



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

I – Mensagens de Texto – SMS

Quadro 1 - Número de SMS enviadas, recebidas com nota e percentual de respondidos no município de Vitória, nos meses de janeiro e fevereiro de 2018.

Mês	SMS Enviadas	Recebidas com notas	% Respondidos
jan/18	77.566	14.128	18,21%
fev/18	83.839	15.356	18,32%
Média	80.703	14.742	18,27%

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, nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Serviços de Saúde	jan/18	fev/18	MÉDIA
Santa Luiza	9,42	9,59	9,51
Maruípe	9,48	9,42	9,45
Jesus de Nazaré	9,29	9,39	9,34
Itararé	9,27	9,35	9,31
Bairro do Quadro	9,28	9,33	9,31
Jardim da Penha	9,22	9,29	9,26
Praia do Suá	9,27	9,25	9,26
Jardim Camburi	9,20	9,24	9,22
Andorinhas	8,92	9,23	9,08
Ilha do Príncipe	8,55	9,22	8,89
Fonte Grande	9,22	9,15	9,19
Ilha de Santa Maria	9,25	9,07	9,16
Resistência	8,95	9,05	9,00
Santo Antonio	9,14	9,03	9,09
Vitória	9,28	8,98	9,13
Bonfim	8,44	8,96	8,70
Bairro República	9,23	8,94	9,09
Ilha das Caieiras	8,67	8,94	8,81
São Cristóvão	8,55	8,93	8,74
Forte São João	8,75	8,92	8,84
Jabour	8,98	8,90	8,94
Alagoano/ A. Favalessa	8,96	8,90	8,93
Conquista/N. Palestina	8,91	8,86	8,89
Grande Vitória	8,69	8,84	8,77



Maria Ortiz	9,20	8,83	9,02
Bairro da Penha	8,78	8,79	8,79
Santo André	8,40	8,76	8,58
Consolação	9,03	8,72	8,88
Santa Marta	9,07	8,68	8,88

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 nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Serviços de Saúde	jan/18	fev/18	MÉDIA
CME São Pedro	9,24	9,39	9,32
CME Vitória	9,41	9,38	9,40
PA São Pedro	8,08	8,04	8,06
PA Praia do Suá	7,88	7,98	7,93

03 – Município de Vitória

Quadro 4 – Nota do município de Vitória (todas UBS, CME e PA) nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Município de Vitória	jan/18	fev/18	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,89	8,91	8,90

Quadro 5 – Nota das Unidades Básicas de Vitória nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Município de Vitória	jan/18	fev/18	MÉDIA
UBS	9,07	9,07	9,07

Quadro 6 – Nota dos Centros Municipais de Especialidade de Vitória nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Município de Vitória	jan/18	fev/18	MÉDIA
CME	9,39	9,38	9,39

Quadro 7 – Nota dos Prontos Atendimentos de Vitória nos meses de janeiro e fevereiro de 2018

Município de Vitória	jan/18	fev/18	MÉDIA
PA	7,97	8,01	7,99

Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 48,49% destes apresentaram notas acima de 9 – ótimo/excelente, e os outros (51,51%) apresentaram notas entre 7 e 8 – Bom/Muito bom.



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

Quadro 8 - Número e percentual (%) de notas aplicadas ao Município de Vitória através de Mensagem de Texto - SMS no período de fevereiro de 2018 com avaliação dos critérios construídos e adotados para a classificação dos resultados

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas
PÉSSIMO	0	499	3,25	9,60	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)
	1	62	0,40			
	2	106	0,69			
RUIM	3	93	0,61		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)
	4	110	0,72			
REGULAR	5	344	2,24	90,40	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	6	260	1,69			
BOM/ MUITO BOM	7	579	3,77		IDEAL	
	8	1.427	9,29			
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.618	10,54			
	10	10.258	66,80			
Total		15.356	100,00	100,00		

IV – Destaques SMS Mês de Fevereiro/2018

Quadro 9 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde nos meses de janeiro e fevereiro 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%
fev/18	Continental	24,19%	São Pedro	13,45%	UBS Santa Luiza	28,72%	PA São Pedro	12,31%
Média		24,18%		13,54%		30,19%		12,04%



Quadro 10 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde nos meses de janeiro e fevereiro 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	9,20	São Pedro	8,75	Maruípe	9,48	PA Praia do Suá	7,88
fev/18	Forte	9,22	São Pedro	8,89	UBS Santa Luiza	9,59	PA Praia do Suá	7,98
Média		9,21		8,82		9,54		7,93

Vitória, 06 de março de 2018.

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