

Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações em 2022

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões	Queixas	Reclamações
Serviço prestado pelos trabalhadores		1	
Ambiente e instalações complementares			
Procedimentos e formalidades			
Informações dos serviços			
Garantias do serviço			
Serviços electrónicos			
Informações sobre o desempenho			
Integração de serviços			
Outros			
Total	0	1	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões	Queixas	Reclamações
Saúde e higiene		75	
Outros			
Total	0	75	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Em 2022, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento em resposta às queixas recebidas por este Instituto:

1. Alertar o pessoal para prestar mais atenção às suas técnicas de execução da lei e às suas atitudes durante as inspeções.
2. Investigar e acompanhar as queixas respeitantes a estabelecimentos de actividade farmacêutica nos termos da lei, efectuando notificação ao mesmo tempo, se o caso envolver outros serviços competentes.

Eficácia das medidas executadas:

Após ter alertado o pessoal para prestar mais atenção às suas técnicas de execução da lei e às suas atitudes durante as inspeções, tem sido melhorada a qualidade dos serviços, até ao final de 2022, não foram recebidas mais queixas relativas ao circuito procedimental dos serviços por este Instituto.

Relativamente aos casos não relacionados com as competências deste Instituto, este Instituto encaminhará imediatamente os casos aos serviços competentes para acompanhamento.

Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2022

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	1			
Ambiente e instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	1	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde e higiene	75			
Outros				
Total	75	0	0	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Todos os casos de queixas e reclamações recebidos em 2022 por este Instituto foram concluídos dentro do prazo definido e arquivados.