

## NET PROMOTER SCORE COMO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

MAURO CARDOSO RIBEIRO<sup>1</sup>; LUCAS BRUM CLEFF<sup>2</sup>; EDUARDO DICKIE DE CASTILHOS<sup>3</sup>; LUIZ FELIPE PINTO<sup>4</sup>; OTÁVIO PEREIRA D'AVILA<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal de Pelotas – [mauro.cardoso1@gmail.com](mailto:mauro.cardoso1@gmail.com)

<sup>2</sup>Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal de Pelotas – [lucascleff@hotmail.com](mailto:lucascleff@hotmail.com)

<sup>3</sup>Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal de Pelotas – [eduardo.dickie@gmail.com](mailto:eduardo.dickie@gmail.com)

<sup>4</sup>Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – [felipepinto.rio@medicina.ufrj.br](mailto:felipepinto.rio@medicina.ufrj.br)

<sup>5</sup>Programa de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal de Pelotas – [otaviopereiradavila@gmail.com](mailto:otaviopereiradavila@gmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

Desde 2002, o Sistema Único de Saúde (SUS) se organiza em torno da Atenção Primária à Saúde (APS), por meio da Estratégia Saúde da Família (ESF) (CONILL, 2008). A APS é um nível de atenção que quando organizado sob a lógica de seus atributos idealizados, gera resultados positivos na saúde da população. (STARFIELD; SHI; MACINKO, 2005) Para isso, precisa ter os seus serviços avaliados de maneira adequada, e nesse objetivo, atualmente se destaca o Primary Care Assessment Tool (PCATool), que tem a intenção de medir a presença e a extensão dos atributos da APS, sob o ponto de vista dos usuários, profissionais e gestores (SHI; STARFIELD; XU, 2001). Dentre as versões do instrumento destaca-se a versão Saúde Bucal, sendo o Brasil o primeiro país no mundo a possuir versão exclusiva para este âmbito (BRASIL, 2020).

Buscando ir além dos aspectos clínicos e abordando aspectos psicossociais e funcionais da população, o índice Oral Impact on Daily Performance (OIDP) foi idealizado para avaliar a influência e o impacto na performance de atividades diárias gerado pelas condições de saúde bucal (ADULYANON; VOURAPUKJARU; SHEIHAM, 1996; GOUVÊA et al., 2018). Atualmente o instrumento conta com versão brasileira validada (ABEGG et al., 2015).

O Net Promoter Score (NPS) é uma ferramenta para a avaliação da experiência de usuários empregada na prestação de serviços de diversos setores, com seu maior exemplo de uso na saúde no Friends and Family Test (NHS IMPROVEMENT GUIDANCE, 2019). O NPS obtém um indicativo da percepção do usuário ao analisar se ele encorajaria ou não outras pessoas a utilizá-los (ALISMAIL et al., 2020; WILBERFORCE et al., 2019). A sua proposta se mostra atraente na avaliação de serviços de saúde pela simplicidade de aplicação e compreensão.

O objetivo desse estudo foi analisar o grau de recomendação dos serviços de saúde aferido pelo NPS e em como isso está relacionado com a avaliação destes mesmos serviços, além de testar a associação de variáveis sociodemográficas e de condições autorreferidas de saúde.

### 2. METODOLOGIA

Este estudo transversal foi conduzido a partir dos dados coletados em pesquisa do tipo survey realizada com 6 Unidades de Saúde da Família (USF) do município de Campo Grande - MS pelo Laboratório de Inovação na APS da FIOCRUZ. As entrevistas foram realizadas com uma amostra aleatória de usuários

adultos dos serviços odontológicos, de janeiro a abril de 2021, mediante leitura e validação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, aprovado pelo Comitê de Ética da Fiocruz de Brasília com o código nº 3.641.460.

Os usuários elegíveis foram os adultos com no mínimo 18 anos, que tinham consultado com o(a) dentista na mesma unidade no mínimo duas vezes nos últimos dois anos. Foram excluídos os usuários que não apresentaram condições físicas e mentais para responder ao questionário.

Ao total 387 adultos usuários foram entrevistados e participaram da pesquisa, respondendo ao PCATool-Brasil Saúde Bucal, um questionário sociodemográfico, o NPS - aplicado através da pergunta “De uma nota de 0 a 10, você recomendaria este serviço de saúde bucal para um amigo ou familiar?” - e por fim, o questionário OIDP.

Cada instrumento utilizado na pesquisa possui seus próprios cálculos e fórmulas. Para o escore do NPS foram considerados promotores do serviço somente as respostas acima de 9 e de 0 a 6 foram consideradas detratoras do serviço. Por fim, aquelas respostas 7 ou 8 foram consideradas neutras e desconsideradas no cálculo final, gerando um escore final que pode variar de -100 (totalmente detrator) a +100 (totalmente promotor).

O escore geral do PCATool foi calculado de acordo com o preconizado no manual do instrumento (BRASIL, 2020). Esse escore foi dicotomizado entre “Menor que 6,66” e “Maior ou igual a 6,66”, assim como as variáveis sociodemográficas sexo, faixa etária, cor da pele e situação profissional. Quanto ao OIDP, as pessoas que relataram pelo menos uma queixa foram designadas ao grupo “Presença de interferência na vida diária”, enquanto as demais ao grupo “Ausência de interferência no cotidiano”.

Para a análise das variáveis associadas ao NPS foi ajustado um modelo de regressão de Poisson com variância robusta, seguindo uma estrutura hierárquica. Variáveis que representam características socioeconômicas, demográficas, condições e hábitos de saúde bucal, grau de orientação para a APS e OIDP foram distribuídas em níveis de relação com a promoção ou detração do serviço. Uma significância de  $\leq 0,20$  foi adotada para a permanência da variável no modelo multivariado, de acordo com o ajuste observado no seu nível hierárquico. O modelo multivariado resultante deste ajuste incluiu todas as variáveis que se mantiveram associadas com o desfecho. Na análise bruta foram selecionadas as variáveis que obtiveram valor de  $p < 0,2$ , enquanto na ajustada apresentaram associação apenas as que tiveram  $p = 0,05$ .

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta por indivíduos de maioria do sexo feminino (66,6%), não branca (63,7%), de até 45 anos (50,4%) e não ocupada (53%). Destaca-se o grande número de respondentes que alegaram ter impacto na sua rotina devido a problemas orais (70%) e a baixa orientação do serviço de saúde bucal para APS de Campo Grande, com 90,7% das avaliações abaixo de 6,66 e um escore geral final do PCATool de 5,29. Apesar disso, o NPS teve o escore final de +20,69, com 43,7% dos respondentes sendo promotores, indicando uma satisfação positiva dos usuários com o serviço.

A análise bruta das variáveis em relação ao NPS demonstra que houve associação entre o NPS e as variáveis “Escore Geral do PCATool” ( $p < 0,0001$ ), “Cor da pele” ( $p = 0,152$ ), “OIDP” ( $p = 0,055$ ), “Necessidade tratamento dentário” ( $p = 0,029$ ) e “Dor de dente nos últimos 6 meses” ( $p = 0,019$ ). Conforme mostra a tabela 1, após análise ajustada, apenas o “Escore Geral do PCATool” e “OIDP” mantiveram a associação significativa com o NPS, sendo o Escore Geral fator de risco para o desfecho, e o OIDP um fator de proteção. Isso indica que uma pior avaliação do serviço medido pelo NPS está relacionada com uma pior percepção do serviço medido pelo PCATool e uma maior presença de interferência na vida diária causada por problemas orais avaliada pelo OIDP.

Tabela 1 – Análise ajustada das variáveis associadas com o NPS dicotomizado entre 0-6 e 9-10

Variável	Detratores	Promotores	P	IRR (RP)	IC
	N (%)	N (%)			
<b>Escore Geral</b>	87 (34,52)	165 (65,48)	$< 0,0001$	1,313	1,253 – 1,376
<b>Cor da Pele</b>					
Branca	28 (29,17)	68 (70,83)	1		
Não branca	59 (37,82)	97 (62,18)	0,147	0,956	0,901 – 1,015
<b>OIDP</b>					
Não	19 (26,03)	54 (73,97)	1		
Sim	68 (37,99)	111, 62,01)	$< 0,0001$	0,875	0,819 – 0,935

Apesar de não terem sido encontrados pelos autores nenhum outro estudo relacionando o instrumento do NPS diretamente com o PCATool na literatura, é bem estabelecida a relação entre a satisfação de pacientes e a continuidade do cuidado, assim como o acesso aos serviços e a sua resolatividade. (DONAHUE; ASHKIN; PATHMAN, 2005; GOUVEIA et al., 2009; ZILS et al., 2009).

Os achados deste estudo apontam ainda que os resultados do NPS podem ser relacionados com o OIDP. Assim, a baixa recomendação dos serviços de saúde por parte da população está relacionada com a pior percepção destes serviços e com a maior prevalência de problemas orais interferindo na vida dos usuários, indicando todos o mesmo cenário assistencial insuficiente e/ou falho.

Esse estudo apresenta como uma de suas limitações uma amostra de unidades caracterizadas por receberem serviços de residência multiprofissional e de medicina de família e comunidade. Nesse sentido, é importante ressaltar a importância de se investigar o uso do NPS na avaliação de serviços de saúde bucal da APS em outros contextos.

#### 4. CONCLUSÕES

O presente estudo mostrou que o NPS possui relação com outros instrumentos mais complexos e consolidados sobre a percepção do serviço como o PCATool, e com a condição de saúde dos usuários medida pelo OIDP. Não foi encontrado nenhum outro relato o relacionando com esses instrumentos, fazendo dessa uma análise inédita.

Esse achado pode indicar que é possível a utilização do NPS como alternativa mais simples de ser aplicada quando comparado a outras formas de avaliação dos serviços de saúde, permitindo estimativas populacionais de satisfação mais rápidas e de menores custos.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABEGG, C. et al. Adapting and testing the oral impacts on daily performances among adults and elderly in Brazil. **Gerodontology**, v. 32, n. 1, p. 46–52, 1 mar. 2015.
- ADULYANON, S.; VOURAPUKJARU, J.; SHEIHAM, A. Oral impacts affecting daily performance in a low dental disease Thai population. **Community Dentistry and Oral Epidemiology**, v. 24, p. 385–389, 1996.
- ALISMAIL, A. 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**, v. 11, p. 137–142, mai. 2020.
- BRASIL. **Manual do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde PCATool**. , 2020. Disponível em:  
<[https://www.ufrgs.br/telessaunders/documentos/20200506\\_Pcatool\\_versao\\_Final.pdf.pdf](https://www.ufrgs.br/telessaunders/documentos/20200506_Pcatool_versao_Final.pdf.pdf)>
- CONILL, E. M. Ensaio histórico-conceitual sobre a Atenção Primária à Saúde: desafios para a organização de serviços básicos e da Estratégia Saúde da Família em centros urbanos no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, n. Sup 1, p. 7–27, 2008.
- DONAHUE, K. E.; ASHKIN, E.; PATHMAN, D. E. Length of patient-physician relationship and patients' satisfaction and preventive service use in the rural south: A cross-sectional telephone study. **BMC Family Practice**, v. 6, 4 out. 2005.
- GOUVÊA, G. R. et al. Variables associated with the oral impact on daily performance of adults in the state of São Paulo: A population-based study. **PLoS ONE**, v. 13, n. 9, 1 set. 2018.
- GOUVEIA, G. C. et al. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. **Rev Bras Epidemiol**, v. 12, n. 3, p. 281–296, 2009.
- NHS IMPROVEMENT GUIDANCE. **Using the Friends and Family Test to improve patient experience**. London: [s.n.].
- SHI, L.; STARFIELD, B.; XU, J. Validating the Adult Primary Care Assessment Tool. **Journal of Family Practice**, v. 50, n. 2, p. 161–175, fev. 2001.
- STARFIELD, B.; SHI, L.; MACINKO, J. Contribution of primary care to health systems and health. **The Milbank Quarterly**, v. 83, n. 3, p. 457–502, 2005.
- WILBERFORCE, M. et al. Measuring the patient experience in community mental health services for older people: A study of the Net Promoter Score using the Friends and Family Test in England. **International Journal of Geriatric Psychiatry**, v. 34, n. 1, p. 31–37, 1 jan. 2019.
- ZILS, A. DO A. et al. Satisfação dos usuários da rede de Atenção Primária de Porto Alegre. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 4, n. 16, p. 270–276, 2009.