REVISTA SAÚDE.COM
ISSN 1809-0761
Vol 22, Nº 3, 2026, 140-155
DOI: doi.org/10.22481/rsc.v22i2.18974
Artigo de Revisão | Review Article

Net promoter score como indicador de qualidade e humanização nos serviços de saúde

Loiamara Barreto Santos[1] **Nayara Alves de Sousa**[2]
[1]Prefeitura Municipal de Jequié – Brasil. [1,2]Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia- Brasil.
*Autor de correspondência: lbsfisio33@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE:
Gestão em Saúde
Qualidade da Assistência
Sistema Único de Saúde
Assistência Humanizada
Satisfação do Paciente
Conhecimento

RESUMO

A avaliação da qualidade nos serviços de saúde tem incorporado instrumentos capazes de mensurar a experiência dos usuários e subsidiar processos de melhoria da assistência. Nesse contexto, o Net Promoter Score constitui uma ferramenta de avaliação da experiência relacionada à satisfação e à recomendação dos serviços. Este estudo teve como objetivo analisar evidências da literatura sobre a utilização do Net Promoter Score e de instrumentos de avaliação da experiência do paciente como ferramentas relacionadas à qualidade e à humanização nos serviços de saúde, discutindo suas possíveis contribuições para a gestão no Sistema Único de Saúde. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada a partir da análise de nove estudos publicados entre 2021 e 2025. Os estudos abordaram a utilização do Net Promoter Score e diferentes instrumentos e dimensões relacionadas à experiência, satisfação e qualidade percebida pelos usuários em distintos contextos assistenciais. Os resultados evidenciaram elevada satisfação dos usuários e destacaram fatores como comunicação, vínculo, organização dos serviços e qualidade do cuidado como elementos relacionados à experiência do paciente. Conclui-se que o Net Promoter Score apresenta potencial como ferramenta complementar de avaliação da experiência do usuário e apoio à gestão da qualidade, especialmente quando articulado a outras estratégias de escuta e avaliação. No contexto do Sistema Único de Saúde, sua utilização constitui uma possibilidade a ser investigada em diferentes níveis de atenção.

KEYWORDS:
Health Management
Health Care Quality Access, and Evaluation
Unified Health System
Humanization of Assistance
Patient satisfaction

ABSTRACT

Quality assessment in health services has incorporated instruments capable of measuring users' experiences and supporting care improvement processes. In this context, the Net Promoter Score is a tool for assessing patient experience related to satisfaction and service recommendation. This study aimed to analyze evidence from the literature on the use of the Net Promoter Score and patient experience assessment instruments as tools related to quality and humanization in health services, discussing their potential contributions to management in the Brazilian Unified Health System. This is an integrative literature review based on the analysis of nine studies published between 2021 and 2025. The studies addressed the use of the Net Promoter Score and different instruments and dimensions related to users' experience, satisfaction, and perceived quality in different healthcare settings. The results showed high levels of user satisfaction and highlighted communication, bonding, service organization, and quality of care as factors related to patient experience. It is concluded that the Net Promoter Score has potential as a complementary tool for assessing user experience and supporting quality management, particularly when combined with other listening and assessment strategies. In the context of the Brazilian Unified Health System, its use represents a possibility that should be investigated at different levels of care.

SUBMETIDO: 16 de março de 2026 | **ACEITO:** 09 de setembro de 2026 | **PUBLICADO:** 30 de setembro de 2026
© REVISTA SAÚDE.COM 2026. Este artigo é distribuído sob uma Licença Creative Commons Attribution 4.0 International License

Introdução

A consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) representou um marco histórico na garantia do direito universal à saúde no Brasil. Estruturado sob os princípios da universalidade, integralidade e equidade, o SUS ampliou o acesso da população aos serviços de saúde, ao mesmo tempo em que trouxe desafios relacionados à qualificação da assistência, à eficiência da gestão e à humanização das práticas de cuidado[1, 2].

A qualidade dos serviços de saúde não se restringe à disponibilidade de recursos estruturais ou à execução técnica adequada de procedimentos. Ela envolve diferentes dimensões do cuidado, incluindo processos assistenciais, resultados, acesso, resolutividade, comunicação e percepção dos usuários. Nesse sentido, a experiência do paciente constitui dimensão relevante para a avaliação do desempenho dos serviços e para a compreensão de como o cuidado é percebido por aqueles que o utilizam[3,4].

No contexto brasileiro, a Política Nacional de Humanização (PNH) consolidou a humanização como eixo relacionado à atenção e à gestão em saúde, valorizando acolhimento, escuta, corresponsabilização e participação dos sujeitos[5,6]. A incorporação da percepção dos usuários aos processos avaliativos pode, portanto, contribuir para identificar potencialidades e fragilidades dos serviços e subsidiar estratégias de qualificação da assistência.

A utilização de instrumentos capazes de captar a experiência dos usuários vem sendo discutida como estratégia complementar aos indicadores tradicionais de qualidade. Métricas centradas no paciente podem apoiar decisões gerenciais e processos de melhoria contínua, especialmente quando seus resultados são interpretados em conjunto com outras informações sobre o funcionamento dos serviços[4, 7, 8].

Nesse cenário, o Net Promoter Score (NPS) surge como uma ferramenta de avaliação da experiência relacionada à satisfação e à disposição do usuário em recomendar um serviço. Desenvolvido originalmente por Fred Reichheld no contexto empresarial, o NPS foi concebido como uma métrica de lealdade e recomendação[9]. No setor da saúde, sua aplicação tem sido discutida como

possibilidade de incorporar a percepção dos usuários aos processos de avaliação e gestão[10, 11, 12, 13].

Entretanto, o NPS constitui uma medida sintética e não contempla isoladamente a complexidade da qualidade ou da humanização do cuidado. Sua interpretação pode ser ampliada quando articulada a pesquisas de satisfação, manifestações de ouvidoria, indicadores assistenciais e abordagens qualitativas capazes de identificar os fatores que fundamentam a experiência relatada pelos usuários[7,8].

Considerando essa perspectiva, torna-se relevante analisar não apenas estudos que utilizaram diretamente o NPS, mas também evidências relacionadas à experiência, satisfação e percepção dos usuários que permitam compreender as dimensões de qualidade e humanização às quais esse tipo de indicador pode estar relacionado.

Diante desse contexto, esta revisão integrativa parte da seguinte pergunta norteadora: quais evidências da literatura sobre a utilização do Net Promoter Score e de instrumentos de avaliação da experiência do paciente podem contribuir para a análise da qualidade e da humanização nos serviços de saúde?

Assim, o objetivo deste estudo foi analisar evidências da literatura sobre a utilização do Net Promoter Score e de instrumentos de avaliação da experiência do paciente como ferramentas relacionadas à qualidade e à humanização nos serviços de saúde, discutindo suas possíveis contribuições para a gestão no Sistema Único de Saúde.

Métodos

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, de caráter descritivo e abordagem qualitativa, desenvolvida com o propósito de reunir e analisar evidências relacionadas à utilização do Net Promoter Score e de instrumentos de avaliação da experiência e satisfação dos usuários nos serviços de saúde. A revisão integrativa foi escolhida por possibilitar a reunião de estudos com diferentes desenhos metodológicos, favorecendo uma análise abrangente do fenômeno investigado.

O desenvolvimento da revisão contemplou as etapas de definição da pergunta norteadora e do objetivo do estudo, estabelecimento dos critérios de elegibilidade, realização da busca bibliográfica, seleção dos estudos, extração e organização das informações, análise dos achados e apresentação e discussão dos resultados.

A busca bibliográfica foi realizada nos meses de fevereiro e março de 2026, nas bases Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), além do Google Acadêmico. A estratégia de busca foi construída a partir da combinação dos seguintes descritores e termos: ("Net Promoter Score" OR "NPS" OR "Avaliação do Acesso e da Qualidade da Assistência à Saúde") AND ("SUS" OR "Sistema Único de Saúde" OR "Saúde Pública") AND ("Humanização" OR "Gestão da Qualidade em Saúde" OR "Satisfação do Paciente").

Foram incluídos estudos que abordassem a utilização do Net Promoter Score ou a avaliação da experiência, satisfação e percepção dos usuários dos serviços de saúde, desde que apresentassem relação com a qualidade da assistência, a humanização do cuidado ou a gestão dos serviços de saúde. Foram considerados artigos originais, relatos de experiência, notas técnicas e revisões anteriores, publicados entre 2021 e 2025, disponíveis na íntegra e gratuitamente, nos idiomas português, inglês ou espanhol.

Foram excluídos livros, teses, dissertações, editoriais, artigos de opinião e estudos restritos ao setor privado sem relação com os objetivos desta revisão, bem como estudos voltados exclusivamente ao uso mercadológico do Net Promoter Score. Também foram excluídos estudos duplicados e trabalhos disponibilizados apenas em forma de resumo, sem acesso ao texto completo.

A seleção dos estudos ocorreu em duas etapas. Inicialmente, foram examinados os títulos e resumos dos registros identificados nas bases consultadas, buscando verificar sua relação com a pergunta norteadora e os critérios de elegibilidade. Posteriormente, os estudos potencialmente elegíveis foram submetidos à leitura do texto completo, com o objetivo de confirmar sua pertinência ao objetivo da revisão.

A busca resultou em 267 registros, sendo 18 identificados na BVS, quatro na MEDLINE, 14 na LILACS e 231 no Google Acadêmico. Após a aplicação dos critérios de elegibilidade e a leitura dos materiais identificados, foram selecionados nove estudos para compor a amostra final.

Para a extração dos dados, foram consideradas autoria, ano de publicação, objetivo, desenho metodológico, cenário, população ou participantes, instrumento ou estratégia utilizada para avaliação da experiência ou satisfação e principais resultados relacionados à qualidade e à humanização.

A análise dos estudos foi realizada de forma descritiva e qualitativa. Os estudos foram organizados em dois eixos: aqueles que utilizaram diretamente o Net Promoter Score e aqueles que abordaram outros instrumentos ou dimensões relacionadas à experiência, satisfação e qualidade percebida pelos usuários.

A composição da amostra não pressupõe que todos os estudos tenham utilizado diretamente o Net Promoter Score. A inclusão de pesquisas sobre experiência e satisfação dos usuários foi considerada pertinente por possibilitar a compreensão das dimensões da qualidade percebida que podem ser complementares à utilização do indicador. Dessa forma, os diferentes estudos contribuíram para a análise do NPS como ferramenta de avaliação da experiência do usuário e para a discussão de suas possíveis contribuições à qualidade, à humanização e à gestão dos serviços de saúde no contexto do Sistema Único de Saúde.

Quadro 1 – Caracterização dos estudos incluídos na revisão integrativa.

Autoria	**Ano**	**Objetivo**	**Desenho**	**Cenário / população**	**Instrumento / estratégia**	**Principais resultados**
Batistuta J, Nunes A[14]	2024	Comparar modelos de trabalho assistencial na APS por meio de indicadores de	Estudo comparativo de indicadores de desempenho.	Duas unidades de APS de Ribeirão Preto-SP.	Indicadores de desempenho do Programa Previne Brasil.	A unidade organizada segundo a Estratégia Saúde da Família apresentou desempenho superior ao

		desempenho.				modelo de Equipe de Atenção Básica parametrizada.
Bonito LY et al.[15]	2024	Avaliar a satisfação de pacientes cirúrgicos com o atendimento recebido.	Estudo transversal, quantitativo.	100 pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos em hospital de ensino.	Entrevista estruturada e instrumento HCAHPS adaptado.	85% estavam muito satisfeitos e 96% recomendariam o serviço; cuidados profissionais, período transoperatório e estrutura foram avaliados positivamente.
Caballero LG et al.[16]	2025	Comparar a experiência de pacientes com insuficiência cardíaca submetidos à mobilização precoce associada ou não à realidade virtual.	Estudo de métodos mistos.	60 pacientes adultos com insuficiência cardíaca internados em UTI.	NPS, escala Likert e entrevistas.	A experiência foi classificada como boa ou excelente pela maioria dos participantes, com resultados mais favoráveis no grupo intervenção.
Canhas VCB, Teixeira A.[17]	2022	Analisar a relação entre práticas Lean em hospitais e satisfação dos pacientes.	Pesquisa de levantamento de campo.	Hospitais públicos, privados e filantrópicos.	Levantamento de práticas Lean e indicadores relacionados à satisfação.	Os achados relacionaram práticas de gestão de processos à satisfação e à experiência dos pacientes.

Torres RC et al.[18]	2025	Avaliar a experiência do paciente por meio do NPS em serviço de hemoterapia.	Estudo de avaliação da experiência do paciente.	Serviço de hemoterapia em Sergipe.	Net Promoter Score.	Foi identificado NPS médio de 98%, indicando elevada avaliação da experiência no serviço analisado.
Oliveira PC et al.[19]	2025	Identificar fatores que influenciam a experiência do paciente e a satisfação com o atendimento de enfermagem.	Estudo descritivo-exploratório, qualitativo.	Serviço ambulatorial em Barueri-SP.	Entrevistas, análise lexical e análise de conteúdo.	Comunicação, agilidade e vínculo entre paciente e equipe foram identificados como fatores relacionados à experiência positiva.
Oliveira GSF, Pozza VGS.[20]	2024	Analisar a influência e as possibilidades de aplicação do NPS no setor da saúde.	Pesquisa bibliográfica, descritiva e qualitativa.	Literatura sobre aplicação do NPS na saúde.	Análise bibliográfica do NPS.	O NPS foi discutido como ferramenta potencial para avaliação da satisfação e apoio à melhoria contínua.
Poiana AC et al.[21]	2023	Analisar a contribuição da Ouvidoria para a gestão da experiência do paciente e humanização.	Relato de experiência/ avaliação de indicadores institucionais.	Hospital Estadual Américo Brasiliense e Ambulatório Médico de Especialidades.	NPS, pesquisa de satisfação e manifestações da Ouvidoria.	NPS médio de 99; manifestações relacionadas a pessoas, processos e ambiente subsidiaram ações de melhoria e planejamento.

Ponte CMM et al.[22]	2023	Avaliar a satisfação de usuários de serviço de telessaúde para cuidado em diabetes mellitus.	Pesquisa de satisfação dos usuários.	117 usuários atendidos por teleconsultas em escola médica de Fortaleza-CE.	Questionário de satisfação e avaliação direcionada ao cálculo do NPS.	99,1% afirmaram que queixas e dúvidas eram respondidas; houve elevada satisfação, praticidade e percepção de melhoria da comunicação.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

Resultados e Discussão

A partir da revisão integrativa foram identificados nove estudos publicados entre 2021 e 2025 que atenderam aos critérios de inclusão. Os estudos abordaram diferentes dimensões relacionadas à avaliação da qualidade e à experiência dos usuários, incluindo a utilização direta do Net Promoter Score, pesquisas de satisfação, avaliação da experiência do paciente, indicadores de desempenho e estratégias de gestão da qualidade.

Os estudos foram desenvolvidos em diferentes contextos assistenciais, contemplando Atenção Primária à Saúde, ambiente hospitalar, unidade de terapia intensiva, serviço de hemoterapia, serviço ambulatorial, ouvidoria e telessaúde. Essa diversidade permitiu identificar fatores convergentes relacionados à experiência do usuário e diferentes possibilidades de utilização de instrumentos de avaliação como apoio à gestão da qualidade e à humanização.

Entre os estudos que utilizaram diretamente o NPS, observam-se diferentes possibilidades de aplicação do indicador. Caballero et al.[16] utilizaram o NPS associado à escala Likert e à abordagem qualitativa para avaliar a experiência de pacientes com insuficiência cardíaca submetidos à mobilização precoce. Torres et al.[18] identificaram NPS médio de 98% em serviço de hemoterapia, enquanto Poiana et al.[21] encontraram média de 99 pontos em instituições que utilizavam o indicador associado à escuta da Ouvidoria. Ponte et al.[22] também utilizaram avaliação direcionada ao cálculo do NPS no contexto da telessaúde.

Esses achados indicam que o NPS pode ser empregado em diferentes pontos da jornada assistencial. Entretanto, os resultados não permitem afirmar que o NPS seja equivalente a todos os instrumentos de satisfação ou experiência do paciente. Trata-se de uma métrica específica, cuja utilização pode ser complementada por instrumentos capazes de aprofundar os fatores relacionados à experiência.

Os estudos que utilizaram instrumentos diferentes do NPS também identificaram elementos relacionados à percepção dos usuários sobre a qualidade da assistência. Bonito et al.[15] identificaram elevada satisfação entre pacientes cirúrgicos, enquanto Batistuta e Nunes[14] demonstraram diferenças de desempenho entre modelos organizacionais na Atenção Primária. Canhas e Teixeira[17] relacionaram práticas de gestão de processos à satisfação dos pacientes.

A comunicação aparece como elemento recorrente. Oliveira et al.[19] identificaram comunicação, agilidade e vínculo como fatores relevantes para a experiência do paciente. Ponte et al.[22] observaram que 99,1% dos usuários afirmaram ter suas queixas e dúvidas respondidas durante as teleconsultas. Esses resultados reforçam a importância da comunicação como componente da experiência do usuário.

O vínculo entre usuários e profissionais também se apresenta como elemento relevante. Oliveira et al.[19] identificaram a relação estabelecida entre paciente e equipe como componente de uma experiência positiva. Esse achado dialoga com os resultados de Bonito et al.[15], nos quais diferentes dimensões do cuidado profissional foram avaliadas positivamente.

Outro aspecto diz respeito à organização dos serviços. Batistuta e Nunes[14] demonstraram diferença de desempenho entre modelos de organização da Atenção Primária, enquanto Canhas e Teixeira[17] relacionaram práticas de gestão de processos à satisfação. Assim, a experiência do usuário não deve ser interpretada apenas como resultado da interação individual com os profissionais, mas também como expressão de aspectos organizacionais.

No estudo de Poiana et al.[21], a utilização conjunta do NPS e das manifestações da Ouvidoria permitiu identificar problemas relacionados a pessoas, processos e ambiente, possibilitando o encaminhamento das informações para espaços institucionais de acompanhamento e planejamento. Esse achado

demonstra que o valor gerencial do indicador depende da capacidade institucional de interpretar seus resultados e transformá-los em ações.

O NPS pode, portanto, funcionar como indicador sintético da percepção do usuário, mas sua utilidade para a gestão depende de sua articulação com outras fontes de informação. Um escore elevado, isoladamente, não permite compreender todos os fatores que determinaram a experiência do paciente.

De maneira geral, os estudos indicam que a qualidade percebida pelos usuários está relacionada tanto às características da interação entre profissionais e pacientes quanto à organização dos serviços. Comunicação efetiva, vínculo, agilidade, estrutura, organização dos processos e capacidade de resposta constituem elementos recorrentes.

Entretanto, a diversidade metodológica e de cenários exige cautela na generalização dos resultados. A amostra não permite estabelecer relação causal entre a utilização do NPS e a melhoria da qualidade dos serviços, mas sustenta a compreensão de que instrumentos de avaliação da experiência podem produzir informações relevantes para a gestão.

Quadro 2 – Síntese dos achados relacionados à qualidade e à humanização.

Eixo de avaliação	Dimensão	Síntese dos achados
Net Promoter Score	Qualidade	O NPS foi utilizado para avaliar recomendação e experiência dos usuários em diferentes serviços de saúde, possibilitando identificar níveis de satisfação e apoiar o monitoramento da qualidade e ações de melhoria.[16,18,20–22]
Net Promoter Score	Humanização	A utilização do NPS possibilita incorporar a percepção do usuário aos processos de avaliação. Quando articulado à escuta das manifestações e à

		análise dos fatores que influenciam a experiência, pode contribuir para práticas centradas nas necessidades dos usuários.[16,21,22]
Outros instrumentos e indicadores	Qualidade	Indicadores de desempenho, pesquisas de satisfação e estratégias de gestão de processos permitem identificar aspectos relacionados à organização dos serviços e oportunidades de melhoria.[14,15,17]
Outros instrumentos e indicadores	Humanização	A avaliação da experiência permite identificar dimensões como comunicação, acolhimento, vínculo e capacidade de resposta, relacionadas à humanização da assistência.[15,19,22]

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

3.1 NPS, experiência do usuário e gestão da qualidade

A principal contribuição dos estudos diretamente relacionados ao NPS está na possibilidade de transformar a percepção do usuário em informação sistematizada para a gestão. Nos estudos de Caballero et al.[16], Torres et al.[18], Poiana et al.[21] e Ponte et al.[22], o indicador foi utilizado em diferentes contextos assistenciais, demonstrando possibilidades de aplicação em serviços hospitalares, hemoterapia, ouvidoria e telessaúde.

Os resultados encontrados apresentam valores elevados de satisfação ou recomendação nos contextos estudados. Contudo, sua interpretação deve considerar as características específicas de cada serviço e instrumento. O NPS

expressa uma dimensão da experiência relacionada à recomendação e não substitui avaliações sobre segurança, efetividade, acesso ou qualidade técnica da assistência.

Assim, o valor do indicador está associado à capacidade institucional de utilizar seus resultados para tomada de decisão, ou seja, a utilização conjunta com outras fontes de informação pode transformar uma métrica sintética em subsídio para planejamento, monitoramento e melhoria.

3.2 Experiência do paciente e humanização do cuidado

Os estudos também demonstram que a avaliação da experiência do paciente permite identificar elementos relacionados à humanização. Comunicação, vínculo, escuta e capacidade de resposta aparecem como componentes importantes da percepção dos usuários.

Essa relação é relevante no SUS, no qual a humanização valoriza tanto o usuário e sua participação quanto os trabalhadores, a qualificação dos processos de cuidado e a gestão. nstrumentos que possibilitem conhecer a percepção dos usuários podem contribuir para ampliar os mecanismos de escuta e subsidiar mudanças nos processos assistenciais.

Entretanto, é necessário diferenciar mensuração da experiência do paciente e humanização do cuidado, uma vez que o NPS não mensura diretamente a humanização em sua complexidade. Ou seja, seu potencial está em oferecer uma medida sintética da percepção e recomendação do usuário que, articulada a outras informações, pode contribuir para identificar aspectos do cuidado que demandam intervenção.

3.3 Implicações para o Sistema Único de Saúde

A análise dos estudos permite identificar possibilidades de utilização do NPS na gestão dos serviços públicos de saúde, especialmente como instrumento complementar de avaliação da experiência do usuário. Entretanto, a literatura analisada apresenta diferentes contextos assistenciais e não permite afirmar a existência de um modelo consolidado de implementação do NPS no Sistema Único de Saúde.

Essa constatação constitui uma lacuna relevante, uma vez que, embora existam evidências sobre a utilização do NPS e de outras estratégias de avaliação da experiência, ainda são necessários estudos que investiguem sua aplicação de forma sistemática nos diferentes níveis de atenção do SUS, especialmente na Atenção Primária à Saúde.

Nesse contexto, a utilização do NPS pode ser considerada possibilidade complementar aos indicadores tradicionais de estrutura, processo e resultado, contribuindo para ampliar a incorporação da perspectiva dos usuários na gestão. Sua utilização deve, contudo, estar associada à análise crítica dos resultados e à implementação de estratégias capazes de responder aos problemas identificados.

Conclusão

A presente revisão integrativa evidenciou que a avaliação da experiência do usuário constitui dimensão relevante para a análise da qualidade dos serviços de saúde e que o Net Promoter Score apresenta potencial como ferramenta complementar para essa finalidade. Os estudos que utilizaram diretamente o indicador demonstraram possibilidades de aplicação em diferentes contextos assistenciais, enquanto os demais estudos evidenciaram dimensões da experiência relacionadas à satisfação, comunicação, vínculo, organização dos serviços e qualidade percebida.

Os achados indicam que o NPS pode contribuir para incorporar a percepção dos usuários aos processos de gestão, especialmente quando seus resultados são analisados em conjunto com pesquisas de satisfação, manifestações de Ouvidoria, indicadores assistenciais e avaliações qualitativas. Dessa forma, o indicador pode apoiar a identificação de oportunidades de melhoria e subsidiar processos de planejamento e tomada de decisão.

Em relação à humanização, os resultados sugerem que a contribuição do NPS está principalmente na possibilidade de ampliar a escuta da percepção dos usuários sobre o cuidado recebido. Entretanto, o indicador não mensura isoladamente a complexidade da humanização da assistência, sendo necessária sua articulação com outras dimensões e instrumentos de avaliação.

No contexto do Sistema Único de Saúde, a utilização do NPS pode representar uma possibilidade complementar de avaliação da experiência dos usuários e de apoio à gestão da qualidade. Contudo, os resultados desta revisão não permitem afirmar a existência de um modelo consolidado de implementação do indicador no SUS, evidenciando a necessidade de novos estudos que avaliem sua aplicação nos diferentes níveis de atenção e contextos assistenciais.

Recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas que investiguem a aplicabilidade do NPS nos serviços públicos de saúde, especialmente na Atenção Primária à Saúde, bem como estudos que analisem sua articulação com outros indicadores de qualidade, participação dos usuários e humanização. Por fim, a utilização do indicador deve ser acompanhada de estratégias institucionais capazes de interpretar os resultados e responder às necessidades identificadas pelos usuários.

Referências

1. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República; 1988. Available from: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
2. Silva JM. A humanização no Sistema Único de Saúde (SUS): avanços, desafios e perspectivas. RCMOS Rev Cient Multidiscip O Saber. 2025;1(1).
3. Aysola J, Xu C, Huo H, Werner RM. The relationships between patient experience and quality and utilization of primary care services. J Patient Exp. 2020;7(6):1678-84.
4. Dukhanin V, Topazian R, DeCamp M. Metrics and evaluation tools for patient engagement in healthcare organization- and system-level decision-making: a systematic review. Int J Health Policy Manag. 2018;7(10):889-903.
5. Ministério da Saúde (Br.). Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH). Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2013.
6. Brasil. Lei nº 15.126, de 28 de abril de 2025. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para estabelecer a atenção humanizada como princípio no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF; 2025.

7. Bull C, Teede H, Watson D, Callander EJ. Selecting and implementing patient-reported outcome and experience measures to assess health system performance. JAMA Health Forum. 2022;3(4):e220326.
8. Gilmore KJ, Corazza I, Coletta L, Allin S. The uses of patient reported experience measures in health systems: a systematic narrative review. Health Policy. 2023;128:1-10.
9. Reichheld FF. The one number you need to grow. Harv Bus Rev. 2003;81(12):46-55.
10. Silva ASP, Silva STF, Valotta LA. Emprego do Net Promoter Score (NPS) para avaliação da Rede de Atenção à Saúde. Destarte. 2025;14(1):43-62. doi:10.5281/zenodo.16954018.
11. D'Avila OP, Perrone LR, Ribeiro MC, Pinto LF. O uso do Net Promoter Score para avaliação da Atenção Primária à Saúde: resultados de inquéritos de base populacional. Cien Saude Colet. 2024;29(11).
12. Krol MW, De Boer D, Delnoij DM, Rademakers JJ. The Net Promoter Score—an asset to patient experience surveys? Health Expect. 2015;18(6):3099-109.
13. Soares BSR, Rodrigues SBS, Rodrigues SBS, Carvalho TA. Aplicação do Net Promoter Score (NPS) como método avaliativo nos estágios de odontologia: relato de experiência. Recima21 Rev Cient Multidiscip. 2023;4(9):e494042.
14. Batistuta J, Nunes A. Comparação dos modelos de trabalho na atenção primária em saúde por meio da análise de indicadores de desempenho. Rev Med (Sao Paulo). 2024;103(3):e-219245.
15. Bonito LY, Calil ASG, Ruiz PBO, Steven AS, Haddad MCFL, Jericó MC. Satisfação do paciente cirúrgico com o atendimento em um hospital de ensino. Enferm Bras. 2024;23(1):1330-44.
16. Caballero LG, Fraga IB, Tremea CEM, Perin G, Prates JS, Dal Lago P, Oliveira JLC, Rabelo-Silva ER. Experience of heart failure patients in mobilization with virtual reality: mixed methods study. Rev Esc Enferm USP. 2025;59:e20250114.
17. Canhas VCB, Teixeira A. A prática do Lean em hospitais e sua relação com a satisfação dos pacientes. In: XII Simpósio de Iniciação Científica, Didática e de Ações Sociais da FEI; 2022; São Bernardo do Campo. São Bernardo do Campo:

FEI; 2022. Available from: https://fei.edu.br/sites/sicfei/artigos2022/SICFEI_2022_paper_84.pdf

18. Torres RC, Costa MF, Santos-Junior GM, Santos-Júnior PCC, Dantas LPS, Guimarães CS. Avaliação da experiência do paciente por meio do NPS em um serviço de hemoterapia em Sergipe. Hematol Transfus Cell Ther. 2025;47(Suppl 3):105883.
19. Oliveira PC, Cavalcanti de Araújo RCA, Salles APRO, Macellaro PM, Alves RC. Mapeamento da persona e identificação de fatores críticos que afetam a experiência do paciente na perspectiva de profissionais de enfermagem de um serviço ambulatorial. Nursing (Ed Bras). 2025;29(320):10498-10500.
20. Oliveira GSF, Pozza VGS. A influência do Net Promoter Score no setor da saúde. Rev Scientia Alpha. 2024;3(3).
21. Poiana AC, Grassi GMLS, Levorato CD, Scachetti AFS, Alberto RA. A gestão da experiência do paciente a partir de métricas de uma ouvidoria da saúde. Rev Eletr Qualidade HC. 2023.
22. Ponte CMM, Cavalcante BGB, Marques RPA, Araripe BFA. Avaliação da satisfação de usuários de um serviço de telessaúde para cuidados em diabetes mellitus. Ciências da Saúde: desafios e potencialidades em pesquisa. 2023;2:139-146.