



# SEMINÁRIO

## CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS COMO EXCELÊNCIA DA MARCA TURISMO PORTUGAL

V. N. GAIA · 25 SETEMBRO 2008

### PROGRAMA

09h00 Recepção aos Participantes

09h30 **SESSÃO DE ABERTURA**

Pedro Esquível  
Presidente da APQDRN  
Jorge Umbelino  
Vogal do Conselho Directivo do Turismo  
Portugal

10h00 **MESA REDONDA**  
"O Contributo dos Diferentes  
Modelos de Certificação para a  
Qualidade no Turismo"

Carla Pinto  
Directora de Marketing da APCER [a  
confirmar]

Ricardo Ferro  
Director do Departamento Comercial e  
Marketing do Grupo Bureau Veritas em  
Portugal

Aline Cortez  
Administradora da EIC

Pedro Alves  
Director Geral da LUSAENOR

Fernando Lamares  
Administrador da TUV

Moderador: Jorge Umbelino  
Vogal do Conselho Directivo do Turismo Portugal

11h30 Coffee-Break

11h45 **RÓTULO ECOLÓGICO**  
António Gonçalves Henrique (A confirmar)  
Director da Agência Portuguesa do Ambiente

12h15 **DEBATE**

13h00 **ALMOÇO**

14h30 **QUALIDADE NO TURISMO**  
DIFICULDADES E BENEFÍCIOS  
Jorge Osório  
Presidente da Direcção da ADETURN

15h00 **TESTEMUNHOS PRÁTICOS**

Adriana Jacinto  
Directora da Qualidade dos Hotéis Tivoli Vila  
Moura

Agnês Devall  
Directora Geral Bessa Hotel Porto

16h00 Coffee-Break

16h15 Francisco Calheiros  
Presidente da TURHAB- Associação de  
Turismo de Habitação / Solares de Portugal

Oceânico Golf, S.A. (A confirmar)

17h30 **DEBATE**  
Moderador: AHPORT

18h00 **SESSÃO DE ENCERRAMENTO**

### INFORMAÇÕES

APQ | Associação Portuguesa para a Qualidade  
Delegação Regional do Norte  
Rua Orfeão do Porto, 360 - Loja 3  
4150-798 PORTO  
Telef.: 226 153 320 · fax: 226 153 328  
email: drn@apq.pt

### LOCAL

Caves Calém  
Avenida Diogo Leite, 344  
4400-111 V. N. Gaia



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
PARA A QUALIDADE