

Avaliação Institucional USCS



PUBLICIDADE E PROPAGANDA

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%**

PUBLICIDADE E PROPAGANDA DISCENTES

População: 488

Respondentes: 201

Nível de participação:

41,2%

► **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	149	74,1
Masculino	51	25,4
Não quero declarar	1	0,5
Total	201	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	43	21,4
19 a 24 anos	142	70,6
25 a 29 anos	13	6,5
30 anos ou mais	1	0,5
Não informado	2	1,0
Total	201	100,0
Idade média	20 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	76	37,8
São Bernardo do Campo	38	18,9
São Paulo	23	11,4
Mauá	18	9,0
São Caetano do Sul	4	21,9
Diadema	2	1,0
Ribeirão Pires	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total	201	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	198	98,5
Casado (a) / União estável	3	1,5
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Viúvo(a)	-	-
Total	201	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	163	81,1
Parda	30	14,9
Amarela	5	2,5
Preta	3	1,5
Indígena	-	-
Não quero declarar	-	-
Total	201	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	184	91,5
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	12	6,0
Dislexia / discalculia	5	1,0
Daltonismo	2	1,0
Baixa Visão	1	0,5
Deficiência Física / limitação	1	0,5
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	1	0,5
Deficiência Intelectual	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	6	3,0

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	151	75,1
Não	50	24,9
Total	201	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	90	44,8
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	45	22,4
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	35	17,4
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	26	12,9
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	4	2,0
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	0,5
Total	201	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	13	6,4
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	51	25,4
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	45	22,4
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	41	20,4
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	35	17,4
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	16	8,0
Acima de R\$ 45.270,01	-	-
Total	201	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	81	40,3
Qualidade / reputação	51	25,4
Preço da mensalidade	37	18,4
Facilidade de acesso	20	9,9
Proximidade do meu trabalho	5	2,5
Foi a única onde tive aprovação / que consegui transferência	5	2,5
Indicação de amigos e parentes	1	0,5
Única com o curso disponível	1	0,5
Total	201	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	117	58,2
Falta de tempo para estudar	100	49,7
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	41	20,4
Dificuldade de deslocamento para a instituição	36	17,9
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	23	11,4
O conteúdo do curso não faz sentido	19	9,5
Dificuldade de relacionamento com professores	18	9,0
Dificuldade de relacionamento com os colegas	16	8,0
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	10	5,0
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	10	5,0

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	130	64,7
Próprio negócio	57	28,4
Empresa pública	8	4,0
Terceiro setor	2	1,0
Empresa privada e próprio negócio	1	0,5
Não informado	3	1,4
Total	201	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	144	71,6
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	52	25,9
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	57	28,4
Sim, trabalho até 20 horas semanais	19	9,4
Sim, trabalho eventualmente	13	6,5
Não informado	3	1,4
Não	57	28,4
Não, procurando o primeiro emprego	31	15,4
Não, por opção	16	8,0
Não desempregado(a)	10	5,0
Total	201	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	57	28,4
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	55	27,4
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	49	24,4
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	19	9,5
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	8	4,0
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	6	3,0
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	4	1,8
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	1	0,5
Jovem aprendiz	1	0,5
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	1	0,5
Profissional Liberal	-	-
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	-	-
Total	201	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	57	28,4
Auxiliar	54	26,9
Estágio	53	26,4
Técnico	18	9,0
Supervisão	8	4,0
Gerência	4	2,0
Chefia	4	2,0
Diretoria	2	1,0
Não informado	1	0,3
Total	201	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	57	28,4
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	39	19,4
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	31	15,4
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	36	17,9
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	38	18,9
Total	201	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
- Já trabalhava antes de entrar na faculdade

III. Ranking das Avaliações

Síntese das assertivas ENADE

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



► Assertivas ENADE

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

ESCALA APRESENTADA



não sei responder e não se aplica

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	Leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de "1 - discordância total" a "6 - concordância total". Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "não sei responder" e, quando considerar não pertinente a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	1,0%	-	5,0%	13,4%	24,9%	52,7%	2,0%	1,0%	5,26
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc)	1,0%	2,5%	8,5%	16,9%	19,9%	47,8%	2,0%	1,4%	5,03
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	1,0%	1,5%	11,4%	14,9%	22,9%	44,8%	2,5%	1,0%	4,98
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	1,5%	0,5%	9,0%	19,4%	21,9%	44,3%	2,5%	0,9%	4,99
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	1,5%	5,0%	10,4%	16,9%	23,4%	39,8%	2,0%	1,0%	4,81
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.	2,5%	4,5%	6,0%	17,9%	25,4%	39,8%	2,0%	1,9%	4,86
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	1,0%	3,0%	10,4%	23,4%	20,4%	36,8%	4,0%	1,0%	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
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	3,5%	3,0%	11,9%	16,4%	18,9%	36,8%	4,5%	5,0%	4,71
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	2,0%	7,0%	12,4%	15,4%	19,4%	36,3%	5,5%	2,0%	4,65
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	1,5%	2,0%	7,5%	19,9%	20,9%	35,8%	7,5%	4,9%	4,88
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	1,0%	3,0%	9,0%	22,4%	24,4%	35,3%	4,0%	0,9%	4,81
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	1,5%	2,0%	8,5%	21,4%	17,4%	34,8%	10,4%	4,0%	4,82
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	1,5%	2,0%	11,4%	19,9%	28,9%	32,8%	2,5%	1,0%	4,77
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	2,5%	3,5%	11,9%	15,9%	17,9%	32,9%	12,9%	2,5%	4,68
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	4,5%	6,0%	15,9%	21,4%	14,4%	31,8%	5,0%	1,0%	4,39

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 programas, projetos ou atividades de extensão universitária	8,5%	5,5%	11,9%	18,4%	15,9%	30,8%	7,0%	2,0%	4,32
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	1,5%	2,0%	5,0%	17,4%	21,4%	29,9%	5,4%	17,4%	4,88
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	3,5%	3,0%	6,5%	10,9%	18,4%	26,4%	11,9%	19,4%	4,70
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	15,9%	10,4%	18,9%	13,4%	15,9%	22,5%	2,0%	1,0%	3,72
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	4,5%	3,5%	12,9%	18,4%	18,4%	21,9%	15,9%	4,5%	4,36
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	10,4%	9,0%	18,9%	19,9%	13,4%	21,9%	5,5%	1,0%	3,88
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	15,9%	8,0%	15,9%	15,9%	17,9%	21,4%	3,0%	2,0%	3,80
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	9,0%	9,5%	12,4%	18,4%	13,4%	20,9%	12,4%	4,0%	3,96

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	45,8%	48,8%	5,4%
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	60,2%	37,8%	2,0%
Apoio vocacional/orientação profissional	67,7%	30,3%	2,0%
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	65,2%	33,3%	1,5%

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		PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	188	146	201	4.675
Até 2	% de casos	10,1	10,3	14,9	6,2
De 3 até 4		10,1	8,2	11,4	7,1
De 5 até 6		23,4	24,7	25,9	18,1
De 7 até 8		33,5	22,6	28,9	33,3
De 9 até 10		22,9	34,2	18,9	35,3
Nota Média		6,4	6,7	5,9	7,2
Nota Mediana		7,0	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		2,6	3,0	2,8	2,6
1º Quartil		5,0	5,0	4,0	6,0
2º Quartil		7,0	7,0	6,0	8,0
3º Quartil		8,0	10,0	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		PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	188	146	201	4.675
Até 2	% de casos	3,2	2,1	3,4	2,8
De 3 até 4		9,6	6,8	5,5	5,0
De 5 até 6		20,2	21,9	22,4	16,0
De 7 até 8		37,2	35,6	42,8	36,8
De 9 até 10		29,8	33,6	25,9	39,4
Nota Média		7,1	7,4	7,2	7,7
Nota Mediana		7,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,3	2,2	2,1	2,1
1º Quartil		6,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	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		PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	188	146	201	4.675
Até 2	% de casos	7,4	6,8	10,4	4,5
De 3 até 4		11,2	4,8	10,4	6,7
De 5 até 6		26,1	32,2	26,9	19,3
De 7 até 8		36,2	32,2	30,9	38,2
De 9 até 10		19,1	24,0	21,4	31,3
Nota Média		6,5	6,7	6,3	7,2
Nota Mediana		7,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,5	2,4	2,5	2,3
1º Quartil		5,0	5,0	5,0	60,
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,0	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		PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	188	146	201	4.675
Até 2	% de casos	3,7	5,4	4,4	4,3
De 3 até 4		9,6	6,2	7,5	4,9
De 5 até 6		18,6	18,5	23,4	15,0
De 7 até 8		35,1	32,9	35,8	31,7
De 9 até 10		33,0	37,0	28,9	44,1
Nota Média		7,3	7,4	7,1	7,7
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	2,4	2,3	2,4
1º Quartil		6,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	9,0	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		PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	188	146	201	4.675
Até 2	% de casos	4,7	6,1	6,0	4,4
De 3 até 4		9,6	8,2	8,5	5,0
De 5 até 6		17,6	22,6	22,9	16,4
De 7 até 8		39,9	29,5	31,8	32,1
De 9 até 10		28,2	33,6	30,8	42,1
Nota Média		7,1	7,1	6,9	7,6
Nota Mediana		8,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,5	2,5	2,5	2,4
1º Quartil		6,0	6,0	5,0	6,0
2º Quartil		8,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	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.

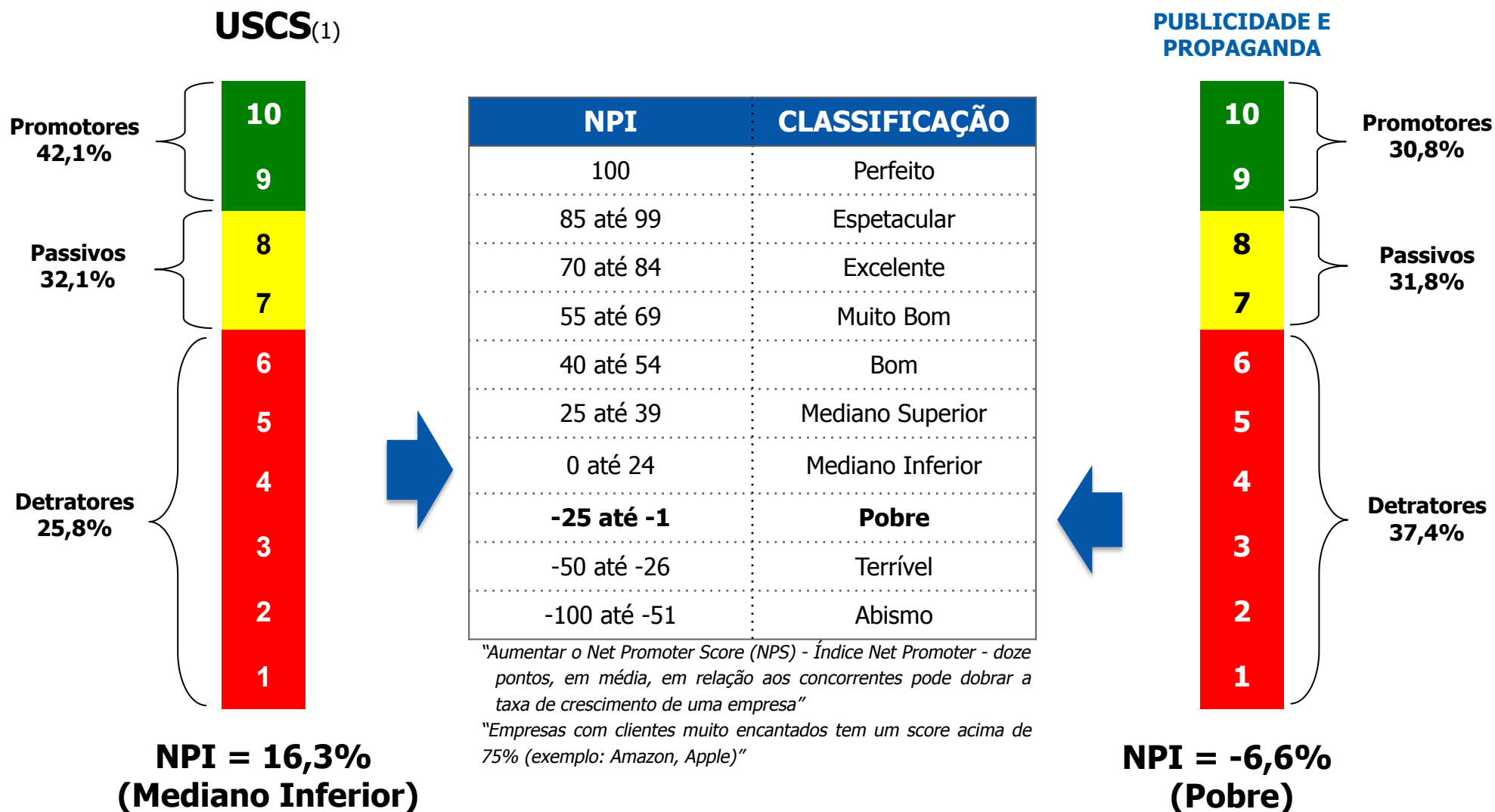
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas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



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

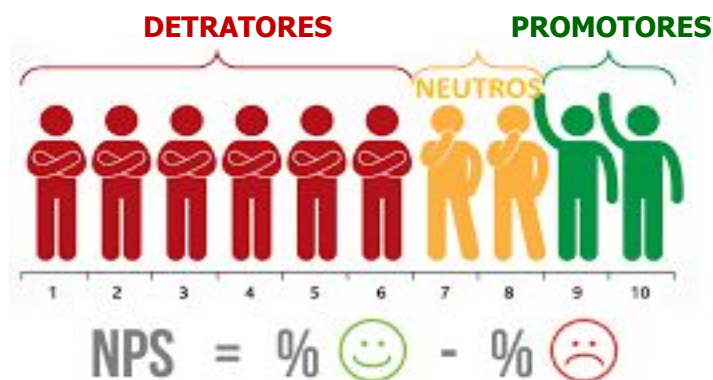
► Net Promoter Score



► Net Promoter Score

% de casos	PUBLICIDADE E PROPAGANDA			 2025 1º sem (1)
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	
Número de casos	188	146	201	4.675
Detratores	31,9%	36,9%	37,4%	25,8%
Passivos	39,9%	29,5%	31,8%	32,1%
Promotores	28,2%	33,6%	30,8%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	-3,7%	-3,3%	-6,6%	16,3%
Classificação	Pobre	Pobre	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:

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



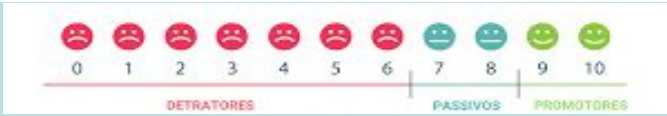
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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.

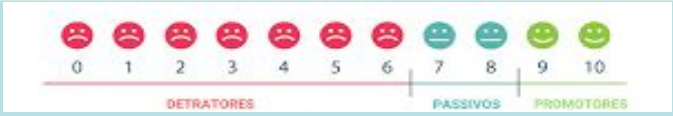
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

	Períodos	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	
MÉDIA	1º sem/2024	6,4	7,1
	2º sem/2024	6,7	7,6
	1º sem/2025	5,9	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	43,6	33,3
	2º sem/2024	43,2	26,9
	1º sem/2025	52,2	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	22,9	34,4
	2º sem/2024	34,2	44,7
	1º sem/2025	18,9	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	-20,7	1,1
	2º sem/2024	-9,0	17,8
	1º sem/2025	-33,3	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona crítica	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	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
MÉDIA				1º sem/2024	7,1	7,5
				2º sem/2024	7,4	7,7
				1º sem/2025	7,2	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	33,0	25,1
				2º sem/2024	30,8	22,8
				1º sem/2025	31,3	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	29,8	37,9
				2º sem/2024	33,6	41,1
				1º sem/2025	25,9	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-3,2	12,8
				2º sem/2024	2,8	18,3
				1º sem/2025	-5,4	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	Zona crítica	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)

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

	Períodos	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	
MÉDIA	1º sem/2024	6,5	7,2
	2º sem/2024	6,7	7,4
	1º sem/2025	6,3	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	44,7	31,6
	2º sem/2024	43,8	28,3
	1º sem/2025	47,7	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	19,1	30,9
	2º sem/2024	24,0	34,1
	1º sem/2025	21,4	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	-25,6	-0,7
	2º sem/2024	-19,8	5,8
	1º sem/2025	-26,3	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	Zona crítica	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	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	
MÉDIA				1º sem/2024	7,3	7,7
				2º sem/2024	7,4	7,8
				1º sem/2025	7,1	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	31,9	24,2
				2º sem/2024	30,1	23,8
				1º sem/2025	35,3	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	33,0	45,0
				2º sem/2024	37,0	45,3
				1º sem/2025	28,9	44,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	1,1	20,8
				2º sem/2024	6,9	21,5
				1º sem/2025	-6,4	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)

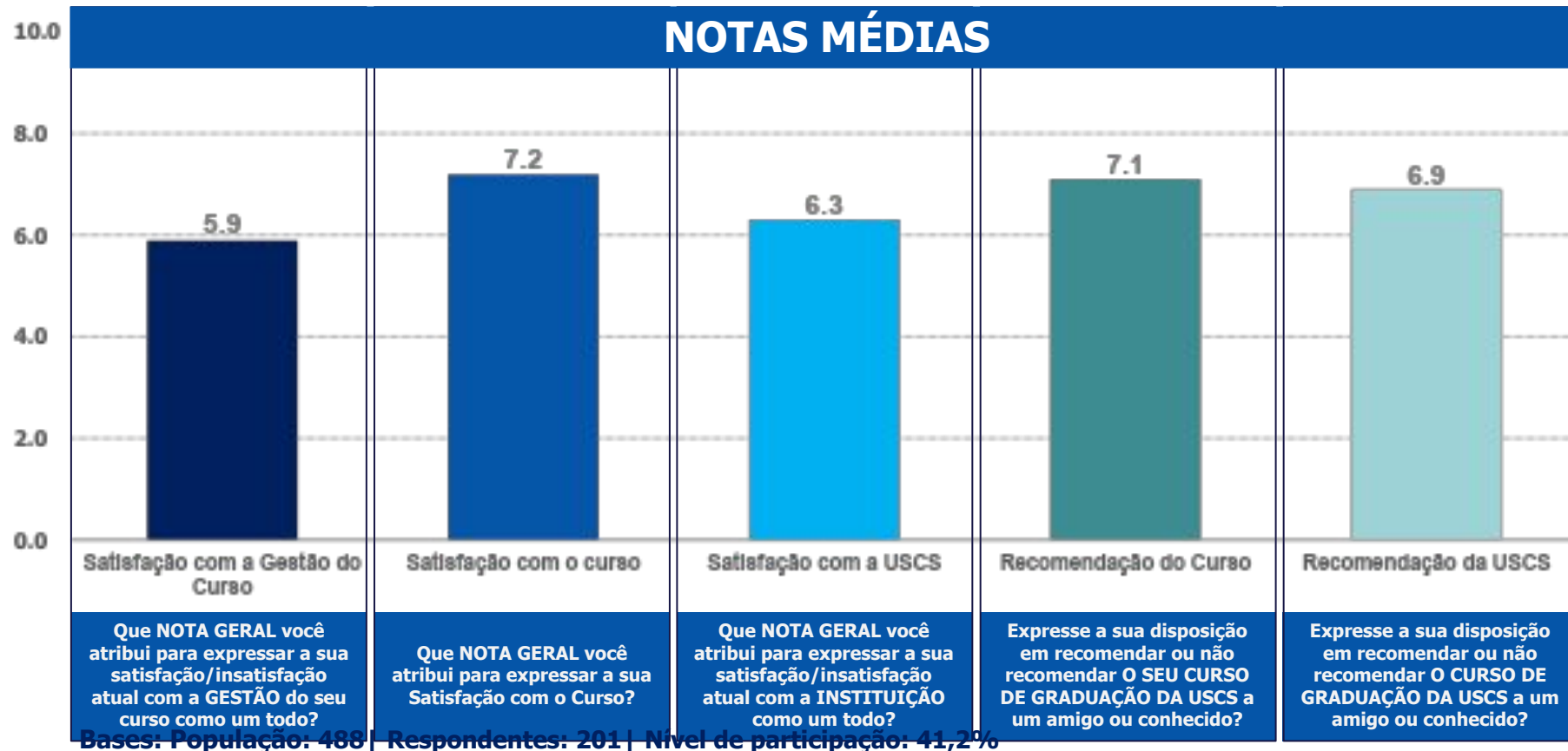
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				Períodos	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	
MÉDIA				1º sem/2024	8,1	7,6
				2º sem/2024	7,1	7,7
				1º sem/2025	6,9	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	17,6	25,8
				2º sem/2024	31,9	25,5
				1º sem/2025	37,4	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	47,1	42,7
				2º sem/2024	28,2	44,0
				1º sem/2025	30,8	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	29,5	16,9
				2º sem/2024	-3,7	18,5
				1º sem/2025	-6,6	16,3
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

IX. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **PUBLICIDADE E PROPAGANDA**



**PUBLICIDADE E
PROPAGANDA
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: 30,8% - D: 37,4% = NPI: -6,6%	Pobre



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