

Avaliação Institucional USCS



RECURSOS HUMANOS

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%**

RECURSOS HUMANOS DISCENTES

População: 77

Respondentes: 45

Nível de participação:

58,4%

► **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	41	91,1
Masculino	4	8,9
Total	45	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	8,9
19 a 24 anos	28	62,3
25 a 29 anos	10	22,2
30 anos ou mais	2	4,4
Não informado	1	2,2
Total	45	100,0
Idade média	22 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	18	40,0
São Caetano do Sul	18	40,0
Mauá	4	9,0
São Paulo	2	4,4
Ribeirão Pires	2	4,4
São Bernardo do Campo	1	2,2
Diadema	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total	45	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	40	88,9
Casado (a) / União estável	3	6,7
Viúvo(a)	2	4,4
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Total	45	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	25	55,6
Parda	14	31,1
Preta	5	11,1
Amarela	1	2,2
Indígena	-	-
Não quero declarar	-	-
Total	45	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	44	97,8
Baixa Visão / Visão monocular	1	2,2
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Deficiência Física	-	-
Dislexia	-	-
Cegueira	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	1	2,2

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Não	27	60,0
Sim	18	40,0
Total	45	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	14	31,2
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	13	28,9
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	13	28,9
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	2	4,4
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	2	4,4
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	2,2
Total	45	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	5	11,1
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	15	33,3
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	8	17,8
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	9	20,0
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	4	8,9
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	3	6,7
Acima de R\$ 45.270,01	1	2,2
Total	45	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	23	51,1
Qualidade / reputação	12	26,7
Preço da mensalidade	5	11,1
Facilidade de acesso	3	6,7
Proximidade do meu trabalho	2	4,4
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total	45	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	32	71,1
Falta de tempo para estudar	31	68,9
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	16	35,6
Dificuldade de relacionamento com professores	9	20,0
O conteúdo do curso não faz sentido	8	17,8
Dificuldade de deslocamento para a instituição	7	15,6
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	7	15,6
Dificuldade de relacionamento com os colegas	3	6,7
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	2	4,4
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	-	-

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	35	77,8
Empresa pública	9	20,0
Próprio negócio	-	-
Terceiro setor	-	-
Não sabe	1	2,2
Total	45	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	45	100,0
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	29	64,5
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	10	22,2
Sim, trabalho até 20 horas semanais	5	11,1
Sim, trabalho eventualmente	-	-
Não informado	1	2,2
Não	-	-
Não, procurando o primeiro emprego	-	-
Não, por opção	-	-
Não desempregado(a)	-	-
Total	45	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?6

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	-	-
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	33	73,4
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	9	20,0
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	1	2,2
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	1	2,2
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	1	2,2
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	-	-
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	-	-
Profissional Liberal	-	-
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	-	-
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Total	45	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	-	-
Auxiliar	28	62,2
Estágio	9	20,0
Técnico	7	15,6
Gerência	1	2,2
Supervisão	-	-
Diretoria	-	-
Chefia	-	-
Total	45	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	1	2,2
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	9	20,0
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	9	20,0
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	9	20,0
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	17	37,8
Total	45	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 utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	2,2%	-	2,2%	8,9%	24,4%	60,1%	-	2,2%	5,39
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	2,2%	-	2,2%	8,9%	22,2%	57,8%	-	6,7%	5,38
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	-	-	6,7%	17,8%	17,8%	51,1%	4,4%	2,2%	5,21
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	-	-	11,1%	13,3%	20,0%	51,2%	-	4,4%	5,16
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	2,2%	2,2%	4,4%	17,8%	20,0%	51,2%	-	2,2%	5,09
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	4,4%	4,4%	8,9%	6,7%	15,6%	51,1%	6,7%	2,2%	4,95
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	-	-	6,7%	4,4%	28,9%	48,9%	8,9%	2,2%	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
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.	-	-	6,7%	17,8%	22,2%	48,9%	2,2%	2,2%	5,19
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	-	-	2,2%	15,6%	20,0%	46,7%	13,3%	2,2%	5,32
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	2,2%	-	6,7%	15,6%	22,2%	46,7%	2,2%	4,4%	5,10
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	-	2,2%	8,9%	15,6%	24,4%	46,7%	-	2,2%	5,07
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	-	-	4,4%	17,8%	28,9%	44,5%	2,2%	2,2%	5,19
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	2,2%	-	15,6%	8,9%	17,8%	44,4%	8,9%	2,2%	4,95
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	-	-	6,7%	4,4%	20,0%	42,3%	13,3%	13,3%	5,33
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	-	2,2%	6,7%	8,9%	33,3%	40,1%	4,4%	4,4%	5,12

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	2,2%	-	15,6%	13,3%	20,0%	40,1%	4,4%	4,4%	4,85
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	2,2%	4,4%	11,1%	8,9%	17,8%	40,0%	6,7%	8,9%	4,84
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	4,4%	-	13,3%	20,0%	20,0%	37,9%	-	4,4%	4,72
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	4,3%	6,7%	-	6,7%	20,0%	35,6%	17,8%	8,9%	4,88
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	4,4%	-	6,7%	8,9%	22,2%	33,4%	22,2%	2,2%	4,91
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	2,2%	2,2%	8,9%	8,9%	22,2%	31,2%	4,4%	20,0%	4,85
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	6,7%	6,7%	15,6%	15,6%	20,0%	31,1%	2,2%	2,1%	4,35
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	11,1%	4,4%	2,2%	2,2%	15,6%	24,5%	22,2%	17,8%	4,33

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	40,0	60,0	-
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	60,0	40,0	-
Apoio vocacional/orientação profissional	60,0	40,0	-
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	62,2	35,6	2,2

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		RECURSOS HUMANOS			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	5*	39	45	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	-	2,2	6,2
De 3 até 4		n.d.	-	4,4	7,1
De 5 até 6		n.d.	20,5	20,0	18,1
De 7 até 8		n.d.	33,3	46,7	33,3
De 9 até 10		n.d.	46,2	26,7	35,3
Nota Média		n.d.	8,2	7,4	7,2
Nota Mediana		n.d.	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	1,8	2,0	2,6
1º Quartil		n.d.	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		n.d.	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		n.d.	10,0	9,0	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		RECURSOS HUMANOS			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	5*	39	45	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	-	2,2	2,8
De 3 até 4		n.d.	-	-	5,0
De 5 até 6		n.d.	7,7	13,3	16,0
De 7 até 8		n.d.	43,6	48,9	36,8
De 9 até 10		n.d.	48,7	35,6	39,4
Nota Média		n.d.	8,4	7,9	7,7
Nota Mediana		n.d.	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	1,3	1,7	2,1
1º Quartil		n.d.	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		n.d.	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		n.d.	10,0	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		RECURSOS HUMANOS			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO IRIA
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	5*	39	45	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	-	4,4	4,5
De 3 até 4		n.d.	-	4,4	6,7
De 5 até 6		n.d.	10,3	20,0	19,3
De 7 até 8		n.d.	53,8	37,9	38,2
De 9 até 10		n.d.	35,9	33,3	31,3
Nota Média		n.d.	8,1	7,4	7,2
Nota Mediana		n.d.	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	1,3	2,4	2,3
1º Quartil		n.d.	7,0	6,0	60,
2º Quartil		n.d.	8,0	8,0	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.

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		RECURSOS HUMANOS			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	5*	39	45	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	-	2,2	4,3
De 3 até 4		n.d.	2,6	4,4	4,9
De 5 até 6		n.d.	7,7	15,6	15,0
De 7 até 8		n.d.	33,3	35,6	31,7
De 9 até 10		n.d.	56,4	42,2	44,1
Nota Média		n.d.	8,5	7,8	7,7
Nota Mediana		n.d.	9,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	1,5	2,3	2,4
1º Quartil		n.d.	8,0	7,0	7,0
2º Quartil		n.d.	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		n.d.	10,0	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		RECURSOS HUMANOS			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	5*	39	45	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	-	2,2	4,4
De 3 até 4		n.d.	-	8,9	5,0
De 5 até 6		n.d.	5,1	11,1	16,4
De 7 até 8		n.d.	43,6	35,6	32,1
De 9 até 10		n.d.	51,3	42,2	42,1
Nota Média		n.d.	8,6	7,7	7,6
Nota Mediana		n.d.	9,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	1,3	2,4	2,4
1º Quartil		n.d.	8,0	7,0	6,0
2º Quartil		n.d.	9,0	8,0	8,0
3º Quartil		n.d.	10,0	10,0	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.

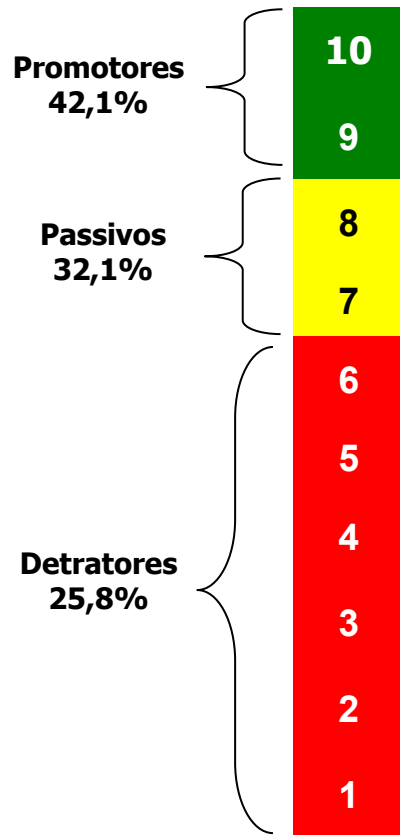
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



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

► Net Promoter Score

USCS⁽¹⁾



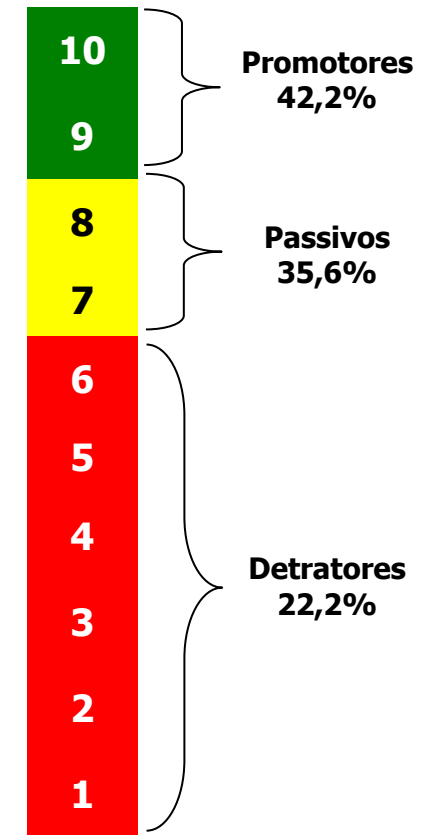
NPI = 16,3%
(Mediano Inferior)

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)"

RECURSOS HUMANOS



NPI = 20,0%
(Mediano Inferior)

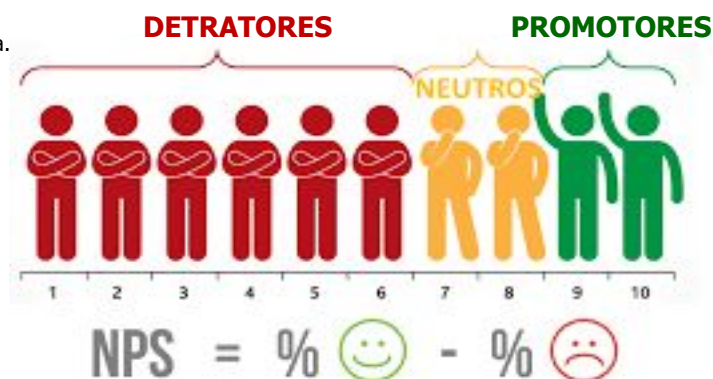
► Net Promoter Score

% de casos	RECURSOS HUMANOS			USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	5*	39	45	4.675
Detratores	n.d.	5,1%	22,2%	25,8%
Passivos	n.d.	43,6%	35,6%	32,1%
Promotores	n.d.	51,3%	42,2%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	n.d.	46,2%	20,0%	16,3%
Classificação	-	Bom	Mediano Inferior	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:

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



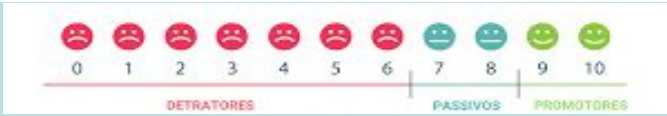
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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.

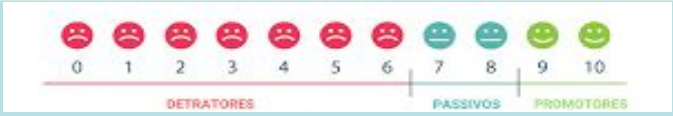
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

	Períodos	RECURSOS HUMANOS	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA	1º sem/2024	-	7,1
	2º sem/2024	8,2	7,6
	1º sem/2025	7,4	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	-	33,3
	2º sem/2024	20,5	26,9
	1º sem/2025	26,6	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	-	34,4
	2º sem/2024	46,2	44,7
	1º sem/2025	26,7	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	25,7	17,8
	1º sem/2025	0,1	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona 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	RECURSOS HUMANOS	USCS
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,5
				2º sem/2024	8,4	7,7
				1º sem/2025	7,9	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,1
				2º sem/2024	7,7	22,8
				1º sem/2025	15,5	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	37,9
				2º sem/2024	48,7	41,1
				1º sem/2025	35,6	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	41,0	18,3
				1º sem/2025	20,1	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	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	RECURSOS HUMANOS	
MÉDIA	1º sem/2024	-	7,2
	2º sem/2024	8,1	7,4
	1º sem/2025	7,4	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	-	31,6
	2º sem/2024	10,3	28,3
	1º sem/2025	28,8	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	-	30,9
	2º sem/2024	35,9	34,1
	1º sem/2025	33,3	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	25,6	5,8
	1º sem/2025	4,5	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	-	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 012345678910 Recomendaria, com certeza											Períodos	RECURSOS HUMANOS	
MÉDIA											1º sem/2024	-	7,7
											2º sem/2024	8,5	7,8
											1º sem/2025	7,8	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]											1º sem/2024	-	24,2
											2º sem/2024	10,3	23,8
											1º sem/2025	22,2	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]											1º sem/2024	-	45,0
											2º sem/2024	56,4	45,3
											1º sem/2025	42,2	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	46,1	21,5
											1º sem/2025	20,0	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 de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

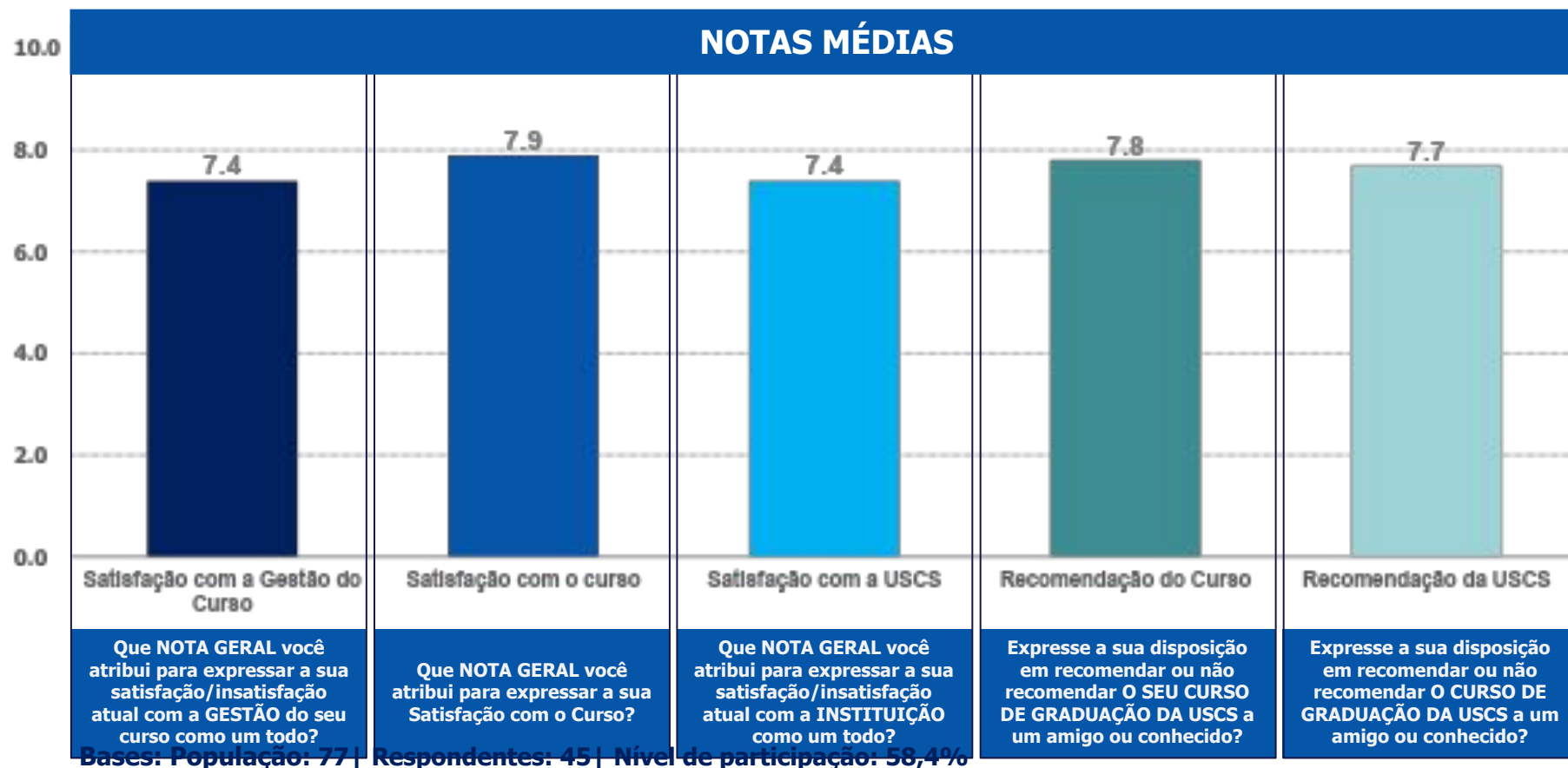
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	RECURSOS HUMANOS	
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,6
				2º sem/2024	8,6	7,7
				1º sem/2025	7,7	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,8
				2º sem/2024	5,1	25,5
				1º sem/2025	22,2	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	42,7
				2º sem/2024	51,3	44,0
				1º sem/2025	42,2	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	46,2	18,5
				1º sem/2025	20,0	16,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	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: RECURSOS HUMANOS



**RECURSOS
HUMANOS**
1º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
0 até 24 P: 42,2% - D: 22,2% = NPI: 20,0%	Mediano Inferior



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