

Circular Informativa

N.º 107/CD/100.20.200

Data: 27/06/2019

Assunto: **Livro de Reclamações Online – Registo no Portal Licenciamento+**

Para: Divulgação geral

Contacto: Centro de Informação do Medicamento e dos Produtos de Saúde (CIMI); Tel. 21 798 7373;
Fax: 21 111 7552; E-mail: cimi@infarmed.pt; Linha do Medicamento: 800 222 444
Direção de Inspeção e Licenciamento, 21 798 72 63, dil-lic@infarmed.pt

No âmbito do programa SIMPLEX+, foi adotada a medida «Livro de Reclamações On-line», que se traduz na disponibilização de uma plataforma digital que permite aos consumidores apresentar reclamações e submeter pedidos de informação de forma desmaterializada, bem como consultar informação estruturada, promovendo-se o tratamento mais célere e eficaz das solicitações e uma maior satisfação daqueles.

As farmácias estão abrangidas pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações, nos termos do disposto nas alíneas a) e b) do n.º 1 do Artigo 2.º e n.º 19 do Anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho,

O INFARMED, em articulação com a Direção Geral do Consumidor e Imprensa Nacional Casa da Moeda, desenvolveu uma ligação específica entre a plataforma do [Livro de Reclamações On-Line](#) e o [Portal Licenciamento+](#), a partir do qual a farmácia se regista, consulta e gere as reclamações apresentadas pelos utentes.

Deste modo, todas as farmácias, no período de 01/07/2019 a 15/07/2019, deverão obrigatoriamente proceder da seguinte forma:

1. Proceder ao Registo de acesso ao [Portal Licenciamento+](#);
2. Efetuar o pedido de registo, no separador dos “Pedidos Específicos”;
3. Selecionar “Dados para tratamento de reclamações”;
4. Criação de um novo pedido com preenchimento da informação solicitada.

O [Portal Licenciamento+](#) encontra-se disponível no [sitio eletrónico do Infarmed](#), na área dos Serviços Online e na área de Licenciamentos.

O Presidente do Conselho Diretivo


(Rui Santos Ivo)