

Avaliação Institucional USCS

Escola de Saúde ENFERMAGEM

Março / 2020



CPA (Comissão Própria de Avaliação)

Presidente: **Profa. Dra. Neyde Lopes de Souza**

Participantes: **Prof. Dr. Leandro Campi Prearo (representante docente)**
 Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)
 Jacy Dnea Lacorte (representante discente)
 Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

➤ Nível de Participação

Discentes - USCS

População: **6.282**

Respondentes: **2.456**

Nível de participação:

39,1%

Discentes – ENFERMAGEM

População: **261**

Respondentes: **122**

Nível de participação:

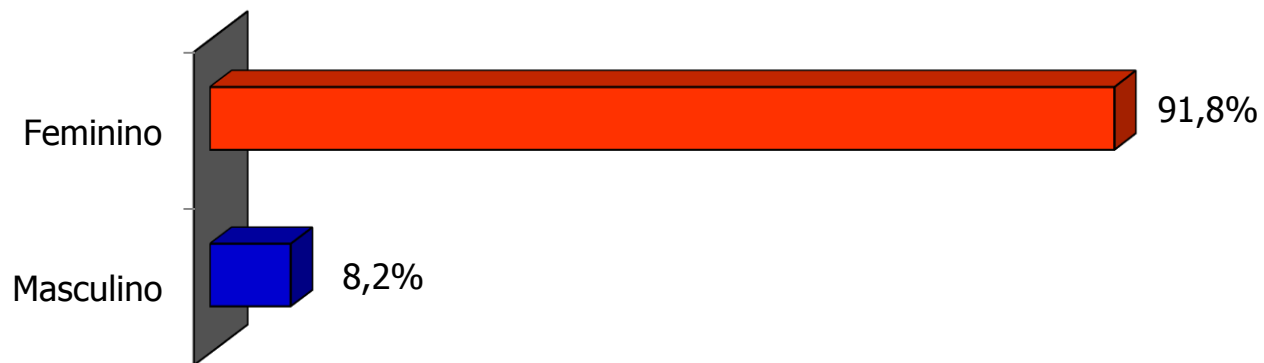
46,7%

➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: de 03 de dezembro de 2019 a 10 de janeiro de 2020.
- Autopreenchimento.

I. Perfil dos Entrevistados

▪ Gênero dos entrevistados



▪ Idade dos entrevistados

Faixas de Idade	N	%
até 18 anos	3	2,5
19 a 24 anos	77	63,1
25 a 29 anos	15	12,3
30 anos ou mais	27	22,1
Total	122	100,0
Idade média	25 anos	

▪ Município de Residência dos Entrevistados

Município	N	%
Santo André	38	31,1
São Caetano Do Sul	37	30,3
Mauá	18	14,8
São Bernardo do Campo	14	11,5
São Paulo	5	4,1
Ribeirão Pires	5	4,1
Diadema	2	1,6
Rio Grande da Serra	2	1,6
Suzano	1	0,9
Total	122	100,0

II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados



Comunicação entre a Comunidade Acadêmica

Para as questões a seguir utilize a escala de 1 a 6, onde a nota "1" significa que você está TOTALMENTE INSATISFEITO e a nota "6" que você está TOTALMENTE SATISFEITO. Caso julgue não ter elementos para avaliar, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".

✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)				ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
Meu relacionamento com os professores	Total	10,9	55,4	31,0	2,7	5,7	50,1	43,4	0,8
	Válido	11,2	56,9	31,9		5,8	50,4	43,8	
Meu relacionamento com os estudantes	Total	11,0	47,4	37,8	3,8	11,5	49,2	35,2	4,1
	Válido	11,4	49,3	39,3		11,9	51,3	36,8	
Meu relacionamento com secretaria de curso	Total	19,4	38,6	23,5	18,5	10,6	45,9	27,9	15,6
	Válido	23,7	47,4	28,9		12,6	54,4	33,0	
Meu relacionamento com o setor de atendimento ao aluno	Total	20,9	45,8	24,9	8,4	10,7	59,8	23,8	5,7
	Válido	22,8	50,0	27,2		11,3	63,5	25,2	
Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação	Total	16,4	23,2	13,7	46,7	7,4	36,1	21,3	35,2
	Válido	30,9	43,5	25,6		11,4	55,7	32,9	
Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativo Financeira	Total	16,8	25,7	16,9	40,6	11,5	35,2	20,5	32,8
	Válido	28,2	43,3	28,5		17,1	52,4	30,5	
Meu relacionamento com Reitoria	Total	18,1	24,0	14,4	43,5	11,4	36,1	18,9	33,6
	Válido	32,0	42,5	25,5		17,3	54,3	28,4	
Meu relacionamento com o setor de A.A.C.C.	Total	33,5	34,4	16,1	16,0	32,8	41,8	15,6	9,8
	Válido	39,8	40,9	19,3		36,4	46,4	17,2	
Meu relacionamento com ouvidoria	Total	20,1	21,7	10,6	47,6	11,5	32,7	11,5	44,3
	Válido	38,3	41,4	20,3		20,6	58,8	20,6	
Meu relacionamento com o setor de estágios	Total	21,7	23,7	13,0	41,6	9,0	20,5	9,8	60,7
	Válido	37,1	40,6	22,3		22,9	52,1	25,0	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".



Sistema de Registro Acadêmico

Para as questões a seguir utilize a escala de 1 a 6, onde a nota "1" significa que você está TOTALMENTE INSATISFEITO e a nota "6" que você está TOTALMENTE SATISFEITO. Caso julgue não ter elementos para avaliar, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".



✓ Sistema de registro acadêmico

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%) 							
		ENFERMAGEM				ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
Acesso ao sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas e dependências	Total	22,6	39,8	34,1	3,5	11,4	50,0	36,1	2,5
	Válido	23,4	41,2	35,4		11,7	51,3	37,0	
Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da instituição	Total	20,1	44,3	23,1	12,5	13,9	52,5	24,6	9,0
	Válido	23,0	50,6	26,4		15,3	57,7	27,0	
Uso e eficiência do Aplicativo USCS	Total	43,1	20,3	11,0	25,6	39,3	29,5	14,8	16,4
	Válido	57,9	27,3	14,8		47,1	35,3	17,6	



* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

Sistema de Informação e Comunicação

Para as questões a seguir utilize a escala de 1 a 6, onde a nota "1" significa que você está TOTALMENTE INSATISFEITO e a nota "6" que você está TOTALMENTE SATISFEITO. Caso julgue não ter elementos para avaliar, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".



✓ Sistema de informação e comunicação

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
									
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS	Total	19,9	46,7	27,4	6,0	18,0	42,6	32,8	6,6
	Válido	21,2	49,7	29,1		19,3	45,6	35,1	
Eficácia dos e-mails para relacionamento com professores, gestor de curso e membros da reitoria	Total	24,1	42,0	25,6	8,3	18,0	48,4	27,0	6,6
	Válido	26,3	45,7	28,0		19,3	51,8	28,9	
Sistema utilizado nas matérias com dependência (DP's)	Total	15,6	12,8	8,6	63,0	13,1	16,4	9,8	60,7
	Válido	42,1	34,6	23,3		33,3	41,7	25,0	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

Organização Didático-Pedagógica


A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".

✓ Organização didático-pedagógica

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)				ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos	Total	11,9	36,0	42,4	9,7	3,3	36,1	51,6	9,0
	Válido	13,1	40,0	46,9		3,6	39,6	56,8	
As referências bibliográficas indicadas pelos professores nos planos de ensino contribuíram para seus estudos e aprendizagens	Total	18,9	40,1	26,8	14,2	10,6	36,9	41,0	11,5
	Válido	22,0	46,8	31,2		12,0	41,7	46,3	
A coordenação do curso esteve disponível para orientação acadêmica dos estudantes	Total	25,1	32,6	24,6	17,7	8,2	37,7	40,2	13,9
	Válido	30,5	39,7	29,8		9,5	43,8	46,7	
As relações professor-aluno ao longo do curso estimularam você a estudar e aprender	Total	20,0	41,2	29,4	9,4	9,8	41,9	38,5	9,8
	Válido	22,1	45,5	32,4		10,9	46,4	42,7	
As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas	Total	18,8	41,2	30,4	9,6	9,8	42,7	38,5	9,0
	Válido	20,7	45,6	33,7		10,8	46,9	42,3	
O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	Total	22,0	38,4	28,4	11,2	16,4	36,9	36,9	9,8
	Válido	24,8	43,2	32,0		18,2	40,9	40,9	


* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

✓ Organização didático-pedagógica

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
						ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação	Total	17,4	41,4	30,3	10,9	13,0	40,2	36,1	10,7
	Válido	19,6	46,4	34,0		14,6	45,0	40,4	
Os professores demonstraram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	Total	16,2	43,6	30,5	9,7	9,0	45,1	36,1	9,8
	Válido	18,0	48,1	33,9		10,0	50,0	40,0	
As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade	Total	14,9	38,4	31,8	14,9	9,8	45,2	35,2	9,8
	Válido	17,5	45,2	37,3		10,9	50,0	39,1	
O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras	Total	19,2	38,6	32,2	10,0	9,8	46,8	33,6	9,8
	Válido	21,3	42,8	35,9		10,9	51,8	37,3	
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuíram para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	Total	21,0	43,6	25,7	9,7	10,7	45,9	33,6	9,8
	Válido	23,3	48,3	28,4		11,8	50,9	37,3	
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes superarem dificuldades relacionadas ao processo de formação	Total	25,9	38,3	20,7	15,1	17,1	36,1	32,0	14,8
	Válido	30,6	45,1	24,3		20,2	42,3	37,5	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

✓ Organização didático-pedagógica

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
						ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional	Total	27,7	39,0	20,9	12,4	20,5	39,4	30,3	9,8
	Válido	31,6	44,5	23,9		22,7	43,7	33,6	
As avaliações da aprendizagem realizadas durante o curso foram compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	Total	17,9	46,2	25,1	10,8	13,9	47,6	28,7	9,8
	Válido	20,0	51,8	28,2		15,5	52,7	31,8	
O curso disponibilizou monitores ou tutores para auxiliar os estudantes	Total	28,0	27,2	21,5	23,3	22,1	31,1	27,9	18,9
	Válido	36,5	35,5	28,0		27,3	38,4	34,3	
Os professores apresentaram disponibilidade para atender os estudantes fora do horário das aulas	Total	21,6	37,1	26,3	15,0	18,0	42,6	27,9	11,5
	Válido	25,4	43,7	30,9		20,4	48,1	31,5	
O estágio supervisionado proporcionou experiências diversificadas para a sua formação	Total	11,7	22,4	26,9	39,0	5,0	18,0	18,0	59,0
	Válido	19,2	36,7	44,1		12,0	44,0	44,0	
As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional	Total	8,9	19,0	15,9	56,2	6,6	20,5	17,2	55,7
	Válido	20,3	43,3	36,4		14,8	46,3	38,9	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

Infraestrutura e Instalações Físicas



A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção “Não sei responder” e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale “Não se aplica”.

✓ Infraestrutura e instalações físicas

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
		USCS				ENFERMAGEM			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
A biblioteca dispôs das referências bibliográficas que os estudantes necessitaram	Total	14,5	33,6	32,7	19,2	7,4	30,3	50,8	11,5
	Válido	18,0	41,6	40,4		8,3	34,3	57,4	
Os professores utilizaram tecnologias da informação e comunicação (TICs) como estratégia de ensino (projutor multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem)	Total	16,9	37,3	33,1	12,7	9,0	36,9	41,8	12,3
	Válido	19,4	42,7	37,9		10,2	42,1	47,7	
A instituição dispôs de quantidade suficiente de funcionários para o apoio administrativo e acadêmico	Total	18,0	36,1	27,6	18,3	5,7	40,2	40,2	13,9
	Válido	22,0	44,2	33,8		6,6	46,7	46,7	
A instituição contou com biblioteca virtual ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais	Total	15,0	28,1	30,1	26,8	9,0	34,4	39,4	17,2
	Válido	20,4	38,5	41,1		10,9	41,6	47,5	
A instituição dispôs de refeitório, cantina e banheiros em condições adequadas que atenderam as necessidades dos seus usuários	Total	26,4	35,8	27,4	10,4	18,9	36,1	35,2	9,8
	Válido	29,5	39,9	30,6		20,9	40,0	39,1	
Os ambientes e equipamentos destinados às aulas práticas foram adequados ao curso	Total	23,5	32,8	23,7	20,0	18,9	37,7	33,6	9,8
	Válido	29,4	41,0	29,6		20,9	41,8	37,3	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

✓ Infraestrutura e instalações físicas

Atributo	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)								
	Notas								
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
As condições de infraestrutura das salas de aula foram adequadas	Total	35,7	34,8	18,9	10,6	18,9	41,8	30,3	9,0
	Válido	40,0	38,9	21,1		20,7	46,0	33,3	
Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram adequados para a quantidade de estudantes	Total	27,0	31,6	22,7	18,7	23,8	39,4	27,0	9,8
	Válido	33,2	38,9	27,9		26,4	43,6	30,0	
Os estudantes participaram de avaliações periódicas do curso (disciplinas, atuação dos professores, infraestrutura)	Total	26,8	29,3	21,1	22,8	17,2	32,0	21,3	29,5
	Válido	34,7	38,0	27,3		24,4	45,4	30,2	



* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

Oportunidades de Ampliação da Formação Acadêmica e Profissional

A seguir, leia cuidadosamente cada assertiva e indique seu grau de concordância com cada uma delas, segundo a escala que varia de 1 (discordância total) a 6 (concordância total). Caso você julgue não ter elementos para avaliar a assertiva, assinale a opção "Não sei responder" e, quando considerar não pertinente ao seu curso, assinale "Não se aplica".





✓ Oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
									
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional	Total	11,4	36,5	41,8	10,3	3,3	41,8	45,9	9,0
	Válido	12,7	40,7	46,6		3,6	45,9	50,5	
No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe	Total	16,2	36,1	37,5	10,2	8,1	36,9	44,3	10,7
	Válido	18,1	40,2	41,7		9,2	41,3	49,5	
As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional	Total	9,6	42,9	37,6	9,9	1,6	45,1	44,3	9,0
	Válido	10,7	47,5	41,8		1,8	49,6	48,6	
O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade	Total	12,3	37,9	39,9	9,9	4,2	43,4	43,4	9,0
	Válido	13,7	42,1	44,2		4,6	47,7	47,7	
O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita	Total	14,9	41,3	34,2	9,6	8,2	41,0	41,8	9,0
	Válido	16,5	45,7	37,8		9,0	45,0	46,0	
O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação	Total	12,5	38,4	39,5	9,6	5,7	44,3	40,2	9,8
	Válido	13,8	42,5	43,7		6,4	49,1	44,5	



* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

✓ Oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional

Atributo	Notas	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%)							
									
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente	Total	12,7	41,6	36,2	9,5	6,6	45,9	38,5	9,0
	Válido	14,1	45,9	40,0		7,2	50,5	42,3	
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimularam a investigação acadêmica	Total	27,6	32,6	23,2	16,6	18,0	31,1	37,0	13,9
	Válido	33,1	39,0	27,9		20,9	36,2	42,9	
Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional	Total	12,7	38,0	32,4	16,9	5,7	38,6	35,2	20,5
	Válido	15,2	45,8	39,0		7,2	48,5	44,3	
O curso ofereceu condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à instituição	Total	23,8	35,8	27,0	13,4	15,6	37,7	32,8	13,9
	Válido	27,5	41,4	31,1		18,1	43,8	38,1	
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão universitária	Total	26,3	34,7	23,2	15,8	18,9	35,2	30,3	15,6
	Válido	31,2	41,2	27,6		22,3	41,8	35,9	
A instituição promoveu atividades de cultura, de lazer e de interação social	Total	25,2	35,5	22,6	16,7	18,0	43,5	22,1	16,4
	Válido	30,2	42,6	27,2		21,5	52,0	26,5	

* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

✓ Oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional

Atributo	Notas atribuídas 2019 - 2º sem (%) 								
	Notas					ENFERMAGEM 			
		1-3	4-5	6	N.D.*	1-3	4-5	6	N.D.*
A instituição ofereceu oportunidades para os estudantes atuarem como representantes em órgãos colegiados	Total	27,0	24,6	16,8	31,6	18,9	29,4	18,9	32,8
	Válido	39,5	36,0	24,5		28,0	44,0	28,0	
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios no país	Total	31,3	18,9	15,1	34,7	21,3	12,3	13,9	52,5
	Válido	47,9	29,0	23,1		44,8	25,9	29,3	
Foram oferecidas oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios fora do país	Total	32,7	18,1	14,8	34,4	24,6	11,5	12,3	51,6
	Válido	49,9	27,6	22,5		50,9	23,7	25,4	


* Soma das respostas: "Não sei responder", "Não se aplica" e "Não informado".

Avaliação Geral da USCS

Que NOTA GERAL você atribui para expressar a sua satisfação/insatisfação atual com a USCS? 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.



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


Notas	Total USCS	ENFERMAGEM 
0 – Totalmente insatisfeito 10 – Totalmente satisfeito	2019 2º sem	2019 2º sem
Número de casos	2.456	122
Até 2	2,7	0,9
Acima de 2 até 4	6,2	0,9
Acima de 4 até 6	22,6	19,6
Acima de 6 até 8	50,1	52,7
Acima de 8 até 10	18,4	25,9
Nota Média	7,0	7,7
Nota Mediana	7,0	8,0
Desvio-Padrão	1,9	1,6
1º Quartil	6,0	7,0
2º Quartil	7,0	8,0
3º Quartil	8,0	9,0

Atitude do aluno: recomendação da USCS

Expresse a sua disposição em recomendar ou não recomendar o 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.



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

Notas	Total USCS	ENFERMAGEM 
0 – Definitivamente não recomendaria	2019	2019
10 – Definitivamente recomendaria	2º sem	2º sem
Número de casos	2.456	122
Até 2	4,8	0,9
Acima de 2 até 4	5,0	2,7
Acima de 4 até 6	19,1	17,9
Acima de 6 até 8	37,1	31,1
Nota 9	10,9	16,1
Nota 10	23,1	31,3
Nota Média	7,4	8,0
Nota Mediana	8,0	8,0
Desvio-Padrão	2,3	2,0
1º Quartil	6,0	7,0
2º Quartil	8,0	8,0
3º Quartil	9,0	10,0

Net Promoter Score (NPS)

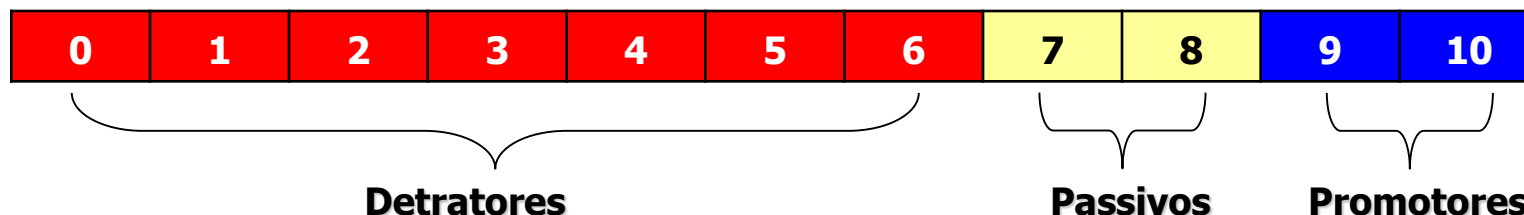


➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"

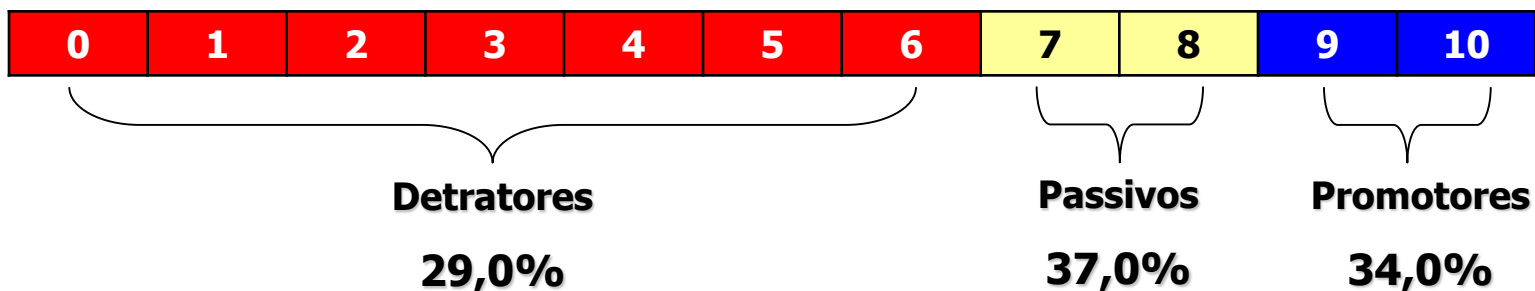


NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES



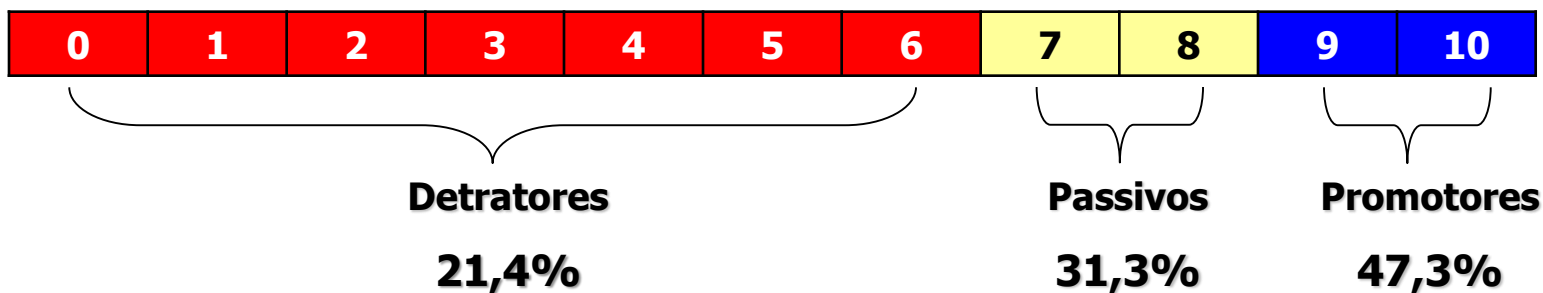
► **Net Promoter Score (NPS)**

Total - USCS




NET PROMOTER SCORE (NPS) = 34,0% - 29,0% = 5,0% (Mediano Inferior)

ENFERMAGEM



NET PROMOTER SCORE (NPS) = 47,3% - 21,4% = 25,9% (Mediano Superior)

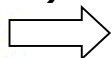
➤ **Net Promoter Score (NPS)**

% de casos	Total USCS	ENFERMAGEM 
	2019 - 2º sem	2019 - 2º sem
Detratores	29,0%	21,4%
Passivos	37,0%	31,3%
Promotores	34,0%	47,3%
Net Promoter Index	5,0%	25,9%
Classificação	Mediano Inferior	Mediano Superior

➤ **Net Promoter Score (NPS)**

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

2019 (2º sem)



ENFERMAGEM

2019 (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)”

