

Avaliação Institucional USCS



JORNALISMO

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 |
|-------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| JORNALISMO | 169 | 87 | 51,5% |
| PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA) | 8433 | 3944 | 46,8% |
| MEDICINA | 1983 | 655 | 33,0% |
| ENSINO À DISTÂNCIA (EAD) | 718 | 489 | 68,1% |

JORNALISMO **DISCENTES**

População: 169

Respondentes: 87

Nível de participação:

51,5%

► **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 | 53 | 60,9 |
| Masculino | 34 | 39,1 |
| Total | 87 | 100,0 |

▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | N | % |
|--------------------|-----------|--------------|
| até 18 anos | 7 | 8,0 |
| 19 a 24 anos | 72 | 82,8 |
| 25 a 29 anos | 7 | 8,0 |
| 30 anos ou mais | 1 | 1,1 |
| Total | 87 | 100,0 |
| Idade média | 21 | |

▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município | N | % |
|-----------------------|-----------|--------------|
| São Caetano do Sul | 22 | 25,3 |
| São Bernardo do Campo | 21 | 24,1 |
| Santo André | 20 | 23,0 |
| São Paulo | 16 | 18,4 |
| Mauá | 6 | 6,9 |
| Diadema | 1 | 1,1 |
| Ribeirão Pires | 1 | 1,1 |
| Total | 87 | 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 ...?

| Itens avaliados | 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 |
| | 0 Totalmente insatisfeito 9 Totalmente satisfeito 1 2 3 4 5 6 7 8 10 | | | | | | | |
| Meu relacionamento com os estudantes da sala | 104 | 8,9 | 84 | 7,9 | 86 | 8,2 | 3931 | 8,2 |
| Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso | 84 | 8,5 | 72 | 7,7 | 80 | 7,8 | 3230 | 7,8 |
| Meu relacionamento com os professores do curso | 103 | 8,7 | 85 | 8,4 | 87 | 8,7 | 3926 | 8,3 |
| Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 92 | 9,0 | 77 | 8,3 | 82 | 8,3 | 3509 | 8,1 |
| Meu relacionamento com a gestão do curso | 104 | 7,3 | 85 | 8,3 | 87 | 8,3 | 3943 | 7,9 |
| Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso | 88 | 8,7 | 71 | 7,4 | 75 | 7,9 | 3170 | 7,9 |
| Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante | 97 | 8,5 | 69 | 6,9 | 58 | 7,2 | 2870 | 7,8 |
| Meu relacionamento com o setor financeiro | 80 | 8,9 | 65 | 7,8 | 55 | 7,6 | 2559 | 8,4 |
| Meu relacionamento com o setor de estágios | 67 | 8,9 | 54 | 6,9 | 52 | 7,3 | 2181 | 7,7 |
| Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C | 83 | 8,9 | 73 | 6,3 | 67 | 7,0 | 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 | JORNALISMO | | | | | | 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 | 74 | 8,7 | 57 | 8,0 | 61 | 8,2 | 2519 | 8,1 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira | 53 | 8,5 | 40 | 7,4 | 36 | 7,8 | 1802 | 8,0 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação | 55 | 7,4 | 40 | 7,7 | 38 | 7,8 | 1824 | 7,9 |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria | 59 | 7,4 | 39 | 6,8 | 40 | 7,6 | 1821 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria | 102 | 7,4 | 40 | 7,2 | 44 | 7,3 | 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 | | JORNALISMO | | | | USCS | | | |
|--|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|-------------|--|
| | Totalmente insatisfeito | | Totalmente satisfeito | | 2º sem/2023 | | 2º sem/2024 | | 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 | 104 | 7,5 | 85 | 7,2 | 85 | 7,5 | 3818 | 7,8 | | |
| ☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula) | 101 | 7,4 | 85 | 7,3 | 86 | 7,7 | 3797 | 7,9 | | |
| ☞ Instalações do Auditório | 104 | 7,5 | 76 | 7,6 | 84 | 7,8 | 3627 | 8,2 | | |
| ☞ Acomodações da sala de aula | 104 | 7,7 | 85 | 5,3 | 87 | 6,0 | 3902 | 6,8 | | |
| ☞ Avaliação das instalações sanitárias | 102 | 7,0 | 85 | 5,1 | 87 | 5,8 | 3905 | 6,3 | | |
| ☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação | 99 | 6,9 | 81 | 7,1 | 84 | 7,2 | 3826 | 7,6 | | |
| ☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação | 101 | 7,6 | 81 | 7,8 | 84 | 7,8 | 3715 | 7,8 | | |
| ☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 103 | 7,7 | 84 | 8,2 | 84 | 7,7 | 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 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | JORNALISMO | | | | USCS | | | |
|--|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|------------------------------|------------|-------------|--|
| | Totalmente insatisfeito | | Totalmente satisfeito: | | 2º sem/2023 | | 2º sem/2024 | | 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) | 103 | 8,1 | 82 | 7,2 | 85 | 7,5 | 3216 | 8,0 | | |
| ☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório | 103 | 7,2 | 81 | 6,8 | 86 | 7,5 | 3152 | 7,9 | | |
| ☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso | 103 | 7,4 | 80 | 6,5 | 85 | 7,1 | 3135 | 7,7 | | |
| ☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório | 103 | 7,4 | 80 | 7,1 | 83 | 7,3 | 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 | JORNALISMO | | | | | | 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 | 77 | 6,6 | 63 | 8,4 | 73 | 8,7 | 2954 | 8,7 |
| ↕ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca | 66 | 8,4 | 51 | 8,3 | 45 | 8,8 | 2391 | 8,7 |
| ↕ Acomodações para estudo na Biblioteca | 79 | 8,2 | 63 | 8,3 | 71 | 8,7 | 2934 | 8,6 |
| ↕ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso | 66 | 8,3 | 51 | 8,1 | 50 | 8,2 | 2481 | 8,3 |
| ↕ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca | 61 | 7,8 | 49 | 8,0 | 49 | 8,4 | 2615 | 8,4 |
| ↕ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes | 77 | 7,9 | 61 | 8,5 | 65 | 8,8 | 2822 | 8,7 |
| ↕ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais | 60 | 8,6 | 46 | 8,1 | 47 | 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 ...?

| Itens avaliados | JORNALISMO | | | | | | 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 | 102 | 8,2 | 83 | 8,0 | 85 | 8,0 | 3851 | 8,2 |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira | 99 | 7,9 | 84 | 8,4 | 82 | 8,2 | 3792 | 8,5 |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem | 104 | 8,4 | 83 | 8,5 | 84 | 8,6 | 3809 | 8,7 |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 85 | 8,4 | 49 | 7,4 | 44 | 7,5 | 3041 | 8,0 |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas) | 81 | 7,2 | 54 | 6,3 | 53 | 8,0 | 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 | JORNALISMO | | | | | | 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] | 51 | 7,3 | 29 | 7,7 | 27 | 7,9 | 1805 | 7,8 |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos] | 45 | 6,8 | 31 | 7,5 | 29 | 8,1 | 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 | | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 3,5 | 1,0 | 7,3 | - | 6,5 | 1,1 | 4,3 |
| De 3 até 4 | | 9,3 | 2,9 | 8,2 | 1,2 | 9,9 | 3,4 | 3,5 |
| De 5 até 6 | | 19,7 | 10,6 | 19,1 | 15,3 | 17,6 | 14,9 | 14,5 |
| De 7 até 8 | | 29,1 | 30,7 | 33,6 | 29,4 | 30,8 | 24,2 | 28,1 |
| De 9 até 10 | | 38,4 | 54,8 | 31,8 | 54,1 | 35,2 | 56,4 | 49,6 |
| Nota Média | | 7,4 | 8,3 | 7,0 | 8,3 | 7,1 | 8,3 | 7,9 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,4 | 1,8 | 2,5 | 1,8 | 2,5 | 2,0 | 2,4 |
| 1º Quartil | | 6,0 | 7,0 | 5,8 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,3 | 10,0 | 9,0 | 10,0 | 9,0 | 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 | | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | - | 1,9 | 4,5 | 1,2 | 1,0 | 2,3 | 2,2 |
| De 3 até 4 | | 7,0 | 1,0 | 6,4 | 3,5 | 5,5 | 2,3 | 2,9 |
| De 5 até 6 | | 15,1 | 10,6 | 20,0 | 16,5 | 24,2 | 12,6 | 12,7 |
| De 7 até 8 | | 44,2 | 34,6 | 39,1 | 40,0 | 37,4 | 44,9 | 35,1 |
| De 9 até 10 | | 33,7 | 51,9 | 30,0 | 38,8 | 31,9 | 37,9 | 47,1 |
| Nota Média | | 7,7 | 8,3 | 7,2 | 7,8 | 7,3 | 7,8 | 8,0 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 1,8 | 1,9 | 2,3 | 1,8 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 10,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 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 | | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 8,1 | 3,8 | 7,3 | 2,3 | 4,3 | 1,1 | 2,8 |
| De 3 até 4 | | 7,0 | 4,8 | 11,8 | 4,7 | 8,8 | 3,4 | 4,0 |
| De 5 até 6 | | 17,5 | 16,4 | 17,3 | 27,1 | 29,7 | 24,1 | 16,1 |
| De 7 até 8 | | 43,0 | 34,6 | 37,2 | 38,8 | 39,6 | 40,3 | 37,5 |
| De 9 até 10 | | 24,4 | 40,4 | 26,4 | 27,1 | 17,6 | 31,1 | 39,6 |
| Nota Média | | 6,9 | 7,6 | 6,7 | 7,2 | 6,7 | 7,5 | 7,7 |
| Nota Mediana | | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,4 | 2,1 | 2,6 | 2,0 | 2,0 | 1,9 | 2,1 |
| 1º Quartil | | 6,0 | 6,3 | 5,0 | 6,0 | 5,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 8,3 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 8,0 | 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 | | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 2,3 | 2,9 | 4,5 | 1,2 | 6,6 | 1,1 | 3,1 |
| De 3 até 4 | | 7,0 | 4,8 | 10,0 | 2,4 | 2,1 | 3,4 | 3,7 |
| De 5 até 6 | | 12,8 | 10,6 | 16,4 | 24,7 | 24,2 | 14,9 | 13,0 |
| De 7 até 8 | | 39,5 | 35,6 | 33,6 | 38,8 | 37,4 | 39,1 | 30,3 |
| De 9 até 10 | | 38,4 | 46,1 | 35,5 | 32,9 | 29,7 | 41,5 | 49,9 |
| Nota Média | | 7,7 | 8,0 | 7,2 | 7,7 | 7,3 | 7,9 | 8,0 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,2 | 2,2 | 2,6 | 2,0 | 2,3 | 2,0 | 2,2 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 10,0 | 10,0 | 9,0 | 10,0 | 9,0 | 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 | | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 5,8 | 2,9 | 6,4 | 4,7 | 3,3 | - | 3,0 |
| De 3 até 4 | | 7,0 | 2,9 | 11,8 | 1,1 | 2,1 | 1,1 | 3,9 |
| De 5 até 6 | | 11,6 | 14,4 | 14,5 | 22,4 | 27,5 | 20,7 | 14,9 |
| De 7 até 8 | | 34,9 | 29,8 | 32,8 | 31,8 | 40,7 | 39,1 | 30,7 |
| De 9 até 10 | | 40,7 | 50,0 | 34,5 | 40,0 | 26,4 | 39,1 | 47,5 |
| Nota Média | | 7,5 | 8,0 | 7,1 | 7,6 | 7,3 | 8,0 | 7,9 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,5 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,6 | 2,1 | 2,7 | 2,2 | 2,0 | 1,7 | 2,2 |
| 1º Quartil | | 6,8 | 7,0 | 5,8 | 6,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,5 | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 10,0 | 10,0 | 9,0 | 9,5 | 9,0 | 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



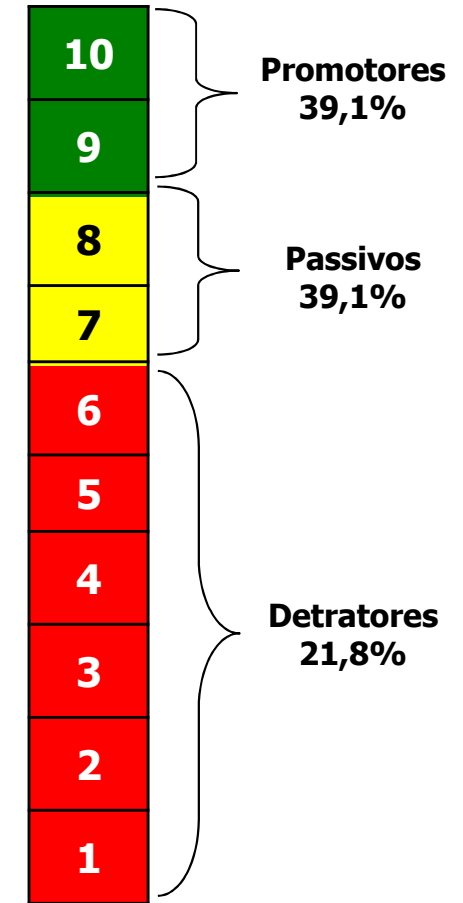
NPI = 25,7%
(Mediano Superior)

| 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)"

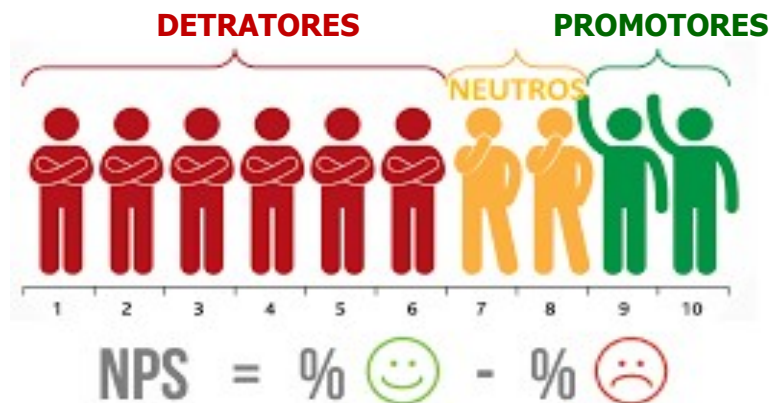
JORNALISMO



NPI = 17,3%
(Mediano Inferior)

► Net Promoter Score

| % de casos | JORNALISMO | | | | | | 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 | 86 | 104 | 110 | 85 | 91 | 87 | 3943 |
| Detratores | 24,4% | 20,2% | 32,7% | 28,2% | 32,9% | 21,8% | 21,8% |
| Passivos | 34,9% | 29,8% | 32,8% | 31,8% | 40,7% | 39,1% | 30,7% |
| Promotores | 40,7% | 50,0% | 34,5% | 40,0% | 26,4% | 39,1% | 47,5% |
| NPI (Net Promoter Index) | 16,3% | 29,8% | 1,8% | 11,8% | -6,5% | 17,3% | 25,7% |
| Classificação | Mediano Inferior | Mediano Superior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Pobre | Mediano Inferior | 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 | JORNALISMO |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,3 | 7,8 |
| | 2º sem/2024 | 8,3 | 7,6 |
| | 2º sem/2025 | 8,3 | 7,9 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 14,5 | 22,9 |
| | 2º sem/2024 | 16,5 | 26,9 |
| | 2º sem/2025 | 19,4 | 22,3 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 54,8 | 48,7 |
| | 2º sem/2024 | 54,1 | 44,7 |
| | 2º sem/2025 | 56,4 | 49,6 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 40,3 | 25,8 |
| | 2º sem/2024 | 37,6 | 17,8 |
| | 2º sem/2025 | 37,0 | 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 | JORNALISMO |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,3 | 8,0 |
| | 2º sem/2024 | 7,8 | 7,7 |
| | 2º sem/2025 | 7,8 | 8,0 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 13,5 | 18,2 |
| | 2º sem/2024 | 21,2 | 22,8 |
| | 2º sem/2025 | 17,2 | 17,9 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 51,9 | 45,8 |
| | 2º sem/2024 | 38,8 | 41,1 |
| | 2º sem/2025 | 37,9 | 47,0 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 38,4 | 27,6 |
| | 2º sem/2024 | 17,6 | 18,3 |
| | 2º sem/2025 | 20,7 | 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 | JORNALISMO |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,6 | 7,7 |
| | 2º sem/2024 | 7,2 | 7,4 |
| | 2º sem/2025 | 7,5 | 7,7 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 25,0 | 22,1 |
| | 2º sem/2024 | 34,1 | 28,3 |
| | 2º sem/2025 | 28,6 | 22,9 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 40,4 | 39,1 |
| | 2º sem/2024 | 27,1 | 34,1 |
| | 2º sem/2025 | 31,1 | 39,6 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 15,4 | 17,0 |
| | 2º sem/2024 | -7,0 | 5,8 |
| | 2º sem/2025 | 2,5 | 16,7 |
| ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO | 2º sem/2023 | Zona de aperfeiçoamento | Zona de aperfeiçoamento |
| | 2º sem/2024 | Zona crítica | 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 | JORNALISMO |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,0 | 8,1 |
| | 2º sem/2024 | 7,7 | 7,8 |
| | 2º sem/2025 | 7,9 | 8,0 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 18,3 | 18,8 |
| | 2º sem/2024 | 28,3 | 23,8 |
| | 2º sem/2025 | 19,4 | 19,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 46,1 | 50,8 |
| | 2º sem/2024 | 32,9 | 45,3 |
| | 2º sem/2025 | 41,5 | 49,9 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 27,8 | 32,0 |
| | 2º sem/2024 | 4,6 | 21,5 |
| | 2º sem/2025 | 22,1 | 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)

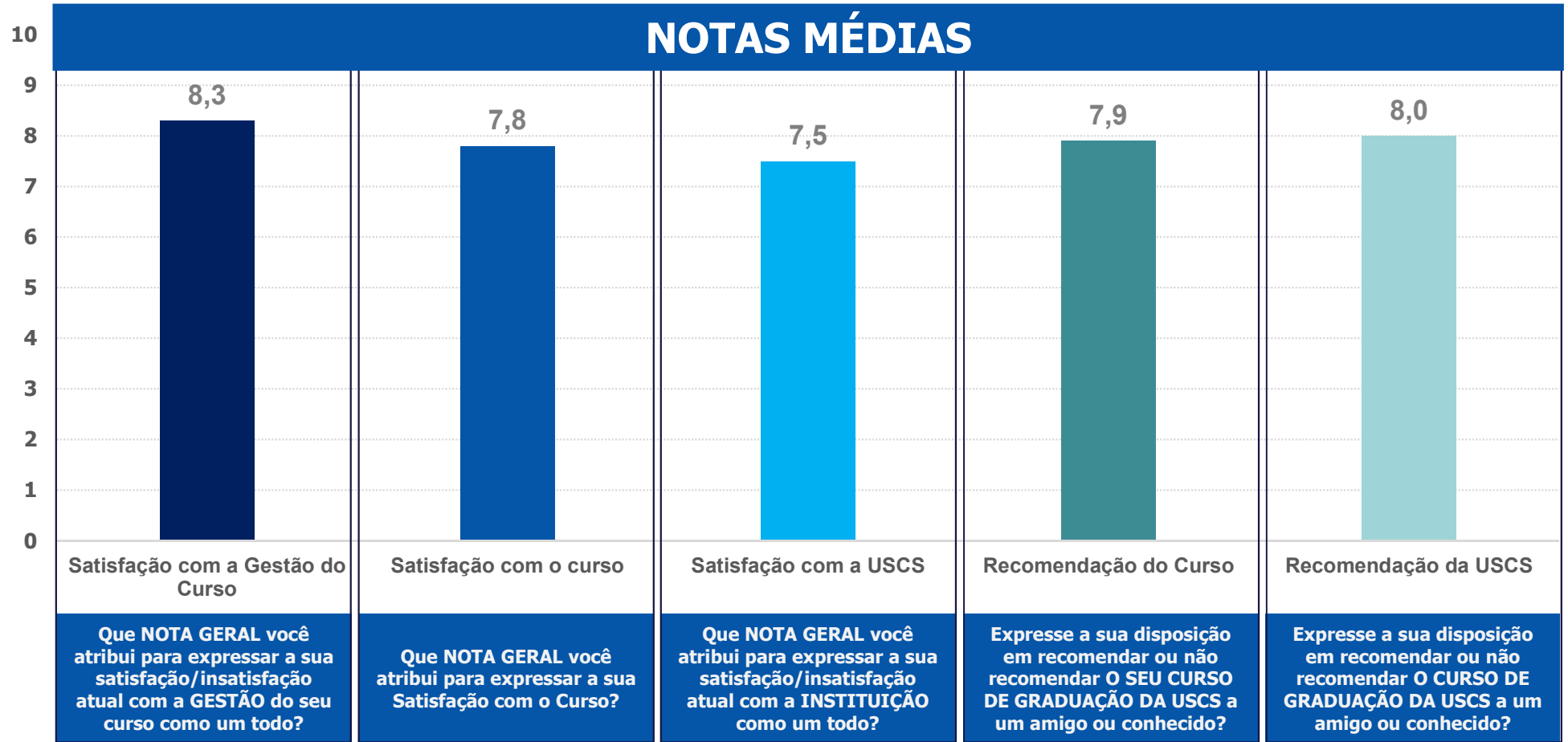
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

|  | Períodos | JORNALISMO |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,0 | 8,1 |
| | 2º sem/2024 | 7,6 | 7,7 |
| | 2º sem/2025 | 8,0 | 7,9 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 20,2 | 18,8 |
| | 2º sem/2024 | 28,2 | 25,5 |
| | 2º sem/2025 | 21,8 | 21,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 50,0 | 50,2 |
| | 2º sem/2024 | 40,0 | 44,0 |
| | 2º sem/2025 | 39,1 | 47,5 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 29,8 | 31,4 |
| | 2º sem/2024 | 11,8 | 18,5 |
| | 2º sem/2025 | 17,3 | 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: JORNALISMO



Bases: População: 169 | Respondentes: 87 | Nível de participação: 51,5%

JORNALISMO
2º SEM/2025



| NPI (Recomendação da USCS) | CLASSIFICAÇÃO |
|----------------------------------|------------------|
| P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7% | Mediano Superior |
| P: 39,1% - D: 21,8% = NPI: 17,3% | Mediano Inferior |



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