



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Dezembro de 2016

I – Mensagens de Texto – SMS

Número de SMS enviadas, recebidas com nota e percentual de respostas no município de Vitória no período de janeiro a dezembro de 2016.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	%
Janeiro/2016	76.278	10.139	13,29 %
Fevereiro/2016	76.103	10.262	13,48 %
Março/2016	84.077	11.487	13,66 %
Abril/2016	92.536	12.725	13,75 %
Maió/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 %

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

Notas mensais e médias SMS em ordem decrescente das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória no período de janeiro a dezembro de 2016.

Serviços de Saúde	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	MÉDIA
Maruípe	9,11	9,34	9,36	9,24	9,35	9,41	9,22	9,39	9,36	9,23	9,13	9,40	9,30
Santa Luiza	9,45	9,12	8,93	9,00	9,30	9,36	9,45	9,00	9,06	9,18	9,52	9,36	9,23
Praia do Suá	9,18	9,08	9,17	8,87	9,27	9,26	9,24	9,22	9,11	9,28	9,16	9,33	9,18
Ilha de Santa Maria	9,31	9,19	9,28	8,96	9,32	9,18	8,91	9,14	9,23	9,12	8,50	9,11	9,10
Jardim da Penha	9,04	8,82	9,04	8,93	8,92	9,16	9,07	9,21	9,10	9,10	9,20	9,18	9,06
Andorinhas	9,26	9,20	9,03	8,81	8,57	9,06	9,37	9,08	8,77	9,13	9,28	9,03	9,05
Vitória	9,15	9,04	9,09	9,11	8,84	8,92	9,06	8,96	9,18	9,02	8,60	9,16	9,01
Jesus de Nazaré	8,93	8,98	9,13	8,43	8,76	9,10	8,89	8,85	8,99	9,15	8,87	8,96	8,92
Bairro do Quadro	9,22	9,08	9,20	9,14	9,09	9,09	8,52	8,71	8,55	8,63	8,48	9,03	8,90
Maria Ortiz	8,89	8,67	8,47	8,72	8,97	8,85	8,86	9,02	8,56	8,77	8,79	9,06	8,80
Forte São João	9,27	8,71	8,54	8,17	8,58	8,93	8,88	9,02	8,99	8,54	8,68	9,15	8,79
São Cristóvão	8,85	8,82	8,62	8,83	8,88	9,01	8,90	9,10	8,66	8,47	8,70	8,63	8,79
Bairro República	8,67	8,39	8,75	8,18	8,98	9,09	8,94	9,00	8,75	8,85	8,63	9,18	8,78
Jardim Camburi	8,86	8,73	8,67	8,50	8,84	8,98	8,94	9,06	8,90	8,62	8,64	8,59	8,78



Serviços de Saúde	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	MÉDIA
Fonte Grande	9,13	8,58	8,54	8,53	8,40	8,94	8,73	8,48	8,43	8,49	8,72	8,89	8,66
Santo Antonio	8,56	8,71	8,76	8,53	8,36	8,70	8,82	8,72	8,81	8,71	8,48	8,58	8,65
Santo André	8,87	8,67	8,68	8,73	8,73	8,77	8,80	8,42	8,46	8,28	8,50	8,73	8,64
Ilha do Príncipe	8,51	8,56	7,53	8,47	8,93	8,39	8,85	8,85	9,03	8,76	8,48	8,86	8,60
Itararé	8,72	8,55	8,65	8,19	8,50	8,40	8,75	8,56	8,49	8,22	8,73	8,41	8,51
Resistência	8,06	8,58	8,46	8,43	8,76	8,69	8,61	8,56	8,12	8,45	8,52	8,85	8,51
Consolação	8,81	8,79	8,43	7,98	8,79	8,58	8,43	8,61	8,25	8,42	8,07	8,84	8,50
Jabour	8,21	8,58	8,38	8,08	8,27	8,64	8,59	8,75	8,55	8,72	8,48	8,57	8,49
Ilha das Caieiras	8,40	8,09	8,24	8,10	8,82	8,70	8,64	8,44	8,41	8,54	8,11	8,79	8,44
Ariovaldo Favalessa	8,40	8,03	8,06	8,21	7,99	7,98	8,52	8,90	8,69	8,65	8,75	8,68	8,41
Bairro da Penha	8,82	8,84	8,34	8,00	7,77	8,50	8,30	8,67	8,36	7,95	8,54	8,72	8,40
Santa Marta	8,49	8,54	8,10	7,86	8,40	8,88	8,80	8,69	8,18	8,17	8,18	8,44	8,39
Bonfim	8,26	8,44	7,98	8,02	8,37	8,63	8,75	8,59	8,18	8,26	7,92	8,16	8,30
Conquista/N. Palestina	8,74	8,05	7,77	7,98	7,82	8,48	8,59	8,57	8,23	8,51	8,27	8,42	8,29
Grande Vitória	8,80	8,69	8,42	8,23	7,75	8,01	8,51	8,41	8,24	8,26	7,74	8,12	8,27

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

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 janeiro a dezembro de 2016.

Serviços de Saúde	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	MÉDIA
CME São Pedro	9,40	9,40	9,31	9,31	9,32	9,24	9,52	9,32	9,34	9,28	9,13	9,40	9,33
CME Vitória	9,35	9,26	9,22	9,28	9,19	9,30	9,27	9,30	9,26	9,21	9,31	9,28	9,27
PA São Pedro	7,84	7,44	7,38	7,34	7,63	7,97	7,71	7,74	7,61	7,35	7,75	7,63	7,62
PA Praia do Suá	7,61	7,66	6,96	6,66	7,6	7,75	7,7	7,48	7,66	7,42	7,48	7,47	7,45

03 – Município de Vitória

Médias das notas SMS do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de janeiro a dezembro de 2016

Município de Vitória	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,72	8,57	8,43	8,32	8,58	8,80	8,73	8,72	8,59	8,57	8,55	8,70	8,61



III – Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços – novembro/2016

Quadro 46 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de dezembro de 2016 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	483	4,38	11,76	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	54	0,49			
	2	89	0,81			
RUIM	3	75	0,68			
	4	93	0,84			
REGULAR	5	307	2,78	MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)	
	6	195	1,77			
BOM/ MUITO BOM	7	437	3,96	88,24	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	8	1.200	10,88			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.209	10,97		IDEAL	
	10	6.883	62,43			
Total		11.025	100,00	100,00		

Fonte: Rede Bem Estar

IV – Destaques SMS Mês de Dezembro/2016

Quadro 47 – Maior e menor PERCENTUAL DE RETORNO SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, ano de 2016.

Mês	% DE RETORNO SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	Maior Retorno SMS	%	Menor Retorno SMS	%	Maior Retorno SMS	%	Menor Retorno SMS	%
Jan/16	Continental	17,41%	São Pedro	8,14%	CME São Pedro	25,18%	UBS Santo André	7,65%
Fev/16	Continental	18,03%	São Pedro	8,64%	UBS Jardim da Penha	23,89%	UBS Jesus de Nazaré	5,68%
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%
--------	-------------	--------	-----------	-------	---------------------	--------	-----------------	-------

Quadro 48 – Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, ano de 2016.

Mês	NOTAS SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	Maior Nota SMS		Menor Nota SMS		Maior Nota SMS		Menor Nota SMS	
Jan/16	Forte	9,28	São Pedro	8,54	UBS Santa Luiza	9,45	PA Praia do Suá	7,61
Fev/16	Centro	8,87	Forte	8,09	CME São Pedro	9,40	PA São Pedro	7,44
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

Vitória, 03 de janeiro de 2016.

Setor de Avaliação
Gerência de Regulação Controle e Avaliação