

## 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 Falcato, **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.

