



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Março 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 Março 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%
mar/19	84.346	14.185	16,82%
Média	87.563	14.637	16,72%

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 Março de 2019

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
Santa Luiza	9,40	9,61	9,46	9,49
Ilha do Príncipe	9,21	9,10	9,40	9,24
Praia do Suá	9,47	9,43	9,36	9,42
Itararé	9,29	9,44	9,31	9,35
Jesus de Nazaré	9,27	9,14	9,28	9,23
Bairro República	9,37	9,29	9,27	9,31
Jardim da Penha	9,28	9,32	9,25	9,28
Maruípe	9,18	9,36	9,25	9,26
Jardim Camburi	9,24	9,23	9,24	9,24
Andorinhas	9,27	9,43	9,23	9,31
Fonte Grande	9,41	9,34	9,20	9,32
Ilha de Santa Maria	9,35	9,38	9,18	9,30
Bairro do Quadro	8,98	9,23	9,10	9,10
Consolação	8,84	9,05	9,07	8,99
São Cristóvão	8,95	9,05	9,00	9,00
Jabour	9,25	9,10	8,99	9,11
Forte São João	9,16	9,19	8,98	9,11
Maria Ortiz	8,86	9,21	8,98	9,02
Vitória	9,14	9,23	8,95	9,11
Alagoano/ A. Favalessa	8,91	8,94	8,93	8,93
Santa Marta	8,55	8,81	8,92	8,76
Bonfim	8,58	8,87	8,77	8,74
Santo Antonio	9,12	8,98	8,76	8,95



Grande Vitória	8,70	8,40	8,74	8,61
Santo André	8,78	8,76	8,63	8,72
Bairro da Penha	9,27	8,86	8,58	8,90
Resistência	8,80	8,85	8,52	8,72
Ilha das Caieiras	8,84	8,68	8,50	8,67
Conquista/N. Palestina	8,46	8,79	8,46	8,57

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 Março de 2019

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
CME Vitória	9,41	9,42	9,49	9,44
CME São Pedro	9,46	9,32	9,39	9,39
PA São Pedro	8,20	8,00	7,76	7,99
PA Praia do Suá	7,68	8,06	7,60	7,78

03 – Município de Vitória

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,86	9,00	8,79	8,88

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
UBS	9,09	9,15	9,05	9,10

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
CME	9,42	9,41	9,48	9,44

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	MÉDIA
PA	7,91	8,03	7,67	7,87

Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 51,51% apresentaram notas a partir de 9 – ótimo/excelente.



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

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

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	571	4,03	11,29	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	72	0,51			
	2	136	0,96			
RUIM	3	99	0,70		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	113	0,80			
REGULAR	5	370	2,61		88,71	DESEJADA
	6	240	1,69			
BOM/ MUITO BOM	7	469	3,31	IDEAL		
	8	1.311	9,24			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.525	10,75			
	10	9.279	65,41			
Total		14.185	100,00	100,00		

IV – Destaques SMS Mês de Março/2019

Quadro 9 - Maior e menor PERCENTUAL DE RETORNO SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Março 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%
mar/19	Continental	22,88%	São Pedro	12,02%	UBS Santa Luiza	28,69%	PA São Pedro	11,03%
Média		22,46%		11,74%		27,96%		10,50%

Quadro 10 - Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Março 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
mar/19	Forte	9,26	São Pedro	8,53	CME Vitória	9,49	PA Praia do Suá	7,60
Média		9,32		8,67		9,52		7,76



Quadro 11 – Nota média mensal por Região de Saúde do Município de Vitória, no mês de Março de 2019

Região	Média
SANTO ANTÔNIO	8,80
SÃO PEDRO	8,53
CONTINENTAL	9,18
MARUÍPE	9,05
FORTE SÃO JOÃO	9,26
CENTRO	9,13
TOTAL VITÓRIA	8,79

Vitória, 02 de abril de 2019.

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