

Sala	Horário	Moderador	Revisor	autor	título
Atlântico	manhã	Luis Lourenço	Luís Lourenço	Maria João Manatos; Cláudia Sarrico; Maria João Rosa	Mecanismos Internos de Gestão da Qualidade em Instituições do Ensino Superior
			Cláudia Sarrico	Manuel Matos; Ana Freitas; Henrique Lopes	Garantia da Qualidade no Ensino Superior: certificação ISO 9001 e acreditação A3ES, um duplo desafio
			Cláudia Sarrico	Renata Freitas; Vanda Lima; Mário Rebelo	Comparação da qualidade do desempenho de instituições de ensino superior certificadas face a não certificadas pela NP EN ISO 9001: a perspetiva dos estudantes
			Patrícia Moura e Sá	Aldina Carvalho; Marta Pile	Metodologia Integrada de Autoavaliação dos Serviços do IST
Arrábida	manhã	Paulo Sampaio	Maria João Rosa	José Gonçalves; Henrique Lopes	Sistematização de Procedimentos numa Autarquia: Estudo do caso de Vila Franca de Xira
			Maria João Rosa	Isabel Silva; Paulo Sampaio	O modelo de excelência da EFQM: implementação e impacto nas organizações
			Rogério Puga-Leal	Artur Bastos; Marlene Amorim	Implementação sistemática de 8D's em Fornecedores de Matérias-Primas
			Rogério Puga-Leal	Carla Carvalho; Marlene Amorim	Manutenção Produtiva Total - Implementação na empresa Simoldes Plásticos
			Paulo Sampaio	Ana Costa; Rogério Puga Leal	A utilização do RECOVSAT na análise de reclamações e recuperações de serviço
Sado	manhã	Margarida Saraiva	Álvaro Rosa	Oswaldo Ferreira; Margarida Saraiva; Jorge Casas Novas	A relevância do sistema de gestão da qualidade e o papel da contabilidade nas pequenas e médias empresas portuguesas
			Álvaro Rosa	Andreia Neves; Paulo Sampaio	O uso de Indicadores Chave de Desempenho para avaliar a eficiência dos Sistemas de Gestão
			Luís Fonseca	Priscila Sousa; Cláudia Sarrico	A Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade Certificados pela ISO 9000 no Sector Alimentar, das Bebidas e do Tabaco na Região Autónoma da Madeira
			Luís Fonseca	Liliana Soares; Maria João Rosa	Implementação de um Sistema de Gestão Integrado: o caso de uma empresa fornecedora do setor automóvel
			Margarida Saraiva	Sara Guia; Nuno Melão	Impactos da Implementação da Norma ISO 9001:2008 nas IPSS: Estudo de Casos Múltiplos
Galé	manhã	Henrique Lopes	Margarida Eiras	<i>Henrique Mateus-Santos, Leticia Bastos, Paula Iglésias-Ferreira, Paula Fresco, Daniela Battaglia, Henrique Lopes</i>	Avaliação das Farmácias Portuguesas com ferramenta de medição internacional
			Henrique Lopes	Silvia Lopes	Qualidade e eficiência no tratamento de doenças cerebrovasculares
			José Saragoça	C.B. Vaz	Metodologia de apoio à gestão logística de unidades de saúde.
			Paulo Sampaio	C. Mendonça, I. Huet, M. Alves.	Qualidade da formação superior na área a saúde: um estudo de caso na Universidade de Aveiro
			Margarida Eiras	Henrique Lopes	Perceção de Qualidade de Serviço na imagiologia privada em Portugal
Atlântico	tarde	Patrícia Moura e Sá	Aldina Soares	Maria João Rosa; Marisa Lopes	Sistema de Gestão Ambiental: Do Enquadramento à Implementação
			Patrícia Moura e Sá	Orlando Serrano	SIADAP: melhoria contínua de um paradigma de qualidade
Arrábida	tarde	Álvaro Rosa	Rui Almeida	Filipa Ramas; José Saragoça	As necessidades formativas e a qualidade organizacional na assistência ao nível da geriatria e da gerontologia em lares de terceira idade
			António Abrantes	Ana Fialho; José Saragoça	A qualidade das organizações e o papel do diagnóstico de necessidades de formação
Sado	tarde	A. Ramos Pires	A. Ramos Pires	Sónia Silva; Margarida Saraiva	A Gestão da Qualidade Total como diferencial competitivo na satisfação e fidelização de clientes
			Margarida Saraiva	Rui Pulido Valente; Margarida Esteves; João Padilha	A natureza da rede e a rede natural – uma experiência no interior do país
			Luís Lourenço	Ana Stoffel; Mário Moutinho; A Ramos Pires	Concepção e Implementação de um Museu local – O Caso do MCCB