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 | 14 | 330 | 63 | 7* |
| 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 e da primeira quinzena do mês de outubro, 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.