

Avaliação Institucional USCS



DIREITO

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*	9.117	4.675	51,3%
Medicina	1.888	519	27,5%
Cursos em EAD	797	165	20,7%
Total	11.802	5.359	45,4%

*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO
GERAL
45,4%**

DIREITO DISCENTES

População: 561

Respondentes: 271

Nível de participação:

48,3%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 07 de abril a 06 de junho de 2025.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	187	69,0
Masculino	83	30,6
Não quero declarar	1	0,4
Total	271	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	47	17,3
19 a 24 anos	136	50,2
25 a 29 anos	20	7,4
30 anos ou mais	67	24,7
Não informado	1	0,4
Total	271	100,0
Idade média	26 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	110	40,6
Santo André	75	27,7
São Paulo	33	12,2
Mauá	22	8,1
São Bernardo do Campo	17	6,3
Ribeirão Pires	12	4,3
Diadema	1	0,4
Mogi das Cruzes	1	0,4
Rio Grande da Serra	-	-
Total	271	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	217	80,1
Casado (a) / União estável	48	17,7
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	5	1,8
Viúvo(a)	1	0,4
Total	271	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	198	73,1
Parda	57	21,0
Preta	11	4,1
Amarela	4	1,5
Indígena	-	-
Não quero declarar	1	0,3
Total	271	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Você tem alguma deficiência, transtorno global do desenvolvimento ou altas habilidades? (múltipla)

Deficiência, transtorno global do desenvolvimento ou altas habilidades	N	%
Não possuo	248	91,5
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	10	3,3
Baixa Visão	4	1,5
Deficiência Auditiva / PAC	4	1,5
Dislexia	3	1,1
Transtorno Depressivo Maior	2	0,7
Transtorno Obsessivo Compulsivo	2	0,7
Deficiência Física / limitação	2	0,7
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	1	0,4
Esclerose Múltipla	1	0,4
Altas Habilidades / Superdotação	1	0,4
Deficiência Intelectual	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	4	1,5

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	195	72,0
Não	76	28,0
Total	271	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação financeira (incluindo bolsas)?

Situação financeira	N	%
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	103	38,1
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	57	21,0
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	51	18,8
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	37	13,7
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	21	7,7
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	2	0,7
Total	271	100,0

▪ Qual a renda total de sua família, incluindo seus rendimentos?

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	22	8,1
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	67	24,7
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	52	19,2
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	53	19,6
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	41	15,1
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	33	12,2
Acima de R\$ 45.270,01	3	1,1
Total	271	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha da USCS	N	%
Proximidade da minha residência	120	44,4
Qualidade / reputação	93	34,3
Preço da mensalidade	25	9,2
Facilidade de acesso	18	6,6
Proximidade do meu trabalho	8	3,0
Foi a única onde tive aprovação / que consegui transferência	3	1,1
Indicação de amigos e parentes	2	0,7
É ex-aluno da instituição	2	0,7
Total	271	100,0

► Perfil dos Entrevistados

- As próximas questões se relacionam às dificuldades que teve no atual semestre para continuar o curso, para cada uma resposta se teve a dificuldade: (múltipla)

Dificuldades para continuar o curso	N	%
Necessidade de trabalhar	168	62,0
Falta de tempo para estudar	170	62,7
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	76	28,0
Dificuldade de deslocamento para a instituição	41	15,1
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	41	15,1
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	38	14,0
Dificuldade de relacionamento com professores	31	11,4
Dificuldade de relacionamento com os colegas	24	8,9
O conteúdo do curso não faz sentido	16	5,9
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	14	5,2

Base: total de estudantes respondentes

► Perfil dos Entrevistados

▪ Onde você pretende exercer sua profissão ao terminar o curso?		
Local que pretende exercer profissão	N	%
Empresa privada	72	26,6
Próprio negócio	98	36,2
Empresa pública	89	32,8
Terceiro setor	8	3,0
Carreira acadêmica	1	0,4
Não informado	3	1,0
Total	271	100,0

II. Perfil ocupacional dos estudantes da USCS



► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Trabalha atualmente? Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação de trabalho (exceto bolsas)?		
Trabalha atualmente	N	%
Sim	210	77,5
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	103	38,1
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	63	23,2
Sim, trabalho até 20 horas semanais	27	10,0
Sim, trabalho eventualmente	14	5,2
Não informado	3	1,0
Não	61	22,5
Não, procurando o primeiro emprego	24	8,9
Não, por opção	23	8,5
Não desempregado(a)	14	5,1
Total	271	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	61	22,5
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	75	27,7
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	71	26,2
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	15	5,5
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	11	4,1
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	10	3,7
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	10	3,7
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	7	2,6
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	5	1,8
Profissional Liberal	6	2,2
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Total	271	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	61	22,5
Estágio	77	28,4
Auxiliar	55	20,3
Técnico	28	10,3
Supervisão	16	5,9
Chefia	12	4,4
Gerência	11	4,1
Diretoria	11	4,1
Total	271	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Você diria que a atividade que exerce hoje...

Relação com o curso que está matriculado(a)	N	%
Não trabalha	61	22,5
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	43	15,8
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	46	17,0
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	39	14,4
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	82	30,3
Total	271	100,0

▪ Qual o motivo da não atuação na área do curso em que está matriculado?

Motivos citados pelos estudantes:

- Não consegui emprego/atividade na área do curso
- Encontrei melhor salário em outra área
- Ainda estou no início do curso
- Já trabalhava antes de entrar na faculdade
- Tenho negócio próprio
- Faço direito como segunda opção carreira

III. Ranking das Avaliações

Síntese das assertivas ENADE

% de respostas com nota 6 (concordo totalmente) e notas médias



► Assertivas ENADE

A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".

ESCALA APRESENTADA



não sei responder e não se aplica

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	Leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de "1 - discordância total" a "6 - concordância total". Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "não sei responder" e, quando considerar não pertinente a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	-	0,4%	5,2%	13,3%	20,3%	58,7%	2,1%	-	5,35
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	1,8%	2,2%	5,5%	11,1%	20,7%	55,0%	3,3%	0,4%	5,20
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	3,0%	3,3%	5,2%	13,7%	14,4%	54,2%	5,9%	0,3%	5,09
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	2,2%	3,3%	8,1%	12,5%	18,5%	52,8%	2,6%	-	5,05
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	0,7%	1,8%	9,2%	11,8%	22,5%	51,4%	2,6%	-	5,13
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	1,5%	3,3%	8,5%	14,4%	17,0%	51,3%	3,7%	0,3%	5,04
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	1,1%	1,8%	7,7%	11,8%	20,7%	50,7%	5,5%	0,7%	5,14
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	1,5%	2,2%	7,7%	13,7%	19,6%	50,6%	4,7%	-	5,09

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	Leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de "1 - discordância total" a "6 - concordância total". Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "não sei responder" e, quando considerar não pertinente a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	0,4%	2,2%	5,5%	14,8%	21,4%	50,2%	4,8%	0,7%	5,17
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	1,5%	-	5,2%	12,2%	15,5%	49,8%	7,3%	8,5%	5,25
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	2,2%	1,8%	8,1%	15,5%	18,8%	50,1%	3,3%	0,7%	5,03
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	3,7%	3,3%	6,3%	11,1%	15,9%	49,4%	8,5%	1,8%	5,01
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	0,4%	1,8%	4,8%	13,7%	21,4%	48,0%	4,7%	5,2%	5,20
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	1,5%	3,3%	6,3%	14,0%	14,8%	47,6%	11,4%	1,1%	5,06
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	4,1%	1,8%	8,9%	8,9%	18,1%	47,6%	9,2%	1,4%	4,99

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	Leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de "1 - discordância total" a "6 - concordância total". Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "não sei responder" e, quando considerar não pertinente a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
Os professores estimularam a participação ativa dos estudantes durante as aulas (por meio de atividades em grupo, discussões, seminários, etc.) não se limitando às aulas expositivas.	2,2%	3,0%	9,6%	18,5%	17,7%	46,5%	2,5%	-	4,91
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	1,8%	1,1%	10,7%	18,5%	22,9%	41,3%	3,0%	0,7%	4,90
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	3,3%	1,8%	8,1%	13,3%	12,2%	40,2%	8,9%	12,2%	4,90
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	4,8%	5,2%	11,1%	19,6%	18,8%	38,4%	2,1%	-	4,61
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	1,5%	1,1%	5,5%	9,6%	10,0%	37,3%	12,1%	22,9%	5,11
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	4,4%	3,0%	10,3%	13,7%	19,6%	37,3%	7,7%	4,0%	4,73
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	5,2%	3,7%	9,6%	14,0%	14,8%	31,0%	16,6%	5,1%	4,57
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	1,8%	2,2%	5,2%	6,6%	10,7%	26,6%	17,0%	29,9%	4,92

IV. Avaliação do Conhecimento e Uso/Participação em Atividades e Programas realizados pela USCS

A USCS também promove atividades relativas à formação profissional. Para cada uma delas, gostaria de saber quais você: não conhece; conhece/já ouviu falar, mas nunca utilizou; ou conhece e utiliza/já utilizou.

► Atividades / Programas

Atributo	%		
	Não conheço	Conheço/já ouvi falar, mas nunca utilizei	Conheço e utilizo / já utilizei
Portal de Talentos e Oportunidades - Estágios com intermediação da USCS	35,4	57,6	7,0
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	52,0	45,4	2,6
Apoio vocacional/orientação profissional	60,1	38,4	1,5
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	48,0	48,0	4,0

V. 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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		DIREITO			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	265	308	271	4.675
Até 2	% de casos	2,6	4,9	5,2	6,2
De 3 até 4		4,2	3,5	3,7	7,1
De 5 até 6		15,8	12,7	15,5	18,1
De 7 até 8		31,0	29,5	26,2	33,3
De 9 até 10		46,4	49,4	49,4	35,3
Nota Média		7,9	8,0	7,8	7,2
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,5	2,5	2,6
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0

(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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		DIREITO			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	265	308	271	4.675
Até 2	% de casos	3,4	2,9	3,3	2,8
De 3 até 4		3,0	2,3	4,4	5,0
De 5 até 6		15,1	16,2	15,9	16,0
De 7 até 8		33,2	32,8	27,7	36,8
De 9 até 10		45,3	45,8	48,7	39,4
Nota Média		7,9	7,9	7,9	7,7
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,2	2,3	2,1
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0

(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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		DIREITO			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	265	308	271	4.675
Até 2	% de casos	2,6	4,2	4,1	4,5
De 3 até 4		5,3	2,9	4,8	6,7
De 5 até 6		18,1	19,2	17,7	19,3
De 7 até 8		36,6	35,4	31,0	38,2
De 9 até 10		37,4	38,3	42,4	31,3
Nota Média		7,6	7,6	7,6	7,2
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,3	2,3	2,3
1º Quartil		6,0	6,0	6,0	60,
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

VI. 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.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		DIREITO			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	265	308	271	4.675
Até 2	% de casos	2,3	4,2	4,8	4,3
De 3 até 4		3,4	3,2	4,8	4,9
De 5 até 6		12,8	14,6	14,4	15,0
De 7 até 8		30,2	29,9	22,1	31,7
De 9 até 10		51,3	48,1	53,9	44,1
Nota Média		8,2	7,9	8,0	7,7
Nota Mediana		9,0	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,3	2,5	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		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.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		DIREITO			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	265	308	271	4.675
Até 2	% de casos	2,6	5,8	4,4	4,4
De 3 até 4		3,4	3,6	4,1	5,0
De 5 até 6		13,2	14,6	18,1	16,4
De 7 até 8		27,6	29,2	22,1	32,1
De 9 até 10		53,2	46,8	51,3	42,1
Nota Média		8,2	7,8	7,9	7,6
Nota Mediana		9,0	8,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,5	2,5	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		9,0	8,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

VII. 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.

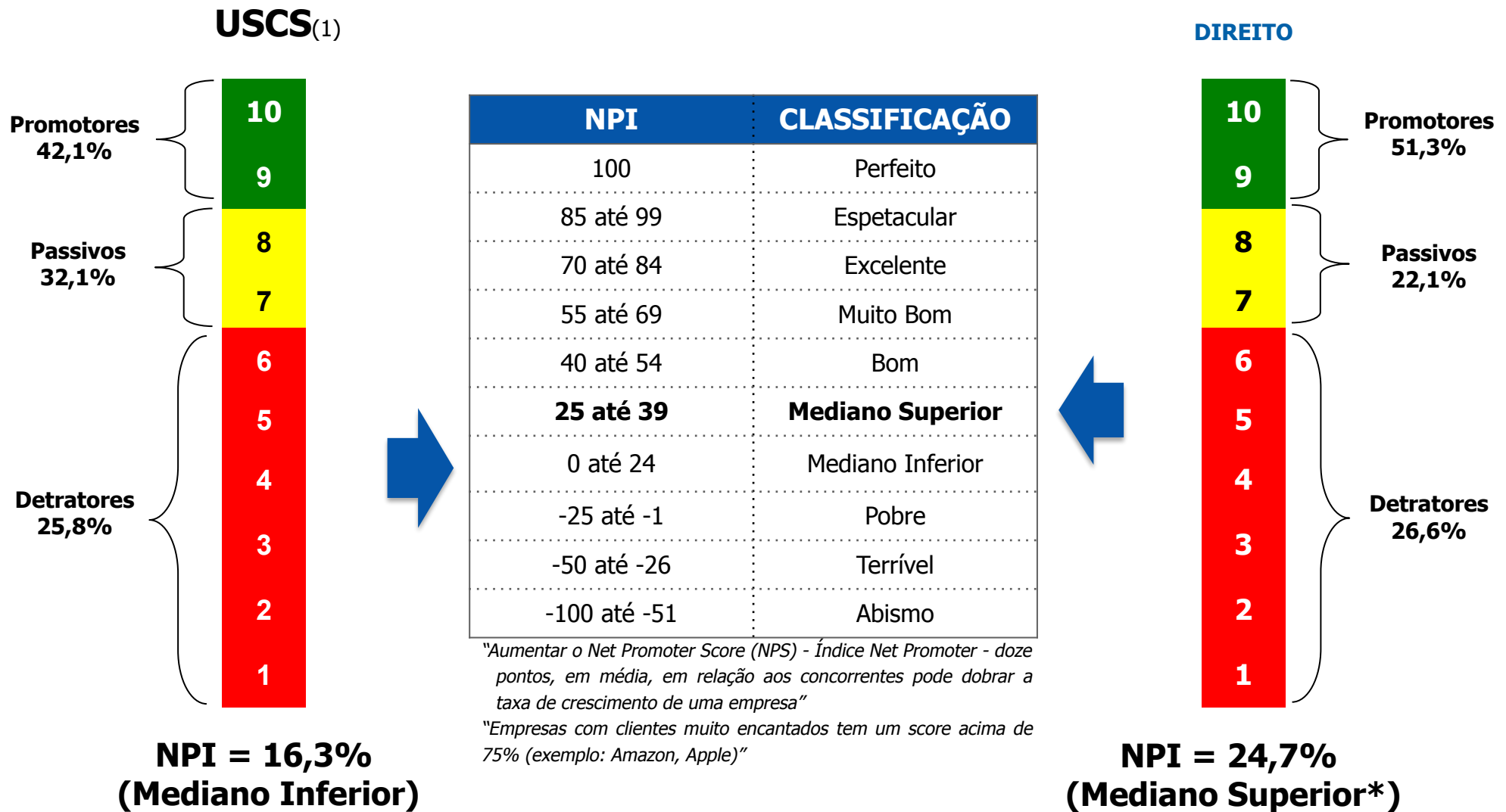
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas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



$$\text{NET PROMOTER SCORE} = \% \text{ DE PROMOTORES} - \% \text{ DE DETRATORES}$$

► Net Promoter Score

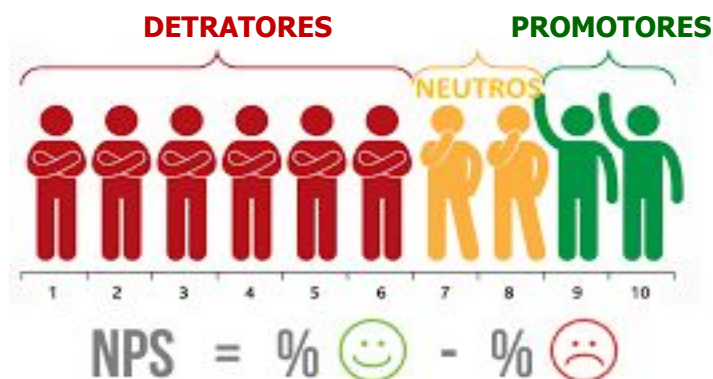


*Foi considerado o valor arredondado para atribuir a classificação Mediano Superior

► Net Promoter Score

% de casos	DIREITO			USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	265	308	271	4.675
Detratores	19,2%	24,0%	26,6%	25,8%
Passivos	27,6%	29,2%	22,1%	32,1%
Promotores	53,2%	46,8%	51,3%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	34,0%	22,8%	24,7%	16,3%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior

(1) cursos presenciais exceto Medicina



VIII. 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 identificado 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:

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



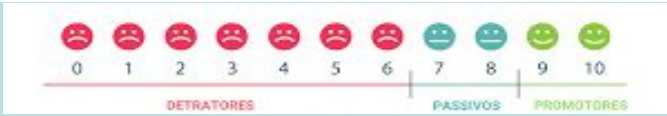
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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
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.	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.
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
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.	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.

► 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	DIREITO	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2024	7,9	7,1
				2º sem/2024	8,0	7,6
				1º sem/2025	7,8	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	22,6	33,3
				2º sem/2024	21,1	26,9
				1º sem/2025	24,4	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	46,4	34,4
				2º sem/2024	49,4	44,7
				1º sem/2025	49,4	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	23,8	1,1
				2º sem/2024	28,3	17,8
				1º sem/2025	25,0	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	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**?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 DETRATORES PASSIVOS PROMOTORES	Períodos	DIREITO	
MÉDIA	1º sem/2024	7,9	7,5
	2º sem/2024	7,9	7,7
	1º sem/2025	7,9	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	21,5	25,1
	2º sem/2024	21,4	22,8
	1º sem/2025	23,6	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	45,3	37,9
	2º sem/2024	45,8	41,1
	1º sem/2025	48,7	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	23,8	12,8
	2º sem/2024	24,4	18,3
	1º sem/2025	25,1	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	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	DIREITO	
MÉDIA	1º sem/2024	7,6	7,2
	2º sem/2024	7,6	7,4
	1º sem/2025	7,6	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	26,0	31,6
	2º sem/2024	26,3	28,3
	1º sem/2025	26,6	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	37,4	30,9
	2º sem/2024	38,3	34,1
	1º sem/2025	42,4	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	11,4	-0,7
	2º sem/2024	12,0	5,8
	1º sem/2025	15,8	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona crítica
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	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?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	DIREITO	USCS
MÉDIA	1º sem/2024			8,2	7,7	
	2º sem/2024			7,9	7,8	
	1º sem/2025			8,0	7,7	
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024			18,5	24,2	
	2º sem/2024			22,0	23,8	
	1º sem/2025			24,0	24,2	
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024			51,3	45,0	
	2º sem/2024			48,1	45,3	
	1º sem/2025			53,9	44,1	
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024			32,8	20,8	
	2º sem/2024			26,1	21,5	
	1º sem/2025			29,9	19,9	
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024			Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento	
	2º sem/2024			Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento	
	1º sem/2025			Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento	

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

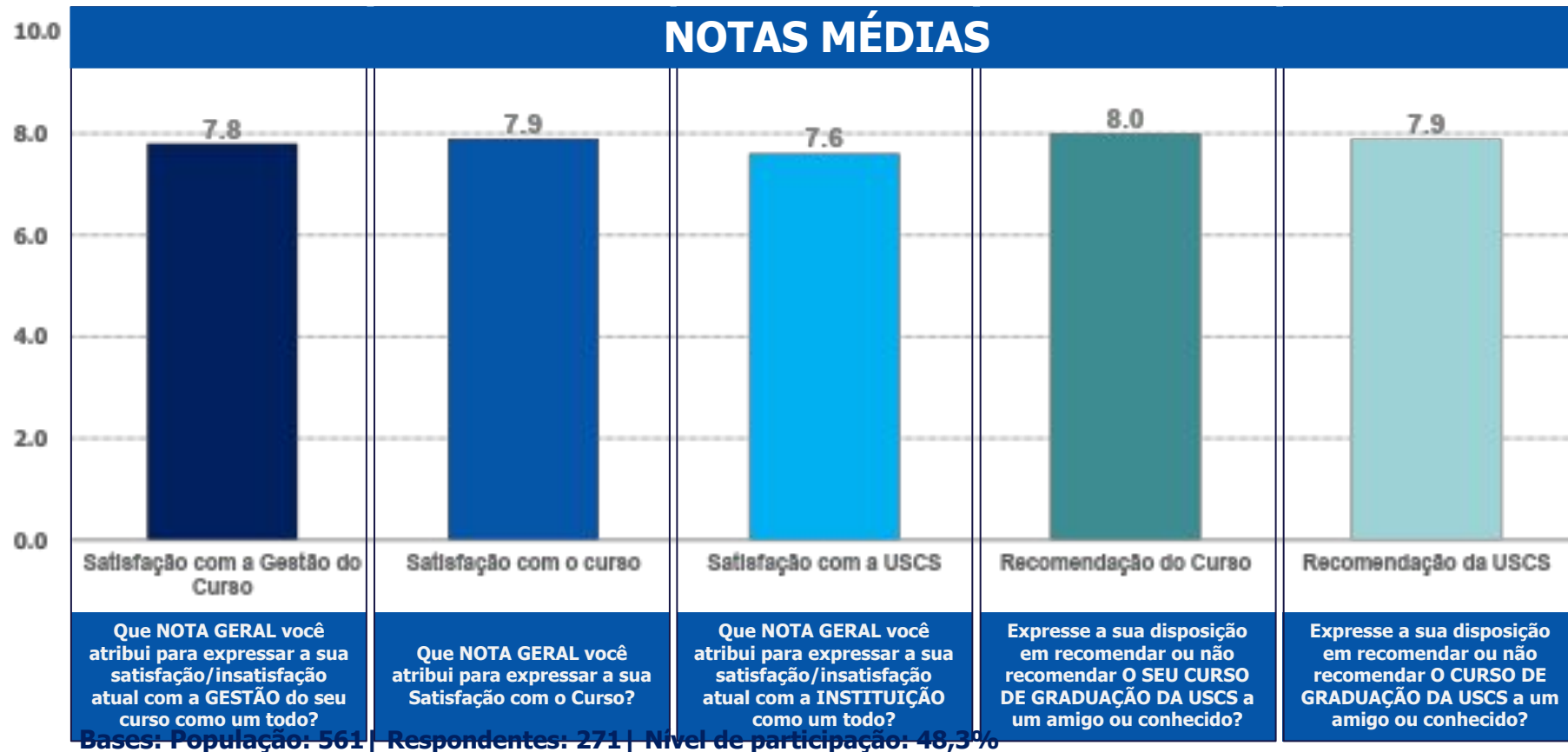
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	DIREITO	
MÉDIA				1º sem/2024	8,2	7,6
				2º sem/2024	7,8	7,7
				1º sem/2025	7,9	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	19,2	25,8
				2º sem/2024	24,0	25,5
				1º sem/2025	26,6	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	53,2	42,7
				2º sem/2024	46,8	44,0
				1º sem/2025	51,3	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	34,0	16,9
				2º sem/2024	22,8	18,5
				1º sem/2025	24,7	16,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

IX. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **DIREITO**



DIREITO
1º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
25 até 39 P: 51,3% - D: 26,6% = NPI: 24,7%	Mediano Superior

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

