

Avaliação Institucional USCS-EAD

LETRAS

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 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
Cursos em EAD	718	489	68,1%

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%
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



➤ **Perfil dos entrevistados**

▪ **Gênero dos entrevistados**

Gênero	LETRAS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Feminino	16	84,2	320	65,4
Masculino	3	15,8	169	34,6
Total	19	100,0	489	100,0

▪ **Idade dos entrevistados**

Faixas de Idade	LETRAS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
até 18 anos	-	-	7	1,4
19 a 24 anos	5	26,3	199	40,7
25 a 29 anos	6	31,6	108	22,1
30 anos ou mais	8	42,1	175	35,8
Total	19	100,0	489	100,0
Idade média	35 anos		30 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	LETRAS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Santo André	6	31,6	149	30,5
São Caetano do Sul	5	26,3	141	28,8
São Paulo	3	15,8	81	16,6
São Bernardo do Campo	1	5,3	49	10,0
Mauá	2	10,4	38	7,8
Diadema	1	5,3	13	2,7
Rio Grande da Serra	-	-	4	0,8
Ribeirão Pires	-	-	3	0,6
Outros	1	5,3	11	2,2
Total	19	100,0	489	100,0

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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Prazo para realização de atividades das disciplinas, no AVA	7,9	8,8	19	8,5	491	8,6
Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos	7,6	9,0	19	8,1	490	8,3
Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA	9,5	8,7	19	7,9	492	8,5
Prazo de divulgação das informações sobre provas	9,5	8,6	19	7,9	492	8,2
Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais	8,5	8,2	19	7,6	483	7,6
Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas)	8,0	7,6	17	7,6	474	7,8

➤ 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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Cordialidade dos tutores em geral	8,9	9,1	19	8,6	497	8,5
Avaliação geral da atuação do tutor da disciplina	n.d.	n.d.	17	8,2	476	8,5
Cumprimento dos cronogramas de atividades	7,5	7,8	19	7,9	497	8,5
Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas	7,6	7,7	19	7,7	497	7,9
Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral	7,9	8,1	19	7,5	497	8,0
Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas	7,9	8,6	19	7,5	497	8,1
Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral	7,1	7,2	19	6,9	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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos	8,6	6,0	19	7,6	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	7,4	9,4	19	7,6	497	8,1
Participo sempre dos fóruns das disciplinas	8,4	9,4	19	7,4	497	8,0
Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina	8,0	8,9	19	7,2	497	7,9

➤ 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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Acomodações para estudo na Biblioteca	n.d.	n.d.	12	8,5	292	8,6
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	n.d.	n.d.	11	8,4	288	8,6
Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	n.d.	n.d.	13	8,3	368	8,4
Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	n.d.	n.d.	14	8,3	366	8,4
Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	n.d.	n.d.	13	8,2	360	8,5
Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	n.d.	n.d.	13	8,2	296	8,5
Sinalização para a localização das salas de laboratório	n.d.	n.d.	16	8,2	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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	n.d.	n.d.	16	8,2	420	8,2
Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	n.d.	n.d.	11	8,2	295	8,5
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	n.d.	n.d.	13	8,1	298	8,4
Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	n.d.	n.d.	13	8,0	338	8,4
Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	n.d.	n.d.	17	8,0	472	8,6
Avaliação das instalações sanitárias	n.d.	n.d.	17	7,9	406	8,0
Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto laboratórios)	n.d.	n.d.	15	7,8	401	8,3

➤ 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	Administração - EAD				USCS – EAD	
	2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem		2025 2º sem	
	NOTA MÉDIA		N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	n.d.	n.d.	15	7,7	407	8,1
Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	n.d.	n.d.	11	7,7	337	8,4
Acomodações dos laboratórios	n.d.	n.d.	14	7,7	368	8,3
Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	n.d.	n.d.	19	7,6	483	8,4
Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	n.d.	n.d.	11	7,5	357	8,1
Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	n.d.	n.d.	11	7,5	336	8,0
Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	n.d.	n.d.	7	6,9	296	8,0
Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	n.d.	n.d.	11	6,3	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		LETRAS EAD				USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	12,5	11,1	-	0,9
De 3 até 4		-	12,5	-	-	1,1
De 5 até 6		-	12,5	-	6,2	6,0
De 7 até 8		50,0	12,5	-	43,8	21,2
De 9 até 10		50,0	50,0	88,9	50,0	70,9
Nota Média		8,9	7,0	8,8	8,7	8,9
Nota Mediana		8,5	8,5	10,0	8,5	10,0
Desvio-Padrão		1,0	3,8	3,3	1,4	1,6
1º Quartil		8,0	3,8	9,5	8,0	8,0
2º Quartil		8,5	8,5	10,0	8,5	10,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		LETRAS EAD			USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	11,1	5,3	3,1
De 3 até 4		-	-	-	2,9
De 5 até 6		25,0	11,1	21,1	10,4
De 7 até 8		25,0	11,1	36,8	33,9
De 9 até 10		50,0	66,7	36,8	49,7
Nota Média		8,0	7,9	7,4	8,1
Nota Mediana		8,5	9,0	7,0	8,0
Desvio-Padrão		1,5	3,2	2,1	2,1
1º Quartil		6,3	7,0	6,0	7,0
2º Quartil		8,5	9,0	7,0	8,0
3º Quartil		9,0	10,0	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		LETRAS EAD			USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	11,2	5,3	2,9
De 3 até 4		-	-	5,3	2,9
De 5 até 6		25,0	-	21,0	10,2
De 7 até 8		37,5	44,4	26,3	31,1
De 9 até 10		37,5	44,4	42,1	53,0
Nota Média		8,0	8,0	7,5	8,2
Nota Mediana		8,0	8,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,8	3,2	2,5	2,1
1º Quartil		6,5	8,0	5,0	7,0
2º Quartil		8,0	8,0	8,0	9,0
3º Quartil		9,8	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.

Notas 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		LETRAS EAD				USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	12,5	11,1	-	2,2
De 3 até 4		-	12,5	-	5,3	1,8
De 5 até 6		25,0	12,5	-	15,8	10,0
De 7 até 8		12,5	25,0	33,3	42,1	34,8
De 9 até 10		62,5	37,5	55,6	36,8	51,1
Nota Média		8,5	6,6	7,9	7,8	8,2
Nota Mediana		9,0	7,5	9,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,7	3,7	3,2	1,9	1,9
1º Quartil		6,5	3,5	7,0	7,0	7,0
2º Quartil		9,0	7,5	9,0	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		LETRAS EAD			USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	11,1	5,3	3,5
De 3 até 4		-	-	15,8	2,5
De 5 até 6		25,0	-	10,5	9,2
De 7 até 8		25,0	22,2	26,3	27,2
De 9 até 10		50,0	66,7	42,1	57,7
Nota Média		8,3	8,1	7,4	8,4
Nota Mediana		8,5	9,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,6	3,2	2,4	2,1
1º Quartil		6,5	7,5	6,0	7,0
2º Quartil		8,5	9,0	8,0	9,0
3º Quartil		9,8	10,0	9,0	10,0

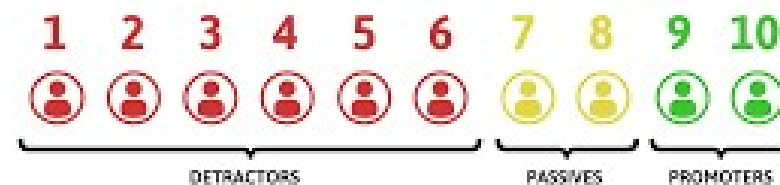
➤ **Recomendação da USCS** (notas entre 0 e 10)

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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		LETRAS EAD				USCS-EAD
		2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		8	8	9	19	489
Até 2	% de casos	-	12,5	11,1	5,3	3,5
De 3 até 4		-	12,5	-	5,3	2,7
De 5 até 6		12,5	12,5	11,1	15,8	9,2
De 7 até 8		37,5	12,5	22,2	36,8	25,4
De 9 até 10		50,0	50,0	55,6	36,8	59,3
Nota Média		8,6	7,1	7,9	7,6	8,4
Nota Mediana		8,5	9,0	10,0	8,0	9,0
Desvio-Padrão		1,4	3,8	3,3	2,2	2,1
1º Quartil		8,0	3,8	6,5	6,0	8,0
2º Quartil		8,5	9,0	10,0	8,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

V. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score



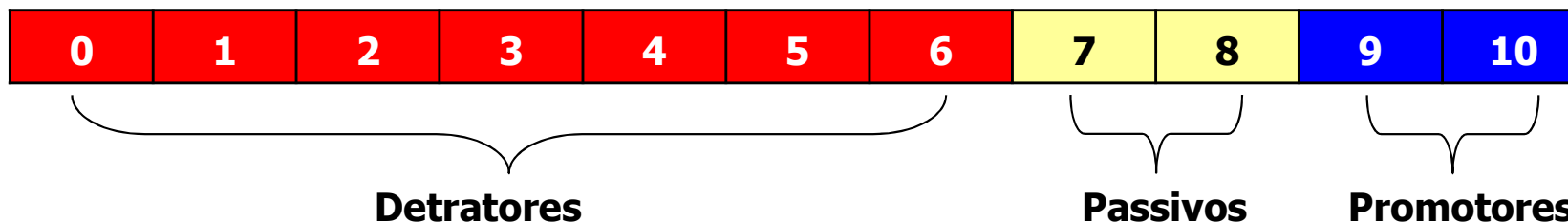
$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

➤ **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.

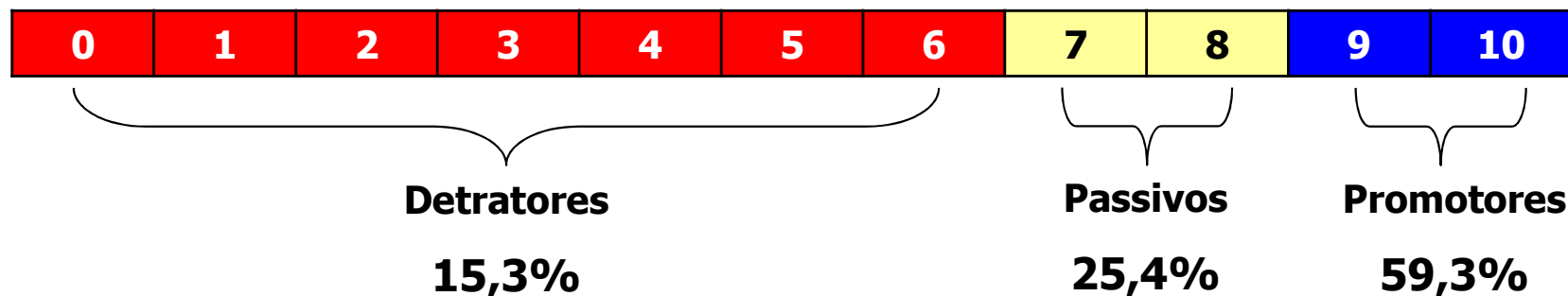
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

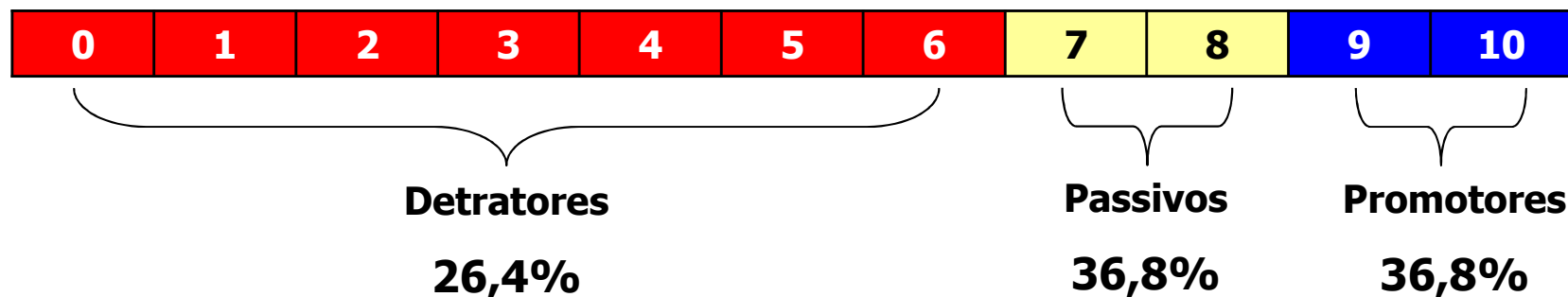
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

Total – USCS EAD



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

LETRAS - EAD



$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = 36,8\% - 26,4\% = 10,4\% \text{ (Mediano Inferior)}$$

➤ **Net Promoter Score (NPS)**



EAD ➡
2025 (2º sem)

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

← **LETRAS - EAD**
2025 (2º sem)

“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	LETRAS EAD				USCS-EAD
	2022 2º sem	2023 1º sem	2023 2º sem	2025 2º sem	2025 2º sem
Detratores	12,5%	37,5%	22,2%	26,4%	15,3%
Passivos	37,5%	12,5%	22,2%	36,8%	25,4%
Promotores	50,0%	50,0%	55,6%	36,8%	59,3%
Net Promoter Index	37,5%	12,5%	33,4%	10,4%	44,0%
Classificação	Mediano Superior	Mediano Inferior	Mediano Superior	Mediano Inferior	Bom