

# **NET PROMOTER SCORE - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO EM SAÚDE**

## **AUTORES**

Diego Fernandes Oliveira; Nádia Romero Guimarães de Melo; Thayenne de Castro Queiroz; Nilva dos Santos Silva.

## **EIXO TEMÁTICO**

Ementa – LT6 Linha Temática de Pesquisa em Qualidade, Processos e Governança em Saúde

## **INSTITUIÇÃO**

"Associação para Desenvolvimento de Serviços em Saúde (ASAS), São Paulo – SP, Brasil"

## **INTRODUÇÃO**

O Net Promoter Score (NPS) na área da saúde mede recomendação e lealdade dos pacientes, avalia a eficiência dos serviços e fornece feedback rápido. Sua simplicidade facilita adoção inicial e promove uma cultura de mensuração de indicadores, permitindo mudanças contínuas que melhoram a jornada e os serviços prestados impactando decisões operacionais e estratégicas. O programa avalia a satisfação e a experiência dos clientes sendo essencial para as organizações de saúde, pois a confiança entre o serviço e o cliente é fundamental para uma relação saudável e segura.

## **OBJETIVO**

Avaliar a percepção dos usuários em relação ao atendimento recebido, buscando identificar pontos fortes e áreas de melhoria que promovam um cuidado mais centrado no paciente, aumentando a qualidade dos serviços prestados e fortalecendo a reputação da instituição de saúde.

## **MÉTODO**

O presente estudo é um relato de experiência exitosa da implantação do programa NPS que está atualmente implantado em 15 unidades de saúde de uma organização social de saúde do município de São Paulo e Grande São Paulo e em 1 unidade do município do Rio de Janeiro desde 2022. O programa consiste na busca ativa de pacientes pós alta realizada pela central de relacionamento, por meio de telefonia (URA ATIVA, PA Humana) ou Bot de WhatsApp. A pesquisa possui o teor de verificar o grau de satisfação entre os usuários da unidade com perguntas diretas e de simples entendimento por parte dos pacientes. A coleta ativa pesquisa a percepção da satisfação dos pacientes no pós-alta com índice de confiabilidade superior de 95%.

## **RESULTADOS**

A força do NPS reside na simplicidade de sua abordagem e na capacidade de fornecer uma análise mais assertiva dos resultados, uma vez que eles são focados diretamente na área de interesse. Até o momento foram avaliados 53.832 altas (corresponde à 21,72% do total de altas no período avaliado), dos quais 59% (31.761) foram respondidos por WhatsApp®, 34% (18.303) foram respondidos por URA e somente 7% (3.768) foram respondidos por PA Humana. O resultado da pesquisa é entregue mensalmente ao serviço de saúde por meio de um relatório gerencial sintético e por meio de um Dashboard com indicadores de resposta e a descrição detalhada da ocorrência e/ou avaliação quando o respondente for categorizado como detrator.

## **CONCLUSÃO**

Segundo relatos dos gestores das unidades de saúde, o NPS gerou resultados que permitiu a entender melhor as necessidades, preocupações e experiências dos pacientes, facilitou a tomada de decisão para ações mais assertivas no desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades reais dos pacientes. Conclui-se que o programa NPS impacta significativamente para a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo das unidades de saúde, promovendo um ambiente de cuidado centrado no paciente e de alta qualidade.