

Avaliação Institucional USCS



Ψ

PSICOLOGIA

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 |
|-------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| PSICOLOGIA | 966 | 473 | 49,0% |
| PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA) | 8433 | 3944 | 46,8% |
| MEDICINA | 1983 | 655 | 33,0% |
| ENSINO À DISTÂNCIA (EAD) | 718 | 489 | 68,1% |

PSICOLOGIA
DISCENTES

População: 966

Respondentes: 473

Nível de participação:

49,0%

► **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 | 398 | 84,1 |
| Masculino | 68 | 14,4 |
| Não quis responder | 3 | 0,6 |
| Total | 473 | 100,0 |

▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | N | % |
|--------------------|------------|--------------|
| até 18 anos | 38 | 8,1 |
| 19 a 24 anos | 267 | 56,6 |
| 25 a 29 anos | 48 | 10,2 |
| 30 anos ou mais | 115 | 24,4 |
| Não informado | 5 | 0,7 |
| Total | 473 | 100,0 |
| Idade média | 27 | |

▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município | N | % |
|-----------------------|------------|--------------|
| São Caetano do Sul | 185 | 39,1 |
| Santo André | 121 | 25,6 |
| São Bernardo do Campo | 56 | 11,8 |
| São Paulo | 55 | 11,6 |
| Mauá | 39 | 8,2 |
| Diadema | 8 | 1,7 |
| Ribeirão Pires | 6 | 1,3 |
| Suzano | 3 | 0,6 |
| Total | 473 | 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 9 10 | | | | | | | |
| Meu relacionamento com os estudantes da sala | 368 | 8,1 | 241 | 7,4 | 470 | 8,0 | 3931 | 8,2 |
| Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso | 283 | 7,0 | 309 | 7,3 | 316 | 7,4 | 3230 | 7,8 |
| Meu relacionamento com os professores do curso | 368 | 8,0 | 421 | 7,3 | 471 | 8,4 | 3926 | 8,3 |
| Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso | 329 | 7,7 | 384 | 7,4 | 424 | 7,9 | 3509 | 8,1 |
| Meu relacionamento com a gestão do curso | 368 | 7,6 | 422 | 7,3 | 472 | 7,6 | 3943 | 7,9 |
| Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso | 277 | 7,5 | 316 | 7,3 | 347 | 7,4 | 3170 | 7,9 |
| Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante | 293 | 7,7 | 311 | 7,3 | 322 | 7,9 | 2870 | 7,8 |
| Meu relacionamento com o setor financeiro | 215 | 8,4 | 249 | 7,3 | 256 | 8,3 | 2559 | 8,4 |
| Meu relacionamento com o setor de estágios | 193 | 7,5 | 249 | 7,3 | 255 | 8,0 | 2181 | 7,7 |
| Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C | 259 | 7,5 | 295 | 7,3 | 319 | 7,6 | 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 | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 227 | 8,1 | 240 | 7,3 | 262 | 8,0 | 2519 | 8,1 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira | 126 | 7,9 | 135 | 7,3 | 149 | 7,7 | 1802 | 8,0 |
| ☞ Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação | 118 | 7,8 | 133 | 7,3 | 157 | 7,4 | 1824 | 7,9 |
| ☞ Meu relacionamento com a Ouvidoria | 116 | 7,7 | 141 | 7,3 | 169 | 7,3 | 1821 | 7,7 |
| ☞ Meu relacionamento com a Reitoria | 127 | 7,7 | 137 | 7,3 | 164 | 7,2 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | 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 | 361 | 7,6 | 413 | 7,3 | 456 | 7,7 | 3818 | 7,8 | | |
| ☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula) | 354 | 7,5 | 406 | 7,4 | 455 | 7,7 | 3797 | 7,9 | | |
| ☞ Instalações do Auditório | 347 | 8,1 | 383 | 7,3 | 454 | 7,8 | 3627 | 8,2 | | |
| ☞ Acomodações da sala de aula | 366 | 6,4 | 421 | 6,1 | 471 | 6,5 | 3902 | 6,8 | | |
| ☞ Avaliação das instalações sanitárias | 365 | 6,2 | 422 | 6,9 | 471 | 6,3 | 3905 | 6,3 | | |
| ☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação | 362 | 7,2 | 411 | 7,3 | 463 | 7,5 | 3826 | 7,6 | | |
| ☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação | 354 | 7,3 | 406 | 7,5 | 454 | 7,6 | 3715 | 7,8 | | |
| ☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas) | 364 | 8,1 | 412 | 7,5 | 461 | 8,2 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | 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) | 205 | 7,6 | 222 | 7,3 | 246 | 8,0 | 3216 | 8,0 | | |
| ☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório | 199 | 7,3 | 218 | 7,3 | 236 | 7,9 | 3152 | 7,9 | | |
| ☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso | 205 | 7,1 | 226 | 7,3 | 235 | 7,5 | 3135 | 7,7 | | |
| ☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório | 198 | 7,4 | 214 | 7,4 | 236 | 8,2 | 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 | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 302 | 8,8 | 350 | 7,2 | 393 | 8,8 | 2954 | 8,7 |
| ☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca | 231 | 8,7 | 239 | 7,4 | 284 | 8,7 | 2391 | 8,7 |
| ☞ Acomodações para estudo na Biblioteca | 302 | 8,3 | 341 | 6,9 | 393 | 8,3 | 2934 | 8,6 |
| ☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso | 223 | 8,3 | 239 | 7,4 | 292 | 8,2 | 2481 | 8,3 |
| ☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca | 250 | 8,0 | 283 | 7,0 | 336 | 8,2 | 2615 | 8,4 |
| ☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes | 292 | 8,9 | 324 | 7,4 | 368 | 8,8 | 2822 | 8,7 |
| ☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais | 289 | 7,9 | 315 | 7,5 | 363 | 8,1 | 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 | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 362 | 8,2 | 409 | 7,4 | 462 | 8,3 | 3851 | 8,2 |
| ☞ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira | 357 | 8,5 | 406 | 7,1 | 450 | 8,5 | 3792 | 8,5 |
| ☞ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem | 350 | 8,6 | 399 | 7,3 | 451 | 8,8 | 3809 | 8,7 |
| ☞ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD | 241 | 7,0 | 233 | 7,4 | 261 | 7,8 | 3041 | 8,0 |
| ☞ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas) | 190 | 6,7 | 225 | 7,4 | 227 | 7,3 | 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 | PSICOLOGIA | | | | | | 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] | 104 | 7,5 | 122 | 7,4 | 126 | 7,4 | 1805 | 7,8 |
| ☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos] | 98 | 7,8 | 101 | 7,5 | 117 | 7,7 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 473 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 7,9 | 4,9 | 10,0 | 6,3 | 5,2 | 4,2 | 4,3 |
| De 3 até 4 | | 12,6 | 3,0 | 10,5 | 6,9 | 9,8 | 5,5 | 3,5 |
| De 5 até 6 | | 17,8 | 19,3 | 24,5 | 21,6 | 18,0 | 17,8 | 14,5 |
| De 7 até 8 | | 29,8 | 30,4 | 30,3 | 33,4 | 41,7 | 30,5 | 28,1 |
| De 9 até 10 | | 31,9 | 42,4 | 24,7 | 31,8 | 25,3 | 42,0 | 49,6 |
| Nota Média | | 6,8 | 7,6 | 6,5 | 7,1 | 7,0 | 7,6 | 7,9 |
| Nota Mediana | | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,8 | 2,4 | 2,7 | 2,5 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| 1º Quartil | | 5,0 | 6,0 | 5,0 | 5,0 | 6,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 10,0 | 8,0 | 9,0 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 473 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 2,0 | 1,9 | 3,8 | 1,7 | 2,9 | 1,3 | 2,2 |
| De 3 até 4 | | 6,4 | 2,4 | 6,7 | 3,1 | 6,7 | 3,8 | 2,9 |
| De 5 até 6 | | 11,1 | 12,5 | 13,1 | 16,8 | 11,7 | 14,0 | 12,7 |
| De 7 até 8 | | 39,3 | 40,3 | 43,2 | 42,9 | 40,6 | 37,5 | 35,1 |
| De 9 até 10 | | 41,2 | 42,9 | 33,2 | 35,5 | 38,1 | 43,4 | 47,1 |
| Nota Média | | 7,8 | 7,9 | 7,4 | 7,7 | 7,6 | 7,9 | 8,0 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,1 | 1,9 | 2,2 | 1,9 | 2,1 | 1,9 | 2,0 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 10,0 |

► 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 | | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 473 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 2,6 | 3,0 | 7,2 | 2,8 | 4,8 | 2,8 | 2,8 |
| De 3 até 4 | | 5,8 | 3,5 | 9,5 | 6,9 | 10,0 | 6,1 | 4,0 |
| De 5 até 6 | | 17,0 | 18,8 | 20,8 | 24,6 | 21,3 | 16,9 | 16,1 |
| De 7 até 8 | | 42,1 | 44,8 | 39,9 | 42,7 | 39,8 | 42,8 | 37,5 |
| De 9 até 10 | | 32,5 | 29,9 | 22,6 | 23,0 | 24,1 | 31,4 | 39,6 |
| Nota Média | | 7,4 | 7,4 | 6,8 | 7,0 | 6,9 | 7,4 | 7,7 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,1 | 2,0 | 2,4 | 2,0 | 2,3 | 2,0 | 2,1 |
| 1º Quartil | | 6,0 | 6,0 | 5,0 | 6,0 | 6,0 | 6,0 | 7,0 |
| 2º Quartil | | 8,0 | 8,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 |
| 3º Quartil | | 9,0 | 9,0 | 8,0 | 8,0 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 473 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 2,3 | 2,7 | 4,9 | 3,1 | 2,6 | 1,6 | 3,1 |
| De 3 até 4 | | 5,3 | 3,8 | 5,9 | 4,7 | 5,9 | 3,6 | 3,7 |
| De 5 até 6 | | 11,4 | 9,5 | 14,9 | 15,2 | 12,8 | 14,0 | 13,0 |
| De 7 até 8 | | 32,7 | 36,7 | 27,3 | 35,1 | 36,2 | 33,3 | 30,3 |
| De 9 até 10 | | 48,3 | 47,3 | 47,0 | 41,9 | 42,5 | 47,5 | 49,9 |
| Nota Média | | 8,0 | 8,0 | 7,7 | 7,7 | 7,8 | 8,0 | 8,0 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,2 | 2,1 | 2,4 | 2,2 | 2,1 | 2,0 | 2,2 |
| 1º Quartil | | 7,0 | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 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 | 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 | | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 473 | 3943 |
| Até 2 | % de casos | 2,3 | 3,3 | 6,9 | 4,0 | 3,9 | 1,9 | 3,0 |
| De 3 até 4 | | 5,6 | 4,3 | 5,4 | 5,2 | 5,9 | 4,4 | 3,9 |
| De 5 até 6 | | 12,0 | 14,1 | 17,2 | 19,4 | 16,3 | 17,9 | 14,9 |
| De 7 até 8 | | 33,3 | 34,2 | 30,8 | 34,8 | 36,2 | 34,5 | 30,7 |
| De 9 até 10 | | 46,8 | 44,1 | 39,7 | 36,6 | 37,7 | 41,3 | 47,5 |
| Nota Média | | 8,0 | 7,8 | 7,4 | 7,5 | 7,5 | 7,8 | 7,9 |
| Nota Mediana | | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Desvio-Padrão | | 2,2 | 2,2 | 2,6 | 2,3 | 2,3 | 2,1 | 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 | 9,3 | 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.

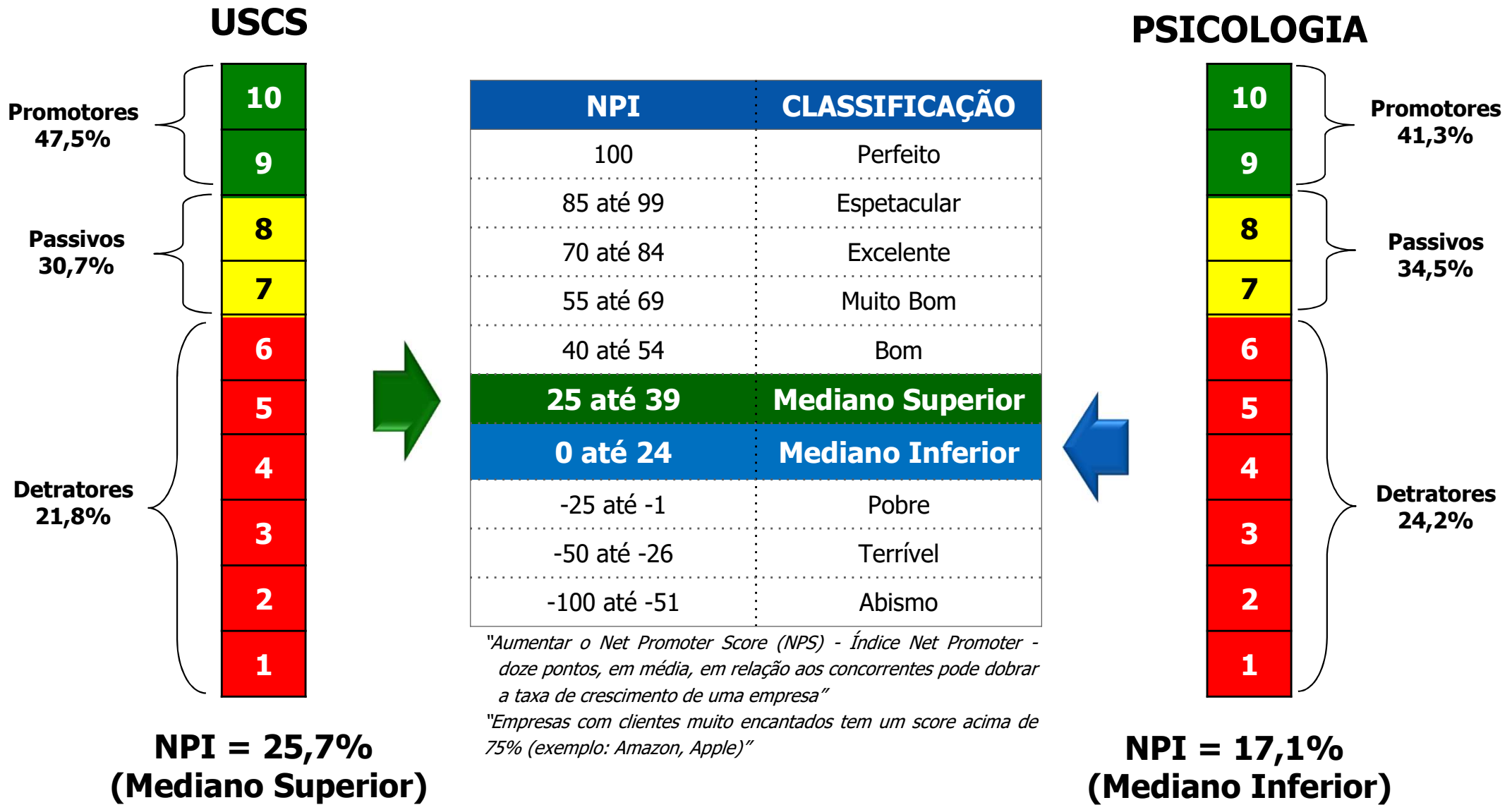
| Promotores | Passivos | Detratores |
|--|---|---|
| Clientes cujas experiências com a empresa foram positivas e por isso estão dispostos a recomendá-la. | Clientes cujas experiências com a empresa foram meramente satisfatórias e se mostram indiferentes a recomendá-la. | Clientes cujas experiências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



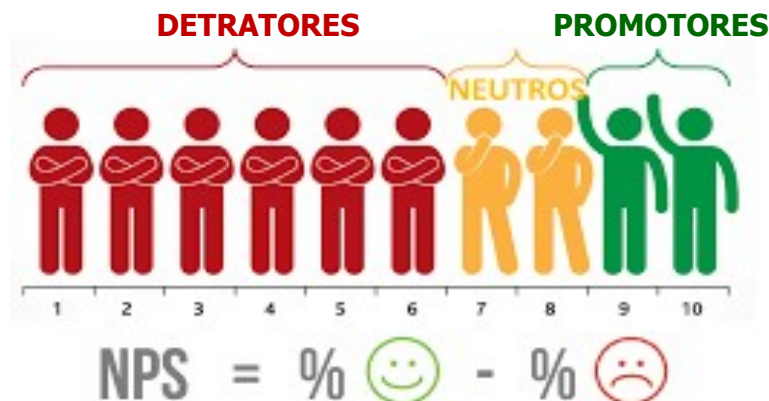
NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score



► Net Promoter Score

| % de casos | PSICOLOGIA | | | | | | 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 | 342 | 368 | 389 | 422 | 478 | 472 | 3943 |
| Detratores | 19,9% | 21,7% | 29,5% | 28,6% | 26,1% | 24,2% | 21,8% |
| Passivos | 33,3% | 34,2% | 30,8% | 34,8% | 36,2% | 34,5% | 30,7% |
| Promotores | 46,8% | 44,1% | 39,7% | 36,6% | 37,7% | 41,3% | 47,5% |
| NPI (Net Promoter Index) | 26,9% | 22,4% | 10,2% | 8,0% | 11,6% | 17,1% | 25,7% |
| Classificação | Mediano Superior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | Mediano Inferior | 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 | PSICOLOGIA |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,6 | 7,8 |
| | 2º sem/2024 | 7,1 | 7,6 |
| | 2º sem/2025 | 7,6 | 7,9 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 27,2 | 22,9 |
| | 2º sem/2024 | 34,8 | 26,9 |
| | 2º sem/2025 | 27,5 | 22,3 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 42,4 | 48,7 |
| | 2º sem/2024 | 31,8 | 44,7 |
| | 2º sem/2025 | 42,0 | 49,6 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 15,2 | 25,8 |
| | 2º sem/2024 | -3,0 | 17,8 |
| | 2º sem/2025 | 14,5 | 27,3 |
| 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)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua a sua satisfação/insatisfação com o **CURSO**?

|  | Períodos | PSICOLOGIA |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,9 | 8,0 |
| | 2º sem/2024 | 7,7 | 7,7 |
| | 2º sem/2025 | 7,9 | 8,0 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 16,8 | 18,2 |
| | 2º sem/2024 | 21,6 | 22,8 |
| | 2º sem/2025 | 19,1 | 17,9 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 42,9 | 45,8 |
| | 2º sem/2024 | 35,5 | 41,1 |
| | 2º sem/2025 | 43,4 | 47,0 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 26,1 | 27,6 |
| | 2º sem/2024 | 13,9 | 18,3 |
| | 2º sem/2025 | 24,3 | 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 | PSICOLOGIA |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,4 | 7,7 |
| | 2º sem/2024 | 7,0 | 7,4 |
| | 2º sem/2025 | 7,4 | 7,7 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 25,3 | 22,1 |
| | 2º sem/2024 | 34,3 | 28,3 |
| | 2º sem/2025 | 25,8 | 22,9 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 29,9 | 39,1 |
| | 2º sem/2024 | 23,0 | 34,1 |
| | 2º sem/2025 | 31,4 | 39,6 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 4,6 | 17,0 |
| | 2º sem/2024 | -11,3 | 5,8 |
| | 2º sem/2025 | 5,6 | 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 | PSICOLOGIA |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 8,0 | 8,1 |
| | 2º sem/2024 | 7,7 | 7,8 |
| | 2º sem/2025 | 8,0 | 8,0 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 16,0 | 18,8 |
| | 2º sem/2024 | 23,0 | 23,8 |
| | 2º sem/2025 | 19,2 | 19,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 47,3 | 50,8 |
| | 2º sem/2024 | 41,9 | 45,3 |
| | 2º sem/2025 | 47,5 | 49,9 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 31,3 | 32,0 |
| | 2º sem/2024 | 18,9 | 21,5 |
| | 2º sem/2025 | 28,3 | 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)

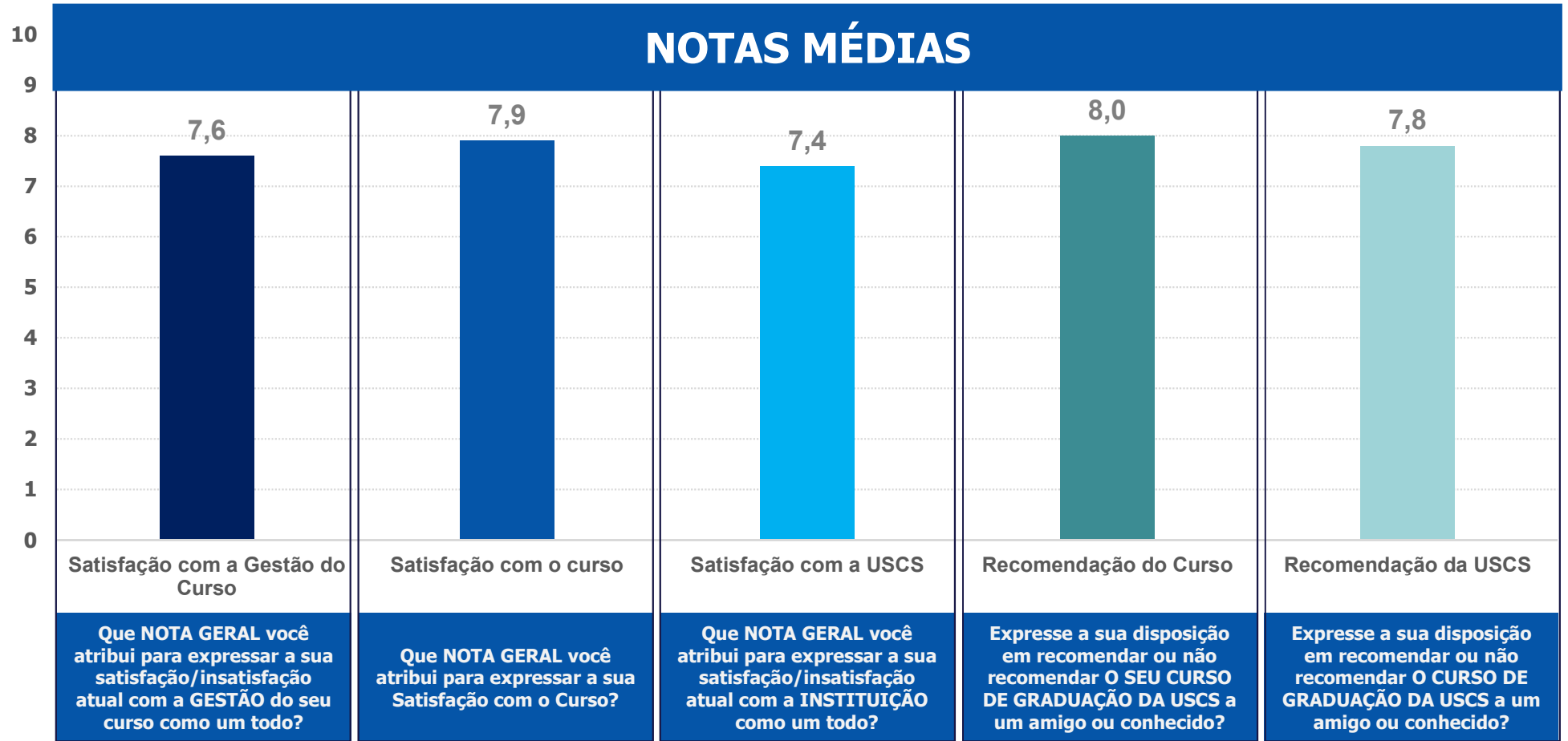
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

|  | Períodos | PSICOLOGIA |  |
|--|--------------------|-------------------------|---|
| MÉDIA | 2º sem/2023 | 7,8 | 8,1 |
| | 2º sem/2024 | 7,5 | 7,7 |
| | 2º sem/2025 | 7,8 | 7,9 |
| AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6] | 2º sem/2023 | 21,7 | 18,8 |
| | 2º sem/2024 | 28,6 | 25,5 |
| | 2º sem/2025 | 24,2 | 21,8 |
| AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10] | 2º sem/2023 | 44,1 | 50,2 |
| | 2º sem/2024 | 36,6 | 44,0 |
| | 2º sem/2025 | 41,3 | 47,5 |
| FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6) | 2º sem/2023 | 22,4 | 31,4 |
| | 2º sem/2024 | 8,0 | 18,5 |
| | 2º sem/2025 | 17,1 | 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: **PSICOLOGIA**



Bases: População: 966 | Respondentes: 473 | Nível de participação: 49,0%

PSICOLOGIA
2º SEM/2025



| NPI (Recomendação da USCS) | CLASSIFICAÇÃO |
|---|-------------------------|
| P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7% | Mediano Superior |
| P: 41,3% - D: 24,2% = NPI: 17,1% | Mediano Inferior |



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