

# **Avaliação Institucional USCS-EAD**

**GESTÃO FINANCEIRA**

**2º semestre 2025**

# 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%        |
| Superior de Tecnologia em Gestão Comercial                  | 27        | 19           | 70,4%        |
| Administração                                               | 169       | 114          | 67,5%        |
| <b>Superior de Tecnologia em Gestão Financeira</b>          | <b>36</b> | <b>24</b>    | <b>66,7%</b> |
| 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



## ➤ **Perfil dos entrevistados**

### ▪ **Gênero dos entrevistados**

| <b>Gênero</b> | <b>Gestão Financeira - EAD</b> |              | <b>USCS – EAD</b> |              |
|---------------|--------------------------------|--------------|-------------------|--------------|
|               | <b>N</b>                       | <b>%</b>     | <b>N</b>          | <b>%</b>     |
| Feminino      | 13                             | 54,2         | 320               | 65,4         |
| Masculino     | 11                             | 45,8         | 169               | 34,6         |
| <b>Total</b>  | <b>24</b>                      | <b>100,0</b> | <b>489</b>        | <b>100,0</b> |

### ▪ **Idade dos entrevistados**

| <b>Faixas de Idade</b> | <b>Gestão Financeira - EAD</b> |              | <b>USCS – EAD</b> |              |
|------------------------|--------------------------------|--------------|-------------------|--------------|
|                        | <b>N</b>                       | <b>%</b>     | <b>N</b>          | <b>%</b>     |
| até 18 anos            | -                              | -            | 7                 | 1,4          |
| 19 a 24 anos           | 11                             | 45,8         | 199               | 40,7         |
| 25 a 29 anos           | 4                              | 16,7         | 108               | 22,1         |
| 30 anos ou mais        | 9                              | 37,5         | 175               | 35,8         |
| <b>Total</b>           | <b>24</b>                      | <b>100,0</b> | <b>489</b>        | <b>100,0</b> |
| Idade média            | 29 anos                        |              | 30 anos           |              |

### ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | Gestão Financeira - EAD |              | USCS – EAD |              |
|-----------------------|-------------------------|--------------|------------|--------------|
|                       | N                       | %            | N          | %            |
| Santo André           | 9                       | 37,5         | 149        | 30,5         |
| São Caetano do Sul    | 7                       | 29,2         | 141        | 28,8         |
| São Paulo             | 4                       | 16,7         | 81         | 16,6         |
| São Bernardo do Campo | 2                       | 8,2          | 49         | 10,0         |
| Mauá                  | 1                       | 4,2          | 38         | 7,8          |
| Diadema               | -                       | -            | 13         | 2,7          |
| Rio Grande da Serra   | -                       | -            | 4          | 0,8          |
| Ribeirão Pires        | -                       | -            | 3          | 0,6          |
| Outros                | 1                       | 4,2          | 11         | 2,2          |
| <b>Total</b>          | <b>24</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                                                                      | GESTÃO FINANCEIRA - 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.                    | 23                      | 8,3        | 491            | 8,6        |
| Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA.            | 23                      | 7,7        | 492            | 8,5        |
| Prazo de divulgação das informações sobre provas.                               | 23                      | 7,4        | 492            | 8,2        |
| Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas). | 21                      | 7,4        | 474            | 7,8        |
| Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos.   | 23                      | 7,4        | 490            | 8,3        |
| Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais.        | 22                      | 7,0        | 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                                                                                     | GESTÃO FINANCEIRA-EAD |            | USCS – EAD     |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                | 2025<br>2º sem        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                | N                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas.                                    | 24                    | 8,1        | 497            | 8,1        |
| Cordialidade dos tutores em geral.                                                             | 24                    | 8,0        | 497            | 8,5        |
| Cumprimento dos cronogramas de atividades.                                                     | 24                    | 8,0        | 497            | 8,5        |
| Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas.                         | 24                    | 7,8        | 497            | 7,9        |
| Avaliação geral da atuação do tutor da disciplina.                                             | 22                    | 7,8        | 476            | 8,5        |
| Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral. | 24                    | 7,6        | 497            | 7,9        |
| Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral.          | 24                    | 7,3        | 497            | 8,0        |

## ➤ 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                                                                                                                                        | GESTÃO FINANCEIRA-EAD |            | USCS – EAD     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                                                                   | 2025<br>2º sem        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                                                                   | N                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina.                                                                | 24                    | 7,8        | 497            | 7,9        |
| Minha dedicação a estudo/realização de atividades das disciplinas é o suficiente para que eu obtenha um bom aproveitamento/aprendizagem no curso. | 24                    | 7,4        | 497            | 8,1        |
| Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos.                                                           | 24                    | 7,3        | 497            | 7,8        |
| Participo sempre dos fóruns das disciplinas.                                                                                                      | 24                    | 7,2        | 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                                                                                        | GESTÃO FINANCEIRA-EAD |            | USCS – EAD     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                   | 2025<br>2º sem        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                   | N                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira.             | 23                    | 8,9        | 472            | 8,6        |
| Acomodações dos laboratórios.                                                                     | 18                    | 8,3        | 368            | 8,3        |
| Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica.              | 23                    | 8,2        | 483            | 8,4        |
| Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório.                                    | 16                    | 8,2        | 360            | 8,5        |
| Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório.                                            | 17                    | 8,1        | 366            | 8,4        |
| Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza). | 17                    | 8,1        | 368            | 8,4        |
| Sinalização para a localização das salas de laboratório.                                          | 19                    | 7,9        | 408            | 8,5        |

## ➤ 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                                                                                             | GESTÃO FINANCEIRA-EAD |            | USCS – EAD     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                        | 2025<br>2º sem        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                        | N                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas).                          | 14                    | 7,9        | 407            | 8,1        |
| Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto laboratórios).                  | 14                    | 7,8        | 401            | 8,3        |
| Avaliação das instalações sanitárias.                                                                  | 15                    | 7,7        | 406            | 8,0        |
| Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca.                                                         | 10                    | 7,6        | 288            | 8,6        |
| Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca. | 11                    | 7,5        | 338            | 8,4        |
| Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais.                     | 13                    | 7,5        | 337            | 8,4        |
| Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca.                                                   | 9                     | 7,3        | 296            | 8,5        |

## ➤ 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                                                                                               | GESTÃO FINANCEIRA-EAD |            | USCS – EAD     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|------------|
|                                                                                                          | 2025<br>2º sem        |            | 2025<br>2º sem |            |
|                                                                                                          | N                     | NOTA MÉDIA | N              | NOTA MÉDIA |
| Acomodações para estudo na Biblioteca.                                                                   | 9                     | 7,3        | 292            | 8,6        |
| Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes.                          | 10                    | 7,3        | 295            | 8,5        |
| Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem.                            | 15                    | 7,3        | 420            | 8,2        |
| Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso.                                            | 11                    | 7,2        | 298            | 8,4        |
| Avaliação das instalações da Praça de Alimentação.                                                       | 10                    | 7,1        | 357            | 8,1        |
| Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos].       | 12                    | 7,0        | 296            | 8,0        |
| Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação.                                           | 10                    | 6,9        | 336            | 8,0        |
| Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]. | 16                    | 6,4        | 339            | 7,8        |

## 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 |            | Gestão Financeira<br>EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 24                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | 4,5                      | 0,9            |
| De 3 até 4                                                         |            | 4,5                      | 1,1            |
| De 5 até 6                                                         |            | 9,1                      | 6,0            |
| De 7 até 8                                                         |            | 22,7                     | 21,2           |
| De 9 até 10                                                        |            | 59,2                     | 70,9           |
| Nota Média                                                         |            | 8,3                      | 8,9            |
| Nota Mediana                                                       |            | 9,0                      | 10,0           |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 2,3                      | 1,6            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,8                      | 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 |            | Gestão Financeira<br>EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 24                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | 4,2                      | 3,1            |
| De 3 até 4                                                         |            | 8,3                      | 2,9            |
| De 5 até 6                                                         |            | 12,5                     | 10,4           |
| De 7 até 8                                                         |            | 33,3                     | 33,9           |
| De 9 até 10                                                        |            | 41,7                     | 49,7           |
| Nota Média                                                         |            | 7,6                      | 8,1            |
| Nota Mediana                                                       |            | 7,5                      | 8,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 2,4                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                         |            | 6,3                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 7,5                      | 8,0            |
| 3º Quartil                                                         |            | 10,0                     | 10,0           |

## ➤ **Avaliação Geral do Curso como um todo** (satisfação – notas entre 0 e 10)

Avaliação da **satisfação/insatisfação atual com o CURSO** como um todo? Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a nota 0 significa que você está totalmente insatisfeito e a nota 10 que você está totalmente satisfeito.

| Notas<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | Gestão Financeira<br>EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 24                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | 8,3                      | 2,9            |
| De 3 até 4                                                         |            | 4,2                      | 2,9            |
| De 5 até 6                                                         |            | 8,3                      | 10,2           |
| De 7 até 8                                                         |            | 37,5                     | 31,1           |
| De 9 até 10                                                        |            | 41,7                     | 53,0           |
| Nota Média                                                         |            | 7,7                      | 8,2            |
| Nota Mediana                                                       |            | 8,0                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 2,7                      | 2,1            |
| 1º Quartil                                                         |            | 7,0                      | 7,0            |
| 2º Quartil                                                         |            | 8,0                      | 9,0            |
| 3º Quartil                                                         |            | 10,0                     | 10,0           |

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

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

| Notas<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito |            | Gestão Financeira<br>EAD | USCS-EAD       |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
|                                                                    |            | 2025<br>2º sem           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                    |            | 24                       | 489            |
| Até 2                                                              | % de casos | 4,2                      | 2,2            |
| De 3 até 4                                                         |            | 4,2                      | 1,8            |
| De 5 até 6                                                         |            | 12,5                     | 10,0           |
| De 7 até 8                                                         |            | 33,3                     | 34,8           |
| De 9 até 10                                                        |            | 45,8                     | 51,1           |
| Nota Média                                                         |            | 7,8                      | 8,2            |
| Nota Mediana                                                       |            | 8,0                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                      |            | 2,3                      | 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                                |  | Gestão Financeira EAD | USCS-EAD    |
|--------------------------------------|--|-----------------------|-------------|
| 0 – Definitivamente não recomendaria |  |                       |             |
| 10 – Definitivamente recomendaria    |  |                       |             |
| Número de casos                      |  | 2025 2º sem           | 2025 2º sem |
| Até 2                                |  | 8,3                   | 3,5         |
| De 3 até 4                           |  | 12,5                  | 2,5         |
| De 5 até 6                           |  | -                     | 9,2         |
| De 7 até 8                           |  | 37,5                  | 27,2        |
| De 9 até 10                          |  | 41,7                  | 57,7        |
| % de casos                           |  |                       |             |
| Nota Média                           |  | 7,5                   | 8,4         |
| Nota Mediana                         |  | 8,0                   | 9,0         |
| Desvio-Padrão                        |  | 2,9                   | 2,1         |
| 1º Quartil                           |  | 7,0                   | 7,0         |
| 2º Quartil                           |  | 8,0                   | 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 |            | Gestão Financeira<br>EAD | USCS-EAD       |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|
|                                                                                    |            | 2025<br>2º sem           | 2025<br>2º sem |
| Número de casos                                                                    |            | 24                       | 489            |
| Até 2                                                                              | % de casos | 8,3                      | 3,5            |
| De 3 até 4                                                                         |            | 8,3                      | 2,7            |
| De 5 até 6                                                                         |            | 4,2                      | 9,2            |
| De 7 até 8                                                                         |            | 20,8                     | 25,4           |
| De 9 até 10                                                                        |            | 58,4                     | 59,3           |
| Nota Média                                                                         |            | 8,0                      | 8,4            |
| Nota Mediana                                                                       |            | 9,0                      | 9,0            |
| Desvio-Padrão                                                                      |            | 2,8                      | 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)*



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

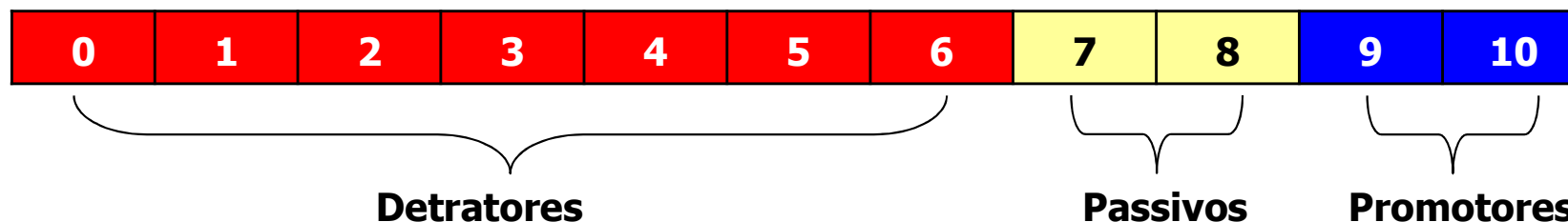
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

24

- 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?"***

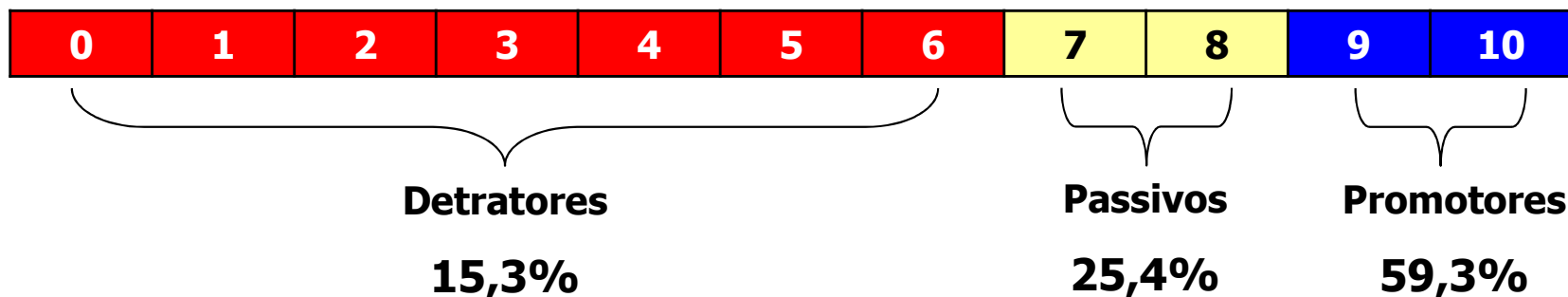


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



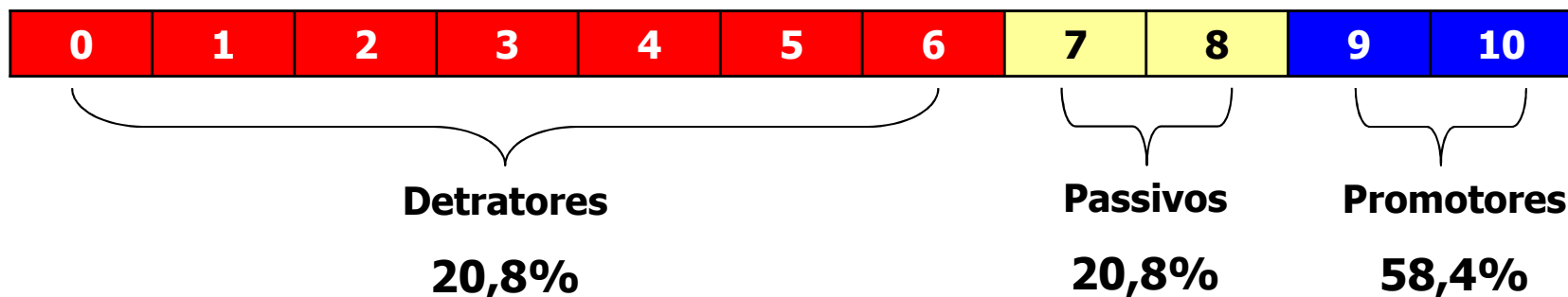
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### **Total – USCS EAD**



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

### **Gestão Financeira - EAD**



$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = 58,4\% - 20,8\% = 37,6\% \text{ (Mediano Superior)}$$

| 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                | Gestão Financeira EAD | USCS-EAD       |
|---------------------------|-----------------------|----------------|
|                           | 2025<br>2º sem        | 2025<br>2º sem |
| Detratores                | 20,8%                 | 15,3%          |
| Passivos                  | 20,8%                 | 25,4%          |
| Promotores                | 58,4%                 | 59,3%          |
| <b>Net Promoter Index</b> | <b>37,6%</b>          | <b>44,0%</b>   |
| Classificação             | Mediano Superior      | Bom            |