

Uso do Net Promoter Score (NPS) como método avaliativo nos estágios de Odontologia: relato de experiência

- Bárbara Suélly - Discente do curso de Odontologia (UNIPAM).
- Patrick Gonçalves - Discente do curso de Odontologia (UNIPAM).
- Samuel Breno - Discente do curso de Odontologia (UNIPAM).
- Denise de Souza Matos - Doutora em Odontopediatria e docente (UNIPAM).
- Thiago de Amorim Carvalho - Doutor em Clínicas Odontológicas Integradas e docente (UNIPAM).

Introdução: O processo educativo é um campo vasto e a avaliação desempenha um papel fundamental. Ela transcende o conceito tradicional de testes e exames, pois busca adquirir e processar evidências que contribuam para a melhoria da aprendizagem dos estudantes. Nas ciências da saúde, especialmente em práticas clínicas, a avaliação assume uma dimensão translacional, envolvendo não apenas professores e alunos, mas também estudantes auxiliares e, crucialmente, os pacientes que recebem os cuidados. Nos estágios em unidades básicas de saúde, onde as competências humanísticas e relacionais são de suma importância, o Net Promoter Score (NPS) emerge como uma ferramenta eficaz para avaliar o trabalho dos estudantes sob a perspectiva dos pacientes. O NPS é reconhecido pela sua facilidade de aplicação e interpretação de dados, tornando-se uma opção viável para avaliar a experiência dos pacientes com os estudantes durante o estágio supervisionado. **Relato de experiência:** O procedimento adotado neste estudo está em conformidade com as diretrizes éticas estabelecidas pela Resolução CNS 510/2016, que dispensa a avaliação pelo Comitê de Ética em pesquisas de opinião destinadas à avaliação ou melhoria dos serviços, desde que não haja possibilidade de identificação dos participantes. A Unidade de Saúde da Família do bairro Nova Floresta foi selecionada como local de avaliação, e os pacientes foram abordados após o atendimento pelo tutor do estágio, que entregou questionários impressos contendo notas de 0 a 10. Os pacientes foram solicitados a indicar, com um “X”, a nota que melhor refletisse sua percepção sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado pela dupla responsável por seus cuidados, variando de 0 (não indicaria) a 10 (indicaria sem nenhuma dúvida). Para garantir a confidencialidade dos participantes, os questionários foram depositados em uma urna lacrada com cadeado, cujas chaves foram mantidas sob responsabilidade do orientador do trabalho. Somente o orientador teve acesso à urna e pôde abrir o cadeado, assegurando assim o anonimato dos estudantes e pacientes. As avaliações foram conduzidas ao longo de duas semanas, permitindo a coleta de dados de forma sistemática e abrangente. **Discussão:** A participação dos pacientes na avaliação da qualidade dos serviços de saúde é fundamental, pois eles são os principais beneficiários e usuários dos cuidados prestados. As informações obtidas por meio de pesquisas de experiência do paciente fornecem valiosos insights aos prestadores de serviços de saúde, permitindo identificar áreas de melhoria e pontos fortes no atendimento. O NPS é uma ferramenta eficaz para medir a satisfação do paciente, pois oferece uma avaliação rápida e direta da percepção do paciente sobre o tratamento fornecido pelos profissionais de saúde. Ao perguntar aos pacientes o quanto eles recomendariam os serviços de saúde a outras pessoas, com base em sua própria experiência, o NPS fornece uma métrica clara e objetiva da satisfação do paciente. **Conclusão:** Percebe-se após o exposto que a NPS pode ser um método avaliativo válido no contexto dos estágios em saúde coletiva. sua capacidade de fornecer uma medida quantitativa da satisfação do paciente permite que os profissionais de saúde obtenham feedbacks precisos e diretos, que podem ser utilizados para orientar a melhoria contínua das práticas de atenção em saúde.