Avaliação Institucional USCS

ESTÉTICA E COSMÉTICA

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%

ESTÉTICA E COSMÉTICA DISCENTES

População: 92

Respondentes: 42

Nível de participação:

45,7%

► 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	42	100,0
Masculino	-	-
Não quero declarar	-	-
Total	**42**	**100,0**

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	9,5
19 a 24 anos	27	64,3
25 a 29 anos	7	16,7
30 anos ou mais	4	9,5
Não informado	-	-
Total	**42**	**100,0**
Idade média	**23 anos**	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Munícipio	N	%
São Caetano do Sul	18	42,9
Santo André	10	23,8
São Bernardo do Campo	6	14,3
São Paulo	5	11,9
Mauá	2	4,8
Rio Grande da Serra	1	2,3
Ribeirão Pires	-	-
Diadema	-	-
Total	**42**	**100,0**

► Perfil dos Entrevistados

▪ **Qual o seu estado civil?**

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	36	85,7
Casado (a) / União estável	6	14,3
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Viúvo(a)	-	-
Total	**42**	**100,0**

▪ **Qual sua cor ou raça?**

Cor ou raça	N	%
Branca	28	66,7
Parda	9	21,4
Preta	3	7,1
Amarela	1	2,4
Indígena	-	-
Não quero declarar	1	2,4
Total	**42**	**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	39	92,9
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	2	4,8
Dislexia	-	-
Baixa Visão	-	-
Deficiência Física	1	2,4
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	2	4,8

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	22	52,4
Não	20	47,6
Total	**42**	**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	14	33,4
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	9	21,4
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	9	21,4
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	9	21,4
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	2,4
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	-	-
Total	**42**	**100,0**

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

Renda Familiar	N	%
Até R$ 2.263,50	8	19,0
Maior que R$ 2.263,51 a R$ 4.527,00	16	38,1
Maior que R$ 4.527,01 a R$ 6.790,50	6	14,3
Maior que R$ 6.790,01 a R$ 9.054,00	5	11,9
Maior que R$ 9.054,01 a R$ 15.090,00	7	16,7
Maior que R$ 15.090,01 a R$ 45.270,00	-	-
Acima de R$ 45.270,01	-	-
Total	**42**	**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	20	47,6
Qualidade / reputação	11	26,2
Facilidade de acesso	4	9,5
Preço da mensalidade	3	7,1
Única com o curso presencial	2	4,8
Proximidade do meu trabalho	1	2,4
Foi a única onde tive aprovação / que consegui transferência	1	2,4
Total	**42**	**100,0**

► Perfil dos Entrevistados

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

Dificuldades para continuar o curso	N	%
Falta de tempo para estudar	27	64,3
Necessidade de trabalhar	25	59,5
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	14	33,3
Dificuldade de deslocamento para a instituição	7	16,7
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	5	11,9
O conteúdo do curso não faz sentido	5	11,9
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	5	11,9
Dificuldade de relacionamento com professores	2	4,8
Dificuldade de relacionamento com os colegas	2	4,8
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	-	-

Base: total de estudantes respondentes

► Perfil dos Entrevistados

▪ Onde você pretende exercer sua profissão ao terminar o curso?		
Local que pretende exercer profissão	**N**	**%**
Próprio negócio	35	83,4
Empresa privada	4	9,5
Empresa pública	3	7,1
Terceiro setor	-	-
Total	**42**	**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	**34**	**78,6**
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	16	38,1
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	14	33,3
Sim, trabalho até 20 horas semanais	1	2,4
Sim, trabalho eventualmente	1	2,4
Não informado	2	4,8
Não	**8**	**19,0**
Não, procurando o primeiro emprego	5	11,9
Não desempregado(a)	3	7,1
Não, por opção	-	-
Total	**42**	**100,0**

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	**8**	**19,0**
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	13	31,0
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	5	11,9
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	5	11,9
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	3	7,1
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	3	7,1
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	2	4,8
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	1	2,4
Profissional Liberal	1	2,4
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	-	-
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Não informado	1	2,4
Total	**42**	**100,0**

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	**8**	**19,0**
Auxiliar	14	33,3
Técnico	6	14,3
Estágio	5	11,9
Supervisão	4	9,5
Chefia	2	4,8
Diretoria	2	4,8
Gerência	1	2,4
Total	**42**	**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	**8**	**19,0**
Não se relaciona em **NADA** com o curso em que está matriculado	16	38,2
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	8	19,0
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	6	14,3
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	4	9,5
Total	**42**	**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
- Atua na área da formação anterior

III. Ranking das Avaliações

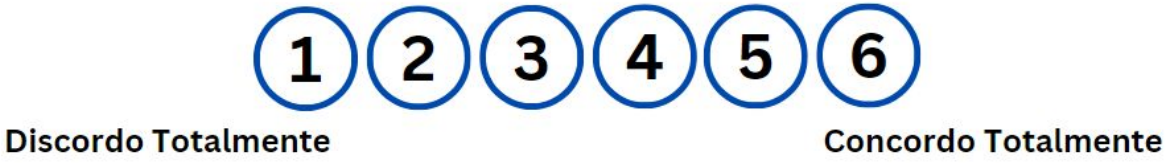
Síntese das assertivas ENADE

% 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 utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	-	-	7,1%	11,9%	23,8%	57,2%	-	-	5,31
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.	-	-	2,3%	14,3%	28,6%	54,8%	-	-	5,36
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	-	-	9,5%	14,3%	26,2%	47,6%	2,4%	-	5,15
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	-	2,4%	11,9%	11,9%	28,6%	45,2%	-	-	5,02
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	-	-	7,1%	14,3%	35,7%	42,9%	-	-	5,14
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	2,3%	-	9,5%	14,3%	26,2%	42,9%	4,8%	-	5,00
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	-	4,8%	7,1%	19,0%	26,2%	42,9%	-	-	4,95

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 disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	-	-	2,4%	14,3%	23,8%	40,5%	9,5%	9,5%	5,26
- As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	-	2,4%	11,9%	16,7%	21,4%	40,5%	7,1%	-	4,92
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	-	-	4,8%	16,7%	31,0%	35,7%	7,1%	4,7%	5,11
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	-	-	16,7%	14,3%	28,6%	35,7%	4,7%	-	4,88
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, deforma física ou virtual.	-	4,8%	7,1%	11,9%	38,1%	33,3%	4,8%	-	4,93
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	-	2,4%	9,5%	19,0%	31,0%	33,3%	4,8%	-	4,88
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	-	2,4%	16,7%	11,9%	28,6%	33,3%	7,1%	-	4,79
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	2,4%	2,4%	11,9%	21,4%	28,6%	28,6%	4,7%	-	4,65

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 favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	-	9,5%	14,3%	19,0%	19,0%	28,7%	7,1%	2,4%	4,47
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	-	2,4%	4,8%	9,5%	21,4%	23,9%	19,0%	19,0%	4,96
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	4,8%	4,8%	7,1%	19,0%	23,8%	23,8%	16,7%	-	4,49
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	2,4%	14,3%	7,1%	19,0%	21,4%	23,9%	7,1%	4,8%	4,30
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	9,5%	4,8%	9,5%	23,8%	26,2%	23,8%	2,4%	-	4,27
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	-	7,1%	4,8%	19,0%	19,0%	19,0%	21,6%	9,5%	4,55
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	11,9%	7,1%	9,5%	11,9%	21,5%	19,0%	16,7%	2,4%	4,00
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	-	4,8%	7,1%	11,9%	26,3%	9,5%	21,4%	19,0%	4,48

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	52,4	42,9	4,7
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	71,4	26,2	2,4
Apoio vocacional/orientação profissional	71,5	21,4	7,1
Atributo	**Não conheço / Nunca ouvi falar**	**Conheço / Já ouvi falar**	**Conheço e me envolvi / participei / visitei**
USCS Comunidade	54,8	40,5	4,7

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		ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	**Nº de casos**	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Até 2	% de casos	12,5	20,9	7,1	6,2
De 3 até 4		4,2	11,6	19,0	7,1
De 5 até 6		16,7	30,3	16,7	18,1
De 7 até 8		20,8	20,9	38,2	33,3
De 9 até 10		45,8	16,3	19,0	35,3
Nota Média		**7,2**	**5,3**	**6,4**	**7,2**
Nota Mediana		**8,0**	**5,0**	**7,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**3,3**	**3,1**	**2,5**	**2,6**
1° Quartil		5,0	4,0	4,0	6,0
2° Quartil		8,0	5,0	7,0	8,0
3° Quartil		10,0	8,0	8,0	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		ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
		2024 1º sem	**2024 2º sem**	**2025 1º sem**	**2025 1º sem (1)**
Faixas	**Nº de casos**	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Até 2	% de casos	12,5	9,3	2,4	2,8
De 3 até 4		8,3	4,7	11,9	5,0
De 5 até 6		4,2	30,2	16,7	16,0
De 7 até 8		33,3	27,9	57,1	36,8
De 9 até 10		41,7	27,9	11,9	39,4
Nota Média		**7,3**	**6,8**	**6,9**	**7,7**
Nota Mediana		**8,0**	**7,0**	**7,5**	**8,0**
Desvio-Padrão		**3,1**	**2,5**	**2,0**	**2,1**
1° Quartil		5,5	5,0	5,0	7,0
2° Quartil		8,0	7,0	7,5	8,0
3° Quartil		10,0	9,0	8,0	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		ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
		2024 1º sem	**2024 2º sem**	**2025 1º sem**	**2025 1º sem (1)**
Faixas	**Nº de casos**	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Até 2	% de casos	8,3	2,3	-	4,5
De 3 até 4		4,2	7,0	16,7	6,7
De 5 até 6		8,3	25,6	19,0	19,3
De 7 até 8		29,2	48,8	47,6	38,2
De 9 até 10		50,0	16,3	16,7	31,3
Nota Média		**7,8**	**7,0**	**6,8**	**7,2**
Nota Mediana		**8,5**	**7,0**	**7,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,8**	**1,9**	**2,1**	**2,3**
1° Quartil		7,0	6,0	5,0	60,
2° Quartil		8,5	7,0	7,0	8,0
3° Quartil		10,0	8,0	8,0	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		ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	**Nº de casos**	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Até 2	% de casos	12,5	7,0	2,3	4,3
De 3 até 4		8,3	4,7	14,3	4,9
De 5 até 6		4,2	20,9	16,7	15,0
De 7 até 8		25,0	30,2	50,0	31,7
De 9 até 10		50,0	37,2	16,7	44,1
Nota Média		**7,5**	**7,4**	**6,9**	**7,7**
Nota Mediana		**8,5**	**8,0**	**7,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**3,3**	**2,5**	**2,1**	**2,4**
1° Quartil		5,5	6,0	5,0	7,0
2° Quartil		8,5	8,0	7,0	8,0
3° Quartil		10,0	10,0	8,0	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		ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	**Nº de casos**	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Até 2	% de casos	-	2,3	-	4,4
De 3 até 4		12,5	11,6	14,3	5,0
De 5 até 6		12,5	20,9	16,7	16,4
De 7 até 8		20,8	27,9	45,2	32,1
De 9 até 10		54,2	37,3	23,8	42,1
Nota Média		**8,0**	**7,4**	**7,2**	**7,6**
Nota Mediana		**9,0**	**8,0**	**8,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,4**	**2,4**	**2,1**	**2,4**
1° Quartil		6,3	5,0	5,0	6,0
2° Quartil		9,0	8,0	8,0	8,0
3° Quartil		10,0	10,0	8,3	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

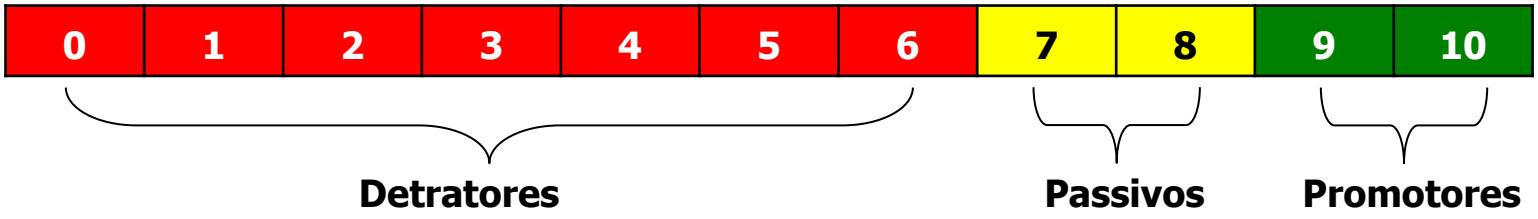
VII. *Net Promoter Score* (NPS)

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.

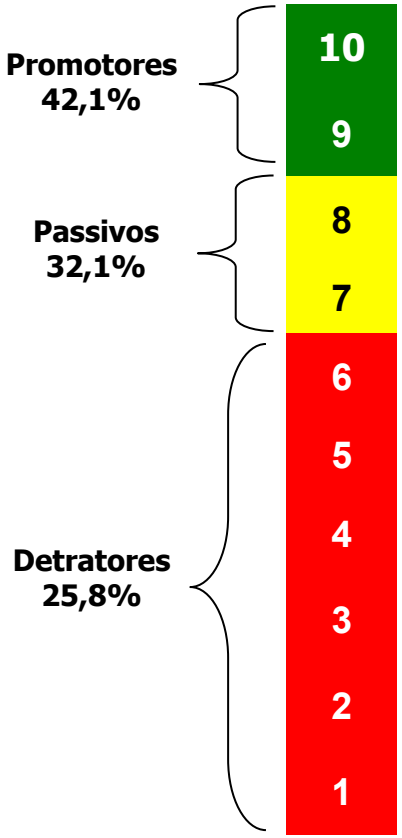
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

USCS(1)



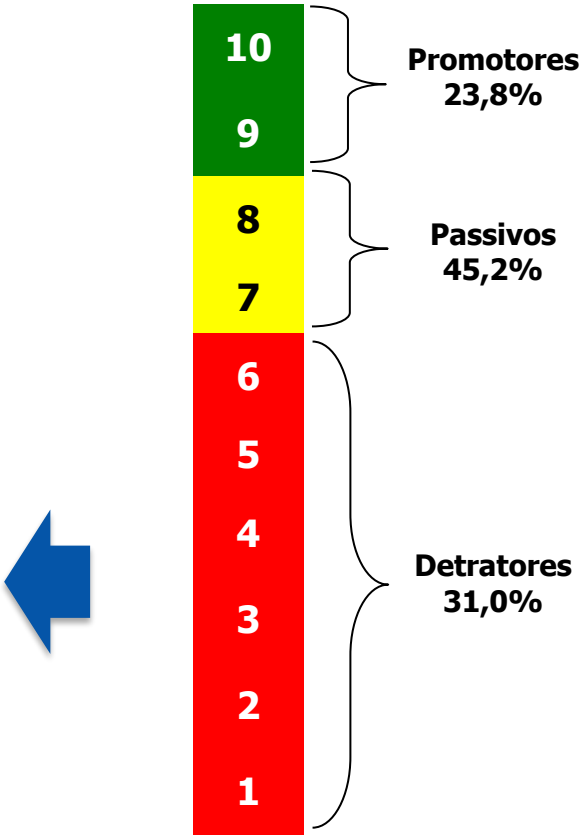
NPI = 16,3%
(Mediano Inferior)

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)"

ESTÉTICA E COSMÉTICA



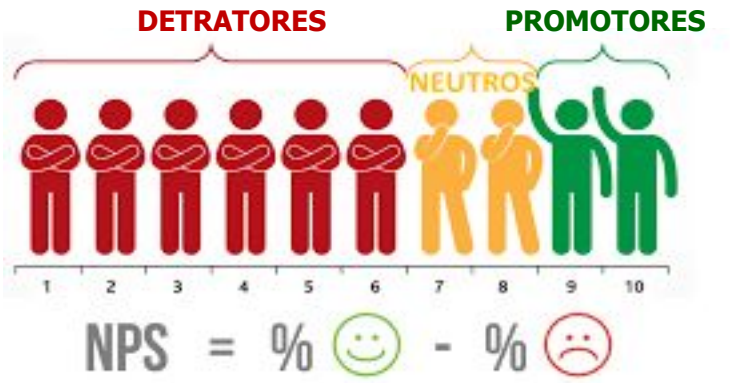
NPI = -7,2%
(Pobre)

(1) Presenciais - Exceto Medicina

► Net Promoter Score

% de casos	ESTÉTICA E COSMÉTICA			USCS
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	**24**	**43**	**42**	**4.675**
Detratores	25,0%	34,8%	31,0%	25,8%
Passivos	20,8%	27,9%	45,2%	32,1%
Promotores	54,2%	37,3%	23,8%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	**29,2%**	**2,5%**	**-7,2**	**16,3%**
Classificação	**Mediano Superior**	**Mediano Inferior**	**Pobre**	**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:

% de notas favoráveis (9-10) - % de notas desfavoráveis (0-6) = FCV

Enquadramento do resultado:

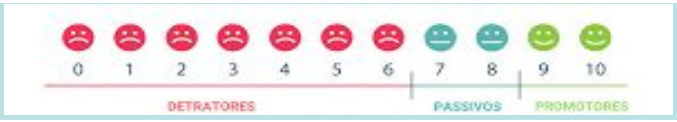
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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	ESTÉTICA E COSMÉTICA	USCS
MÉDIA	1º sem/2024	7,2	7,1
	2º sem/2024	5,3	7,6
	1º sem/2025	6,4	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	33,3	33,3
	2º sem/2024	62,8	26,9
	1º sem/2025	42,8	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	45,8	34,4
	2º sem/2024	16,3	44,7
	1º sem/2025	19,0	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	12,5	1,1
	2º sem/2024	-46,5	17,8
	1º sem/2025	-23,8	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento

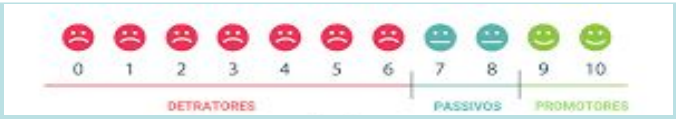
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua a sua satisfação/insatisfação com o **CURSO**?

	Períodos	ESTÉTICA E COSMÉTICA	USCS
MÉDIA	1º sem/2024	7,3	7,5
	2º sem/2024	6,8	7,7
	1º sem/2025	6,9	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	25,0	25,1
	2º sem/2024	44,2	22,8
	1º sem/2025	31,0	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	41,7	37,9
	2º sem/2024	27,9	41,1
	1º sem/2025	11,9	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	16,7	12,8
	2º sem/2024	-16,3	18,3
	1º sem/2025	-19,1	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a **INSTITUIÇÃO** como um todo?



	Períodos	ESTÉTICA E COSMÉTICA	USCS
MÉDIA	1º sem/2024	7,8	7,2
	2º sem/2024	7,0	7,4
	1º sem/2025	6,8	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	20,8	31,6
	2º sem/2024	34,9	28,3
	1º sem/2025	35,7	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	50,0	30,9
	2º sem/2024	16,3	34,1
	1º sem/2025	16,7	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	29,2	-0,7
	2º sem/2024	-18,6	5,8
	1º sem/2025	-19,0	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona crítica
	2º sem/2024	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Disposição em recomendar ou não recomendar O **SEU CURSO DE GRADUAÇÃO** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ESTÉTICA E COSMÉTICA	USCS
MÉDIA	1º sem/2024	7,5	7,7
	2º sem/2024	7,4	7,8
	1º sem/2025	6,9	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	25,0	24,2
	2º sem/2024	32,6	23,8
	1º sem/2025	33,3	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	50,0	45,0
	2º sem/2024	37,2	45,3
	1º sem/2025	16,7	44,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	25,0	20,8
	2º sem/2024	4,6	21,5
	1º sem/2025	-16,6	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 Crítica	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

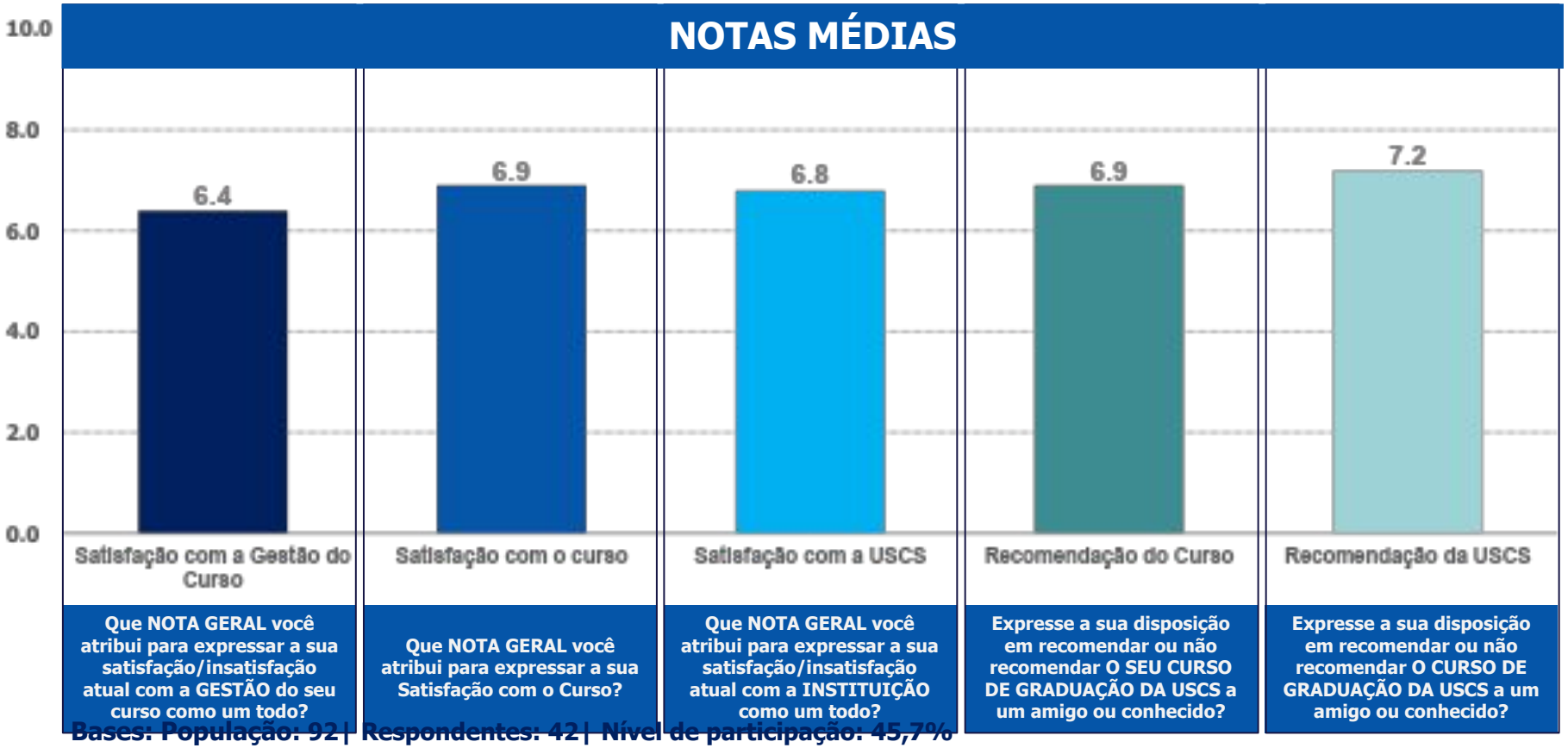
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ESTÉTICA E COSMÉTICA	USCS
MÉDIA	1º sem/2024	8,0	7,6
	2º sem/2024	7,4	7,7
	1º sem/2025	7,2	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	25,0	25,8
	2º sem/2024	34,8	25,5
	1º sem/2025	31,0	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	54,2	42,7
	2º sem/2024	37,3	44,0
	1º sem/2025	23,8	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	29,2	16,9
	2º sem/2024	2,5	18,5
	1º sem/2025	-7,2	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 Crítica	Zona de aperfeiçoamento

IX. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: ESTÉTICA E COSMÉTICA



Bases: População: 92| Respondentes: 42| Nível de participação: 45,7%

ESTÉTICA E COSMÉTICA 1º SEM/2025

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
-25 até -1 P: 23,8% - D: 31,0% = NPI: -7,2%	Pobre

Presencial (exceto medicina)

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