CEAF

FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

SPDM – ASSOCIAÇÃO PAULISTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA MEDICINA

CEAF VILA MARIANA

REGISTRO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

2026	Número de atendimentos presenciais (queixas, sugestões, informação e elogios)	Meio eletrônico, telefone, pesquisas caixas de sugestões (queixas, sugestões, informação e elogios)	Número de queixas (presenciais e meio eletrônico)	Prazo médio das respostas às queixas (dias)
Jan	0	105	44	1
Fev	4	103	46	2
Mar	6	56	6	2
Abr	3	30	10	2
Mai	7	347	44	2
Jun	17	351	29	2
Jul	22	372	89	2
Ago	4	202	73	2
Set	20	320	70	7*
Out				
Nov				
Dez				

Prazo de respostas das queixas: 02 dias úteis.

Fonte: Dados estatísticos fornecidos pela Ouvidoria e validados pela Diretoria Técnica.

*No mês de setembro o resultado foi impactado pelo cenário excepcional vivenciado pela Unidade Vila Mariana, que demandou atuação prioritária frente às cobranças da Secretaria de Estado da Saúde (SES), às solicitações do Ministério Público (MP) e à repercussão midiática negativa. Nesse contexto, foi necessário direcionar os esforços da equipe para a manutenção do atendimento presencial e a implementação de medidas para controle e redução dos tempos de espera, impactando temporariamente o prazo de resposta às queixas, que registrou 7 dias para resposta. Todas as respostas foram realizadas e o prazo atual encontra-se regularizado.