



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Março de 2016 a Fevereiro de 2017

I – Mensagens de Texto – SMS

Quadro 1 - Número de SMS enviadas, recebidas com nota e percentual de respondidos no município de Vitória, no período de março de 2016 a fevereiro de 2017

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
Março/2016	84.077	11.487	13,66 %
Abril/2016	92.536	12.725	13,75 %
Maior/2016	78.891	11.136	14,12 %
Junho/2016	89.363	14.554	16,29 %
Julho/2016	84.011	13.162	15,67 %
Agosto/2016	90.179	13.847	15,35 %
Setembro/16	80.101	12.163	15,18 %
Outubro/16	88.430	13.197	14,92 %
Novembro/16	74.996	10.932	14,57 %
Dezembro/16	78.417	11.025	14,06 %
Janeiro/17	78.629	11.956	15,21%
Fevereiro/17	59.233	8.576	14,47%
Média	81.752	12.063	14,77%

II – Média das Notas dos Serviços de Saúde Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

Quadro 2 - Notas mensais e médias SMS em ordem decrescente das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória no período de março de 2016 a fevereiro de 2017.

Serviços de Saúde	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	MÉDIA
Maruípe	9,36	9,24	9,35	9,41	9,22	9,39	9,36	9,23	9,13	9,40	9,21	9,22	9,29
Santa Luiza	8,93	9,00	9,30	9,36	9,45	9,00	9,06	9,18	9,52	9,36	9,48	9,21	9,24
Praia do Suá	9,17	8,87	9,27	9,26	9,24	9,22	9,11	9,28	9,16	9,33	9,28	8,89	9,17
Jardim da Penha	9,04	8,93	8,92	9,16	9,07	9,21	9,10	9,10	9,20	9,18	9,19	9,23	9,11
Ilha de Santa Maria	9,28	8,96	9,32	9,18	8,91	9,14	9,23	9,12	8,50	9,11	9,06	9,15	9,08
Andorinhas	9,03	8,81	8,57	9,06	9,37	9,08	8,77	9,13	9,28	9,03	9,30	9,38	9,07
Vitória	9,09	9,11	8,84	8,92	9,06	8,96	9,18	9,02	8,60	9,16	9,04	9,20	9,02
Jesus de Nazaré	9,13	8,43	8,76	9,10	8,89	8,85	8,99	9,15	8,87	8,96	9,11	9,24	8,96
Bairro do Quadro	9,20	9,14	9,09	9,09	8,52	8,71	8,55	8,63	8,48	9,03	8,99	9,06	8,87
Bairro República	8,75	8,18	8,98	9,09	8,94	9,00	8,75	8,85	8,63	9,18	8,87	8,97	8,85
Maria Ortiz	8,47	8,72	8,97	8,85	8,86	9,02	8,56	8,77	8,79	9,06	8,95	8,90	8,83
Forte São João	8,54	8,17	8,58	8,93	8,88	9,02	8,99	8,54	8,68	9,15	8,95	9,11	8,80
Jardim Camburi	8,67	8,50	8,84	8,98	8,94	9,06	8,90	8,62	8,64	8,59	9,00	8,80	8,80
São Cristóvão	8,62	8,83	8,88	9,01	8,90	9,10	8,66	8,47	8,70	8,63	8,67	8,70	8,76



Serviços de Saúde	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	MÉDIA
Fonte Grande	8,54	8,53	8,40	8,94	8,73	8,48	8,43	8,49	8,72	8,89	8,96	8,68	8,65
Ilha do Príncipe	7,53	8,47	8,93	8,39	8,85	8,85	9,03	8,76	8,48	8,86	8,46	9,18	8,65
Santo Antonio	8,76	8,53	8,36	8,70	8,82	8,72	8,81	8,71	8,48	8,58	8,91	8,36	8,65
Santo André	8,68	8,73	8,73	8,77	8,80	8,42	8,46	8,28	8,50	8,73	8,50	8,99	8,63
Itararé	8,65	8,19	8,50	8,40	8,75	8,56	8,49	8,22	8,73	8,41	9,07	8,94	8,58
Resistência	8,46	8,43	8,76	8,69	8,61	8,56	8,12	8,45	8,52	8,85	8,56	8,48	8,54
Ilha das Caieiras	8,24	8,10	8,82	8,70	8,64	8,44	8,41	8,54	8,11	8,79	8,79	8,56	8,51
Alagoano/ A. Favalessa	8,06	8,21	7,99	7,98	8,52	8,90	8,69	8,65	8,75	8,68	8,66	8,93	8,50
Consolação	8,43	7,98	8,79	8,58	8,43	8,61	8,25	8,42	8,07	8,84	8,72	8,89	8,50
Jabour	8,38	8,08	8,27	8,64	8,59	8,75	8,55	8,72	8,48	8,57	8,27	8,68	8,50
Santa Marta	8,10	7,86	8,40	8,88	8,80	8,69	8,18	8,17	8,18	8,44	8,60	8,84	8,43
Bairro da Penha	8,34	8,00	7,77	8,50	8,30	8,67	8,36	7,95	8,54	8,72	8,43	8,79	8,36
Conquista/N. Palestina	7,77	7,98	7,82	8,48	8,59	8,57	8,23	8,51	8,27	8,42	8,29	8,31	8,27
Grande Vitória	8,42	8,23	7,75	8,01	8,51	8,41	8,24	8,26	7,74	8,12	8,75	8,64	8,26
Bonfim	7,98	8,02	8,37	8,63	8,75	8,59	8,18	8,26	7,92	8,16	7,51	8,46	8,24

02 – Centros Municipais de Especialidades (CME) e Prontos Atendimentos (PA)

Quadro 3 - Notas mensais e médias SMS em ordem decrescente dos Prontos Atendimentos – PA e Centro Municipal de Especialidades – CME no município de Vitória no período de março de 2016 a fevereiro de 2017.

Serviços de Saúde	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	MÉDIA
CME São Pedro	9,31	9,31	9,32	9,24	9,52	9,32	9,34	9,28	9,13	9,40	9,51	9,63	9,36
CME Vitória	9,22	9,28	9,19	9,30	9,27	9,30	9,26	9,21	9,31	9,28	9,29	9,32	9,27
PA São Pedro	7,38	7,34	7,63	7,97	7,71	7,74	7,61	7,35	7,75	7,63	7,87	7,96	7,66
PA Praia do Suá	6,96	6,66	7,6	7,75	7,7	7,48	7,66	7,42	7,48	7,47	7,76	7,85	7,48

03 – Município de Vitória

Quadro 4 - Médias das notas SMS do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de março de 2016 a fevereiro de 2017.

Município de Vitória	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,43	8,32	8,58	8,80	8,73	8,72	8,59	8,57	8,55	8,70	8,73	8,78	8,63



III – Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços – Fevereiro/2017

Quadro 5 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de fevereiro de 2017 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Crítérios	Nota	Quantidade	%	%	Crítérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	315	3,67	11,15	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	42	0,49			
	2	54	0,63			
RUIM	3	59	0,69		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	82	0,96			
REGULAR	5	247	2,88		88,85	DESEJADA
	6	157	1,83			
BOM/ MUITO BOM	7	299	3,49	IDEAL		
	8	905	10,55			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	992	11,57			
	10	5.424	63,25			
Total		8.576	100,00	100,00		

IV – Destaques SMS Mês de Fevereiro/2017

Quadro 6 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, março de 2016 a fevereiro de 2017.

Mês	% DE RETORNO SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%
Mar/16	Continental	17,81%	São Pedro	8,74%	CME São Pedro	24,89%	UBS Jesus de Nazaré	7,51%
Abr/16	Continental	18,33%	São Pedro	9,06%	UBS Jardim da Penha	22,71%	UBS Conquista	8,74%
Mai/16	Continental	19,18%	São Pedro	9,34%	UBS Jardim da Penha	25,98%	UBS Conquista	8,40%
Jun/16	Continental	22,05%	São Pedro	10,52%	UBS Jardim da Penha	28,48%	UBS Santo André	8,46%
Jul/16	Continental	20,67%	São Pedro	11,05%	UBS Santa Luiza	27,22%	UBS Ilha das Caieiras	9,92%
Ago/16	Continental	20,07%	São Pedro	10,09%	UBS Jardim da Penha	24,83%	UBS Santo André	9,05%
Set/16	Continental	19,47%	São Pedro	10,57%	CME São Pedro	26,84%	UBS Jesus de Nazareth	8,77%
Out/16	Continental	19,92%	São Pedro	9,12%	CME São Pedro	25,93%	UBS Ilha das Caieiras	8,18%
Nov/16	Continental	19,83%	São Pedro	9,05%	UBS Jardim da Penha	25,75%	UBS Conquista	7,18%
Dez/16	Continental	18,61%	São Pedro	8,74%	UBS Jardim da Penha	25,61%	UBS Santo André	7,95%
Jan/17	Continental	19,84%	São Pedro	10,18%	CME São Pedro	27,86%	UBS Jesus de Nazareth	8,92%
Fev/17	Continental	19,62%	São Pedro	9,21%	UBS Jardim da Penha	25,69%	UBS Conquista	7,93%
Média		19,62%		9,64%		25,98%		8,42%



Quadro 7 - Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, março de 2016 a fevereiro de 2017.

Mês	NOTAS SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS		MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS	
Mar/16	Forte	9,02	São Pedro	8,31	UBS Maruípe	9,36	PA São Pedro	7,38
Abr/16	Centro	8,87	São Pedro	8,31	CME São Pedro	9,31	PA Praia do Suá	6,66
Mai/16	Forte	9,07	Santo Antonio	8,12	UBS Maruípe	9,35	PA Praia do Suá	7,60
Jun/16	Forte	9,17	Santo Antonio	8,33	UBS Maruípe	9,41	PA Praia do Suá	7,75
Jul/16	Forte	9,09	Santo Antonio	8,65	CME São Pedro	9,52	PA Praia do Suá	7,70
Ago/16	Forte	9,07	São Pedro	8,50	UBS Maruípe	9,39	PA Praia do Suá	7,48
Set/16	Forte	9,08	São Pedro	8,34	UBS Maruípe	9,36	PA São Pedro	7,61
Out/16	Forte	9,04	São Pedro	8,45	CME São Pedro e UBS Praia do Suá	9,28	PA São Pedro	7,35
Nov/16	Forte	8,98	São Pedro	8,33	UBS Santa Luiza	9,52	PA Praia do Suá	7,48
Dez/16	Forte	9,21	Santo Antonio	8,49	UBS Maruípe CME São Pedro	9,40	PA Praia do Suá	7,47
Jan/17	Forte	9,19	São Pedro	8,54	UBS Santa Luiza	9,48	PA Praia do Suá	7,76
Fev/17	Forte	9,10	São Pedro	8,57	CME São Pedro	9,63	PA Praia do Suá	7,85
Média	9,07		8,41		9,42		7,51	

Vitória, 08 de março de 2017.

Setor de Avaliação
Gerência de Regulação Controle e Avaliação