

Avaliação Institucional USCS



ARQUITETURA E URBANISMO

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:

PARTICIPAÇÃO GERAL
46,0%

Segmentação	População	Respondentes	Participação
ARQUITETURA E URBANISMO	221	69	31,2%
PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA)	8433	3944	46,8%
MEDICINA	1983	655	33,0%
ENSINO À DISTÂNCIA (EAD)	718	489	68,1%

**ARQUITETURA E
URBANISMO**
DISCENTES

População: 221

Respondentes: 69

Nível de participação:

31,2%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 20 de outubro a 24 de novembro de 2025.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	54	85,7
Masculino	15	23,8
Total	69	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	16	23,2
19 a 24 anos	48	69,6
25 a 29 anos	2	2,9
30 anos ou mais	3	4,3
Total	69	100,0
Idade média	21	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	20	29,0
São Bernardo do Campo	16	23,2
São Caetano do Sul	15	21,7
São Paulo	9	13,0
Mauá	5	7,2
Diadema	2	2,9
Ribeirão Pires	2	2,9
Total	69	100,0

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

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.



► Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
Meu relacionamento com os estudantes da sala	75	7,8	89	7,8	68	8,5	3931	8,2
Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	63	7,7	76	7,2	56	7,9	3230	7,8
Meu relacionamento com os professores do curso	75	7,8	89	8,0	69	8,6	3926	8,3
Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	67	7,8	70	7,8	54	8,0	3509	8,1
Meu relacionamento com a gestão do curso	75	8,4	89	8,5	69	8,4	3943	7,9
Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	65	8,2	70	7,7	51	8,6	3170	7,9
Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	59	7,8	67	7,8	40	8,1	2870	7,8
Meu relacionamento com o setor financeiro	50	8,3	62	7,7	40	8,5	2559	8,4
Meu relacionamento com o setor de estágios	35	7,6	46	7,6	33	7,4	2181	7,7
Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	62	6,8	73	6,2	57	7,4	2884	7,4

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	53	8,2	61	7,9	34	8,5	2519	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	33	8,2	45	7,7	24	8,6	1802	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	39	8,1	44	8,1	25	8,4	1824	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	37	7,6	44	7,0	26	8,0	1821	7,7
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	42	7,9	54	8,3	34	8,6	1892	7,8

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com as INSTALAÇÕES GERAIS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Itens avaliados	ARQUITETURA E URBANISMO				USCS			
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Sinalização para a localização das salas de aula	74	7,7	89	7,3	68	7,7	3818	7,8
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	75	7,2	88	7,0	67	7,6	3797	7,9
☞ Instalações do Auditório	69	7,7	86	7,3	66	8,0	3627	8,2
☞ Acomodações da sala de aula	75	6,5	89	6,2	69	6,5	3902	6,8
☞ Avaliação das instalações sanitárias	75	5,7	89	4,1	69	4,2	3905	6,3
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	75	6,5	86	6,1	68	7,6	3826	7,6
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	75	6,6	83	5,9	66	8,5	3715	7,8
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	73	7,8	87	7,2	69	8,1	3884	8,2

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com os LABORATÓRIOS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Itens avaliados	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	66	6,8	84	7,0	62	7,4	3216	8,0
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	68	6,5	81	6,9	60	6,8	3152	7,9
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	68	7,6	82	6,9	60	7,5	3135	7,7
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	69	6,7	81	7,7	61	7,5	3161	8,0

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com a BIBLIOTECA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
↕ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	47	8,5	53	8,3	32	8,9	2954	8,7
↕ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	39	8,7	44	8,3	28	9,0	2391	8,7
↕ Acomodações para estudo na Biblioteca	46	8,1	49	8,0	32	8,4	2934	8,6
↕ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	50	8,0	48	8,2	30	8,6	2481	8,3
↕ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	40	7,9	45	7,7	32	8,1	2615	8,4
↕ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	44	8,6	49	8,8	35	8,8	2822	8,7
↕ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	43	8,0	46	8,0	32	8,2	2714	8,4

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com **SISTEMAS ACADÊMICOS / SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DA USCS** (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
🔗 Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	75	8,1	88	7,8	67	8,4	3851	8,2
🔗 Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	75	8,4	88	8,2	67	8,7	3792	8,5
🔗 Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	70	8,2	87	8,4	65	8,9	3809	8,7
🔗 Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	56	7,3	69	7,3	50	8,3	3041	8,0
🔗 Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	53	6,8	73	7,0	45	7,5	2428	7,7

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com o SISTEMA DE DEPENDÊNCIA / ADAPTAÇÃO (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	35	7,4	45	6,7	31	6,9	1805	7,8
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	30	7,8	41	7,4	28	7,5	1550	8,0

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

III. 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Até 2	% de casos	1,3	2,7	5,9	1,1	2,0	1,4	4,3
De 3 até 4		3,8	4,0	5,9	1,1	5,2	5,8	3,5
De 5 até 6		8,8	4,0	16,7	9,0	9,3	7,2	14,5
De 7 até 8		18,6	29,3	29,3	29,2	32,0	23,2	28,1
De 9 até 10		67,5	60,0	42,2	59,6	51,5	62,3	49,6
Nota Média		8,8	8,4	7,4	8,5	8,1	8,4	7,9
Nota Mediana		10,0	9,0	8,0	9,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	2,1	2,6	1,9	2,0	2,1	2,4
1º Quartil		8,0	7,0	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		10,0	9,0	8,0	9,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

► 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Até 2	% de casos	-	5,3	1,0	1,1	-	1,4	2,2
De 3 até 4		10,0	2,7	8,8	4,5	4,1	1,4	2,9
De 5 até 6		8,8	2,7	18,6	13,5	9,3	10,1	12,7
De 7 até 8		34,9	37,3	32,4	32,6	34,0	36,3	35,1
De 9 até 10		46,3	52,0	39,2	48,3	52,6	50,8	47,1
Nota Média		8,0	8,1	7,6	8,0	8,3	8,3	8,0
Nota Mediana		8,0	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,1	2,2	1,9	1,7	1,8	2,0
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	7,0	7,0	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	9,0	10,0	10,0	10,0

► 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Até 2	% de casos	-	2,6	7,8	3,4	4,1	2,9	2,8
De 3 até 4		3,8	8,0	9,8	6,7	6,2	4,3	4,0
De 5 até 6		15,0	14,7	15,7	23,6	17,5	14,6	16,1
De 7 até 8		39,9	32,0	38,3	31,5	37,1	39,1	37,5
De 9 até 10		41,3	42,7	28,4	34,8	35,1	39,1	39,6
Nota Média		8,0	7,6	6,9	7,3	7,4	7,7	7,7
Nota Mediana		8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,7	2,2	2,6	2,3	2,2	2,2	2,1
1º Quartil		7,0	6,0	6,0	6,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	10,0

IV. 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza Recomendaria com certeza		ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Até 2	% de casos	1,3	6,7	5,9	1,1	2,1	4,3	3,1
De 3 até 4		2,5	4,0	5,9	6,7	2,1	2,9	3,7
De 5 até 6		12,5	5,3	14,7	11,2	10,2	7,2	13,0
De 7 até 8		32,4	24,0	28,4	32,6	35,1	30,4	30,3
De 9 até 10		51,3	60,0	45,1	48,4	50,5	55,2	49,9
Nota Média		8,3	8,3	7,6	8,0	8,3	8,3	8,0
Nota Mediana		9,0	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	2,5	2,6	2,0	1,7	2,2	2,2
1º Quartil		7,0	8,0	6,0	7,0	7,0	8,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

► 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza Recomendaria com certeza		ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Até 2	% de casos	1,3	4,0	6,9	3,4	3,1	4,3	3,0
De 3 até 4		3,8	5,3	8,8	7,9	6,2	5,8	3,9
De 5 até 6		8,8	10,7	11,8	11,2	8,2	10,2	14,9
De 7 até 8		33,5	25,3	32,3	38,2	36,1	33,3	30,7
De 9 até 10		52,6	54,7	40,2	39,3	46,4	46,4	47,5
Nota Média		8,4	8,1	7,4	7,7	7,9	7,9	7,9
Nota Mediana		9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	2,4	2,6	2,3	2,1	2,4	2,2
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	7,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	9,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

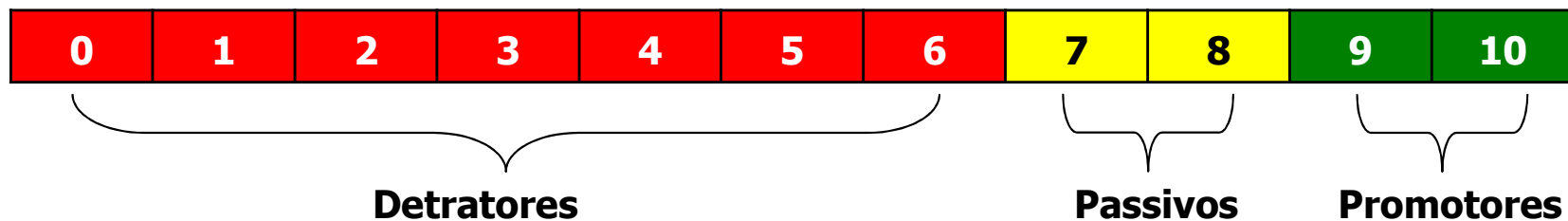
V. Net Promoter Score (NPS)

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?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

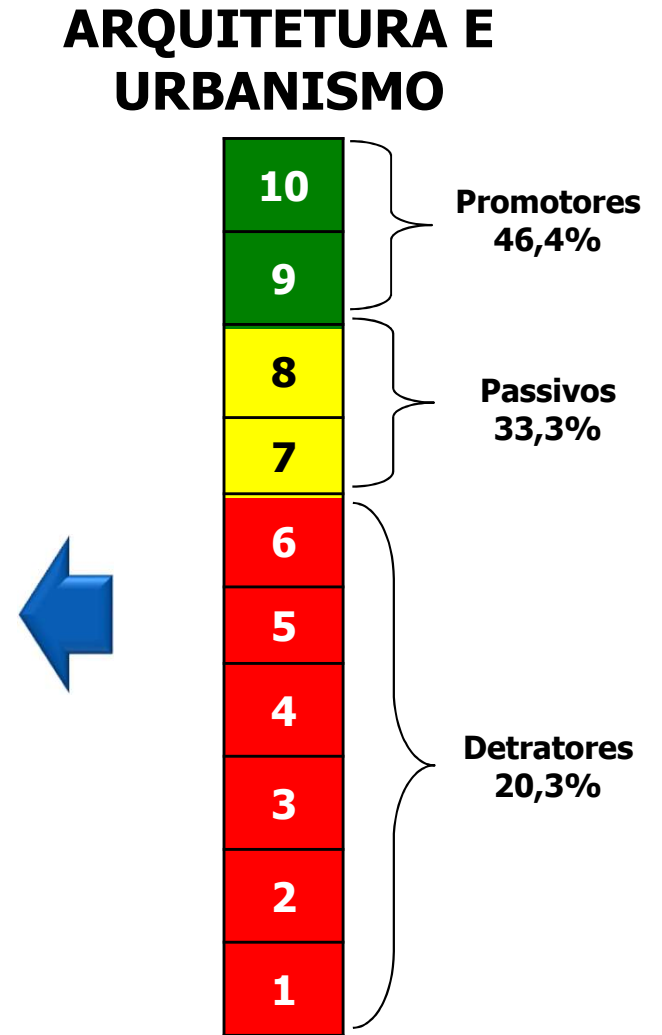


NPI = 25,7%
(Mediano Superior)

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)"



NPI = 26,1%
(Mediano Superior)

► Net Promoter Score

% de casos	ARQUITETURA E URBANISMO						USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos	80	75	102	89	97	69	3943
Detratores	13,9%	20,0%	27,5%	22,5%	17,5%	20,3%	21,8%
Passivos	33,5%	25,3%	32,3%	38,2%	36,1%	33,3%	30,7%
Promotores	52,6%	54,7%	40,2%	39,3%	46,4%	46,4%	47,5%
NPI (Net Promoter Index)	38,7%	34,7%	12,7%	16,8%	28,9%	26,1%	25,7%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior	Mediano Superior



VI. 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 identificada 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:

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

Enquadramento
do resultado:

ZONA DE EXCELÊNCIA

75 a 100

ZONA DE QUALIDADE

50 a 75

ZONA DE APERFEIÇOAMENTO

0 a 50

ZONA CRÍTICA

-100 a 0

Zonas de classificação



► 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
<p>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.</p>	<p>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.</p>
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
<p>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.</p>	<p>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.</p>

► 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	ARQUITETURA E URBANISMO	
MÉDIA	2º sem/2023	8,4	7,8
	2º sem/2024	8,5	7,6
	2º sem/2025	8,4	7,9
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	10,7	22,9
	2º sem/2024	11,2	26,9
	2º sem/2025	14,4	22,3
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	60,0	48,7
	2º sem/2024	59,6	44,7
	2º sem/2025	62,4	49,6
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	49,3	25,8
	2º sem/2024	48,4	17,8
	2º sem/2025	48,0	27,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º 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	ARQUITETURA E URBANISMO	
MÉDIA	2º sem/2023	8,1	8,0
	2º sem/2024	8,0	7,7
	2º sem/2025	8,3	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	10,7	18,2
	2º sem/2024	19,1	22,8
	2º sem/2025	12,9	17,9
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	52,0	45,8
	2º sem/2024	48,3	41,1
	2º sem/2025	50,8	47,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	41,3	27,6
	2º sem/2024	29,2	18,3
	2º sem/2025	37,9	29,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º 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	ARQUITETURA E URBANISMO	
MÉDIA	2º sem/2023	7,6	7,7
	2º sem/2024	7,3	7,4
	2º sem/2025	7,7	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	25,3	22,1
	2º sem/2024	33,7	28,3
	2º sem/2025	21,8	22,9
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	42,7	39,1
	2º sem/2024	34,8	34,1
	2º sem/2025	39,1	39,6
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	17,4	17,0
	2º sem/2024	1,1	5,8
	2º sem/2025	17,3	16,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º 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?

	Períodos	ARQUITETURA E URBANISMO	
MÉDIA	2º sem/2023	8,3	8,1
	2º sem/2024	8,0	7,8
	2º sem/2025	8,3	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	16,0	18,8
	2º sem/2024	19,0	23,8
	2º sem/2025	14,4	19,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	60,0	50,8
	2º sem/2024	48,4	45,3
	2º sem/2025	55,2	49,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	44,0	32,0
	2º sem/2024	29,4	21,5
	2º sem/2025	40,8	30,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

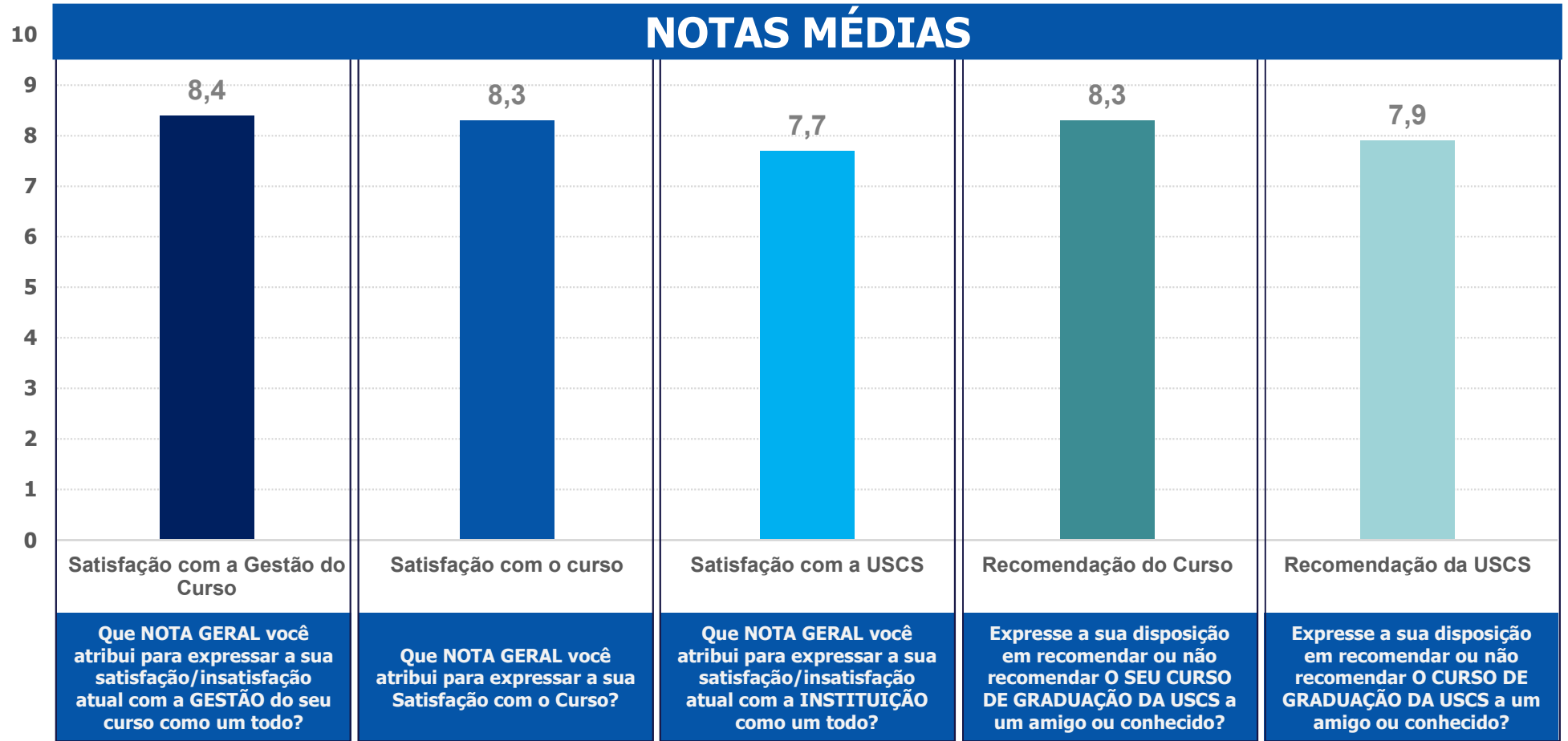
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	ARQUITETURA E URBANISMO	
MÉDIA	2º sem/2023	8,1	8,1
	2º sem/2024	7,7	7,7
	2º sem/2025	7,9	7,9
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	20,0	18,8
	2º sem/2024	22,5	25,5
	2º sem/2025	20,3	21,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	54,7	50,2
	2º sem/2024	39,3	44,0
	2º sem/2025	46,4	47,5
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	34,7	31,4
	2º sem/2024	16,8	18,5
	2º sem/2025	26,1	25,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

VII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: ARQUITETURA E URBANISMO



Bases: População: 221 | Respondentes: 69 | Nível de participação: 31,2%

ARQUITETURA E URBANISMO
2º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7%	Mediano Superior
P: 46,4% - D: 20,3% = NPI: 26,1%	Mediano Superior



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