

Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações em 2023

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões		Queixas		Reclamações	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Serviço prestado pelos trabalhadores			1	1		
Ambiente e instalações complementares						
Procedimentos e formalidades				1		
Informações dos serviços				3		
Garantias do serviço						
Serviços electrónicos						
Informações sobre o desempenho						
Integração de serviços						
Outros						
Total	0	0	1	5	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões		Queixas		Reclamações	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Saúde e higiene		3	75	65		
Outros						
Total	0	3	75	65	0	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Em 2023, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento em resposta às queixas recebidas por este Instituto:

1. A fim de reduzir os mal-entendidos na comunicação telefónica, alertar os trabalhadores para prestar mais atenção às técnicas de auscultação e comunicação, aperfeiçoando continuamente os serviços de atendimento.
2. Para ajudar o sector a acelerar os trabalhos de desalfandegamento de medicamentos, otimizar os arranjos relativos à inspecção de desalfandegamento de medicamentos nos postos fronteiriços. No caso de existirem vários postos fronteiriços que exijam inspecção de desalfandegamento, manter a comunicação com o sector e tomar disposições razoáveis para a ordem de desalfandegamento de acordo com a situação real, de modo a facilitar o bom funcionamento de desalfandegamento do sector com a garantia de cumprimento dos requisitos de importação de medicamentos.

Eficácia das medidas executadas:

Após a melhoria contínua da qualidade dos serviços, até ao final de 2023, não foram recebidas mais queixas repetidas sobre casos semelhantes relativos 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 2023

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	2			
Informações dos serviços	2			
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	5	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	68			
Outros				
Total	68	0	0	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Todos os casos de queixas e reclamações recebidos em 2023 por este Instituto foram concluídos dentro do prazo definido e arquivados.