



**APLICAÇÃO DO NET PROMOTER SCORE (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**APPLICATION OF THE NET PROMOTER SCORE (NPS) AS AN EVALUATION METHOD IN DENTISTRY INTERNSHIPS: EXPERIENCE REPORT**

**APLICACIÓN DEL NET PROMOTER SCORE (NPS) COMO MÉTODO DE EVALUACIÓN EN PASANTÍAS DE ODONTOLOGÍA: REPORTE DE EXPERIENCIA**

Bárbara Suély Rodrigues Soares<sup>1</sup>, Samuel Breno Soares Rodrigues<sup>1</sup>, Sarah Brenda Soares Rodrigues<sup>1</sup>, Thiago de Amorim Carvalho<sup>2</sup>

e494042

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i9.4042>

PUBLICADO: 09/2023

**RESUMO**

Diversos são os meios de avaliação utilizados para as práticas clínicas no contexto das ciências da saúde, no intuito de se realizar uma avaliação translacional, ou seja, realizada pelo professor, pelo estudante, pelo estudante auxiliar e principalmente pelo paciente, que recebe os cuidados. Uma boa opção para este fim, dada a facilidade de aplicação e interpretação de dados, é o Net Promoter Score (NPS). O objetivo deste trabalho foi verificar a aplicabilidade do NPS, como meio de avaliação dos estudantes por parte dos pacientes em uma Unidade de Saúde da Família no contexto do estágio supervisionado. Questionários impressos, com a pergunta: "Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria a dupla responsável por seus cuidados, baseado em seu atendimento odontológico, sendo 0 (não indicaria) e 10 (indicaria sem nenhuma dúvida), foram entregues e após preenchidos colocados em uma urna lacrada para preservação da identidade. As avaliações foram realizadas por duas semanas. Os pacientes se encontram cada vez mais envolvidos na avaliação da qualidade do atendimento como consumidores de cuidados de saúde, e resultados de avaliações como a relatada nesse estudo podem fomentar melhorias no acesso e na qualidade do serviço. Percebe-se, após o exposto, que a NPS pode ser um método avaliativo válido no contexto dos estágios em saúde coletiva, posto a facilidade de aplicação e boa adesão dos pacientes, associado à sua capacidade de mensurar a satisfação embasando *feedbacks* assertivos e consequente melhoria nas práticas de atenção em saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Avaliação de processos de cuidados em saúde. Educação em odontologia. Odontologia.

**ABSTRACT**

*There are several means of evaluation used for clinical practices in the context of health sciences, in order to carry out a translational evaluation, that is, carried out by the professor, the student, the auxiliary student and mainly by the patient, who receives care. A good option for this purpose, given the ease of application and interpretation of data, is the Net Promoter Score (NPS). The objective of this study was to verify the applicability of the NPS, as a means of evaluating students by patients in a Family Health Unit in the context of supervised training. Printed questionnaires, with the question: "On a scale of 0 to 10, how much would you recommend the duo responsible for your care, based on your dental care, being 0 (would not recommend) and 10 (would recommend without a doubt), were delivered and after being filled out, placed in a sealed ballot box to preserve identity. Assessments were carried out for two weeks. Patients are increasingly involved in assessing the quality of care as consumers of health care, and the results of assessments such as the one reported in this study can encourage improvements in access and quality of service. It can be seen from the above that the NPS can be a valid evaluation method in the context of public health internships, given the ease of application and good adherence of*

<sup>1</sup> Acadêmica (o) do curso de Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM), Patos de Minas, MG, Brasil.

<sup>2</sup> Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO NET PROMOTER SCORE (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suélly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

*patients, associated with its ability to measure satisfaction based on assertive feedback and consequent improvement in practices of health care.*

**KEYWORDS:** *Evaluation of health care processes. Education in dentistry. Dentistry.*

### RESUMEN

*Existen varios medios de evaluación utilizados para las prácticas clínicas en el contexto de las ciencias de la salud, con el fin de realizar una evaluación traslacional, principalmente por el paciente, quien recibe la atención. Una buena opción para este fin, dada la facilidad de aplicación, es el Net Promoter Score (NPS). El objetivo de este estudio fue verificar la aplicabilidad del NPS, como medio de evaluación de estudiantes por parte de pacientes en una Unidad de Salud de la Familia en el contexto de formación supervisada. Cuestionarios impresos, con la pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿cuánto recomendaría a la dupla responsable de su cuidado, en función de su cuidado dental, siendo 0 (no recomendaría) y 10 (recomendaría sin lugar a dudas), fueron entregados y luego de ser llenados, colocados en una urna sellada para preservar la identidad. Las evaluaciones se llevaron a cabo durante dos semanas. Los pacientes participan cada vez más en la evaluación de la calidad de la atención como consumidores de atención sanitaria, y los resultados de evaluaciones como la presentada pueden fomentar mejoras en el acceso y la calidad del servicio. Se desprende que el NPS puede ser un método de evaluación válido en el contexto de las pasantías en salud pública, dada la facilidad de aplicación y adherencia de los pacientes, asociada a su capacidad para medir la satisfacción a partir de una retroalimentación asertiva y la consecuente mejora en la calidad de vida. prácticas de atención de salud.*

**PALABRAS CLAVE:** *Evaluación de los procesos de atención en salud. Educación en odontología. Odontología.*

### INTRODUÇÃO

A contextualização da aprendizagem na formação em saúde, voltada para o serviço público além de fazer parte das Diretrizes Curriculares Nacionais, ainda se faz necessária para a preparação para o trabalho no maior empregador em saúde do Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS) (Neta; Alves, 2016).

Nesse contexto, a atividade de estágio curricular supervisionado é um momento primordial no qual o curso se mobiliza para garantir essa convivência, que visa promover a preparação para o trabalho produtivo de estudantes que estejam matriculados em instituição de ensino superior. O trabalho em equipe multidisciplinar garante o atendimento integral ao indivíduo no SUS e, durante a formação acadêmica essa condição não deve ser negligenciada (Albuquerque *et al.*, 2008).

No processo educativo, um dos pontos mais discutidos é a avaliação, esse termo vai muito além de uma prova com questões abertas e fechadas, avaliar é um método para adquirir e processar evidências necessárias para melhorar a aprendizagem do aluno ou do professor, dentre os meios de avaliação descritos na literatura temos avaliação somativa, avaliação formativa e avaliação diagnóstica (Vale *et al.*, 2021).

Além disso, para a avaliação clínica de alunos, alguns métodos são citados na literatura como a Avaliação Clínica Objetiva Estruturada, o protocolo de avaliação clínica (PAC) e *Structured Clinics Operative Test* (SCOT), entretanto, a autoavaliação realizada pelos alunos também faz parte desse



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suélly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

tipo de protocolo (Gonçalves *et al.*, 2016). Em um contexto extra-acadêmico o *Net Promoter Score* (NPS) ficou conhecido em 2003, sendo aplicado por empresas de todos os segmentos e povos em todo o mundo, esse indicador consiste em uma questão de resposta fechada com opção de escolha em uma escala de 0 a 10 sendo 0 considerado um cliente totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito. Uma das vantagens de seu uso se dá pela simplicidade, facilidade de aplicação, rápido monitoramento e também adaptabilidade a diversos contextos, inclusive o acadêmico (Vale *et al.*, 2021).

Logo a importância para se avaliar alunos se dá porque, esse método investiga a qualidade de desempenho dos Estudantes com base naquilo que lhes foi proporcionado e isso faz com que os estudantes se sintam desafiados todo o tempo a ir adiante, avançar e confiando em suas possibilidades. O processo avaliativo, portanto, deve ser visto como uma atividade meio e não uma atividade fim, os professores e estudantes devem reconhecer esse momento educativo a serviço de aprendizagem e não punitivo, cujas fragilidades, limites e potencialidades sejam propagadas e passíveis de uma intervenção mais efetiva (Menezes, 2021).

Dessa forma o objetivo do presente projeto é verificar a aplicabilidade do NPS, como método de avaliação realizado por pacientes, dos alunos que realizam atendimentos na unidade básica de saúde, no contexto do estágio supervisionado em Odontologia do Centro Universitário de Patos de Minas.

### 2 METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência que aborda a aplicação do método NPS, no contexto da Unidade de Saúde “Dr. José Arpini”, do bairro Nova Floresta, na cidade de Patos de Minas, Minas Gerais, Brasil, para avaliação por parte dos pacientes, de estudantes do nono período do curso de Odontologia, que realizam atendimento vinculado à equipe de saúde do local.

### 3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

O presente trabalho dispensa a avaliação pelo Comitê de Ética, por se tratar de pesquisa de opinião para avaliação ou melhoria dos serviços, sem possibilidade de identificação dos participantes conforme resolução CNS 510/2016, além disso versa sobre a aplicação da metodologia em si e não sobre seus resultados.

Foi elaborada uma urna (figura1) e um questionário (figura 2) com notas de 0 a 10 seguindo critérios do NPS. A urna foi desenvolvida pelo FABLAB da instituição, que é um laboratório de fabricação de protótipos, o que não gerou custos aos pesquisadores. Os critérios que deveriam seguir para a fabricação foi que a urna deveria ter uma trava com cadeado, chaves, identificação e uma pequena abertura para depositar a ficha.

Para o desenvolvimento das fichas, foram seguidos os critérios de como uma ficha de avaliação NPS deve ser, esse método traz uma pergunta objetiva: com proporção de 0 a 10, o quão provável



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suélly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

você recomendaria a nossa empresa ou produto a um amigo ou familiar? Logo o cálculo é feito entre porcentagem dos promotores e porcentagem dos detratores (Lugondi; Arima, 2018).

A ficha foi elaborada com escala em cores para fácil entendimento e identificada com o nome de cada dupla, seguida da pergunta objetiva e norteadora “Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria a dupla responsável pelos seus cuidados baseados em seu atendimento odontológico, sendo 0 não indicaria e 10 indicaria sem nenhuma dúvida.”

Dessa forma as fichas foram entregues aos pacientes pelo professor responsável, para que a resposta que eles julgassem mais adequada fosse assinalada com “X”. Após o preenchimento essa ficha foi depositada na urna, que se encontrava trancada, pelo próprio e as chaves estavam em poder do orientador do trabalho, preservando assim a identidade e confidencialidade de estudantes e pacientes. De acordo com as diretrizes para métodos de satisfação, deve haver a manutenção da confidencialidade das informações recebidas, quando se referem a outros profissionais de saúde e pacientes (Araújo *et al.*, 2020) essas avaliações se deram em um período de duas semanas.

A adesão dos pacientes à avaliação foi claramente notada por estudantes e professores, e parece que os estudantes se tornaram mais aplicados no contexto do preparo do atendimento, já que o paciente, um potencial cliente no futuro, está avaliando a prestação de serviços realizados pelos acadêmicos, e conseqüentemente complementando a avaliação acadêmica do professor, e assim contemplando uma avaliação translacional.



**Figura 1:** Urna elaborada pelos autores e confeccionada pelo FabLab do UNIPAM

Fonte: Autores



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suélly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

### Avaliação das duplas matriculadas no curso de Odontologia do UNIPAM que realizam atendimentos semanais na Unidade básica de saúde Nova Floresta.



- Em uma escala de 0 a 10 quanto você recomendaria/indicaria a dupla (-----), baseada em seu atendimento odontológico, sendo 0 (não indicaria) e 10 (indicaria sem nenhuma dúvida):

Deixe aqui sua Sugestão:



**Figura 2:** Ficha em escalas de cores com notas de 0 a 10 elaborada pelos autores

Fonte: Autores

## 4 DISCUSSÃO

Conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de Odontologia, para a formação acadêmica do cirurgião-dentista inclui o estágio supervisionado, que deve ser feito obrigatoriamente em um ambiente real de trabalho, na qual devem ser desenvolvidas atividades que estejam relacionadas às competências profissionais, incluindo o SUS como cenário de atuação profissional (Brasil, 2021).

As Diretrizes Curriculares Nacionais são um conjunto de orientações que preconizam a longevidade na elaboração de currículos dos cursos de graduação em todo âmbito nacional (Felipe; Hoeppe; Caldarelli, 2021). A importância do Estágio Supervisionado (ES) previsto nas DCNs contribui para aperfeiçoar a compreensão quanto às realidades sociais, culturais, econômicas e epidemiológica, promovendo assim uma formação acadêmica baseada em contextos reais.

O curso de Odontologia em tese é constituído por duas vertentes disciplinares: uma está direcionada à formação específica profissional, com total de 3.655 horas, e o estágio curricular supervisionado, com 1.037 horas. Sendo as disciplinas da base distribuídas por matérias anuais e semestrais, com envolvimento integrado entre teorias e práticas (Fadel *et al.*, 2018). E para ambas as vertentes processo avaliativos, claros, eficazes e aplicáveis na prática e na rotina clínica de estudantes e professores são fundamentais.

O ato de avaliar é um processo amplo e implícito a existência humana, e implica uma reflexão crítica sobre a prática, de modo a analisar os avanços e dificuldades do processo, tendo como meta a determinação de decisão sobre os obstáculos que deveremos superar na atividade proposta de ensino (Menezes, 2021).

A avaliação deve envolver instrumentos que permitam identificar e analisar a evolução, o rendimento e as modificações do estudante, portanto existem algumas modalidades de avaliação que podem ser aplicadas, que são: avaliação diagnóstica, formativa e somativa. Autoavaliação significa “avaliar a si mesmo” e refletir sobre o seu próprio desempenho, e permite também ao aluno, maior



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suélly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

autonomia e responsabilidade sobre o seu processo de aprendizagem além de obter informações necessárias para o desenvolvimento de seu entendimento, essa forma é um processo que requer o desenvolvimento de habilidade de observação de si mesmo e através dessa análise o aluno poderá mensurar o que já aprendeu e o que deve ser aprendido dentro da estrutura curricular de várias disciplinas (Marxreiter; Bresolin; Freire, 2021) .

Nesse sentido avaliar o desempenho Clínico de estudantes de odontologia por exemplo, se mostra importante para motivar quanto ao aprendizado, e diferentes métodos de avaliação clínica tem sido mencionado na literatura na tentativa de melhorar esses processos que são relevantes para a prática clínica para torná-los mais objetivos e consistentes uma vez que permite a autoavaliação do aluno e feedback, assim como a discussão com professores (Gonçalves *et al.*, 2016).

O Mini-CEX – Mini exercício clínico avaliativo, é um exemplo a ser mensurado pois é uma ferramenta de avaliação centrada no paciente no ambiente Clínico caracterizada como observação Clínica estruturada, e que requer menos tempo para sua realização e sempre inclui feedback, aproximadamente são 15 minutos de avaliação e 10 minutos de feedback, esse método possui três fases importantes, que se dá, pela observação, documentação e feedback (Gerhard-Szep *et al.*, 2016). Este método já é utilizado no curso de Odontologia e de Medicina do Centro Universitário de Patos de Minas-MG como parte da avaliação do estágio supervisionado.

Os pacientes se encontram cada vez mais envolvidos na avaliação da qualidade do atendimento como consumidores de cuidados de saúde, essas informações das pesquisas com relação a experiência do paciente podem ser usadas pelos prestadores de cuidados de saúde para ver quais aspectos do atendimento precisam ser melhorados e quais aspectos são para satisfação dos pacientes (Krol; Boer; Rademakers, 2015).

Portanto, os dados de satisfação vão servir para dois propósitos, sendo o primeiro para avaliar cuidados prestados e segundo prever os comportamentos dos pacientes como consumidores, ou seja, saber quais unidades de saúde eles recomendariam frequentam ou voltariam se necessário (Ferreira; Raposo; Tavares, 2020).

No entanto, os resultados das pesquisas de experiência do paciente geralmente são apresentados na forma de indicadores de qualidade específicos, calculados como a pontuação média sobre itens específicos da pesquisa, um dos exemplos de indicadores de qualidade são a atitude dos profissionais de saúde ou fornecimento de informações sobre tratamentos, portanto classificações globais e perguntas sobre a recomendação de profissionais de saúde são comumente incluídas em pesquisas com pacientes e na prática são frequentemente usadas para resumir a experiência do paciente (Krol; Boer; Rademakers, 2015).

Na averiguação por uma maneira mais simples e direta de avaliar as experiências e a satisfação dos pacientes em pesquisas, existe um interesse crescente em incluir o Net Promoter Score (NPS), que foi apresentado em 2003 por Frederick Reichheld o qual apresentou essa metodologia inovadora no mercado de pesquisas através de uma publicação de um artigo na Harvard Business



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suéilly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

Review, essa metodologia de pesquisa se tornou indicador aplicado por empresas de todos os segmentos e Portes em todo o mundo.

Além disso, o método NPS baseado na pergunta fornecerá uma taxa de resposta mais alta em comparação com o método tradicional. O NPS é usado globalmente e foi apelidado de a “pergunta final”, é bastante simples baseada em uma escala de duas partes, os entrevistados recebem uma pergunta de classificação: ‘Qual é a probabilidade de você recomendar nosso negócio/serviço a um amigo ou colega?’ e em uma escala de 0 (*não provável*) a 10 (*muito provável*), isso é seguido por um item de texto aberto e livre, que permite que os entrevistados forneçam o principal motivo de sua pontuação (Alismail *et al.*, 2020).

Com base na classificação fornecida, as respostas são categorizadas em três grupos: ‘Detratores’ (classificações de 0 a 6) ‘Neutros’ (classificações de 7 e 8) e ‘Promotores’ (classificação de 9 e 10), a pontuação geral é conhecida como pontuação do “promotor líquido” ela é calculada subtraindo a porcentagem de Detratores da porcentagem de promotores. Portanto, o NPS pode variar de -100 (ou seja, todos detratores) a + 100 (ou seja, todos os promotores) (Adams *et al.*, 2022).

O NPS está começando a entrar nos ambientes de saúde para ajudar na melhoria da qualidade de tratamento e atendimento. Uma das crenças sobre o motivo pelo qual o NPS não fez a transição para o setor social antes, se deu devido à não aplicabilidade e aceitabilidade em ambientes não comerciais. O NPS é uma ferramenta muito útil para determinar a satisfação do paciente cuja finalidade é proporcionar uma visão de avaliar de forma rápida e segura sobre sua forma de ver o tratamento proposto pelos profissionais de saúde (Alismail *et al.*, 2020).

A vantagem de se aplicar o NPS em uma Instituição de ensino superior (IES) se dá pela sua simplicidade pois é aplicada uma única pergunta, e a IES pode utilizar os dados dos estudantes para fazer a pesquisa, assim o feedback dos discentes é rápido, de modo que pode ser aplicado após um atendimento, e não necessita de um especialista em métodos quantitativos, portanto não existe restrição para implantar essa ferramenta nas IES (Vale *et al.*, 2021).

Com o intuito de melhorar o processo de avaliação, é importante avaliar graduando de modo geral, uma vez que o aluno percebe suas próprias deficiências a partir do conhecimento das metas de aprendizagem que devem ser criteriosamente referenciadas, dessa forma avaliação da satisfação do paciente pode permitir a identificação do que pode ser melhorado no serviço de saúde das quais são as necessidades ou expectativas não atingidas ao paciente, ou quais são as medidas ou estratégias adequadas para melhorar a qualidade da prestação de cuidados de saúde, objetivando formar profissionais da saúde com perfil mais e crítico-reflexivo (Ferreira; Raposo; Tavares, 2020).

A avaliação de graduandos em odontologia no meio clínico, proporciona verificar se os conteúdos curriculares ministrados e as metodologias de ensino utilizadas, oferecem ao estudante o aprendizado desses procedimentos técnicos que são indispensáveis ao exercício profissional, como também, pode desenvolver uma visão crítica em relação ao processo de trabalho e suas vivências com relação ao mundo, fazendo com que todos os conceitos aprendidos durante esse tempo na graduação



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suéilly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

seja aplicado a maioria na população e assim atribuir maior impacto social as ações de saúde bucal (Galvão *et al.*, 2022).

Sendo assim essas mudanças devem ocorrer dentro e fora das salas de aula e é por isso que de acordo com a Diretriz Curricular Nacional (Brasil, 2021). Para os cursos de odontologia a utilização de novas estratégias e metodologias ativas são definidas como uma prioridade e devem estar descritos nos projetos pedagógicos dos cursos como estratégia de ensino-aprendizagem (Neta; Alves, 2016).

Vale ressaltar que o desenvolvimento da autonomia profissional durante o curso de graduação caminha junto com a adoção de metodologias ativas ao decorrer desse processo de ensino-aprendizagem, e o desenvolvimento das habilidades desses estudantes só é possível quando se tem inovação, problematização de situações, dinamização que transformar esses momentos em um aprendizado mais rico, além da implementação de métodos avaliativos eficazes, eficientes e com possibilidade de transformação por meio de seus indicadores (Neta; Alves, 2016).

### 5 CONSIDERAÇÕES

Percebe-se após o exposto, que a NPS pode ser um método avaliativo válido no contexto dos estágios em saúde coletiva, posto a facilidade de aplicação e boa adesão dos pacientes, associado à sua capacidade de mensurar a satisfação embasando *feedbacks* assertivos e consequente melhoria nas práticas de atenção em saúde. Logo a importância para se avaliar alunos se dá porque esse método investiga a qualidade de desempenho dos graduandos com base naquilo que lhes foi proporcionado durante seu processo de aprendizagem, e isso faz com que os estudantes se sintam desafiados todo o tempo a ir adiante e a ter mais confiança em seus atendimentos.

### REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Verônica Santos et al. A integração ensino-serviço no contexto dos processos de mudança na formação superior dos profissionais da saúde. **Revista Brasileira de Educação Médica**, [S.L.], v. 32, n. 3, p. 356-362, set. 2008. Disponível em:

<https://www.scielo.br/rbem/a/YSfdZCkTd9KSvd8Vimhsqn/?lang=pt>. Acesso em: 23 fev. 2023.

ALISMAIL, Abdullah et al. The Use of the Net Promoter Score (NPS) in an Outpatient Allergy and Pulmonary Clinic: an innovative look into using tablet-based tool vs traditional survey method. **Patient Related Outcome Measures**, [S.L.], v. 11, p. 137-142, maio 2020. Disponível em:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32547281/>. Acesso em: 17 fev. 2023.

ARAÚJO, Dyego Carlos Souza Anacleto de et al. Instrumentos para avaliação de habilidades de comunicação no cuidado em saúde no Brasil: uma revisão de escopo. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, [S.L.], v. 24, p. 2-13, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/interface.200030>.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução CNE/CES nº 3/2021, de 21 de junho de 2021**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia.

FADEL, Cristina Berger et al. Críticas construtivas de formandos em Odontologia para o repensar do estágio supervisionado no SUS. **Revista da Abeno**, [S.L.], v. 19, n. 1, p. 20-32, 10 jul. 2019.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

APLICAÇÃO DO *NET PROMOTER SCORE* (NPS) COMO MÉTODO AVALIATIVO NOS ESTÁGIOS DE ODONTOLOGIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bárbara Suéilly Rodrigues Soares, Samuel Breno Soares Rodrigues, Sarah Brenda Soares Rodrigues, Thiago de Amorim Carvalho

<http://dx.doi.org/10.30979/rev.abeno.v19i1.682>. Disponível em:  
<https://revabeno.emnuvens.com.br/revabeno/article/download/682/521>. Acesso em: 28 fev. 2023.

FELIPE, Ananda Lousada; HOEPNER, Márcio Grama; CALDARELLI, Pablo Guilherme. Estágios supervisionados em serviços públicos de saúde da Universidade Estadual de Londrina e as Diretrizes Curriculares Nacionais em Odontologia: uma análise documental. **Revista Sustinere**, [S.L.], v. 9, n. 1, p. 108-124, 29 jul. 2021. <http://dx.doi.org/10.12957/sustinere.2021.47978>.

FERREIRA, Pedro L; RAPOSO, Vitor; TAVARES, Aida Isabel. Primary health care patient satisfaction: explanatory factors and geographic characteristics. **International Journal For Quality In Health Care**, [S.L.], v. 32, n. 2, p. 93-98, 12 fev. 2020. <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/mzz134>. Disponível em: <https://academic.oup.com/intqhc/article/32/2/93/5734501>. Acesso em: 28 fev. 2023.

GALVÃO, Maria Helena Rodrigues *et al.* Avaliação de um curso de Odontologia com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais: um estudo seccional. **Revista da Abeno**, Rio Grande do Norte, v. 22, n. 2, p. 1-16, 03 jan. 2022. <http://dx.doi.org/10.30979/revabeno.v22i1.1785>.

GERHARD-SZEP, Susanne *et al.* Assessment formats in dental medicine: an overview. **Gms Journal For Medical Education**, [S.L.], v. 8, n. 3, p. 33-65, 15 ago. 2016. <http://dx.doi.org/10.3205/ZMA001064>.

GONÇALVES, Patrícia Valente Araújo Jacques *et al.* Estratégias para avaliação do desempenho Clínico de estudantes de odontologia. **Revista Docência Ensino Superior**, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 223-246, 25 fev. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/rdes/article/download/2130/1394/6683>. Acesso em: 25 fev. 2023.

KROL, Maarten W. *et al.* The Net Promoter Score - an asset to patient experience surveys? **Health Expectations**, [S.L.], v. 18, n. 6, p. 3099-3109, 27 out. 2014. <http://dx.doi.org/10.1111/hex.12297>. Disponível em: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5810704/#\\_ffn\\_sectitle](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5810704/#_ffn_sectitle). Acesso em: 28 fev. 2023.

LUGONDI, Daniel; ARIMA, Carlos Hideo. Uso e a aplicação do NPS (Net Promoter Score) no auxílio a priorização de backlog em uma empresa brasileira de serviços de internet: um estudo de caso. **Human Factors In Design**, [S.L.], v. 7, n. 13, p. 73-84, 11 jun. 2018. <http://dx.doi.org/10.5965/2316796307132018073>.

MARXREITER, Vivian Lely Fasolo; BRESOLIN, Graziela Grando; FREIRE, Patricia de Sá. Autoavaliação. **P2P e Inovação**, [S.L.], v. 7, n. 2, p. 46-62, 15 mar. 2021. Disponível em: <https://revista.ibict.br/p2p/article/download/5633/5190>. Acesso em: 01 mar. 2023.

MENEZES, Jones Baroni Ferreira de. Práticas de avaliação da aprendizagem em tempos de ensino remoto. **Revista de Instrumentos, Modelos e Políticas em Avaliação Educacional**, [S.L.], v. 2, n. 1, p. 1-3, 30 abr. 2021.. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/impa/article/view/5384>. Acesso em: 25 fev. 2023.

NETA, Anízia Aguiar; ALVES, Maria do Socorro Costa Feitosa. A COMUNIDADE COMO LOCAL DE PROTAGONISMO NA INTEGRAÇÃO ENSINO-SERVIÇO E ATUAÇÃO MULTIPROFISSIONAL. **Trabalho, Educação e Saúde**, [S. L.], v. 14, n. 1, p. 221-235, mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/tes/a/dCpD7vP8657th8JPj8CF9BJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 23 fev.

VALE, Clara Thais de Oliveira do *et al.* Net Promoter Score (NPS) como instrumento para a mensuração da satisfação em uma instituição de ensino superior. **Revista Capital Científico – Eletrônica (Rcce)**, Salvador, v. 19, n. 4, p. 1-14, 01 out. 2021.