



## Programa 13 novembro

<b>09h00</b>	Recepção dos Participantes		
<b>09h30</b>	<b>Sessão de Abertura</b>		
	António Ramos Pires - Presidente da APQ Ricardo Fernandes - Vogal do Conselho Diretivo do IPQ António Silva Mendes - Diretor da Educação e Formação Profissional da DG Educação & Cultura da Comissão Europeia		
<b>10h00</b>	<b>Sessão Plenária</b>		
	Moderador: António Ramos Pires /APQ <b>Contribution to Competitiveness – the European experience with the EFQM Model</b> Marc Amblard – European Foundation for Quality Management		
<b>11h00</b>	Pausa para Café		
<b>11h30</b>	<b>Sessões Paralelas</b>		
	<b>Revisões das Normas de Sistemas de Gestão</b> Moderador: Francisco Frazão Guerreiro /CT80	<b>Métodos, Técnicas e Ferramentas I</b> Moderador: Paulo Sampaio /APQ	<b>Comércio Internacional e Acreditação</b> Moderador: Paulo Nunes de Almeida /AEP
	<b>Impactes nos Sistemas de Gestão da Qualidade das Organizações</b> Joana dos Guimarães Sá APCER	<b>A Qualidade na Prestação do Serviço de Ensino Profissional</b> Rui Amaral / Susana Rocha Universidade de Évora	<b>Accreditation within International Trade</b> Simo Hassi CEOC International
	<b>Impactes nos Sistemas de Gestão da Qualidade das Organizações do Setor Aeronáutico, Aeroespacial e de Defesa</b> Sérgio Silva SGS	<b>Metodologia Seis Sigma: Implementação e Impacto nas Organizações</b> David Leite Esc. Sup. Tecnologia e Gestão de Felgueiras	<b>Desafios das Revisões das Normas da série 17000</b> Álvaro Silva Ribeiro RELACRE
	<b>Impactes nos Sistemas de Gestão Ambiental das Organizações</b> Cristina Rocha LNEG	<b>Participação dos Estudantes na Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade do IPVC</b> Ana Rodrigues Inst. Politécnico Viana do Castelo	<b>Certificação de Produtos e Reconhecimentos Mútuos</b> Francisco Barroca CERTIF
<b>13h00</b>	Almoço Livre		
<b>14h30</b>	<b>Sessão Plenária</b>		
	Moderador: Carla Gonçalves Pereira /SINASE <b>Economia Social</b> Carlos Andrade – União das Misericórdias Portuguesas		
<b>15h30</b>	Pausa para Café		
<b>16h00</b>	<b>Sessões Paralelas</b>		
	<b>O Modelo EQUASS para o Setor Social</b> Moderador: Susana Branco /UMP	<b>Equipas de Melhoria <sup>(1)</sup></b> Moderador: Francisco Caetano /APQ	<b>Qualidade na Administração Pública</b> Moderador: Ana Andrade /CEGesP
	<b>O Projeto DESQUAL</b> Glória Antunes APQ	<b>Elaboração e Implementação do Procedimento para Seleção de Famílias Amigas</b> Sta. Casa da Misericórdia Arcos de Valdevez	<b>Reforma Administrativa: Realidade ou Utopia?</b> Isabel Corte-Real
	<b>A Certificação EQUASS Assurance no Serviço Social do Centro Hospitalar Lisboa Norte</b> Argentina Castilho Serviço Social do CHLN	<b>Processo de Confirmação da Informação de Remunerações e Períodos Contributivos do Centro Distrital do Porto</b> ISS – Deptº. Administração, Património e Obras	<b>Orientação para a Excelência no ACES Almada – Seixal</b> Luís Amaro ACES Almada – Seixal
	<b>A Certificação EQUASS Excellence na Fundação AFID Diferença</b> Domingos Rosa Fundação AFID Diferença	<b>Otimização das Máquinas Semiautomáticas de Corte e Cravação – Corte Protótipos</b> Yazaki Saltano de Ovar	<b>A Gestão Municipal Apoiada numa Governação Eletrónica Instigadora de Maior Eficácia e Agilização</b> Maria Raquel Vale / Joana Miranda Câmara Municipal de Esposende
		<b>Implementação do Barómetro de Satisfação de Clientes</b> CH Business Consulting	
<b>17h30</b>	<b>Sessão de Reconhecimentos</b>		
<b>18h00</b>	Fecho		

<sup>(1)</sup> Comunicações apresentadas no âmbito do Prémio para Equipas de Melhoria



## Programa 14 novembro

<b>09h30</b>	<b>Sessão Plenária</b>		
	Moderador: João Luis Sousa /Vida Económica <b>Gerir em Tempos de Incerteza</b> Nelson António – ISCTE		
<b>10h30</b>	Pausa para Café		
<b>11h00</b>	<b>Sessões Paralelas</b>		
	<b>Contributos para o Desenvolvimento Sustentável</b>	<b>Métodos, Técnicas e Ferramentas II</b>	<b>BPM como Base de Implementação da Norma ISO 9001:2015</b>
	Moderador: Jorge Soeiro Marques /Lusitania	Moderador: Luis Cristovão /JMF - Vinhos	Moderador: Pedro Malta /IPBPM
	<b>A Sustentabilidade no Século XXI</b> António Almeida Júnior Consultor	<b>Controle Estatístico do Processo</b> José Requeijo FCT-UNL	<b>Renovação Tecnológica de Suporte ao BPM no Caso de uma Seguradora</b> Alexandre Costa Glintt
	<b>A utilização do Modelo da EFQM</b> Jaime Pereira Bosch Security Systems	<b>Um Caso de Análise FMEA em 20 Passos</b> Rui Assis APMI	<b>Como Calcular o Valor da ISO 9001:2015 para o Negócio das Organizações, através do BPM</b> José Camacho IPBPM
	<b>A Gestão do Risco no Grupo CH</b> Sandra Constantino CH Business Consulting	<b>O Uso da Informação sobre os Custos Relacionados com a Qualidade</b> Margarida Saraiva Universidade de Évora	
	<b>Riscos Éticos: Resultados do Estudo <sup>(2)</sup></b> Helena Gonçalves CRIS	<b>QFD</b> Vitor Sabóia IEFP Vila Real de Santo António	
<b>13h00</b>	Almoço Livre		
<b>14h30</b>	<b>Sessão Plenária</b>		
	Moderador: Pedro Saraiva /Universidade de Coimbra <b>Mesa Redonda: Que Futuro para a Indústria?</b> António Mira – Siemens Francisco Caetano – Janz-CGF Joaquim Guedelha – ISQ Miguel Sá Pinto – IAPMEI		
<b>15h30</b>	<b>Sessão de Conclusões e Encerramento</b>		
<b>16h00</b>	Fecho		

<sup>(2)</sup> Estudo: "Riscos Éticos: Impacto das "más práticas éticas" na reputação das empresas: a perceção das organizações associadas da APQ"