



## Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro a Outubro 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 outubro 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%
<b>out/17</b>	<b>87.803</b>	<b>14.833</b>	<b>16,89%</b>
Média	84.254	12.945	15,36%

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

Média de Avaliação por Ordem Decrescente de Classificação

**Quadro 2** - Notas do mês de outubro em ordem decrescente e médias mensais SMS das Unidades Básicas de Saúde no município de Vitória, no período de janeiro a outubro 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	MÉDIA
Maruípe	9,21	9,22	9,31	9,23	9,33	9,26	9,38	9,26	9,43	<b>9,39</b>	9,30
Santa Luiza	9,48	9,21	9,08	9,25	9,20	9,39	9,52	9,22	9,30	<b>9,35</b>	9,30
Praia do Suá	9,28	8,89	9,17	9,19	9,07	9,10	9,08	9,03	9,18	<b>9,27</b>	9,13
Bairro do Quadro	8,99	9,06	8,97	8,80	8,91	9,00	9,12	9,21	9,19	<b>9,22</b>	9,05
Andorinhas	9,30	9,38	9,19	9,08	9,01	8,91	8,96	9,21	9,21	<b>9,20</b>	9,15
Jesus de Nazaré	9,11	9,24	9,36	9,03	9,19	8,90	9,12	9,43	9,27	<b>9,18</b>	9,18
Vitória	9,04	9,20	8,80	8,94	9,13	9,16	8,99	9,25	8,96	<b>9,09</b>	9,06
Ilha do Príncipe	8,46	9,18	8,54	8,98	9,19	8,83	8,50	9,32	9,06	<b>9,05</b>	8,91
Jardim Camburi	9,00	8,80	8,59	8,88	8,95	9,04	9,13	9,25	9,12	<b>9,05</b>	8,98
Bairro República	8,87	8,97	9,28	8,91	8,78	9,12	9,06	9,23	9,31	<b>9,04</b>	9,06
Fonte Grande	8,96	8,68	8,38	8,74	8,85	8,84	9,08	8,82	8,94	<b>8,98</b>	8,83
Jardim da Penha	9,19	9,23	9,08	9,14	9,03	9,04	9,01	9,17	9,08	<b>8,98</b>	9,10



Serviços de Saúde	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	MÉDIA
Jabour	8,27	8,68	8,73	8,55	8,45	8,72	8,75	8,93	8,91	8,92	8,69
São Cristóvão	8,67	8,70	8,62	8,41	8,79	8,60	8,93	8,62	8,80	8,88	8,70
Ilha de Santa Maria	9,06	9,15	9,08	9,01	8,92	8,99	9,08	9,18	9,28	8,84	9,06
Grande Vitória	8,75	8,64	8,71	8,34	9,00	8,47	8,86	8,92	8,74	8,82	8,73
Resistência	8,56	8,48	8,68	8,59	8,57	8,54	8,53	9,06	8,59	8,82	8,64
Ilha das Caieiras	8,79	8,56	8,19	8,35	8,39	8,54	8,95	8,88	8,72	8,80	8,62
Forte São João	8,95	9,11	8,63	8,70	8,76	9,07	9,04	8,88	8,98	8,79	8,89
Santo André	8,50	8,99	8,80	8,85	8,90	8,90	9,10	8,95	8,68	8,76	8,84
Consolação	8,72	8,89	8,66	8,32	8,57	8,64	8,67	8,91	8,89	8,73	8,70
Itararé	9,07	8,94	8,71	8,90	8,85	8,62	9,07	9,03	8,76	8,72	8,87
Maria Ortiz	8,95	8,90	8,76	8,57	8,64	9,02	9,18	8,95	8,79	8,72	8,85
Bonfim	7,51	8,46	7,80	8,28	8,10	8,55	8,52	8,78	8,92	8,70	8,36
Santa Marta	8,60	8,84	8,31	8,30	8,65	8,58	8,87	8,91	8,89	8,68	8,66
Santo Antonio	8,91	8,36	8,96	8,44	8,60	8,80	8,87	8,65	8,95	8,64	8,72
Alagoano/ A. Favalessa	8,66	8,93	8,34	8,24	8,77	8,59	8,77	8,66	8,75	8,50	8,62
Conquista/N. Palestina	8,29	8,31	8,14	8,62	8,51	8,40	8,55	8,87	8,78	8,48	8,50
Bairro da Penha	8,43	8,79	8,79	8,54	8,55	8,40	8,75	8,37	8,28	8,29	8,52

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

**Quadro 3** - Notas do mês de outubro 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 outubro 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	MÉDIA
CME São Pedro	9,51	9,63	9,49	9,42	9,5	9,46	9,56	9,52	9,28	9,42	9,48
CME Vitória	9,29	9,32	9,26	9,26	9,23	9,41	9,34	9,38	9,38	9,36	9,32
PA Praia do Suá	7,76	7,85	7,36	7,71	7,42	7,74	7,96	7,66	7,64	7,82	7,69
PA São Pedro	7,87	7,96	8,09	7,75	7,56	7,86	8,11	7,81	7,86	7,77	7,86

## 03 – Município de Vitória

**Quadro 4** – Nota do mês de outubro e média mensal SMS do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no período de janeiro a outubro 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	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,73	8,78	8,62	8,61	8,59	8,74	8,87	8,84	8,81	8,78	8,74



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

**Quadro 5** - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de outubro de 2017 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
<b>PÉSSIMO</b>	<b>0</b>	569	3,84%	<b>11,08%</b>	<b>INACEITÁVEL</b>	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	<b>1</b>	71	0,48%			
	<b>2</b>	121	0,82%			
<b>RUIM</b>	<b>3</b>	104	0,70%		<b>MINIMAMENTE ACEITÁVEL</b>	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	<b>4</b>	138	0,93%			
<b>REGULAR</b>	<b>5</b>	403	2,72%		<b>88,92%</b>	<b>DESEJADA</b>
	<b>6</b>	238	1,60%			
<b>BOM/ MUITO BOM</b>	<b>7</b>	549	3,70%	<b>IDEAL</b>		
	<b>8</b>	1.537	10,36%			
<b>ÓTIMO/ EXCELENTE</b>	<b>9</b>	1.623	10,94%			
	<b>10</b>	9.480	63,91%			
<b>Total</b>		<b>14.833</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		

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

**Quadro 6** - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período de janeiro a outubro 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%



**Quadro 7 - Maior e menor NOTA SMS nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no período janeiro a outubro 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

Vitória, 06 de novembro de 2017.

Setor de Avaliação  
Gerência de Regulação, Controle e Avaliação