

# Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica

## Situação de cumprimento da carta de qualidade em 2023

Tipos de Serviço	Modalidade do Serviço	Indicadores da qualidade	2022		2023		
			Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	
<b>【 A nível externo 】</b>							
1	Licença de farmácia	Requerimento do alvará de farmácia	Emissão do licenciamento no prazo de 35 dias úteis, contado a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	100%	95%	100%
2	Licença de drogaria	Requerimento do alvará de drogaria	Emissão do licenciamento no prazo de 35 dias úteis, contado a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	N/A	95%	100%
3	Licença de firma de importação, exportação e venda por grosso de produtos farmacêuticos	Requerimento do alvará de firma de importação, exportação e venda por grosso de produtos farmacêuticos	Emissão do licenciamento no prazo de 35 dias úteis, contado a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	100%	95%	100%
4	Autorização de estupefacientes e substâncias psicotrópicas	Requerimento de autorização para a distribuição, importação e exportação de estupefacientes e substâncias psicotrópicas da firma de importação, exportação e venda por grosso de produtos farmacêuticos	Emissão de autorização no prazo de 45 dias úteis, contados a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	N/A	95%	N/A
		Requerimento de autorização para o comércio de estupefacientes e substâncias psicotrópicas na farmácia	Emissão de autorização no prazo de 45 dias úteis, contados a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	100%	95%	N/A

Tipos de Serviço		Modalidade do Serviço	Indicadores da qualidade	2022		2023	
				Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos
5	Formalidades administrativas de recepção / entrega, devolução e destruição de medicamentos e produtos químicos	Pedido para entrega, devolução e destruição de medicamentos e produtos químicos	Notificação do proprietário para levantar os produtos confiscados no prazo de 15 dias úteis, contados a partir do dia da recepção do officio, emitido pelos Serviços de Alfândega, sobre a notificação da devolução dos produtos em apreço	95%	N/A	95%	100%
6	Emissão de licença de produção da indústria farmacêutica	Requerimento de licença de produção da indústria farmacêutica	Emissão do licenciamento no prazo de 30 dias úteis, contado a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	100%	95%	N/A
7	Emissão de Certificado das Boas Práticas de Fabrico de Medicamentos (GMP)	Requerimento de Certificado das Boas Práticas de Fabrico de Medicamentos (GMP)	Emissão do Certificado de GMP no prazo de 40 dias úteis, contado a partir do dia da entrega de todos os documentos exigidos pelo requerente e aprovação da vistoria do estabelecimento requerente	95%	N/A	95%	N/A
8	Emissão de certificado de venda livre dos medicamentos (ocidentais) de fabrico local	Pedido	Certificado de venda livre a emitir em 10 dias úteis	95%	100%	95%	100%
9	Importação de materiais	Autorização prévia para importação de materiais	Licença de importação de produtos a emitir no mesmo dia	95%	100%	95%	100%
			Autorização prévia de importação de materiais a emitir em 3 dias úteis	95%	100%	95%	100%
			Autorização prévia a emitir em 3 dias úteis	95%	100%	95%	100%
10	Autorização de transferência de documentos de medicamento	Pedido	Notificação de autorização de transferência de documentos de medicamento a emitir em 12 dias úteis	95%	100%	95%	100%
11	Pedido de autorização prévia de publicidade dos medicamentos e produtos com descrição de benefício de saúde	Pedido de autorização prévia de publicidade dos produtos apresentados como tendo efeitos benéficos para a saúde	Resultado do pedido sobre a autorização prévia de publicidade dos produtos apresentados como tendo efeitos benéficos para a saúde a emitir em 15 dias úteis	95%	100%	95%	100%
12	Classificação de produtos	Requerimento para classificação de produtos	Notificação sobre o resultado da classificação a emitir em 18 dias úteis	95%	100%	95%	100%

Tipos de Serviço		Modalidade do Serviço	Indicadores da qualidade	2022		2023	
				Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos
13	Certificado de importação e exportação de estupefacientes e substâncias psicotrópicas	Pedido	Certificado de importação e exportação a emitir em 3 dias úteis	95%	100%	95%	100%
<b>【 A nível interno 】</b>							
14	Participar no processo de vistoria destinada à licença industrial a verificar e emitir pela Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico	Participar no processo de vistoria destinada à licença industrial a verificar e emitir pela Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico	Apresentação de parecer técnico do Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica à Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico em 12 dias úteis	95%	N/A	95%	100%

Nota: Ao longo de 2023, a situação de cumprimento da carta de qualidade em geral do Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica foi satisfatória, com todos os tipos de serviços atingiram as metas e excederam os níveis previamente definidos, ou seja, 100%.