



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Histórico dos Meses de Janeiro a Novembro de 2015

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 novembro de 2015.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	%
Janeiro/2015	68.782	9.778	14,21 %
Fevereiro/2015	70.166	7.590	10,81 %
Março/2015	78.299	11.690	14,92 %
Abril/2015	74.847	11.030	14,74 %
Maió/2015	88.607	13.264	14,97 %
Junho/2015	81.017	12.431	15,34 %
Julho/2015	61.152*	6.465*	10,57 %
Agosto/2015	56.182	8.295	14,76 %
Setembro/2015	74.023	10.149	13,71 %
Outubro/2015	84.159	11.309	13,44 %
Novembro/2015	83.038	10.724	12,91 %

* O serviço de envio do SMS para avaliação do atendimento ficou **indisponível** entre os dias 17/07/2015 a 10/08/15, devido ao encerramento do contrato com a empresa StreamTel.

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

01 - Unidades Básicas de Saúde (UBS)

Notas mensais e médias SMS em ordem decrescente das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória no período de janeiro a novembro de 2015.

Serviços de Saúde	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	MÉDIA
Santa Luiza	9,43	9,50	9,34	9,26	9,30	8,94	9,33	9,38	9,40	8,87	9,20	9,27
Maruípe	9,33	9,25	9,28	9,29	9,36	9,16	9,51	9,25	9,13	9,04	9,11	9,25
Ilha de Santa Maria	8,96	9,23	9,08	9,21	9,03	8,91	9,46	9,17	9,19	9,36	9,12	9,16
Andorinhas	9,24	8,79	9,33	8,99	8,99	8,95	9,04	9,47	9,10	8,96	9,07	9,08
Santa Tereza	8,94	9,06	9,39	9,04	8,94	9,02	9,21	8,68	8,89	9,20	9,03	9,04
Jesus de Nazaré	8,99	9,38	9,06	9,02	8,68	8,96	8,67	9,10	9,25	8,83	9,15	9,01
Jardim Camburi	8,99	9,04	8,85	8,67	8,70	8,85	9,05	8,95	9,09	9,06	9,09	8,94
Bairro República	9,01	9,04	8,87	8,86	9,02	8,91	9,07	8,87	8,45	9,05	8,86	8,91
Maria Ortiz	9,20	8,99	8,76	8,71	9,01	8,76	8,85	9,00	9,03	8,92	8,77	8,91
Avelina/ M Quadro	8,69	9,16	8,98	8,67	8,92	8,84	9,10	8,86	9,03	8,83	8,83	8,90
Forte São João	8,71	8,97	8,72	8,90	8,82	9,09	8,94	8,48	8,90	8,98	8,85	8,85
Jardim da Penha	8,81	9,07	8,81	8,58	8,76	8,62	8,84	8,93	8,92	8,87	8,92	8,83
Praia do Suá	8,61	8,66	8,61	9,11	8,31	9,00	9,01	8,69	8,83	9,28	8,81	8,81
Vitória	9,00	8,97	8,59	8,54	8,75	8,91	8,99	8,84	8,71	8,53	8,91	8,79
Fonte Grande	8,95	8,87	8,61	8,39	8,16	8,46	8,49	9,52	9,21	8,80	8,75	8,75
São Cristóvão	8,48	8,63	8,52	8,44	8,31	8,78	8,63	9,05	8,62	9,07	8,90	8,68
Santo Antonio	9,16	9,04	8,50	8,65	8,84	8,76	8,20	8,78	8,39	8,41	8,59	8,67
Bonfim	8,82	9,10	8,53	8,63	8,61	8,63	8,66	8,70	8,63	8,38	8,31	8,64
Bairro da Penha	8,88	8,80	9,02	8,69	8,38	8,69	8,05	8,83	8,66	8,49	8,27	8,61

Serviços de Saúde	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	MÉDIA
Ilha das Caieiras	8,56	8,59	8,45	8,90	8,73	8,87	8,33	8,64	8,30	8,93	8,44	8,61
Jabour	8,56	8,36	8,52	8,33	8,41	8,67	8,72	8,50	8,53	8,40	8,70	8,52
Ilha do Príncipe	8,56	8,64	8,26	8,24	7,96	8,28	8,89	8,31	8,64	8,61	8,98	8,49
Consolação	8,71	8,53	8,48	7,90	8,57	8,37	8,19	8,62	8,70	8,65	8,58	8,48
Conquista/NPalestina	8,49	8,42	8,36	8,17	8,30	8,71	8,63	8,76	8,51	8,19	8,64	8,47
Resistência	8,64	8,18	8,48	8,42	8,45	8,46	8,22	8,65	8,62	8,78	8,23	8,47
Santo André	8,56	7,95	7,82	8,53	8,13	8,35	8,13	8,75	8,64	8,54	8,83	8,38
Santa Marta	8,18	7,78	8,53	8,17	8,14	8,31	8,35	8,64	8,56	8,02	8,94	8,33
Itararé	8,45	8,68	8,63	7,94	8,62	8,00	8,22	8,02	8,07	8,03	8,24	8,26
Ariovaldo Favalessa	8,38	8,40	8,59	8,10	8,38	8,43	8,52	7,53	7,62	8,37	8,40	8,25
Grande Vitória	8,19	8,39	7,99	8,22	8,14	8,37	8,13	7,67	7,27	8,03	8,22	8,06

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 novembro de 2015.

Serviços de Saúde	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	MÉDIA
CME São Pedro	9,46	9,6	9,5	9,60	9,28	9,23	9,21	9,37	9,26	9,48	9,35	9,39
CME Vitória	9,37	9,3	9,3	9,27	9,33	9,27	9,31	9,31	9,30	9,26	9,32	9,30
PA Praia do Suá	7,26	8,24	7,5	7,65	7,19	7,38	7,33	7,64	7,33	7,40	7,54	7,50
PA São Pedro	7,78	7,84	7,62	7,50	7,05	6,68	7,38	7,49	7,58	7,72	7,67	7,48

03 – Município de Vitória

Médias das notas SMS do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de janeiro a novembro de 2015.

Município de Vitória	jan/15	fev/15	mar/15	abr/15	mai/15	jun/15	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,68	8,76	8,61	8,50	8,50	8,51	8,62	8,65	8,59	8,64	8,68	8,61

III - Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços

Quadro 46 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de novembro de 2015 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados.

Crítérios	Nota	Quantidade	%	%	Crítérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	429	4,00	12,31	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas (ACI)
	1	47	0,44			
	2	114	1,06			
RUIM	3	96	0,90			
	4	96	0,90			
REGULAR	5	341	3,18	87,69	MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais (ACP)
	6	197	1,84			
BOM/ MUITO BOM	7	430	4,01		DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo (AMI)
	8	1.159	10,81			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.138	10,61		IDEAL	
	10	6.677	62,26			
Total		10.724	100,00	100,00		

Nota: Todos os dados apresentados foram extraídos da Rede Bem Estar.

Vitória, 2 de dezembro de 2015.