

Avaliação Institucional USCS



GESTÃO COMERCIAL

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: 27 participantes na seguinte composição:
Presidente (1), Secretária (1) e membro da reitoria (1),
Representantes do corpo docente (12),
Representantes do Corpo técnico-administrativo (5),
Representantes do corpo discente (5) e
Representantes da comunidade externa (2).

► Nível de Participação

Segmentação	População	Respondentes	Participação
Graduação Presencial*	9.117	4.675	51,3%
Medicina	1.888	519	27,5%
Cursos em EAD	797	165	20,7%
Total	11.802	5.359	45,4%

*exceto medicina

**PARTICIPAÇÃO
GERAL
45,4%**

GESTÃO COMERCIAL DISCENTES

População: 72

Respondentes: 19

Nível de participação:

26,4%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 07 de abril a 06 de junho de 2025.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Masculino	11	57,9
Feminino	8	42,1
Não quero declarar	-	-
Total	19	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	-	-
19 a 24 anos	12	63,2
25 a 29 anos	2	10,5
30 anos ou mais	5	26,3
Total	19	100,0
Idade média	26 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	8	42,1
São Caetano do Sul	5	26,3
São Paulo	3	15,8
São Bernardo do Campo	2	10,5
Mauá	1	5,3
Ribeirão Pires	-	-
Diadema	-	-
Rio Grande da Serra	-	-
Total	19	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual o seu estado civil?

Estado civil	N	%
Solteiro (a)	17	89,5
Casado (a) / União estável	2	10,5
Separado(a) judicialmente / divorciado(a)	-	-
Viúvo(a)	-	-
Total	19	100,0

▪ Qual sua cor ou raça?

Cor ou raça	N	%
Branca	14	73,8
Parda	3	15,7
Preta	2	10,5
Amarela	-	-
Indígena	-	-
Não quero declarar	-	-
Total	19	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Você tem alguma deficiência, transtorno global do desenvolvimento ou altas habilidades? (múltipla)

Deficiência, transtorno global do desenvolvimento ou altas habilidades	N	%
Não possuo	19	100,0
Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDHA)	-	-
Dislexia	-	-
Baixa Visão	-	-
Deficiência Física	-	-
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	-	-
Deficiência Auditiva	-	-
Altas Habilidades / Superdotação	-	-
Deficiência Intelectual	-	-
Cegueira	-	-
Surdez	-	-
Não quero declarar	-	-

Base: total de estudantes respondentes

▪ Alguém da sua família direta já concluiu ensino superior?

Família direta com ensino superior completo	N	%
Sim	10	52,6
Não	9	47,4
Total	19	100,0

► Perfil dos Entrevistados

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

Situação financeira	N	%
Tenho renda, não preciso de ajuda para financiar meus gastos	8	42,1
Tenho renda e recebo ajuda da família / outros	4	21,1
Tenho renda e contribuo com o sustento da família	4	21,1
Não tenho renda, gastos financiados pela família / outros	2	10,5
Sou o (a) principal responsável pelo sustento da família	1	5,2
Não tenho renda, gastos financiados por prog. Governamentais	-	-
Total	19	100,0

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

Renda Familiar	N	%
Até R\$ 2.263,50	2	10,5
Maior que R\$ 2.263,51 a R\$ 4.527,00	4	21,1
Maior que R\$ 4.527,01 a R\$ 6.790,50	4	21,1
Maior que R\$ 6.790,01 a R\$ 9.054,00	4	21,1
Maior que R\$ 9.054,01 a R\$ 15.090,00	3	15,7
Maior que R\$ 15.090,01 a R\$ 45.270,00	2	10,5
Acima de R\$ 45.270,01	-	-
Total	19	100,0

► Perfil dos Entrevistados

▪ Qual a principal razão para você ter escolhido a USCS?		
Motivo de escolha da USCS	N	%
Qualidade / reputação	6	31,6
Preço da mensalidade	6	31,6
Proximidade da minha residência	5	26,3
Facilidade de acesso	2	10,5
Proximidade do meu trabalho	-	-
Foi a única onde tive aprovação	-	-
Total	19	100,0

► Perfil dos Entrevistados

- As próximas questões se relacionam às dificuldades que teve no atual semestre para continuar o curso, para cada uma resposta se teve a dificuldade: (múltipla)

Dificuldades para continuar o curso	N	%
Falta de tempo para estudar	13	68,4
Necessidade de trabalhar	8	42,1
A modalidade de ensino (à distância ou presencial) não incentiva os estudos	2	10,5
Falta de recursos financeiros para se manter estudando	2	10,5
Dificuldade de deslocamento para a instituição	2	10,5
O conteúdo do curso não faz sentido	2	10,5
Falta de recursos financeiros para comprar material e/ou equipamentos requeridos pelo curso	1	5,3
Dificuldade de relacionamento com professores	1	5,3
Comportamento discriminatório por parte de professores ou colegas em relação a alguma condição sua particular	1	5,3
Dificuldade de relacionamento com os colegas	-	-

Base: total de estudantes respondentes

► Perfil dos Entrevistados

▪ Onde você pretende exercer sua profissão ao terminar o curso?		
Local que pretende exercer profissão	N	%
Próprio negócio	9	47,4
Empresa privada	9	47,4
Empresa pública	1	5,2
Terceiro setor	-	-
Total	19	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	17	89,4
Sim, trabalho 40 horas semanais ou mais	13	68,4
Sim, trabalho de 21 a 39 horas semanais	1	5,3
Sim, trabalho até 20 horas semanais	2	10,4
Sim, trabalho eventualmente	1	5,3
Não	2	10,6
Não, por opção	1	5,3
Não desempregado(a)	1	5,3
Não, procurando o primeiro emprego	-	-
Total	19	100,0

► Perfil Ocupacional dos Entrevistados

▪ Se trabalha atualmente, qual sua ocupação principal?

Ocupação principal	N	%
Não trabalha	2	10,6
Empregado(a) de empresa PRIVADA COM carteira assinada	9	47,4
Autônomo(a) / conta própria COM registro da atividade	3	15,5
Empregado(a) de empresa PRIVADA SEM carteira assinada	1	5,3
Estudante fazendo estágio REMUNERADO	1	5,3
Negócio próprio com funcionários e SEM registro da atividade	1	5,3
Empregado(a) de empresa PÚBLICA, autarquia ou estatal	1	5,3
Negócio próprio com funcionários e COM registro da atividade	1	5,3
Autônomo(a) / conta própria SEM registro da atividade	-	-
Estudante fazendo estágio NÃO remunerado	-	-
Profissional Liberal	-	-
Total	19	100,0

▪ Em que nível hierárquico exerce sua função/atividade?

Nível Hierárquico	N	%
Não trabalha	2	10,6
Auxiliar	4	21,1
Técnico	4	21,1
Gerência	4	21,1
Supervisão	2	10,5
Chefia	2	10,5
Estágio	1	5,1
Diretoria	-	-
Total	19	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	2	10,6
Não se relaciona em NADA com o curso em que está matriculado	1	5,2
Relaciona-se POUCO com o curso em que está matriculado	2	10,6
Relaciona-se com o curso em que está matriculado	7	36,8
Relaciona-se TOTALMENTE com o curso em que está matriculado	7	36,8
Total	19	100,0

▪ Qual o motivo da não atuação na área do curso em que está matriculado?

Motivos citados pelos estudantes:

- Não consegui emprego/atividade na área do curso
- Encontrei melhor salário em outra área

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	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 a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
Os professores utilizaram estratégias e instrumentos de avaliação diversificados (provas, seminários, trabalhos em grupo, portfólio, autoavaliação, etc.)	-	5,3%	-	21,1%	21,1%	47,4%	5,1%	-	5,11
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação como profissional	-	10,5%	-	26,3%	15,8%	42,1%	5,3%	-	4,83
Os professores apresentaram e discutiram os planos de ensino/curso das disciplinas com os estudantes.	-	5,3%	-	26,3%	26,3%	36,8%	5,3%	-	4,94
Os professores estimularam a participação ativa dos estudantes durante as aulas (por meio de atividades em grupo, discussões, seminários, etc.) não se limitando às aulas expositivas.	-	-	5,3%	36,8%	15,8%	36,8%	5,3%	-	4,89
Os professores ofereceram devolutivas das avaliações (comentários, explicações, sugestões para melhoria) que auxiliaram os estudantes a avançar em suas aprendizagens.	-	-	5,3%	21,1%	36,8%	31,6%	5,2%	-	5,00
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a se posicionar mais criticamente diante do conhecimento	-	-	5,3%	26,3%	31,6%	31,6%	5,2%	-	4,94
As relações professor-aluno ao longo do curso foram positivas, estimulando os estudantes a estudar e aprender	-	-	10,5%	26,3%	26,3%	31,6%	5,3%	-	4,83

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	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 a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
As referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuíram para seus estudos e aprendizagens	-	-	5,3%	36,8%	15,8%	31,6%	10,5%	-	4,82
O Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA (Moodle, Google Classroom, etc.) apresentou materiais, recursos e tecnologias apropriados para o desenvolvimento das disciplinas.	5,3%	-	-	31,6%	15,8%	31,6%	15,7%	-	4,75
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	-	-	15,8%	31,6%	10,5%	31,6%	10,5%	-	4,65
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	-	-	5,3%	26,3%	36,8%	26,3%	5,3%	-	4,89
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e /ou contemporâneos em sua área de formação	-	-	5,3%	31,6%	21,1%	26,3%	15,7%	-	4,81
O curso disponibilizou quantidade suficiente de professores ou tutores para auxiliar os estudantes nas disciplinas à distância.	-	-	10,5%	21,1%	10,5%	26,3%	21,1%	10,5%	4,77
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	-	-	10,5%	31,6%	26,3%	26,3%	5,3%	-	4,72
O curso proporcionou condições de acesso adequado às bibliografias indicadas nas disciplinas, de forma física ou virtual.	-	5,3%	5,3%	26,3%	15,8%	26,3%	21,0%	-	4,67

continua

► Assertivas ENADE

ASSERTIVAS ENADE	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 a seu curso, assinale "não se aplica"								
	Discordo totalmente 1	2	3	4	5	6 Concordo totalmente	Não sei responder	Não se aplica	MÉDIA
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	10,5%	5,3%	10,5%	5,3%	10,5%	26,3%	31,6%	-	4,15
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	-	-	5,3%	21,1%	26,3%	21,1%	26,2%	-	4,86
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	-	5,3%	10,5%	26,3%	21,1%	21,1%	15,7%	-	4,50
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	5,3%	-	10,5%	26,3%	10,5%	21,1%	10,5%	15,8%	4,36
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso e à quantidade de estudantes.	-	5,3%	21,1%	10,5%	10,5%	21,1%	10,4%	21,1%	4,31
Os estudantes participaram de avaliações periódicas das condições de formação (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	-	5,3%	10,5%	26,3%	21,1%	15,8%	21,0%	-	4,40
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e/ou de atividades que estimularam a investigação acadêmica	5,3%	-	15,8%	10,5%	10,5%	15,8%	42,1%	-	4,18
As salas de aula apresentaram tamanho, mobiliário e recursos tecnológicos adequados.	-	15,8%	21,1%	26,3%	21,1%	10,5%	5,2%	-	3,89

IV. Avaliação do Conhecimento e Uso/Participação em Atividades e Programas realizados pela USCS

A USCS também promove atividades relativas à formação profissional. Para cada uma delas, gostaria de saber quais você: não conhece; conhece/já ouviu falar, mas nunca utilizou; ou conhece e utiliza/já utilizou.

► Atividades / Programas

Atributo	%		
	Não conheço	Conheço/já ouvi falar, mas nunca utilizei	Conheço e utilizo / já utilizei
Portal de Talentos e Oportunidades - Estágios com intermediação da USCS	42,1	57,9	-
Portal de Talentos e Oportunidades – Vagas efetivas / Programa de Trainee	42,1	52,6	5,3
Apoio vocacional/orientação profissional	52,6	47,4	-
Atributo	Não conheço / Nunca ouvi falar	Conheço / Já ouvi falar	Conheço e me envolvi / participei / visitei
USCS Comunidade	42,1	52,6	5,3

V. 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		GESTÃO COMERCIAL			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	3*	36	19	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	2,8	-	6,2
De 3 até 4		n.d.	2,8	-	7,1
De 5 até 6		n.d.	30,6	15,8	18,1
De 7 até 8		n.d.	38,9	57,9	33,3
De 9 até 10		n.d.	24,9	26,3	35,3
Nota Média		n.d.	7,1	7,8	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,2	1,5	2,6
1º Quartil		n.d.	6,0	7,0	6,0
2º Quartil		n.d.	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,8	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		GESTÃO COMERCIAL			
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	3*	36	19	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	2,8	-	2,8
De 3 até 4		n.d.	8,3	-	5,0
De 5 até 6		n.d.	33,3	36,8	16,0
De 7 até 8		n.d.	36,2	36,8	36,8
De 9 até 10		n.d.	19,4	26,4	39,4
Nota Média		n.d.	6,8	7,6	7,7
Nota Mediana		n.d.	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,3	1,6	2,1
1º Quartil		n.d.	5,3	6,0	7,0
2º Quartil		n.d.	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	10,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		GESTÃO COMERCIAL			 USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	3*	36	19	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	2,8	-	4,5
De 3 até 4		n.d.	8,3	-	6,7
De 5 até 6		n.d.	25,0	26,3	19,3
De 7 até 8		n.d.	41,7	52,6	38,2
De 9 até 10		n.d.	22,2	21,1	31,3
Nota Média		n.d.	6,8	7,5	7,2
Nota Mediana		n.d.	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,2	1,5	2,3
1º Quartil		n.d.	6,0	6,0	60,
2º Quartil		n.d.	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	8,0	9,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

VI. 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		GESTÃO COMERCIAL			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	3*	36	19	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	5,6	-	4,3
De 3 até 4		n.d.	2,7	-	4,9
De 5 até 6		n.d.	30,6	26,3	15,0
De 7 até 8		n.d.	38,9	52,6	31,7
De 9 até 10		n.d.	22,2	21,1	44,1
Nota Média		n.d.	6,9	7,6	7,7
Nota Mediana		n.d.	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,4	1,5	2,4
1º Quartil		n.d.	6,0	6,0	7,0
2º Quartil		n.d.	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	8,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

► 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		GESTÃO COMERCIAL			 UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
		2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Faixas	Nº de casos	3*	36	19	4.675
Até 2	% de casos	n.d.	5,6	-	4,4
De 3 até 4		n.d.	5,6	-	5,0
De 5 até 6		n.d.	27,8	21,1	16,4
De 7 até 8		n.d.	38,9	52,6	32,1
De 9 até 10		n.d.	22,1	26,3	42,1
Nota Média		n.d.	6,8	7,8	7,6
Nota Mediana		n.d.	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		n.d.	2,4	1,4	2,4
1º Quartil		n.d.	5,0	7,0	6,0
2º Quartil		n.d.	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		n.d.	8,0	9,0	10,0

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.

VII. 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.

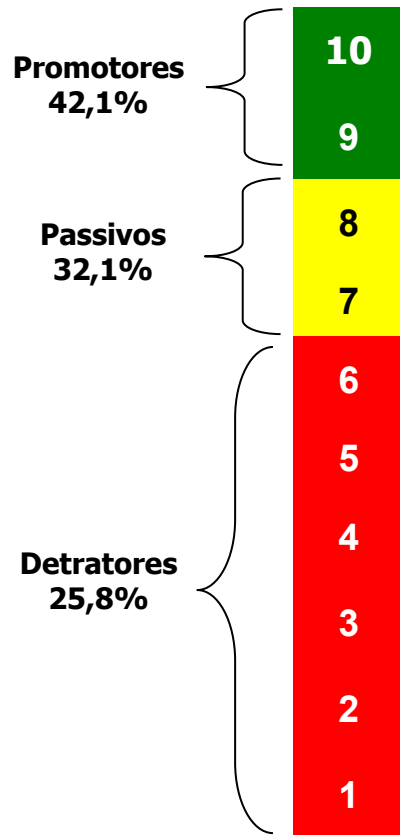
“Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?”



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

► Net Promoter Score

USCS⁽¹⁾



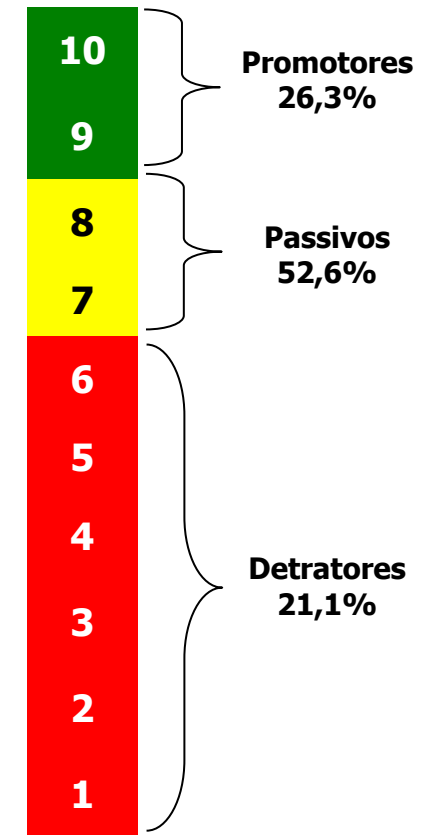
NPI = 16,3%
(Mediano Inferior)

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)"

GESTÃO COMERCIAL



NPI = 5,2%
(Mediano Inferior)

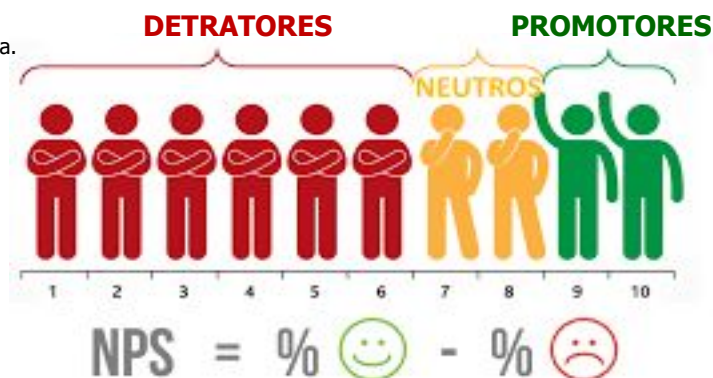
► Net Promoter Score

% de casos	GESTÃO COMERCIAL			
	2024 1º sem	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 1º sem (1)
Número de casos	3*	36	19	4.675
Detratores	n.d.	39,0%	21,1%	25,8%
Passivos	n.d.	38,9%	52,6%	32,1%
Promotores	n.d.	22,1%	26,3%	42,1%
NPI (Net Promoter Index)	n.d.	-16,9%	5,2%	16,3%
Classificação	-	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Inferior

(1) cursos presenciais exceto Medicina

n.d.: não disponível

* Quantidade de respondentes estatisticamente não representativa.



VIII. 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:

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



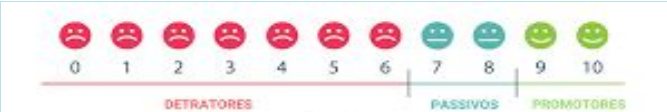
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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.

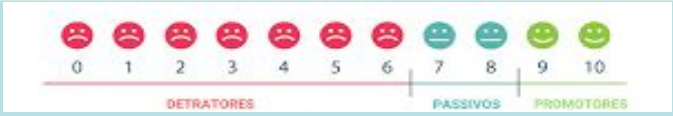
► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

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

				Períodos	GESTÃO COMERCIAL	USCS UNIVERSIDADE DE SÃO CARLOS DO SUL
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,1
				2º sem/2024	7,1	7,6
				1º sem/2025	7,8	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	33,3
				2º sem/2024	36,2	26,9
				1º sem/2025	15,8	31,4
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	34,4
				2º sem/2024	24,9	44,7
				1º sem/2025	26,3	35,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	1,1
				2º sem/2024	-11,3	17,8
				1º sem/2025	10,5	3,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	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	GESTÃO COMERCIAL	USCS UNIVERSIDADE DO SACRAMENTO
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,5
				2º sem/2024	6,8	7,7
				1º sem/2025	7,6	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,1
				2º sem/2024	44,4	22,8
				1º sem/2025	36,8	23,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	37,9
				2º sem/2024	19,4	41,1
				1º sem/2025	26,4	39,4
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	12,8
				2º sem/2024	-25,0	18,3
				1º sem/2025	-10,4	15,6
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	Zona crítica	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	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA	1º sem/2024	-	7,2
	2º sem/2024	6,8	7,4
	1º sem/2025	7,5	7,2
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]	1º sem/2024	-	31,6
	2º sem/2024	36,1	28,3
	1º sem/2025	26,3	30,5
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]	1º sem/2024	-	30,9
	2º sem/2024	22,2	34,1
	1º sem/2025	21,1	31,3
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	1º sem/2024	-	-0,7
	2º sem/2024	-13,9	5,8
	1º sem/2025	-5,2	0,8
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	1º sem/2024	-	Zona crítica
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	1º sem/2025	Zona crítica	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?

Não recomendaria 012345678910 Recomendaria, com certeza											Períodos	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA											1º sem/2024	-	7,7
											2º sem/2024	6,9	7,8
											1º sem/2025	7,6	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]											1º sem/2024	-	24,2
											2º sem/2024	38,9	23,8
											1º sem/2025	26,3	24,2
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]											1º sem/2024	-	45,0
											2º sem/2024	22,2	45,3
											1º sem/2025	21,1	44,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)											1º sem/2024	-	20,8
											2º sem/2024	-16,7	21,5
											1º sem/2025	-5,2	19,9
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO											1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
											2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
											1º sem/2025	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

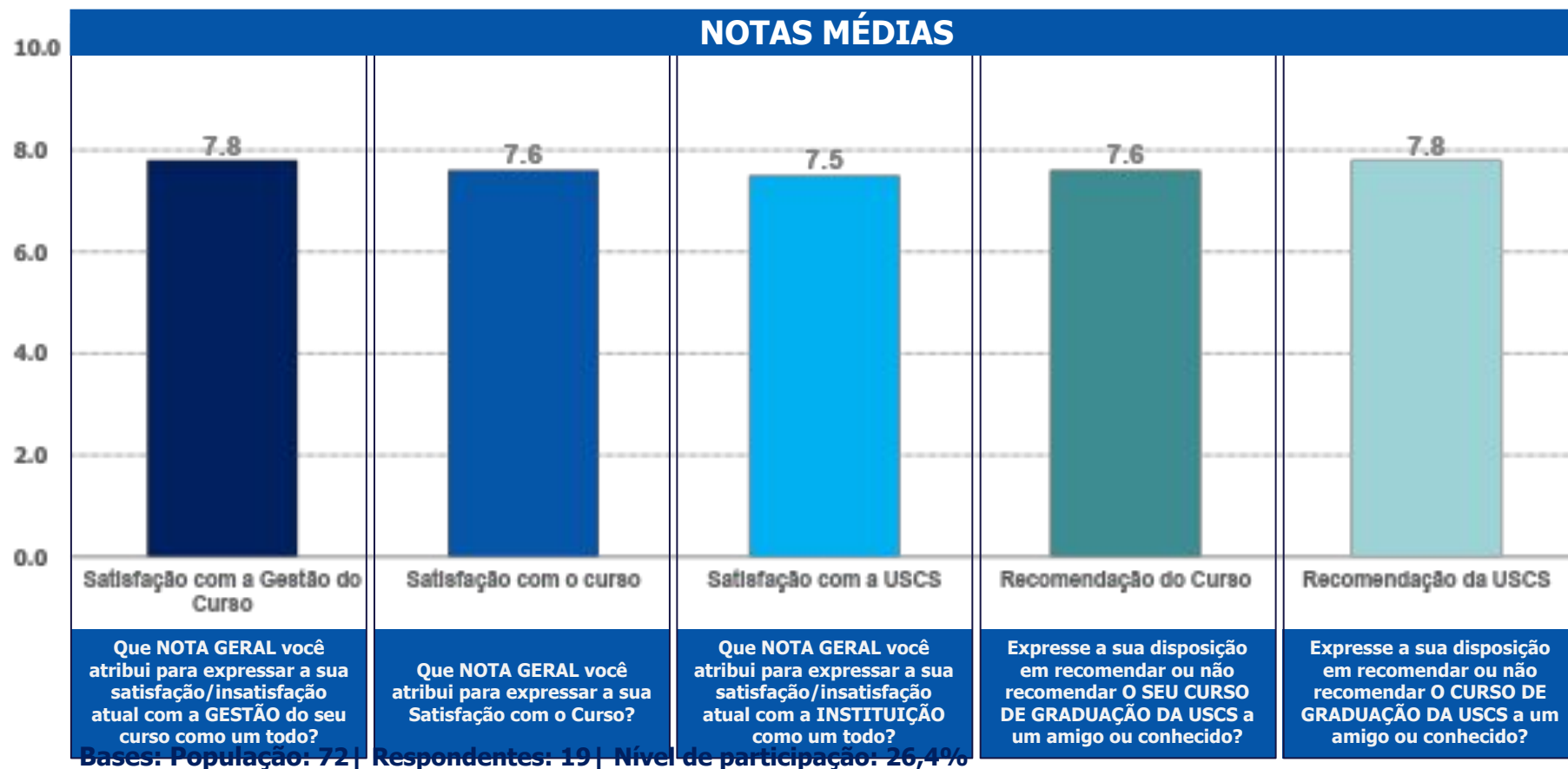
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

Não recomendaria 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Recomendaria, com certeza				Períodos	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA				1º sem/2024	-	7,6
				2º sem/2024	6,8	7,7
				1º sem/2025	7,8	7,6
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL (%) [NOTAS: 0-6]				1º sem/2024	-	25,8
				2º sem/2024	39,0	25,5
				1º sem/2025	21,1	25,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL (%) [NOTAS: 9-10]				1º sem/2024	-	42,7
				2º sem/2024	22,1	44,0
				1º sem/2025	26,3	42,1
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)				1º sem/2024	-	16,9
				2º sem/2024	-16,9	18,5
				1º sem/2025	5,2	16,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO				1º sem/2024	-	Zona de aperfeiçoamento
				2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
				1º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

IX. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **GESTÃO COMERCIAL**



**GESTÃO
COMERCIAL**
1º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
0 até 24 P: 42,1% - D: 25,8% = NPI: 16,3%	Mediano Inferior
0 até 24 P: 26,3% - D: 21,1% = NPI: 5,2%	Mediano Inferior

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

