

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:

PARTICIPAÇÃO GERAL
46,0%

Segmentação	População	Respondentes	Participação
GESTÃO COMERCIAL	74	6	8,1%
PRESENCIAL (EXCETO MEDICINA)	8433	3944	46,8%
MEDICINA	1983	655	33,0%
ENSINO À DISTÂNCIA (EAD)	718	489	68,1%

GESTÃO COMERCIAL
DISCENTES

População: 74

Respondentes: 6

Nível de participação:

8,1%

► **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 20 de outubro a 24 de novembro de 2025.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados



► Perfil dos entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados

Gênero	N	%
Feminino	2	33,3
Masculino	4	66,7
Total	6	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	-	-
19 a 24 anos	4	66,7
25 a 29 anos	2	33,3
30 anos ou mais	-	-
Total	6	100,0
Idade média	24	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
São Caetano do Sul	2	33,3
São Paulo	1	16,7
Santo André	1	16,7
São Bernardo do Campo	1	16,7
Mauá	1	16,7
Total	6	100,0

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

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.



► Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Itens avaliados	GESTÃO COMERCIAL		GESTÃO COMERCIAL		USCS	
	2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Meu relacionamento com os estudantes da sala	36	7,3	6	8,5	3931	8,2
☞ Meu relacionamento com os estudantes de outros semestres do curso	30	7,5	4	7,5	3230	7,8
☞ Meu relacionamento com os professores do curso	36	7,5	6	7,8	3926	8,3
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com os professores do curso	31	7,7	5	7,6	3509	8,1
☞ Meu relacionamento com a gestão do curso	36	7,1	6	8,7	3943	7,9
☞ Devolutiva sobre contatos feitos por e-mails dos estudantes com a gestão do curso	27	7,4	5	7,8	3170	7,9
☞ Meu relacionamento com o setor de atendimento ao estudante	24	6,8	6	7,3	2870	7,8
☞ Meu relacionamento com o setor financeiro	22	8,4	5	7,0	2559	8,4
☞ Meu relacionamento com o setor de estágios	13	6,2	2	6,0	2181	7,7
☞ Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C	9	6,1	2	6,0	2884	7,4

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da satisfação do relacionamento com a COMUNIDADE ACADÊMICA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Itens avaliados	GESTÃO COMERCIAL		USCS			
	2º sem/2024		2º sem/2025			
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média		
Meu relacionamento com a Secretaria do curso	16	8,0	4	6,5	2519	8,1
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	11	7,4	3	5,3	1802	8,0
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	12	8,3	3	5,3	1824	7,9
Meu relacionamento com a Ouvidoria	10	7,8	2	4,0	1821	7,7
Meu relacionamento com a Reitoria	14	8,1	2	4,5	1892	7,8

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com as INSTALAÇÕES GERAIS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	GESTÃO COMERCIAL				USCS	
	2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Sinalização para a localização das salas de aula	34	7,0	5	7,0	3818	7,8
☞ Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto salas de aula)	32	7,4	5	6,8	3797	7,9
☞ Instalações do Auditório	11	7,6	5	8,4	3627	8,2
☞ Acomodações da sala de aula	36	6,5	6	7,8	3902	6,8
☞ Avaliação das instalações sanitárias	35	5,7	6	7,7	3905	6,3
☞ Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	34	7,7	6	7,8	3826	7,6
☞ Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	35	7,7	5	8,0	3715	7,8
☞ Avaliação da praticidade de acesso para uso do Aplicativo Magikey (sistema de liberação de catracas)	33	7,6	6	7,8	3884	8,2

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com os LABORATÓRIOS (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	GESTÃO COMERCIAL				USCS	
	2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	22	7,4	5	8,2	3216	8,0
☞ Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	20	7,0	5	8,2	3152	7,9
☞ Disponibilidade para uso do laboratório do seu curso	18	6,2	5	8,6	3135	7,7
☞ Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	20	7,7	5	7,8	3161	8,0

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com a BIBLIOTECA (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

Itens avaliados	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		GESTÃO COMERCIAL				USCS	
	Totalmente insatisfeito		2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Totalmente satisfeito		Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	17	8,4	3	7,7	2954	8,7		
☞ Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	10	8,5	3	8,0	2391	8,7		
☞ Acomodações para estudo na Biblioteca	12	7,3	3	7,7	2934	8,6		
☞ Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	12	6,8	3	8,0	2481	8,3		
☞ Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	15	8,3	3	8,0	2615	8,4		
☞ Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	12	8,6	3	7,7	2822	8,7		
☞ Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	19	8,0	3	7,0	2714	8,4		

(1) Exclui-se: não se aplica / não tive contato

► Avaliação da Satisfação com **SISTEMAS ACADÊMICOS / SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DA USCS** (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	GESTÃO COMERCIAL				USCS	
	2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
↳ Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	36	8,2	6	8,7	3851	8,2
↳ Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	34	8,3	6	8,5	3792	8,5
↳ Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	36	8,3	6	8,3	3809	8,7
↳ Avaliação da qualidade - AVA (Moodle) onde acessa os conteúdos das disciplinas na modalidade EAD	36	7,4	5	8,0	3041	8,0
↳ Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	15	7,6	3	8,0	2428	7,7

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

► Avaliação da Satisfação com o SISTEMA DE DEPENDÊNCIA / ADAPTAÇÃO (notas entre 0 e 10)

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação com ...?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito	GESTÃO COMERCIAL				USCS	
	2º sem/2024		2º sem/2025		2º sem/2025	
	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média	Casos válidos ⁽¹⁾	Nota média
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	13	7,4	3	7,3	1805	7,8
☞ Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	10	8,2	3	7,3	1550	8,0

(1) Exclui-se: não se aplica / não teve contato

III. 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		GESTÃO COMERCIAL			USCS
		2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	36	19	6	3943
Até 2	% de casos	2,8	-	-	4,3
De 3 até 4		2,8	-	-	3,5
De 5 até 6		30,6	15,8	-	14,5
De 7 até 8		38,9	57,9	66,7	28,1
De 9 até 10		24,9	26,3	33,3	49,6
Nota Média		7,1	7,8	8,7	7,9
Nota Mediana		7,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,5	1,0	2,4
1º Quartil		6,0	7,0	8,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,8	10,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		GESTÃO COMERCIAL			USCS
		2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	36	19	6	3943
Até 2	% de casos	2,8	-	-	2,2
De 3 até 4		8,3	-	-	2,9
De 5 até 6		33,3	36,8	-	12,7
De 7 até 8		36,2	36,8	66,7	35,1
De 9 até 10		19,4	26,4	33,3	47,1
Nota Média		6,8	7,6	8,5	8,0
Nota Mediana		7,0	7,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,3	1,6	1,2	2,0
1º Quartil		5,3	6,0	7,8	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	10,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente insatisfeito Totalmente satisfeito		GESTÃO COMERCIAL			USCS
		2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	36	19	6	3943
Até 2	% de casos	2,8	-	-	2,8
De 3 até 4		8,3	-	-	4,0
De 5 até 6		25,0	26,3	-	16,1
De 7 até 8		41,7	52,6	66,7	37,5
De 9 até 10		22,2	21,1	33,3	39,6
Nota Média		6,8	7,5	8,2	7,7
Nota Mediana		7,0	7,0	7,5	8,0
Desvio-Padrão		2,2	1,5	1,5	2,1
1º Quartil		6,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,5	8,0
3º Quartil		8,0	8,0	10,0	10,0

IV. 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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza Recomendaria com certeza		GESTÃO COMERCIAL			USCS
		2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	36	19	6	3943
Até 2	% de casos	5,6	-	-	3,1
De 3 até 4		2,7	-	-	3,7
De 5 até 6		30,6	26,3	-	13,0
De 7 até 8		38,9	52,6	66,7	30,3
De 9 até 10		22,2	21,1	33,3	49,9
Nota Média		6,9	7,6	8,0	8,0
Nota Mediana		7,0	7,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	1,5	1,5	2,2
1º Quartil		6,0	6,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	7,0	7,0	8,0
3º Quartil		8,0	8,0	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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Não recomendaria com certeza Recomendaria com certeza		GESTÃO COMERCIAL			USCS
		2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Faixas	Nº de casos	36	19	6	3943
Até 2	% de casos	5,6	-	-	3,0
De 3 até 4		5,6	-	-	3,9
De 5 até 6		27,8	21,1	-	14,9
De 7 até 8		38,9	52,6	66,7	30,7
De 9 até 10		22,1	26,3	33,3	47,5
Nota Média		6,8	7,8	8,3	7,9
Nota Mediana		7,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão		2,4	1,4	1,4	2,2
1º Quartil		5,0	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		7,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil		8,0	9,0	10,0	10,0

V. 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

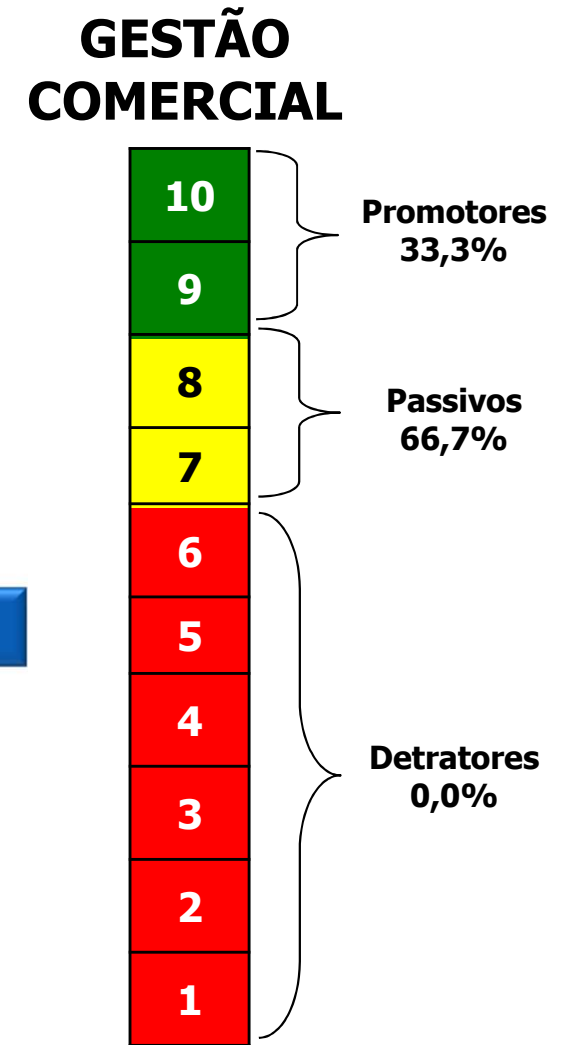


NPI = 25,7%
(Mediano Superior)

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

"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"

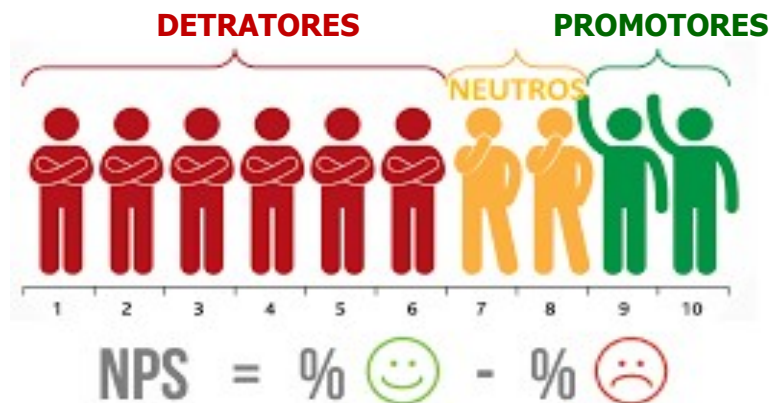
"Empresas com clientes muito encantados tem um score acima de 75% (exemplo: Amazon, Apple)"



NPI = 33,3%
(Mediano Superior)

► Net Promoter Score

% de casos	GESTÃO COMERCIAL			USCS
	2024 2º sem	2025 1º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos	36	19	6	3943
Detratores	39,0%	21,1%	-	21,8%
Passivos	38,9%	52,6%	66,7%	30,7%
Promotores	22,1%	26,3%	33,3%	47,5%
NPI (Net Promoter Index)	-16,9%	5,2%	33,3%	25,7%
Classificação	Pobre	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Superior



VI. 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 identificada 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
<p>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.</p>	<p>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.</p>
Zona de Aperfeiçoamento: pontuação entre 0 e 49	Zona Crítica: pontuação entre -100 e -1
<p>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.</p>	<p>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.</p>



► 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	
MÉDIA	2º sem/2023	-	7,8
	2º sem/2024	7,1	7,6
	2º sem/2025	8,7	7,9
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	-	22,9
	2º sem/2024	36,2	26,9
	2º sem/2025	-	22,3
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	-	48,7
	2º sem/2024	24,9	44,7
	2º sem/2025	33,3	49,6
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	-	25,8
	2º sem/2024	-11,3	17,8
	2º sem/2025	33,3	27,3
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º 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	
MÉDIA	2º sem/2023	-	8,0
	2º sem/2024	6,8	7,7
	2º sem/2025	8,5	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	-	18,2
	2º sem/2024	44,4	22,8
	2º sem/2025	-	17,9
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	-	45,8
	2º sem/2024	19,4	41,1
	2º sem/2025	33,3	47,0
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	-	27,6
	2º sem/2024	-25,0	18,3
	2º sem/2025	33,3	29,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	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	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA	2º sem/2023	-	7,7
	2º sem/2024	6,8	7,4
	2º sem/2025	8,2	7,7
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	-	22,1
	2º sem/2024	36,1	28,3
	2º sem/2025	-	22,9
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	-	39,1
	2º sem/2024	22,2	34,1
	2º sem/2025	33,3	39,6
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	-	17,0
	2º sem/2024	-13,9	5,8
	2º sem/2025	33,3	16,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	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	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA	2º sem/2023	-	8,1
	2º sem/2024	6,9	7,8
	2º sem/2025	8,0	8,0
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	-	18,8
	2º sem/2024	38,9	23,8
	2º sem/2025	-	19,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	-	50,8
	2º sem/2024	22,2	45,3
	2º sem/2025	33,3	49,9
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	-	32,0
	2º sem/2024	-16,7	21,5
	2º sem/2025	33,3	30,1
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

► Fator de Criticidade da Variável (FCV)

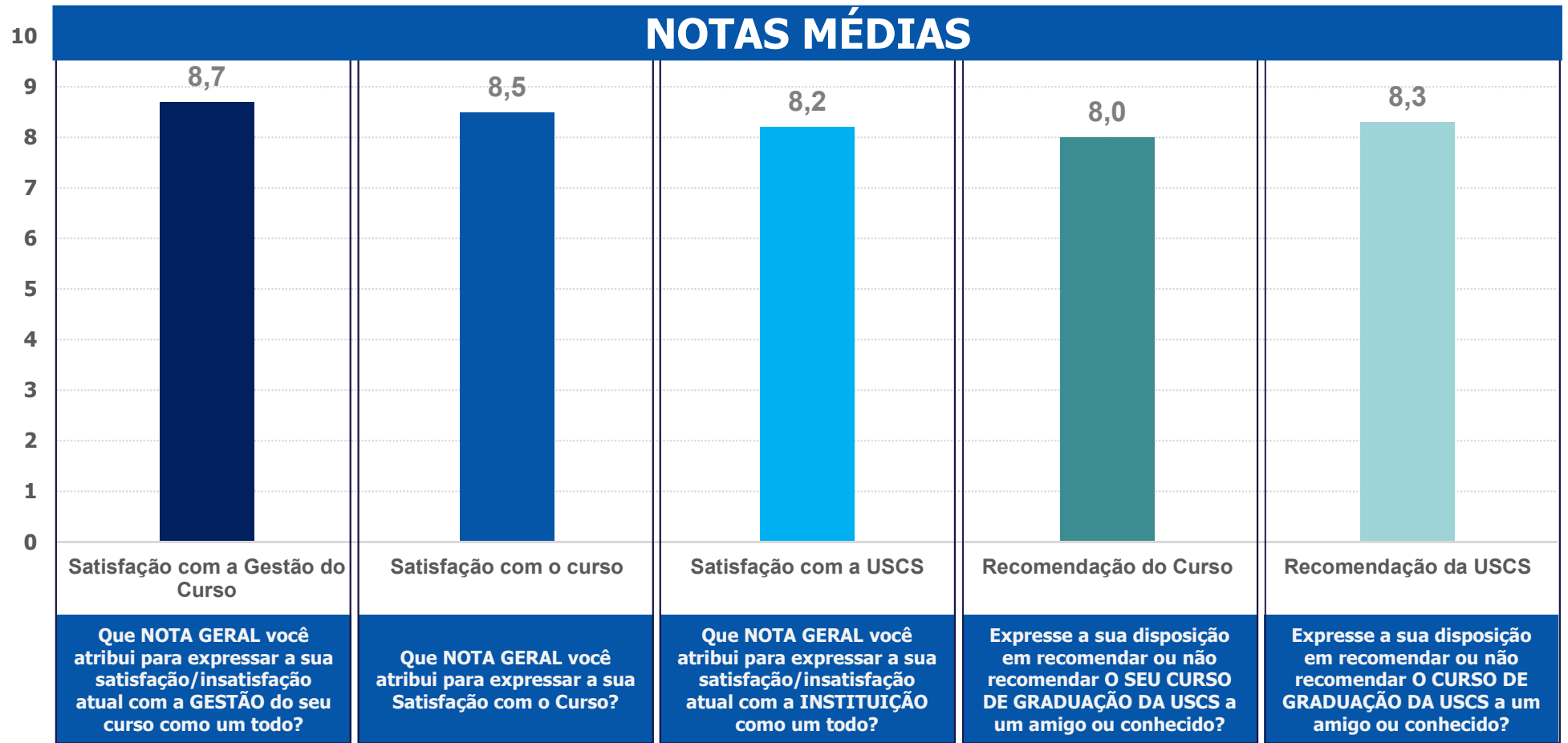
Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar a **INSTITUIÇÃO USCS** a um amigo ou conhecido?

	Períodos	GESTÃO COMERCIAL	
MÉDIA	2º sem/2023	-	8,1
	2º sem/2024	6,8	7,7
	2º sem/2025	8,3	7,9
AVALIAÇÃO DESFAVORÁVEL [NOTAS: 0-6]	2º sem/2023	-	18,8
	2º sem/2024	39,0	25,5
	2º sem/2025	-	21,8
AVALIAÇÃO FAVORÁVEL [NOTAS: 9-10]	2º sem/2023	-	50,2
	2º sem/2024	22,1	44,0
	2º sem/2025	33,3	47,5
FCV [PONTOS PERCENTUAIS]: PARCELA FAVORÁVEL (NOTAS 9-10) MENOS A PARCELA DESFAVORÁVEL (NOTAS 0-6)	2º sem/2023	-	31,4
	2º sem/2024	-16,9	18,5
	2º sem/2025	33,3	25,7
ZONAS DE PONTUAÇÃO DE SATISFAÇÃO	2º sem/2023	-	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2024	Zona crítica	Zona de aperfeiçoamento
	2º sem/2025	Zona de aperfeiçoamento	Zona de aperfeiçoamento

VII. Síntese de Indicadores

► Síntese de Indicadores

Curso: **GESTÃO COMERCIAL**



Bases: População: 74 | Respondentes: 6 | Nível de participação: 8,1%

GESTÃO COMERCIAL
2º SEM/2025



NPI (Recomendação da USCS)	CLASSIFICAÇÃO
P: 47,5% - D: 21,8% = NPI: 25,7%	Mediano Superior
P: 33,3% - D: 0,0% = NPI: 33,3%	Mediano Superior



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