

Avaliação Institucional USCS-EAD

ADMINISTRAÇÃO

2º semestre 2023

CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: Profa. Dra. Maria do Carmo Romeiro

Participantes: **28 participantes na seguinte composição:** Presidente (1), secretária (1), 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
Cursos em EAD	478	184	38,5%

Discentes por Curso - USCS EAD

Curso	População	Respondentes	Participação
EAD Pedagogia	111	68	61,3%
EAD Administração	147	54	36,7%
EAD Gestão de Recursos Humanos	40	16	40,0%
EAD Ciências Contábeis	42	11	26,2%
EAD Letras	19	9	47,4%
EAD Ciências Econômicas	20	8	40,0%
EAD Pedagogia para Licenciados	21	7	33,3%
EAD Processos Gerenciais	15	5	33,3%
EAD Gestão Financeira	18	3	16,7%
EAD Logística	7	1	14,3%
EAD Comércio Exterior	9	1	11,1%
EAD Marketing	22	1	4,5%
EAD Gestão Comercial	6	-	-
Total	478	184	38,5%

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 01 de novembro a 20 de novembro de 2023.
- Autopreenchimento.
- Período de preenchimento dos relatórios: janeiro a março/2024

I. Perfil dos Entrevistados



▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	Administração - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Feminino	42	77,8	150	81,5
Masculino	12	22,2	34	18,5
Total	54	100,0	184	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	Administração - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
até 18 anos	-	-	-	-
19 a 24 anos	31	57,4	69	37,5
25 a 29 anos	12	22,2	37	20,1
30 anos ou mais	11	20,4	78	42,4
Total	54	100,0	184	100,0
Idade média	26 anos		30 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

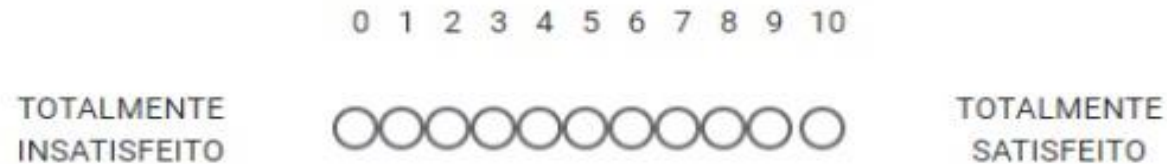
Município	Administração - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	13	24,1	59	32,1
São Paulo	5	9,1	28	15,2
Mauá	7	13,0	20	10,9
Santo André	20	37,0	51	27,7
São Bernardo do Campo	6	11,1	18	9,8
Diadema	1	1,9	4	2,2
Ribeirão Pires	-	-	1	0,5
Rio Grande da Serra	1	1,9	1	0,5
Outros (São Lourenço – MG e Santos)	1	1,9	2	1,1
Total	54	100,0	184	100,0

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



➤ ORGANIZAÇÃO DO CURSO

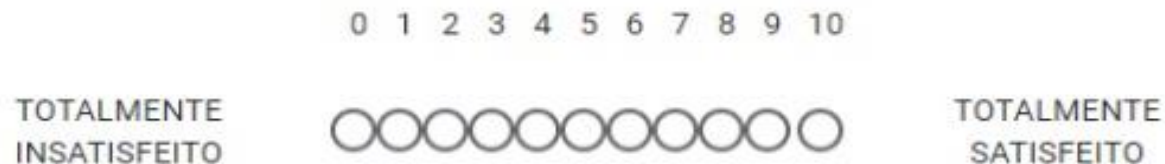
Satisfação ou **Insatisfação** com a **INSTITUIÇÃO**, opinando sobre cada item abaixo. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a “nota 0” significa que você está totalmente insatisfeito e a “nota 10” que você está totalmente satisfeito.



ASSERTIVAS	Administração - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Prazo de divulgação das informações sobre provas	8,1	8,3	8,3
Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA	8,0	8,3	8,3
Prazo para realização de atividades das disciplinas, no AVA	8,0	8,0	8,2
Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos	7,7	7,9	8,0
Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas)	7,2	7,4	7,5
Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais	7,5	6,9	7,7

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

SATISFAÇÃO ou **INSATISFAÇÃO** com os **TUTORES** de uma forma geral, opinando sobre cada item abaixo. 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.



ASSERTIVAS	Administração - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Cumprimento dos cronogramas de atividades	8,0	7,9	8,1
Cordialidade dos tutores em geral	7,9	7,9	8,2
Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas	7,6	7,5	7,7
Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas	7,6	7,3	7,4
Cumprimento de prazos para resposta a dúvidas apresentadas pelo estudante.	7,7	7,2	7,6
Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral	7,6	7,2	7,6
Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral	7,2	7,0	7,3

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

Avalie **SUA ATUAÇÃO**, para isso, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 0 (discordância total) a 10 (concordância total).



ASSERTIVAS	Administração - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Participo sempre dos fóruns das disciplinas	8,3	8,2	8,5
Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina	7,8	7,6	8,0
Minha dedicação a estudo/realização de atividades das disciplinas é o suficiente para que eu obtenha um bom aproveitamento / aprendizagem no curso	7,8	7,5	8,2
Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos	7,6	7,1	7,4
Participo sempre dos Chats	6,1	6,2	6,4

➤ PREDISPOSIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO NO AVA

Caso fosse oferecida no **AVA** cada situação apresentada a seguir, indique com que **grau de certeza você participaria ou não participaria**

ASSERTIVAS	Administração - EAD					USCS – EAD				
	(%)					(%)				
	Com certeza eu não participaria	Talvez eu não participaria	Talvez eu participaria	Com certeza eu participaria	Favorável	Com certeza eu não participaria	Talvez eu não participaria	Talvez eu participaria	Com certeza eu participaria	Favorável
Possibilidade de interação aluno-aluno do mesmo curso	5,6	9,3	48,1	37,0	85,1	3,2	7,1	46,2	43,5	89,7
Interação com alunos de outros cursos	5,6	24,1	50,0	20,4	70,4	9,2	15,2	45,7	29,9	75,6
Possibilidade de realização de atividades em grupo	18,5	16,7	38,9	25,9	64,8	12,5	11,9	35,9	39,7	75,6

III. Avaliação Geral

- **Gestão do Curso**
- **Núcleo EAD**
- **Curso como um todo**
- **USCS**



➤ Avaliação Geral da Gestão do Curso (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua **satisfação/insatisfação atual com a GESTÃO do seu curso** 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	Administração EAD				USCS- EAD
	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Número de casos	44	85	67	54	184
Até 2	11,4	3,5	6,0	1,9	2,2
De 3 até 4	15,9	3,5	13,4	3,7	4,9
De 5 até 6	22,7	11,8	23,9	16,7	12,5
De 7 até 8	38,6	38,8	35,8	40,7	32,6
De 9 até 10	11,4	42,4	20,9	37,0	47,8
Nota Média	5,9	7,8	6,5	7,7	8,0
Nota Mediana	6,5	8,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,7	2,2	2,5	2,1	2,2
1º Quartil	3,2	7,0	5,0	7,0	7,0
2º Quartil	6,5	8,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil	8,0	9,0	8,0	10,0	10,0

➤ **Avaliação Geral do Curso como um todo** (satisfação – notas entre 0 e 10)

Avaliação da **satisfação/insatisfação atual com o CURSO** 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		Administração - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	85	54	184
Até 2	% de casos	2,4	3,7	2,7
De 3 até 4		2,4	3,7	4,9
De 5 até 6		11,6	14,9	13,1
De 7 até 8		42,4	37,0	31,5
De 9 até 10		41,2	40,7	47,8
Nota Média		7,9	7,8	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,9	2,2	2,2
1º Quartil		7,0	7,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0

➤ Avaliação Geral do **NÚCLEO EAD** (satisfação – notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua **satisfação/insatisfação atual com o NÚCLEO EAD?**
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		Administração - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	85	54	184
Até 2	% de casos	2,4	1,9	2,2
De 3 até 4		3,5	5,6	7,1
De 5 até 6		17,6	16,6	12,5
De 7 até 8		34,1	38,9	34,2
De 9 até 10		42,4	37,0	44,0
Nota Média		7,7	7,7	7,8
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,1	2,1	2,2
1º Quartil		7,0	6,8	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		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.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Administração EAD										USCS -EAD
	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020*	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 1º sem
Número de casos	70	119	22	6	0	10	44	85	67	54	184
Até 2	2,9	2,8	4,8	-	n.d.	-	11,4	-	4,5	1,9	2,2
De 3 até 4	2,9	0,8	9,6	-	n.d.	20,0	9,1	7,1	9,0	-	2,2
De 5 até 6	5,6	13,0	28,5	-	n.d.	-	22,6	9,4	17,8	16,6	11,4
De 7 até 8	45,7	52,8	52,3	66,7	n.d.	30,0	45,5	35,3	47,8	42,6	38,0
De 9 até 10	42,9	30,6	4,8	33,3	n.d.	50,0	11,4	48,2	20,9	38,9	46,2
Nota Média	7,9	7,7	6,4	8,2	n.d.	8,0	6,2	8,1	7,0	7,9	8,1
Nota Mediana	8,0	8,0	7,0	7,5	n.d.	8,5	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,8	1,7	2,1	1,5	n.d.	2,5	2,6	1,8	2,3	1,9	2,0
1º Quartil	7,0	7,0	5,0	7,0	n.d.	7,0	5,0	7,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0	7,0	7,5	n.d.	8,5	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	9,0	8,0	10,0	n.d.	10,0	8,0	9,0	8,0	10,0	10,0

*Em 2020 resultado **não disponível** em função da não participação de alunos respondentes no curso (0 alunos).

IV. Atitude do aluno: Recomendação

- **Curso de Graduação**
- **USCS**



➤ **Recomendação do seu Curso de Graduação (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 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		Administração - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	85	54	184
Até 2	% de casos	3,5	3,7	3,8
De 3 até 4		1,2	1,9	2,2
De 5 até 6		14,1	11,1	13,1
De 7 até 8		27,1	38,9	30,4
Nota 9		23,5	11,1	12,5
Nota 10		30,6	33,3	38,0
Nota Média		8,1	8,0	8,1
Nota Mediana		9,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		2,0	2,2	2,3
1º Quartil		7,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0

➤ **Recomendação da USCS (notas entre 0 e 10)**

Expresse a sua **disposição em recomendar ou não recomendar a 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 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	Administração EAD										USCS -EAD
	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020*	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 1º sem
Número de casos	77	119	22	6	0	10	44	85	67	54	184
Até 2	1,3	4,6	9,6	-	n.d.	-	6,8	3,5	6,0	5,6	3,8
De 3 até 4	-	-	4,8	-	n.d.	20,0	6,8	2,4	6,0	1,9	2,2
De 5 até 6	3,9	9,2	33,4	16,7	n.d.	-	25,0	11,8	22,4	11,1	13,1
De 7 até 8	39,0	42,2	42,6	16,7	n.d.	20,0	34,2	36,4	34,3	40,7	30,4
Nota 9	55,8	44,0	4,8	16,7	n.d.	-	4,5	20,0	10,4	7,4	10,3
Nota 10			4,8	49,9	n.d.	60,0	22,7	25,9	20,9	33,3	40,2
Nota Média	8,6	8,0	6,3	8,8	n.d.	8,4	6,9	8,0	7,0	7,9	8,1
Nota Mediana	9,0	8,0	7,0	9,5	n.d.	10,0	7,0	8,0	7,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão	1,7	2,1	2,5	1,6	n.d.	2,4	2,5	2,0	2,5	2,4	2,3
1º Quartil	8,0	7,0	6,0	7,5	n.d.	7,0	5,2	7,0	5,0	7,0	7,0
2º Quartil	9,0	8,0	7,0	9,5	n.d.	10,0	7,0	8,0	7,0	8,0	9,0
3º Quartil	10,0	10,0	8,0	10,0	n.d.	10,0	9,0	10,0	9,0	10,0	10,0

*Em 2020 resultado **não disponível** em função da não participação de alunos respondentes no curso (0 alunos).

V. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score

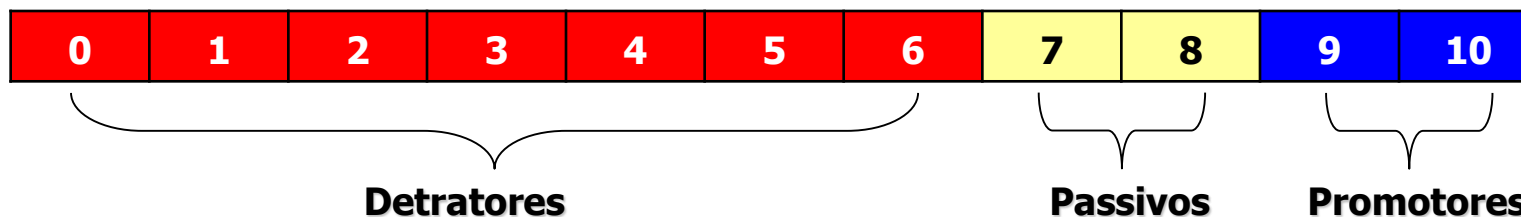


$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

- 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.

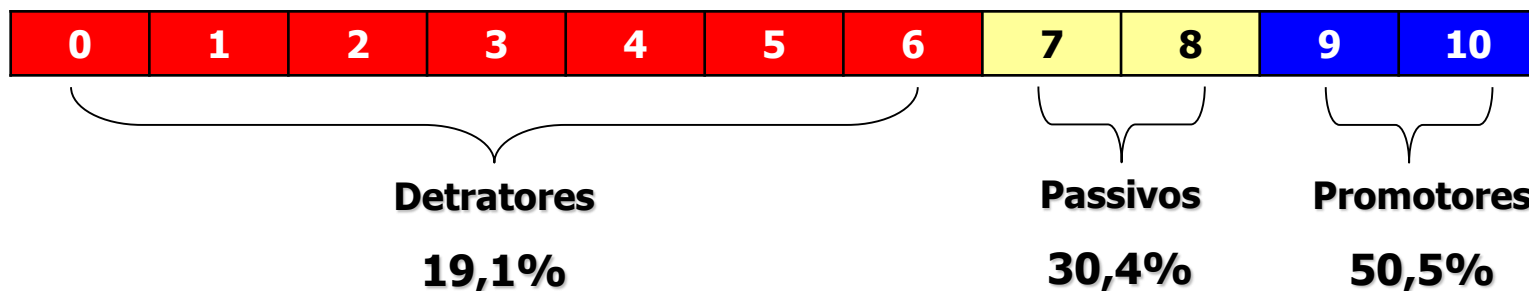
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

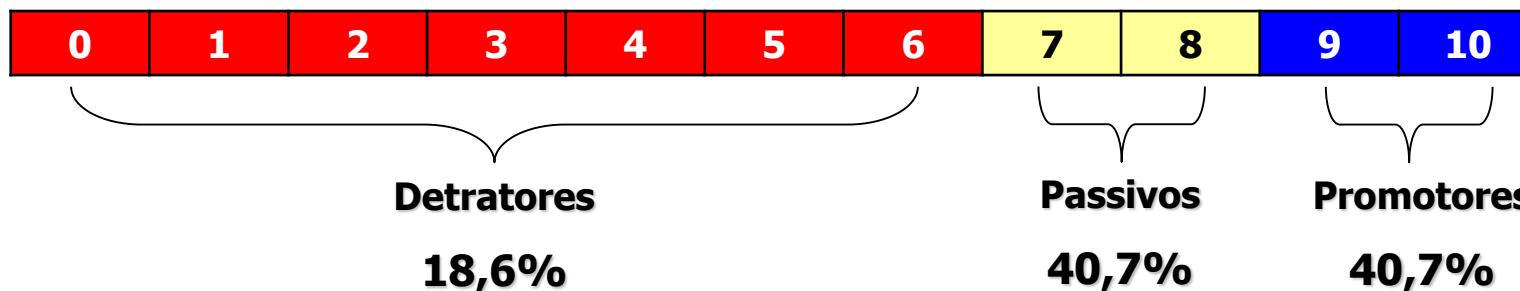
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 50,5% - 19,1% = 31,4% (Mediano Superior)

Administração - EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 40,7% - 18,6% = 22,1% (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

Administração - EAD
2023 (2º sem)

“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)”

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Administração EAD										USCS-EAD
	2017 2º sem	2018 1º sem	2018 2º sem	2019	2020**	2021	2022 1º sem	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Detratores	5,2%	13,8%	47,6%	16,7%	n.d.	20,0%	38,6%	17,6%	34,4%	18,6%	19,1%
Passivos	39,0%	42,2%	42,9%	16,7%	n.d.	20,0%	34,1%	36,5%	34,3%	40,7%	30,4%
Promotores	55,8%	44,0%	9,5%	66,6%	n.d.	60,0%	27,3%	45,9%	31,3%	40,7%	50,5%
Net Promoter Index	50,6%	30,2%	-38,1%	49,9%	n.d.	40,0%	-11,3%	28,3%	-3,1%	22,1%	31,4%
Classificação	Bom	Mediano Superior	Terrível	Bom	n.d.	Bom	Pobre	Mediano Superior	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Superior

Em 2020 resultado **não disponível em função da não participação de alunos respondentes no curso (0 alunos).