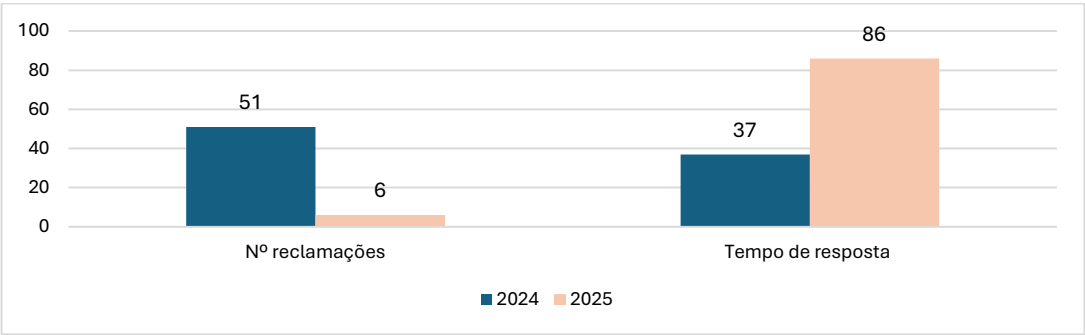


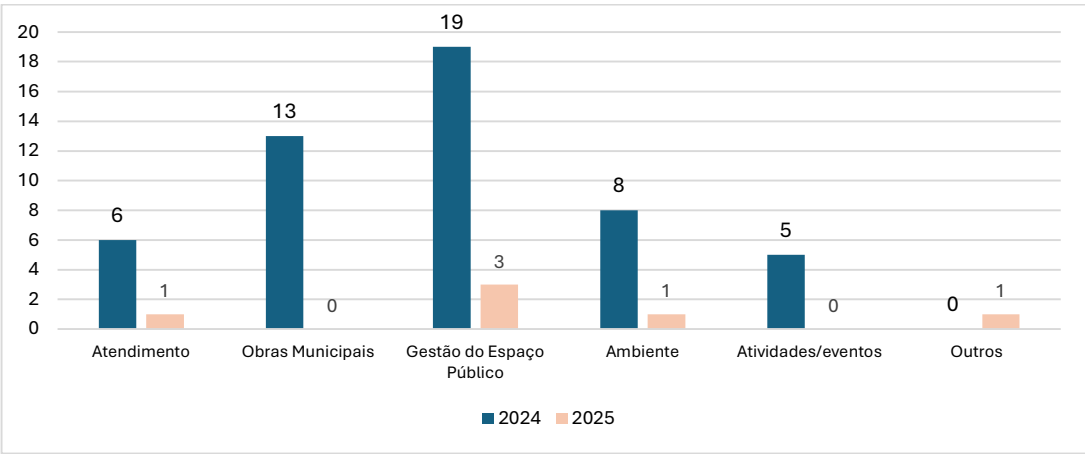
Gestão da Reclamações

Em 2024 foram registadas **51 reclamações**, com um tempo médio de resposta de **37 dias**. A análise efetuada permitiu identificar situações indevidamente classificadas como reclamações, tendo sido reforçados os critérios de registo e classificação.

Em 2025 registaram-se apenas **6 reclamações**, com um tempo médio de resposta de **86 dias**. A redução significativa do número de reclamações registadas em 2025 poderá estar relacionada, em parte, com constrangimentos no processo de registo e classificação das reclamações, verificando-se indícios de que nem todas as situações suscetíveis de constituir reclamação terão sido devidamente registadas e integradas no circuito formal de gestão. Por outro lado, os tempos de resposta apresentam limitações de fiabilidade, devido à ausência de informação consistente sobre as datas efetivas de resposta dos serviços.



O gráfico seguinte apresenta o número de reclamações por tipologia/assunto.



Face a estas situações, fez-se uma revisão integral do circuito de gestão das reclamações, cuja gestão passou a ser assegurada pelo Serviço de Qualidade, a partir de maio de 2026. Foram revistos, em articulação com o serviço responsável pela triagem e registo, os critérios aplicáveis à classificação de uma ocorrência como reclamação, procurando assegurar maior consistência e rigor no processo de registo.

Foi igualmente reformulado o circuito de gestão das reclamações na *Medidata*, passando o Serviço de Qualidade a assumir a sua gestão e acompanhamento, nomeadamente através do controlo dos tempos de resposta e da garantia de resposta ao reclamante.

Adicionalmente, foi revista a classificação das reclamações disponibilizada no formulário de submissão, passando o reclamante a dispor de um conjunto de assuntos previamente definidos, que permitem uma identificação mais clara e adequada da natureza da reclamação no momento do seu registo.

Em articulação com os restantes serviços, encontra-se ainda em curso a melhoria do circuito e dos procedimentos associados à análise e resposta às reclamações, com o objetivo de reforçar a eficácia, a rastreabilidade e a qualidade do processo.