

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 rececionadas, 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

### Percurso 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 Atral, S.A.

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

### Percurso 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!