

Avaliação Institucional USCS



FISIOTERAPIA

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%**

FISIOTERAPIA DISCENTES

População: 287

Respondentes: 157

Nível de participação:

54,7%

► **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	105	66,9
Masculino	52	33,1
Não quero declarar	-	-
Total	157	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	15	9,6
19 a 24 anos	115	73,2
25 a 29 anos	15	9,6
30 anos ou mais	11	7,0
Não informado	1	0,6
Total	157	100,0
Idade média	22 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	57	36,3
Santo André	30	19,1
São Bernardo do Campo	21	13,4
Mauá	17	10,8
São Paulo	15	9,6
Ribeirão Pires	8	5,1
Diadema	6	3,8
Rio Grande da Serra	2	1,3
Suzano	1	0,6
Total	157	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	143	91,1
Casado (a) / União estável	14	8,9
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Viúvo(a)	-	-
Total	157	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	115	73,3
Parda	27	17,2
Preta	7	4,5
Amarela	6	3,8
Indígena	1	0,6
Não quero declarar	1	0,6
Total	157	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	146	93,0
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	7	4,5
Dislexia	3	1,9
Baixa Visão	1	0,6
Deficiência Física	1	0,6
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	6	3,8

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	101	64,3
Não	56	35,7
Total	157	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	58	36,9
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	58	36,9
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	18	11,5
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	13	8,3
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	5	3,2
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	5	3,2
Total	157	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	18	11,5
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	50	31,8
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	44	28,0
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	18	11,5
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	18	11,5
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	8	5,1
Acima de R\$ 45.270,01	1	0,6
Total	157	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	65	41,4
Proximidade da minha residência	53	33,8
Facilidade de acesso	21	13,4
Preço da mensalidade	10	6,4
Transferência de Universidade que fechou o curso	4	2,5
Proximidade do meu trabalho	2	1,3
Foi aluno do colégio USCS	1	0,6
Indicação de parente / amigos	1	0,6
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total	157	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	95	60,5
Falta de tempo para estudar	82	52,2
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	38	24,2
Dificuldade de deslocamento para a instituição	29	18,5
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	23	14,6
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	14	8,9
Dificuldade de relacionamento com professores	13	8,3
Dificuldade de relacionamento com os colegas	10	6,4
O conteúdo do curso não faz sentido	8	5,1
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	7	4,5

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	70	44,6
Empresa privada	53	33,8
Empresa pública	32	20,4
Terceiro setor	-	-
Não sabe	2	1,2
Total	157	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	94	59,9
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	36	23,1
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	23	14,6
Sim, trabalho até 20 horas semanais	14	8,9
Sim, trabalho eventualmente	17	10,8
Não informado	4	2,5
Não	63	40,1
Não, por opção	28	17,8
Não desempregado(a)	20	12,7
Não, procurando o primeiro emprego	15	9,6
Total	157	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	63	40,1
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	44	28,2
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	14	8,9
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	11	7,0
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	10	6,4
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	8	5,1
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	4	2,5
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	1	0,6
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	1	0,6
Profissional Liberal	1	0,6
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Total	157	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	63	40,1
Auxiliar	50	32,0
Técnico	17	10,8
Estágio	12	7,6
Chefia	6	3,8
Gerência	5	3,2
Supervisão	3	1,9
Diretoria	1	0,6
Total	157	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	63	40,1
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	44	28,0
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	22	14,0
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	13	8,3
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	15	9,6
Total	157	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 está no início do curso
- Já trabalhava antes de entrar na faculdade
- Trabalha em emprego com maior flexibilidade de horário

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.)	1,3%	-	3,2%	7,0%	20,4%	64,3%	3,2%	0,6%	5,48
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	1,3%	-	3,2%	7,0%	23,6%	61,8%	2,5%	0,6%	5,45
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	1,3%	1,9%	2,5%	5,1%	24,2%	59,9%	3,8%	1,3%	5,41
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.	1,3%	-	7,0%	4,5%	22,9%	59,9%	3,8%	0,6%	5,38
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	1,3%	0,6%	3,8%	7,0%	24,8%	58,7%	3,2%	0,6%	5,38
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	2,5%	1,3%	3,2%	7,0%	21,7%	58,6%	4,5%	1,3%	5,33
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	1,3%	1,3%	3,2%	7,0%	23,6%	58,0%	5,1%	0,5%	5,38
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	1,9%	-	4,5%	7,6%	22,3%	57,3%	5,1%	1,3%	5,35

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	1,9%	-	3,2%	7,0%	26,1%	56,7%	4,5%	0,6%	5,38
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	1,9%	1,3%	3,2%	4,5%	28,0%	56,1%	3,2%	1,8%	5,36
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	1,9%	-	2,5%	5,7%	19,7%	54,9%	6,4%	8,9%	5,43
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	2,5%	1,3%	7,0%	10,2%	19,1%	54,8%	4,5%	0,6%	5,17
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	3,2%	1,9%	5,7%	12,7%	15,9%	51,0%	6,4%	3,2%	5,09
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	1,3%	0,6%	4,5%	9,6%	28,0%	50,3%	5,1%	0,6%	5,26
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	2,5%	1,9%	1,9%	8,9%	23,6%	49,7%	9,6%	1,9%	5,24
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	1,9%	1,9%	7,0%	7,0%	23,6%	49,7%	6,4%	2,5%	5,17

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 relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	1,9%	0,6%	3,2%	10,8%	29,3%	48,5%	3,8%	1,9%	5,23
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	4,5%	1,3%	3,8%	12,1%	21,7%	47,8%	7,0%	1,8%	5,07
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	2,5%	1,9%	2,5%	8,3%	14,6%	46,0%	14,0%	10,2%	5,22
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	3,2%	2,5%	5,7%	14,6%	24,2%	46,0%	3,2%	0,6%	4,99
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	2,5%	3,8%	8,9%	10,2%	27,4%	42,1%	4,5%	0,6%	4,92
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	2,5%	2,5%	6,4%	10,2%	21,0%	38,9%	15,3%	3,2%	4,98
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	1,9%	1,9%	3,8%	3,8%	15,3%	38,3%	14,6%	20,4%	5,21

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	48,4	45,9	5,7
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	61,1	37,0	1,9
Apoio vocacional/orientação profissional	58,0	40,8	1,2
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	28,0	58,0	14,0

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		FISIOTERAPIA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	145	177	157	4.675
Até 2	% de casos	4,1	1,7	0,6	6,2
De 3 até 4		4,1	2,3	3,2	7,1
De 5 até 6		11,0	9,0	14,6	18,1
De 7 até 8		38,0	22,6	24,8	33,3
De 9 até 10		42,8	64,4	56,8	35,3
Nota Média		7,8	8,6	8,3	7,2
Nota Mediana		8,0	10,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,9	1,8	2,6
1º Quartil		7,0	8,0	7,0	6,0
2º Quartil		8,0	10,0	9,0	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		FISIOTERAPIA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	145	177	157	4.675
Até 2	% de casos	1,4	1,1	0,6	2,8
De 3 até 4		4,8	2,3	0,6	5,0
De 5 até 6		15,9	8,5	10,8	16,0
De 7 até 8		32,4	31,6	29,9	36,8
De 9 até 10		45,5	56,5	58,1	39,4
Nota Média		7,9	8,4	8,5	7,7
Nota Mediana		8,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,8	1,5	2,1
1º Quartil		7,0	7,0	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	9,0	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		FISIOTERAPIA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO IAN
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	145	177	157	4.675
Até 2	% de casos	2,8	1,1	1,3	4,5
De 3 até 4		3,4	0,6	1,9	6,7
De 5 até 6		18,6	16,4	12,1	19,3
De 7 até 8		38,6	38,4	39,5	38,2
De 9 até 10		36,6	43,5	45,2	31,3
Nota Média		7,6	8,0	8,1	7,2
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,8	1,8	2,3
1º Quartil		6,5	7,0	7,0	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		FISIOTERAPIA			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	145	177	157	4.675
Até 2	% de casos	0,7	1,1	1,3	4,3
De 3 até 4		2,1	0,6	1,9	4,9
De 5 até 6		13,8	11,3	5,7	15,0
De 7 até 8		26,8	28,2	31,2	31,7
De 9 até 10		56,6	58,8	59,9	44,1
Nota Média		8,3	8,5	8,6	7,7
Nota Mediana		9,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	1,8	1,7	2,4
1º Quartil		7,0	8,0	8,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	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		FISIOTERAPIA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	145	177	157	4.675
Até 2	% de casos	2,8	1,1	0,6	4,4
De 3 até 4		2,8	1,1	1,9	5,0
De 5 até 6		12,4	10,7	8,9	16,4
De 7 até 8		32,3	31,1	33,1	32,1
De 9 até 10		49,7	56,0	55,5	42,1
Nota Média		8,1	8,4	8,5	7,6
Nota Mediana		8,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,8	1,7	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	8,0	6,0
2º Quartil		8,0	9,0	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.

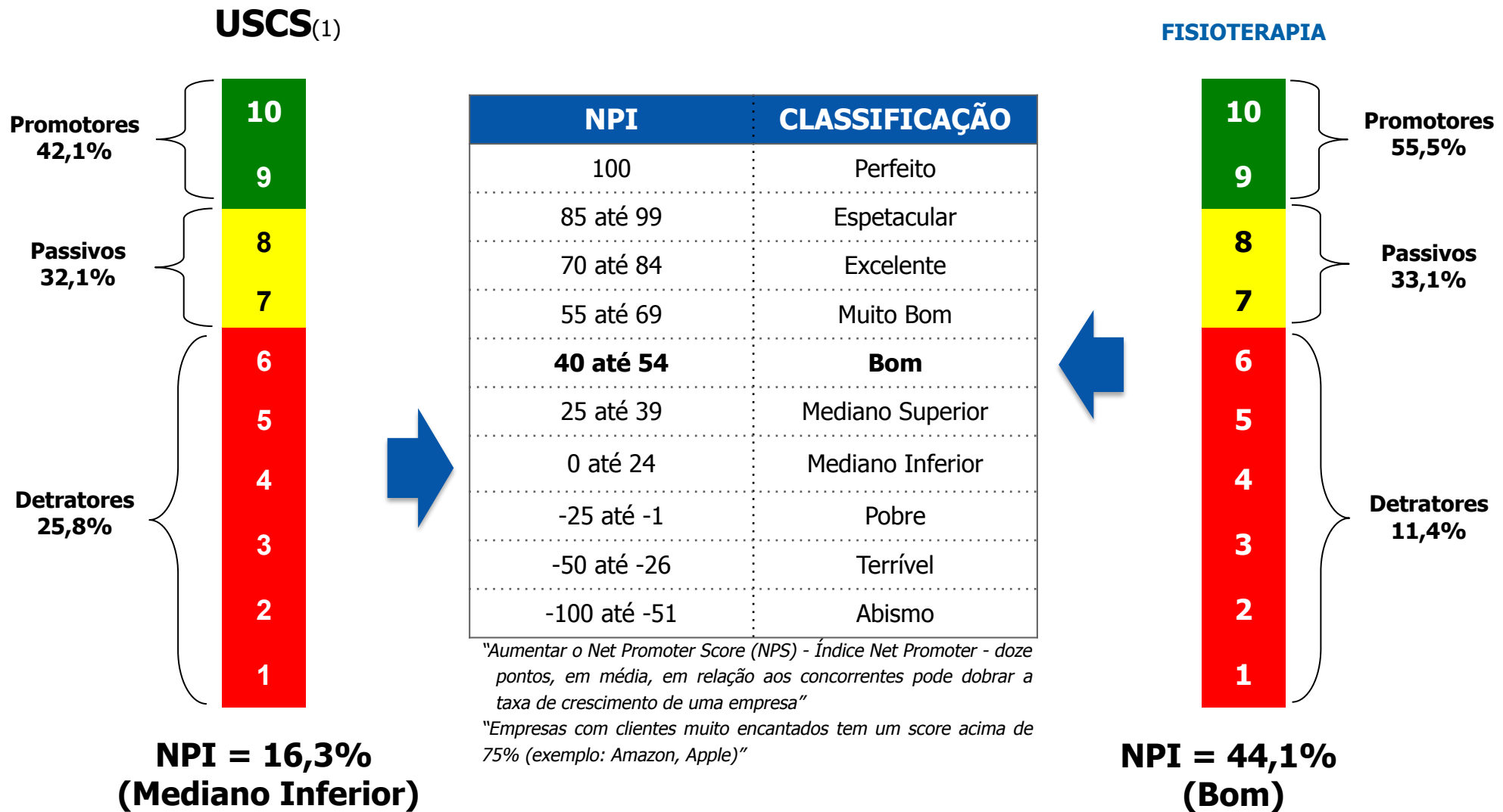
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas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



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

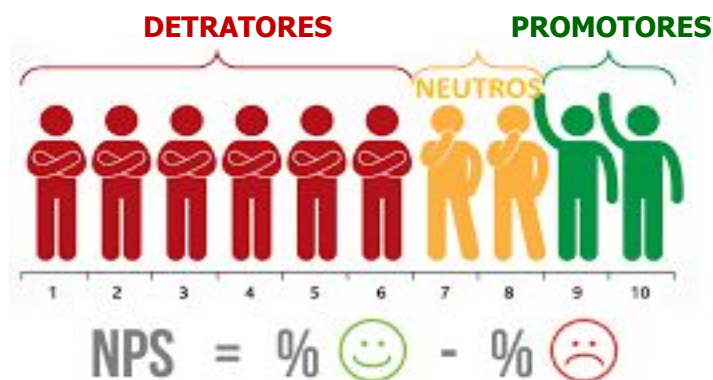
► Net Promoter Score



► Net Promoter Score

% de casos	FISIOTERAPIA			
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	145	177	157	4.675
Detratores	18,0%	12,9%	11,4%	25,8%
Passivos	32,3%	31,1%	33,1%	32,1%
Promotores	49,7%	56,0%	55,5%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	31,7%	43,1%	44,1%	16,3%
Classificação	Mediano Superior	Bom	Bom	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:

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



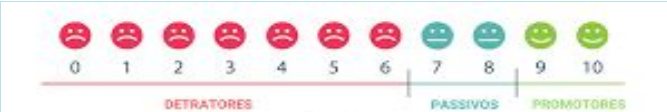
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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.

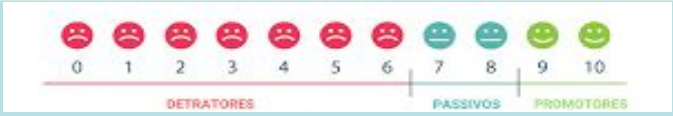
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

				Períodos	FISIOTERAPIA	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2024	7,8	7,1
				2º sem/2024	8,6	7,6
				1º sem/2025	8,3	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	19,3	33,3
				2º sem/2024	13,0	26,9
				1º sem/2025	18,4	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	42,8	34,4
				2º sem/2024	64,4	44,7
				1º sem/2025	56,8	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	23,5	1,1
				2º sem/2024	51,4	17,8
				1º sem/2025	38,4	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona de qualidade	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**?

				Períodos	FISIOTERAPIA	USCS
MÉDIA				1º sem/2024	7,9	7,5
				2º sem/2024	8,4	7,7
				1º sem/2025	8,5	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	22,1	25,1
				2º sem/2024	11,9	22,8
				1º sem/2025	12,0	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	45,5	37,9
				2º sem/2024	56,5	41,1
				1º sem/2025	58,1	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	23,4	12,8
				2º sem/2024	44,6	18,3
				1º sem/2025	46,1	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	FISIOTERAPIA	
MÉDIA	1º sem/2024	7,6	7,2
	2º sem/2024	8,0	7,4
	1º sem/2025	8,1	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	24,8	31,6
	2º sem/2024	18,1	28,3
	1º sem/2025	15,3	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	36,6	30,9
	2º sem/2024	43,5	34,1
	1º sem/2025	45,2	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	11,8	-0,7
	2º sem/2024	25,4	5,8
	1º sem/2025	29,9	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	FISIOTERAPIA	
MÉDIA				1º sem/2024	8,3	7,7
				2º sem/2024	8,5	7,8
				1º sem/2025	8,6	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	16,6	24,2
				2º sem/2024	13,0	23,8
				1º sem/2025	8,9	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	56,6	45,0
				2º sem/2024	58,8	45,3
				1º sem/2025	59,9	44,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	40,0	20,8
				2º sem/2024	45,8	21,5
				1º sem/2025	51,0	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 qualidade	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

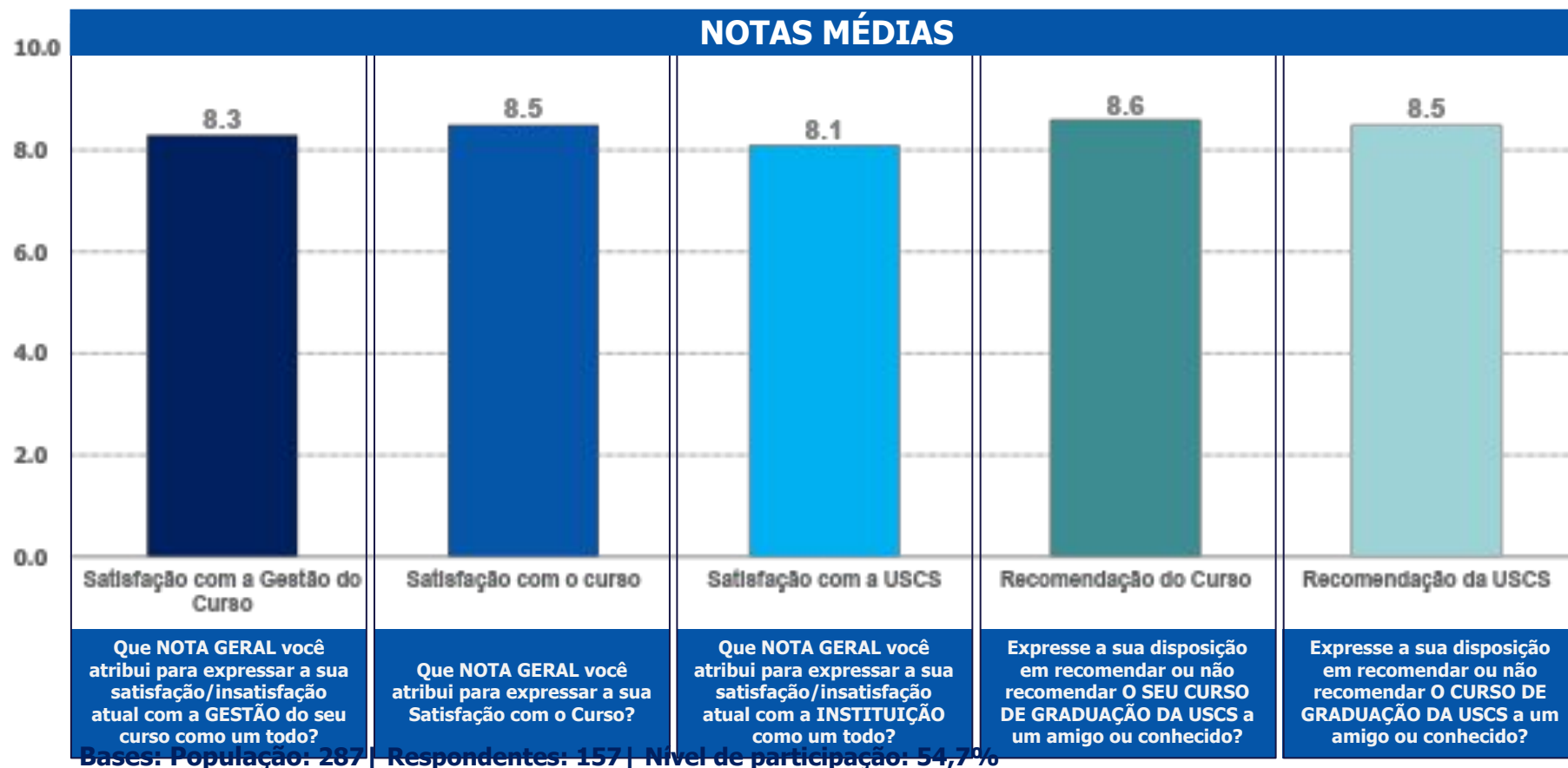
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				Períodos	FISIOTERAPIA	
MÉDIA				1º sem/2024	8,1	7,6
				2º sem/2024	8,4	7,7
				1º sem/2025	8,5	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	17,9	25,8
				2º sem/2024	12,9	25,5
				1º sem/2025	11,4	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	49,7	42,7
				2º sem/2024	56,0	44,0
				1º sem/2025	55,5	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	31,8	16,9
				2º sem/2024	43,1	18,5
				1º sem/2025	44,1	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: **FISIOTERAPIA**



FISIOTERAPIA
1º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
40 até 54 P: 55,5% - D: 11,4% = NPI: 44,1%	Bom



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