

ATENÇÃO PRIMÁRIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: A IMPLEMENTAÇÃO DA MÉTRICA NET PROMOTER SCORE (NPS) EM PRESIDENTE KUBITSCHKElcy S. S. Dourado^{1*}, Liliane C. C. Ribeiro¹

¹ Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, UFVJM, Departamento de Enfermagem, Diamantina, Minas Gerais, Brasil, 39100-000.

*e-mail: stephany.dourado@ufvjm.edu.br

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica utilizada em diversos setores para medir a satisfação e a lealdade dos clientes em relação a produtos ou serviços. Na saúde, o NPS é adaptado para avaliar a experiência dos pacientes e/ou profissionais, auxiliando as instituições a compreenderem as necessidades e expectativas de seus clientes internos e externos. Este trabalho avaliou a satisfação dos participantes da Semana das Práticas Integrativas e Complementares à Saúde (PICS), realizada por estagiárias de enfermagem e Secretaria Municipal de Saúde, que atendeu aos pacientes e profissionais do município de Presidente Kubitschek em abril de 2024. Para avaliar a satisfação dos participantes, foi desenvolvido via "Formulários Google", um formulário com quatro perguntas. Os participantes foram abordados imediatamente após a experiência por um profissional diferente daquele que ministrou a prática, visando assegurar a imparcialidade no processo de coleta de dados. Os respondentes foram convidados a preencher o formulário anonimamente. O processo de desenvolvimento e aplicação da pesquisa foi aprovado pela Secretaria de Saúde de Presidente Kubitschek, garantindo conformidade com as diretrizes éticas e regulatórias. O NPS foi central para a pesquisa, sendo aplicado especificamente à terceira questão. As respostas foram categorizadas em três grupos: promotores (pontuações de 9 a 10), passivos (7 a 8) e detratores (0 a 6). A taxa final do NPS foi calculada subtraindo a porcentagem de detratores da de promotores. A coleta alcançou adesão de 74%, com 56 dos 76 participantes respondendo ao questionário proposto. Em relação à probabilidade dos participantes recomendarem o evento a outras pessoas, 92,9% dos respondentes deram nota dez e 3,6% deram nota nove. Outros 3,6% dos participantes atribuíram nota oito, sendo categorizados como neutros e, por conseguinte, não contabilizados na porcentagem final. O NPS, de 96,5%, reflete a qualidade do atendimento prestado, da organização do evento e a satisfação dos usuários com os serviços. Ademais, a alta taxa de promotores sugere que os participantes valorizaram as PICS, e, também, estão dispostos a recomendá-las a outros, contribuindo, dessa maneira, para o fortalecimento e expansão dessas práticas no município. Os resultados obtidos encorajam a possibilidade de estender o uso dessa métrica para outros serviços de saúde, pois, além de avaliar a experiência dos pacientes, o NPS pode ser adaptado para medir a satisfação e a eficiência entre os profissionais, proporcionando, dessa forma, a promoção de uma cultura de qualidade e aprimoramento constante na Atenção Primária.

Agradecimentos: Estágio Curricular Supervisionado de Enfermagem em Atenção Primária à Saúde e Secretaria Municipal de Saúde de Presidente Kubitschek.