

# SUS

edição  
**SOCIAL SEMANA DA RESPONSABILIDADE**  
RUMO A UMA ÉTICA GLOBAL

3 a 7 de MAIO' 10

LISBOA

FUNDAÇÃO CIDADE DE LISBOA | SALA VERDE

## programa

6 de MAIO' 10  
qui 09.00h - 12.45h  
LISBOA

patrocinadores  
maior sponsor

silver sponsor

co-organizadores

apoio institucional

**9.00 Sessão de Abertura**  
Fernando Nogueira Presidente do ISP  
Anabela Vaz Ribeiro, Vice-Presidente APEE

**09.30** A supervisão da conduta de mercado no sector segurador. Metodologias de trabalho e avaliação de resultados.  
Dr. Eduardo Pereira, Director do Departamento de Supervisão de Conduta de Mercado

**10.30** O livro de reclamações enquanto ferramenta promotora de boas práticas. Avaliação de resultados no sector segurador  
Victor Nogueira,  
Direção-Geral do Consumidor

**11.00** Coffe-break

**11.15** O contributo dos Provedores de Clientes para as boas práticas empresariais. A experiência do provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.  
Francisco Cordeiro, Provedor

**11.45** ECSI - Índice Nacional de Satisfação do Cliente  
Ricardo Fernandes  
Metodologia e resultado quanto ao sector segurador IPQ

**12.15** Debate

**12.45** Almoço

+ info

[//srs.apee.pt](http://srs.apee.pt)