



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Fevereiro de 2019

I – Mensagens de Texto – SMS

Quadro 1 - Número de SMS enviadas, recebidas com nota e percentual de respondidos no município de Vitória, no mês de Fevereiro de 2019.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
jan/19	78.530	12.761	16,25%
fev/19	99.814	16.966	17,00%
Média	89.172	14.864	16,67%

II – Média das Notas dos Serviços de Saúde

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

Quadro 2 - Notas em ordem decrescente das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória, no mês de Fevereiro de 2019

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	MÉDIA
Santa Luiza	9,40	9,61	9,51
Itararé	9,29	9,44	9,37
Andorinhas	9,27	9,43	9,35
Praia do Suá	9,47	9,43	9,45
Ilha de Santa Maria	9,35	9,38	9,37
Maruípe	9,18	9,36	9,27
Fonte Grande	9,41	9,34	9,38
Jardim da Penha	9,28	9,32	9,30
Bairro República	9,37	9,29	9,33
Bairro do Quadro	8,98	9,23	9,11
Jardim Camburi	9,24	9,23	9,24
Vitória	9,14	9,23	9,19
Maria Ortiz	8,86	9,21	9,04
Forte São João	9,16	9,19	9,18
Jesus de Nazaré	9,27	9,14	9,21
Ilha do Príncipe	9,21	9,10	9,16
Jabour	9,25	9,10	9,18
Consolação	8,84	9,05	8,95
São Cristóvão	8,95	9,05	9,00
Santo Antonio	9,12	8,98	9,05
Alagoano/ A. Favalessa	8,91	8,94	8,93
Bonfim	8,58	8,87	8,73
Bairro da Penha	9,27	8,86	9,07



Resistência	8,80	8,85	8,83
Santa Marta	8,55	8,81	8,68
Conquista/N. Palestina	8,46	8,79	8,63
Santo André	8,78	8,76	8,77
Ilha das Caieiras	8,84	8,68	8,76
Grande Vitória	8,70	8,40	8,55

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

Quadro 3 - Notas dos Prontos Atendimentos – PA e Centros Municipais de Especialidades – CME no município de Vitória no mês de Fevereiro de 2019

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	MÉDIA
CME Vitória	9,41	9,42	9,42
CME São Pedro	9,46	9,32	9,39
PA Praia do Suá	7,68	8,06	7,87
PA São Pedro	8,20	8,00	8,10

03 – Município de Vitória

Quadro 4 – Nota do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no mês de Fevereiro de 2019

Município de Vitória	jan/19	fev/19	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,86	9,00	8,93

Quadro 5 – Nota das Unidades Básicas de Vitória no mês de Fevereiro de 2019

Município de Vitória	jan/19	fev/19	MÉDIA
UBS	9,09	9,15	9,12

Quadro 6 – Nota dos Centros Municipais de Especialidade de Vitória no mês de Fevereiro de 2019

Município de Vitória	jan/19	fev/19	MÉDIA
CME	9,42	9,41	9,42

Quadro 7 – Nota dos Prontos Atendimentos de Vitória no mês de Fevereiro de 2019

Município de Vitória	jan/19	fev/19	MÉDIA
PA	7,91	8,03	7,97

Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 63,63% apresentaram notas acima de 9 – ótimo/excelente.



III – Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços – Fevereiro /2019

Quadro 8 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de fevereiro de 2019 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas	
PÉSSIMO	0	492	2,90	8,98	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)	
	1	78	0,46				
	2	122	0,72				
RUIM	3	94	0,55		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)	
	4	129	0,76				
REGULAR	5	379	2,23	91,02	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)	
	6	229	1,35				
BOM/ MUITO BOM	7	542	3,19		ÓTIMO/ EXCELENTE		IDEAL
	8	1.435	8,46				
	9	1.703	10,04	Total			
	10	11.763	69,33				
		16.966	100,00	100,00			

IV – Destaques SMS Mês de Fevereiro/2019

Quadro 9 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Fevereiro de 2019

Mês	% DE RETORNO SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%
jan/19	Continental	21,90%	São Pedro	11,38%	UBS Santa Luiza	28,11%	UBS Ilha das Caieiras	10,15%
fev/19	Continental	22,59%	São Pedro	11,83%	UBS Jardim Penha	27,09%	PA São Pedro	10,32%
Média		22,25%		11,61%		27,60%		10,24%

Quadro 10 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Fevereiro de 2019

Mês	NOTAS SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS		MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS	
jan/19	Forte	9,33	São Pedro	8,71	UBS Praia do Suá	9,47	PA Praia do Suá	7,68
fev/19	Forte	9,38	São Pedro	8,76	UBS Santa Luiza	9,61	PA São Pedro	8,00
Média		9,36		8,74		9,54		7,84

Vitória, 08 de março de 2019.

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