

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Saúde**

**Dezembro / 2015**



# CPA (Comissão Própria de Avaliação)

**Presidente:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Neyde Lopes de Souza

**Participantes:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria do Carmo Romeiro (representante docente)

Edson José Sanchez (representante da comunidade)

Felipe Augusto Cirino (representante discente)

Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

## ➤ Nível de Participação

### Discentes - USCS

População: **5.907**

Respondentes: **4.246**

Nível de participação:

**71,9%**

### Discentes – Saúde

População: **972**

Respondentes: **688**

Nível de participação:

**70,8%**

## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 27 de outubro de 2015.
- Autopreenchimento.

# **Avaliação da USCS segundo atributos selecionados**

# Dimensão Organização Social

## ✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	8,2	7,5	8,2	8,6
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	8,2	7,8	8,0	8,5
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,5	8,1	7,8	7,8	8,4
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	7,9	7,1	7,8	8,2
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,6	7,4	6,5	7,5	7,5
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,4</b>

## ✓ Desempenho do Gestor do Curso

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes	7,6	9,4	8,9	8,3
Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	9,3	8,6	8,0
Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes	7,5	9,3	8,4	8,0
Meu relacionamento com o gestor do curso	7,0	9,2	8,9	8,0
Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula	6,6	9,0	8,6	7,7
<b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>	<b>7,4</b>	<b>9,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,1</b>



## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	7,6	7,7	7,6	7,7
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7

## ✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc.	7,8	7,4	7,5	7,3
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição	7,6	7,4	7,4	7,5

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,0	8,1	7,7	8,1
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	7,9	8,1	7,5	7,9
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	7,4	7,6	7,4	7,7
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	6,3	6,3	6,4	6,5

## ✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Eficácia dos e-mails recebidos por você dos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	8,0	8,2	7,8	7,6
Eficácia dos e-mails enviados por você aos professores, gestor do curso e membros da Reitoria	7,8	8,0	7,8	7,6
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	7,6	7,3	7,5	6,9
Uso e eficiência do aplicativo USCS	5,7	6,1	7,0	5,7

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	8,4	8,4	8,3	8,6
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,4	8,3	8,6	8,7
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,6	7,5	7,7	7,8
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	7,1	7,0	7,1	7,1
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	6,4	6,8	7,0	6,6	6,4
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,4	6,7	7,0	6,5	6,5
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	6,7	7,0	6,5	6,5

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Meu relacionamento com os estudantes	8,3	7,9	8,3	8,8
Meu relacionamento com os professores	8,3	8,3	8,6	8,5
Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso	7,3	7,7	7,9	7,6
Meu relacionamento com a Ouvidoria	6,9	7,3	7,6	6,9
Meu relacionamento com o Pró-Reitor Administrativo-Financeiro	6,4	6,8	7,0	6,3
Meu relacionamento com o Pró-Reitor de Graduação	6,4	6,7	6,9	6,3
Meu relacionamento com a Reitoria	6,4	6,8	7,1	6,3

# Dimensão Corpo Social

## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	8,9	9,0	8,5	9,6
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	8,9	8,9	8,8	9,4
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	8,8	8,8	8,6	9,4
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	8,7	8,7	8,4	9,1
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	8,7	8,7	8,5	9,1
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	8,2	8,2	7,7	8,9
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,3</b>	<b>9,1</b>



## ✓ Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas	8,9	8,9	8,9	8,7
Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada	8,8	8,9	8,8	8,8
Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas	8,6	8,8	8,7	8,8
Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações	8,5	8,4	8,5	8,6
Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados	8,5	8,6	8,6	8,7
Capacidade e dinamismo do professor para prender a atenção dos estudantes	7,9	8,1	8,1	8,3
<b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	7,2	7,2	7,5	7,6
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	7,1	7,0	7,3	7,7

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Comprometimento dos estudantes e seriedade no aprendizado	6,9	6,7	7,4	7,2
Disciplina dos estudantes nas aulas	6,9	6,4	7,4	7,0

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,5	7,2	8,0	7,7
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos.	7,3	7,5	7,2	7,8	7,8
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,5	7,3	7,7	7,7
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>

## ✓ Setor de estágios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes	7,3	7,6	7,1	7,6
Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos.	7,3	7,7	7,0	7,5
Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes	7,3	7,7	7,2	7,4
<b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	7,3	7,5	7,6	7,2	7,5
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,2	7,3	7,3	7,2
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>

## ✓ Setor de A.A.C.C.

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau.	7,3	7,6	7,8	7,1
Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes	7,2	7,2	7,6	6,9
<b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>7,0</b>

# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,2	8,4	8,5	8,6	8,1
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	8,3	8,6	7,9	8,1
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,1	8,3	8,4	8,2	8,3
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	7,9	8,3	8,5	8,0	8,1
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	7,9	8,2	8,5	8,2	7,8
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	8,2	8,5	7,7	8,0
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,2	8,4	8,0	8,0
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,2	8,5	7,9	7,8
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	8,0	8,3	7,3	8,0
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>



# ✓ Biblioteca

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca	8,2	8,4	8,4	8,1
Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)	7,9	8,4	8,2	8,0
Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca	8,1	8,1	8,4	7,9
Acomodação para estudo individual na Biblioteca	7,9	8,3	8,4	8,0
Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca	7,9	8,1	8,1	8,0
Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca	7,8	8,4	8,1	7,8
Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes	8,1	8,1	8,1	7,9
Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos	8,1	8,1	8,1	7,7
Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso	7,7	8,0	8,0	7,6
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	8,1	8,0	8,2	8,1
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	8,0	8,0	8,2	8,1
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	8,0	8,0	8,2	8,1
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários	7,6	7,8	8,4	8,1
Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados	7,6	7,8	8,3	8,1
Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes	7,5	7,7	8,2	7,9
<b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>

# Dimensão Infraestrutura

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Iluminação da sala de aula	8,4	8,7	8,9	8,4	8,6
Auditório	8,2	8,4	8,6	8,6	8,3
Acústica da sala de aula	7,5	7,8	7,7	7,7	7,8
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	7,7	8,0	7,4	8,0
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	7,2	7,9	6,4	6,7
Praça de alimentação: limpeza	7,5	7,0	7,6	6,5	6,7
Praça de alimentação: espaço físico	6,9	6,7	7,4	6,3	6,4
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,8	6,3	6,8	5,5	6,3
Ventilação da sala de aula	6,2	6,0	5,6	6,2	6,1
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	5,8	6,4	5,1	5,4
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	4,9	5,0	5,5	4,9

## ✓ Instalações gerais

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Iluminação da sala de aula	8,4	8,5	8,3	8,7
Auditório	8,2	8,4	8,3	8,1
Acústica da sala de aula	7,5	7,9	7,9	7,7
Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade	7,6	6,8	7,6	7,6
Limpeza das instalações sanitárias	6,6	6,6	5,9	7,8
Praça de alimentação: limpeza	7,5	6,1	6,4	6,7
Praça de alimentação: espaço físico	6,9	6,1	6,4	6,1
Praça de alimentação: qualidade dos alimentos	6,8	6,1	6,4	5,9
Ventilação da sala de aula	6,2	6,5	6,5	8,1
Praça de alimentação: variedade dos alimentos	6,4	5,4	6,2	5,3
Praça de alimentação: preço dos alimentos	5,2	4,7	5,4	4,3

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)				
	Total USCS	Escola de Saúde	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,6	8,1	8,5	7,9	8,0
Acesso aos equipamentos de informática	7,4	7,9	8,3	7,7	7,9
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,9	8,3	7,6	7,8
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,5	7,8	8,2	7,4	7,6
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	7,6	7,9	7,4	7,5

# ✓ Laboratórios

Atributo	Nota média (notas entre 0 e 10)			
	Total USCS	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios	7,6	7,5	7,2	8,2
Acesso aos equipamentos de informática	7,4	7,4	7,0	7,8
Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios	7,2	7,4	7,4	7,8
Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso	7,5	7,6	7,0	7,5
Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino	7,2	7,3	7,3	7,2



## ✓ **Avaliação – Aspectos Gerais (satisfação – notas entre 0 e 10)**

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas (8,9)
- Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada (8,9)
- Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas (8,8)
- Vistas/revisão de trabalhos e provas realizados (8,7)
- Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações (8,7)
- Iluminação da sala de aula (8,7)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 2015 (2º sem)**

- Praça de alimentação: preço dos alimentos (4,9)
- Praça de alimentação: variedade dos alimentos (5,8)
- Ventilação da sala de aula (6,0)
- Uso e eficiência do aplicativo USCS (6,3)
- Praça de alimentação: qualidade dos alimentos (6,3)

# Avaliação geral da USCS

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

Notas 0 – Totalmente Insatisfeito 10 – Totalmente Satisfeito	Total USCS	<b>Escola de Saúde</b>	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
	2015* (2º sem)	<b>2015* (2º sem)</b>	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)	2015* (2º sem)
Número de casos	4.246	<b>688</b>	280	75	78	88	62	105
Até 2	0,1%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acima de 2 até 4	1,2%	<b>0,4%</b>	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Acima de 4 até 6	12,0%	<b>7,7%</b>	8,6%	9,3%	7,7%	6,8%	8,1%	4,7%
Acima de 6 até 8	52,4%	<b>50,9%</b>	46,4%	41,3%	52,6%	59,1%	50,0%	61,9%
Acima de 8 até 10	34,3%	<b>41,0%</b>	45,0%	46,7%	39,7%	34,1%	41,9%	32,4%
<b>Nota Média</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>
Nota Mediana	7,5	<b>7,7</b>	7,8	7,8	7,7	7,8	7,7	7,4
Desvio-Padrão	1,3	<b>1,2</b>	1,2	1,5	1,2	1,0	1,2	1,1
1º Quartil	6,6	<b>6,9</b>	6,9	6,9	6,7	7,0	6,7	6,9
2º Quartil	7,5	<b>7,7</b>	7,8	7,8	7,7	7,8	7,7	7,4
3º Quartil	8,3	<b>8,4</b>	8,5	8,4	8,7	8,1	8,6	8,2

\*Em 2015 a nota geral foi computada a partir da média aritmética de todos os atributos avaliados. Nos anos anteriores essa nota era computada a partir de uma única questão específica.

# **Atitude do aluno: recomendação da USCS**

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

Notas 0 – Definitivamente não recomendaria 10 – Definitivamente recomendaria	Total USCS	<b>Escola de Saúde</b>	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015	2015	2015
Número de casos	4246	<b>688</b>	280	75	78	88	62	105
Até 2	2,1%	<b>3,0%</b>	0,6%	9,1%	0,0%	7,8%	8,1%	1,5%
Acima de 3 até 4	2,4%	<b>0,7%</b>	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
Acima de 5 até 6	12,5%	<b>10,7%</b>	5,1%	11,4%	7,1%	17,6%	21,6%	16,4%
Acima de 7 até 8	41,5%	<b>40,4%</b>	38,5%	40,9%	37,6%	47,2%	29,8%	47,8%
Nota 9	14,8%	<b>15,6%</b>	13,8%	13,6%	35,7%	13,7%	5,4%	11,9%
Nota 10	26,7%	<b>29,6%</b>	42,0%	20,5%	19,6%	13,7%	32,4%	22,4%
<b>Nota Média</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,7</b>	<b>7,2</b>	<b>8,5</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>
Nota Mediana	8,0	<b>8,0</b>	9,0	8,0	9,0	8,0	8,0	8,0
Desvio-Padrão	1,9	<b>2,0</b>	1,5	2,6	1,1	2,5	2,8	1,7
1º Quartil	7,0	<b>7,0</b>	8,0	6,5	8,0	6,0	6,0	7,0
2º Quartil	8,0	<b>8,0</b>	9,0	8,0	9,0	8,0	8,0	8,0
3º Quartil	10,0	<b>10,0</b>	10,0	9,0	9,0	9,0	10,0	9,0

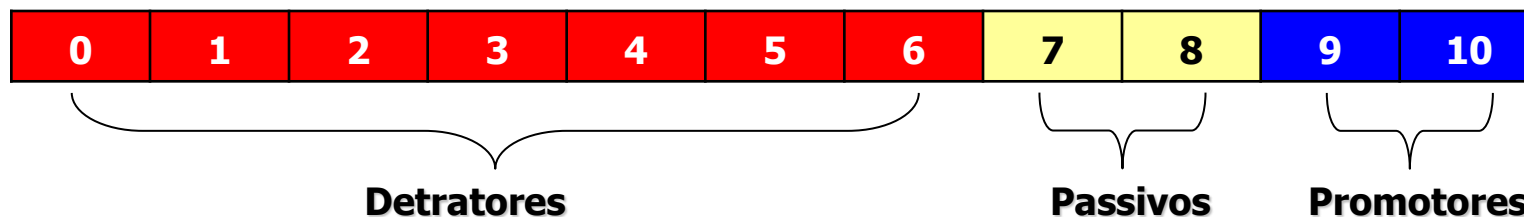
# ***Net Promoter Score (NPS)***

## ➤ **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.

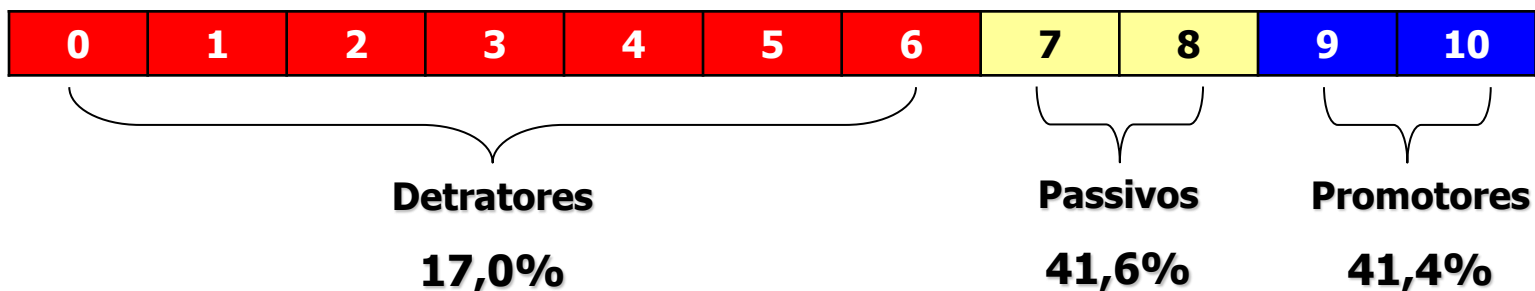
**"Numa escala de 0 a 10, o quanto disposto você estaria para recomendar esta empresa a um amigo ou conhecido?"**



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

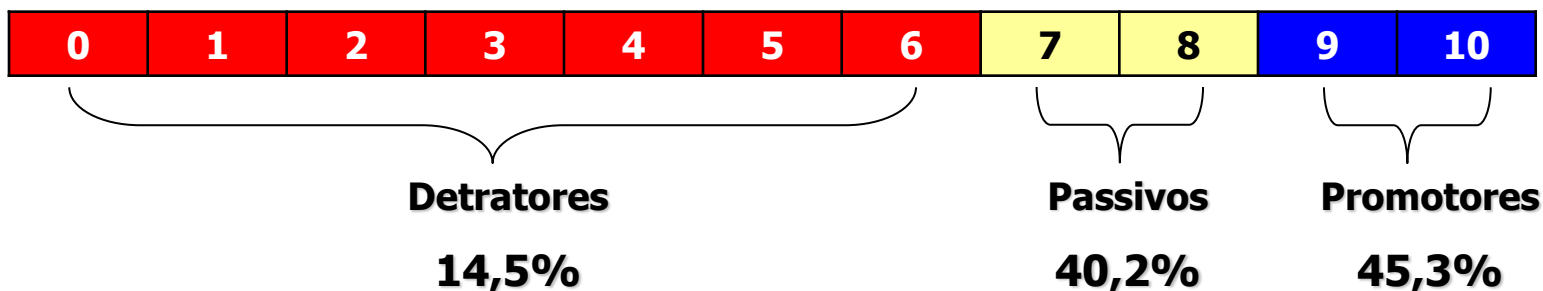
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 41,4% - 17,0% = 24,4% (MEDIANO INFERIOR)**

### Escola de Saúde



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 45,3% - 14,5% = 30,8% (MEDIANO SUPERIOR)**



## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	<b>Escola de Saúde</b>	Núcleo Comum	Nutrição	Fisioterapia	Farmácia	Enfermagem	Educação Física
	2015	<b>2015</b>	2015	2015	2015	2015	2015	2015
Detratores	17,0%	<b>14,5%</b>	5,7%	25,0%	7,1%	25,5%	32,4%	17,9%
Passivos	41,6%	<b>40,2%</b>	38,6%	40,9%	37,6%	47,0%	29,8%	47,8%
Promotores	41,4%	<b>45,3%</b>	55,7%	34,1%	55,3%	27,5%	37,8%	34,3%
<b>Net Promoter Index</b>	<b>24,4%</b>	<b>30,8%</b>	<b>50,0%</b>	<b>9,1%</b>	<b>48,2%</b>	<b>2,0%</b>	<b>5,4%</b>	<b>16,4%</b>
Classificação	Mediano Inferior	<b>Mediano Superior</b>	Bom	Mediano Inferior	Bom	Mediano Inferior	Mediano Inferior	Mediano Inferior

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

<b>NPI</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
100	Perfeito
85 até 99	Espetacular
70 até 84	Excelente
55 até 69	Muito Bom
40 até 54	Bom
<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



2014  
**2015**



**Escola de Saúde 2015**



**Escola de Saúde 2014**



*“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)”*