

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: 28 participantes na seguinte composição:
Presidente (1), Secretária (1) e membro da reitoria (1),
Representantes do corpo docente (15),
Representantes do Corpo técnico-administrativo (4),
Representantes do corpo discente (3) e
Representantes da comunidade externa (3).

► Nível de Participação

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Graduação Presencial*	8101	3684	45,5%
Medicina	1761	829	47,1%
Cursos em EAD	607	171	28,2%
Total	10.469	4.684	44,7%

*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO
GERAL
44,7%**

PSICOLOGIA DISCENTES

População: 853

Respondentes: 389

Nível de participação:

45,6%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 02 de maio a 04 de junho de 2024.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Masculino	71	18,2
Feminino	315	81,0
Não binário	1	0,3
Não informado	2	0,5
Total	389	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	48	12,3
19 a 24 anos	203	52,2
25 a 29 anos	41	10,5
30 anos ou mais	96	24,7
Não informado	1	0,3
Total	389	100,0
Idade média	26 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	143	36,8
Santo André	105	27,0
São Bernardo do Campo	55	14,1
São Paulo	50	12,8
Mauá	26	6,7
Ribeirão Pires	6	1,5
Diadema	3	0,8
Rio Grande da Serra	1	0,3
Total	389	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	305	78,4
Casado (a) / União estável	61	15,7
Separado (a)	21	5,4
Viúvo(a)	2	0,5
Total	389	100,0

▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	385	99,0
Brasileira naturalizada	3	0,8
Estrangeira	1	0,2
Total	389	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	329	84,6
Parda	45	11,6
Preta	11	2,8
Amarela	4	1,0
Indígena	-	-
Total	389	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	147	37,8
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	131	33,7
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	57	14,7
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	34	8,7
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	16	4,1
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	4	1,0
Total	389	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.118,00	26	6,7
Maior que R\$ 2.118,00 a R\$ 4.236,00	86	22,1
Maior que R\$ 4.236,00 a R\$ 6.354,00	87	22,4
Maior que R\$ 6.354,00 a R\$ 8.472,00	72	18,5
Maior que R\$ 8.472,00 a R\$ 14.120,00	76	19,5
Maior que R\$ 14.120,00 a R\$ 42.360,00	38	9,8
Acima de R\$ 42.360,00	4	1,0
Total	389	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Em que tipo de escola você cursou o ensino médio?

Tipo de escola no ensino médio	N	%
Todo em escola privada (particular)	175	45,0
Todo em escola pública	152	39,1
A maior parte em escola privada (particular)	35	9,0
A maior parte em escola pública	25	6,3
Parte no Brasil e parte no exterior	1	0,3
Todo no exterior	1	0,3
Total	389	100,0

▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?

Modalidade de ensino médio	N	%
Ensino médio tradicional	321	82,5
Profissionalizante técnico	44	11,3
Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	15	3,9
Profissionalizante magistério (Curso Normal)	9	2,3
Total	389	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o principal motivo para você ter escolhido este curso?

Motivo de escolha do curso	N	%
Vocação	250	64,3
Valorização profissional	61	15,7
Inserção no mercado de trabalho	56	14,4
Prestígio social	10	2,6
Influência familiar	9	2,3
Interesse pelo conteúdo	3	0,7
Total	389	100,0

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?

Motivo de escolha da USCS	N	%
Proximidade da minha residência	170	43,7
Qualidade / reputação	117	30,1
Preço da mensalidade	51	13,1
Facilidade de acesso	23	5,9
Possibilidade de ter bolsa de estudo	12	3,1
Proximidade do meu trabalho	10	2,5
Foi a única onde tive aprovação	3	0,8
Segunda graduação na instituição / continuidade dos estudos (estudei no Colégio USCS)	3	0,8
Total	389	100,0

II. Perfil ocupacional dos estudantes da USCS



► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Trabalha atualmente? Qual alternativa a seguir melhor descreve sua situação de trabalho (exceto bolsas)?		
Trabalha atualmente	N	%
Sim	246	63,2
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	106	27,2
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	81	20,8
Sim, trabalho até 20 horas semanais	33	8,5
Sim, trabalho eventualmente	26	6,7
Não	143	36,8
Não desempregado(a)	45	11,6
Não, procurando o primeiro emprego	54	13,9
Não, por opção	44	11,3
Total	389	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	143	36,8
Empregado de empresa privada ou particular COM carteira assinada	80	20,6
Estudante fazendo estágio remunerado	60	15,4
Empregado de empresa privada ou particular SEM carteira assinada	33	8,5
Autônomo / conta própria COM registro da atividade	17	4,4
Empregado de empresa pública, autarquia ou estatal	15	3,9
Autônomo / conta própria SEM registro da atividade	13	3,3
Empregador COM registro da atividade	12	3,1
Estudante fazendo estágio não remunerado	9	2,3
Profissional Liberal	4	1,0
Empregador SEM registro da atividade	3	0,7
Total	389	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	143	36,8
Auxiliar	89	23,1
Estágio	65	16,7
Técnico	46	11,8
Supervisão	16	4,1
Gerência	13	3,3
Diretoria	11	2,8
Chefia	6	1,4
Total	389	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Você diria que a atividade que exerce hoje...		
Relação com o curso que está matriculado(a)	N	%
Não trabalha	143	36,8
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	77	19,8
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	50	12,8
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	73	18,8
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	46	11,8
Total	389	100,0

III. Ranking das Avaliações

Síntese das assertivas ENADE

% de respostas com nota 6 (concordo totalmente) e notas médias



► Assertivas ENADE

A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".

ESCALA APRESENTADA



não sei responder e não se aplica

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	60,0%	59,1%	55,3%	5,38	5,34	5,16
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	55,9%	53,8%	52,7%	5,27	5,22	5,16
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	54,9%	57,3%	50,6%	5,29	5,29	5,18
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	49,6%	51,2%	48,6%	5,19	5,20	5,04
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	52,5%	55,6%	48,3%	5,20	5,23	5,11
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	48,0%	49,1%	46,3%	5,15	5,13	4,89
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	36,6%	43,9%	45,8%	4,91	5,11	4,45
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	48,2%	47,7%	44,7%	5,05	5,05	5,02
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	42,7%	48,0%	43,2%	5,00	5,09	4,97
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projutor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	42,4%	36,3%	41,4%	4,95	4,77	4,65

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	34,5%	38,9%	40,4%	4,66	4,68	4,46
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	40,7%	42,1%	39,8%	4,97	4,90	4,85
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	36,6%	38,3%	39,3%	4,89	4,91	4,72
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	43,4%	41,2%	39,3%	4,96	4,87	4,42
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	40,0%	40,1%	39,1%	4,96	4,93	4,86
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	39,0%	43,3%	39,1%	4,95	4,95	4,77
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	32,8%	33,3%	38,0%	4,84	4,77	4,81
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	36,9%	37,1%	37,8%	4,95	4,99	4,51
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	37,3%	38,0%	34,2%	4,97	5,02	4,35
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	36,4%	37,4%	33,4%	4,69	4,68	4,54

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	31,6%	32,5%	33,4%	4,71	4,70	4,50
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	25,5%	34,8%	31,9%	4,30	4,60	3,83
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	31,6%	36,3%	30,8%	4,68	4,64	4,58
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	26,3%	30,4%	29,3%	4,60	4,69	4,03
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	34,0%	36,0%	28,3%	4,76	4,78	4,55
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	35,2%	26,9%	28,3%	4,96	4,82	3,31
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	39,8%	40,9%	26,7%	4,71	4,76	3,85
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	30,8%	31,3%	26,5%	4,61	4,57	4,05
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	25,5%	26,3%	26,0%	4,15	4,20	3,69
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	25,1%	28,1%	24,2%	4,40	4,36	3,30

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	22,2%	27,2%	22,9%	4,26	4,35	3,93
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	25,8%	33,0%	22,6%	4,40	4,39	3,66
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	24,8%	23,7%	21,3%	4,44	4,34	3,13
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	25,5%	20,8%	20,1%	4,38	4,16	4,01
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	16,4%	17,8%	19,0%	4,08	4,04	3,79
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	17,6%	17,8%	17,5%	4,83	4,96	2,15
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	26,5%	29,2%	15,7%	4,25	4,16	3,58
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	15,4%	19,6%	14,7%	3,97	4,13	3,13
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	16,1%	22,2%	14,1%	3,63	4,04	2,80
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	8,4%	12,6%	8,7%	2,90	3,23	1,97
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	6,3%	12,9%	8,2%	2,53	3,17	1,83

IV. Avaliação da Satisfação com ...

- ... com a Gestão do Curso
- ... com o Curso
- ... com a USCS



► Avaliação da Gestão do Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação com a GESTÃO DO SEU CURSO**? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PSICOLOGIA			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	342	368	389	3684
Até 2	% de casos	7,9	4,9	10,0	7,4
De 3 até 4		12,6	3,0	10,5	8,0
De 5 até 6		17,8	19,3	24,5	17,8
De 7 até 8		29,8	30,4	30,3	32,4
De 9 até 10		31,9	42,4	24,7	34,4
Nota Média		6,8	7,6	6,5	7,1
Nota Mediana		7,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,8	2,4	2,7	2,6
1º Quartil		5,0	6,0	5,0	6,0
2º Quartil		7,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	8,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

► Avaliação da Satisfação com o Curso (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação com o CURSO?**
Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PSICOLOGIA			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	342	368	389	3684
Até 2	% de casos	2,0	1,9	3,8	3,5
De 3 até 4		6,4	2,4	6,7	6,2
De 5 até 6		11,1	12,5	13,1	15,4
De 7 até 8		39,3	40,3	43,2	37,0
De 9 até 10		41,2	42,9	33,2	37,9
Nota Média		7,8	7,9	7,4	7,5
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	1,9	2,2	2,2
1º Quartil		7,0	7,0	7,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	9,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

► Avaliação Geral da USCS (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua **satisfação/insatisfação atual com a INSTITUIÇÃO como um todo**? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		PSICOLOGIA			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	342	368	389	3684
Até 2	% de casos	2,6	3,0	7,2	4,8
De 3 até 4		5,8	3,5	9,5	7,3
De 5 até 6		17,0	18,8	20,8	19,5
De 7 até 8		42,1	44,8	39,9	37,5
De 9 até 10		32,5	29,9	22,6	30,9
Nota Média		7,4	7,4	6,8	7,2
Nota Mediana		8,0	8,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,0	2,4	2,3
1º Quartil		6,0	6,0	5,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	9,0	8,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

V. Recomendação ...

- ... do Curso
- ... da USCS



► Recomendação do Curso (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: Notas entre 0 e 10)

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar **O SEU CURSO DE GRADUAÇÃO** da USCS a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA e a nota 10 que você RECOMENDARIA COM CERTEZA a USCS.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		PSICOLOGIA			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	342	368	389	3684
Até 2	% de casos	2,3	2,7	4,9	4,0
De 3 até 4		5,3	3,8	5,9	5,9
De 5 até 6		11,4	9,5	14,9	14,3
De 7 até 8		32,7	36,7	27,3	30,8
De 9 até 10		48,3	47,3	47,0	45,0
Nota Média		8,0	8,0	7,7	7,7
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,1	2,4	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

► Recomendação da USCS (DISPOSIÇÃO À RECOMENDAR: Notas entre 0 e 10)

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **GRADUAÇÃO DA USCS** a um amigo ou conhecido. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você **NÃO RECOMENDARIA COM CERTEZA** e a nota 10 que você **RECOMENDARIA COM CERTEZA** a USCS.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		PSICOLOGIA			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	342	368	389	3684
Até 2	% de casos	2,3	3,3	6,9	4,6
De 3 até 4		5,6	4,3	5,4	5,5
De 5 até 6		12,0	14,1	17,2	15,7
De 7 até 8		33,3	34,2	30,8	31,5
De 9 até 10		46,8	44,1	39,7	42,7
Nota Média		8,0	7,8	7,4	7,6
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	2,2	2,6	2,4
1º Quartil		7,0	7,0	6,0	6,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

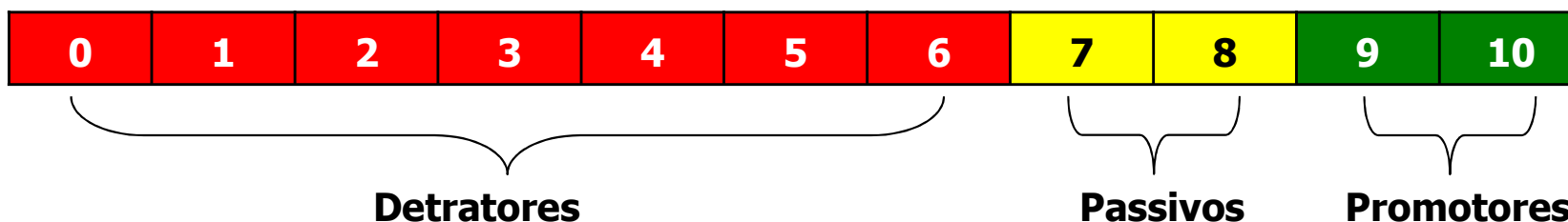
VI. Net Promoter Score (NPS)

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.

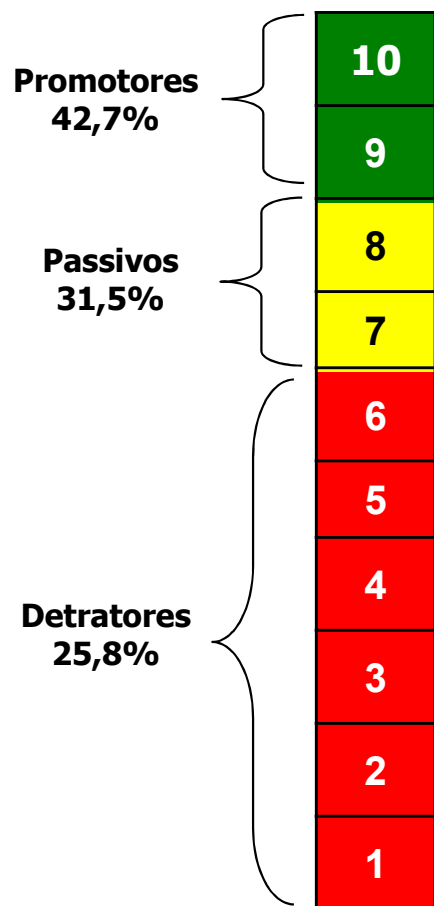
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

USCS⁽¹⁾



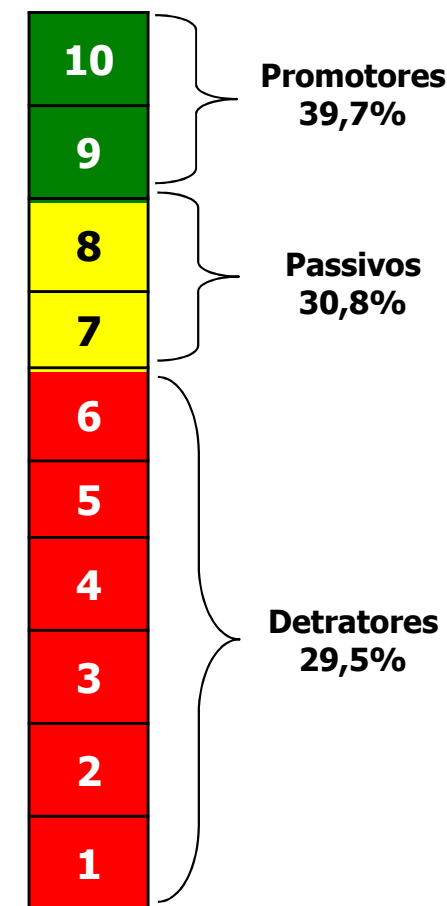
NPI = 16,9%
(Mediano Inferior)

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)"

PSICOLOGIA

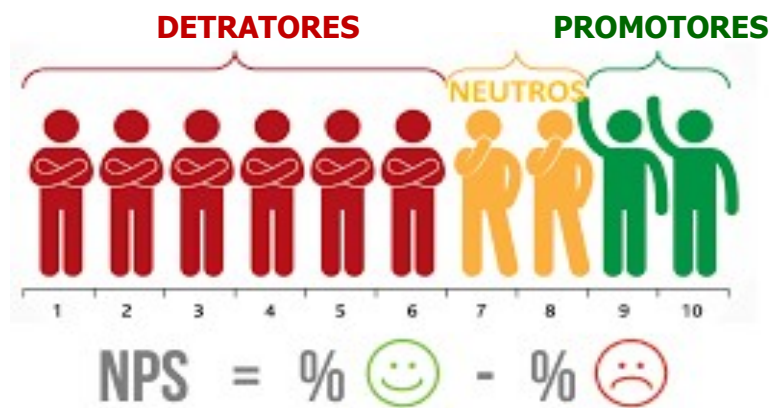


NPI = 10,2%
(Mediano Inferior)

► Net Promoter Score

% de casos	PSICOLOGIA			
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Número de casos	342	368	389	3684
Detratores	19,9%	21,7%	29,5%	25,8%
Passivos	33,3%	34,2%	30,8%	31,5%
Promotores	46,8%	44,1%	39,7%	42,7%
NPI (Net Promoter Index)	26,9%	22,4%	10,2%	16,9%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior

(1) cursos presenciais exceto Medicina



VII. Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Considerando as adaptações realizadas para o âmbito do grupo discente, a parcela com atribuição de nota entre 0 e 6 foi identificada como desfavorável e a parcela com notas 9 e 10 pontos foi identificado como favorável, observando-se que **não é considerada para efeito do cálculo do indicador a parcela que atribui notas 7 e 8 pontos**. Neste sentido, o resultado obtido é identificado como **Fator de Criticidade da Variável (FCV)** e o cálculo do FCV é obtido por meio de:

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

**Enquadramento
do resultado:**



► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

A interpretação do FCV adaptada de Reichheld (2011)², Costa et al. (2018)³ é orientada a partir de quatro zonas de pontuação da satisfação do discente em cada variável investigada, conforme apresentado a seguir.

Zona de Excelência: pontuação entre 75 e 100	Zona de Qualidade: pontuação entre 50 e 74
Variáveis que atingiram pontuação nesse estrato sugerem a ocorrência de grandes experiências para os discentes. As condições do curso relacionadas a esse quesito conseguiram gerar uma percepção altamente positiva ao discente, o que deve gerar boas recomendações e até um defensor desse quesito.	Os discentes nesta faixa de avaliação certamente viram vários pontos positivos durante a experiência com o quesito (variável investigada), porém certamente alguns pontos deixaram a desejar. É preciso avaliar com maior detalhamento a jornada do discente que envolve esse quesito, incluindo itens correlacionados a esse.
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
A experiência oferecida nesta faixa sugere atenção para pontos importantes de ajustes. Em muitos casos, o discente não reconheceu que o Curso tenha apresentado atenção a esse quesito, ou, mesmo, reconheceu ineficiência do quesito e, assim, o quesito revela-se como um ponto crítico a ser avaliado para encaminhar a tomada de ações pertinentes dentro do programa de busca contínua de qualidade.	Os discentes que avaliaram o quesito nesse estrato sugerem a ocorrência de experiências altamente frustrantes, o que os leva a expressar insatisfação e a compartilhar essas dificuldades com outras pessoas. Nesse sentido, a observação de ocorrências nesse estrato é extremamente relevante, tanto para apoiar o processo de busca contínua pela melhoria da qualidade, quanto para recuperar o comprometimento do discente com o curso que frequenta.

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

				Períodos	PSICOLOGIA	
MÉDIA				1º sem/2023	6,8	7,4
				2º sem/2023	7,6	7,8
				1º sem/2024	6,5	7,1
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2023	38,3	30,3
				2º sem/2023	27,2	22,9
				1º sem/2024	45,0	33,3
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2023	31,9	42,4
				2º sem/2023	42,4	48,7
				1º sem/2024	24,7	34,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2023	-6,4	12,1
				2º sem/2023	15,2	25,8
				1º sem/2024	-20,3	1,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2023	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2024	Zona Crítica	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

	Períodos	PSICOLOGIA	
MÉDIA	1º sem/2023	7,8	7,8
	2º sem/2023	7,9	8,0
	1º sem/2024	7,4	7,5
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	19,5	21,3
	2º sem/2023	16,8	18,2
	1º sem/2024	23,7	25,1
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	41,2	42,3
	2º sem/2023	42,9	45,8
	1º sem/2024	33,2	37,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	21,7	21,0
	2º sem/2023	26,1	27,6
	1º sem/2024	9,5	12,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	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	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA	1º sem/2023	7,4	7,7
	2º sem/2023	7,4	7,7
	1º sem/2024	6,8	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	25,4	22,6
	2º sem/2023	25,3	22,1
	1º sem/2024	37,5	31,6
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	32,5	38,2
	2º sem/2023	29,9	39,1
	1º sem/2024	22,6	30,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	7,1	15,6
	2º sem/2023	4,6	17,0
	1º sem/2024	-14,9	-0,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona crítica	Zona crítica

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

Disposição em recomendar ou não recomendar O **SEU CURSO DE GRADUAÇÃO** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Períodos	PSICOLOGIA	
MÉDIA	1º sem/2023	8,0	8,0
	2º sem/2023	8,0	8,1
	1º sem/2024	7,7	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	19,0	19,8
	2º sem/2023	16,0	18,8
	1º sem/2024	25,7	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	48,3	50,5
	2º sem/2023	47,3	50,8
	1º sem/2024	47,0	45,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	29,3	30,7
	2º sem/2023	31,3	32,0
	1º sem/2024	21,3	20,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

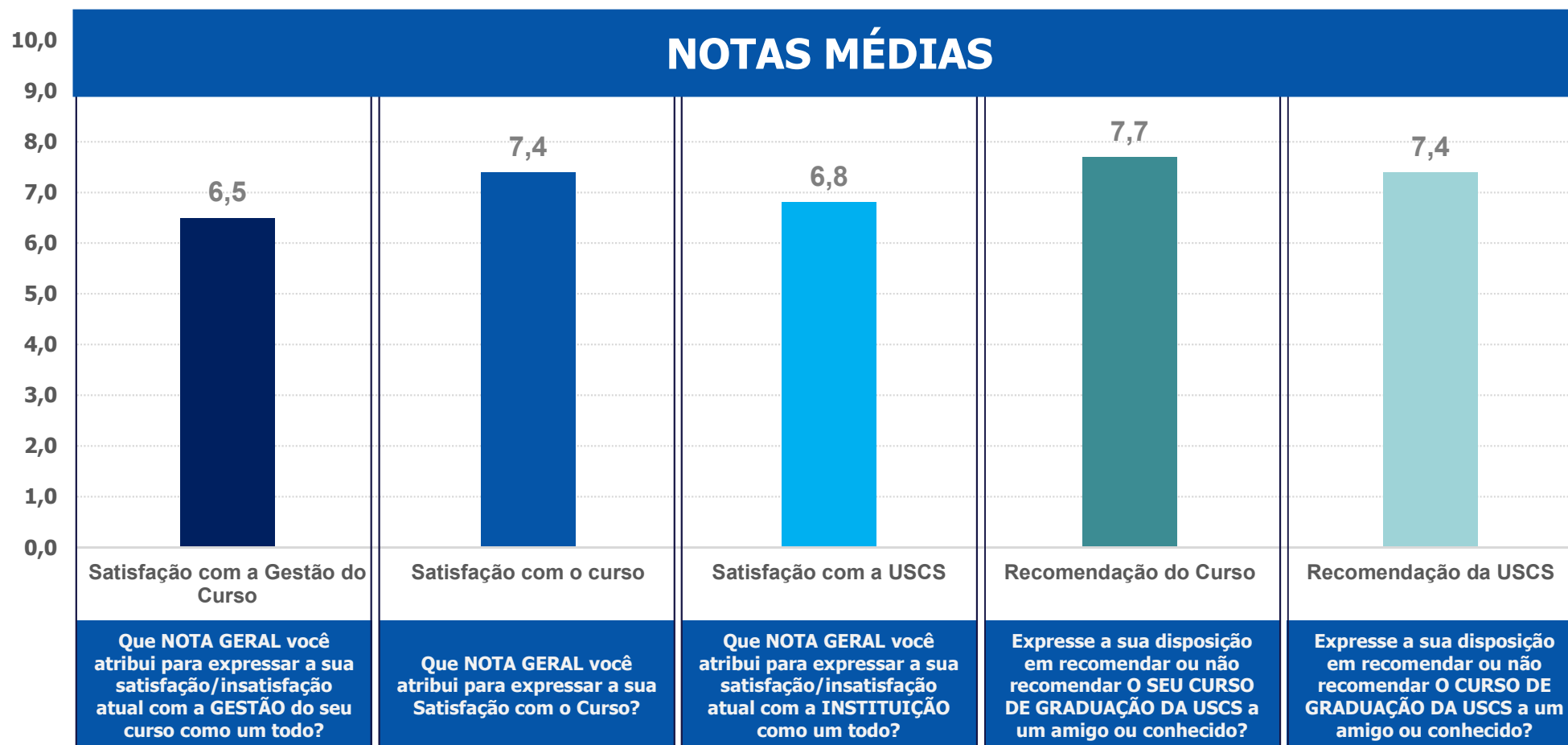
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				Períodos	PSICOLOGIA	
MÉDIA				1º sem/2023	8,0	8,0
				2º sem/2023	7,8	8,1
				1º sem/2024	7,4	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2023	19,9	19,2
				2º sem/2023	21,7	18,8
				1º sem/2024	29,5	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2023	46,8	50,1
				2º sem/2023	44,1	50,2
				1º sem/2024	39,7	42,7
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2023	26,9	30,9
				2º sem/2023	22,4	31,4
				1º sem/2024	10,2	16,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

VIII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **PSICOLOGIA**



Bases: População: 853 | Respondentes: 389 | Nível de participação: 45,6%

PSICOLOGIA
1º SEM/2024

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
25 até 39 P: 42,7% - D: 25,8% = NPI: 16,9%	Mediano Inferior
0 até 24 P: 39,7% - D: 29,5% = NPI: 10,2%	Mediano Inferior



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