

Relatório de Autoavaliação Institucional 2021

Goiana - PE

Março de 2022

DIREÇÃO SUPERIOR

Vanessa Pereira Piasson Mazieiro
Diretora Geral

Diogo Galvão Leite de Moura

Diretor Acadêmico

Analia Nusya Medeiros Garcia
Coordenadora de Curso

Alberto Pereira Luiz Alves de Lim
Coordenadora do Programa de Integração do Ensino em Saúde da Família -
PIESF

SUMÁRIO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO INSTITUCIONAL.....	4
2. APRESENTAÇÃO.....	5
2.1 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO.....	6
3. METODOLOGIA.....	7
3.1 COLETA DE DADOS.....	8
3.2 ANALISE DOS DADOS.....	9
4. ANALISE DIAGNOSTICA POR EIXOS AVALIATIVO.....	10
4.1 EIXO I: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	10
4.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	13
4.3 POLÍTICAS ACADÊMICAS.....	15
5. ANALISE DOS DADOS.....	17
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	23

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES

A. Nome da Mantenedora: Sociedade de Educação Tiradentes S/S Ltda.

B. Endereço da Mantenedora: Av. Murilo Dantas, 300 – Bairro Farolândia. CEP: 49.032-490 Aracaju/SE.

C. Nome da IES: Faculdade Tiradentes Goiana – FITS-Goiana

D. Endereço da IES: Rua PE-75, nº 820, Centro, Goiana – Pernambuco CEP 55.900-000.

Caracterização da IES: A Sociedade de Educação Tiradentes S/S Ltda. - SET, é uma instituição com fins Educacionais lucrativos para os seus associados, de acordo com Estatuto Original, Registrado no Cartório de Registro Civil das pessoas jurídicas da mesma cidade 10º ofício sob nº 2232, livro A – 15, fl. 42 a 45, em 9 de dezembro de 1971, Aracaju, SE, CNPJ: 13.013.263/0001-87.

2. APRESENTAÇÃO

O presente relatório é resultado do processo de auto avaliação institucional da Faculdade Tiradentes de Pernambuco, realizado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e foi desenvolvido em consonância com a Lei nº 10.861 do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065, de 09 de outubro de 2014.

Como Instituição de Ensino Superior, a FITS Goiana compreende a elaboração do presente relatório como uma importante medida do cumprimento de objetivos e metas estabelecidos do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI.

A CPA tem trabalhado com empenho na sensibilização da comunidade acadêmica sobre a concepção da auto avaliação e sua utilização como instrumento de qualificação do ensino, da pesquisa e da extensão, fortalecendo o processo democrático interno, com legitimidade, transparência e objetividade, de modo que os resultados obtidos sejam integrados aos processos decisórios nos diversos âmbitos de gestão da FITS Goiana, possibilitando assim o aperfeiçoamento do desempenho acadêmico e administrativo, dessa forma, subsidiando a gestão institucional.

Por fim ressaltamos que este documento, reúne dados e informações resultantes dos processos avaliativos realizados junto a comunidade acadêmica da FITS Goiana no ano de 2021.

2.1. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Representantes da Comissão Própria de Avaliação - CPA/FITS Goiana

Representantes dos Docentes

Rizete Serafim Costa (Presidente da CPA)

Marcos Ely Lameida Andrade

Representantes Técnico -Administrativo

Márcia Maria Maia

Renata Paulina França Brito

Representantes Discentes

A definir

Representantes da Sociedade Civil Organizada

A definir

3. METODOLOGIA DA AUTOAVALIAÇÃO FITS

A autoavaliação na IES tem sua metodologia para a coleta de dados e a organização de relatórios, considerando 10 dimensões, conforme preceitua o Art. 3º da Lei Nº 10.861, que institui o SINAES. Os relatórios parciais e final se organizam em cinco eixos, de acordo com o preconizado pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes

Eixo 4: Políticas de Gestão

Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Eixo 5: Infraestrutura Física

Dimensão 7: Infraestrutura Física

Para a avaliação institucional do ano de 2021, especificamente no segundo semestre, haja vista que nosso curso teve sua primeira turma iniciada em julho do referido ano.

3.1 Coleta de Dados

Para o desenvolvimento do projeto de Autoavaliação Institucional a CPA adota uma metodologia concernente à pesquisa exploratória, que é útil para diagnosticar situações, explorar alternativas, descobrir novas ideias, definir a natureza de um problema e gerar informações conclusivas. Na IES temos três modalidades de avaliação: avaliação nominal docente, avaliação institucional e NPS. A primeira ocorre a cada semestre, a segunda a cada dois anos e a terceira anualmente, respectivamente, no caso da FITS Goiana, tivemos as avaliações apenas em 2021.2.

Na avaliação NPS para coletas dos dados é utilizado um questionário estruturado com uma escala numérica contendo dez categorias de resposta, variando de um a dez pontos. Os respondentes serão divididos em 3 categorias, com base nas notas que indicam. Os respondentes que indicam as notas 9 ou 10 serão classificados como **promotores**. São pessoas que gostam da instituição, estão satisfeitas. Os respondentes que indicam notas 7 e 8 são os **neutros**. E por fim, os que indicam notas de 0 a 6 são os **detratores**, pessoas insatisfeitas.

É importante ressaltar que o processo considerará seus participantes através de amostras voluntárias dos indivíduos, informados que a avaliação não será um mecanismo para premiação ou punição, mas sim um caminho para o desenvolvimento institucional.

Na avaliação nominal docente tem como grupo amostrado a comunidade acadêmica constituída por discentes, docentes, coordenadores de curso, respeitando a não identificação do respondente. A participação na autoavaliação desta comunidade acadêmica ocorrerá a cada semestre, no caso da FITS Goiana apresentaremos os resultados da Avaliação Nominal Docente 2021.2

A avaliação institucional tem como grupo amostrado a comunidade acadêmica constituída por discentes, docentes, coordenadores de curso e técnicos administrativos, respeitando a não identificação do respondente. A participação na autoavaliação desta

comunidade acadêmica ocorrerá a cada dois anos, porém a FITS Goiana, que teve seu curso iniciando em julho de 2021 não participou da avaliação institucional, terá sua primeira participação nessa modalidade de avaliação no ano de 2023.

Todos estes dados são organizados em relatórios parciais e integral. O relatório parcial deverá contemplar as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de referência (anterior), explicitando os eixos trabalhados. O relatório integral deverá contemplar as informações e ações desenvolvidas pela CPA no ano de referência (anterior), bem como discutir o conteúdo relativo aos dois relatórios parciais anteriores, explicitando uma análise global em relação ao PDI e a todos os eixos do instrumento, de acordo com as atividades acadêmicas e de gestão. Deverá, ainda, apresentar um plano de ações de melhoria à IES.

3.2 Análise dos Dados

A análise dos dados da pesquisa exploratória tem uma abordagem tanto quantitativa como qualitativa. A abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados subjetivos, buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa permitirá captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências. A pesquisa quantitativa trará a validação das hipóteses mediante a

A autoavaliação da FITS é composta pelas metodologias, instrumentos e análise de dados acima relacionados e tem como foco a busca pela excelência do ensino superior conforme previstos no seu PDI e na sua missão institucional.

Com estes parâmetros avaliados, a partir dos eixos avaliativos apresentaremos a análise dos resultados das avaliações realizadas no segundo semestre de 2021 no item análise diagnóstica por eixos avaliativos

4. ANÁLISE DIAGNÓSTICA POR EIXOS AVALIATIVOS

4.1 EIXO I: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

4.1.1 Avaliação Nominal Docente

Para a coletas de dados deste período os grupos amostrados foram a comunidade acadêmica constituída por discentes e docentes.

Questionários estruturados com escala de 1 a 5 são acessados por meio do portal de serviços Magister, Faculdade Tiradentes de Goiana e os dados foram analisados pela média simples. O instrumento de avaliação é composto pelas seguintes questões norteadoras:

A) Tutoria

- 1- Avalie o tutor com relação ao cumprimento de horários previstos para início e término dos encontros tutorias. (**Pontualidade**).
- 2- Como você avalia a frequência do tutor nos encontros tutoriais? (**Assiduidade**)
- 3- Como você avalia o tutor em relação a sua capacidade de auxiliar os estudantes a atingir os objetivos do Módulo?
- 4- Atribua um conceito ao tutor quanto a capacidade de estimular o desenvolvimento do raciocínio do aluno.
- 5 – Como você avalia o tutor enquanto facilitador do relacionamento interpessoal no grupo tutorial.
- 6 – Atribua um conceito ao tutor quanto ao seu empenho e segurança nas discussões dos grupos tutoriais.

B) Habilidades Profissionais

- 1- Avalie o professor de Habilidades com relação ao cumprimento de horários previstos para início e término das atividades. (**Pontualidade**).

2- Como você avalia a frequência do professor de Habilidades em relação à frequência nas atividades? (**Assiduidade**)

3- Como você avalia o professor de Habilidades em relação a sua capacidade de estimular os estudantes a atingir os objetivos do Módulo?

4- Atribua um conceito ao professor de Habilidades quanto à capacidade de favorecer a discussão e o raciocínio do aluno.

5 – Avalie o professor de Habilidades quanto ao cumprimento do roteiro de atividades.

6 Como você avalia o professor de Habilidades quanto a capacidade de se relacionar com seu grupo de alunos.

7 – Avalie o professor de Habilidades quanto ao uso de recursos específicos no cumprimento das atividades.

8 – Atribua um conceito ao professor de habilidades quanto ao seu empenho e segurança nas discussões dos grupos de estudos (melhor: com o grupo de estudantes).

9 – Avalie o professor de Habilidades quanto ao uso dos recursos existentes nos laboratórios ou nos ambulatórios.

C) Morfofuncional

1- Avalie o professor de Morfofuncional com relação ao cumprimento de horários previstos para início e término das atividades. (**Pontualidade**).

2- Como você avalia a frequência do professor de Morfofuncional em relação à frequência nas atividades? (**Assiduidade**)

3- Como você avalia o professor de Morfofuncional em relação a sua capacidade de estimular os estudantes a atingir os objetivos do Módulo?

4- Atribua um conceito ao professor de Morfofuncional quanto capacidade de favorecer a compreensão e identificação das estruturas morfológicas.

5 – Avalie o professor de morfofuncional quanto ao cumprimento do roteiro previsto no Manual de Morfofuncional.

6 - Como você avalia o professor de morfofuncional quanto a capacidade de se relacionar com o grupo de alunos.

7 – Avalie o professor de morfofuncional quanto ao uso de recursos específicos no cumprimento das atividades.

8 – Avalie o professor de morfofuncional quanto ao uso dos recursos existentes nos laboratórios.

9 – Avalie a capacidade do professor relacionar as atividades desenvolvidas no Morfofuncional com as discussões dos grupos tutoriais.

D) Piesf - Programa de Integração na Estratégia Saúde da Família

1-Avalie o preceptor do PIESF com relação ao cumprimento de horários previstos para início e término das atividades. (Pontualidade).

2-Como você avalia a frequência do preceptor do PIESF em relação às atividades? (Assiduidade).

3-Como você avalia o preceptor do PIESF em relação a incentivar os alunos a atingir os objetivos das atividades propostas?

4-Atribua um conceito ao preceptor do PIESF em relação ao seu empenho nas resoluções dos problemas para a realização das atividades desenvolvidas na UBS (Unidade Básica de Saúde) e outros equipamentos sociais.

5-Avalie o preceptor do PIESF quanto à capacidade de se relacionar com seu grupo de alunos e os profissionais da UBS e comunidade.

6-Qual nota você atribui ao preceptor do PIESF quanto à capacidade de favorecer a discussão e o raciocínio do aluno?

E) Docente Avalia a Coordenação

1 - Como você avalia a comunicação da coordenação do curso?

2- Como você avalia a atuação da coordenação do curso em relação ao acompanhamento das atividades do Programa de Formação Docente, estágios, pesquisa, extensão, monitoria e demais políticas institucionais?

3- Como você avalia o engajamento da coordenação para o desenvolvimento do curso.

4- Atribua um conceito a coordenação quanto às divulgações das atividades do colegiado de curso.

5- Atribua um conceito a Coordenação de Curso quanto a divulgação de atividades do Núcleo Docente Estruturante.

6- Qual conceito você atribui a qualidade das reuniões pedagógicas organizadas pela Coordenação de Curso?

F) Discente Avalia Coordenador

- 1 - Como você avalia a comunicação da coordenação do curso com os alunos?
- 2- A coordenação do curso promoveu ações de mediação em situações eventuais de conflito ocorridas na relação professor-aluno.
- 3 - Avalie o atendimento prestado pela coordenação do curso quanto a resolução de problemas.
- 4 - Domínio do coordenador a respeito das informações sobre a instituição e clareza no repasse aos alunos.
- 5 - Atendimento presencial aos discentes mantido pela coordenação de curso.

4.2 EIXO II: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

A missão delineada pela Faculdade Tiradentes de Goiana - PE em seu PDI estabelece para as comunidades interna e externa o seu propósito, assim como sua razão de ser explicitada pela seguinte declaração: “Inspirar pessoas a ampliar horizontes através da qualidade e inovação na educação para transformar realidades”.

A Missão e a Concepção personificam as intenções e a vocação da FITS e estão impregnadas em todas as propostas de ações a serem empreendidas pelos atores institucionais nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão, permeando os planejamentos e políticas, com vistas à consecução dos objetivos declarados. Sendo que as mesmas deverão ser divulgadas insistentemente para que sejam absorvidas pelo corpo social da Instituição, pois congregam, em sua essência, os objetivos e princípios maiores que regem a Faculdade. Caberão aos gestores de cada curso, programa, projeto ou setor concretizar as declarações de intencionalidade assumidas pela Faculdade por meio de sua Missão.

Os objetivos estabelecidos para o período de dez anos estão expressos nas metas (objetivos parciais quantificados e com prazos definidos), nas suas estratégias de implantação, assim como nos critérios de cumprimento.

4.3 – EIXO III: POLÍTICAS ACADÊMICAS

4.3.1 - NAPPS Núcleo de Apoio Pedagógico e Psicossocial

A Instituição, preocupada com a prática pedagógica dos docentes, busca orientar os professores na condução de suas disciplinas, avaliando e reavaliando o material didático-pedagógico, metodologias, recursos, proposta de trabalho, bem como a relação professor-aluno.

O núcleo de apoio pedagógico é coordenado por um pedagogo para, junto com os coordenadores, assessorar os professores na fase de planejamento, capacitações, execução e avaliação, sempre buscando a qualidade do processo ensino-aprendizagem.

Visando a capacitação contínua de nosso docente, a instituição ainda oferecerá um Programa de Formação Continuada Docente cujo objetivo é promover e ampliar a formação didático-pedagógica dos professores, apontando o aprimoramento de práxis docente, a partir de temas de interesse da comunidade acadêmica, por meio de oficinas, palestras, mesas redondas, entre outros meios, que permitam ao docente um aprendizado mais amplo do tema estudado.

Vale ressaltar que todas as ações pedagógicas que foram desenvolvidas pela Instituição tiveram por objetivo a melhoria da qualidade da formação didático-pedagógica do corpo docente, refletindo diretamente sobre o discente. Seguem algumas ilustrações do acervo deste programa de capacitação docente desenvolvido pelo NAPPS (Núcleo de Apoio Pedagógico e Psicossocial).

Ainda, visando atender as necessidades inerentes ao ingresso na vida acadêmica, a Instituição disponibilizou o acompanhamento e apoio ao discente no que diz respeito ao seu desempenho acadêmico, relacionamento interpessoal, adaptação e aprendizagem propiciando assim uma adaptação tranquila ao mundo acadêmico. Houve também o atendimento ao corpo docente da Instituição a fim de fornecer aos professores ferramentas que propiciem uma melhoria de sua prática pedagógica, metodológica e didática levando assim a um aprendizado melhor do aluno.

4.3.2 Mecanismos de Apoio ao Financiamento de Estudos

A Instituição também disponibiliza aos alunos formas de financiamento da educação através do Fies, Prouni e bolsas de desconto ofertadas pela própria Instituição, que propiciam ao aluno de baixa renda a possibilidade de um estudo de qualidade através de financiamento específico para este fim. Até a presente data são 10 bolsas integrais oferecidas pela instituição.

4.3.3 Acervo

O acervo da biblioteca da Faculdade Tiradentes de Goiana é consultado pela comunidade acadêmica e pela sociedade em geral através do site www.Fits.edu.br/biblioteca, que permitirá ao usuário realizar consultas ao acervo, renovações, reservas, verificar disponibilidade de material por biblioteca e datas de devoluções de materiais emprestados.

O Sistema Integrado de Bibliotecas – SIB - renova anualmente as assinaturas de periódicos especializados impressos ou informatizados, de acordo com o conceito Qualis e a indicação dos professores e coordenadores, com a devida avaliação dos colegiados dos cursos.

Com o objetivo de divulgar a produção do conhecimento, o Sistema Integrado de Bibliotecas disponibiliza no site, a Hemeroteca virtual com os periódicos científicos com acesso completos dos artigos *on-line*. Das publicações impressas os sumários de Periódicos assinados são incorporados ao acervo virtual.

A Biblioteca mantém as coleções por 3 anos onde o curso é ministrado, e a coleção dos anos anteriores ficam arquivadas na Biblioteca Central. O acervo é ampliado com o acesso aos periódicos científicos das bases de dados assinadas.

4.3.4 Extensão e Pesquisa

A Faculdade Tiradentes de Goiana adota a concepção de pesquisa enquanto princípio pedagógico de modo a incentivar a busca de informações nas atividades acadêmicas, assim como a realização de práticas investigativas por meio do Programa de Iniciação Científica da Faculdade.

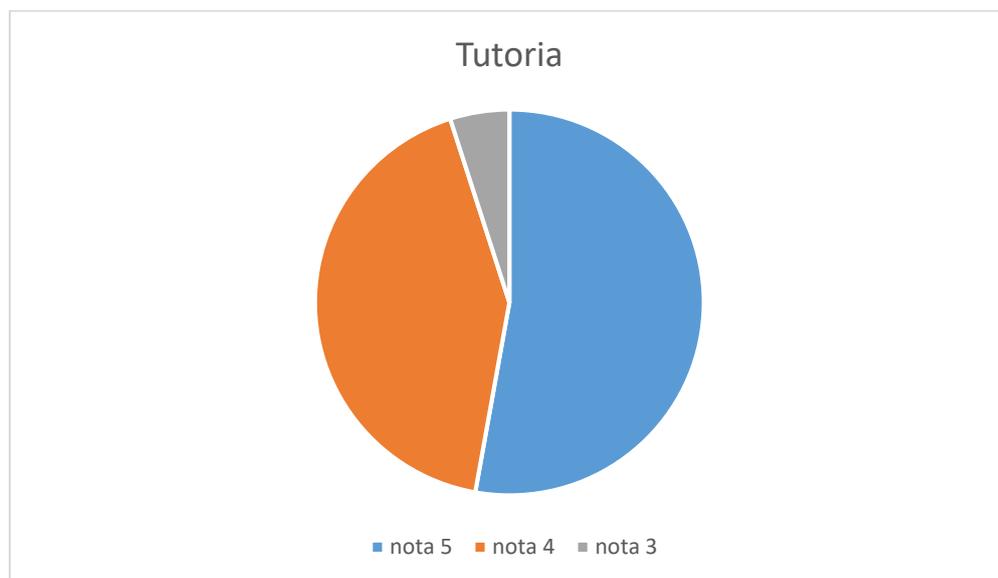
A política de investigação é implementada na Faculdade e pautada na percepção de que a investigação científica é um instrumento de fortalecimento do ensino e um meio de construção do conhecimento. Desse modo, visa desenvolver uma ação contínua que, por meio da educação, da cultura e da ciência, busca unir o ensino e a investigação em um contínuo, propiciando, através dos seus resultados, uma ação transformadora entre a academia e a população.

A realização das atividades de pesquisa é incentivada por meio de diversos mecanismos institucionais, a exemplo de atribuição pela IES de carga horária para orientação das atividades de iniciação científica. Ademais, há promoção e incentivo à apresentação de produção técnica e científica em eventos científicos. Para o corpo discente, a Faculdade Tiradentes de Goiana ofereceu em 2021 uma bolsa de iniciação científica regida pelo Programa Voluntário de Iniciação Científica – PROVIC.

5. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

As tabelas 1 a 5 demonstram os resultados obtidos na avaliação nominal docente, referentes a tutoria, habilidades profissionais, morfofuncional, PIESF (Programa de Integração e Ensino a Saúde da Família) e professor avaliando coordenador e coordenador avaliando professores, respectivamente.

Tutoria



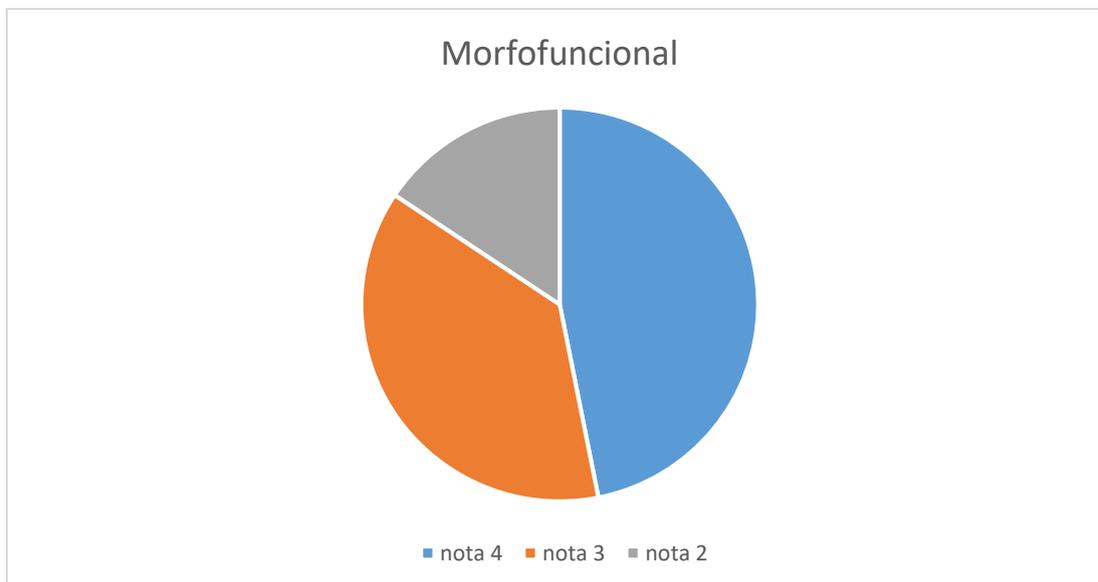
Na avaliação da Tutoria tivemos 32 alunos participantes e a maioria (17 alunos) aplicaram a nota 5 na tutoria

Habilidades Profissionais



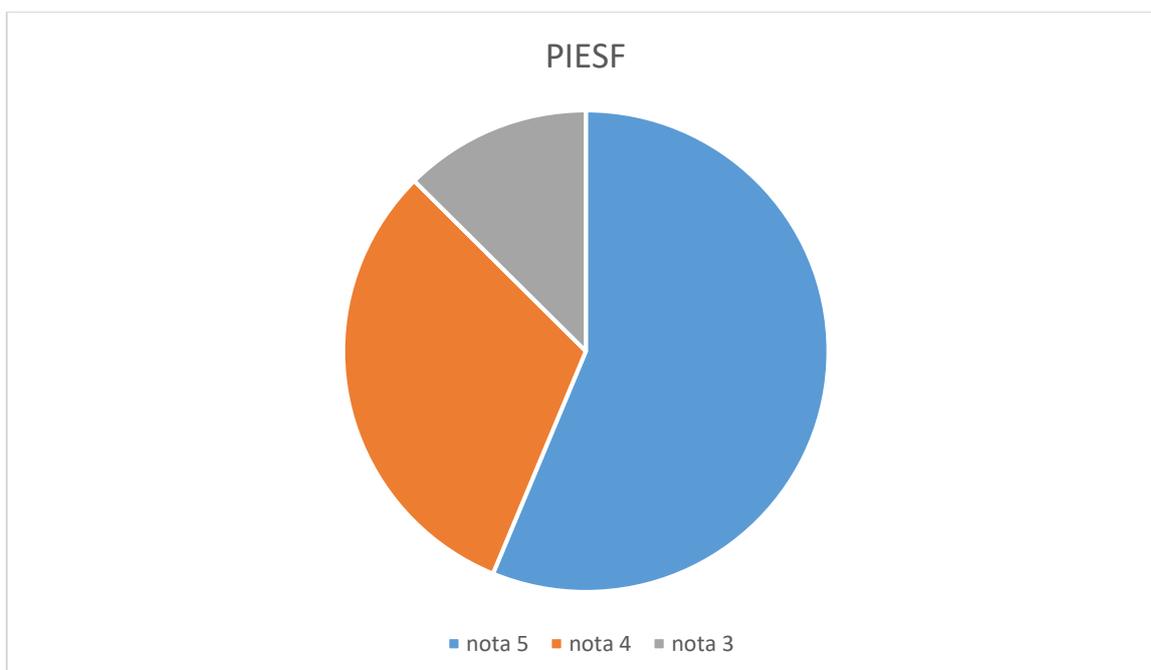
Percebemos que em Habilidades as notas oscilam entre 5 e 2

Morfofuncional



Em Morfofuncional o maior percentual de nota atribuída foi a nota 4, e isso indica uma satisfação com a modalidade de ensino

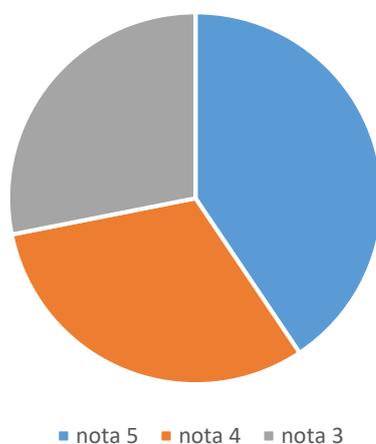
PIESF



O PIESF é a modalidade melhor avaliada pelos discentes em 202

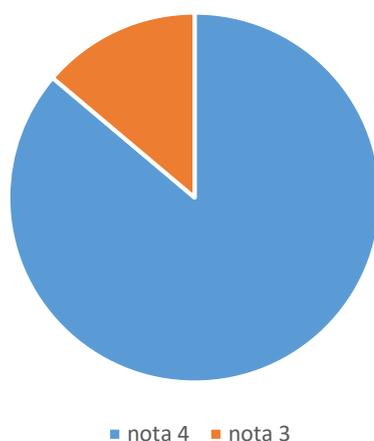
Discente Avalia Coordenador

Discente Avalia Coordenador



Docente Avalia Coordenador

Docente Avalia Coordenador



Média geral de todos os elementos avaliados: tutoria, habilidades profissionais, morfofuncional, PIESF (Programa de Integração e Ensino a Saúde da Família), professor avaliando coordenador e discente avaliando coordenador, percebe-se que existe uma satisfação com a metodologia de ensino dos professores e tutores, como uma relação de confiança dos discentes e docentes com a coordenação de curso e principalmente uma relação de confiança dos discentes junto a coordenação de curso.

Nas tabelas abaixo, apresentamos os resultados do NPS junto aos discentes do curso médico da FITS Goiana que tem por objeto medir o nível de satisfação e recomendação dos serviços ofertados pela IES.

SATISFAÇÃO GRADUAÇÃO

1) Quantitativos de Respondentes da Pesquisa do NPS

Na tabela abaixo apresentamos o numero de discentes que responderam a pesquisa do NPS no curso de Medicina da FITS Goiana.

Curso	Nº de Respondentes
Medicina	32
MÉDIA	32

2) Zona de Classificação Satisfação por Curso Graduação

Neste item apresentamos as respostas dos discentes quanto a satisfação com a FITS Goiana quanto a satisfação de está realizando sua graduação.

	Detratores	Neutros	Promotores	NPS	ZONA
Curso	0 a 6	7 e 8	9 e 10		
Medicina	24%	40%	50%	26%	APERFEIÇOAMENTO

RECOMENDAÇÃO GRADUAÇÃO

1) Percentual de Respondentes Recomendação por Curso Graduação

Abaixo apresentamos o nível de recomendação dos nossos serviços. Os percentuais são produtos do número de respostas entre 9 e 10 do curso.

Curso	% de Respondentes
MÉDIA	55%

2) Zona de Classificação Recomendação por curso Graduação

Neste item podemos observar o nível de recomendação do curso

Curso	Detratores	Neutros	Promotores	NPS	ZONA
	0 a 6	7 e 8	9 e 10		
Medicina	6%	40%	55%	49%	APERFEIÇOAMENTO

3. Com quais serviços prestados você ficou mais satisfeito?

Nesse ponto apresentamos quais os serviços melhor avaliados por curso das nossas IES

Curso	Serviço		
	Atendimento Coordenação de Curso	Corpo Docente	Biblioteca
Medicina		X	X

E Por fim, apresentamos os resultados da avaliação institucional realizada em 2021 envolvendo toda a comunidade acadêmica: discentes, docentes, coordenação de curso e técnico administrativo da IES.

Tivemos uma participação de 80% de discentes, 88% de participação dos docentes, 100% da equipe técnica administrativa e 100% de participação da coordenação de curso.

Dos itens avaliados pelos respondentes, tivemos resultados positivos para alguns serviços, como por exemplo o corpo docente, atendimento de coordenação e infraestrutura

da IES. Com as informações levantadas e apresentadas, via relatório, para a direção estamos elaborando um plano de ação para dirimir os problemas.

8. REFERENCIAL TEÓRICO

Brasil. Lei nº 12.871, de 22 de outubro de 2013. Institui o Programa Mais Médicos, altera as Leis no 8.745, de 9 de dezembro de 1993, e no 6.932, de 7 de julho de 1981 e dá outras providências. *Diário Oficial da União* 2013; 23 out.

Ministério da Saúde (BR). Portaria Interministerial nº 1.127, de 04 de agosto de 2015. Institui as diretrizes para a celebração dos Contratos Organizativos de Ação Pública Ensino-Saúde (COAPES), para o fortalecimento da integração entre ensino, serviços e comunidade no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil*. 2015 ago 5;148(148 Seção 1):193-6.

REICHHELD, Fred. A pergunta definitiva. **São Paulo: Campus**, 2006.