

Avaliação Institucional USCS



RELAÇÕES INTERNACIONAIS

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%**



RELAÇÕES INTERNACIONAIS DISCENTES

População: 99

Respondentes: 67

Nível de participação:

67,7%

► **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	18	26,9
Feminino	49	73,1
Total	67	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	30	44,8
19 a 24 anos	33	49,2
25 a 29 anos	2	3,0
30 anos ou mais	2	3,0
Total	67	100,0
Idade média	20 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	19	28,4
São Bernardo do Campo	19	28,4
São Caetano do Sul	14	20,9
São Paulo	8	11,9
Mauá	6	9,0
Ribeirão Pires	1	1,4
Total	67	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	65	97,0
Casado (a) / União estável	1	1,5
Viúvo(a)	1	1,5
Total	67	100,0

▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	65	97,0
Brasileira naturalizada	2	3,0
Estrangeira	-	-
Total	67	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	54	80,6
Parda	10	14,9
Preta	3	4,5
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Total	67	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	20	29,9
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	25	37,3
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	10	14,9
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	8	11,9
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	2	3,0
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	2	3,0
Total	67	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.118,00	5	7,5
Maior que R\$ 2.118,00 a R\$ 4.236,00	16	23,9
Maior que R\$ 4.236,00 a R\$ 6.354,00	16	23,9
Maior que R\$ 6.354,00 a R\$ 8.472,00	7	10,4
Maior que R\$ 8.472,00 a R\$ 14.120,00	16	23,9
Maior que R\$ 14.120,00 a R\$ 42.360,00	6	9,0
Acima de R\$ 42.360,00	1	1,4
Total	67	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)	33	49,3
Todo em escola pública	26	38,8
A maior parte em escola pública	2	3,0
A maior parte em escola privada (particular)	4	5,9
Parte no Brasil e parte no exterior	2	3,0
Todo no exterior	-	-
Total	67	100,0

▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?		
Modalidade de ensino médio	N	%
Ensino médio tradicional	57	85,1
Profissionalizante técnico	7	10,4
Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	3	4,5
Profissionalizante magistério (Curso Normal)	-	-
Total	67	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o principal motivo para você ter escolhido este curso?			▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha do curso	N	%	Motivo de escolha da USCS	N	%
Inserção no mercado de trabalho	24	35,8	Proximidade da minha residência	23	34,3
Vocação	23	34,3	Qualidade / reputação	18	26,9
Valorização profissional	14	20,9	Preço da mensalidade	14	20,9
Influência familiar	3	4,5	Facilidade de acesso	8	11,9
Prestígio social	2	3,0	Possibilidade de ter bolsa de estudo	3	4,5
Interesse pelo conteúdo	1	1,5	Foi a única onde tive aprovação	1	1,5
Total	67	100,0	Total	67	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	40	59,7
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	15	22,4
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	12	17,9
Sim, trabalho até 20 horas semanais	8	11,9
Sim, trabalho eventualmente	5	7,5
Não	27	40,3
Não desempregado(a)	2	3,0
Não, procurando o primeiro emprego	18	26,9
Não, por opção	7	10,4
Total	67	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	27	40,3
Empregado de empresa privada ou particular COM carteira assinada	24	35,8
Empregado de empresa privada ou particular SEM carteira assinada	6	8,9
Estudante fazendo estágio remunerado	5	7,5
Empregador COM registro da atividade	1	1,5
Empregado de empresa pública, autarquia ou estatal	1	1,5
Profissional Liberal	1	1,5
Estudante fazendo estágio não remunerado	1	1,5
Empregador SEM registro da atividade	1	1,5
Total	67	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	27	40,3
Auxiliar	26	38,8
Estágio	7	10,4
Técnico	5	7,5
Gerência	1	1,5
Supervisão	1	1,5
Total	67	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	27	40,3
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	17	25,4
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	13	19,3
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	5	7,5
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	5	7,5
Total	67	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 promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	-	60,0	67,2	-	5,36	5,41
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	-	64,0	64,2	-	5,30	5,16
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	-	64,0	64,2	-	5,67	5,49
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	-	64,0	62,7	-	5,48	5,45
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	-	52,0	59,7	-	5,16	5,36
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	-	64,0	58,2	-	5,48	5,31
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	-	68,0	58,2	-	5,48	5,30
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	-	48,0	55,2	-	5,30	5,38
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	-	56,0	55,2	-	5,33	5,23
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	-	60,0	55,2	-	5,39	5,33

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	%o 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 capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	-	52,0	55,2	-	5,29	5,23
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projektor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	-	64,0	55,2	-	5,54	5,32
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	-	64,0	53,7	-	5,24	5,02
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	-	36,0	49,3	-	4,91	4,92
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	-	36,0	47,8	-	5,21	5,17
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	-	44,0	47,8	-	5,08	4,92
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	-	60,0	46,3	-	5,46	5,11
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	-	60,0	44,8	-	5,32	4,94
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	-	52,0	44,8	-	5,09	4,73
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	-	48,0	44,8	-	5,38	5,15

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	%o de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	-	40,0	43,3	-	5,00	5,02
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	-	52,0	43,3	-	5,42	4,90
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	-	36,0	43,3	-	5,26	5,08
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	-	20,0	41,8	-	3,69	4,77
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	-	56,0	41,8	-	5,35	4,94
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	-	60,0	40,3	-	5,79	5,09
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	-	44,0	40,3	-	5,47	5,19
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	-	56,0	38,8	-	5,50	4,92
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	-	52,0	37,3	-	5,19	4,70
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	-	44,0	34,3	-	4,82	4,76

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	%o de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	–	12,0	32,8	–	3,46	4,33
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	–	44,0	32,8	–	4,63	4,48
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	–	44,0	31,3	–	5,41	5,00
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	–	32,0	29,9	–	4,83	4,68
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	–	48,0	29,9	–	5,67	4,55
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	–	36,0	28,4	–	4,78	4,50
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	–	64,0	26,9	–	5,46	4,17
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	–	20,0	23,9	–	5,43	4,91
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	–	20,0	22,4	–	5,11	4,88
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	–	16,0	20,9	–	3,94	4,04
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	–	28,0	19,4	–	4,44	4,08

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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	67	3684
Até 2	% de casos	-	-	1,4	7,4
De 3 até 4		-	-	6,0	8,0
De 5 até 6		-	6,2	6,0	17,8
De 7 até 8		12,0	9,4	28,4	32,4
De 9 até 10		88,0	84,4	58,2	34,4
Nota Média		9,6	9,3	8,3	7,1
Nota Mediana		10,0	10,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		0,9	1,3	2,0	2,6
1º Quartil		9,5	9,0	8,0	6,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	67	3684
Até 2	% de casos	-	-	-	3,5
De 3 até 4		-	-	3,0	6,2
De 5 até 6		4,0	3,1	6,0	15,4
De 7 até 8		24,0	12,5	37,3	37,0
De 9 até 10		72,0	84,4	53,7	37,9
Nota Média		9,2	9,4	8,5	7,5
Nota Mediana		10,0	10,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,1	1,1	1,6	2,2
1º Quartil		8,0	9,0	8,0	6,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	67	3684
Até 2	% de casos	-	-	-	4,8
De 3 até 4		-	-	6,0	7,3
De 5 até 6		8,0	6,2	17,9	19,5
De 7 até 8		28,0	43,8	43,3	37,5
De 9 até 10		64,0	50,0	32,8	30,9
Nota Média		8,6	8,7	7,6	7,2
Nota Mediana		9,0	8,5	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,6	1,4	1,8	2,3
1º Quartil		7,5	8,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	8,5	8,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	9,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS			
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	67	3684
Até 2	% de casos	-	-	-	4,0
De 3 até 4		4,0	-	3,0	5,9
De 5 até 6		4,0	6,2	7,5	14,3
De 7 até 8		20,0	9,4	34,3	30,8
De 9 até 10		72,0	84,4	55,2	45,0
Nota Média		9,1	9,2	8,4	7,7
Nota Mediana		10,0	10,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,5	1,3	1,6	2,4
1º Quartil		8,0	9,0	8,0	7,0
2º Quartil		10,0	10,0	9,0	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		RELAÇÕES INTERNACIONAIS			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
		2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	2024 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	25	32	67	3684
Até 2	% de casos	4,0	-	-	4,6
De 3 até 4		-	-	6,0	5,5
De 5 até 6		4,0	6,2	10,4	15,7
De 7 até 8		32,0	12,5	32,8	31,5
De 9 até 10		60,0	81,3	50,8	42,7
Nota Média		8,7	9,2	8,1	7,6
Nota Mediana		9,0	10,0	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,8	1,3	1,8	2,4
1º Quartil		8,0	9,0	7,0	6,0
2º Quartil		9,0	10,0	9,0	8,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

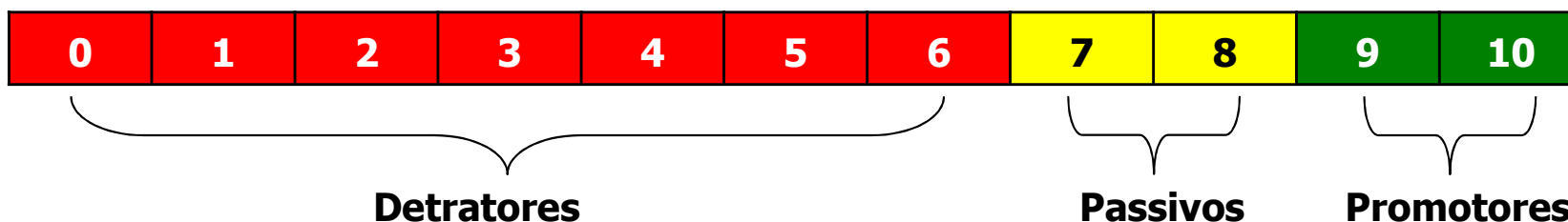
VI. Net Promoter Score (NPS)

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.

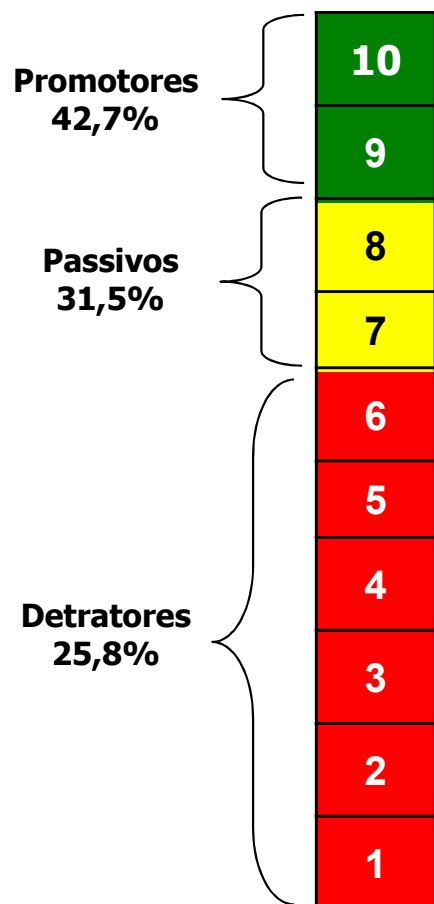
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

USCS⁽¹⁾



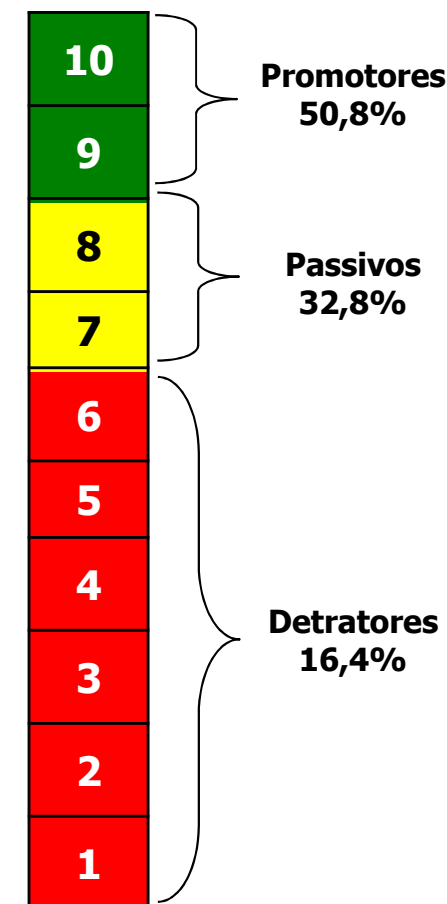
NPI = 16,9%
(Mediano Inferior)

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)"

RELAÇÕES INTERNACIONAIS

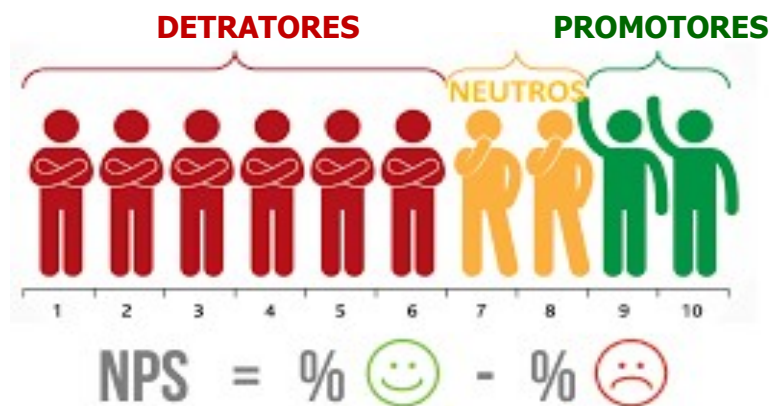


NPI = 34,4%
(Mediano Superior)

► Net Promoter Score

% de casos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS			USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem	
Número de casos	25	32	67	3684
Detratores	8,0%	6,2%	16,4%	25,8%
Passivos	32,0%	12,5%	32,8%	31,5%
Promotores	60,0%	81,3%	50,8%	42,7%
NPI (Net Promoter Index)	52,0%	75,1%	34,4%	16,9%
Classificação	Bom	Excelente	Mediano Superior	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.

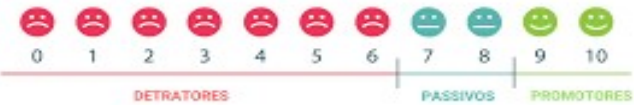
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA	1º sem/2023	9,6	7,4
	2º sem/2023	9,3	7,8
	1º sem/2024	8,3	7,1
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	0,0	30,3
	2º sem/2023	6,2	22,9
	1º sem/2024	13,5	33,3
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	88,0	42,4
	2º sem/2023	84,4	48,7
	1º sem/2024	58,2	34,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	88,0	12,1
	2º sem/2023	78,2	25,8
	1º sem/2024	44,7	1,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de excelência	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 a sua satisfação/insatisfação com o **CURSO**?

	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA	1º sem/2023	9,2	7,8
	2º sem/2023	9,4	8,0
	1º sem/2024	8,5	7,5
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	4,0	21,3
	2º sem/2023	3,1	18,2
	1º sem/2024	9,0	25,1
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	72,0	42,3
	2º sem/2023	84,4	45,8
	1º sem/2024	53,7	37,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	68,0	21,0
	2º sem/2023	81,3	27,6
	1º sem/2024	47,7	12,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de qualidade	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de excelência	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2023	8,6	7,7
				2º sem/2023	8,7	7,7
				1º sem/2024	7,6	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]				1º sem/2023	8,0	22,6
				2º sem/2023	6,2	22,1
				1º sem/2024	23,9	31,6
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]				1º sem/2023	64,0	38,2
				2º sem/2023	50,0	39,1
				1º sem/2024	32,8	30,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2023	56,0	15,6
				2º sem/2023	43,8	17,0
				1º sem/2024	8,9	-0,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2023	Zona de qualidade	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2023	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	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	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
MÉDIA	1º sem/2023	9,1	8,0
	2º sem/2023	9,2	8,1
	1º sem/2024	8,4	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	8,0	19,8
	2º sem/2023	6,2	18,8
	1º sem/2024	10,5	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	72,0	50,5
	2º sem/2023	84,4	50,8
	1º sem/2024	55,2	45,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	64,0	30,7
	2º sem/2023	78,2	32,0
	1º sem/2024	44,7	20,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de qualidade	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

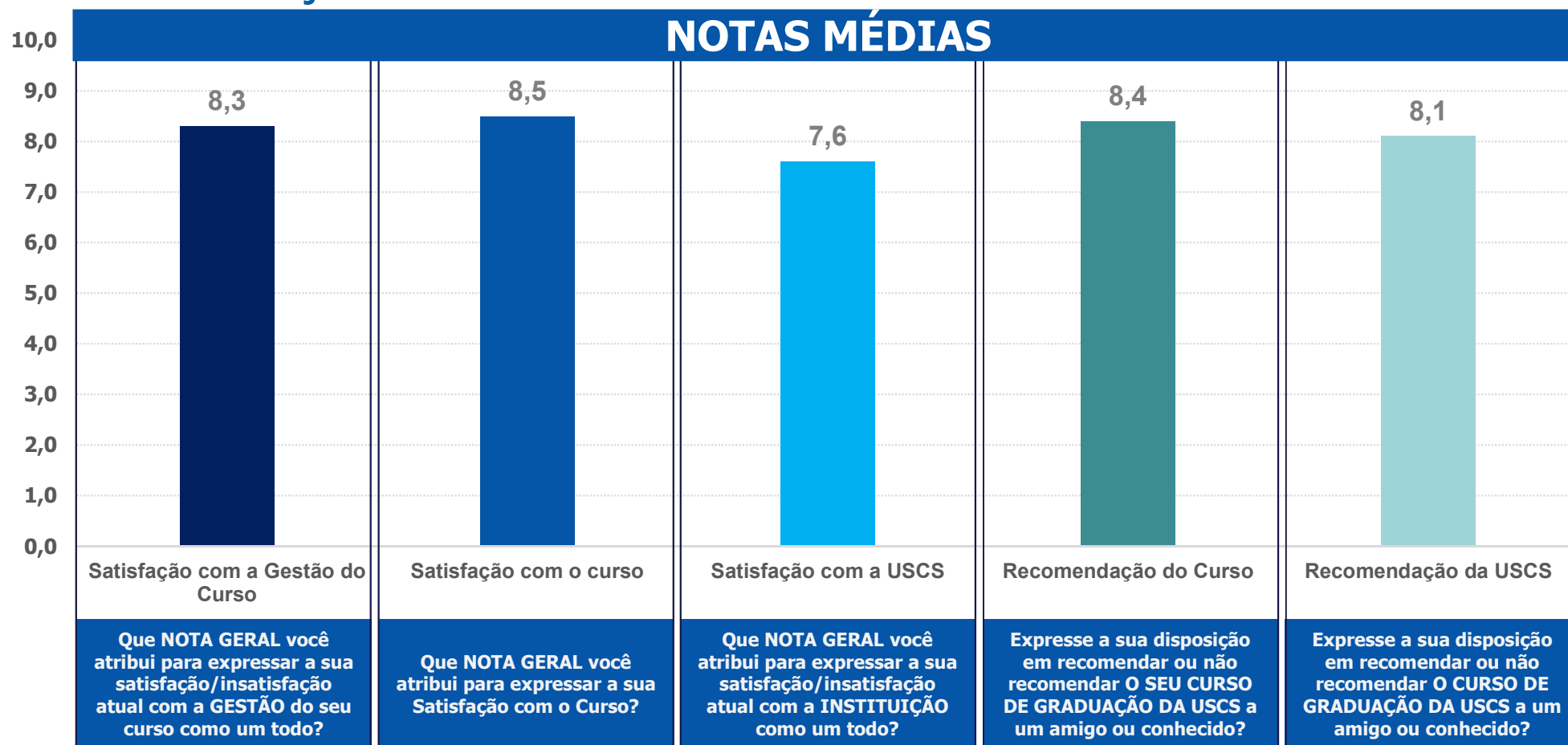
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria Recomendaria, com certeza 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Períodos	RELAÇÕES INTERNACIONAIS	
MÉDIA	1º sem/2023	8,7	8,0
	2º sem/2023	9,2	8,1
	1º sem/2024	8,1	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	8,0	19,2
	2º sem/2023	6,2	18,8
	1º sem/2024	16,4	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	60,0	50,1
	2º sem/2023	81,3	50,2
	1º sem/2024	50,7	42,7
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	52,0	30,9
	2º sem/2023	75,1	31,4
	1º sem/2024	34,3	16,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de qualidade	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de excelência	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

VIII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **RELAÇÕES INTERNACIONAIS**



Bases: População: 99 | Respondentes: 67 | Nível de participação: 67,7%

**RELAÇÕES
INTERNACIONAIS
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: 50,8% - D: 16,4% = NPI: 34,4%	Mediano Superior



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