



# Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTE TRABALHO  
POSSUI CONFIDENCIALIDADE  
ATÉ 06/09/2027

*ACCORDING TO AUTHOR'S REQUEST, THIS WORK HAS  
CONFIDENTIALITY UNTIL 09/06/2027*

Para informações, contate-nos através do e-mail [biblioteca.central@pucrs.br](mailto:biblioteca.central@pucrs.br)

For information, contact us: [biblioteca.central@pucrs.br](mailto:biblioteca.central@pucrs.br)

PORTO ALEGRE, BRASIL  
2022

**ESCOLA DE MEDICINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PEDIATRIA E SAÚDE DA CRIANÇA  
MESTRADO EM PEDIATRIA E SAÚDE DA CRIANÇA**

VICTORIA NOREMBERG BITENCOURT

**VALIDAÇÃO DA FERRAMENTA NET PROMOTER SCORE (NPS) PARA AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO DOS PAIS EM UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA**

Porto Alegre  
2021

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica  
do Rio Grande do Sul

---

**VICTORIA NOREMBERG BITENCOURT**

**DISSERTAÇÃO MESTRADO**

**VALIDAÇÃO DA FERRAMENTA NET PROMOTER SCORE (NPS) PARA  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PAIS EM UNIDADES DE TERAPIA  
INTENSIVA PEDIÁTRICA**

Dissertação apresentada como requisito para  
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-  
Graduação em Pediatria e Saúde da Criança da  
Escola de Medicina da Pontifícia Universidade  
Católica do Rio Grande do Sul

Orientador: Dr. Pedro Celiny Ramos Garcia  
Coorientadora: Prof. Dra. Iná S. Santos

**Porto Alegre  
2021**

---

---

## DADOS DE CATALOGAÇÃO

### Ficha Catalográfica

B624v Bitencourt, Victoria Noremborg

Validação da ferramenta Net Promoter Score (NPS) para avaliação da satisfação dos pais em unidades de terapia intensiva pediátrica / Victoria Noremborg Bitencourt. – 2021.

115 p.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Medicina/Pediatria e Saúde da Criança, PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Celiny Ramos Garcia.

Co-orientadora: Profa. Dra. Iná da Silva dos Santos.

1. Satisfação do Usuário. 2. Unidades de Terapia Intensiva Pediátrica. 3. Net Promoter Score (NPS). 4. EMPATHIC-30. 5. Qualidade da Assistência à Saúde. I. Garcia, Pedro Celiny Ramos. II. Santos, Iná da Silva dos. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da PUCRS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Bibliotecária responsável: Clarissa Jesinska Selbach CRB-10/2051

---

---

**VICTORIA NOREMBERG BITENCOURT**

**VALIDAÇÃO DA FERRAMENTA NET PROMOTER SCORE (NPS) PARA  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PAIS EM UNIDADES DE TERAPIA  
INTENSIVA PEDIÁTRICA**

Dissertação apresentada como requisito para  
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-  
Graduação em Pediatria e Saúde da Criança da  
Escola de Medicina da Pontifícia Universidade  
Católica do Rio Grande do Sul

Orientador: Dr. Pedro Celiny Ramos Garcia  
Coorientadora: Prof. Dra. Iná da Silva dos Santos

Aprovada em: ..... de ..... de 2021

**BANCA EXAMINADORA**

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr.

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr

Porto Alegre

2021

---



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul  
Pró-Reitoria de Graduação  
Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 1 - 3º. andar  
Porto Alegre - RS - Brasil  
Fone: (51) 3320-3500 - Fax: (51) 3339-1564  
E-mail: [prograd@pucrs.br](mailto:prograd@pucrs.br)  
Site: [www.pucrs.br](http://www.pucrs.br)