até 6		6,7	28,5	n.d.	5,1	16,3
De 7 até 8		13,3	14,3	n.d.	43,6	30,5
De 9 até 10		73,3	57,2	n.d.	51,3	44,0
<b>Nota Média</b>		<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>n.d.</b>	<b>8,6</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>10,0</b>	<b>9,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,8</b>	<b>2,0</b>	<b>n.d.</b>	<b>1,3</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		8,0	6,0	n.d.	8,0	6,0
2º Quartil		10,0	9,0	n.d.	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	n.d.	10,0	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 *Havard Business Review*, em 2001.

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

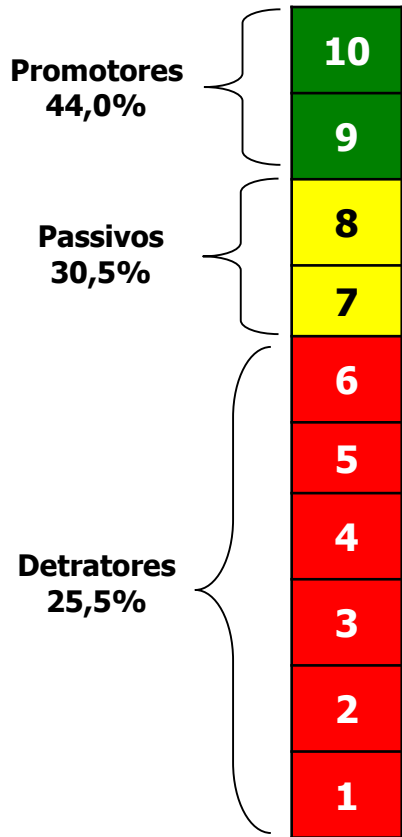
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

# ► Net Promoter Score

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



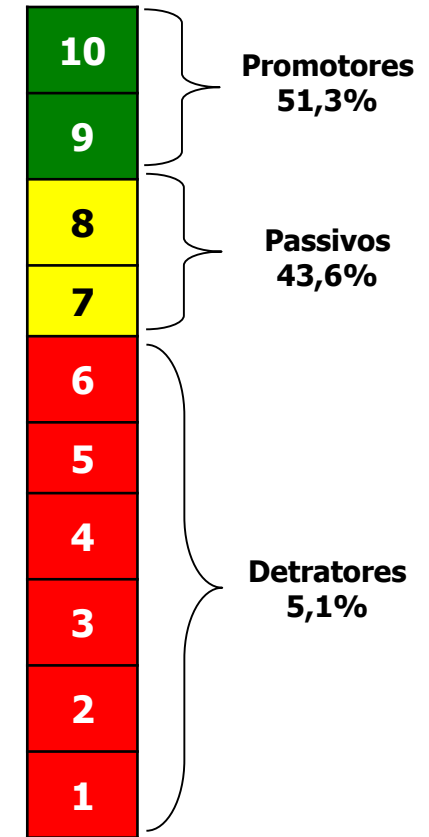
**NPI = 18,5%**  
**(Mediano Inferior)**

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

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

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

## RECURSOS HUMANOS



**NPI = 46,2%**  
**(Bom)**

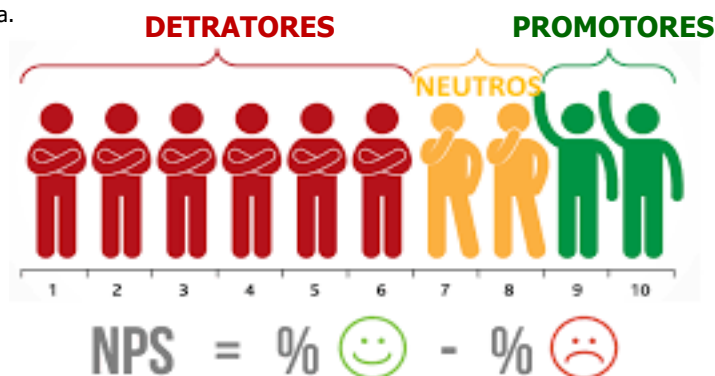
## ► Net Promoter Score

% de casos	RECURSOS HUMANOS				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>15</b>	<b>14</b>	<b>5*</b>	<b>39</b>	<b>4.435</b>
Detratores	13,4%	28,5%	n.d.	5,1%	25,5%
Passivos	13,3%	14,3%	n.d.	43,6%	30,5%
Promotores	73,3%	57,2%	n.d.	51,3%	44,0%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>59,9%</b>	<b>28,7%</b>	<b>n.d.</b>	<b>46,2%</b>	<b>18,5%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Muito Bom</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>-</b>	<b>Bom</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.

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	RECURSOS HUMANOS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,4	7,8
	1º sem/2024	-	7,1
	<b>2º sem/2024</b>	8,2	7,6
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	28,5	22,9
	1º sem/2024	-	33,3
	<b>2º sem/2024</b>	20,5	26,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	42,9	48,7
	1º sem/2024	-	34,4
	<b>2º sem/2024</b>	46,2	44,7
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	14,4	25,8
	1º sem/2024	-	1,1
	<b>2º sem/2024</b>	25,7	17,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	-	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	RECURSOS HUMANOS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,0	8,0
	1º sem/2024	-	7,5
	<b>2º sem/2024</b>	8,4	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	42,9	18,2
	1º sem/2024	-	25,1
	<b>2º sem/2024</b>	7,7	22,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	35,7	45,8
	1º sem/2024	-	37,9
	<b>2º sem/2024</b>	48,7	41,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	-7,2	27,6
	1º sem/2024	-	12,8
	<b>2º sem/2024</b>	41,0	18,3
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	-	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	RECURSOS HUMANOS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,6	7,7
	1º sem/2024	-	7,2
	<b>2º sem/2024</b>	8,1	7,4
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	42,9	22,1
	1º sem/2024	-	31,6
	<b>2º sem/2024</b>	10,3	28,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	50,0	39,1
	1º sem/2024	-	30,9
	<b>2º sem/2024</b>	35,9	34,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	7,1	17,0
	1º sem/2024	-	-0,7
	<b>2º sem/2024</b>	25,6	5,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	-	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	RECURSOS HUMANOS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,9	8,1
	1º sem/2024	-	7,7
	<b>2º sem/2024</b>	8,5	7,8
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	28,5	18,8
	1º sem/2024	-	24,2
	<b>2º sem/2024</b>	10,3	23,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	50,1	50,8
	1º sem/2024	-	45,0
	<b>2º sem/2024</b>	56,4	45,3
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	21,6	32,0
	1º sem/2024	-	20,8
	<b>2º sem/2024</b>	46,1	21,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	-	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?

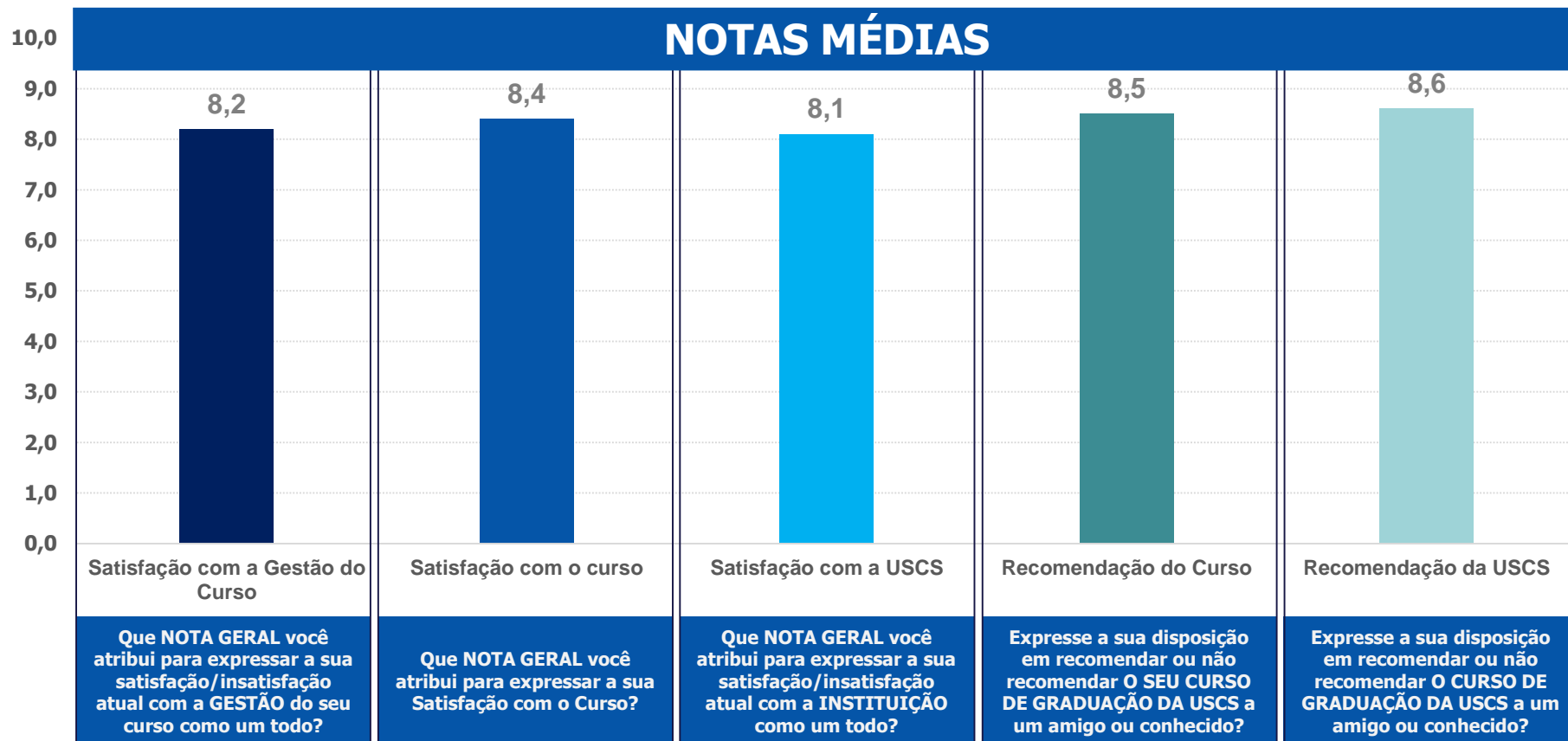
	Períodos	RECURSOS HUMANOS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,2	8,1
	1º sem/2024	-	7,6
	<b>2º sem/2024</b>	8,6	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	28,5	18,8
	1º sem/2024	-	25,8
	<b>2º sem/2024</b>	5,1	25,5
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	57,2	50,2
	1º sem/2024	-	42,7
	<b>2º sem/2024</b>	51,3	44,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	28,7	31,4
	1º sem/2024	-	16,9
	<b>2º sem/2024</b>	46,2	18,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

# VII. Síntese de Indicadores



# ► Síntese de Indicadores

## Curso: RECURSOS HUMANOS



Bases: População: 78 | Respondentes: 39 | Nível de participação: 50,0%

RECURSOS  
HUMANOS  
2º SEM/2024



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
<b>0 até 24</b> <b>P:44,0% - D: 25,5% = NPI: 18,5%</b>	<b>Mediano Inferior</b>
<b>40 até 54</b> <b>P: 51,3% - D: 5,1% = NPI:46,2 %</b>	<b>Bom</b>



Presencial  
(exceto medicina)

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