Avaliação Institucional USCS

EAD GERAL

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%

► 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	%
Feminino	130	76,0
Masculino	41	24,0
Não quero declarar	-	-
Total	**171**	**100,0**

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	2	1,1
19 a 24 anos	61	35,7
25 a 29 anos	27	15,8
30 anos ou mais	81	47,4
Total	**171**	**100,0**
Idade média	**32 anos**	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Munícipio	N	%
São Caetano do Sul	57	33,3
Santo André	55	32,2
São Paulo	22	12,9
São Bernardo do Campo	19	11,1
Mauá	10	5,8
Diadema	4	2,3
Ribeirão Pires	3	1,8
Ilhabela	1	0,6
Total	**171**	**100,0**

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	96	56,1
Casado (a) / União estável	67	39,2
Separado(a) judicialmente/divorciado(a)	8	4,7
Viúvo(a)	-	-
Total	**171**	**100,0**

▪ Qual sua nacionalidade?

Nacionalidade	N	%
Brasileira	169	98,8
Brasileira naturalizada	1	0,6
Estrangeira	1	0,6
Total	**171**	**100,0**

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	122	71,3
Parda	39	22,8
Preta	9	5,3
Amarela	1	0,6
Indígena	-	-
Total	**171**	**100,0**

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	54	31,6
Tenho renda e recebo ajuda da família/outros	42	24,6
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	32	18,7
Sou o principal responsável pelo sustento da família	22	12,9
Não tenho renda, gastos financiados pela família/outros	20	11,7
Não tenho renda, gastos financiados por programas governamentais	1	0,5
Total	**171**	**100,0**

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

Renda Familiar	N	%
Até R$ 2.118,00	26	15,2
Maior que R$ 2.118,00 a R$ 4.236,00	57	33,3
Maior que R$ 4.236,00 a R$ 6.354,00	28	16,4
Maior que R$ 6.354,00 a R$ 8.472,00	22	12,9
Maior que R$ 8.472,00 a R$ 14.120,00	29	17,0
Maior que R$ 14.120,00	9	5,2
Total	**171**	**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 pública	124	72,5
Todo em escola privada (particular)	29	17,0
A maior parte em escola pública	10	5,8
A maior parte em escola privada (particular)	7	4,1
Todo no exterior	1	0,6
Parte no Brasil e parte no exterior	-	-
Total	**171**	**100,0**

▪ Qual modalidade de ensino médio você concluiu?

Modalidade de ensino médio	N	%
Ensino médio tradicional	134	78,4
Profissionalizante técnico	26	15,2
Educação de jovens e adultos (EJA) e/ou supletivo	5	2,9
Profissionalizante magistério (Curso Normal)	2	1,2
Não informado (só informaram que esta é a 2ª graduação)	4	2,3
Total	**171**	**100,0**

► Perfil dos Entrevistados

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

Motivo de escolha do curso	N	%
Inserção no mercado de trabalho	73	42,7
Vocação / Sonho	42	24,6
Valorização profissional	33	19,3
Influência familiar	11	6,4
Oferecido na modalidade à distância	8	4,7
Interesse pessoal / conteúdo / atua na área	4	2,3
Prestígio social	-	-
Baixa concorrência	-	-
Total	**171**	**100,00**

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

Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	85	49,7
Proximidade da minha residência	39	22,8
Preço da mensalidade	26	15,2
Possibilidade de ter bolsa de estudo	6	3,5
Facilidade de acesso	5	2,9
Segunda graduação na instituição	4	2,3
Proximidade do meu trabalho	2	1,2
Curso ser na modalidade à distância	2	1,2
Indicação de familiares e amigo que cursam/cursaram graduação na instituição	2	1,2
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total		**100,00**

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	**144**	**84,1**
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	89	52,0
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	30	17,5
Sim, trabalho até 20 horas semanais	15	8,8
Sim, trabalho eventualmente	10	5,8
Não	**25**	**14,7**
Não desempregado(a)	16	9,4
Não, procurando o primeiro emprego	2	1,2
Não, por opção	7	4,1
Não informado	**2**	**1,2**
Total	**171**	**100,0**

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	**25**	**14,7**
Trabalha em empresa priv./particular COM carteira assinada	68	39,8
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	22	12,9
Empregado(a) de empresa pública, autarquia ou estatal	22	12,9
Empregador(a) COM registro da atividade	13	7,6
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	7	4,1
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	4	2,2
Trabalha em empresa privada / particular SEM carteira assinada	3	1,8
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	3	1,8
Empregador(a) SEM registro da atividade	2	1,1
Profissional Liberal	2	1,1
Total	**171**	**100,0**

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	**25**	**14,7**
Auxiliar	69	40,4
Estágio	24	14,0
Técnico	29	17,0
Supervisão	9	5,3
Gerência	7	4,1
Chefia	6	3,4
Diretoria	2	1,1
Total	**171**	**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	**25**	**14,7**
Não se relaciona em **NADA** com o curso em que está matriculado	18	10,5
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	24	14,0
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	46	26,9
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	58	33,9
Total	**171**	**100,0**

Não consegui emprego/atividade na área do curso
Encontrei melhor salário em outra área
Já estava empregado(a) em outra área quando iniciei o curso / mudança de carreira / negócio próprio
Faço o curso para exercer atividade complementar ao trabalho principal

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 exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	49,5	61,0	59,6	4,9	5,3	5,3
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	36,9	46,2	56,1	4,9	5,0	5,3
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	33,0	41,4	50,3	4,6	5,0	5,1
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	32,0	41,0	49,1	4,4	4,8	5,0
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	35,0	41,1	46,2	4,5	4,9	4,9
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	32,0	43,8	45,6	4,5	5,0	5,1
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	30,1	37,2	45,6	4,7	4,9	5,0
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	27,2	40,0	45,6	4,5	4,9	4,9
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	34,0	40,5	44,4	4,5	4,9	4,9
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	24,3	34,9	43,3	4,2	4,6	5,7

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	19,4	32,9	40,9	3,8	4,4	4,7
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	30,1	33,8	39,8	4,5	4,6	4,7
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	26,2	35,4	39,2	4,2	4,6	4,7
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	23,3	31,4	36,8	4,2	4,5	4,8
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	16,5	24,8	36,8	3,8	4,3	4,5
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação	22,3	32,4	36,3	4,2	4,5	4,8
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	21,4	30,5	35,7	4,7	5,0	4,9
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	12,9	29,5	34,5	4,3	4,7	4,9
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	18,4	27,2	33,9	3,9	4,3	4,5
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	16,5	27,1	33,3	3,5	4,1	4,2

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	14,6	20,0	31,0	3,8	4,2	4,7
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	14,6	21,5	31,0	3,5	4,1	4,4
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	22,3	26,7	30,4	4,3	4,4	4,6
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	23,3	26,7	30,4	4,2	4,3	4,5
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projetor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	24,3	26,7	29,2	4,3	4,4	5,6
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	21,4	31,0	29,2	4,5	4,7	4,8
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	20,4	32,9	29,2	3,8	4,6	4,4
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	13,6	22,4	28,1	3,4	4,0	4,4
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	18,4	28,7	28,1	3,8	4,3	4,1
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	11,7	23,4	27,5	3,4	3,9	4,3

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	% de respostas "NOTA 6" CONCORDO TOTALMENTE			Média Notas: 1 a 6		
	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	17,5	21,9	26,9	4,4	4,9	4,8
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	17,5	23,3	25,7	3,8	4,1	4,4
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	17,5	21,4	25,1	3,6	4,0	4,2
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	13,6	21,0	24,6	4,4	4,6	4,8
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	13,6	19,5	22,8	4,3	4,7	4,7
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	12,6	13,3	21,1	4,3	4,5	4,6
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	16,5	20,5	20,5	3,9	4,0	4,2
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	9,7	16,2	19,3	4,1	4,6	4,5
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	10,7	11,4	15,8	3,0	3,5	3,9
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	9,7	10,0	11,7	2,6	3,0	3,2
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	4,9	7,6	7,6	2,2	2,6	2,8

IV. Avaliação da Satisfação com ...

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

► Avaliação do Núcleo EAD (SATISFAÇÃO: Notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a **sua satisfação/insatisfação 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		USCS EAD		
		2023 1º sem	**2023 2º sem**	**2024 1º sem**
Faixas	**Nº de casos**	**224**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	3,6	2,2	7,6
De 3 até 4		2,6	7,1	5,8
De 5 até 6		17,9	12,5	18,1
De 7 até 8		31,3	34,2	34,6
De 9 até 10		44,6	44,0	33,9
Nota Média		**7,7**	**7,8**	**7,2**
Nota Mediana		**8,0**	**8,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,3**	**2,2**	**2,6**
1° Quartil		7,0	7,0	6,0
2° Quartil		8,0	8,0	8,0
3° Quartil		9,0	10,0	9,0

► 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		USCS EAD		
		2023 1º sem	**2023 2º sem**	**2024 1º sem**
Faixas	**Nº de casos**	**210**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	7,0	2,2	7,0
De 3 até 4		12,4	4,9	3,5
De 5 até 6		21,0	12,5	19,3
De 7 até 8		34,8	32,6	33,9
De 9 até 10		24,8	47,8	36,3
Nota Média		**6,6**	**8,0**	**7,3**
Nota Mediana		**7,0**	**8,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,6**	**2,2**	**2,5**
1° Quartil		5,0	7,0	6,0
2° Quartil		7,0	8,0	8,0
3° Quartil		8,3	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.

Notas: 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		USCS EAD		
		2023 1º sem	**2023 2º sem**	**2024 1º sem**
Faixas	**Nº de casos**	**224**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	3,1	2,7	5,8
De 3 até 4		2,2	4,9	4,7
De 5 até 6		12,1	13,1	18,1
De 7 até 8		37,5	31,5	36,3
De 9 até 10		45,1	47,8	35,1
Nota Média		**7,9**	**8,0**	**7,4**
Nota Mediana		**8,0**	**8,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,1**	**2,2**	**2,4**
1° Quartil		7,0	7,0	6,0
2° Quartil		8,0	8,0	8,0
3° Quartil		9,0	10,0	9,0

► 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		USCS EAD		
		2023 1º sem	**2023 2º sem**	**2024 1º sem**
Faixas	**Nº de casos**	**210**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	7,6	2,2	5,3
De 3 até 4		8,1	2,2	5,8
De 5 até 6		19,5	11,4	15,8
De 7 até 8		38,1	38,0	33,3
De 9 até 10		26,7	46,2	39,8
Nota Média		**6,9**	**8,1**	**7,5**
Nota Mediana		**7,0**	**8,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,6**	**2,0**	**2,5**
1° Quartil		6,0	7,0	6,0
2° Quartil		7,0	8,0	8,0
3° Quartil		9,0	10,0	10,0

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		USCS EAD	
		2023 2º sem	2024 1º sem
Faixas	**Nº de casos**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	3,8	6,4
De 3 até 4		2,2	2,3
De 5 até 6		13,1	16,4
De 7 até 8		30,4	27,5
De 9 até 10		50,5	47,4
Nota Média		**8,1**	**7,7**
Nota Mediana		**9,0**	**8,0**
Desvio-Padrão		**2,3**	**2,6**
1° Quartil		7,0	6,0
2° Quartil		9,0	8,0
3° Quartil		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.

Notas: 0 – NÃO RECOMENDARIA com certeza 10 – RECOMENDARIA com certeza		USCS EAD		
		2023 1º sem	**2023 2º sem**	**2024 1º sem**
Faixas	**Nº de casos**	**210**	**184**	**171**
Até 2	% de casos	7,6	3,8	5,8
De 3 até 4		8,1	2,2	4,7
De 5 até 6		19,5	13,1	12,3
De 7 até 8		29,6	30,4	25,7
De 9 até 10		35,2	50,5	51,5
Nota Média		**7,0**	**8,1**	**7,8**
Nota Mediana		**7,0**	**9,0**	**9,0**
Desvio-Padrão		**2,8**	**2,3**	**2,6**
1° Quartil		5,0	7,0	7,0
2° Quartil		7,0	9,0	9,0
3° Quartil		10,0	10,0	10,0

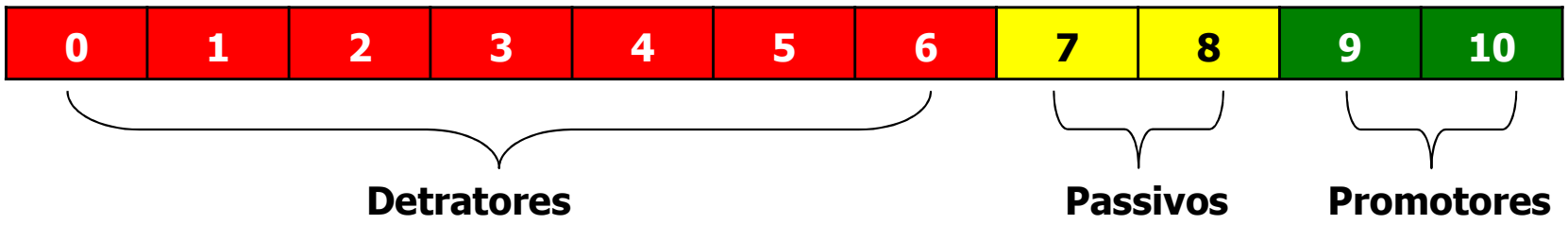
VI. *Net Promoter Score* (NPS)

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

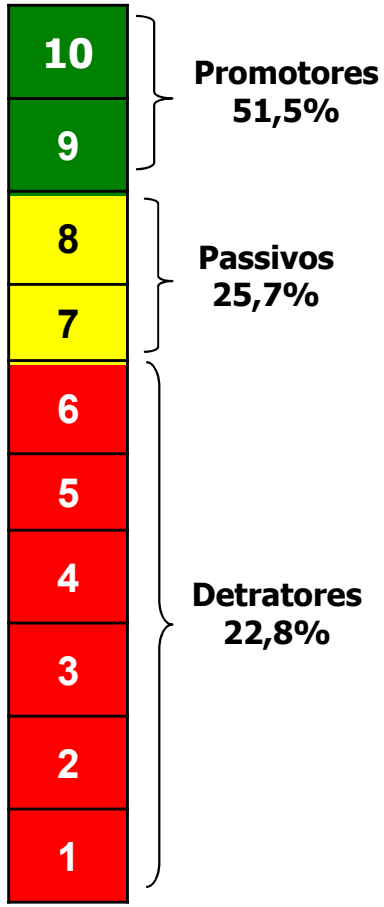
► Net Promoter Score

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)"

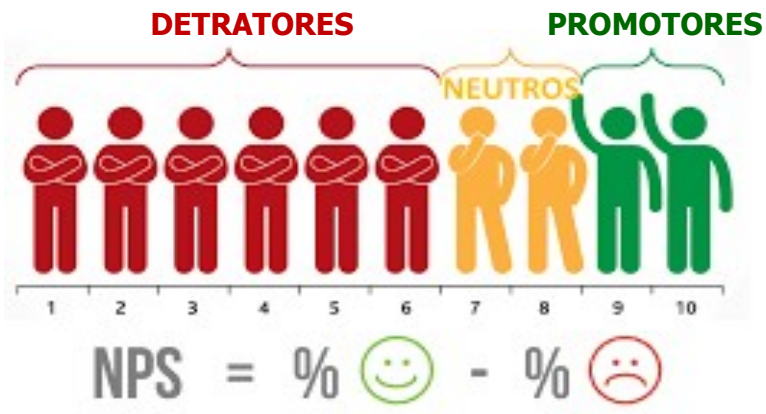
USCS EAD



NPI = 28,7%
(Mediano Superior)

► Net Promoter Score

% de casos	USCS EAD		
	2023 1º sem	2023 2º sem	2024 1º sem
Número de casos	**210**	**184**	**171**
Detratores	35,2%	19,1%	22,8%
Passivos	29,6%	30,4%	25,7%
Promotores	35,2%	50,5%	51,5%
NPI (Net Promoter Index)	**0,0%**	**31,4%**	**28,7%**
Classificação	**Mediano Inferior**	**Mediano Superior**	**Mediano Superior**



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:

% de notas favoráveis (9-10) - % de notas desfavoráveis (0-6) = 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	USCS EAD
MÉDIA	
1º sem/2023	6,6
2º sem/2023	8,0
1º sem/2024	7,3
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	
1º sem/2023	40,4
2º sem/2023	19,6
1º sem/2024	29,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	
1º sem/2023	24,8
2º sem/2023	47,8
1º sem/2024	36,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	
1º sem/2023	-15,6
2º sem/2023	28,2
1º sem/2024	6,5
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	
1º sem/2023	Zona Crítica
2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
1º sem/2024	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	USCS EAD
MÉDIA	1º sem/2023	7,9
	2º sem/2023	8,0
	1º sem/2024	7,4
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	17,4
	2º sem/2023	20,7
	1º sem/2024	28,6
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	45,1
	2º sem/2023	47,8
	1º sem/2024	35,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	27,7
	2º sem/2023	27,1
	1º sem/2024	6,5
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	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	USCS EAD
MÉDIA	1º sem/2023	6,9
	2º sem/2023	8,1
	1º sem/2024	7,5
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	35,2
	2º sem/2023	15,8
	1º sem/2024	26,9
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	26,7
	2º sem/2023	46,2
	1º sem/2024	39,8
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	-8,5
	2º sem/2023	30,4
	1º sem/2024	12,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona Crítica
	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	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	USCS EAD
MÉDIA	1º sem/2023	n.d.
	2º sem/2023	8,1
	1º sem/2024	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	n.d.
	2º sem/2023	19,1
	1º sem/2024	25,1
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	n.d.
	2º sem/2023	50,5
	1º sem/2024	47,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	n.d.
	2º sem/2023	31,4
	1º sem/2024	22,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	n.d.
	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento

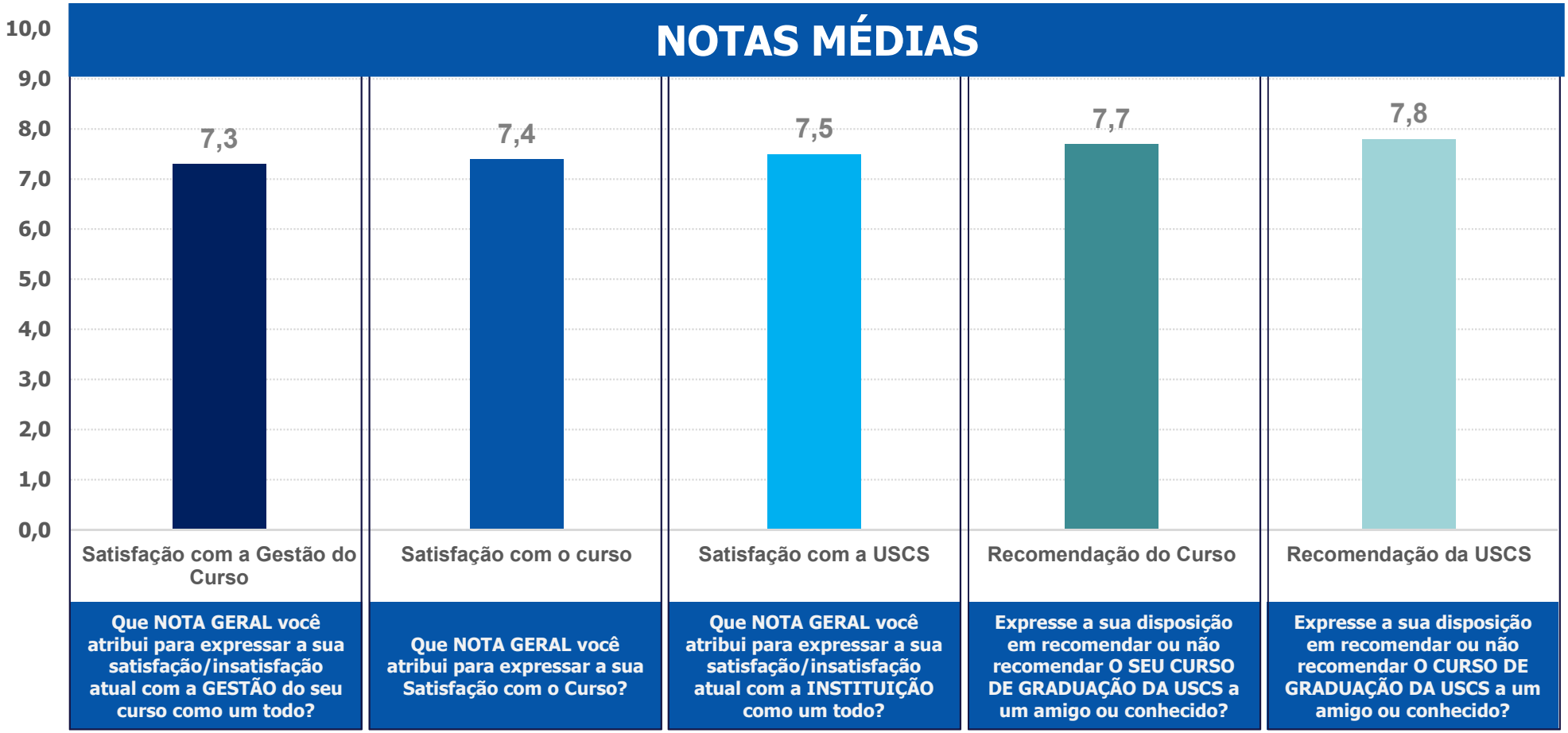
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

	Períodos	USCS EAD
MÉDIA	1º sem/2023	7,0
	2º sem/2023	8,1
	1º sem/2024	7,8
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2023	35,2
	2º sem/2023	19,1
	1º sem/2024	22,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2023	35,2
	2º sem/2023	50,5
	1º sem/2024	51,5
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2023	0,0
	2º sem/2023	31,4
	1º sem/2024	28,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	2º sem/2023	Zona de Aperfeiçoamento
	1º sem/2024	Zona de Aperfeiçoamento

VIII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores



Bases: População: 607| Respondentes: 171 | Nível de participação: 28,2%

NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
25 até 39 P:51,5% - D: 22,8% = NPI: 28,7%	Mediano Superior

USCS EAD

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