

Avaliação Institucional USCS



MARKETING

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%**

MARKETING DISCENTES

População: 153

Respondentes: 38

Nível de participação:

24,8%

► **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	23	60,5
Masculino	15	39,5
Não quero declarar	-	-
Total	38	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	10,5
19 a 24 anos	28	73,7
25 a 29 anos	6	15,8
30 anos ou mais	-	-
Total	38	100,0
Idade média	21 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	15	39,5
Santo André	13	34,2
São Paulo	6	15,7
Mauá	2	5,3
São Bernardo do Campo	2	5,3
Diadema	-	-
Ribeirão Pires	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total		100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	35	92,1
Casado (a) / União estável	3	7,9
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Viúvo(a)	-	-
Total	38	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	30	79,0
Parda	7	18,4
Preta	1	2,6
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Não quero declarar	-	-
Total	38	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	32	84,2
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	5	13,2
Transtorno bipolar	2	5,3
Baixa Visão	2	5,3
Dislexia	-	-
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Cegueira	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Deficiência Física	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	-	-

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	29	76,3
Não	9	23,7
Total	38	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	15	39,5
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	12	31,6
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	8	21,1
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	1	2,6
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	2,6
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	1	2,6
Total	38	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	5	13,2
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	12	31,6
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	5	13,2
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	4	10,5
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	8	21,1
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	1	2,5
Acima de R\$ 45.270,01	3	7,9
Total	38	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	18	47,4
Preço da mensalidade	13	34,4
Facilidade de acesso	4	10,5
Qualidade / reputação	2	5,2
Única na região com o curso	1	2,5
Proximidade do meu trabalho	-	-
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total	38	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	21	55,3
Falta de tempo para estudar	18	47,4
Dificuldade de relacionamento com professores	12	31,6
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	10	26,3
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	9	23,7
O conteúdo do curso não faz sentido	8	21,1
Dificuldade de deslocamento para a instituição	6	15,8
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	2	5,3
Dificuldade de relacionamento com os colegas	2	5,3
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	1	2,6

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	21	55,3
Próprio negócio	16	42,1
Empresa pública	1	2,6
Terceiro setor	-	-
Total	38	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	30	78,9
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	16	42,1
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	11	28,9
Sim, trabalho até 20 horas semanais	3	7,9
Sim, trabalho eventualmente	-	-
Não	8	21,1
Não desempregado(a)	4	10,6
Não, procurando o primeiro emprego	3	7,9
Não, por opção	1	2,6
Total	38	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?6

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	8	21,1
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	17	44,7
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	6	15,8
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	4	10,5
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	2	5,3
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	1	2,6
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	-	-
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	-	-
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	-	-
Profissional Liberal	-	-
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Total	38	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	8	21,1
Auxiliar	15	39,5
Estágio	4	10,5
Técnico	4	10,5
Supervisão	3	7,8
Gerência	2	5,3
Diretoria	2	5,3
Chefia	-	-
Total	38	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	21,1
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	4	10,5
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	12	31,6
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	4	10,5
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	10	26,3
Total	38	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

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 ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	2,6%	2,6%	2,6%	18,4%	15,8%	52,7%	5,3%	-	5,11
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	-	7,9%	7,9%	13,2%	13,2%	52,6%	5,2%	-	5,00
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.	-	-	15,8%	7,9%	23,7%	47,4%	5,2%	-	5,08
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	2,6%	2,6%	13,2%	2,6%	21,1%	44,7%	13,2%	-	4,97
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	2,6%	2,6%	7,9%	10,5%	23,7%	42,2%	7,9%	2,6%	4,97
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	-	2,6%	13,2%	7,9%	13,2%	39,5%	23,6%	-	4,97
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	5,3%	5,3%	2,6%	15,8%	23,7%	39,5%	7,8%	-	4,80

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
s atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	2,6%	2,6%	13,2%	5,3%	15,8%	36,8%	13,2%	10,5%	4,83
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	10,5%	2,6%	7,9%	2,6%	13,2%	36,8%	21,1%	5,3%	4,57
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	7,9%	2,6%	28,9%	13,2%	10,5%	31,6%	5,3%	-	4,17
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	10,5%	13,2%	5,3%	10,5%	7,9%	31,6%	21,0%	-	4,10
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	2,6%	-	13,2%	18,4%	31,6%	28,9%	5,3%	-	4,72
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	5,3%	-	13,2%	7,9%	7,9%	28,9%	18,4%	18,4%	4,58
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	5,3%	2,6%	10,5%	15,8%	18,4%	26,4%	18,4%	2,6%	4,50
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	5,3%	2,6%	7,9%	28,9%	21,1%	26,3%	5,3%	2,6%	4,49

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	5,3%	7,9%	10,5%	15,8%	26,3%	26,3%	5,3%	2,6%	4,40
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	13,2%	5,3%	13,2%	13,2%	23,7%	26,3%	5,1%	-	4,14
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	28,9%	-	2,6%	2,6%	5,3%	23,7%	31,6%	5,3%	3,42
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	28,9%	7,9%	15,8%	7,9%	7,9%	23,7%	7,9%	-	3,31
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	2,6%	10,5%	15,8%	13,2%	28,9%	21,1%	7,9%	-	4,29
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	13,2%	2,6%	10,5%	18,4%	13,2%	18,4%	23,7%	-	3,93
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	31,6%	7,9%	10,5%	-	15,8%	18,4%	5,3%	10,5%	3,19
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	42,1%	7,9%	10,5%	-	18,4%	15,8%	5,3%	-	2,92

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	65,8	34,2	-
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	65,8	34,2	-
Apoio vocacional/orientação profissional	76,3	23,7	-
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	57,9	42,1	-

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		MARKETING			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	69	38	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	7,2	21,1	6,2
De 3 até 4		n.d.	15,9	15,8	7,1
De 5 até 6		n.d.	18,8	26,2	18,1
De 7 até 8		n.d.	27,5	15,8	33,3
De 9 até 10		n.d.	30,6	21,1	35,3
Nota Média		n.d.	6,7	5,3	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,7	3,3	2,6
1º Quartil		n.d.	5,0	3,0	6,0
2º Quartil		n.d.	7,0	6,0	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	8,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		MARKETING			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	69	38	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	5,8	13,2	2,8
De 3 até 4		n.d.	7,2	10,5	5,0
De 5 até 6		n.d.	20,3	21,1	16,0
De 7 até 8		n.d.	39,2	28,9	36,8
De 9 até 10		n.d.	27,5	26,3	39,4
Nota Média		n.d.	7,0	6,4	7,7
Nota Mediana		n.d.	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,5	2,8	2,1
1º Quartil		n.d.	6,0	4,8	7,0
2º Quartil		n.d.	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	9,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		MARKETING			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	69	38	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	5,8	18,4	4,5
De 3 até 4		n.d.	8,7	13,2	6,7
De 5 até 6		n.d.	27,5	18,4	19,3
De 7 até 8		n.d.	36,3	26,3	38,2
De 9 até 10		n.d.	21,7	23,7	31,3
Nota Média		n.d.	6,7	5,8	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,5	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,3	3,1	2,3
1º Quartil		n.d.	5,0	3,0	60,
2º Quartil		n.d.	7,0	6,5	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	8,3	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

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		MARKETING			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	69	38	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	10,1	21,1	4,3
De 3 até 4		n.d.	13,0	10,5	4,9
De 5 até 6		n.d.	13,0	15,8	15,0
De 7 até 8		n.d.	24,6	26,3	31,7
De 9 até 10		n.d.	39,3	26,3	44,1
Nota Média		n.d.	6,9	6,0	7,7
Nota Mediana		n.d.	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,9	3,4	2,4
1º Quartil		n.d.	5,0	3,8	7,0
2º Quartil		n.d.	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		MARKETING			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	69	38	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	7,2	13,1	4,4
De 3 até 4		n.d.	14,5	21,1	5,0
De 5 até 6		n.d.	15,9	15,8	16,4
De 7 até 8		n.d.	29,0	23,7	32,1
De 9 até 10		n.d.	33,4	26,3	42,1
Nota Média		n.d.	6,9	6,1	7,6
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,5	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,6	3,1	2,4
1º Quartil		n.d.	5,0	4,0	6,0
2º Quartil		n.d.	7,0	6,5	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

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.

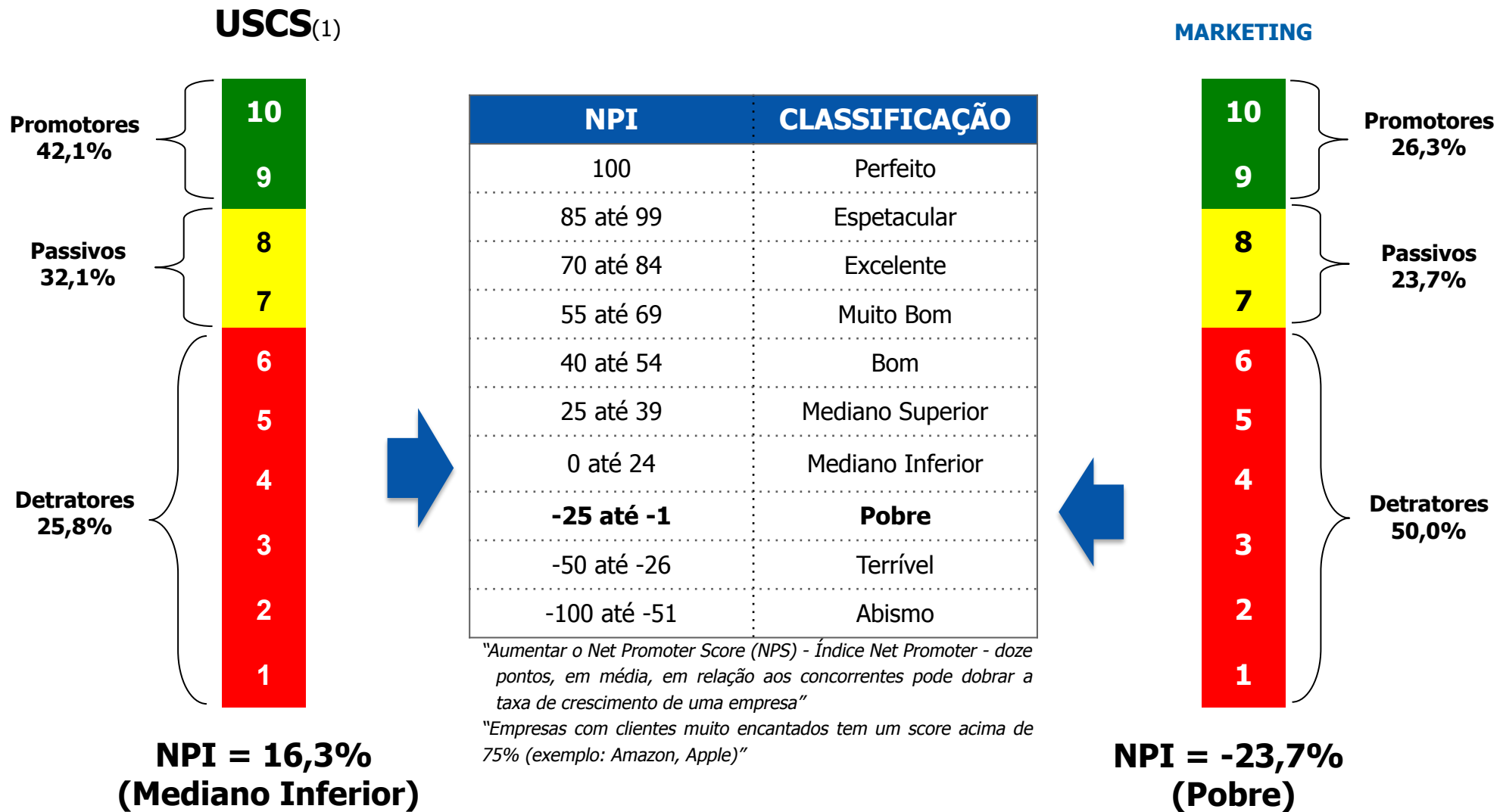
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas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



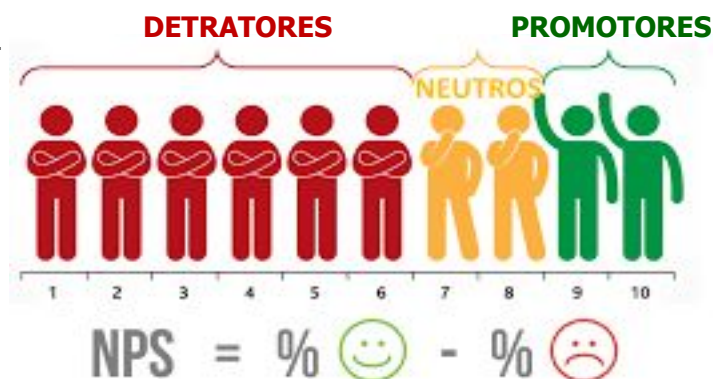
► Net Promoter Score

% de casos	MARKETING			
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	6*	69	38	4.675
Detratores	n.d.	37,6%	50,0%	25,8%
Passivos	n.d.	29,0%	23,7%	32,1%
Promotores	n.d.	33,4%	26,3%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	n.d.	-4,2%	-23,7%	16,3%
Classificação	-	Pobre	Pobre	Mediano Inferior

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.



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:

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



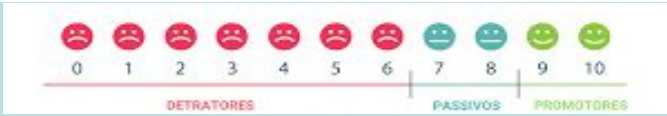
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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	MARKETING	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,1
				2º sem/2024	6,7	7,6
				1º sem/2025	5,3	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	33,3
				2º sem/2024	41,9	26,9
				1º sem/2025	63,1	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	34,4
				2º sem/2024	30,6	44,7
				1º sem/2025	21,1	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	1,1
				2º sem/2024	-11,3	17,8
				1º sem/2025	-42,0	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	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**?

 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 DETRATORES PASSIVOS PROMOTORES	Períodos	MARKETING	
MÉDIA	1º sem/2024	-	7,5
	2º sem/2024	7,0	7,7
	1º sem/2025	6,4	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	-	25,1
	2º sem/2024	33,3	22,8
	1º sem/2025	44,8	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	-	37,9
	2º sem/2024	27,5	41,1
	1º sem/2025	26,3	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	-	12,8
	2º sem/2024	-5,8	18,3
	1º sem/2025	-18,5	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	-	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	MARKETING	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,2
				2º sem/2024	6,7	7,4
				1º sem/2025	5,8	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	31,6
				2º sem/2024	42,0	28,3
				1º sem/2025	50,0	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	30,9
				2º sem/2024	21,7	34,1
				1º sem/2025	23,7	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	-0,7
				2º sem/2024	-20,3	5,8
				1º sem/2025	-26,3	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	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?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	MARKETING	
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,7
				2º sem/2024	6,9	7,8
				1º sem/2025	6,0	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	24,2
				2º sem/2024	36,1	23,8
				1º sem/2025	47,4	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	45,0
				2º sem/2024	39,3	45,3
				1º sem/2025	26,3	44,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	20,8
				2º sem/2024	3,2	21,5
				1º sem/2025	-21,1	19,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	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)

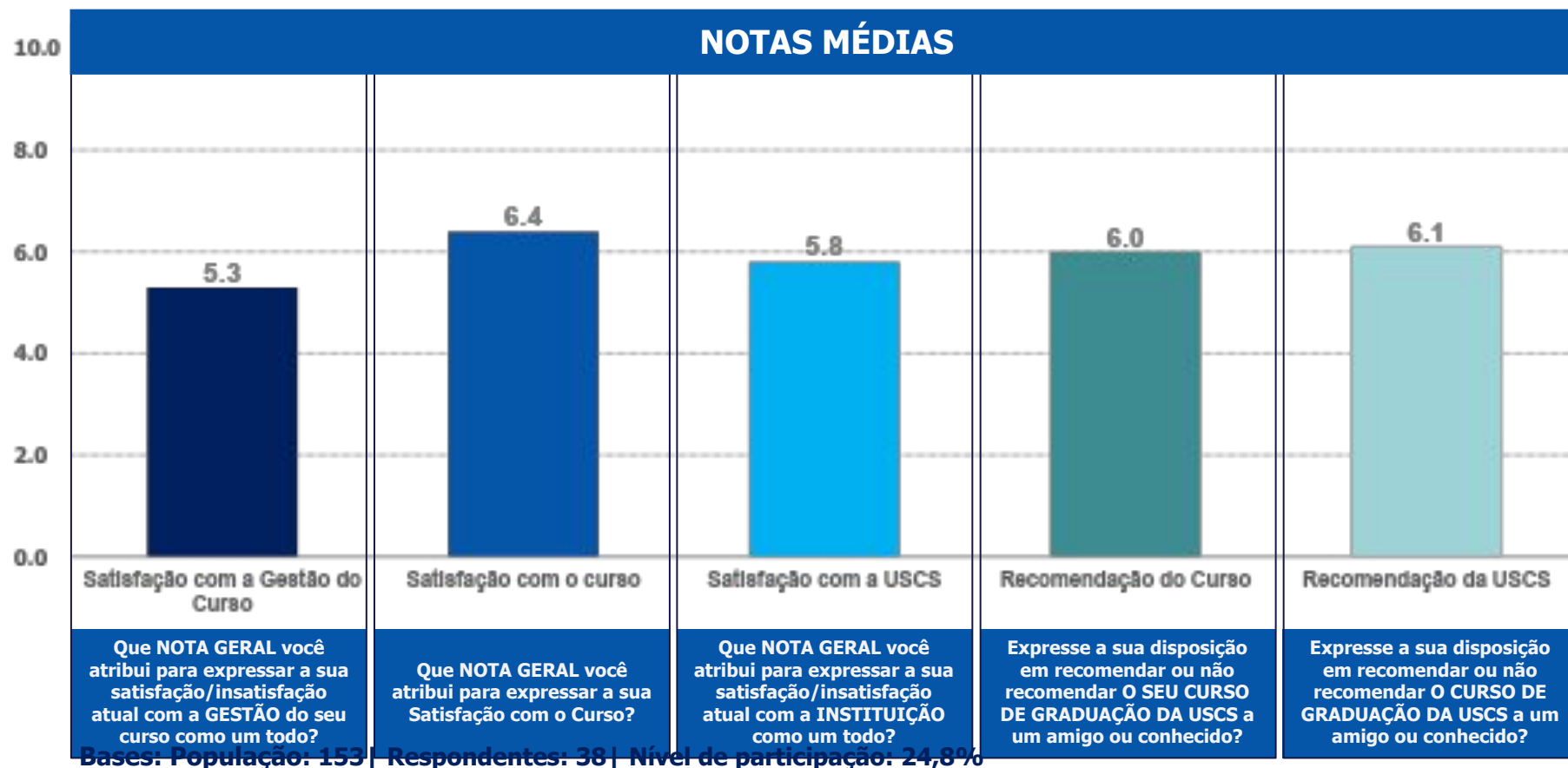
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	MARKETING	
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,6
				2º sem/2024	6,9	7,7
				1º sem/2025	6,1	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,8
				2º sem/2024	37,6	25,5
				1º sem/2025	50,0	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	42,7
				2º sem/2024	33,4	44,0
				1º sem/2025	8,26,30	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	16,9
				2º sem/2024	-4,2	18,5
				1º sem/2025	-23,7	16,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

IX. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **MARKETING**



MARKETING
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: 26,3% - D: 50,0% = NPI: -23,7%	Pobre



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