

Avaliação Institucional USCS



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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%**

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DISCENTES

População: 86

Respondentes: 47

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	%
Masculino	41	87,2
Feminino	6	12,8
Total	47	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	-	-
19 a 24 anos	40	85,1
25 a 29 anos	6	12,8
30 anos ou mais	1	2,1
Total	47	100,0
Idade média	22 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	18	38,3
São Caetano do Sul	14	29,8
São Bernardo do Campo	6	12,8
Mauá	5	10,6
São Paulo	3	6,4
Diadema	1	2,1
Ribeirão Pires	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total	47	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	45	95,7
Casado (a) / União estável	2	4,3
Viúvo(a)	-	-
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Total	47	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	38	80,9
Parda	3	6,4
Preta	3	6,4
Amarela	1	2,0
Indígena	-	-
Não quero declarar	2	4,3
Total	47	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	45	95,7
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	1	2,1
Baixa Visão / Visão monocular	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Deficiência Física	-	-
Dislexia	-	-
Cegueira	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	2	4,3

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	29	61,7
Não	18	38,3
Total	47	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	15	14,9
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	15	31,9
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	13	27,7
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	8	17,0
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	3	6,4
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	2,1
Total	47	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	7	14,9
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	17	36,2
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	9	19,1
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	4	8,5
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	7	14,9
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	3	6,4
Acima de R\$ 45.270,01	-	-
Total	47	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha da USCS	N	%
Preço da mensalidade	15	32,0
Proximidade da minha residência	12	25,5
Qualidade / reputação	9	19,1
Facilidade de acesso	6	12,8
Proximidade do meu trabalho	4	8,5
Foi a única onde tive aprovação	1	2,1
Total	47	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Dificuldades para continuar o curso	N	%
Necessidade de trabalhar	30	63,8
Falta de tempo para estudar	25	53,2
O conteúdo do curso não faz sentido	16	34,0
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	14	29,8
Dificuldade de relacionamento com professores	9	19,1
Dificuldade de deslocamento para a instituição	8	17,0
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	8	17,0
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	7	14,9
Dificuldade de relacionamento com os colegas	5	10,6
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	4	8,5

Base: total de estudantes respondentes

► Perfil dos Entrevistados

▪ Onde você pretende exercer sua profissão ao terminar o curso?		
Local que pretende exercer profissão	N	%
Empresa privada	33	70,3
Próprio negócio	8	17,0
Empresa pública	5	10,6
Terceiro setor	1	2,1
Total	47	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	35	74,5
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	15	32,0
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	8	17,0
Sim, trabalho até 20 horas semanais	4	8,5
Sim, trabalho eventualmente	4	8,5
Não informado	4	8,5
Não	12	25,5
Não, procurando o primeiro emprego	4	8,5
Não, por opção	3	6,4
Não desempregado(a)	5	10,6
Total	47	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?6

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	12	25,5
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	16	34,1
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	8	17,0
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	6	12,8
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	2	4,3
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	1	2,1
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	1	2,1
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	1	2,1
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	-	-
Profissional Liberal	-	-
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	-	-
Total	47	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	12	25,5
Técnico	14	29,8
Auxiliar	10	21,3
Estágio	8	17,0
Chefia	3	6,4
Gerência	-	-
Supervisão	-	-
Diretoria	-	-
Total	47	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	12	25,5
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	13	27,7
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	14	29,8
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	4	8,5
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	4	8,5
Total	47	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.	2,1%	6,4%	4,3%	27,7%	12,8%	36,2%	6,4%	4,1%	4,69
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	2,1%	4,3%	10,6%	19,1%	19,1%	34,1%	6,4%	4,3%	4,69
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	6,4%	4,3%	6,4%	17,0%	17,0%	31,9%	12,8%	4,2%	4,56
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	6,4%	10,6%	4,3%	12,8%	23,4%	31,9%	6,4%	4,2%	4,48
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	6,4%	8,5%	8,5%	17,0%	21,3%	25,5%	8,5%	4,3%	4,32
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.	6,4%	4,3%	17,0%	19,1%	17,0%	25,5%	6,4%	4,3%	4,26
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	2,1%	6,4%	10,6%	23,4%	23,4%	23,4%	4,3%	6,4%	4,45

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.	8,5%	10,6%	10,6%	14,9%	12,8%	23,4%	14,9%	4,3%	4,03
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	4,3%	2,1%	14,9%	19,1%	19,1%	21,3%	12,8%	6,4%	4,37
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	4,3%	2,1%	17,0%	19,1%	21,3%	21,3%	10,6%	4,3%	4,35
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	6,4%	4,3%	14,9%	17,0%	23,4%	21,3%	8,5%	4,2%	4,27
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	2,1%	8,5%	14,9%	17,0%	17,0%	19,2%	17,0%	4,3%	4,22
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	6,4%	8,5%	14,9%	25,5%	17,0%	19,1%	4,3%	4,3%	4,05
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	10,6%	2,1%	10,6%	27,7%	12,8%	19,2%	8,5%	8,5%	4,05
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	8,5%	6,4%	19,1%	14,9%	21,3%	19,1%	6,4%	4,3%	4,02

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 superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	8,5%	10,6%	10,6%	21,3%	12,8%	19,1%	12,8%	4,3%	3,92
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	17,0%	4,3%	12,8%	17,0%	14,9%	19,1%	10,6%	4,3%	3,78
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	10,6%	6,4%	10,6%	25,5%	10,6%	17,1%	14,9%	4,3%	3,87
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	10,6%	2,1%	14,9%	21,3%	21,3%	14,9%	8,5%	6,4%	4,00
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	6,4%	10,6%	10,6%	23,4%	21,3%	14,9%	8,5%	4,3%	4,00
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	10,6%	8,5%	4,3%	34,0%	17,0%	14,9%	6,4%	4,3%	3,93
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	14,9%	12,8%	12,8%	25,5%	10,6%	14,9%	6,4%	2,1%	3,53
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	8,5%	12,8%	10,6%	29,8%	10,6%	12,8%	10,6%	4,3%	3,70

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	46,8	53,2	-
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	38,3	57,4	4,3
Apoio vocacional/orientação profissional	46,8	51,1	2,1
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	57,4	38,3	4,3

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		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	55	47	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	16,4	14,9	6,2
De 3 até 4		n.d.	3,6	17,0	7,1
De 5 até 6		n.d.	23,6	34,1	18,1
De 7 até 8		n.d.	21,8	17,0	33,3
De 9 até 10		n.d.	34,6	17,0	35,3
Nota Média		n.d.	6,4	5,4	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	3,2	3,0	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	7,0	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		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	55	47	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	7,3	10,6	2,8
De 3 até 4		n.d.	10,9	19,1	5,0
De 5 até 6		n.d.	12,7	27,7	16,0
De 7 até 8		n.d.	38,2	27,7	36,8
De 9 até 10		n.d.	30,9	14,9	39,4
Nota Média		n.d.	6,9	5,7	7,7
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,6	2,7	2,1
1º Quartil		n.d.	6,0	4,0	7,0
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 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		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO IRIA
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	55	47	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	9,1	10,6	4,5
De 3 até 4		n.d.	5,4	14,9	6,7
De 5 até 6		n.d.	16,4	32,0	19,3
De 7 até 8		n.d.	47,3	17,0	38,2
De 9 até 10		n.d.	21,8	25,5	31,3
Nota Média		n.d.	6,7	6,0	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,6	3,0	2,3
1º Quartil		n.d.	6,0	4,0	60,
2º Quartil		n.d.	7,0	6,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	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		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	55	47	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	9,1	14,9	4,3
De 3 até 4		n.d.	12,7	6,4	4,9
De 5 até 6		n.d.	21,8	29,8	15,0
De 7 até 8		n.d.	30,9	19,1	31,7
De 9 até 10		n.d.	25,5	29,8	44,1
Nota Média		n.d.	6,6	6,3	7,7
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,7	3,1	2,4
1º Quartil		n.d.	5,0	5,0	7,0
2º Quartil		n.d.	7,0	6,0	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.

► 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		SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	6*	55	47	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	5,4	12,8	4,4
De 3 até 4		n.d.	10,9	8,5	5,0
De 5 até 6		n.d.	20,0	34,0	16,4
De 7 até 8		n.d.	36,4	21,3	32,1
De 9 até 10		n.d.	27,3	23,4	42,1
Nota Média		n.d.	6,9	6,1	7,6
Nota Mediana		n.d.	7,0	6,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,6	2,8	2,4
1º Quartil		n.d.	5,0	5,0	6,0
2º Quartil		n.d.	7,0	6,0	8,0
3º Quartil		n.d.	9,0	8,0	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.

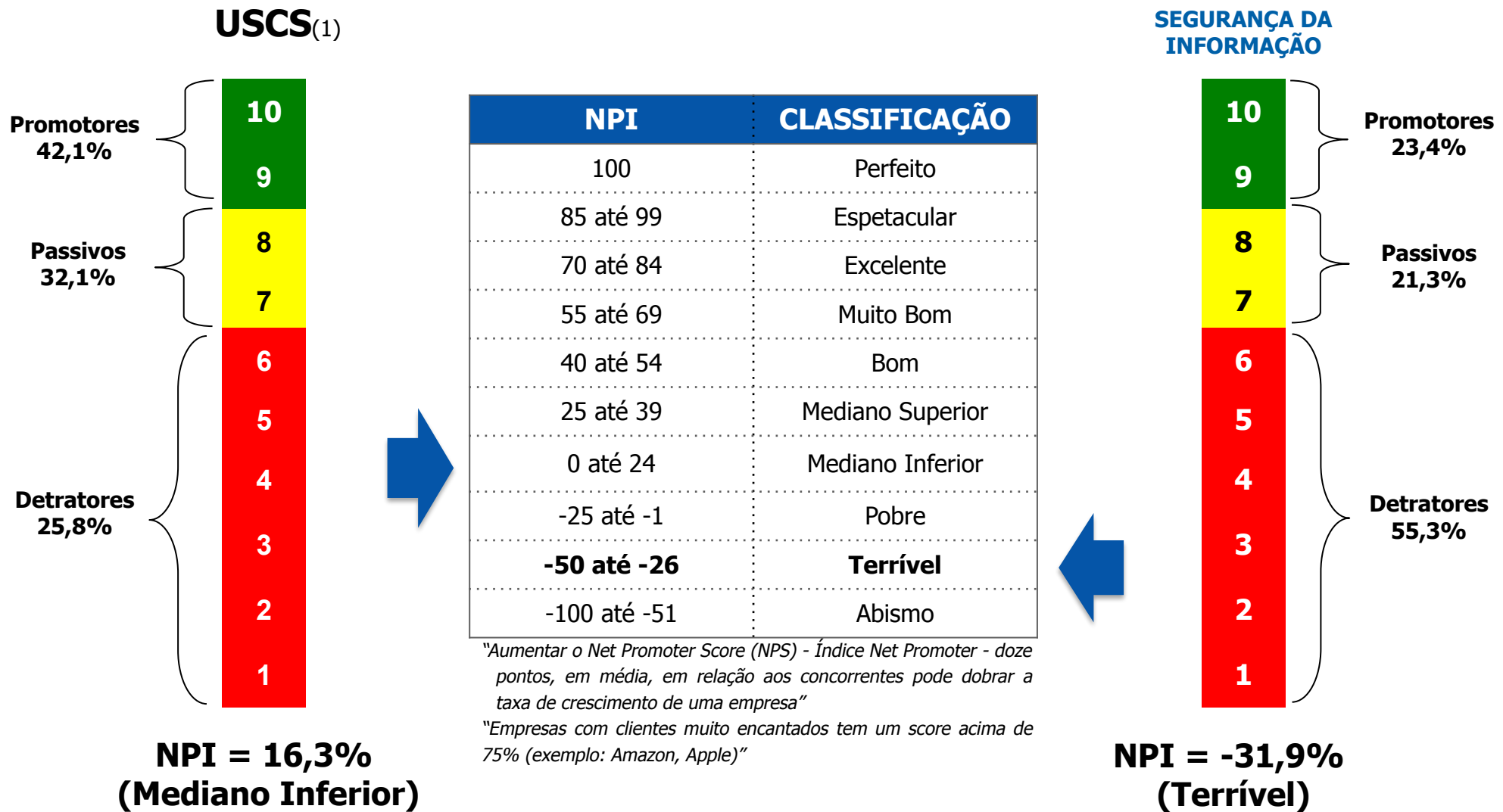
Promotores	Passivos	Detratores
Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la.	Clientes cujas experiências com a empresa foram negativas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



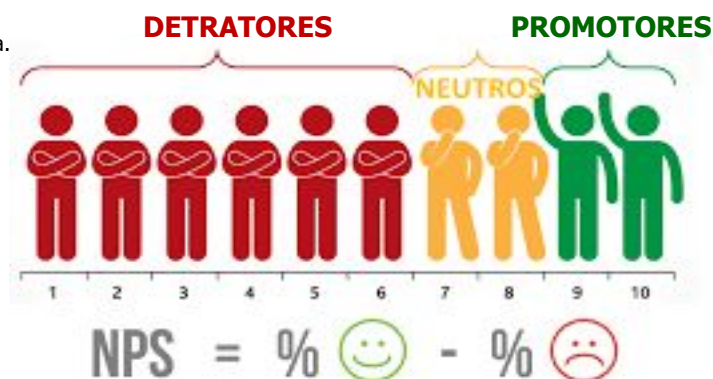
► Net Promoter Score

% de casos	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	
Número de casos	6*	55	47	4.675
Detratores	n.d.	36,3%	55,3%	25,8%
Passivos	n.d.	36,4%	21,3%	32,1%
Promotores	n.d.	27,3%	23,4%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	n.d.	-9,0%	-31,9%	16,3%
Classificação	-	Pobre	Terrível	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:

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



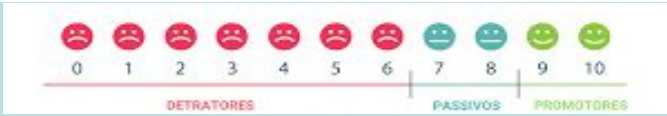
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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.

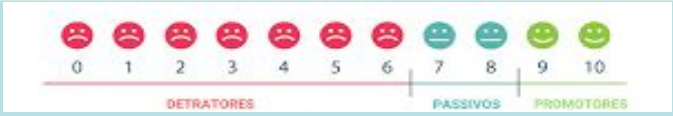
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

				Períodos	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	USCS
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,1
				2º sem/2024	6,4	7,6
				1º sem/2025	5,4	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	33,3
				2º sem/2024	43,6	26,9
				1º sem/2025	66,0	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	34,4
				2º sem/2024	34,6	44,7
				1º sem/2025	17,0	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	-9,0	17,8
				1º sem/2025	-49,0	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**?

				Períodos	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	USCS
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,5
				2º sem/2024	6,9	7,7
				1º sem/2025	5,7	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,1
				2º sem/2024	30,9	22,8
				1º sem/2025	57,4	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	37,9
				2º sem/2024	30,9	41,1
				1º sem/2025	14,9	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	0,0	18,3
				1º sem/2025	-42,5	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 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	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
MÉDIA	1º sem/2024	-	7,2
	2º sem/2024	6,7	7,4
	1º sem/2025	6,0	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	-	31,6
	2º sem/2024	30,9	28,3
	1º sem/2025	57,5	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	-	30,9
	2º sem/2024	21,8	34,1
	1º sem/2025	25,5	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	-9,1	5,8
	1º sem/2025	-32,0	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				USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL		
Períodos				SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO		
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,7
				2º sem/2024	6,6	7,8
				1º sem/2025	6,3	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	24,2
				2º sem/2024	43,6	23,8
				1º sem/2025	51,1	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	45,0
				2º sem/2024	25,5	45,3
				1º sem/2025	29,8	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	-18,1	21,5
				1º sem/2025	-21,3	19,9
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)

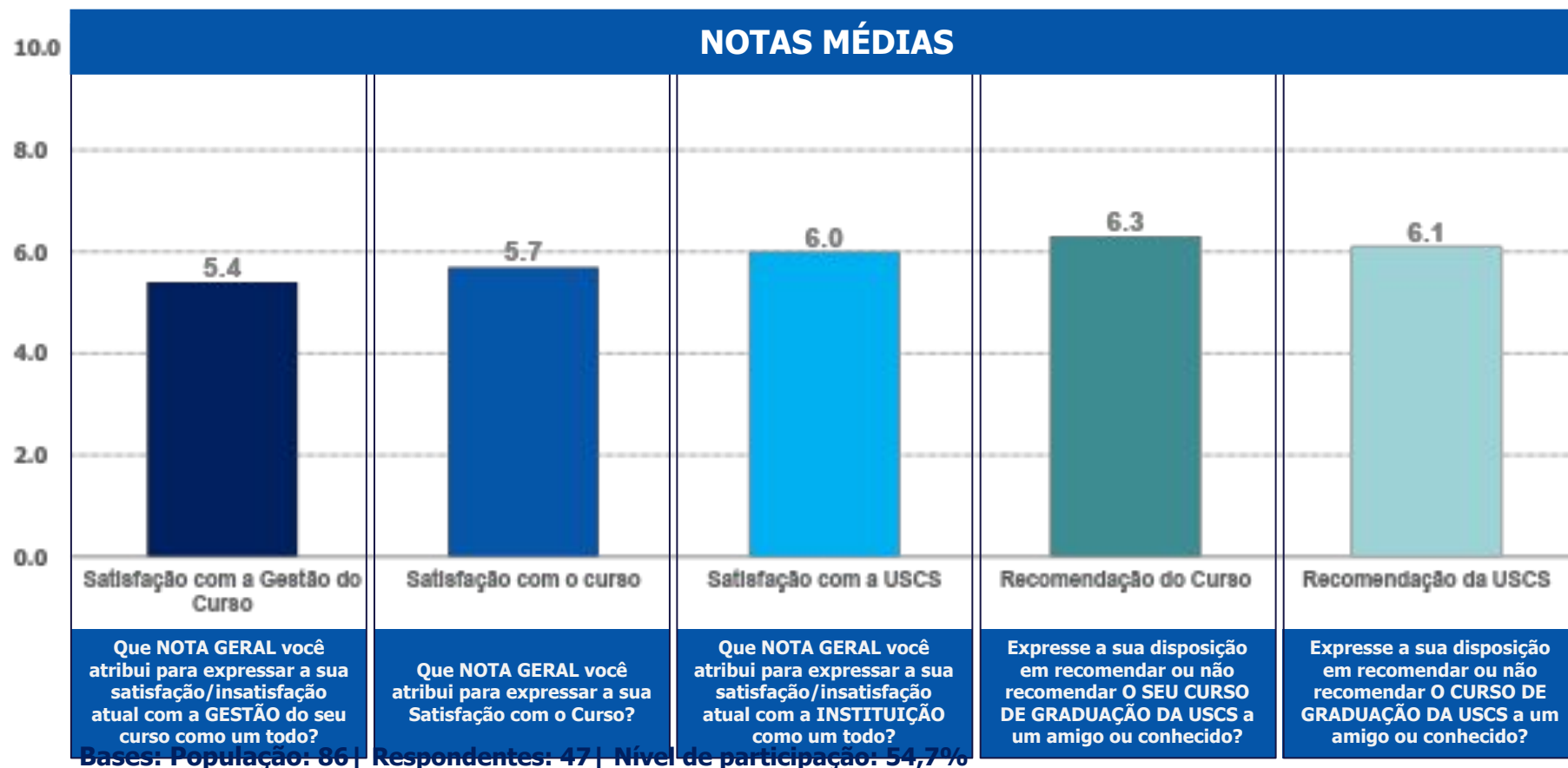
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
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	36,3	25,5
				1º sem/2025	55,3	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	42,7
				2º sem/2024	27,9	44,0
				1º sem/2025	23,4	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	-9,0	18,5
				1º sem/2025	-31,9	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: **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**



**SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO
1º SEM/2025**



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
-50 até -26 P: 23,4% - D: 55,3% = NPI: -31,9%	Terrível



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