

Avaliação Institucional USCS



EAD GERAL

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: 28 participantes na seguinte composição:
Presidente (1), Secretária (1) e membro da reitoria (1),
Representantes do corpo docente (15),
Representantes do Corpo técnico-administrativo (4),
Representantes do corpo discente (3) e
Representantes da comunidade externa (3).

► 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%**

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 07 de abril a 14 de junho de 2025.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	115	69,7
Masculino	50	30,3
Total	165	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	5	3,0
19 a 24 anos	66	40,0
25 a 29 anos	25	15,2
30 anos ou mais	67	40,6
Não informado	2	1,2
Total	165	100,0
Idade média	31 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	56	34,0
Santo André	54	32,7
São Paulo	22	13,3
Mauá	14	8,5
São Bernardo do Campo	11	6,7
Diadema	3	1,8
Ribeirão Pires	2	1,2
Curitiba - PR	2	1,2
Rio Grande da Serra	1	0,6
Total	165	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	111	67,3
Casado (a) / União estável	49	29,7
Separado(a) judicialmente/divorciado(a)	5	3,0
Viúvo(a)	-	-
Total	165	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	121	73,4
Parda	36	21,8
Preta	6	3,6
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Não quero declarar	2	1,2
Total	165	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 possui	150	90,9
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH)	4	2,4
Deficiência Física	3	1,8
Baixa Visão / Visão monocular	2	1,2
Dislexia	2	1,2
Deficiência Auditiva / PAC	1	0,6
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	1	0,6
Altas habilidades/superdotação	-	-
Deficiência Intelectual / discalculia	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	5	3,0

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta (mãe / madrasta, pai / padrasto, irmãos) já concluiu um curso superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	101	61,2
Não	64	38,8
Total	165	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	49	29,8
Tenho renda e recebo ajuda da família/outros	38	23,0
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	37	22,4
Sou o principal responsável pelo sustento da família	20	12,1
Não tenho renda, gastos financiados pela família/outros	18	10,9
Não tenho renda, gastos financiados por programas governamentais	3	1,8
Total	165	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	25	15,2
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	43	26,1
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	39	23,6
Maior que R\$ 6.790,51 a R\$ 9.054,00	23	13,9
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	22	13,3
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	13	7,9
Maior que R\$ 45.270,01	-	-
Total	165	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	71	43,0
Proximidade da minha residência	47	28,5
Preço da mensalidade	28	17,0
Facilidade de acesso	11	6,7
Segunda graduação na instituição	5	3,0
Proximidade do meu trabalho	1	0,6
Parente trabalha na Universidade	1	0,6
Indicação de familiares e amigo que cursam/cursaram graduação na instituição	1	0,6
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total		100,00

► Perfil dos Entrevistados

▪ Quais dificuldades que teve no atual semestre para continuar o curso? (múltipla)

Dificuldades para continuar o curso	N	%
Necessidade de trabalhar.	109	66,1
Falta de tempo para estudar.	94	57,0
Falta de recursos financeiros para se manter estudando.	38	23,0
A modalidade de ensino (a distância ou presencial) não incentivava os estudos.	30	18,2
O conteúdo do curso não fazia sentido.	26	15,8
Dificuldade de deslocamento para a instituição.	16	9,7
Dificuldade de relacionamento com professores.	14	8,5
Dificuldade de relacionamento com os colegas.	13	7,9
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso.	12	7,3
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação alguma condição sua particular	4	2,4

Base: total de estudantes respondentes

▪ Onde você pretende exercer sua profissão ao terminar o curso?

Onde pretende exercer profissão ao terminar o curso	N	%
Empresa pública	46	27,9
Empresa privada	77	46,7
Próprio negócio	35	21,2
Terceiro setor	4	2,4
Pública e próprio	1	0,6
Não informado	2	1,2
Total	165	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	147	89,1
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	87	52,7
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	37	22,4
Sim, trabalho até 20 horas semanais	12	7,3
Sim, trabalho eventualmente	11	6,7
Não	18	10,9
Não desempregado(a)	10	6,1
Não, procurando o primeiro emprego	3	1,8
Não, por opção	5	3,0
Total	165	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	18	10,9
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	69	41,9
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	26	15,8
Empregado(a) de empresa pública, autarquia ou estatal	20	12,1
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	9	5,5
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	7	4,2
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	3	1,8
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	4	2,4
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	7	4,2
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	1	0,6
Profissional Liberal	-	-
Não informado	1	0,6
Total	165	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	18	10,9
Auxiliar	58	35,2
Estágio	27	16,4
Técnico	30	18,2
Supervisão	12	7,3
Gerência	10	6,0
Chefia	5	3,0
Diretoria	5	3,0
Total	165	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	18	10,9
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	23	13,9
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	22	13,3
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	41	24,8
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	61	37,1
Total	165	100,0

Não consegui emprego/atividade na área do curso

Encontrei melhor salário em outra área

Já estava empregado(a) em outra área quando iniciei o curso / mudança de carreira / negócio próprio

Adquirir conhecimento em outra área

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
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	1,8%	4,2%	4,8%	13,9%	12,7%	51,7%	10,3%	0,6%	5,09
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	3,0%	2,4%	6,1%	10,3%	20,6%	50,3%	6,7%	0,6%	5,09
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	3,0%	1,8%	8,5%	13,9%	14,5%	50,4%	7,3%	0,6%	5,02
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	3,0%	3,6%	6,7%	9,7%	13,9%	48,0%	13,9%	1,2%	5,02
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	3,6%	3,6%	5,5%	16,4%	18,2%	47,9%	4,2%	0,6%	4,95
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	1,8%	3,6%	5,5%	12,1%	20,6%	47,3%	5,5%	3,6%	5,07
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	3,6%	3,0%	4,8%	18,8%	13,9%	47,4%	7,9%	0,6%	4,95
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	7,9%	4,8%	3,0%	6,7%	10,9%	43,1%	20,6%	3,0%	4,79

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
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	2,4%	4,8%	8,5%	15,2%	18,8%	43,0%	6,1%	1,2%	4,86
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	6,1%	4,2%	6,1%	12,1%	18,8%	43,0%	9,1%	0,6%	4,80
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	4,8%	4,2%	9,7%	9,1%	14,5%	41,3%	9,7%	6,7%	4,77
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	4,2%	2,4%	4,8%	10,3%	13,3%	40,2%	20,6%	4,2%	4,94
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	4,2%	6,1%	10,9%	11,5%	11,5%	39,5%	12,1%	4,2%	4,65
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	3,0%	6,7%	5,5%	17,0%	18,2%	38,8%	9,7%	1,1%	4,76
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	8,5%	9,7%	7,3%	13,3%	13,3%	38,2%	7,3%	2,4%	4,42

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
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	7,3%	3,0%	5,5%	7,3%	9,7%	37,6%	23,0%	6,6%	4,73
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	5,5%	4,8%	6,1%	11,5%	19,4%	37,0%	9,1%	6,6%	4,73
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	2,4%	2,4%	4,8%	7,9%	10,9%	35,3%	14,5%	21,8%	5,01
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	4,2%	0,6%	4,2%	6,7%	14,5%	34,6%	17,0%	18,2%	5,01
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.	7,9%	4,8%	5,5%	11,5%	13,9%	34,0%	9,7%	12,7%	4,55
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	5,5%	8,4%	9,1%	13,9%	15,2%	32,1%	10,3%	5,5%	4,44
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	7,9%	4,8%	7,3%	14,5%	11,5%	30,4%	19,4%	4,2%	4,41
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	1,2%	1,8%	2,4%	10,3%	10,9%	28,6%	21,8%	23,0%	5,05

IV. 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		USCS EAD		
		2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Faixas	Nº de casos	184	171	165
Até 2	% de casos	2,2	7,0	1,8
De 3 até 4		4,9	3,5	2,4
De 5 até 6		12,5	19,3	13,3
De 7 até 8		32,6	33,9	32,7
De 9 até 10		47,8	36,3	49,8
Nota Média		8,0	7,3	8,1
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,5	2,0
1º Quartil		7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

► 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		USCS EAD		
		2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Faixas	Nº de casos	184	171	165
Até 2	% de casos	2,7	5,8	3,6
De 3 até 4		4,9	4,7	3,6
De 5 até 6		13,1	18,1	11,5
De 7 até 8		31,5	36,3	31,5
De 9 até 10		47,8	35,1	49,8
Nota Média		8,0	7,4	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,4	2,3
1º Quartil		7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	10,0

► 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		USCS EAD		
		2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Faixas	Nº de casos	184	171	165
Até 2	% de casos	2,2	5,3	2,4
De 3 até 4		2,2	5,8	4,2
De 5 até 6		11,4	15,8	15,2
De 7 até 8		38,0	33,3	32,1
De 9 até 10		46,2	39,8	46,1
Nota Média		8,1	7,5	7,9
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	2,5	2,2
1º Quartil		7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

V. 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		USCS EAD		
		2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Faixas	Nº de casos	184	171	165
Até 2	% de casos	3,8	6,4	4,8
De 3 até 4		2,2	2,3	4,2
De 5 até 6		13,1	16,4	11,5
De 7 até 8		30,4	27,5	23,0
De 9 até 10		50,5	47,4	56,5
Nota Média		8,1	7,7	8,0
Nota Mediana		9,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,3	2,6	2,5
1º Quartil		7,0	6,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

► 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		USCS EAD		
		2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Faixas	Nº de casos	184	171	165
Até 2	% de casos	3,8	5,8	4,2
De 3 até 4		2,2	4,7	5,5
De 5 até 6		13,1	12,3	8,5
De 7 até 8		30,4	25,7	24,8
De 9 até 10		50,5	51,5	57,0
Nota Média		8,1	7,8	8,1
Nota Mediana		9,0	9,0	9,0
Desvio-Padrão		2,3	2,6	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

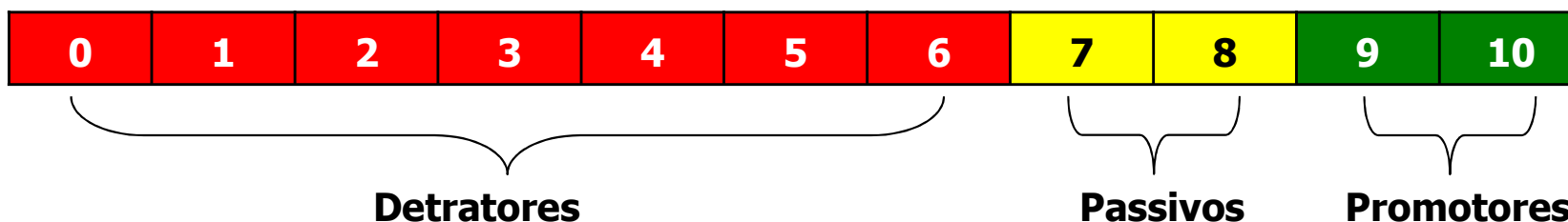
VI. Net Promoter Score (NPS)

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

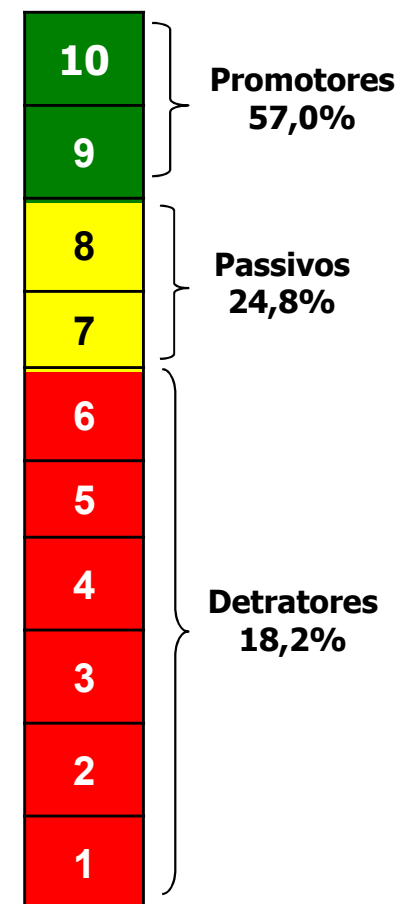
► Net Promoter Score

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
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)"

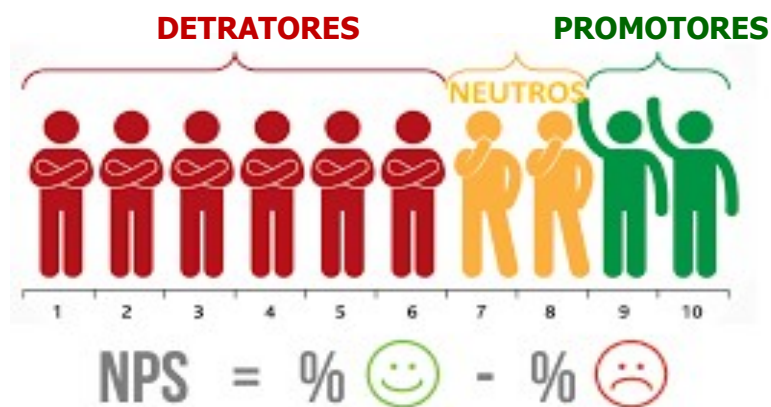
USCS EAD



NPI = 38,8%
(Mediano Superior)

► Net Promoter Score

% de casos	USCS EAD		
	2023 2º sem	2024 1º sem	2025 1º sem
Número de casos	210	184	165
Detratores	35,2%	19,1%	18,2%
Passivos	29,6%	30,4%	24,8%
Promotores	35,2%	50,5%	57,0%
NPI (Net Promoter Index)	0,0%	31,4%	38,8%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior



VII. 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:

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

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
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.

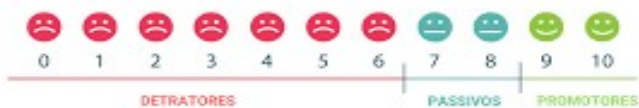
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

			Períodos	USCS EAD
MÉDIA	2º sem/2023	8,0		
	1º sem/2024	7,3		
	1º sem/2025	8,1		
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	19,6		
	1º sem/2024	29,8		
	1º sem/2025	17,5		
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	47,8		
	1º sem/2024	36,3		
	1º sem/2025	49,8		
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	28,2		
	1º sem/2024	6,5		
	1º sem/2025	32,3		
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento		
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento		
	1º sem/2025	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	USCS EAD
MÉDIA	2º sem/2023	8,0
	1º sem/2024	7,4
	1º sem/2025	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	20,7
	1º sem/2024	28,6
	1º sem/2025	18,7
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	47,8
	1º sem/2024	35,1
	1º sem/2025	49,8
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	27,1
	1º sem/2024	6,5
	1º sem/2025	31,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2025	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	USCS EAD
MÉDIA	2º sem/2023	8,1
	1º sem/2024	7,5
	1º sem/2025	7,9
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	15,8
	1º sem/2024	26,9
	1º sem/2025	21,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	46,2
	1º sem/2024	39,8
	1º sem/2025	46,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	30,4
	1º sem/2024	12,9
	1º sem/2025	24,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2025	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 Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Períodos	USCS EAD
MÉDIA	2º sem/2023	8,1
	1º sem/2024	7,7
	1º sem/2025	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	19,1
	1º sem/2024	25,1
	1º sem/2025	20,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	50,5
	1º sem/2024	47,4
	1º sem/2025	56,5
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	31,4
	1º sem/2024	22,3
	1º sem/2025	36,0
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona de Aperfeiçoamento

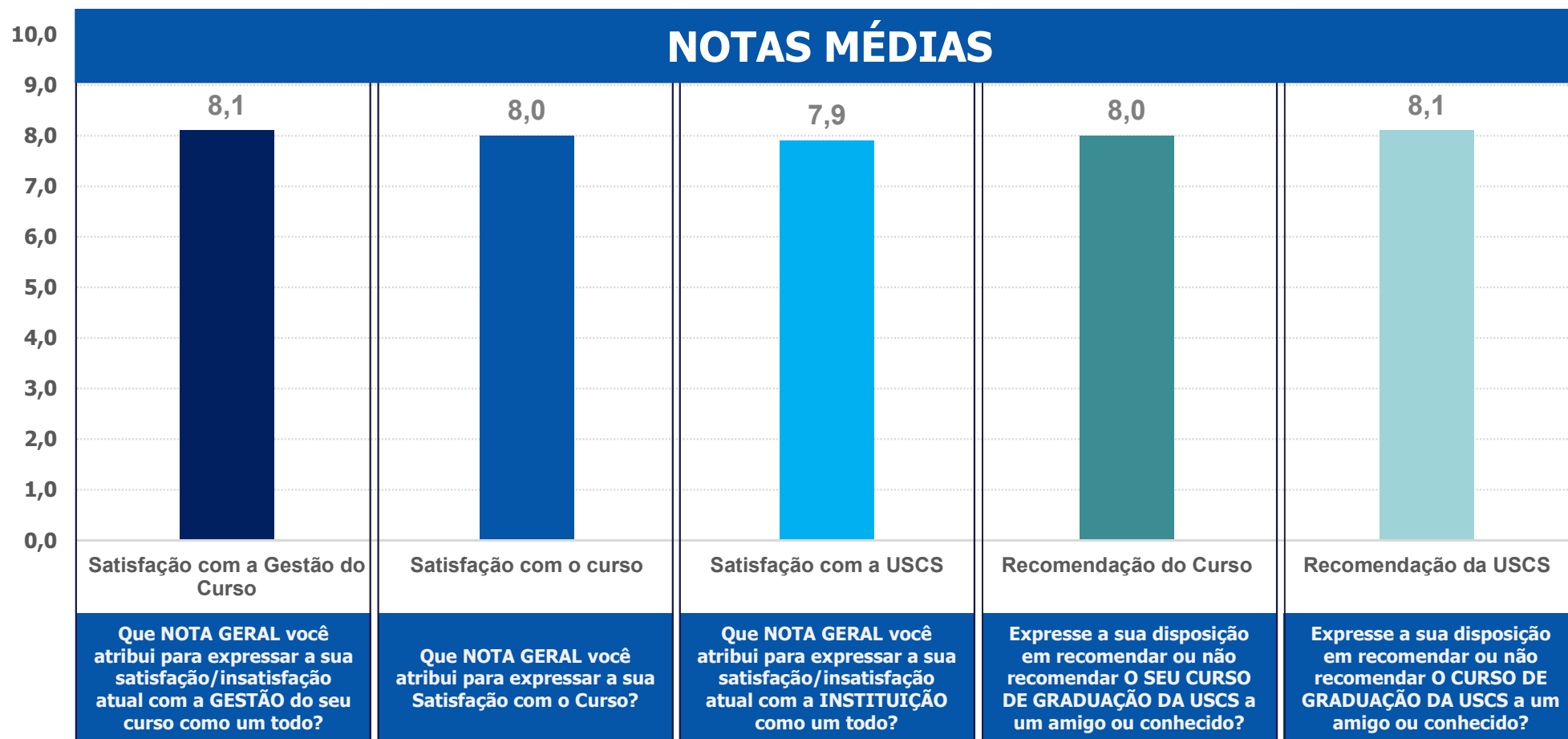
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10											Períodos	USCS EAD
MÉDIA											2º sem/2023	8,1
											1º sem/2024	7,8
											1º sem/2025	8,1
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]											2º sem/2023	19,1
											1º sem/2024	22,8
											1º sem/2025	18,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]											2º sem/2023	50,5
											1º sem/2024	51,5
											1º sem/2025	57,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)											2º sem/2023	31,4
											1º sem/2024	28,7
											1º sem/2025	38,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO											2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
											1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento
											1º sem/2025	Zona de Aperfeiçoamento

VIII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores



Bases: População: 797 | Respondentes: 165 | Nível de participação: 20,7%

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
25 até 39 P: 57,0% - D: 18,2% = NPI: 38,8%	Mediano Superior



P: Promotores (notas 9 e 10)

D: Detratores (notas de 0 a 6)

IX. 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	48,5	44,2	7,3
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	58,8	38,2	3,0
Apoio vocacional/orientação profissional	67,9	30,3	1,8
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	56,4	41,8	1,8