

## Indicador - Implantar e implementar a metodologia NPS para realizar pesquisa de satisfação do usuário em 17 hospitais próprios.

<b>Indicador</b>	Número de hospitais próprios com pesquisa de satisfação implantada
<b>Origem do indicador</b>	Plano Estadual de Saúde (PES) 2024-2027 Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuário do SUS
<b>Diretriz/Objetivo/ Meta do Plano Estadual de Saúde (PES)</b>	DIRETRIZ 5 - Fortalecer a cidadania, a democracia participativa e o controle social do SUS/ES. OBJETIVO 1: Aprimorar mecanismos de democracia participativa e controle social no SUS
<b>Objetivo e Relevância do Indicador</b>	<p>A Ouvidoria do SUS se caracteriza como importante fonte de informações recebidas de usuários e trabalhadores do SUS, o que a torna um importante pilar para qualificação de todos os processos apresentados neste projeto. Por meio das manifestações é possível avaliar as práticas, ações e serviços de saúde, além de disseminar importantes informações sobre o SUS.</p> <p>Essa estrutura de comunicação entre usuários do SUS e a gestão de saúde possibilita um olhar de quem utiliza diariamente os serviços, os usuários do SUS, trazendo importantes percepções para qualificação dos serviços, transparência da gestão, garantia de direitos, identificação de possíveis atos de corrupção.</p> <p>A implantação da pesquisa NPS para medir a satisfação dos usuários e pacientes com os atendimentos prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo (SUS) tem foco no respeito e cumprimento à legislação brasileira, para avaliação dos serviços, mas principalmente promover a melhoria contínua dos processos. A Melhoria Contínua é uma prática que as empresas adotam quando buscam ininterruptamente aperfeiçoar seus produtos, serviços e processos. Ela consiste na análise detalhada dos processos internos procurando quais atividades podem ser melhoradas, desse modo, busca encontrar onde estão as ineficiências, gargalos, atrasos e desperdícios para serem cortados</p>
<b>Método de Cálculo</b>	Valor absoluto (número de hospitais próprios com a pesquisa de satisfação implantada)
<b>Fonte</b>	
<b>Observações Relevantes</b>	<p>A metodologia está fundamentada na escala NPS (Net Promoter Score) cuja forma de aplicação é bastante simples e possui uma agilidade nas análises. O NPS pode medir, percentualmente, a segurança e confiança do usuário nos serviços utilizados.</p> <p>Conforme a nota informada pelo usuário na questão quantitativa - de 0 a 10 - ele integra uma classificação:</p>

	<p>Detratores: Usuários que responderam à pergunta indicando uma nota que vai de 0 a 6. Correspondem a um grupo de insatisfeitos que criticam a unidade e/ou serviço;</p> <p>Neutros/Passivos: Usuários que assinalaram nota 7 e 8 como resposta à pergunta central (quantitativa). Esses usuários se mostram neutros quanto o atendimento e serviços prestados;</p> <p>Promotores: Usuários apontaram notas 9 ou 10 como resposta à questão, ou seja, apresentam uma percepção satisfatória após a experiência de utilização dos serviços.</p> <p>Para calcular o NPS, aplica-se a seguinte fórmula:</p> $\text{NPS} = \frac{\text{Promotores} - \text{Detratores}}{\text{Número total de respondentes}}$
<b>Limitações</b>	<p>Recursos humanos limitados;</p> <p>Equipe sem capacitação técnica;</p> <p>Sistema operacional não apto com a metodologia do projeto;</p> <p>Integração ineficaz entre a empresa de telecomunicação e o sistema;</p>
<b>Linha de base</b>	Linha base 22: 0
<b>Parâmetro</b>	
<b>Polaridade</b>	Positiva. Quanto maior, melhor.
<b>Periodicidade dos dados para monitoramento e avaliação</b>	Quadrimestral
<b>Responsáveis pelo Monitoramento na SESA</b>	<p>Leyliany Moraes da Silva</p> <p><a href="mailto:leylianyasilva@saude.es.gov.br">leylianyasilva@saude.es.gov.br</a></p> <p>3347-5732</p>
<b>Responsáveis pelo Monitoramento nas Regionais de Saúde</b>	Não se aplica
<b>Série histórica do Estado do ES</b>	Não se aplica
<b>Série histórica das Regiões de Saúde (PDR 2024)</b>	Não se aplica
<b>Documentos importantes e links de acesso</b>	



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria de Estado da Saúde*

<b>Data da última atualização da ficha.</b>	20/05/2025
<b>Nome do gerente responsável pela validação e nome do setor</b>	Terezinha do Carmo Alves Bolzani Ouvidoria SUS SESA-ES
<b>Versão da ficha</b>	V2 (versão 1)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**TEREZINHA DO CARMO ALVES BOLZANI**

OUVIDOR QCE-03

OUVIDORIA - SESA - GOVES

assinado em 21/05/2025 11:19:38 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 21/05/2025 11:19:38 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por LEYLIANY MORAES DA SILVA (COORDENADORA DE PROJETO - ICEPI - ICEPI - SESA - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-ZV4700>