



## Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Dezembro 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 dezembro 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%        |
| <b>dez/17</b> | <b>83.131</b> | <b>13.963</b>       | <b>16,80%</b> |
| Média         | 84.333        | 13.107              | 15,54%        |

### II – Média das Notas dos Serviços de Saúde

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

**Quadro 2** - Notas do mês de dezembro em ordem decrescente e médias mensais SMS das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória, no período de janeiro a dezembro 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 | dez/17 | MÉDIA |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Maruípe             | 9,21   | 9,22   | 9,31   | 9,23   | 9,33   | 9,26   | 9,38   | 9,26   | 9,43   | 9,39   | 9,40   | 9,53   | 9,33  |
| Santa Luiza         | 9,48   | 9,21   | 9,08   | 9,25   | 9,20   | 9,39   | 9,52   | 9,22   | 9,30   | 9,35   | 9,53   | 9,48   | 9,33  |
| Fonte Grande        | 8,96   | 8,68   | 8,38   | 8,74   | 8,85   | 8,84   | 9,08   | 8,82   | 8,94   | 8,98   | 9,12   | 9,39   | 8,90  |
| 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   | 9,36   | 9,08  |
| 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   | 9,28   | 8,95  |
| Andorinhas          | 9,30   | 9,38   | 9,19   | 9,08   | 9,01   | 8,91   | 8,96   | 9,21   | 9,21   | 9,20   | 9,23   | 9,27   | 9,16  |
| 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   | 9,21   | 9,08  |
| Bairro República    | 8,87   | 8,97   | 9,28   | 8,91   | 8,78   | 9,12   | 9,06   | 9,23   | 9,31   | 9,04   | 9,25   | 9,20   | 9,09  |



| 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 | dez/17 | MÉDIA |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Consolação             | 8,72   | 8,89   | 8,66   | 8,32   | 8,57   | 8,64   | 8,67   | 8,91   | 8,89   | 8,73   | 9,19   | 9,20   | 8,78  |
| Jardim Camburi         | 9,00   | 8,80   | 8,59   | 8,88   | 8,95   | 9,04   | 9,13   | 9,25   | 9,12   | 9,05   | 9,17   | 9,17   | 9,01  |
| 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   | 9,14   | 8,92  |
| Vitória                | 9,04   | 9,20   | 8,80   | 8,94   | 9,13   | 9,16   | 8,99   | 9,25   | 8,96   | 9,09   | 8,90   | 9,14   | 9,05  |
| 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   | 9,12   | 9,10  |
| 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   | 9,11   | 9,13  |
| Jabour                 | 8,27   | 8,68   | 8,73   | 8,55   | 8,45   | 8,72   | 8,75   | 8,93   | 8,91   | 8,92   | 8,98   | 9,10   | 8,75  |
| Bonfim                 | 7,51   | 8,46   | 7,80   | 8,28   | 8,10   | 8,55   | 8,52   | 8,78   | 8,92   | 8,70   | 8,66   | 9,07   | 8,45  |
| 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   | 9,07   | 9,18  |
| Maria Ortiz            | 8,95   | 8,90   | 8,76   | 8,57   | 8,64   | 9,02   | 9,18   | 8,95   | 8,79   | 8,72   | 8,83   | 9,07   | 8,87  |
| Santo Antonio          | 8,91   | 8,36   | 8,96   | 8,44   | 8,60   | 8,80   | 8,87   | 8,65   | 8,95   | 8,64   | 9,04   | 9,07   | 8,77  |
| Grande Vitória         | 8,75   | 8,64   | 8,71   | 8,34   | 9,00   | 8,47   | 8,86   | 8,92   | 8,74   | 8,82   | 8,61   | 9,01   | 8,74  |
| 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   | 8,98   | 8,67  |
| Itararé                | 9,07   | 8,94   | 8,71   | 8,90   | 8,85   | 8,62   | 9,07   | 9,03   | 8,76   | 8,72   | 8,92   | 8,97   | 8,88  |
| Santo André            | 8,50   | 8,99   | 8,80   | 8,85   | 8,90   | 8,90   | 9,10   | 8,95   | 8,68   | 8,76   | 8,85   | 8,93   | 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   | 8,91   | 8,68  |
| Santa Marta            | 8,60   | 8,84   | 8,31   | 8,30   | 8,65   | 8,58   | 8,87   | 8,91   | 8,89   | 8,68   | 9,00   | 8,82   | 8,70  |
| 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   | 8,78   | 8,53  |
| São Cristóvão          | 8,67   | 8,70   | 8,62   | 8,41   | 8,79   | 8,60   | 8,93   | 8,62   | 8,80   | 8,88   | 8,85   | 8,65   | 8,71  |
| 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   | 8,62   | 8,60  |
| 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   | 8,10   | 8,44  |

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

**Quadro 3** - Notas do mês de dezembro 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 dezembro 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 | dez/17 | MÉDIA |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| CME Vitória       | 9,29   | 9,32   | 9,26   | 9,26   | 9,23   | 9,41   | 9,34   | 9,38   | 9,38   | 9,42   | 9,32   | 9,35   | 9,33  |
| 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   | 9,30   | 9,46  |
| 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   | 8,08   | 7,89  |
| 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   | 7,78   | 7,73  |



### 03 – Município de Vitória

**Quadro 4** – Nota do mês de dezembro e média mensal SMS **do município** de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de janeiro a dezembro 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      | dez/17      | MÉDIA |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|-------------|-------------|-------|
| UBS - PA - CME       | 8,73   | 8,78   | 8,62   | 8,61   | 8,59   | 8,74   | 8,87   | 8,84   | 8,81   | <b>8,78</b> | <b>8,86</b> | <b>8,93</b> | 8,76  |

**Quadro 5** – Nota do mês de dezembro e média mensal SMS **das Unidades Básicas** de Vitória no período de janeiro a dezembro 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 | dez/17      | MÉDIA |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|-------|
| UBS                  | 8,81   | 8,89   | 8,75   | 8,73   | 8,82   | 8,83   | 8,95   | 9,00   | 8,96   | 8,89   | 8,96   | <b>9,06</b> | 8,89  |

**Quadro 6** – Nota do mês de dezembro e média mensal SMS **dos Centros Municipais de Especialidade** de Vitória no período de janeiro a dezembro 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 | dez/17 | MÉDIA |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| CME                  | 9,40   | 9,48   | 9,38   | 9,34   | 9,37   | 9,44   | 9,45   | 9,45   | 9,33   | 9,39   | 9,40   | 9,33   | 9,39  |

**Quadro 7** – Nota do mês de dezembro e média mensal SMS **dos Prontos Atendimentos** de Vitória no período de janeiro a dezembro 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 | dez/17 | MÉDIA |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| PA                   | 7,82   | 7,91   | 7,73   | 7,73   | 7,49   | 7,80   | 8,04   | 7,74   | 7,75   | 7,80   | 8,00   | 7,93   | 7,81  |

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

**Quadro 8** - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de dezembro de 2017 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

| Resultados       |      |            |         |         |                       |                                      |
|------------------|------|------------|---------|---------|-----------------------|--------------------------------------|
| Critérios        | Nota | Quantidade | %       | %       | Critérios             | Ações a serem desenvolvidas          |
| PÉSSIMO          | 0    | 425        | 3,04%   | 9,43%   | INACEITÁVEL           | Ações Corretivas Imediatas(ACI)      |
|                  | 1    | 50         | 0,36%   |         |                       |                                      |
|                  | 2    | 90         | 0,64%   |         |                       |                                      |
| RUIM             | 3    | 109        | 0,78%   |         | MINIMAMENTE ACEITÁVEL | Ações Corretivas Pontuais(ACP)       |
|                  | 4    | 67         | 0,48%   |         |                       |                                      |
| REGULAR          | 5    | 364        | 2,61%   | 90,57%  | DESEJADA              | Ações de Manutenção e Incentivo(AMI) |
|                  | 6    | 212        | 1,52%   |         |                       |                                      |
| BOM/ MUITO BOM   | 7    | 460        | 3,29%   |         | IDEAL                 |                                      |
|                  | 8    | 1.389      | 9,95%   |         |                       |                                      |
| ÓTIMO/ EXCELENTE | 9    | 1.551      | 11,11%  | 100,00% |                       |                                      |
|                  | 10   | 9.246      | 66,22%  |         |                       |                                      |
| Total            |      | 13.963     | 100,00% | 100,00% |                       |                                      |

Fonte: Rede Bem Estar

Fonte: Rede Bem Estar/SEMUS Vitória/ES



#### IV – Destaques SMS Mês de Dezembro/2017

**Quadro 9** - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período de janeiro a dezembro 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% |
| dez/17 | Continental       | 22,75% | São Pedro         | 12,29% | UBS Santa Luiza     | 30,14% | UBS Ilha das Caieiras | 10,37% |



**Quadro 10** - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período janeiro a dezembro 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 |
| 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 Luiza | 9,53 | PA São Pedro    | 7,91 |
| dez/17 | Centro               | 9,30 | São Pedro      | 8,82 | UBS Maruípe     | 9,53 | PA Praia do Suá | 7,78 |

Vitória, 04 de janeiro de 2018.

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