



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Agosto 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 agosto de 2017.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
jan/17	78.629	11.956	15,21%
fev/17	59.233	8.576	14,47%
mar/17	81.610	11.847	14,52%
abr/17	86.668	12.663	14,61%
mai/17	81.927	11.582	14,14%
jun/17	94.221	13.982	14,84%
jul/17	86.034	13.483	15,67%
ago/17	92.780	15.013	16,18%
Média	82.638	12.388	14,99%

II – Média das Notas dos Serviços de Saúde

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

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

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	MÉDIA
Jesus de Nazaré	9,11	9,24	9,36	9,03	9,19	8,90	9,12	9,43	9,17
Ilha do Príncipe	8,46	9,18	8,54	8,98	9,19	8,83	8,50	9,32	8,88
Maruípe	9,21	9,22	9,31	9,23	9,33	9,26	9,38	9,26	9,28
Jardim Camburi	9,00	8,80	8,59	8,88	8,95	9,04	9,13	9,25	8,96
Vitória	9,04	9,20	8,80	8,94	9,13	9,16	8,99	9,25	9,06
Bairro República	8,87	8,97	9,28	8,91	8,78	9,12	9,06	9,23	9,03
Santa Luiza	9,48	9,21	9,08	9,25	9,20	9,39	9,52	9,22	9,29
Andorinhas	9,30	9,38	9,19	9,08	9,01	8,91	8,96	9,21	9,13
Bairro do Quadro	8,99	9,06	8,97	8,80	8,91	9,00	9,12	9,21	9,01
Ilha de Santa Maria	9,06	9,15	9,08	9,01	8,92	8,99	9,08	9,18	9,06
Jardim da Penha	9,19	9,23	9,08	9,14	9,03	9,04	9,01	9,17	9,11
Resistência	8,56	8,48	8,68	8,59	8,57	8,54	8,53	9,06	8,63
Itararé	9,07	8,94	8,71	8,90	8,85	8,62	9,07	9,03	8,90
Praia do Suá	9,28	8,89	9,17	9,19	9,07	9,10	9,08	9,03	9,10



Maria Ortiz	8,95	8,90	8,76	8,57	8,64	9,02	9,18	8,95	8,87
Santo André	8,50	8,99	8,80	8,85	8,90	8,90	9,10	8,95	8,87
Jabour	8,27	8,68	8,73	8,55	8,45	8,72	8,75	8,93	8,64
Grande Vitória	8,75	8,64	8,71	8,34	9,00	8,47	8,86	8,92	8,71
Consolação	8,72	8,89	8,66	8,32	8,57	8,64	8,67	8,91	8,67
Santa Marta	8,60	8,84	8,31	8,30	8,65	8,58	8,87	8,91	8,63
Forte São João	8,95	9,11	8,63	8,70	8,76	9,07	9,04	8,88	8,89
Ilha das Caieiras	8,79	8,56	8,19	8,35	8,39	8,54	8,95	8,88	8,58
Conquista/N. Palestina	8,29	8,31	8,14	8,62	8,51	8,40	8,55	8,87	8,46
Fonte Grande	8,96	8,68	8,38	8,74	8,85	8,84	9,08	8,82	8,79
Bonfim	7,51	8,46	7,80	8,28	8,10	8,55	8,52	8,78	8,25
Alagoano/ A. Favalessa	8,66	8,93	8,34	8,24	8,77	8,59	8,77	8,66	8,62
Santo Antonio	8,91	8,36	8,96	8,44	8,60	8,80	8,87	8,65	8,70
São Cristóvão	8,67	8,70	8,62	8,41	8,79	8,60	8,93	8,62	8,67
Bairro da Penha	8,43	8,79	8,79	8,54	8,55	8,40	8,75	8,37	8,58

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

Quadro 3 - Notas do mês de Agosto 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 Agosto de 2017.

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	MÉDIA
CME São Pedro	9,51	9,63	9,49	9,42	9,50	9,46	9,56	9,52	9,51
CME Vitória	9,29	9,32	9,26	9,26	9,23	9,41	9,34	9,38	9,31
PA São Pedro	7,87	7,96	8,09	7,75	7,56	7,86	8,11	7,81	7,88
PA Praia do Suá	7,76	7,85	7,36	7,71	7,42	7,74	7,96	7,66	7,68

03 – Município de Vitória

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

Município de Vitória	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,73	8,78	8,62	8,61	8,59	8,74	8,87	8,84	8,72



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

Quadro 46 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de agosto de 2017 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	531	3,54%	10,46%	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	62	0,41%			
	2	114	0,76%			
RUIM	3	96	0,64%		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	107	0,71%			
REGULAR	5	403	2,68%		89,54%	DESEJADA
	6	258	1,72%			
BOM/ MUITO BOM	7	557	3,71%	IDEAL		
	8	1.519	10,12%			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.604	10,68%			
	10	9.762	65,02%			
Total		15.013	100,00%	100,00%		

IV – Destaques SMS Mês de Agosto/2017

Quadro 6 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, no período de janeiro a agosto 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%	UBS Santa Luiza	24,98%	UBS Conquista	9,09%
jun/17	Continental	20,04%	São Pedro	9,50%	CME São Pedro	25,00%	UBS Conquista	8,43%
jul/17	Continental	20,52%	São Pedro	9,63%	Jardim da Penha	25,30%	UBS Conquista	9,00%
Agos/17	Continental	22,59%	São Pedro	11,10%	Jardim da Penha	27,40%	UBS Resistência	9,42%



Quadro 7 - Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde, no período janeiro a agosto 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
jun/17	Forte	9,13	São Pedro	8,59	CME São Pedro	9,46	PA Praia do Suá	7,74
jul/17	Forte	9,18	São Pedro	8,79	CME São Pedro	9,56	PA Praia do Suá	7,96
Agos/17	Continental e Centro	9,15	Santo Antonio	8,73	CME São Pedro	9,52	PA Praia do Suá	7,66

Vitória, 04 de setembro de 2017.

Setor de Avaliação
Gerência de Regulação Controle e Avaliação