



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Janeiro de 2018

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 janeiro de 2018.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
jan/18	77.566	14.128	18,21%

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 janeiro de 2018

Serviços de Saúde	jan/18
Maruípe	9,48
Santa Luiza	9,42
Jesus de Nazaré	9,29
Bairro do Quadro	9,28
Vitória	9,28
Itararé	9,27
Praia do Suá	9,27
Ilha de Santa Maria	9,25
Bairro República	9,23
Fonte Grande	9,22
Jardim da Penha	9,22
Jardim Camburi	9,20
Maria Ortiz	9,20
Santo Antonio	9,14
Santa Marta	9,07
Consolação	9,03
Jabour	8,98
Alagoano/ A. Favalessa	8,96
Resistência	8,95
Andorinhas	8,92
Conquista/N. Palestina	8,91
Bairro da Penha	8,78
Forte São João	8,75
Grande Vitória	8,69



Serviços de Saúde	jan/18
Ilha das Caieiras	8,67
Ilha do Príncipe	8,55
São Cristóvão	8,55
Bonfim	8,44
Santo André	8,40

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 janeiro de 2018

Serviços de Saúde	jan/18
CME Vitória	9,41
CME São Pedro	9,24
PA São Pedro	8,08
PA Praia do Suá	7,88

03 – Município de Vitória

Quadro 4 – Nota do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) no mês de janeiro de 2018

Município de Vitória	jan/18
UBS - PA - CME	8,89

Quadro 5 – Nota das Unidades Básicas de Vitória no mês de janeiro de 2018

Município de Vitória	jan/18
UBS	9,07

Quadro 6 – Nota dos Centros Municipais de Especialidade de Vitória no mês de janeiro de 2018

Município de Vitória	jan/18
CME	9,39

Quadro 7 – Nota dos Prontos Atendimentos de Vitória no mês de janeiro de 2018

Município de Vitória	jan/18
PA	7,97

Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 54% destes apresentaram notas acima de 9 – ótimo/excelente.



III – Notas, critérios e ações a serem desenvolvidas nos serviços – Janeiro /2018

Quadro 46 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de janeiro de 2018 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	471	3,33	9,84	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	79	0,56			
	2	100	0,71			
RUIM	3	73	0,52			
	4	83	0,59			
REGULAR	5	351	2,48	MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)	
	6	233	1,65			
BOM/ MUITO BOM	7	514	3,64	90,16	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	8	1.369	9,69			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.484	10,50		IDEAL	
	10	9.371	66,33			
Total		14.128	100,00	100,00		

IV – Destaques SMS Mês de Janeiro/2018

Quadro 9 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de janeiro de 2018

Mês	% DE RETORNO SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%	MAIOR Retorno SMS	%	MENOR Retorno SMS	%
jan/18	Continental	24,17%	São Pedro	13,62%	CME São Pedro	31,65%	PA São Pedro	11,77%

Quadro 10 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde no mês de janeiro de 2018

Mês	NOTAS SMS							
	Região de Saúde				Serviço/UBS			
	MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS		MAIOR Nota SMS		MENOR Nota SMS	
jan/18	Forte São João	9,20	São Pedro	8,75	Maruípe	9,48	PA Praia do Suá	7,88

Vitória, 02 de fevereiro de 2018.

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