



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Novembro 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 Novembro 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%
abr/19	104.016	17.071	16,41%
mai/19	94.587	14.614	15,45%
jun/19	108.648	17.215	15,84%
jul/19	92.784	15.045	16,22%
ago/19	105.779	17.326	16,38%
set/19	102.142	6.202	6,07%
out/19	44.619	7.728	17,32%
nov/19	95.330	15.371	16,12%
Média	91.872	14.044	15,29%

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 Novembro de 2019.

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
Santa Luiza	9,40	9,61	9,46	9,46	9,48	9,57	9,50	9,59	9,56	9,49	9,67	9,53
Ilha de Santa Maria	9,35	9,38	9,18	9,07	9,33	9,49	9,42	9,45	9,56	9,66	9,47	9,40
Bairro do Quadro	8,98	9,23	9,10	8,92	8,94	9,30	9,14	9,26	9,22	9,51	9,45	9,19
Jardim Camburi	9,24	9,23	9,24	9,23	9,02	9,28	9,34	9,29	9,40	9,40	9,44	9,28
Maruípe	9,18	9,36	9,25	9,27	9,38	9,28	9,38	9,36	9,27	9,26	9,40	9,31
Fonte Grande	9,41	9,34	9,20	9,18	9,30	9,20	9,07	9,35	9,27	9,11	9,34	9,25
Bairro República	9,37	9,29	9,27	9,33	9,21	9,33	9,15	9,29	9,43	9,40	9,31	9,31
Jesus de Nazaré	9,27	9,14	9,28	9,49	9,14	9,35	9,00	9,40	9,42	9,44	9,31	9,29
Jardim da Penha	9,28	9,32	9,25	9,19	9,19	9,29	9,21	9,14	9,03	9,37	9,28	9,23
São Cristóvão	8,95	9,05	9,00	8,99	8,83	8,98	8,78	9,15	8,94	8,93	9,28	8,99
Itararé	9,29	9,44	9,31	9,20	9,41	9,25	9,40	9,47	9,43	9,48	9,27	9,36
Vitória	9,14	9,23	8,95	9,16	9,35	9,31	9,31	9,34	9,42	9,32	9,26	9,25



Maria Ortiz	8,86	9,21	8,98	8,92	9,10	9,23	9,36	9,18	9,34	9,18	9,22	9,14
Praia do Suá	9,47	9,43	9,36	9,34	9,23	9,40	9,36	9,40	9,42	9,45	9,15	9,36
Consolação	8,84	9,05	9,07	9,13	8,76	9,00	9,20	8,91	8,82	9,03	9,12	8,99
Jabour	9,25	9,10	8,99	8,91	8,84	8,85	9,18	9,08	9,28	9,34	9,08	9,08
Bairro da Penha	9,27	8,86	8,58	8,41	9,20	9,13	9,29	9,23	9,21	9,23	9,04	9,04
Resistência	8,80	8,85	8,52	8,68	8,73	8,51	8,90	8,40	8,65	8,65	9,04	8,70
Alagoano/ A. Favalessa	8,91	8,94	8,93	8,86	8,91	9,12	9,33	9,28	9,04	9,01	9,02	9,03
Santa Marta	8,55	8,81	8,92	8,57	8,99	8,58	9,16	9,04	8,95	8,74	9,01	8,85
Ilha das Caieiras	8,84	8,68	8,50	8,70	8,44	8,63	8,83	8,95	8,87	9,05	8,99	8,77
Andorinhas	9,27	9,43	9,23	9,32	9,17	9,07	9,38	9,38	9,53	8,89	8,98	9,24
Forte São João	9,16	9,19	8,98	8,93	9,06	9,26	9,21	9,06	9,08	9,08	8,95	9,09
Conquista/N. Palestina	8,46	8,79	8,46	8,76	8,64	8,83	8,85	9,06	8,75	8,66	8,88	8,74
Santo André	8,78	8,76	8,63	8,91	8,98	8,86	8,54	8,86	9,02	8,68	8,88	8,81
Santo Antonio	9,12	8,98	8,76	8,90	8,73	8,97	8,81	9,02	9,07	8,65	8,79	8,89
Grande Vitória	8,70	8,40	8,74	8,80	8,80	8,75	8,55	8,64	8,78	8,58	8,77	8,68
Bonfim	8,58	8,87	8,77	8,43	8,66	8,97	8,75	8,60	8,77	9,33	8,68	8,76
Ilha do Príncipe	9,21	9,10	9,40	9,11	8,89	9,07	9,29	9,40	8,90	9,17	8,65	9,11

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 Novembro de 2019

Serviços de Saúde	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
CME São Pedro	9,46	9,32	9,39	9,33	9,12	9,42	9,52	9,60	9,52	9,69	9,49	9,44
CME Vitória	9,41	9,42	9,49	9,51	9,46	9,38	9,46	9,53	9,41	9,51	9,45	9,46
PA Praia do Suá	7,68	8,06	7,60	7,54	7,43	7,59	8,00	8,22	8,05	7,85	7,81	7,80
PA São Pedro	8,20	8,00	7,76	7,66	7,62	7,79	8,10	8,21	7,79	7,46	7,75	7,85

03 – Município de Vitória

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,86	9,00	8,79	8,77	8,73	8,88	8,99	9,06	8,95	8,88	8,96	8,90

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
UBS	9,09	9,15	9,05	9,03	9,05	9,14	9,17	9,18	9,18	9,17	9,18	9,13



Quadro 6 – Nota dos Centros M. de Especialidade de Vitória no mês de Novembro de 2019

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
CME	9,42	9,41	9,48	9,49	9,40	9,39	9,47	9,54	9,43	9,54	9,46	9,46

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

Município de Vitória	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	MÉDIA
PA	7,91	8,03	7,67	7,59	7,52	7,68	8,04	8,22	7,94	7,68	7,78	7,82

Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 22 (66,66%) apresentaram notas a partir de 9 – ótimo/excelente.

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

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

classificação dos resultados						
Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	534	3,47	9,17	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	81	0,53			
	2	97	0,63			
RUIM	3	96	0,62		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	107	0,70			
REGULAR	5	321	2,09	90,83	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	6	174	1,13			
BOM/ MUITO BOM	7	454	2,95		IDEAL	
	8	1.249	8,13			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.636	10,64			
	10	10.622	69,10			
Total		15.371	100,00	100,00		

IV – Destaques SMS Mês de Novembro/2019

Quadro 9 - Maior e menor PERCENTUAL DE RETORNO SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Novembro 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 JPenha	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%
abr/19	Continental	22,27%	São Pedro	11,57%	UBS JPenha	27,16%	UBS Ilha Caieiras	10,21%
mai/19	Continental	20,72%	São Pedro	11,02%	UBS Santa Luiza	25,45%	UBS Resistência	9,86%
jun/19	Continental	21,36%	São Pedro	11,33%	UBS Itararé	29,84%	PA São Pedro	10,40%
jul/19	Continental	21,95%	São Pedro	11,54%	UBS Santa Luiza	28,75%	PA São Pedro	10,09%
ago/19	Continental	22,54%	São Pedro	11,37%	UBS Santa Luiza	30,98%	PA São Pedro	9,96%
set/19	Continental	8,03%	São Pedro	4,36%	UBS Santa Luiza	10,70%	UBS Ilha Príncipe	2,92%
out/19	Continental	23,92%	Santo Antonio	14,22%	UBS Santa Luiza	28,06%	PA São Pedro	11,67%
nov/19	Continental	22,46%	São Pedro	11,80%	UBS Santa Luiza	29,14%	UBS Ilha Príncipe	10,04%
Média		20,97%		11,13%		26,72%		9,70%

Quadro 10 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de Novembro 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 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
abr/19	Forte	9,24	São Pedro	8,78	CME Vitória	9,51	PA Praia do Suá	7,54
mai/19	Forte	9,25	São Pedro	8,71	UBS Santa Luiza	9,48	PA Praia do Suá	7,43
jun/19	Forte	9,41	São Pedro	8,74	UBS Santa Luiza	9,57	PA Praia do Suá	7,59
jul/19	Forte	9,33	São Pedro	8,78	CME São Pedro	9,52	PA Praia do Suá	8,00
ago/19	Forte	9,38	São Pedro	8,87	CME São Pedro	9,60	PA São Pedro	8,21
set/19	Forte	9,40	São Pedro	8,82	UBS Ilha S Maria	9,56	PA São Pedro	7,79
out/19	Forte	9,42	Santo Antonio	8,73	CME São Pedro	9,69	PA São Pedro	7,46
nov/19	Continental	9,31	Santo Antonio	8,84	UBS Santa Luiza	9,67	PA São Pedro	7,75
Média		9,34		8,75		9,56		7,73



Quadro 11 – Nota média mensal por Região de Saúde do Município de Vitória, de janeiro a novembro de 2019

REGIÃO	MÉDIA/MÊS - 2019											MÉDIA
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	
SANTO ANTÔNIO	8,94	8,82	8,80	8,86	8,80	8,95	8,92	8,99	8,99	8,73	8,84	8,07
SÃO PEDRO	8,71	8,76	8,53	8,78	8,71	8,74	8,78	8,87	8,82	8,76	8,93	7,95
CONTINENTAL	9,22	9,24	9,18	9,14	9,07	9,22	9,26	9,21	9,30	9,36	9,31	8,38
MARUÍPE	9,00	9,14	9,05	8,96	9,08	9,05	9,19	9,17	9,11	9,10	9,14	8,26
FORTE SÃO JOÃO	9,33	9,38	9,26	9,24	9,25	9,41	9,33	9,38	9,40	9,42	9,30	8,49
CENTRO	9,18	9,24	9,13	9,09	9,17	9,25	9,21	9,33	9,29	9,31	9,29	8,38

Vitória, 03 de dezembro de 2019.

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