



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Maio 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 janeiro a maio de 2017.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
Janeiro/17	78.629	11.956	15,21%
Fevereiro/17	59.233	8.576	14,47%
Março/17	81.610	11.847	14,52 %
Abril/17	86.668	12.663	14,61 %
mai/17	81.927	11.582	14,14%
Média	77.613	11.325	14,59%

II – Média das Notas dos Serviços de Saúde

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

Quadro 2 - Notas do mês de abril em ordem decrescente e médias mensais SMS das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória no período de janeiro a maio de 2017.

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	MÉDIA
Maruípe	9,21	9,22	9,31	9,23	9,33	9,26
Santa Luiza	9,48	9,21	9,08	9,25	9,20	9,24
Ilha do Príncipe	8,46	9,18	8,54	8,98	9,19	8,87
Jesus de Nazaré	9,11	9,24	9,36	9,03	9,19	9,19
Vitória	9,04	9,20	8,80	8,94	9,13	9,02
Praia do Suá	9,28	8,89	9,17	9,19	9,07	9,12
Jardim da Penha	9,19	9,23	9,08	9,14	9,03	9,13
Andorinhas	9,30	9,38	9,19	9,08	9,01	9,19
Grande Vitória	8,75	8,64	8,71	8,34	9,00	8,69
Jardim Camburi	9,00	8,80	8,59	8,88	8,95	8,84
Ilha de Santa Maria	9,06	9,15	9,08	9,01	8,92	9,04
Bairro do Quadro	8,99	9,06	8,97	8,80	8,91	8,95
Santo André	8,50	8,99	8,80	8,85	8,90	8,81
Fonte Grande	8,96	8,68	8,38	8,74	8,85	8,72
Itararé	9,07	8,94	8,71	8,90	8,85	8,89
São Cristóvão	8,67	8,70	8,62	8,41	8,79	8,64
Bairro República	8,87	8,97	9,28	8,91	8,78	8,96
Alagoano/ A. Favalessa	8,66	8,93	8,34	8,24	8,77	8,59
Forte São João	8,95	9,11	8,63	8,70	8,76	8,83
Santa Marta	8,60	8,84	8,31	8,30	8,65	8,54
Maria Ortiz	8,95	8,90	8,76	8,57	8,64	8,76



Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	MÉDIA
Santo Antonio	8,91	8,36	8,96	8,44	8,60	8,65
Consolação	8,72	8,89	8,66	8,32	8,57	8,63
Resistência	8,56	8,48	8,68	8,59	8,57	8,58
Bairro da Penha	8,43	8,79	8,79	8,54	8,55	8,62
Conquista/N. Palestina	8,29	8,31	8,14	8,62	8,51	8,37
Jabour	8,27	8,68	8,73	8,55	8,45	8,54
Ilha das Caieiras	8,79	8,56	8,19	8,35	8,39	8,46
Bonfim	7,51	8,46	7,80	8,28	8,10	8,03

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

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

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	MÉDIA
CME São Pedro	9,51	9,63	9,49	9,42	9,50	9,51
CME Vitória	9,29	9,32	9,26	9,26	9,23	9,27
PA São Pedro	7,87	7,96	8,09	7,75	7,56	7,85
PA Praia do Suá	7,76	7,85	7,36	7,71	7,42	7,62

03 – Município de Vitória

Quadro 4 – Nota do mês de maio e média mensal SMS do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de janeiro a maio de 2017.

Município de Vitória	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,73	8,78	8,62	8,61	8,59	8,67

I – Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços – Abril/2017

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

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	529	4,57	13,30	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	70	0,60			
	2	110	0,95			
RUIM	3	93	0,80			
	4	107	0,92			
REGULAR	5	385	3,32	MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)	
	6	246	2,12			
BOM/ MUITO BOM	7	495	4,27	86,70	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	8	1.247	10,77			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.305	11,27		IDEAL	
	10	6.995	60,40			
Total		11.582	100,00	100,00		



IV – Destaques SMS Mês de Abril/2017

Quadro 6 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, no período de janeiro a maio de 2017.

Mês	% DE RETORNO SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%
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%
mar/17	Continental	19,31%	São Pedro	9,61%	UBS Jardim da Penha	25,43%	UBS Santo André	8,34%
abr/17	Continental	19,17%	São Pedro	9,54%	UBS Santa Luiza	27,56%	UBS Conquista	7,44%
Mai/17	Continental	18,68%	São Pedro	9,32%	Santa Luiza	24,98%	Conquista/Nova Palestina	9,09%

Quadro 7 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, no período janeiro a maio de 2017.

Mês	NOTAS SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS		MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS	
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
mar/17	Forte	9,02	São Pedro	8,39	CME São Pedro	9,49	PA Praia do Suá	7,36
abr/17	Forte	9,04	Santo Antonio	8,35	CME São Pedro	9,42	PA Praia do Suá	7,71
Mai/17	Forte	9,00	São Pedro	8,60	CME São Pedro	9,50	PA Praia do Suá	7,42

Vitória, 01 de junho de 2017.

Setor de Avaliação
Gerência de Regulação Controle e Avaliação