

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

APRESENTAÇÃO

Novidades

Na sequência de vários pedidos com vista ao **alargamento do prazo de entrega das propostas de Comunicação**, informamos todos os interessados que a Comissão Organizadora das JOCLAD2004 estabelece um **novo prazo** limite para o **dia 23 de Fevereiro de 2004**.

Relativamente às Comunicações enviadas até ao dia 9 de Fevereiro manter-se-á a data inicialmente prevista para a Notificação de Aceitação. Para as restantes, a **data limite de Notificação de Aceitação** será prolongada para **8 de Março de 2004**.

Nas XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados, e pela primeira vez, serão publicadas as **Actas das Jornadas**, com divulgação prevista nas Jornadas do ano seguinte.



Tendo como objectivo principal o estímulo e o reforço da produção científica nas áreas da Estatística e da Análise de Dados, bem como as suas aplicações, terão lugar de **1 a 3 de Abril de 2004**, na cidade de Lisboa, as XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados (**JOCLAD 2004**).

No dia **31 de Março** decorrerá um **Workshop** sobre **Satisfação e Lealdade do Cliente**.

O objectivo destas Jornadas consiste em estimular e reforçar a Produção Científica nas áreas da Estatística e Análise de Dados, bem como as suas Aplicações.

Com o intuito de melhorar e renovar os seus serviços, a CLAD procura com este tipo de iniciativas facultar a todos os interessados, em especial aos seus sócios, oportunidades para enriquecer e divulgar as suas actividades.



CONVIDADOS

Carlo Lauro

Universidade de Naples "Federico II"

Itália

E-Mail: clauro@unina.it

Edwin Diday

Universidade de Paris - Dauphine

França

E-Mail:

Fernando Magalhães

ISCAP/IPP; Universidade Portucalense e CEAUL

Portugal

E-Mail: fjmmagalhaes@netcabo.pt

Jean-Jacques Droesbeke

Université Libre de Bruxelles

Bélgica

E-Mail: jjdroesb@ulb.ac.be

Maria Lucília de Carvalho

Universidade de Lisboa - Faculdade de Ciências

Portugal

E-Mail:



WORKSHOP - Gestão da Satisfação e Lealdade do Cliente

ORADORES:

Prof. Doutor Pedro Simões Coelho (ISEGI - Univ. Nova de Lisboa)

Prof. Doutor Manuel José Vilares (ISEGI - Univ. Nova de Lisboa)

TÓPICOS

- **Introdução. Importância da medição da satisfação do cliente, definições e abordagens.**
- **Populações alvo. Que clientes entrevistar?**
- **Amostragem para estudos de satisfação de cliente.**
- **Pesquisa exploratória: identificação e selecção das variáveis chave.**
- **Concepção e desenho dos questionários.**
- **Trabalho de campo: tipos de entrevista e políticas de incentivo à resposta.**
- **A Modelação da satisfação e da Lealdade do Cliente: dos modelos uniequacionais aos modelos multiequacionais.**
- **Índices de Satisfação do Cliente: o modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index) e o modelo ECSI (European Customer Satisfaction Index).**
- **Apresentação gráfica dos resultados.**
- **Retorno dos investimentos na qualidade e indicadores de desempenho.**
- **Relação com a Satisfação do colaborador.**

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

STANDS / EXPOSITORES



Produtos e Serviços de
Estatística, Lda.



JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

PARTICIPAÇÃO

Participam conferencistas convidados, com reconhecimento internacional nas áreas de Análise de Dados, Sondagens, Estatística e Satisfação do Cliente ou do Colaborador, e haverá sessões temáticas e comunicações livres na forma oral ou em poster. A forma preferencial da comunicação livre deverá ser indicada na ficha de inscrição.

Estas Jornadas têm como principal finalidade a interligação entre o meio académico e o meio empresarial, Nacional e Internacional, com uma elevada abrangência das áreas da Classificação e Análise de Dados.

Os interessados em participar na qualidade de autores devem enviar por email (joclad2004@isegi.unl.pt) um resumo de 2 a 4 páginas (bibliografia incluída), indicando a área da comunicação, até 8 palavras-chave, se se trata de um trabalho em curso ou concluído, ou de aplicação.

O resumo deve ser apresentado em Word, caracteres Times New Roman, tamanho 12, interlinha simples, margens laterais de 3 cm, superior e inferior de 2,5 cm, fórmulas em Equation Editor.

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

ORGANIZAÇÃO

Presidente das Jornadas

Paulo Gomes (Presidente da CLAD)

Comissão Científica

Carlos Ferreira (Univ. de Aveiro)
Fernanda Sousa (Univ. do Porto)
Fernando Nicolau (Univ. Nova de Lisboa)
Helena Bacelar-Nicolau (Univ. de Lisboa)
Manuel José Vilares (Univ. Nova de Lisboa)
Paula Brito (Univ. do Porto)
Paulo Gomes (INE)
Pedro Duarte Silva (Univ. Católica)
Pedro Simões Coelho (Univ. Nova de Lisboa)

Comissão Organizadora

Alexandra Machás (Univ. Nova de Lisboa)
Dária Marques (Univ. Nova de Lisboa)
Fernando Bação (Univ. Nova de Lisboa)
Filomena Caria (ADISEGI)
Francisco Marques (Univ. Nova de Lisboa)
Jorge Prata (INE)
Pedro Simões Coelho (Univ. Nova de Lisboa)

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

ÁREAS TEMÁTICAS

Amostragem
Análise Classificatória
Análise de Dados Geoespaciais
Análise Discriminante
Análise Factorial
Análise Simbólica
Análise Textual
Árvores de Decisão
Classificação de Variáveis
Data Mining
Ensino e Formação em Estatística e em Análise de Dados
Modelos Estruturais
Modelos Probabilísticos em Classificação
Reconhecimento de Padrões/Formas
Redes Neurais
Sondagens: Produção e Análise de Inquéritos

APLICAÇÕES PRIORITARIAMENTE EM:

Biometria
Ciências da Saúde
Ciências do Ambiente
Ciências Humanas e Sociais
Economia e Gestão
Estatísticas Oficiais
Finanças
Marketing
Satisfação e Lealdade do Cliente
Web Mining

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

INSCRIÇÕES

As pessoas que desejem participar nas Jornadas deverão preencher a [ficha de inscrição](#) e enviá-la, com o respectivo pagamento para:

JOCLAD 2004
A/c Dra. Dária Marques
ISEGI-UNL
Campus de Campolide
1700-312 LISBOA
PORTUGAL

O pagamento das inscrições pode ser feito:

- por cheque à ordem de: ADISEGI
- através de transferência bancária: CGD - 0035 0577 00040049230 09

Workshop	75 €
Jornadas + Workshop	Após 10 Fev.
Sócios^a	160 € (1)
Estudantes^b (<=25 anos)	35 €
Outros participantes	250 € (1)

^a Sócios com quotas em dia

^b Envio de comprovativo de estudante

(1) Inclui documentação, Coffee-Breaks e Jantar das Jornadas

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

CALENDÁRIO

23 de Fevereiro de 2004: **NOVA DATA**
Prazo alargado para envio de Resumos

8 de Março de 2004: **NOVA DATA**
Data limite para notificação da aceitação

15 de Março de 2004:
Divulgação do Programa Final

14 de Maio de 2004:
Envio de textos para publicação

2005 - XII Jornadas de Classificação e Análise de Dados: **NOVIDADE**
Divulgação das Actas das JOCLAD2004



HOTÉIS

Os participantes devem fazer as suas reservas directamente com os estabelecimentos hoteleiros. Sugestões de alojamentos próximos do local das Jornadas:

- **Hotel Real Parque**
- **Hotel Mercure**
- **Hotel Novotel Lisboa**
- **Hotel Ibís Lisboa Centro**
- **Hotel D. Manuel I**

Hotel Real Parque ****

Avenida Luís Bivar, 67
1069-149 LISBOA
Tel. 21 319 90 00
Fax 21 357 07 50/02
E-mail: realparque@mail.telepac.pt
info@hoteisreal.com
Internet: www.hoteisreal.com

Hotel Mercure ****

Avenida Jose Malhoa, Lote 1684
1099-051 LISBOA
Tel. 21 720 80 00
Fax 21 720 80 89
E-mail: H3345@accor-hotels.com

Hotel Novotel Lisboa ***

Avenida Jose Malhoa, Lote 1642
1070 LISBOA
Tel. 21 724 48 00/21 726 60 22
Fax 21 724 48 01/21 726 64 96
E-mail: H0784@accor-hotels.com
Internet: www.novotel.com

Hotel Ibís Lisboa Centro **

Avenida Jose Malhoa
1070 LISBOA
Tel. 21 727 31 81
Fax 21 727 32 87

Hotel D. Manuel I ****

Avenida Duque d'Ávila, 189
1050-082 LISBOA
Tel. 21 359 30 00
21 359 30 10
Fax 21 357 69 85
E-mail: dmanuel@hotelmanuel.pt



LOCALIZAÇÃO

Morada:

Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação
Universidade Nova de Lisboa
Campus de Campolide
1070-312 LISBOA - PORTUGAL



JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

PATROCÍNIOS



SPSS



PSE
Produtos e Serviços de Estatística,
Lda.



JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

CONTACTO

Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação



JOCLAD 2004
A/c Dra. Dária Marques
ISEGI-UNL
Campus de Campolide
1070-312 LISBOA
PORTUGAL

Tel.: 213 870 413
Fax.: 213 872 140
E-mail: joclad2004@isegi.unl.pt
<http://www.clad.pt/joclad2004>

JOCLAD 2004



XI Jornadas de Classificação e Análise de Dados

FICHA DE INSCRIÇÃO - JOCLAD2004

Nome: _____
Organismo: _____
Profissão: _____
Morada: _____
Código Postal: _____ - _____
Telefone: _____ Telemóvel: _____ Fax: _____
E-mail: _____
Número Identificação Fiscal: _____

Comunicação preferencial:

Oral: Poster:
Área: _____
Palavras-Chave: _____

Perfil do participante:

Sócio: Estudante: Outros participantes:

Inscrição:

Jornadas: Workshop: Jornadas+Workshop:

Junto envio cheque nº _____ sobre o Banco _____ à ordem de ADISEGI, no valor de _____ (Euros).

Junto envio cópia da transferência bancária a favor da ADISEGI (Caixa Geral de Depósitos – NIB: 0035 0577 00040049230 09).

Data: ___ / ___ / _____

Assinatura: _____