



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Novembro 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 novembro 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	15.011	16,18%
set/17	93.638	15.516	16,57%
out/17	87.803	14.833	16,89%
nov/17	86.322	14.729	17,06%
Média	84.442	13.107	15,52%

II – Média das Notas dos Serviços de Saúde

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

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

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	MÉDIA
Santa Luiza	9,48	9,21	9,08	9,25	9,20	9,39	9,52	9,22	9,30	9,35	9,53	9,32
Maruípe	9,21	9,22	9,31	9,23	9,33	9,26	9,38	9,26	9,43	9,39	9,40	9,31
Jesus de Nazaré	9,11	9,24	9,36	9,03	9,19	8,90	9,12	9,43	9,27	9,18	9,28	9,19
Bairro República	8,87	8,97	9,28	8,91	8,78	9,12	9,06	9,23	9,31	9,04	9,25	9,07
Andorinhas	9,30	9,38	9,19	9,08	9,01	8,91	8,96	9,21	9,21	9,20	9,23	9,15
Consolação	8,72	8,89	8,66	8,32	8,57	8,64	8,67	8,91	8,89	8,73	9,19	8,74
Praia do Suá	9,28	8,89	9,17	9,19	9,07	9,10	9,08	9,03	9,18	9,27	9,19	9,13
Bairro do Quadro	8,99	9,06	8,97	8,80	8,91	9,00	9,12	9,21	9,19	9,22	9,18	9,06
Jardim Camburi	9,00	8,80	8,59	8,88	8,95	9,04	9,13	9,25	9,12	9,05	9,17	9,00
Jardim da Penha	9,19	9,23	9,08	9,14	9,03	9,04	9,01	9,17	9,08	8,98	9,15	9,10
Fonte Grande	8,96	8,68	8,38	8,74	8,85	8,84	9,08	8,82	8,94	8,98	9,12	8,85



Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	MÉDIA
Ilha de Santa Maria	9,06	9,15	9,08	9,01	8,92	8,99	9,08	9,18	9,28	8,84	9,11	9,06
Santo Antonio	8,91	8,36	8,96	8,44	8,60	8,80	8,87	8,65	8,95	8,64	9,04	8,75
Santa Marta	8,60	8,84	8,31	8,30	8,65	8,58	8,87	8,91	8,89	8,68	9,00	8,69
Ilha do Príncipe	8,46	9,18	8,54	8,98	9,19	8,83	8,50	9,32	9,06	9,05	8,98	8,92
Jabour	8,27	8,68	8,73	8,55	8,45	8,72	8,75	8,93	8,91	8,92	8,98	8,72
Forte São João	8,95	9,11	8,63	8,70	8,76	9,07	9,04	8,88	8,98	8,79	8,94	8,90
Itararé	9,07	8,94	8,71	8,90	8,85	8,62	9,07	9,03	8,76	8,72	8,92	8,87
Vitória	9,04	9,20	8,80	8,94	9,13	9,16	8,99	9,25	8,96	9,09	8,90	9,04
Santo André	8,50	8,99	8,80	8,85	8,90	8,90	9,10	8,95	8,68	8,76	8,85	8,84
São Cristóvão	8,67	8,70	8,62	8,41	8,79	8,60	8,93	8,62	8,80	8,88	8,85	8,72
Alagoano/ A. Favalessa	8,66	8,93	8,34	8,24	8,77	8,59	8,77	8,66	8,75	8,50	8,83	8,64
Maria Ortiz	8,95	8,90	8,76	8,57	8,64	9,02	9,18	8,95	8,79	8,72	8,83	8,85
Resistência	8,56	8,48	8,68	8,59	8,57	8,54	8,53	9,06	8,59	8,82	8,83	8,66
Bonfim	7,51	8,46	7,80	8,28	8,10	8,55	8,52	8,78	8,92	8,70	8,66	8,39
Grande Vitória	8,75	8,64	8,71	8,34	9,00	8,47	8,86	8,92	8,74	8,82	8,61	8,71
Conquista/N. Palestina	8,29	8,31	8,14	8,62	8,51	8,40	8,55	8,87	8,78	8,48	8,58	8,50
Ilha das Caieiras	8,79	8,56	8,19	8,35	8,39	8,54	8,95	8,88	8,72	8,80	8,35	8,59
Bairro da Penha	8,43	8,79	8,79	8,54	8,55	8,40	8,75	8,37	8,28	8,29	8,01	8,47

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

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

Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	MÉDIA
CME São Pedro	9,51	9,63	9,49	9,42	9,5	9,46	9,56	9,52	9,28	9,36	9,47	9,47
CME Vitória	9,29	9,32	9,26	9,26	9,23	9,41	9,34	9,38	9,38	9,42	9,32	9,33
PA Praia do Suá	7,76	7,85	7,36	7,71	7,42	7,74	7,96	7,66	7,64	7,77	8,08	7,72
PA São Pedro	7,87	7,96	8,09	7,75	7,56	7,86	8,11	7,81	7,86	7,82	7,91	7,87

03 – Município de Vitória

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

Município de Vitória	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,73	8,78	8,62	8,61	8,59	8,74	8,87	8,84	8,81	8,78	8,86	8,75



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

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

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	502	3,41%	10,25%	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	65	0,44%			
	2	114	0,77%			
RUIM	3	91	0,62%		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	93	0,63%			
REGULAR	5	410	2,78%		89,75%	DESEJADA
	6	235	1,60%			
BOM/ MUITO BOM	7	464	3,15%	IDEAL		
	8	1.549	10,52%			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.642	11,15%			
	10	9.564	64,93%			
Total		14.729	100,00%	100,00%		

Fonte: Rede Bem Estar

IV – Destaques SMS Mês de Novembro/2017

Quadro 6 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período de janeiro a novembro 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%	UBS Jardim da Penha	25,30%	UBS Conquista	9,00%
ago/17	Continental	22,59%	São Pedro	11,10%	UBS Jardim da Penha	27,40%	UBS Resistência	9,42%
set/17	Continental	22,92%	São Pedro	11,67%	CME São Pedro	26,43%	UBS Conquista	9,71%
out/17	Continental	23,01%	São Pedro	11,43%	UBS Santa Luiza	29,18%	UBS Conquista	9,42%
nov/17	Continental	22,71%	São Pedro	12,88%	UBS Santa Luiza	28,75%	UBS Ilha das Caieiras	11,51%



Quadro 7 - Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período janeiro a novembro 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 Luíza	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
ago/17	Continental e Centro	9,15	Santo Antonio	8,73	CME São Pedro	9,52	PA Praia do Suá	7,66
set/17	Forte	9,19	São Pedro	8,69	UBS Maruípe	9,43	PA Praia do Suá	7,64
out/17	Centro	9,10	Santo Antonio	8,65	CME Vitória	9,42	PA Praia do Suá	7,77
nov/17	Forte	9,22	São Pedro	8,66	UBS Santa Luíza	9,53	PA São Pedro	7,91



CONSIDERAÇÕES:

Diferentemente dos relatórios anteriores desde a implantação do SMS, a equipe de avaliação observou neste mês alguns dados relevantes, a saber:

1. O município alcançou o maior percentual de retorno de respostas desde a implantação da avaliação por SMS: 17,06%

Ano	% de Retorno de Respostas SMS			
	Menor		Maior	
2014	3,64%	Out	10,05%	Dez
2015	10,52%	Jul	14,97%	Mai
2016	13,29%	Jan	16,29%	Jun
2017 (Até Nov/17)	14,14%	Mai	17,06%	Nov

2. Das 29 UBS, 14 estão com notas a partir de 9,00, isto significa 48,27% das UBS. Se considerarmos os Centros de Especialidades e os Prontos Atendimentos temos 33 serviços. Destes, 16 estão com notas a partir de 9,00, o que equivale a 48,48% de todos os serviços com a avaliação por SMS implantada.
3. O PA da Praia do Suá alcançou a sua maior nota desde a implantação da avaliação por SMS e pela primeira vez a classificação de **“Bom – Muito Bom”**, a saber: 8,08. Anteriormente, sempre esteve avaliado na condição de **“Regular”**, tendo notas de 5,48 em Outubro de 2014 e 6,66 em Abril de 2016, sendo estas as menores notas do serviço em todo o período.
4. O percentual de retorno de respostas na Região de São Pedro cresceu 3 pontos percentuais em Novembro/17, e em todas as UBS da região houve aumento do percentual de 9% para mais de 12% de retorno de respostas, margens nunca alcançadas nessa Região.

Vitória, 05 de dezembro de 2017.

Avaliação
Coordenação de Controle e Avaliação
Gerência de Regulação, Controle e Avaliação