

Avaliação Institucional USCS-EAD

**TECNOLOGIA EM PROCESSOS
GERENCIAIS**

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	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Feminino	1	25,0	320	65,4
Masculino	3	75,0	169	34,6
Total	4	100,0	489	100,0

▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
até 18 anos	-	-	7	1,4
19 a 24 anos	-	-	199	40,7
25 a 29 anos	2	50,0	108	22,1
30 anos ou mais	2	50,0	175	35,8
Total	4	100,0	489	100,0
Idade média	38 anos		30 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

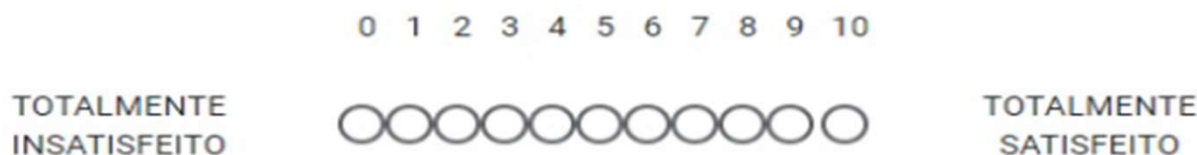
Município	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	N	%	N	%
Santo André	-	-	149	30,5
São Caetano do Sul	2	50,0	141	28,8
São Paulo	2	50,0	81	16,6
São Bernardo do Campo	-	-	49	10,0
Mauá	-	-	38	7,8
Diadema	-	-	13	2,7
Rio Grande da Serra	-	-	4	0,8
Ribeirão Pires	-	-	3	0,6
Outros	-	-	11	2,2
Total	4	100,0	489	100,0

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



➤ ORGANIZAÇÃO DO CURSO

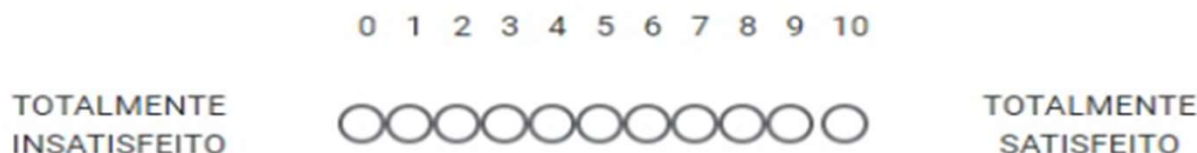
Satisfação ou **Insatisfação** com a **INSTITUIÇÃO**, opinando sobre cada item abaixo. Para isso, utilize a escala de notas a seguir, onde a “nota 0” significa que você está totalmente insatisfeito e a “nota 10” que você está totalmente satisfeito.



ASSERTIVAS	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Prazo para realização de atividades das disciplinas, no AVA	4	9,3	491	8,6
Cronograma de atividades disponibilizado no AVA para planejamento de estudos	4	8,8	490	8,3
Tempo disponibilizado pela USCS para a realização de provas presenciais	4	7,5	483	7,6
Acesso a INFORMAÇÕES sobre datas, horários e local de provas no AVA	4	6,5	492	8,5
Prazo de divulgação das informações sobre provas	4	6,5	492	8,2
Feedback do EAD Suporte em relação às dúvidas do estudante (ou minhas dúvidas)	4	5,5	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	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Cumprimento dos cronogramas de atividades	4	9,5	497	8,5
Cordialidade dos tutores em geral	4	9,5	497	8,5
Disponibilidade dos tutores para esclarecimento de dúvidas	4	9,5	497	8,1
Avaliação geral da atuação do tutor da disciplina	4	9,5	476	8,5
Qualidade do material disponibilizado para compreensão dos conteúdos das disciplinas em geral	4	8,8	497	7,9
Quantidade de recursos disponibilizados para comunicação e interação no AVA em geral	4	8,3	497	8,0
Adequação/relação entre conteúdo das atividades e conteúdo das provas	4	8,3	497	7,9

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

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).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

TOTALMENTE
INSATISFEITO

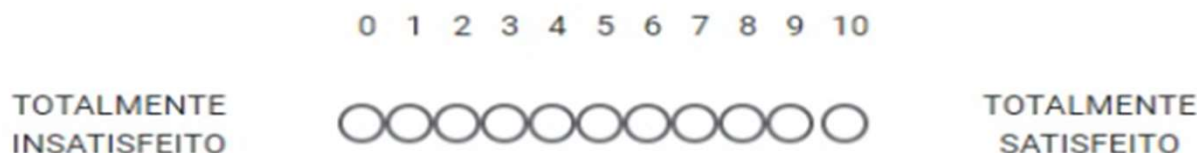


TOTALMENTE
SATISFEITO

ASSERTIVAS	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Participo sempre dos fóruns das disciplinas	4	9,5	497	8,0
Minha dedicação a estudo/realização de atividades das disciplinas é o suficiente para que eu obtenha um bom aproveitamento / aprendizagem no curso	4	8,3	497	8,1
Utilizo o Plano de Disciplina como ferramenta para planejar adequadamente meus estudos	4	6,8	497	7,8
Tenho disponibilizado tempo adequado para realização das atividades da disciplina	4	5,8	497	7,9

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

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 PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Avaliação do Portal do Aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida acadêmica	4	8,0	483	8,4
Avaliação do Portal do aluno (mentor web) para acompanhamento da sua vida financeira	4	8,0	472	8,6
Sinalização para a localização das salas de laboratório	4	7,8	408	8,5
Avaliação das Instalações do Laboratório (dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza)	4	7,8	368	8,4
Avaliação da qualidade da alimentação na Praça de Alimentação	3	7,7	336	8,0
Horário de funcionamento aos usuários da biblioteca	3	7,7	296	8,5
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	3	7,7	288	8,6

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

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).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

TOTALMENTE
INSATISFEITO



TOTALMENTE
SATISFEITO

ASSERTIVAS	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Acomodações para estudo na Biblioteca	3	7,7	292	8,6
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	3	7,7	298	8,4
Avaliação do acesso para consulta online – livros / documentos / periódicos disponíveis na Biblioteca	3	7,7	338	8,4
Avaliação da biblioteca virtual ou acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	3	7,7	337	8,4
Acomodações dos laboratórios	4	7,5	368	8,3
Qualidade/conservação dos equipamentos do laboratório	4	7,0	366	8,4
Atendimento dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	3	6,7	295	8,5

➤ AVALIAÇÃO GERAL DOS TUTORES

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).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

TOTALMENTE
INSATISFEITO



TOTALMENTE
SATISFEITO

ASSERTIVAS	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD		USCS – EAD	
	2025 2º sem		2025 2º sem	
	N	NOTA MÉDIA	N	NOTA MÉDIA
Sinalização para a localização de outras áreas da Universidade (exceto laboratórios)	4	6,5	401	8,3
Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema de Adaptação da USCS [alunos transferidos]	3	6,3	296	8,0
Facilidade de acesso para uso dos equipamentos do laboratório	4	6,3	360	8,5
Avaliação das instalações sanitárias	4	6,0	406	8,0
Avaliação das instalações da Praça de Alimentação	4	6,0	357	8,1
Contribuição das funcionalidades do Google for Education para a aprendizagem	4	6,0	420	8,2
Avaliação da qualidade do Ambiente da Plataforma Altissia (curso de idiomas)	4	6,0	407	8,1
Avaliação da contribuição para aprendizagem do Sistema do Regime de Dependência [alunos com reprovação]	3	6,0	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		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	0,9
De 3 até 4		-	1,1
De 5 até 6		-	6,0
De 7 até 8		25,0	21,2
De 9 até 10		75,0	70,9
Nota Média		9,5	8,9
Nota Mediana		10,0	10,0
Desvio-Padrão		1,0	1,6
1º Quartil		8,5	8,0
2º Quartil		10,0	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	3,1
De 3 até 4		-	2,9
De 5 até 6		-	10,4
De 7 até 8		25,0	33,9
De 9 até 10		75,0	49,7
Nota Média		9,0	8,1
Nota Mediana		9,0	8,0
Desvio-Padrão		0,8	2,1
1º Quartil		8,3	7,0
2º Quartil		9,0	8,0
3º Quartil		9,8	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		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	2,9
De 3 até 4		-	2,9
De 5 até 6		-	10,2
De 7 até 8		25,0	31,1
De 9 até 10		75,0	53,0
Nota Média		9,3	8,2
Nota Mediana		10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,5	2,1
1º Quartil		7,8	7,0
2º Quartil		10,0	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 0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	2,2
De 3 até 4		-	1,8
De 5 até 6		-	10,0
De 7 até 8		25,0	34,8
De 9 até 10		75,0	51,1
Nota Média		9,3	8,2
Nota Mediana		9,5	9,0
Desvio-Padrão		1,0	1,9
1º Quartil		8,3	7,0
2º Quartil		9,5	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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	3,5
De 3 até 4		-	2,5
De 5 até 6		-	9,2
De 7 até 8		25,0	27,2
De 9 até 10		75,0	57,7
Nota Média		9,5	8,4
Nota Mediana		10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,0	2,1
1º Quartil		8,5	7,0
2º Quartil		10,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0

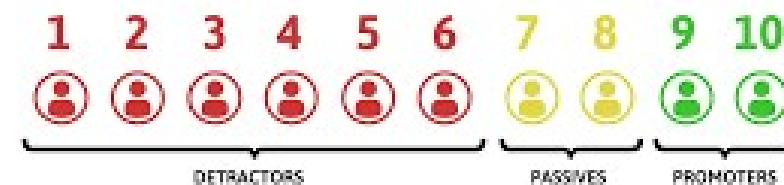
➤ **Recomendação da USCS** (notas entre 0 e 10)

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 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria		TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
		2025 2º sem	2025 2º sem
Número de casos		4	489
Até 2	% de casos	-	3,5
De 3 até 4		-	2,7
De 5 até 6		-	9,2
De 7 até 8		25,0	25,4
De 9 até 10		75,0	59,3
Nota Média		9,5	8,4
Nota Mediana		10,0	9,0
Desvio-Padrão		1,0	2,1
1º Quartil		8,5	8,0
2º Quartil		10,0	9,0
3º Quartil		10,0	10,0

V. *Net Promoter Score (NPS)*

Net Promoter Score



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

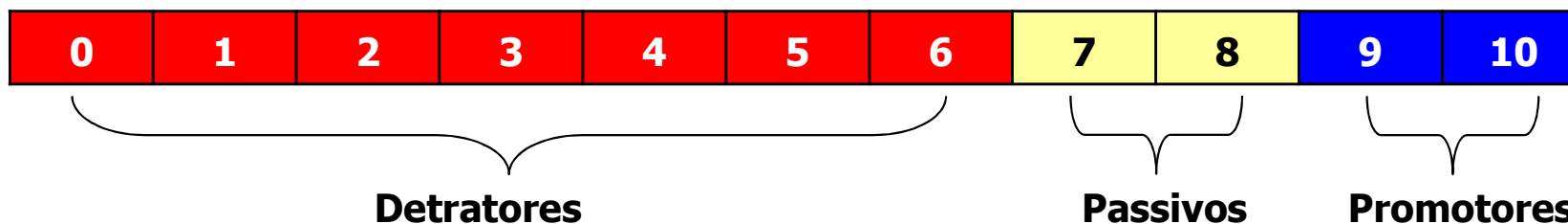
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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.

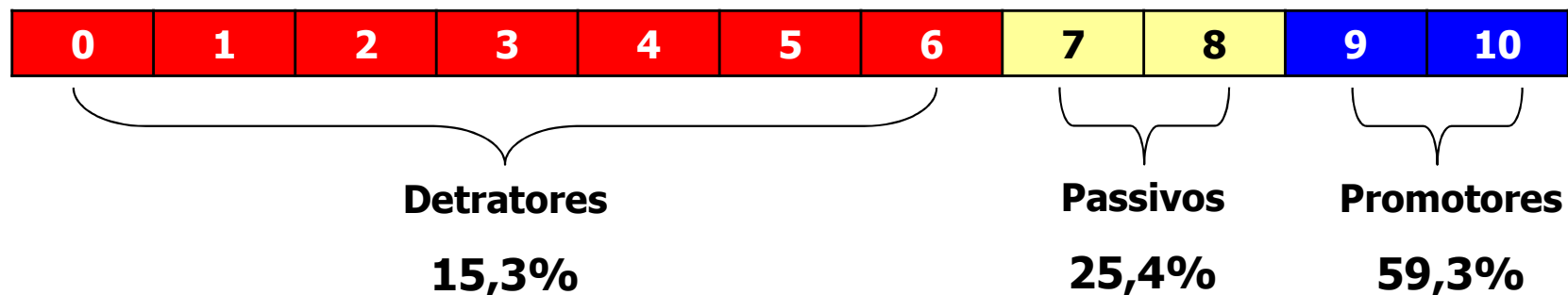
"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"



NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES

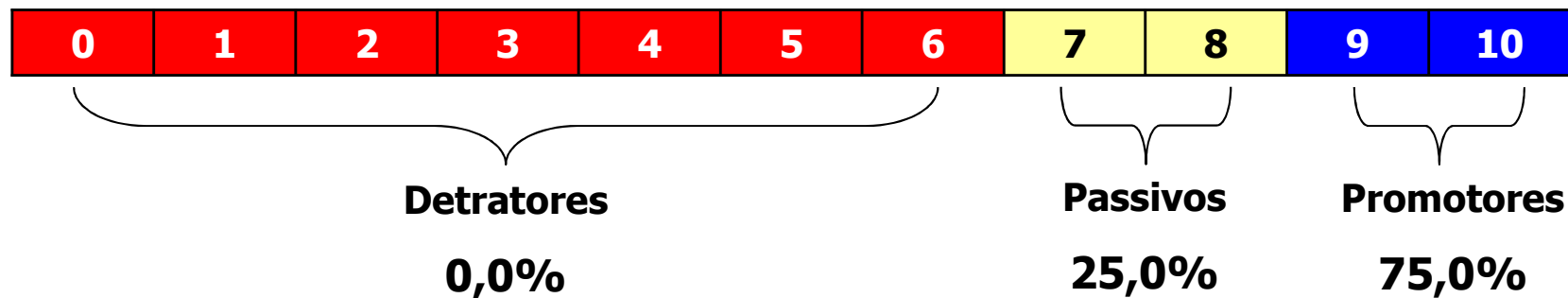
➤ *Net Promoter Score (NPS)*

Total – USCS EAD



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

TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS - EAD



$$\text{NET PROMOTER SCORE (NPS)} = 75,0\% - 0,0\% = 75,0\% \text{ (Excelente)}$$

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

TECNOLOGIA EM
PROCESSOS GERENCIAIS
- 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	TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS EAD	USCS-EAD
	2025 2º sem	2025 2º sem
Detratores	0,0%	15,3%
Passivos	25,0%	25,4%
Promotores	75,0%	59,3%
Net Promoter Index	75,0%	44,0%
Classificação	Excelente	Bom