

# **Avaliação Institucional USCS-EAD**

**TECNOLOGIA EM 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](http://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 |
|----------------------|------------|--------------|--------------|
| <b>Cursos em EAD</b> | <b>718</b> | <b>489</b>   | <b>68,1%</b> |

### Discentes por Curso - USCS EAD

| Curso                                                       | População | Respondentes | Participação |
|-------------------------------------------------------------|-----------|--------------|--------------|
| Superior de Tecnologia em Segurança Pública                 | 17        | 15           | 88,2%        |
| Ciências Econômicas                                         | 58        | 46           | 79,3%        |
| Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos        | 38        | 29           | 76,3%        |
| Superior de Tecnologia em Comércio Exterior                 | 25        | 18           | 72,0%        |
| <b>Superior de Tecnologia em Gestão Comercial</b>           | <b>27</b> | <b>19</b>    | <b>70,4%</b> |
| Administração                                               | 169       | 114          | 67,5%        |
| Superior de Tecnologia em Gestão Financeira                 | 36        | 24           | 66,7%        |
| Ciências Contábeis                                          | 81        | 54           | 66,7%        |
| Pedagogia                                                   | 140       | 93           | 66,4%        |
| Superior de Tecnologia em Marketing                         | 46        | 30           | 65,2%        |
| Superior de Tecnologia em Logística                         | 25        | 15           | 60,0%        |
| Letras - Licenciatura em Língua Portuguesa e Língua Inglesa | 33        | 19           | 57,6%        |
| Pedagogia para Licenciados                                  | 14        | 8            | 57,1%        |
| Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais              | 8         | 4            | 50,0%        |

## **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 10 de novembro de 2025 a 09 de dezembro de 2025.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



### ▪ Gênero dos entrevistados

| Gênero       | TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL - EAD |              | USCS – EAD |              |
|--------------|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|
|              | N                                    | %            | N          | %            |
| Feminino     | 12                                   | 63,2         | 320        | 65,4         |
| Masculino    | 7                                    | 36,8         | 169        | 34,6         |
| <b>Total</b> | <b>19</b>                            | <b>100,0</b> | <b>489</b> | <b>100,0</b> |

### ▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL - EAD |              | USCS – EAD |              |
|-----------------|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|
|                 | N                                    | %            | N          | %            |
| até 18 anos     | 1                                    | 5,2          | 7          | 1,4          |
| 19 a 24 anos    | 4                                    | 21,1         | 199        | 40,7         |
| 25 a 29 anos    | 6                                    | 31,6         | 108        | 22,1         |
| 30 anos ou mais | 8                                    | 42,1         | 175        | 35,8         |
| <b>Total</b>    | <b>19</b>                            | <b>100,0</b> | <b>489</b> | <b>100,0</b> |
| Idade média     | 32 anos                              |              | 30 anos    |              |

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | TECNOLOGIA EM GESTÃO<br>COMERCIAL - EAD |              | USCS – EAD |              |
|-----------------------|-----------------------------------------|--------------|------------|--------------|
|                       | N                                       | %            | N          | %            |
| Santo André           | 8                                       | 42,2         | 149        | 30,5         |
| São Caetano do Sul    | 5                                       | 26,3         | 141        | 28,8         |
| São Paulo             | 2                                       | 10,5         | 81         | 16,6         |
| São Bernardo do Campo | 2                                       | 10,5         | 49         | 10,0         |
| Mauá                  | 2                                       | 10,5         | 38         | 7,8          |
| Diadema               | -                                       | -            | 13         | 2,7          |
| Rio Grande da Serra   | -                                       | -            | 4          | 0,8          |
| Ribeirão Pires        | -                                       | -            | 3          | 0,6          |
| Outros                | -                                       | -            | 11         | 2,2          |
| <b>Total</b>          | <b>19</b>                               | <b>100,0</b> | <b>489</b> | <b>100,0</b> |

## II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



## ➤ ORGANIZAÇÃO DO CURSO

Expresse agora, **SUA SATISFAÇÃO OU INSATISFAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO**. Para isso, utilize a escala de notas, onde a “nota 0” significa que você está totalmente insatisfeito e a “nota 10” que você está totalmente satisfeito.



| ASSERTIVAS                                                                     | TECNOLOGIA EM<br>COMÉRCIO EXTERIOR -<br>EAD |            | USCS – EAD     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                | 2025<br>2º sem                              |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                | N                                           | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Prazo para realização de atividades das disciplinas, no AVA                    | 19                                          | 8,9        | 491            | 8,6        |
| Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA            | 19                                          | 8,8        | 492            | 8,5        |
| Prazo de divulgação das informações sobre provas                               | 19                                          | 8,5        | 492            | 8,2        |
| Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos   | 19                                          | 8,4        | 490            | 8,3        |
| Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas) | 17                                          | 8,2        | 474            | 7,8        |
| Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais        | 19                                          | 8,2        | 483            | 7,6        |

## ➤ 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                                                                                    | TECNOLOGIA EM<br>COMÉRCIO EXTERIOR -<br>EAD |            | USCS – EAD     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                               | 2025<br>2º sem                              |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                               | N                                           | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Cumprimento dos cronogramas de atividades                                                     | 19                                          | 8,7        | 497            | 8,5        |
| Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas                                    | 19                                          | 8,4        | 497            | 8,1        |
| Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral          | 19                                          | 8,4        | 497            | 8,0        |
| Cordialidade dos tutores em geral                                                             | 19                                          | 8,4        | 497            | 8,5        |
| Avaliação geral da atuação do tutor da disciplina                                             | 18                                          | 8,3        | 476            | 8,5        |
| Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas                         | 19                                          | 7,7        | 497            | 7,9        |
| Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral | 19                                          | 7,6        | 497            | 7,9        |

## ➤ AUTOAVALIAÇÃO

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                                                                                                                                         | TECNOLOGIA EM<br>COMÉRCIO EXTERIOR -<br>EAD |            | USCS – EAD     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                                                                    | 2025<br>2º sem                              |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                                                                    | N                                           | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos                                                             | 19                                          | 8,6        | 497            | 7,8        |
| Minha dedicação a estudo/realização de atividades das disciplinas é o suficiente para que eu obtenha um bom aproveitamento / aprendizagem no curso | 19                                          | 8,2        | 497            | 8,1        |
| Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina                                                                  | 19                                          | 8,2        | 497            | 7,9        |
| Participo sempre dos fóruns das disciplinas                                                                                                        | 19                                          | 7,9        | 497            | 8,0        |

## ➤ INFRAESTRUTURA

Utilizando a escala de notas de 0 a 10, onde a "nota 0" significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e a "nota 10" que você está **TOTALMENTE SATISFEITO**. Qual é **SUA AVALIAÇÃO SOBRE INSTALAÇÕES GERAIS, LABORATÓRIOS, BIBLIOTECA, SISTEMAS, DEPENDÊNCIA E ADAPTAÇÃO?**



| ASSERTIVAS                                                                                            | TECNOLOGIA EM COMÉRCIO EXTERIOR - EAD |            | USCS – EAD     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                       | 2025<br>2º sem                        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                       | N                                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Avaliação das instalações da Praça de Alimentação                                                     | 10                                    | 9,4        | 357            | 8,1        |
| Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório                                         | 11                                    | 9,4        | 360            | 8,5        |
| Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório                                                 | 11                                    | 9,2        | 366            | 8,4        |
| Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)      | 12                                    | 9,2        | 368            | 8,4        |
| Acomodações dos laboratórios                                                                          | 12                                    | 9,0        | 368            | 8,3        |
| Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira                  | 19                                    | 8,9        | 472            | 8,6        |
| Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca | 10                                    | 8,8        | 338            | 8,4        |

## ➤ INFRAESTRUTURA

Utilizando a escala de notas de 0 a 10, onde a "nota 0" significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e a "nota 10" que você está **TOTALMENTE SATISFEITO**. Qual é **SUA AVALIAÇÃO SOBRE INSTALAÇÕES GERAIS, LABORATÓRIOS, BIBLIOTECA, SISTEMAS, DEPENDÊNCIA E ADAPTAÇÃO?**



| ASSERTIVAS                                                                           | TECNOLOGIA EM<br>COMÉRCIO EXTERIOR -<br>EAD |            | USCS – EAD     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                      | 2025<br>2º sem                              |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                      | N                                           | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto laboratórios) | 13                                          | 8,8        | 401            | 8,3        |
| Avaliação das instalações sanitárias                                                 | 13                                          | 8,8        | 406            | 8,0        |
| Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca                                  | 8                                           | 8,8        | 296            | 8,5        |
| Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca                                        | 8                                           | 8,8        | 288            | 8,6        |
| Acomodações para estudo na Biblioteca                                                | 7                                           | 8,7        | 292            | 8,6        |
| Sinalização para a localização das salas de laboratório                              | 12                                          | 8,7        | 408            | 8,5        |
| Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica  | 19                                          | 8,6        | 483            | 8,4        |

## ➤ INFRAESTRUTURA

Utilizando a escala de notas de 0 a 10, onde a "nota 0" significa que você está **TOTALMENTE INSATISFEITO** e a "nota 10" que você está **TOTALMENTE SATISFEITO**. Qual é **SUA AVALIAÇÃO SOBRE INSTALAÇÕES GERAIS, LABORATÓRIOS, BIBLIOTECA, SISTEMAS, DEPENDÊNCIA E ADAPTAÇÃO?**

TOTALMENTE  
INSATISFEITO



TOTALMENTE  
SATISFEITO

| ASSERTIVAS                                                                                              | TECNOLOGIA EM<br>COMÉRCIO EXTERIOR -<br>EAD |            | USCS – EAD     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                         | 2025<br>2º sem                              |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                         | N                                           | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes                          | 8                                           | 8,6        | 295            | 8,5        |
| Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]       | 8                                           | 8,5        | 296            | 8,0        |
| Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais                       | 10                                          | 8,4        | 337            | 8,4        |
| Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem                            | 15                                          | 8,4        | 420            | 8,2        |
| Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação] | 11                                          | 8,4        | 339            | 7,8        |
| Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)                            | 13                                          | 8,3        | 407            | 8,1        |
| Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso                                            | 8                                           | 8,1        | 298            | 8,4        |
| Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação                                           | 9                                           | 8,1        | 336            | 8,0        |

## 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | -                                        | 0,9            |
| De 3 até 4                                                         |            | -                                        | 1,1            |
| De 5 até 6                                                         |            | 5,5                                      | 6,0            |
| De 7 até 8                                                         |            | 38,9                                     | 21,2           |
| De 9 até 10                                                        |            | 55,6                                     | 70,9           |
| Nota Média                                                         |            | 8,4                                      | 8,9            |
| Nota Mediana                                                       |            | 9,0                                      | 10,0           |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 1,3                                      | 1,6            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,0                                      | 8,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 9,0                                      | 10,0           |
| 3º Quartil                                                         |            | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | -                                        | 3,1            |
| De 3 até 4                                                         |            | 5,3                                      | 2,9            |
| De 5 até 6                                                         |            | 5,3                                      | 10,4           |
| De 7 até 8                                                         |            | 42,0                                     | 33,9           |
| De 9 até 10                                                        |            | 47,4                                     | 49,7           |
| Nota Média                                                         |            | 8,1                                      | 8,1            |
| Nota Mediana                                                       |            | 8,0                                      | 8,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 1,6                                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,0                                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 8,0                                      | 8,0            |
| 3º Quartil                                                         |            | 9,0                                      | 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<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | -                                        | 2,9            |
| De 3 até 4                                                         |            | 5,2                                      | 2,9            |
| De 5 até 6                                                         |            | -                                        | 10,2           |
| De 7 até 8                                                         |            | 47,4                                     | 31,1           |
| De 9 até 10                                                        |            | 47,4                                     | 53,0           |
| Nota Média                                                         |            | 8,1                                      | 8,2            |
| Nota Mediana                                                       |            | 8,0                                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 1,5                                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,0                                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 8,0                                      | 9,0            |
| 3º Quartil                                                         |            | 9,0                                      | 10,0           |

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

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

| Notas<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | -                                        | 2,2            |
| De 3 até 4                                                         |            | -                                        | 1,8            |
| De 5 até 6                                                         |            | 5,3                                      | 10,0           |
| De 7 até 8                                                         |            | 52,6                                     | 34,8           |
| De 9 até 10                                                        |            | 42,1                                     | 51,1           |
| Nota Média                                                         |            | 8,2                                      | 8,2            |
| Nota Mediana                                                       |            | 8,0                                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 1,4                                      | 1,9            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,0                                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 8,0                                      | 9,0            |
| 3º Quartil                                                         |            | 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<br>0 – Definitivamente não recomendaria<br>10 – Definitivamente recomendaria |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                                              | % de casos | -                                        | 3,5            |
| De 3 até 4                                                                         |            | -                                        | 2,5            |
| De 5 até 6                                                                         |            | 15,8                                     | 9,2            |
| De 7 até 8                                                                         |            | 26,3                                     | 27,2           |
| De 9 até 10                                                                        |            | 57,9                                     | 57,7           |
| Nota Média                                                                         |            | 8,5                                      | 8,4            |
| Nota Mediana                                                                       |            | 10,0                                     | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                                      |            | 1,9                                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                                         |            | 7,0                                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                                         |            | 10,0                                     | 9,0            |
| 3º Quartil                                                                         |            | 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<br>0 – Definitivamente não recomendaria<br>10 – Definitivamente recomendaria |            | TECNOLOGIA EM<br>GESTÃO<br>COMERCIAL EAD | USCS-EAD       |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|----------------|
|                                                                                    |            | 2025<br>2º sem                           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                                    |            | 19                                       | 489            |
| Até 2                                                                              | % de casos | -                                        | 3,5            |
| De 3 até 4                                                                         |            | -                                        | 2,7            |
| De 5 até 6                                                                         |            | 15,8                                     | 9,2            |
| De 7 até 8                                                                         |            | 31,6                                     | 25,4           |
| De 9 até 10                                                                        |            | 52,6                                     | 59,3           |
| Nota Média                                                                         |            | 8,4                                      | 8,4            |
| Nota Mediana                                                                       |            | 9,0                                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                                      |            | 1,7                                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                                         |            | 7,0                                      | 8,0            |
| 2º Quartil                                                                         |            | 9,0                                      | 9,0            |
| 3º Quartil                                                                         |            | 10,0                                     | 10,0           |

## V. *Net Promoter Score (NPS)*



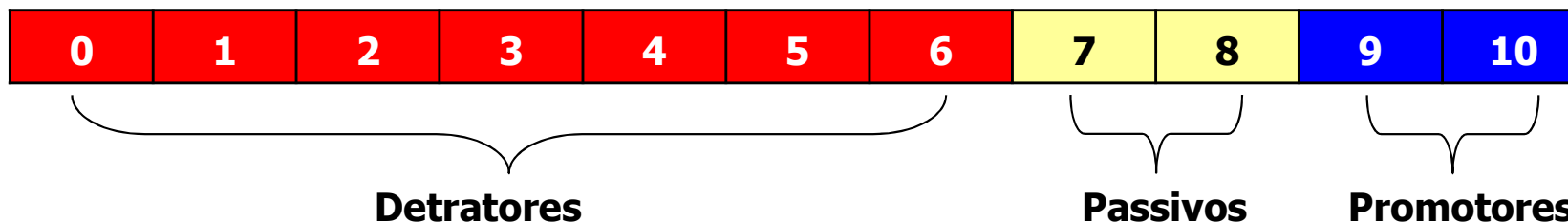
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

## ➤ **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. |

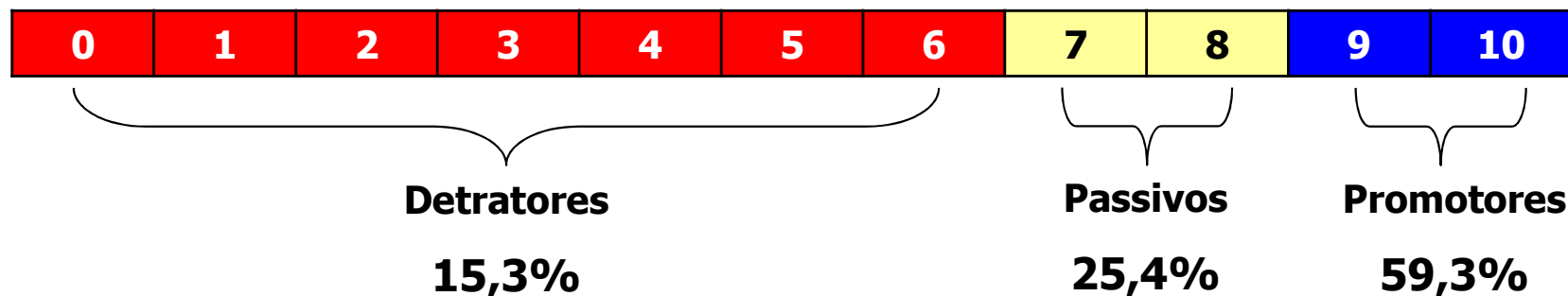
***"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"***



**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**

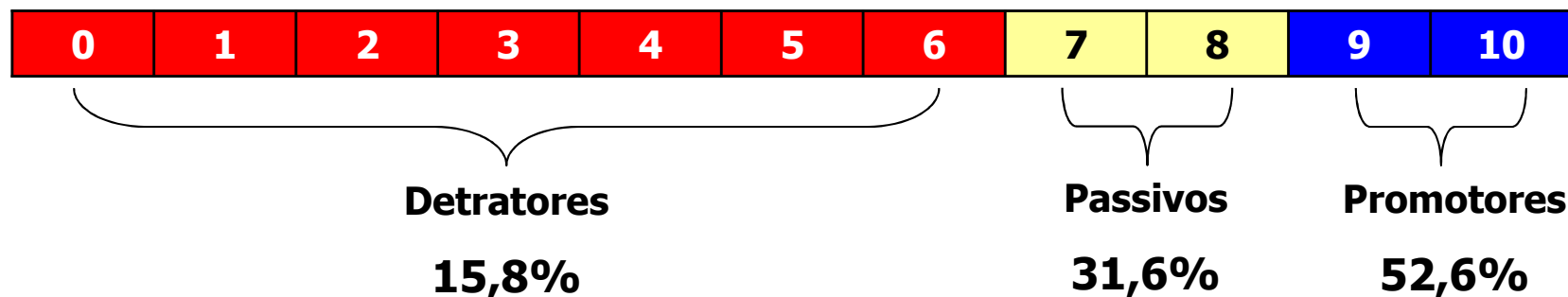
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### **Total – USCS EAD**



$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = 59,3\% - 15,3\% = 44,0\% \text{ (Bom)}$$

### **TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL - EAD**



$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = 52,6\% - 15,8\% = 36,8\% \text{ (Mediano Superior)}$$

| NPI              | CLASSIFICAÇÃO           |
|------------------|-------------------------|
| 100              | Perfeito                |
| 85 até 99        | Espetacular             |
| 70 até 84        | Excelente               |
| 55 até 69        | Muito Bom               |
| <b>40 até 54</b> | <b>Bom</b>              |
| <b>25 até 39</b> | <b>Mediano Superior</b> |
| 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)”**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

| % de casos                | <b>TECNOLOGIA EM<br/>GESTÃO COMERCIAL<br/>EAD</b> | <b>USCS-EAD</b>        |
|---------------------------|---------------------------------------------------|------------------------|
|                           | <b>2025<br/>2º sem</b>                            | <b>2025<br/>2º sem</b> |
| Detratores                | 15,8%                                             | 15,3%                  |
| Passivos                  | 31,6%                                             | 25,4%                  |
| Promotores                | 52,6%                                             | 59,3%                  |
| <b>Net Promoter Index</b> | <b>36,8%</b>                                      | <b>44,0%</b>           |
| Classificação             | Mediano Superior                                  | Bom                    |