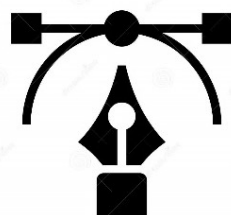


# Avaliação Institucional USCS



## DESIGN GRÁFICO

# 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](http://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
<b>DESIGN GRÁFICO</b>	<b>128</b>	<b>43</b>	<b>33,6%</b>
<b>PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA)</b>	<b>8433</b>	<b>3944</b>	<b>46,8%</b>
<b>MEDICINA</b>	<b>1983</b>	<b>655</b>	<b>33,0%</b>
<b>ENSINO À DISTÂNCIA (EAD)</b>	<b>718</b>	<b>489</b>	<b>68,1%</b>

**DESIGN GRÁFICO**  
**DISCENTES**

População: 128

Respondentes: 43

Nível de participação:

**33,6%**

## ► **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	28	65,1
Masculino	13	30,2
Não quis responder	2	4,7
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

### ▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	4	9,3
19 a 24 anos	31	72,1
25 a 29 anos	5	11,6
30 anos ou mais	2	4,7
Não informado	1	2,3
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>
<b>Idade média</b>	<b>24</b>	

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	12	27,9
São Caetano do Sul	9	20,9
São Bernardo do Campo	8	18,6
Mauá	6	14
São Paulo	4	9,3
Diadema	2	4,7
Ribeirão Pires	1	2,3
Rio Grande da Serra	1	2,3
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

## 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 ...?

Itens avaliados	DESIGN GRÁFICO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	46	7,6	87	7,4	43	8,2	3931	8,2
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	30	7,1	66	7,2	37	8,4	3230	7,8
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	46	8,1	87	7,3	43	8,8	3926	8,3
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	45	7,8	75	6,8	37	8,5	3509	8,1
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	46	7,3	87	5,3	43	7,4	3943	7,9
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	35	6,8	66	5,9	27	7,4	3170	7,9
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	38	7,6	70	5,9	28	7,8	2870	7,8
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	27	8,7	54	7,1	23	8,7	2559	8,4
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	17	7,0	36	4,7	24	8,3	2181	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	39	4,3	74	3,9	25	7,5	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	DESIGN GRÁFICO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Meu relacionamento com a Secretaria do curso	22	7,7	50	5,5	25	7,9	2519	8,1
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	13	8,2	28	5,6	15	8,1	1802	8,0
☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	12	7,3	29	5,2	15	8,2	1824	7,9
☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria	15	7,1	39	5,1	21	7,1	1821	7,7
☞ Meu relacionamento com a Reitoria	12	7,8	33	5,5	18	7,5	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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		DESIGN GRÁFICO				USCS			
	Totalmente insatisfeito		Totalmente satisfeito		2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média		
☞ Sinalização para a localização das salas de aula	46	7,4	86	6,3	42	7,2	3818	7,8		
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	45	7,4	85	6,3	41	7,3	3797	7,9		
☞ Instalações do Auditório	43	8,6	82	7,2	40	8,0	3627	8,2		
☞ Acomodações da sala de aula	46	6,4	87	4,3	43	6,6	3902	6,8		
☞ Avaliação das instalações sanitárias	46	6,6	87	4,4	42	6,7	3905	6,3		
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	45	7,4	78	6,5	40	7,5	3826	7,6		
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	44	7,1	77	7,0	40	8,0	3715	7,8		
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	45	7,9	83	8,1	42	8,7	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	DESIGN GRÁFICO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	44	6,6	87	6,0	42	6,6	3216	8,0
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	44	6,7	85	5,8	41	6,3	3152	7,9
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	45	6,8	87	5,3	41	6,8	3135	7,7
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	45	6,0	87	6,7	42	6,6	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 ...?

Itens avaliados	DESIGN GRÁFICO		DESIGN GRÁFICO		DESIGN GRÁFICO		USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	30	8,6	68	8,2	37	8,5	2954	8,7
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	18	8,8	36	8,1	22	8,3	2391	8,7
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	29	8,0	66	8,0	34	7,8	2934	8,6
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	18	8,1	40	6,7	26	7,4	2481	8,3
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	12	7,7	36	7,7	25	7,4	2615	8,4
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	29	8,5	61	8,7	36	8,3	2822	8,7
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	17	7,8	34	7,7	21	7,9	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 ...?

Itens avaliados	DESIGN GRÁFICO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	45	7,4	86	6,8	43	6,8	3851	8,2
☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	43	8,1	82	7,3	41	7,7	3792	8,5
☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	44	8,5	80	7,9	43	8,1	3809	8,7
☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	40	6,6	83	6,0	38	7,5	3041	8,0
☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	20	7,5	54	5,5	29	7,6	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	DESIGN GRÁFICO						USCS	
	2º sem/2023		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média	Casos válidos <sup>(1)</sup>	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	9	6,4	35	5,9	15	8,1	1805	7,8
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	9	8,7	19	6,8	11	8,6	1550	8,0

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

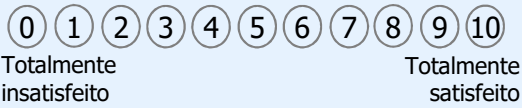
# III. Avaliação da Satisfação com ...

- ... 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.

		DESIGN GRÁFICO						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	22	46	100	87	74	43	3943
Até 2	% de casos	13,6	2,2	7,0	20,7	12,2	2,3	4,3
De 3 até 4		22,7	4,4	5,0	10,3	16,2	7,0	3,5
De 5 até 6		27,4	21,7	27,0	32,2	29,7	20,9	14,5
De 7 até 8		22,7	41,3	47,0	23,0	28,4	34,9	28,1
De 9 até 10		13,6	30,4	14,0	13,8	13,5	34,9	49,6
<b>Nota Média</b>		<b>5,3</b>	<b>7,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,3</b>	<b>5,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>5,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>5,0</b>	<b>6,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,8</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1</b>	<b>3,0</b>	<b>2,7</b>	<b>2,3</b>	<b>2,4</b>
1º Quartil		3,0	6,0	6,0	3,0	4,0	5,0	7,0
2º Quartil		5,0	8,0	7,0	5,0	6,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	9,0	8,0	7,0	8,0	9,0	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		DESIGN GRÁFICO						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	22	46	100	87	74	43	3943
Até 2	% de casos	9,1	2,2	5,0	14,9	8,1	2,3	2,2
De 3 até 4		13,6	-	6,0	18,4	8,1	2,3	2,9
De 5 até 6		18,2	19,5	21,0	24,1	31,1	14,0	12,7
De 7 até 8		54,6	45,7	45,0	26,5	25,7	48,8	35,1
De 9 até 10		4,5	32,6	23,0	16,1	27,0	32,6	47,1
Nota Média		6,1	7,7	6,9	5,6	6,4	7,6	8,0
Nota Mediana		7,0	8,0	7,0	6,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,0	1,7	2,2	2,7	2,6	1,9	2,0
1º Quartil		4,8	7,0	6,0	4,0	5,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	6,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		7,3	9,0	8,0	8,0	9,0	9,0	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		DESIGN GRÁFICO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	-	-	3,0	12,6	12,2	4,7	2,8
De 3 até 4		18,2	2,2	9,0	21,8	12,2	2,2	4,0
De 5 até 6		18,2	23,9	29,0	25,3	21,5	34,9	16,1
De 7 até 8		40,9	39,1	40,0	30,0	39,2	34,9	37,5
De 9 até 10		22,7	34,8	19,0	10,3	14,9	23,3	39,6
<b>Nota Média</b>		<b>6,8</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>5,4</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,7</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,2</b>	<b>1,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,1</b>
1º Quartil		5,0	6,0	6,0	4,0	4,8	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	6,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,3	9,0	8,0	8,0	8,0	8,0	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		DESIGN GRÁFICO						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	22	46	100	87	74	43	3943
Até 2	% de casos	13,6	-	5,0	23,0	12,2	4,6	3,1
De 3 até 4		13,6	8,7	11,0	13,8	9,4	4,6	3,7
De 5 até 6		-	17,4	13,0	21,8	23,0	23,3	13,0
De 7 até 8		50,1	30,4	41,0	25,3	33,8	34,9	30,3
De 9 até 10		22,7	43,5	30,0	16,1	21,6	32,6	49,9
Nota Média		6,5	7,8	7,1	5,3	6,2	7,3	8,0
Nota Mediana		7,0	8,0	8,0	6,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,9	2,0	2,5	3,2	2,8	2,3	2,2
1º Quartil		4,0	6,0	6,0	3,0	5,0	6,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	8,0	6,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,3	10,0	9,0	8,0	8,0	9,0	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		DESIGN GRÁFICO						USCS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Faixas</b>	<b>Nº de casos</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>3943</b>
Até 2	% de casos	4,5	-	8,0	18,4	13,5	4,7	3,0
De 3 até 4		4,5	8,7	8,0	12,6	10,8	7,0	3,9
De 5 até 6		27,4	19,6	21,0	27,7	23,0	25,6	14,9
De 7 até 8		22,7	32,6	30,0	19,5	24,3	27,9	30,7
De 9 até 10		40,9	39,1	33,0	21,8	28,4	34,9	47,5
<b>Nota Média</b>		<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,0</b>	<b>5,5</b>	<b>6,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,9</b>
<b>Nota Mediana</b>		<b>7,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>
<b>Desvio-Padrão</b>		<b>2,4</b>	<b>2,0</b>	<b>2,6</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>2,4</b>	<b>2,2</b>
1º Quartil		7,8	6,0	5,3	3,0	4,8	6,0	7,0
2º Quartil		7,5	8,0	8,0	6,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		10,0	9,0	9,0	8,0	9,0	9,0	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



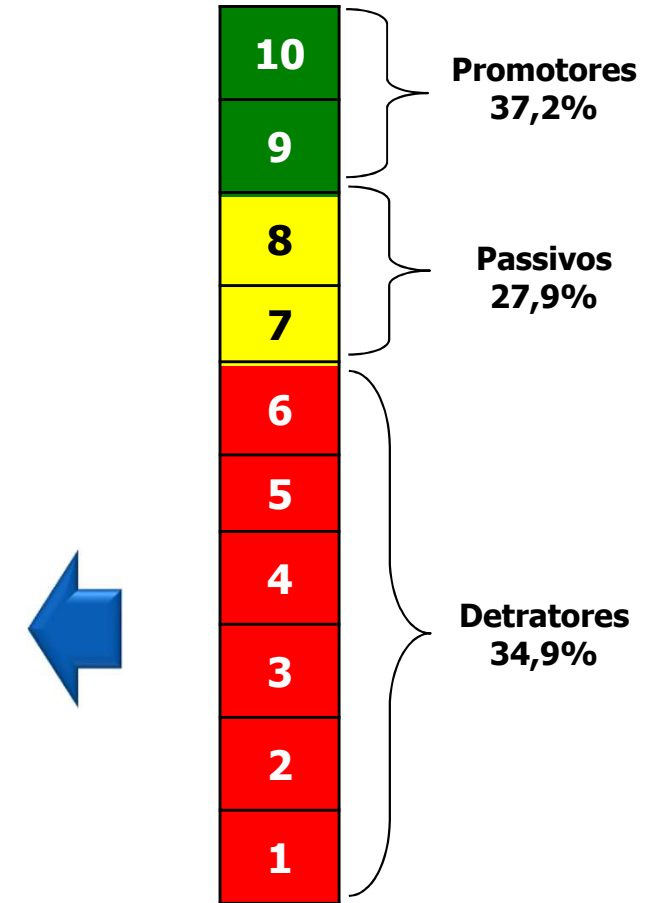
**NPI = 25,7%**  
**(Mediano Superior)**

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
<b>25 até 39</b>	<b>Mediano Superior</b>
0 até 24	Mediano Inferior
<b>-25 até -1</b>	<b>Pobre</b>
-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)"

### DESIGN GRÁFICO



**NPI = -2,3%**  
**(Pobre)**

## ► Net Promoter Score

% de casos	DESIGN GRÁFICO						USCS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
<b>Número de casos</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>43</b>	<b>3943</b>
Detratores	36,4%	28,3%	37,0%	58,7%	47,3%	37,2%	21,8%
Passivos	22,7%	32,6%	30,0%	19,5%	24,3%	27,9%	30,7%
Promotores	40,9%	39,1%	33,0%	21,8%	28,4%	34,9%	47,5%
<b>NPI (Net Promoter Index)</b>	<b>4,5%</b>	<b>10,8%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>-36,9%</b>	<b>-18,9%</b>	<b>-2,3%</b>	<b>25,7%</b>
<b>Classificação</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Mediano Inferior</b>	<b>Pobre</b>	<b>Terrível</b>	<b>Pobre</b>	<b>Pobre</b>	<b>Mediano Superior</b>



# 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:



## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)<sup>2</sup>, Costa et al. (2018)<sup>3</sup> 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 <b>percepção altamente positiva</b> ao discente, o que deve gerar <b>boas recomendações</b> 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. <b>É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente</b> 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><b>A experiência oferecida nesta faixa sugere atenção para pontos importantes de ajustes.</b> 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 <b>sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas.</b> 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	DESIGN GRÁFICO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,3	7,8
	2º sem/2024	5,3	7,6
	<b>2º sem/2025</b>	7,4	7,9
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	28,3	22,9
	2º sem/2024	63,2	26,9
	<b>2º sem/2025</b>	30,2	22,3
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	30,4	48,7
	2º sem/2024	13,8	44,7
	<b>2º sem/2025</b>	34,9	49,6
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	2,1	25,8
	2º sem/2024	-49,4	17,8
	<b>2º sem/2025</b>	4,7	27,3
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	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	DESIGN GRÁFICO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,7	8,0
	2º sem/2024	5,6	7,7
	<b>2º sem/2025</b>	7,6	8,0
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	21,7	18,2
	2º sem/2024	57,4	22,8
	<b>2º sem/2025</b>	18,6	17,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	32,6	45,8
	2º sem/2024	16,1	41,1
	<b>2º sem/2025</b>	32,6	47,0
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	10,9	27,6
	2º sem/2024	-41,3	18,3
	<b>2º sem/2025</b>	14,0	29,1
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	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	DESIGN GRÁFICO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,6	7,7
	2º sem/2024	5,4	7,4
	<b>2º sem/2025</b>	7,0	7,7
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	26,1	22,1
	2º sem/2024	59,7	28,3
	<b>2º sem/2025</b>	41,8	22,9
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	34,8	39,1
	2º sem/2024	10,3	34,1
	<b>2º sem/2025</b>	23,3	39,6
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	8,7	17,0
	2º sem/2024	-49,4	5,8
	<b>2º sem/2025</b>	-18,5	16,7
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	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?

	Períodos	DESIGN GRÁFICO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,8	8,1
	2º sem/2024	5,3	7,8
	<b>2º sem/2025</b>	7,3	8,0
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	26,1	18,8
	2º sem/2024	58,6	23,8
	<b>2º sem/2025</b>	32,5	19,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	43,5	50,8
	2º sem/2024	16,1	45,3
	<b>2º sem/2025</b>	32,6	49,9
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	17,4	32,0
	2º sem/2024	-42,5	21,5
	<b>2º sem/2025</b>	0,1	30,1
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

## ► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

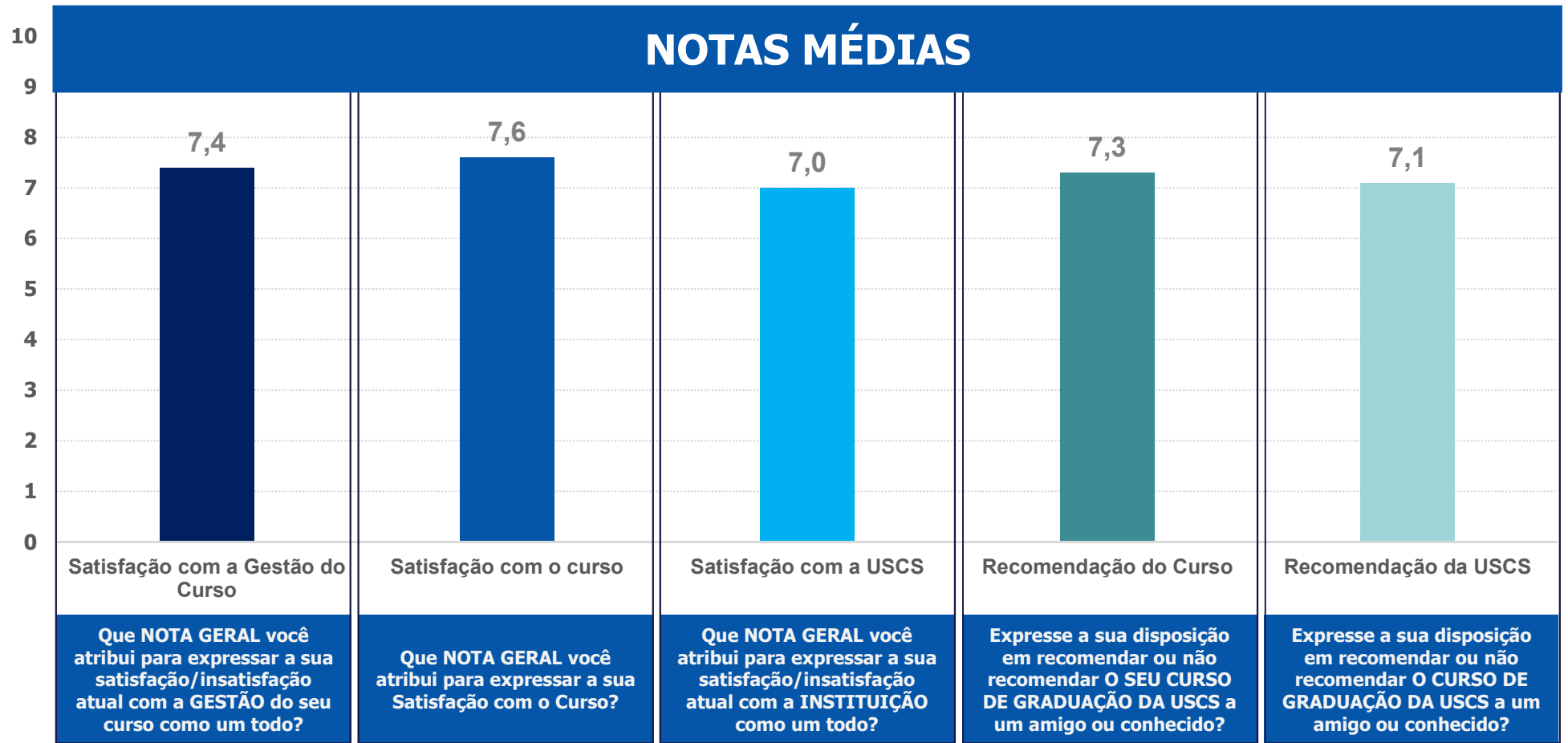
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	DESIGN GRÁFICO	
<b>MÉDIA</b>	2º sem/2023	7,6	8,1
	2º sem/2024	5,5	7,7
	<b>2º sem/2025</b>	7,1	7,9
<b>AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]</b>	2º sem/2023	28,3	18,8
	2º sem/2024	58,7	25,5
	<b>2º sem/2025</b>	37,2	21,8
<b>AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]</b>	2º sem/2023	39,1	50,2
	2º sem/2024	21,8	44,0
	<b>2º sem/2025</b>	34,9	47,5
<b>FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)</b>	2º sem/2023	10,8	31,4
	2º sem/2024	-36,9	18,5
	<b>2º sem/2025</b>	-2,3	25,7
<b>ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO</b>	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	<b>2º sem/2025</b>	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

# VII. Síntese de Indicadores

# ► Síntese de Indicadores

## Curso: DESIGN GRÁFICO



Bases: População: 128 | Respondentes: 43 | Nível de participação: 33,6%

DESIGN GRÁFICO  
2º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7%	Mediano Superior
P: 34,9% - D: 37,2% = NPI: -2,3%	Pobre



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