

# Avaliação Institucional USCS



## RELAÇÕES INTERNACIONAIS

# 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%**

### RELAÇÕES INTERNACIONAIS DISCENTES

População: 101

Respondentes: 75

Nível de participação:

**74,3%**

## ► **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	50	66,7
Masculino	25	33,3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	12	16,0
19 a 24 anos	58	77,3
25 a 29 anos	2	2,7
30 anos ou mais	3	4,0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>20 anos</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	24	32,0
São Caetano do Sul	19	25,3
São Bernardo do Campo	18	24,0
São Paulo	8	10,7
Mauá	5	6,7
Ribeirão Pires	1	1,3
<b>Total</b>	<b>75</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 ...?

Itens avaliados	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	32	8,8	75	8,5	4.419	7,9
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	27	7,7	62	7,6	3.707	7,4
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	32	9,2	75	8,9	4.418	8,0
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	28	8,8	67	8,4	3.905	7,7
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	32	9,3	75	9,2	4.435	7,6
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	27	8,8	61	8,9	3.550	7,5
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	30	8,3	57	8,3	3.455	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	24	8,6	52	8,7	3.050	8,0
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	11	8,2	34	8,2	2.446	7,4
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	23	7,4	54	8,0	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	17	9,4	47	8,8	2.891	7,8
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	14	9,1	35	8,8	1.985	7,6
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	13	8,9	36	8,5	1.999	7,7
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	12	9,1	31	8,4	1.932	7,3
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	13	9,0	33	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				 (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	29	8,5	70	8,5	4.329	7,5
↻ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	30	8,3	71	8,3	4.293	7,5
↻ Instalações do Auditório	21	8,6	73	8,4	4.293	8,1
↻ Acomodações da sala de aula	32	7,9	75	8,0	4.408	6,5
↻ Avaliação das instalações sanitárias	32	7,9	75	6,6	4.402	5,7
↻ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	32	7,8	71	7,7	4.280	7,3
↻ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	32	7,3	71	7,9	4.159	7,5
↻ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	31	8,8	75	8,4	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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)	19	8,2	51	8,4	3.659	7,8
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	19	7,9	49	9,0	3.582	7,7
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	18	8,1	47	8,4	3.561	7,3
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	20	8,3	46	8,6	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				 (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	29	8,9	62	8,8	3.217	8,6
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	16	9,1	46	9,2	2.527	8,5
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	26	8,6	57	9,0	3.187	8,3
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	19	8,6	43	8,4	2.599	8,0
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	14	8,9	44	8,9	2.825	8,2
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	22	9,2	55	9,0	3.060	8,6
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	15	9,1	46	8,7	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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	31	9,0	71	8,7	4.310	8,1
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	31	9,1	72	9,0	4.268	8,5
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	31	9,1	72	9,1	4.234	8,6
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	30	7,8	73	7,5	3.496	7,4
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	13	8,5	53	8,0	2.554	7,3

(1) cursos presenciais exceto Medicina

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

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

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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 da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	11	8,7	32	8,7	1.943	7,2
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	12	8,9	28	8,8	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
Faixas	Nº de casos	25	32	67	75	4.435
Até 2	% de casos	-	-	1,4	-	5,3
De 3 até 4		-	-	6,0	2,7	5,0
De 5 até 6		-	6,2	6,0	5,3	16,6
De 7 até 8		12,0	9,4	28,4	10,7	28,4
De 9 até 10		88,0	84,4	58,2	81,3	44,7
<b>Nota Média</b>		<b>9,6</b>	<b>9,3</b>	<b>8,3</b>	<b>9,2</b>	<b>7,6</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>9,0</b>	<b>10,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>0,9</b>	<b>1,3</b>	<b>2,0</b>	<b>1,5</b>	<b>2,5</b>
1º Quartil		9,5	9,0	8,0	9,0	6,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina



## ► Avaliação da Satisfação com o Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação com o CURSO?**  
Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito <span style="float: right;">Totalmente satisfeito</span>		RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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>25</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	-	-	2,7
De 3 até 4		-	-	3,0	2,7	4,2
De 5 até 6		4,0	3,1	6,0	5,3	15,9
De 7 até 8		24,0	12,5	37,3	18,7	36,1
De 9 até 10		72,0	84,4	53,7	73,3	41,1
<b>Nota Média</b>		<b>9,2</b>	<b>9,4</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>9,0</b>	<b>10,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,1</b>	<b>1,1</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>2,1</b>
1º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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>25</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>4.435</b>
Até 2	% de casos	-	-	-	2,7	3,5
De 3 até 4		-	-	6,0	1,3	5,3
De 5 até 6		8,0	6,2	17,9	9,3	19,5
De 7 até 8		28,0	43,8	43,3	44,0	37,6
De 9 até 10		64,0	50,0	32,8	42,7	34,1
<b>Nota Média</b>		<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		7,5	8,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	8,5	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
Faixas	Nº de casos	25	32	67	75	4.435
Até 2	% de casos	-	-	-	1,3	4,4
De 3 até 4		4,0	-	3,0	1,3	4,1
De 5 até 6		4,0	6,2	7,5	6,7	15,3
De 7 até 8		20,0	9,4	34,3	26,7	30,9
De 9 até 10		72,0	84,4	55,2	64,0	45,3
<b>Nota Média</b>		<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>7,8</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>9,0</b>	<b>10,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,6</b>	<b>1,8</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

## ► Recomendação da USCS (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: Notas entre 0 e 10)

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **GRADUAÇÃO DA USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza      Recomendaria com certeza		RELAÇÕES INTERNACIONAIS				USCS <sup>(1)</sup>
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2024 2º sem
Faixas	Nº de casos	25	32	67	75	4.435
Até 2	% de casos	4,0	-	-	2,7	4,5
De 3 até 4		-	-	6,0	1,2	4,7
De 5 até 6		4,0	6,2	10,4	10,7	16,3
De 7 até 8		32,0	12,5	32,8	30,7	30,5
De 9 até 10		60,0	81,3	50,8	54,7	44,0
Nota Média		8,7	9,2	8,1	8,3	7,7
Nota Mediana		9,0	10,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,8	1,3	1,8	2,1	2,4
1º Quartil		8,0	9,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	10,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

# V. Net Promoter Score (NPS)

Índice que mede a **disposição dos clientes em recomendar uma empresa**, classificando os clientes em três grupos: promotores, passivos e detratores.

Foi apresentado em artigo de Frederick F. Reichheld "*The One Number You Need to Grow*", publicado na revista *Harvard Business Review*, em 2001.

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

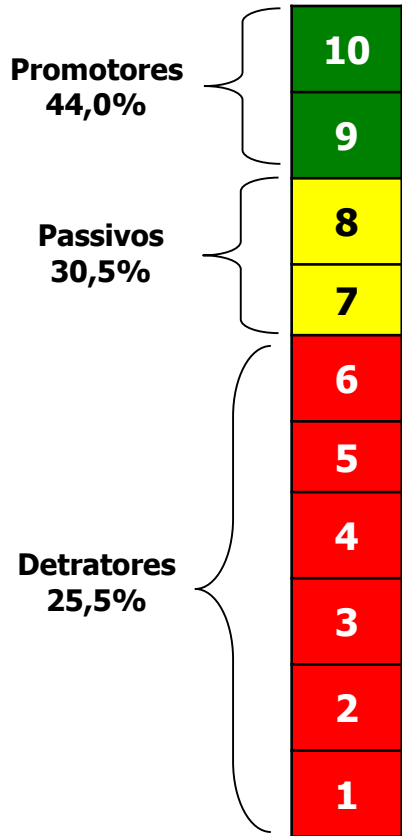
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

# ► Net Promoter Score

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



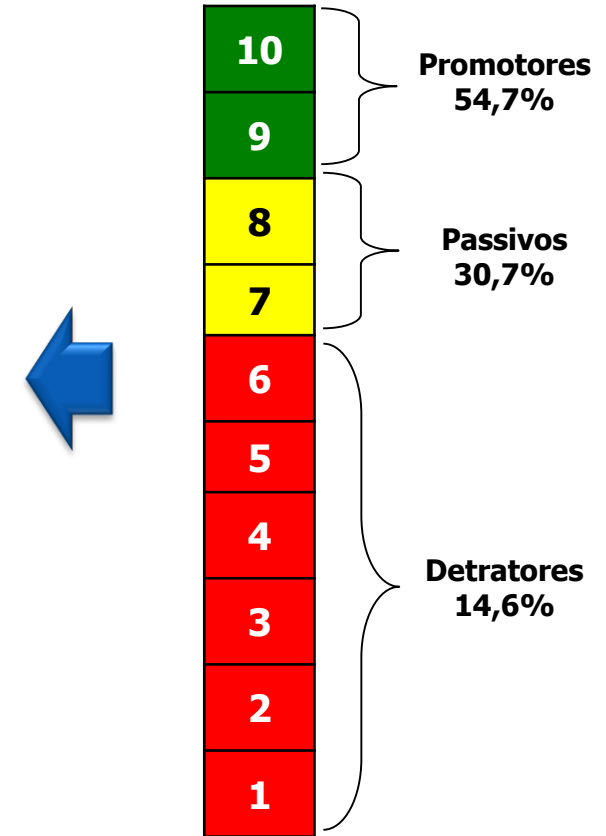
**NPI = 18,5%**  
**(Mediano Inferior)**

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)"*

## RELAÇÕES INTERNACIONAIS

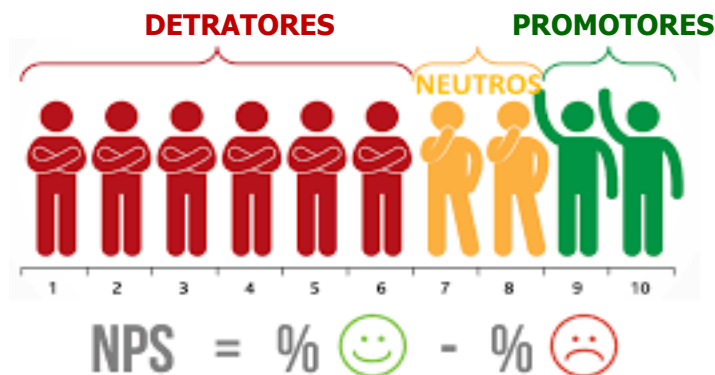


**NPI = 40,1%**  
**(Bom)**

## ► Net Promoter Score

% de casos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS				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>25</b>	<b>32</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>4.435</b>
Detratores	8,0%	6,2%	16,4%	14,6%	25,5%
Passivos	32,0%	12,5%	32,8%	30,7%	30,5%
Promotores	60,0%	81,3%	50,8%	54,7%	44,0%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>52,0%</b>	<b>75,1%</b>	<b>34,4%</b>	<b>40,1%</b>	<b>18,5%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>	<b>Mediano Superior</b>	<b>Bom</b>	<b>Mediano Inferior</b>

(1) cursos presenciais exceto Medicina





# VI. Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Considerando as adaptações realizadas para o âmbito do grupo discente, a parcela com atribuição de nota entre 0 e 6 foi identificada como desfavorável e a parcela com notas 9 e 10 pontos foi identificada como favorável, observando-se que **não é considerada para efeito do cálculo do indicador a parcela que atribui notas 7 e 8 pontos**. Neste sentido, o resultado obtido é identificado como **Fator de Criticidade da Variável (FCV)** e o cálculo do FCV é obtido por meio de:

$$\% \text{ de notas favoráveis (9-10)} - \% \text{ de notas desfavoráveis (0-6)} = \text{FCV}$$

**Enquadramento  
do resultado:**




## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)<sup>2</sup>, Costa et al. (2018)<sup>3</sup> é orientada a partir de quatro zonas de pontuação da satisfação do discente em cada variável investigada, conforme apresentado a seguir.

Zona de Excelência: pontuação entre 75 e 100	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
<p>Variáveis que atingiram pontuação nesse estrato sugerem a ocorrência de grandes experiências para os discentes. As condições do curso relacionadas a esse quesito conseguiram gerar uma <b>percepção altamente positiva</b> ao discente, o que deve gerar <b>boas recomendações</b> e até um defensor desse quesito.</p>	<p>Os discentes nesta faixa de avaliação certamente viram vários pontos positivos durante a experiência com o quesito (variável investigada), porém certamente alguns pontos deixaram a desejar. <b>É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente</b> que envolve esse quesito, incluindo itens correlacionados a esse.</p>
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
<p><b>A experiência oferecida nesta faixa sugere atenção para pontos importantes de ajustes.</b> Em muitos casos, o discente não reconheceu que o Curso tenha apresentado atenção a esse quesito, ou, mesmo, reconheceu ineficiência do quesito e, assim, o quesito revela-se como um ponto crítico a ser avaliado para encaminhar a tomada de ações pertinentes dentro do programa de busca contínua de qualidade.</p>	<p>Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato <b>sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas.</b> Nesse sentido, a observação de ocorrências nesse estrato é extremamente relevante, tanto para apoiar o processo de busca contínua pela melhoria da qualidade, quanto para recuperar o comprometimento do discente com o curso que frequenta.</p>



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com a **GESTÃO DO SEU CURSO** como um todo?

	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	9,3	7,8
	1º sem/2024	8,3	7,1
	<b>2º sem/2024</b>	9,2	7,6
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	6,2	22,9
	1º sem/2024	13,5	33,3
	<b>2º sem/2024</b>	8,0	26,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	84,4	48,7
	1º sem/2024	58,2	34,4
	<b>2º sem/2024</b>	81,3	44,7
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	78,2	25,8
	1º sem/2024	44,7	1,1
	<b>2º sem/2024</b>	73,3	17,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de excelência	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	9,4	8,0
	1º sem/2024	8,5	7,5
	<b>2º sem/2024</b>	9,0	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	3,1	18,2
	1º sem/2024	9,0	25,1
	<b>2º sem/2024</b>	8,0	22,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	84,4	45,8
	1º sem/2024	53,7	37,9
	<b>2º sem/2024</b>	73,3	41,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	81,3	27,6
	1º sem/2024	47,7	12,8
	<b>2º sem/2024</b>	65,3	18,3
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de qualidade	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	8,7	7,7
	1º sem/2024	7,6	7,2
	<b>2º sem/2024</b>	8,1	7,4
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	6,2	22,1
	1º sem/2024	23,9	31,6
	<b>2º sem/2024</b>	13,3	28,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	50,0	39,1
	1º sem/2024	32,8	30,9
	<b>2º sem/2024</b>	42,7	34,1
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	43,8	17,0
	1º sem/2024	8,9	-0,7
	<b>2º sem/2024</b>	29,4	5,8
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	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?

 <p>Não recomendaria</p> <p>Recomendaria, com certeza</p>	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	9,2	8,1
	1º sem/2024	8,4	7,7
	<b>2º sem/2024</b>	8,7	7,8
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	6,2	18,8
	1º sem/2024	10,5	24,2
	<b>2º sem/2024</b>	9,3	23,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	84,4	50,8
	1º sem/2024	55,2	45,0
	<b>2º sem/2024</b>	64,0	45,3
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	78,2	32,0
	1º sem/2024	44,7	20,8
	<b>2º sem/2024</b>	54,7	21,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de qualidade	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?

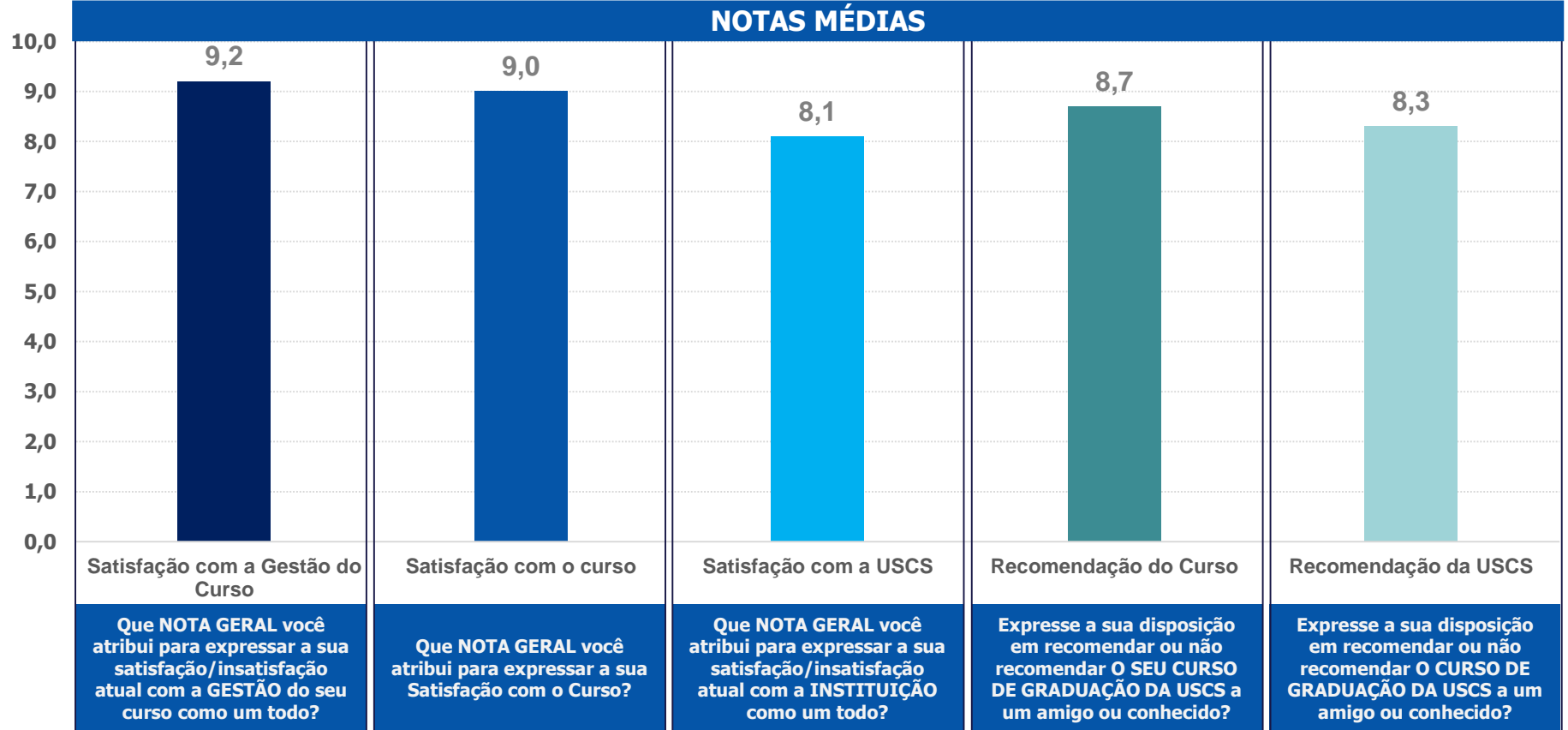
	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	9,2	8,1
	1º sem/2024	8,1	7,6
	<b>2º sem/2024</b>	8,3	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	6,2	18,8
	1º sem/2024	16,4	25,8
	<b>2º sem/2024</b>	14,6	25,5
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	81,3	50,2
	1º sem/2024	50,7	42,7
	<b>2º sem/2024</b>	54,7	44,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	75,1	31,4
	1º sem/2024	34,3	16,9
	<b>2º sem/2024</b>	40,1	18,5
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2024</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

# VII. Síntese de Indicadores



# ► Síntese de Indicadores

## Curso: **RELAÇÕES INTERNACIONAIS**



Bases: População: 101 | Respondentes: 75 | Nível de participação: 74,3%

**RELAÇÕES INTERNACIONAIS**  
2º SEM/2024



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
<b>0 até 24</b> P: 44,0% - D: 25,5% = NPI: 18,5%	Mediano Inferior
<b>40 até 54</b> P: 54,7% - D: 14,6% = NPI: 40,1%	Bom



**USCS**  
UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL

Presencial  
(exceto medicina)

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