

# **Avaliação Institucional USCS**

## **Escola de Odontologia**

**Junho / 2018**



# CPA (Comissão Própria de Avaliação)

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

**Participantes:** Profa. Dra. Carla Cristina Garcia (representante docente)  
Sra. Eliane Giusti (representante da comunidade)  
Marcel Rodrigo Barbosa (representante discente)  
Alessandra Riesi Justo (representante dos funcionários)

## ➤ Nível de Participação

### Discentes - USCS

População: **6.405**

Respondentes: **4.308**

Nível de participação:

**67,3%**

### Discentes – Odontologia

População: **31**

Respondentes: **21**

Nível de participação:

**67,7%**

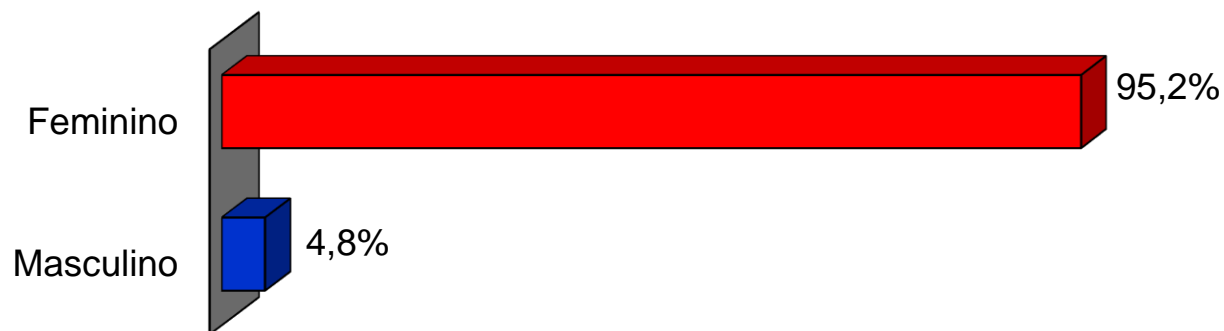
## ➤ **Notas Metodológicas**

- Período de coleta: 08 de maio 2018.
- Autopreenchimento.

# I. Perfil dos Entrevistados



## ▪ Gênero dos entrevistados



## ▪ Idade dos entrevistados

| Faixas de Idade | N              | %            |
|-----------------|----------------|--------------|
| até 18 anos     | 7              | 33,3         |
| 19 a 24 anos    | 11             | 52,4         |
| 25 a 29 anos    | -              | -            |
| 30 anos ou mais | 2              | 9,5          |
| Não informado   | 1              | 4,8          |
| <b>Total</b>    | <b>21</b>      | <b>100,0</b> |
| Idade média     | <b>21 anos</b> |              |

## ▪ Município de Residência dos Entrevistados

| Município             | N         | %            |
|-----------------------|-----------|--------------|
| Santo André           | 7         | 33,3         |
| São Caetano Do Sul    | 6         | 28,6         |
| São Paulo             | 4         | 19,0         |
| Mauá                  | 1         | 4,8          |
| Ribeirão Pires        | 1         | 4,8          |
| São Bernardo do Campo | 2         | 9,5          |
| <b>Total</b>          | <b>21</b> | <b>100,0</b> |

# **II. Avaliação da USCS segundo atributos selecionados**



# Dimensão Organização Social





# ✓ Desempenho do Gestor do Curso

| Atributo                                                                                         | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                  | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                  | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Comparecimento do Gestor do Curso as salas de aula                                               | 6,4                             | <b>8,2</b>     |
| Empenho do Gestor de Curso no atendimento/ resolução das necessidades e problemas dos estudantes | 7,3                             | <b>6,8</b>     |
| Cordialidade do Gestor de Curso no relacionamento com seu grupo de estudantes                    | 7,6                             | <b>6,1</b>     |
| Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes                           | 7,4                             | <b>5,7</b>     |
| Meu relacionamento com o gestor do curso                                                         | 7,0                             | <b>5,3</b>     |
| <b>Avaliação geral da atuação do Gestor de seu curso</b>                                         | <b>6,9*</b>                     | <b>6,3*</b>    |

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Desempenho do gestor do curso".

## ✓ Sistema de registro acadêmico

| Atributo                                                                                       | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Sistema informatizado de registro acadêmico para consulta de notas, faltas, dependências, etc. | 8,4                             | <b>9,3</b>     |
| Acesso ao sistema informatizado de registros, estando fora da Instituição                      | 8,0                             | <b>9,2</b>     |
| Uso e eficiência do aplicativo USCS                                                            | 6,4                             | <b>5,6</b>     |

## ✓ Sistema de informação e comunicação

| Atributo                                                                                          | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                   | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                   | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Eficácia do Portal do Aluno no site da USCS                                                       | 8,2                             | <b>9,2</b>     |
| Eficácia dos e-mails para o relacionamento com professores, gestor do curso e membros da Reitoria | 8,0                             | <b>8,5</b>     |

## ✓ Comunicação entre a comunidade acadêmica

| Atributo                                                        | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                 | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                 | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Meu relacionamento com os professores                           | 8,3                             | <b>8,6</b>     |
| Meu relacionamento com os estudantes                            | 8,1                             | <b>8,5</b>     |
| Meu relacionamento com a Reitoria                               | 6,5                             | <b>8,3</b>     |
| Meu relacionamento com a Ouvidoria                              | 6,5                             | <b>8,3</b>     |
| Meu relacionamento com a Pró Reitoria de Graduação              | 6,5                             | <b>8,2</b>     |
| Meu relacionamento com a Pró Reitoria Administrativa Financeira | 6,7                             | <b>8,0</b>     |
| Meu relacionamentos com a Secretaria do Curso                   | 7,2                             | <b>7,4</b>     |

# Dimensão Corpo Social



# ✓ Corpo Docente

| Atributo                                                                                                                                                            | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                                                                     | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                                                                     | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Realização da chamada durante a aula                                                                                                                                | 9,2                             | <b>9,7</b>     |
| Compatibilidade entre os conteúdos trabalhados em classe e as avaliações                                                                                            | 8,7                             | <b>9,7</b>     |
| Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre                                                                                              | 9,0                             | <b>9,6</b>     |
| Domínio do professor a respeito do conteúdo da disciplina lecionada                                                                                                 | 9,0                             | <b>9,6</b>     |
| Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes durante as aulas                                                                             | 8,9                             | <b>9,6</b>     |
| Pontualidade do professor quanto ao início e término das aulas                                                                                                      | 9,1                             | <b>9,4</b>     |
| Contribuição das referências bibliográficas indicadas no plano de disciplina para seu estudo e aprendizagem                                                         | 8,7                             | <b>9,3</b>     |
| Vistas de trabalhos e provas realizados                                                                                                                             | 8,9                             | <b>9,2</b>     |
| Utilização de tecnologias da informação e comunicação como estratégia de ensino (projetos multimídia, laboratório de informática, ambiente virtual de aprendizagem) | 8,5                             | <b>9,1</b>     |
| Disponibilidade do professor para esclarecer as dúvidas dos estudantes fora do horário de aula                                                                      | 8,6                             | <b>9,1</b>     |
| Revisão de trabalhos e provas realizados                                                                                                                            | 8,7                             | <b>9,0</b>     |
| Dinamismo e didática do professor em sala de aula                                                                                                                   | 8,3                             | <b>8,8</b>     |
| <b>Avaliação geral da atuação do professor na disciplina</b>                                                                                                        | <b>8,6</b>                      | <b>9,0</b>     |

## ✓ Desempenho do Corpo Docente

| Atributo                            | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                     | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                     | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Disciplina dos estudantes nas aulas | 6,9                             | <b>7,7</b>     |

## ✓ Sistema de Dependência

| Atributo                                                    | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                             | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                             | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Sistema atual utilizado nas matérias com dependência (DP's) | 5,8                             | <b>9,3</b>     |

## ✓ Setor de atendimento ao aluno

| Atributo                                                                                                              | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                       | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                       | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Cordialidade dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno no relacionamento com os usuários                      | 7,7                             | <b>8,6</b>     |
| Empenho dos funcionários do setor de Atendimento ao Aluno nos serviços prestados                                      | 7,7                             | <b>8,6</b>     |
| Retorno dos funcionários de setor de atendimento aluno às informações solicitadas pelos estudantes                    | 7,6                             | <b>8,1</b>     |
| <b>Avaliação geral da atuação do setor de Atendimento ao Aluno na busca de solução às necessidades dos estudantes</b> | <b>7,7*</b>                     | <b>8,5*</b>    |

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de atendimento ao aluno".



## ✓ Setor de estágios

| Atributo                                                                                | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                         | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                         | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Retorno dos funcionários do setor às informações solicitadas pelos estudantes           | 7,2                             | <b>8,7</b>     |
| Empenho dos funcionários do setor de Estágios no atendimento às necessidades dos alunos | 7,1                             | <b>8,0</b>     |
| Cordialidade dos funcionários do setor de Estágios no relacionamento com os estudantes  | 7,2                             | <b>6,0</b>     |
| <b>Avaliação geral do atuação do setor de estágios no atendimento aos estudantes</b>    | <b>7,2*</b>                     | <b>8,2*</b>    |

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de estágios".

## ✓ Setor de A.A.C.C.

| Atributo                                                                                                         | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                  | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                  | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Retorno dos funcionários do setor de AACC às informações solicitadas pelos estudantes                            | 5,9                             | <b>7,3</b>     |
| Cordialidade do setor de AACC no relacionamento com os estudantes                                                | 6,3                             | <b>6,9</b>     |
| Empenho/eficiência do setor de AACC na oferta de eventos para o cumprimento das horas exigidas à colação de grau | 6,2                             | <b>6,8</b>     |
| <b>Avaliação geral da atuação do setor de AACC no atendimento aos estudantes</b>                                 | <b>6,2*</b>                     | <b>7,0*</b>    |

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Setor de A.A.C.C.".

# ✓ Biblioteca

| Atributo                                                                         | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                  | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                  | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca                                   | 8,2                             | <b>9,7</b>     |
| Acomodação para estudo individual na Biblioteca                                  | 8,1                             | <b>9,6</b>     |
| Horário de atendimento aos usuários da Biblioteca                                | 8,4                             | <b>9,6</b>     |
| Cordialidade dos funcionários da Biblioteca no relacionamento com os estudantes  | 8,3                             | <b>9,3</b>     |
| Empenho dos funcionários da Biblioteca no atendimento às necessidades dos alunos | 8,3                             | <b>9,2</b>     |
| Informatização da Biblioteca (acervo e serviços)                                 | 7,8                             | <b>9,2</b>     |
| Serviço de empréstimo do acervo da Biblioteca                                    | 8,5                             | <b>9,1</b>     |
| Atualização e manutenção do acervo da Biblioteca                                 | 7,8                             | <b>9,1</b>     |
| Variedade de periódicos e revistas acadêmicas para seu curso                     | 7,9                             | <b>6,5</b>     |
| <b>Avaliação geral da atuação da Biblioteca no atendimento aos estudantes</b>    | <b>8,1*</b>                     | <b>9,1*</b>    |

\* Valor obtido a partir da média das notas informadas por cada respondente acerca dos itens que compõem a dimensão: "Biblioteca".

# Dimensão Infraestrutura



## ✓ Instalações gerais

| Atributo                                                                          | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                   | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                   | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Iluminação da sala de aula                                                        | 8,4                             | <b>9,6</b>     |
| Auditório                                                                         | 8,2                             | <b>9,4</b>     |
| Praça de alimentação: espaço físico                                               | 7,3                             | <b>8,9</b>     |
| Praça de alimentação: limpeza                                                     | 7,3                             | <b>8,6</b>     |
| Limpeza das instalações sanitárias                                                | 6,9                             | <b>8,5</b>     |
| Sinalização para a localização de salas de aula e de outras áreas da Universidade | 7,6                             | <b>8,5</b>     |
| Funcionamento dos elevadores                                                      | 6,9                             | <b>8,2</b>     |
| Acústica da sala de aula                                                          | 7,4                             | <b>8,1</b>     |
| Praça de alimentação: preço dos alimentos                                         | 5,5                             | <b>7,0</b>     |
| Praça de alimentação: variedade dos alimentos                                     | 6,9                             | <b>6,9</b>     |
| Praça de alimentação: qualidade dos alimentos                                     | 7,1                             | <b>6,4</b>     |
| Ventilação da sala de aula                                                        | 6,0                             | <b>4,0</b>     |

# ✓ Laboratórios

| Atributo                                                                                                           | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                    | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                    | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| Dimensão, conservação, acústica, iluminação e limpeza dos laboratórios                                             | 7,8                             | <b>9,4</b>     |
| Recursos audiovisuais e de multimídia em números suficiente para atender às atividades de ensino                   | 7,2                             | <b>9,3</b>     |
| Acesso aos equipamentos de informática                                                                             | 7,6                             | <b>9,2</b>     |
| Horário de funcionamento e disponibilidade do laboratório do seu curso                                             | 7,7                             | <b>9,1</b>     |
| Atualização, estado de conservação e condições de funcionamento dos microcomputadores e terminais dos laboratórios | 7,2                             | <b>9,1</b>     |

# Contribuições do Curso



## ✓ Contribuições Pessoais

| Atributo                                                                                                                                     | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                                              | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                                              | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| O curso exigiu de você organização e dedicação frequente aos estudos.                                                                        | 8,3                             | <b>9,2</b>     |
| O curso contribuiu para você ampliar sua capacidade de comunicação nas formas oral e escrita.                                                | 8,2                             | <b>9,2</b>     |
| O curso possibilitou aumentar sua capacidade de reflexão e argumentação.                                                                     | 8,2                             | <b>8,7</b>     |
| O curso promoveu o desenvolvimento da sua capacidade de pensar criticamente, analisar e refletir sobre soluções para problemas da sociedade. | 8,1                             | <b>8,7</b>     |
| As metodologias de ensino utilizadas no curso desafiaram você a aprofundar conhecimentos e desenvolver competências reflexivas e críticas.   | 7,8                             | <b>8,6</b>     |
| As disciplinas cursadas contribuíram para sua formação integral, como cidadão e profissional.                                                | 8,2                             | <b>8,4</b>     |
| As atividades acadêmicas desenvolvidas dentro e fora da sala de aula possibilitaram reflexão, convivência e respeito à diversidade.          | 7,8                             | <b>8,4</b>     |
| O curso propiciou experiências de aprendizagem inovadoras.                                                                                   | 7,7                             | <b>8,1</b>     |



## ✓ Contribuições Profissionais

| Atributo                                                                                                                                   | Nota média (notas entre 0 e 10) |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                                                                                                                            | Total USCS                      | Odontologia    |
|                                                                                                                                            | 2018<br>1º sem                  | 2018<br>1º sem |
| O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua capacidade de aprender e atualizar-se permanentemente.                                    | 8,1                             | <b>9,2</b>     |
| O curso contribuiu para o desenvolvimento da sua consciência ética para o exercício profissional.                                          | 8,3                             | <b>9,0</b>     |
| No curso você teve oportunidade de aprender a trabalhar em equipe.                                                                         | 7,7                             | <b>8,6</b>     |
| O curso propiciou acesso a conhecimentos atualizados e/ou contemporâneos em sua área de formação.                                          | 7,8                             | <b>8,5</b>     |
| O curso favoreceu a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas.                                                           | 7,5                             | <b>8,4</b>     |
| As atividades realizadas durante seu trabalho de conclusão de curso contribuíram para qualificar sua formação profissional.                | 7,8                             | <b>8,3</b>     |
| As atividades práticas foram suficientes para relacionar os conteúdos do curso com a prática, contribuindo para sua formação profissional. | 7,3                             | <b>7,7</b>     |
| Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional.            | 7,7                             | <b>4,8</b>     |



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

### ▪ **Pontos fortes (atributos melhores avaliados) – 1º Semestre de 2018**

- Realização da chamada durante a aula (9,7)
- Acomodações para estudo em grupo na Biblioteca (9,7)
- Compatibilidade dos conteúdos trabalhados em classe e as avaliações (9,7)
- Apresentação do plano de disciplina e cronograma no início do semestre (9,6)
- Acomodação para o estudo individual na Biblioteca (9,6)

### ▪ **Pontos fracos (atributos piores avaliados) – 1º Semestre de 2018**

- Ventilação da sala de aula (4,0)
- Os conteúdos abordados nas disciplinas do curso favoreceram sua atuação em estágios ou em atividades de iniciação profissional (4,8)
- Meu relacionamento com o Gestor do Curso (5,3)
- Uso e eficiência do Aplicativo USCS (5,6)
- Retorno do Gestor do Curso às informações solicitadas pelos estudantes (5,7)

# Avaliação Geral da USCS



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

| Notas<br>0 – Totalmente insatisfeito<br>10 – Totalmente satisfeito | <b>Total USCS</b> | <b>Escola de Odontologia</b> |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|
|                                                                    | 2018 - 1º sem     | 2018 - 1º sem                |
| Número de casos                                                    | 4.308             | 21                           |
| Até 2                                                              | 1,4%              | -                            |
| Acima de 2 até 4                                                   | 3,7%              | -                            |
| Acima de 4 até 6                                                   | 14,7%             | 10,5%                        |
| Acima de 6 até 8                                                   | 57,4%             | 68,4%                        |
| Acima de 8 até 10                                                  | 22,8%             | 21,1%                        |
| <b>Nota Média</b>                                                  | <b>7,5</b>        | <b>7,7</b>                   |
| Nota Mediana                                                       | 8,0               | 8,0                          |
| Desvio-Padrão                                                      | 1,6               | 1,0                          |
| 1º Quartil                                                         | 7,0               | 7,0                          |
| 2º Quartil                                                         | 8,0               | 8,0                          |
| 3º Quartil                                                         | 8,0               | 8,0                          |

# Atitude do aluno: recomendação da USCS



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

| Notas<br>0 – Definitivamente não recomendaria<br>10 – Definitivamente recomendaria | <b>Total USCS</b> | <b>Escola de Odontologia</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|
|                                                                                    | 2018 - 1º sem     | 2018 - 1º sem                |
| Número de casos                                                                    | 4.308             | 21                           |
| Até 2                                                                              | 2,8%              | -                            |
| Acima de 2 até 4                                                                   | 3,1%              | 5,0%                         |
| Acima de 4 até 6                                                                   | 13,8%             | 10,0%                        |
| Acima de 6 até 8                                                                   | 42,8%             | 40,0%                        |
| Nota 9                                                                             | 16,3%             | 25,0%                        |
| Nota 10                                                                            | 21,2%             | 20,0%                        |
| <b>Nota Média</b>                                                                  | <b>7,7</b>        | <b>8,1</b>                   |
| Nota Mediana                                                                       | 8,0               | 8,0                          |
| Desvio-Padrão                                                                      | 2,0               | 1,6                          |
| 1º Quartil                                                                         | 7,0               | 7,0                          |
| 2º Quartil                                                                         | 8,0               | 8,0                          |
| 3º Quartil                                                                         | 9,0               | 9,0                          |

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

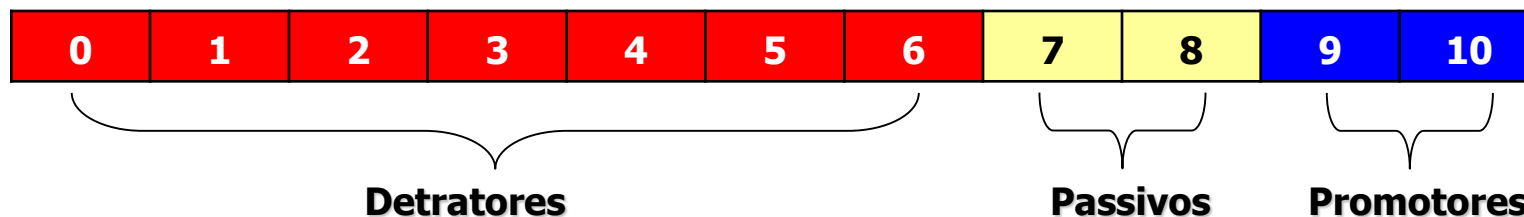


## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

- 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?"**

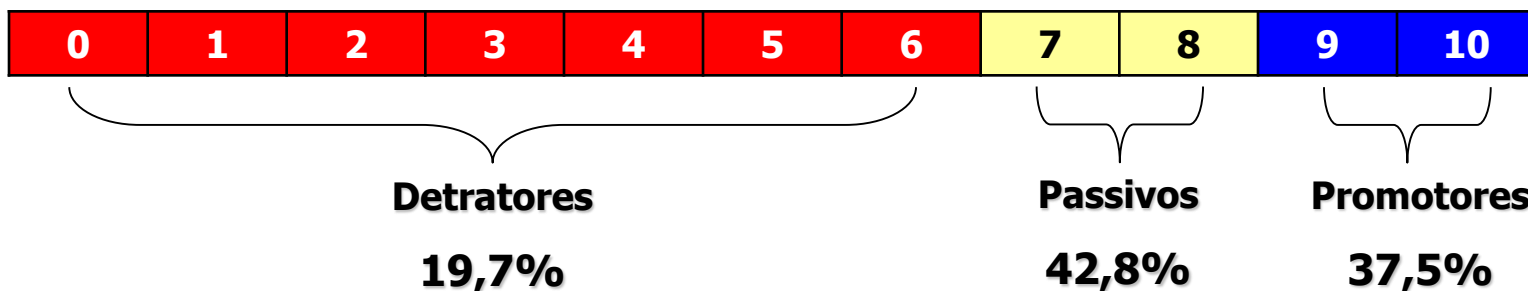


**NET PROMOTER SCORE = % DE PROMOTORES - % DE DETRATORES**



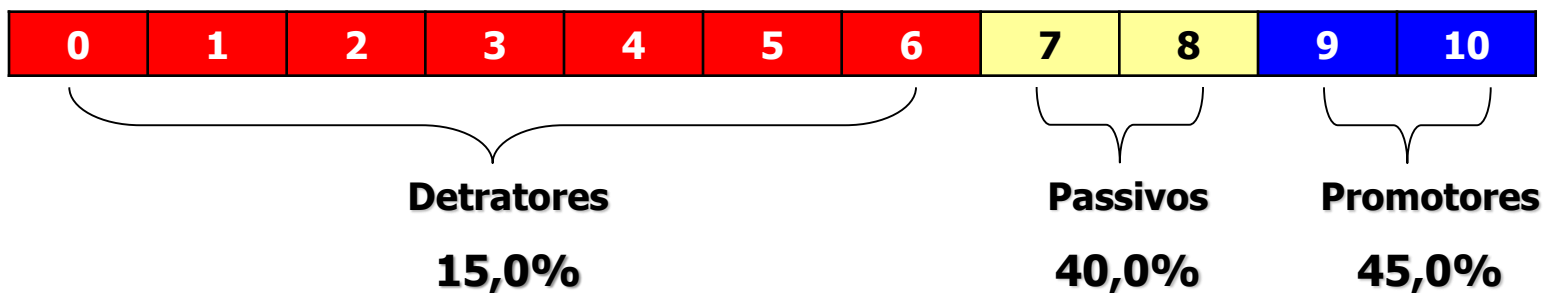
## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

### Total - USCS



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 37,5% - 19,7% = 17,8% (Mediano Inferior)**

### Escola de Odontologia



**NET PROMOTER SCORE (NPS) = 45,0% - 15,0% = 30,0% (Mediano Superior)**

## ➤ **Net Promoter Score (NPS)**

| % de casos                | <b>Total USCS</b> | <b>Escola de Odontologia</b> |
|---------------------------|-------------------|------------------------------|
|                           | 2018<br>1º sem    | 2018<br>1º sem               |
| Detratores                | 19,7%             | 15,0%                        |
| Passivos                  | 42,8%             | 40,0%                        |
| Promotores                | 37,5%             | 45,0%                        |
| <b>Net Promoter Index</b> | <b>17,8%</b>      | <b>30,0%</b>                 |
| Classificação             | Mediano Inferior  | Mediano Superior             |

## ➤ **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                  |

**Escola de Odontologia**

**2018 (1ºsem)**

**2018-1ºsem**



*“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)”*

