

Registo, Investigação e Tratamento de

RECLAMAÇÕES

20 março
14.00 – 18.00
Lisboa

Formação prática baseada nos requisitos relativos à **GESTÃO de RECLAMAÇÕES de QUALIDADE e de DISTRIBUIÇÃO**, com realização de casos práticos e definição de planos de ação efetivos

OBJETIVOS

Nesta iniciativa oferecemos uma oportunidade para que os formandos obtenham a formação necessária, com a **realização de casos práticos**, para garantir o **cumprimento dos requisitos** aplicáveis, assim como criar ou rever os **procedimentos adequados** e definir **planos de ação apropriados** com o objetivo de evitar **re-ocorrências**:

- Definir o processo de tratamento correto de Reclamações de Qualidade e de Distribuição
- Garantir que as Reclamações são receptionadas, investigadas e tratadas de forma eficaz
- Asegurar que são estabelecidas medidas corretivas /preventivas no tratamento das Reclamações.
- Estabelecer e manter o canal de comunicação no tratamento de reclamações entre os vários envolvidos na cadeia de Distribuição dos medicamentos

PROGRAMA

Requisitos aplicáveis no âmbito das Boas Práticas de Distribuição de Medicamentos de Uso Humano, incluindo substâncias controladas e substâncias ativas

RECLAMAÇÕES de QUALIDADE / DISTRIBUIÇÃO

- Procedimento Geral : principais etapas
- Diretor Técnico (DT) – Responsabilidades e obrigações legais
- Etapas do processo de tratamento de uma reclamação
 - Receção da reclamação
 - Registo da reclamação
 - Informação ao cliente
 - **Avaliação do risco** de forma a determinar a criticidade da reclamação e orientar o rumo da investigação
 - Processo de investigação da reclamação
 - Implementação de **Ações Corretivas e Preventivas**
 - Arquivo do processo de reclamação/informação ao reclamante
 - Análise de tendências
 - **Realização de casos práticos**



Sónia Rei

Percorso Profissional

Hikma Pharmaceuticals

- Associate Director Operations Hikma II Plant 2023 - Present
- Qualified Person & Quality Systems Manager 2019 - 2022

Roche

- Head of Pharmacovigilance, Medical Information & Quality (2018)
- Local Quality Responsible & Qualified Person (2014 - 2017)
- Quality Officer & Qualified Person (2010 – 2014)

DHL Supply Chain Life Sciences & Healthcare

- Technical Director & Quality Manager (2007/2010)

Laboratórios Atrial, S.A.

- Production (2003/2007)
- Regulatory Affairs Pharmacist (2002/2003)

Percorso Académico

- Licenciatura em Ciências Farmacêuticas (2002) e Adequação ao Mestrado Integrado (2012) - Faculdade Farmácia da Universidade de Lisboa
- Pós-graduação Farmacotecnia Avançada (2008) - Faculdade Farmácia da Universidade de Lisboa
- Especialista em Indústria Farmacêutica (2008) - Ordem dos Farmacêuticos
- Executive Master Business Administration (2020) - ISCTE/INDEG
- Especialista em Distribuição Farmacêutica (2024) – Ordem dos Farmacêuticos

COMPLAINTS 2026

PRODUCT QUALITY AND LOGISTICS

20 março
14.00 – 18.00
Lisboa

**LOCAL**

Hotel Mercure Lisboa . Avenida José Malhoa, 23

**HORÁRIO**

Os Assistentes serão recebidos às 13.45 h.

O evento terá início às 14.00 h, terminando aproximadamente às 18.00 h.

**PREÇO**

Para inscrições até 19 de fevereiro 349 € + iva

Para inscrições após 19 de fevereiro 399 € + iva

O valor da inscrição inclui a documentação *on-line* e café



Descontos para mais que 2 participantes. Consulte-nos!