

Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica

Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações em 2024

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviço prestado pelos trabalhadores				1	1	2			
Ambiente e instalações complementares									
Procedimentos e formalidades					1				
Informações dos serviços			1		3				
Garantias do serviço									
Serviços electrónicos									
Informações sobre o desempenho									
Integração de serviços									
Outros									
Total	0	0	1	1	5	2	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Saúde e higiene		3	1	75	65	79			
Outros									
Total	0	3	1	75	65	79	0	0	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Em 2024, foram tomadas as seguintes medidas de aperfeiçoamento em resposta às queixas recebidas por este Instituto:

A fim de reduzir os mal-entendidos na comunicação telefónica, alertar o pessoal para prestar atenção ao fornecimento de informações correctas a quem telefona e manter uma atitude educada, de modo a evitar a ocorrência de situações semelhantes.

Eficácia das medidas executadas:

Após a melhoria contínua da qualidade dos serviços, até ao final de 2024, 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 2024

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	2			
Ambiente e instalações complementares				
Procedimentos e formalidades				
Informações dos serviços				
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	2	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	79			
Outros				
Total	79	0	0	0

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Todos os casos de queixas e reclamações recebidos em 2024 por este Instituto foram concluídos dentro do prazo definido e arquivados.