

## PROGRAMA

11 Novembro

09h00 Recepção dos Participantes

09h30 Cerimónia de Abertura  
Prof. Avelino de Freitas Meneses - **Reitor da Universidade dos Açores**

10h00 **Sessão Plenária**  
**Moderador:** José Figueiredo Soares  
**Excelência Organizacional**  
- *Using the EFQM Model to Align Organisations on Strategic Issues*  
Marc Duhem - **Presidente da EFQM**

11h30 Pausa para café

12h00 **Sessão Plenária**  
**Estratégias Regionais para a Qualidade**  
**Moderador:** José Luís Amaral  
- *Qualidade: Competitividade e Sustentabilidade (A Política da Qualidade na RAA)*  
Arnaldo Machado - **Director Regional da DRAIC (RAA)**  
  
- *Madeira no Caminho da Qualidade e da Excelência*  
Isabel Rodrigues - **Directora Regional da DRCIE (RAM)**

13h00 Almoço

14h30 **Visitas Técnicas**

**V1 – Central Geotérmica do Pico Vermelho**  
**TEMA:** Aproveitamento de Recursos Geotérmicos

**V2 – Direcção dos Aeroportos dos Açores da Ana, S.A**  
**TEMA:** Sistema Integrado do Aeroporto de Ponta Delgada

**V3 – Picos de Aventura**  
**TEMA:** Certificação na área de Serviços Turísticos

**V4 – Hospital do Divino Espírito Santo**  
**TEMA:** O Percurso da Qualidade de um Hospital com Acreditação pelo CHKS

**V5 – Bel Portugal**  
**TEMA:** IFS - International Food Standart

20h00 Jantar Oficial

**V – Visitas Técnicas**

Cada participante poderá participar apenas numa visita.

Cada visita está limitada a um número máximo de participantes, por ordem de inscrição.

## 12 Novembro

09h30 Sessões Paralelas

### SP1 - Responsabilidade e Inovação Social

**Moderador:** Luís Paulo

- *Responsabilidade e Inovação Social: ilha ou península?*

Workshop dinamizado por Helena Gonçalves – CRIS

### SP3 - Gestão do Risco

**Moderador:** José Figueiredo Soares

- *Gestão Empresarial do Risco* – Ana Figueiredo – Portugal Telecom

- *Gestão do Risco em Projectos* – João Ramiro Almeida Guerra – EDP –

*Gestão da Produção de Energia, S.A*

### SP5 - Qualidade na Saúde 1

**Moderador:** Margarida França – Sociedade Portuguesa para a Qualidade na Saúde (SPQS)

- *Experiência de Acreditação do Hospital do Divino Espírito Santo* - Maria Ana Dias - Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, EPE

- *Avaliação do Desempenho dos Hospitais: uma Ferramenta de Benchmarking* - Manuel Delgado – IASIST PORTUGAL- Consultadoria na Área da Saúde

- *Kaizen Lean Healthcare* - António Costa - Kaizen Institute Ibéria

- *Avaliação da Cultura de Segurança do Doente no Hospital* - Margarida Eiras, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

11h00 Pausa para café

11h30 Sessões Paralelas

### SP6 - Prémio Equipas de Melhoria

**Moderador:** José Romão Braz

- *Integração do Front Office e Back Office Técnico* - Manuel Rosa da Silva

- PT Portugal

- *Portal 3i* – Ana Gil – Siemens, S.A

- *Redução de Perdas no Sistema de Abastecimentos de Água da Cidade de Faro* – Diogo Uva Sancho – FAGAR, EM

- *Projecto e implementação de nova Fábrica* – Nuno Delgado – EFACEC, Engenharia e Sistemas, S.A

### SP8 - Qualidade no sector Alimentar

**Moderador:** Rui Cordeiro

- *Qualidade e Segurança Alimentar - Responsabilidades e Desafios*

Pedro Queiroz - Federação das Indústrias Portuguesas

Agro – Alimentares

- *Segurança Alimentar na Produção Primária*

Andrea Cara d'Anjo - Direcção Regional Desenvolvimento Agrário

### SP10 – O Futuro da Qualidade em Portugal – Apresentação dos Resultados do Estudo

**Moderador:** José Figueiredo Soares

- Pedro Saraiva – Univ. de Coimbra, Professor Catedrático

Almoço

13h00 Mesa Redonda

14h30 Percursos de Excelência

**Moderador:** Pedro Saraiva – Univ. de Coimbra, Professor Catedrático

David Tavares- CEO da GlobeStar Systems

João Santos - Vice-Presidente do Federal Reserve Bank of New York

Fernando Melo – Administrador Delegado da Groundforce Portugal

16h00 Pausa para café

16h30 Sessão Plenária

**Moderador:** Prof. Jorge Medeiro - Vice-Reitor da Universidade dos Açores

Cultura de Inovação

- *What is the Innovation Culture, and Why it is Important to Success* -

Langdon Morris - Partner da InnovationLabs

17h30 Cerimónia de Reconhecimentos

18h00 Sessão de Encerramento

### SP2 - Business Process Management

**Moderador:** Marina Guerra

Abordagens e Ferramentas BPM

- *Contributos para o Sucesso das Organizações* - Rui Dinis - IPBPM

### O impacto do BPM na Qualidade

- *Caso de uma Câmara Municipal* - Luís Barreiros - WeMake

### SP4 - Qualidade no Turismo

**Moderador:** Carlos Dâmaso

- *EMAS e ISO 14001- A Experiência da Bensaúde Turismo*

Hotéis

Rui Cordeiro - Bensaúde Turismo Hotéis

*Operacionalizar a Filosofia do TQM*

José Miguel Costa – White Airways, S.A

### SP7 - Metodologias e Ferramentas da Qualidade

**Moderador:** António Almeida Júnior

- *Kitesurf Lean*

Robalo Jorge - EDP

- *Testemunho de Implementação do 6 Sigma*

Romeu Coelho - PT Comunicações

### SP9 - Qualidade na Saúde 2

**Moderador:** João Carlos Fontes e Sousa

- *Acreditação de Unidades de Saúde Familiares. A Experiência*

*de Valongo* - Filipa Homem Christo – Direcção Geral da Saúde

- *Lisboa – Projecto Cidades Amigas das Pessoas Idosas* – Jorge

Falcató, Câmara Municipal de Lisboa

- *Avaliação de Programas de Saúde nos Cuidados Primários* –

Isabel Hintze Almeida – Centro de Saúde de Povoação, São

Miguel

- *Centros de Referência e Qualidade em Saúde – “Consenso*

*Europeu” para Centro de Referência de Fibrose Quística* –

Celeste Barreto - Associação Nacional de Tuberculose e

Doenças Respiratórias, ANTDR

#### SP – Sessões Paralelas

Cada participante poderá participar apenas numa sessão das 09:30 e numa sessão das 11:30.

Cada sessão paralela está limitada a um número máximo de participantes, por ordem de inscrição.

