



Relatório da Avaliação do Atendimento dos Usuários por Mensagem de Texto – SMS Outubro 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 a outubro 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%
mar/18	92.005	15.993	17,38%
abr/18	91.267	16.070	17,61%
mai/18	92.164	15.867	17,22%
jun/18	94.288	16.751	17,77%
jul/18	88.606	15.827	17,86%
ago/18	98.755	17.353	17,57%
set/18	101.084	18.152	17,96%
out/18	90.963	15.765	17,33%
Média	91.054	16.126	17,71%

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 a outubro de 2018.

Serviços de Saúde	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
Santa Luiza	9,42	9,59	9,39	9,29	9,37	9,32	9,28	9,45	9,29	9,43	9,38
Jesus de Nazaré	9,29	9,39	9,34	9,10	9,13	9,04	9,30	9,12	9,42	9,42	9,26
Bairro do Quadro	9,28	9,33	9,23	9,09	9,12	9,05	9,22	9,15	9,20	9,40	9,21
Andorinhas	8,92	9,23	9,44	9,25	9,35	9,17	9,04	9,35	9,19	9,35	9,23
Forte São João	8,75	8,92	8,81	9,06	8,95	8,88	9,22	8,78	9,34	9,35	9,01
Ilha de Santa Maria	9,25	9,07	9,02	9,33	8,65	9,15	9,14	9,28	9,38	9,35	9,16
Maruípe	9,48	9,42	9,38	9,39	9,29	9,34	9,37	9,38	9,35	9,34	9,37
Praia do Suá	9,27	9,25	9,27	9,27	9,35	9,42	9,37	9,38	9,49	9,33	9,34
Jardim da Penha	9,22	9,29	9,09	9,19	9,30	9,27	9,32	9,22	9,35	9,32	9,26
Fonte Grande	9,22	9,15	9,31	9,25	9,32	9,19	9,04	9,28	9,29	9,30	9,24
Ilha do Príncipe	8,55	9,22	8,97	8,93	8,74	8,55	8,96	8,98	8,67	9,30	8,89
Itararé	9,27	9,35	9,21	9,29	9,20	9,22	9,30	9,42	9,35	9,29	9,29
Jardim Camburi	9,20	9,24	9,09	9,11	8,93	9,12	9,16	9,25	9,14	9,28	9,15
Bairro República	9,23	8,94	8,80	8,88	8,91	8,86	9,21	9,30	9,47	9,23	9,08
Grande Vitória	8,69	8,84	8,92	9,19	8,84	8,86	9,22	9,08	9,03	9,18	8,99
Vitória	9,28	8,98	9,06	9,13	9,30	9,40	9,31	9,29	8,99	9,17	9,19



Consolação	9,03	8,72	8,35	8,67	8,58	8,63	8,85	8,76	8,96	9,16	8,77
Maria Ortiz	9,20	8,83	8,93	8,88	8,84	9,07	9,02	9,09	9,37	9,12	9,04
Santo Antonio	9,14	9,03	8,91	8,43	8,57	8,67	8,69	8,93	8,89	9,09	8,84
Jabour	8,98	8,90	8,74	8,91	8,84	9,14	9,12	9,08	9,27	9,04	9,00
Resistência	8,95	9,05	8,49	8,42	8,47	8,49	8,26	8,47	8,79	8,98	8,64
Alagoano/ A. Favalessa	8,96	8,90	8,95	8,90	8,60	8,77	8,82	8,87	8,95	8,97	8,87
Conquista/N. Palestina	8,91	8,86	8,73	8,68	8,38	8,66	8,66	8,69	8,79	8,96	8,73
Bonfim	8,44	8,96	9,01	8,85	8,96	8,80	8,73	9,13	8,89	8,94	8,87
Santo André	8,40	8,76	8,22	8,78	8,66	8,68	8,99	9,01	8,94	8,93	8,74
São Cristóvão	8,55	8,93	8,67	8,89	8,71	8,81	8,98	9,19	8,95	8,90	8,86
Santa Marta	9,07	8,68	8,82	8,11	8,83	8,98	9,13	8,76	9,08	8,86	8,83
Ilha das Caieiras	8,67	8,94	8,81	8,44	8,71	8,76	8,61	8,76	8,82	8,76	8,73
Bairro da Penha	8,78	8,79	8,79	8,55	8,48	8,90	8,75	9,10	8,91	8,68	8,77

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 a outubro de 2018.

Serviços de Saúde	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
CME Vitória	9,41	9,38	9,42	9,37	9,36	9,42	9,47	9,38	9,44	9,47	9,41
CME São Pedro	9,24	9,39	9,26	9,09	9,46	9,24	9,43	9,33	9,40	9,40	9,32
PA Praia do Suá	7,88	7,98	7,88	7,87	7,53	7,76	7,78	8,16	8,34	8,39	7,96
PA São Pedro	8,08	8,04	7,98	8,17	7,40	7,45	7,67	7,76	7,94	8,20	7,87

03 – Município de Vitória

Quadro 4 – Nota do município de Vitória (UBS, CME e PA) nos meses de janeiro a outubro de 2018.

Município de Vitória	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
UBS - PA - CME	8,89	8,91	8,83	8,82	8,66	8,79	8,87	8,94	9,01	9,05	8,88

Quadro 5 – Nota das Unidades Básicas de Vitória nos meses de janeiro a outubro de 2018.

Município de Vitória	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
UBS	9,07	9,07	8,96	8,97	8,93	9,01	9,08	9,11	9,14	9,17	9,05

Quadro 6 – Nota dos Centros Municipais de Especialidade de Vitória nos meses de janeiro a outubro de 2018.

Município de Vitória	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
CME	9,39	9,38	9,34	9,33	9,37	9,40	9,47	9,37	9,43	9,46	9,39

Quadro 7 – Nota dos Prontos Atendimentos de Vitória nos meses de janeiro a outubro de 2018.

Município de Vitória	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	MÉDIA
PA	7,97	8,01	7,93	8,00	7,47	7,60	7,73	7,97	8,16	8,30	7,91



Dos 33 serviços de saúde municipais avaliados, 66,66% destes apresentaram notas acima de 9 – ótimo/excelente, e os outros 33,33% apresentaram notas entre 7 e 8 – Bom/Muito bom.

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

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

Critérios	Nota	Quantidade	%	%	Critérios	Ações a serem desenvolvidas	
PÉSSIMO	0	419	2,66	8,20	INACEITÁVEL	Ações Corretivas Imediatas(ACI)	
	1	54	0,34				
	2	77	0,49				
RUIM	3	77	0,49		MINIMAMENTE ACEITÁVEL	Ações Corretivas Pontuais(ACP)	
	4	97	0,62				
REGULAR	5	340	2,16		91,80	DESEJADA	Ações de Manutenção e Incentivo(AMI)
	6	228	1,45				
BOM/ MUITO BOM	7	488	3,10	IDEAL			
	8	1.435	9,10				
ÓTIMO/ EXCELENTE	9	1.648	10,45				
	10	10.902	69,15				
Total		15.765	100,00	100,00			

Fonte: Rede Bem Estar

IV – Destaques SMS Mês de Outubro/2018

Quadro 9 - Maior e menor **PERCENTUAL DE RETORNO SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde nos meses de janeiro a outubro 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%
mar/18	Continental	22,79%	São Pedro	13,29%	UBS Jardim da Penha	28,04%	PA São Pedro	11,32%
abr/18	Continental	22,79%	São Pedro	11,97%	UBS Jardim da Penha	27,76%	UBS Conquista	11,23%
mai/18	Continental	23,29%	São Pedro	12,31%	UBS Jardim da Penha	28,20%	UBS Jesus de Nazaré	10,83%
jun/18	Continental	23,42%	São Pedro	12,42%	UBS Jardim da Penha	29,47%	UBS Santo André	11,30%
jul/18	Continental	23,99%	São Pedro	12,24%	UBS Jardim da Penha	30,17%	UBS Ilha Caieiras	11,60%
ago/18	Continental	23,95%	São Pedro	11,68%	UBS Santa Luiza	30,01%	UBS Ilha Caieiras	10,27%
set/18	Continental	23,61%	São Pedro	13,15%	UBS Santa Luiza	31,73%	PA São Pedro	11,87%
out/18	Continental	23,57%	São Pedro	12,18%	UBS Jardim da Penha	29,92%	UBS Resistência	11,51%

Fonte: Rede Bem Estar/SEMUS Vitória/ES



Média		23,58%		12,63%		29,57%		11,40%

Quadro 10 - Maior e menor **NOTA SMS** nas Regiões e Serviços/Unidades Básicas de Saúde nos meses de janeiro a outubro 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 Luíza	9,59	PA Praia do Suá	7,98
mar/18	Centro	9,16	São Pedro	8,59	UBS Andorinhas	9,44	PA Praia do Suá	7,88
abr/18	Forte	9,22	São Pedro	8,59	Maruípe	9,39	PA Praia do Suá	7,87
mai/18	Centro	9,18	São Pedro	8,56	CME São Pedro	9,46	PA São Pedro	7,40
jun/18	Forte	9,17	São Pedro	8,65	CME Vitória	9,42	PA São Pedro	7,45
jul/18	Forte	9,26	São Pedro	8,67	CME Vitória	9,47	PA São Pedro	7,67
ago/18	Centro e Continental	9,20	São Pedro	8,75	UBS Santa Luíza	9,45	PA São Pedro	7,76
set/18	Forte	9,38	São Pedro	8,84	UBS Praia do Suá	9,49	PA São Pedro	7,94
out/18	Forte	9,37	São Pedro	8,91	CME Vitória	9,47	PA São Pedro	8,20
Média		9,24		8,72		9,47		7,80

Vitória, 06 de novembro de 2018.

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