

Avaliação Institucional USCS-EAD

A large, stylized yellow smile graphic with a blue dot for a nose, positioned behind the main title.

LETRAS

USCS

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	Letras - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Feminino	9	100,0	150	81,5
Masculino	-	-	34	18,5
Total	9	100,0	184	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	Letras - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
até 18 anos	-	-	-	-
19 a 24 anos	2	22,2	69	37,5
25 a 29 anos	3	33,3	37	20,1
30 anos ou mais	4	44,5	78	42,4
Total	9	100,0	184	100,0
Idade média	31 anos		30 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	Letras - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
São Caetano do Sul	5	55,6	59	32,1
Santo André	2	22,2	51	27,7
São Bernardo do Campo	1	11,1	18	9,8
São Paulo	-	-	28	15,2
Mauá	-	-	20	10,9
Diadema	-	-	4	2,2
Ribeirão Pires	-	-	1	0,5
Rio Grande da Serra	-	-	1	0,5
Outros*	1	11,1	2	1,1
Total	9	100,0	184	100,0

* Outros Letras: Santos

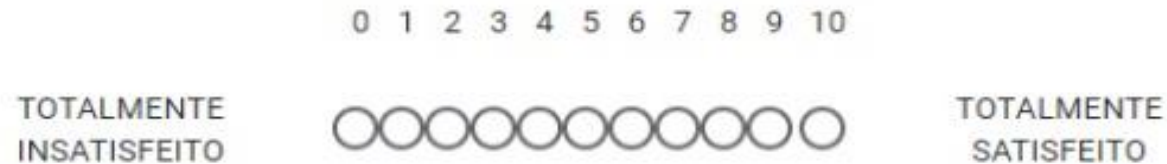
* Outros USCS EAD: Santos e São Lourenço – MG)

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



➤ ORGANIZAÇÃO DO CURSO

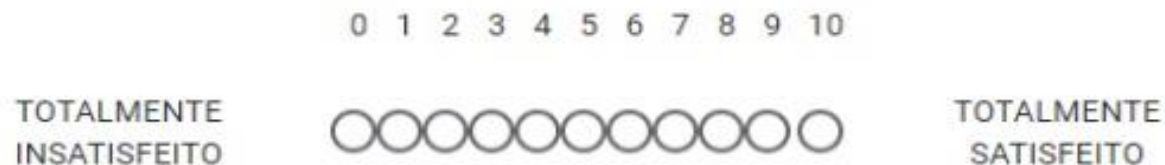
Satisfação ou **Insatisfação** com a **INSTITUIÇÃO**, opinando sobre cada item abaixo. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a “nota 0” significa que você está totalmente insatisfeito e a “nota 10” que você está totalmente satisfeito.



ASSERTIVAS	Letras - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Prazo de divulgação das informações sobre provas	9,5	8,6	8,3
Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA	9,5	8,7	8,3
Prazo para realização de atividades das disciplinas, no AVA	7,9	8,8	8,2
Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos	7,6	9,0	8,0
Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas)	8,0	7,6	7,5
Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais	8,5	8,2	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	Letras - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Cumprimento dos cronogramas de atividades	7,5	7,8	8,1
Cordialidade dos tutores em geral	8,9	9,1	8,2
Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas	7,9	8,6	7,7
Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas	7,6	7,7	7,4
Cumprimento de prazos para resposta a dúvidas apresentadas pelo estudante.	8,0	8,1	7,6
Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral	7,9	8,1	7,6
Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral	7,1	7,2	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	Letras - EAD NOTA MÉDIA		USCS – EAD NOTA MÉDIA
	2022 - 2º sem	2023 - 2º sem	2023 - 2º sem
Participo sempre dos fóruns das disciplinas	8,4	9,4	8,5
Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina	8,0	8,9	8,0
Minha dedicação a estudo/realização de atividades das disciplinas é o suficiente para que eu obtenha um bom aproveitamento / aprendizagem no curso	7,4	9,4	8,2
Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos	8,6	6,0	7,4
Participo sempre dos Chats	5,3	4,7	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	Letras - 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	-	-	33,3	66,7	100,0	3,2	7,1	46,2	43,5	89,7
Interação com alunos de outros cursos	-	11,2	44,4	44,4	88,8	9,2	15,2	45,7	29,9	75,6
Possibilidade de realização de atividades em grupo	-	22,2	33,3	44,5	77,8	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	Letras - EAD			USCS- EAD
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Número de casos	8	8	9	184
Até 2	-	12,5	11,1	2,2
De 3 até 4	-	12,5	-	4,9
De 5 até 6	-	12,5	-	12,5
De 7 até 8	50,0	12,5	-	32,6
De 9 até 10	50,0	50,0	88,9	47,8
Nota Média	8,9	7,0	8,8	8,0
Nota Mediana	8,5	8,5	10,0	8,0
Desvio-Padrão	1,0	3,8	3,3	2,2
1º Quartil	8,0	3,8	9,5	7,0
2º Quartil	8,5	8,5	10,0	8,0
3º Quartil	10,0	10,0	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		Letras - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	8	9	184
Até 2	% de casos	-	11,2	2,7
De 3 até 4		-	-	4,9
De 5 até 6		25,0	-	13,1
De 7 até 8		37,5	44,4	31,5
De 9 até 10		37,5	44,4	47,8
Nota Média		8,0	8,0	8,0
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		1,8	3,2	2,2
1º Quartil		6,5	8,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0
3º Quartil		9,8	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		Letras - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	8	9	184
Até 2	% de casos	-	11,1	2,2
De 3 até 4		-	-	7,1
De 5 até 6		25,0	11,1	12,5
De 7 até 8		25,0	11,1	34,2
De 9 até 10		50,0	66,7	44,0
Nota Média		8,0	7,9	7,8
Nota Mediana		8,5	9,0	8,0
Desvio-Padrão		1,5	3,2	2,2
1º Quartil		6,3	7,0	7,0
2º Quartil		8,5	9,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	10,0

➤ **Avaliação Geral da USCS (satisfação – notas entre 0 e 10)**

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

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	Letras - EAD			USCS- EAD
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 1º sem
Número de casos	8	8	9	184
Até 2	-	12,5	11,1	2,2
De 3 até 4	-	12,5	-	2,2
De 5 até 6	25,0	12,5	-	11,4
De 7 até 8	12,5	25,0	33,3	38,0
De 9 até 10	62,5	37,5	55,6	46,2
Nota Média	8,5	6,6	7,9	8,1
Nota Mediana	9,0	7,5	9,0	8,0
Desvio-Padrão	1,7	3,7	3,2	2,0
1º Quartil	6,5	3,5	7,0	7,0
2º Quartil	9,0	7,5	9,0	8,0
3º Quartil	10,0	10,0	10,0	10,0

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		Letras - EAD		Total USCS EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Faixas	Número de casos	8	9	184
Até 2	% de casos	-	11,1	3,8
De 3 até 4		-	-	2,2
De 5 até 6		25,0	-	13,1
De 7 até 8		25,0	22,2	30,4
Nota 9		25,0	22,2	12,5
Nota 10		25,0	44,5	38,0
Nota Média			8,3	8,1
Nota Mediana		8,5	9,0	9,0
Desvio-Padrão		1,6	3,2	2,3
1º Quartil		6,5	7,5	7,0
2º Quartil		8,5	9,0	9,0
3º Quartil		9,8	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	Letras - EAD			USCS-EAD
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 1º sem
Número de casos	8	8	9	184
Até 2	-	12,5	11,1	3,8
De 3 até 4	-	12,5	-	2,2
De 5 até 6	12,5	12,5	11,1	13,1
De 7 até 8	37,5	12,5	22,2	30,4
Nota 9	12,5	-	-	10,3
Nota 10	37,5	50,0	55,6	40,2
Nota Média	8,6	7,1	7,9	8,1
Nota Mediana	8,5	9,0	10,0	9,0
Desvio-Padrão	1,4	3,8	3,3	2,3
1º Quartil	8,0	3,8	6,5	7,0
2º Quartil	8,5	9,0	10,0	9,0
3º Quartil	10,0	10,0	10,0	10,0

V. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score

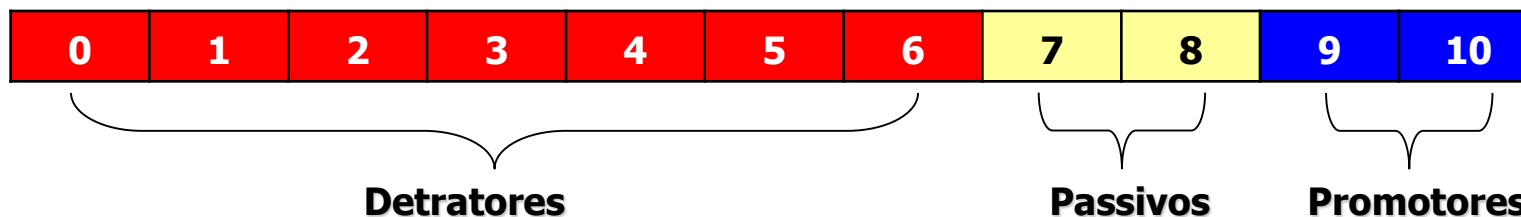


$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

- 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.

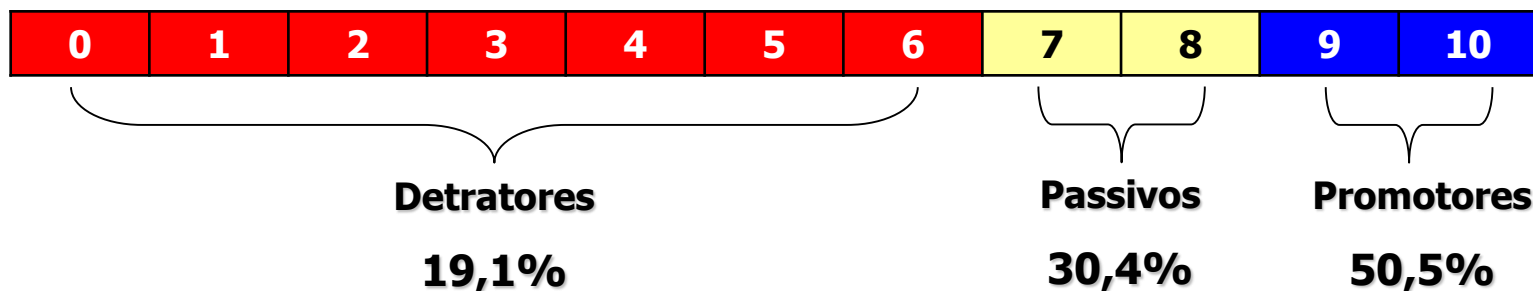
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

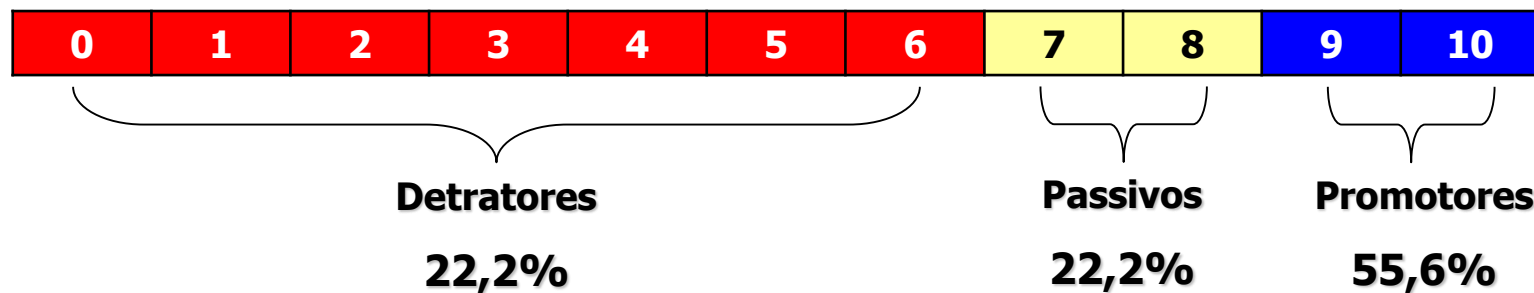
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS EAD



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

Letras - EAD



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 55,6% - 22,2% = 33,4% (Mediano Superior)

NPI	CLASSIFICAÇÃO
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
25 até 39	Mediano Superior
0 até 24	Mediano Inferior
-25 até -1	Pobre
-50 até -26	Terrível
-100 até -51	Abismo

Letras - 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	Letras - EAD			USCS-EAD
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2023 2º sem
Detratores	12,5%	37,5%	22,2%	19,1%
Passivos	37,5%	12,5%	22,2%	30,4%
Promotores	50,0%	50,0%	55,6%	50,5%
Net Promoter Index	37,5%	12,5%	33,4%	31,4%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior