€mpreender

economia | negócios | investimentos

1º semestre | 2008

Foto: Fernando Chaves

Foto: Associação de Turismo dos Açores

04 Plano Estratégico Nacional de Turismo
Maria José Catarino

20 Estratégia para a Qualidade nos Açores

28 Novo Regime de Instalação, Exploração e Funcionamento Empreendimentos Turísticos

ficha técnica

director
Arnaldo Machado

coordenação
Jorge Pereira

propriedade
DRACE - Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica

design e paginação
Bloco d - design e comunicação

fotografia
Bloco d - design e comunicação
DRACE - Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica

impressão
Nova Gráfica, Ld.ª

tiragem
600 exemplares

contactos
DRACE
Praça Gonçalo Velho Cabral, nº3
9500-063 Ponta Delgada, Portugal
Tel: 296 309 100 | Fax: 296 288 491
drace@azores.gov.pt
www.azores.gov.pt

periodicidade
Semestral

Foto: Paulo Magalhães

índice

3 **nota de abertura**
Director Regional de Apoio à Coesão Económica

4 **opinião**
- Maria José Martins Catarino
- António Gomes de Menezes
- José Luís P. Amaral
- José Romão Leite Braz
- Ana Maria Sousa Ponte
- Entrevista José Damião de Almeida

20 **Estratégia para a Qualidade nos Açores**

28 **Novo Regime de Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos**

30 **Capital de risco, Fundos, Sociedades e Business Angels**

33 **Práticas comerciais desleais**

35 **notícias**

41 **estatísticas**

nota de abertura

Numa altura em que muitos se preparam para um período de repouso, a €mpreender 1.º semestre 2008 aproveita para deixar algumas sugestões de reflexão.

O sector do turismo sofreu uma evolução considerável nos últimos anos na nossa Região. Seja porque atingimos já um determinado patamar, no que concerne a infra-estruturas, seja porque novos mercados implicam novos clientes, com necessidades específicas, ou porque agora começamos a descobrir as potencialidades dos Açores como destino de "experiências turísticas", é imperativo que todos os actores ligados a este sector de actividade discutam os vários caminhos que nos colocam outras tantas possibilidades de acção. Neste sentido, o PENT – Plano Estratégico Nacional de Turismo oferece uma base de trabalho importante quando determina para Portugal um lugar cimeiro no crescimento como destino turístico europeu. De acordo com a visão elaborada naquele documento, esta posição de destaque será obtida através do desenvolvimento baseado na qualificação e competitividade da oferta, transformando o turismo num dos motores de crescimento da economia nacional.

É neste exigente cenário que, de acordo com a opinião de Maria José Catarino, as políticas de promoção do investimento assumem um papel crucial.

Ainda no âmbito do turismo, conheça neste número da €mpreender o que mudou no quadro legislativo da actividade turística e agilização do procedimento de licenciamento dos empreendimentos turísticos.

Os desafios e as oportunidades colocados pela Segurança, Qualidade e Inovação, compõem o tema proposto por José Luís Amaral para uma análise e discussão mais alargadas.

O responsável pelo Comércio, Indústria e Energia açorianos afirma ser necessário desenvolver uma política de abertura, cooperação e diálogo, não só com as empresas mas também com as associações empresariais e profissionais, bem como com outras entidades regionais e nacionais, visando apoiar o tecido empresarial regional, no sentido das empresas açorianas melhorarem a sua competitividade no mercado, através do reforço da sua capacidade tecnológica, da dinamização das redes de informação e, sobretudo, da valorização dos recursos humanos.

Este dirigente deixa-nos ainda uma afirmação em jeito de provocação: enfrentar a qualidade não como um factor de diferenciação, mas como um factor de sobrevivência.

Como sempre, a €mpreender conta ainda com o contributo de várias personalidades ligadas ao mundo empresarial.

Na secção de estatística deste número encontrará uma análise comparativa entre o II e o III Quadros Comunitários de Apoio (1994-1999 e 2000-2006, respectivamente), bem como os primeiros indicadores disponíveis sobre candidaturas a sistemas de incentivos financeiros ao abrigo do novo quadro de programação financeira (2007-2013).

Assim, seja na praia ou à mesa de um restaurante, com amigos e familiares, discuta estes e outros assuntos, porque as boas oportunidades surgem e preparam-se nos lugares e nas alturas mais improváveis.

Boas férias e bons negócios.

Arnaldo Machado
Director Regional de Apoio à Coesão Económica

MARIA JOSÉ MARTINS CATARINO

Licenciada em Finanças pelo Instituto Superior de Economia de Lisboa

É desde 21 de Agosto de 1998 vogal do conselho directivo do Turismo de Portugal, I.P. Representante do Turismo de Portugal, I.P. na comissão de acompanhamento do POCF – Programa Operacional Factores de Competitividade, bem como na comissão de selecção dos Sistemas de Incentivos do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional (desde 2007);

Entre outros cargos, é Presidente dos conselhos de administração da F.Turismo – Capital de Risco, SA e da F.Turismo – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, SA, desde Março de 2007.

Financiamento do Investimento Turístico

Contributo para o Plano Estratégico Nacional de Turismo

O Turismo tem uma importância estratégica para a economia nacional, quer pelo seu contributo para a criação de riqueza e emprego, quer pela importante capacidade de promover a coesão territorial.

Nos últimos anos verificou-se um bom desempenho deste sector, quer a nível internacional, com taxas de crescimento acima da média da economia, quer a nível nacional, com o ano de 2007 a apresentar os melhores indicadores da década.

Para responder ao desafio de crescimento que se perspectivava para o turismo a nível mundial, e tendo em conta o potencial turístico das regiões e as novas tendências do consumidor, o Governo lançou o PENT – Plano Estratégico Nacional de Turismo – aprovado por Resolução Conselho de Ministros nº 53/97, de 4 de Abril, com uma estratégia ambiciosa e inovadora para o Turismo e com a seguinte visão:

"Portugal deverá ser um dos destinos de maior crescimento na Europa, através do desenvolvimento baseado na qualificação e competitividade da oferta, transformando o turismo num dos motores de crescimento da economia nacional"

Este Plano fixou objectivos de crescimento médio anuais, até 2015, de cerca de 5% para o número de turistas e de 9% para as receitas, mobilizando e envolvendo, para o efeito, parceiros públicos e privados, em torno da concretização de 5 Eixos Estratégicos de actuação e da implementação de 11 projectos.

Ao nível do seu Eixo I – Produtos, Destinos e Pólos, o contributo para alcançar estes valores deverá dar-se através da requalificação dos principais destinos, da criação de 6 novos Pólos de Desenvolvimento Turístico[1], assim como através da consolidação e desenvolvimento de 10 produtos estratégicos[2].

A aposta nesses produtos estratégicos teve em conta as principais motivações de viagem dos Europeus, nosso principal mercado emissor, bem como o potencial turístico das regiões, em matéria de recursos, para captação dessa procura. Foi igualmente tido em conta o peso de cada produto no volume de receitas, o seu potencial de crescimento, os gastos médios associados, o seu contributo para a redução da sazonalidade, assim como para a diferenciação e qualificação dos destinos.

O desenvolvimento dos produtos coloca desafios de estruturação da oferta no sentido de qualificar serviços, infra-estruturas, equipamentos, e de surpreender o cliente com actividades e experiências inovadoras. Sendo a prestação de serviços ao turista assegurada por empresas, a empresa aparece no centro da transformação da oferta, exigindo-se dela novas atitudes, traduzidas essencialmente no empreendedorismo e na inovação, através de propostas de valor distintivas e centradas nas novas motivações do turista.

É, pois, neste novo quadro de exigências que assume particular importância os incentivos disponibilizados às empresas por via do Turismo de Portugal, I.P., seja através dos seus instrumentos financeiros próprios, seja através dos Sistemas de Incentivos do QREN.

Em relação aos primeiros, o Turismo de Portugal, I.P. criou em 2007 dois instrumentos de financiamento, nos quais foram incorporadas as prioridades de investimento para o sector: o "Programa de Intervenção do Turismo", PIT, orientado para o investimento de natureza pública, mas intervindo em complemento do investimento empresarial e enquanto componente fundamental da oferta turística, e a linha "Crédito ao Investimento no Turismo - Protocolo Bancário", em parceria com o sector financeiro, directamente para o apoio ao investimento empresarial.

No que se refere aos sistemas de incentivos do QREN integrados no Programa Operacional Factores de Competitividade e nos Programas Operacionais Regionais do Continente, os mesmos traduzem-se em instrumentos de apoio relativamente aos quais o empreendedorismo e a implementação de projectos inovadores direccionados para o mercado externo constituem também objectivos claros. No entanto, a especificidade das prioridades definidas no Plano Estratégico Nacional de Turismo exigem ainda o aprofundamento do esforço de alinhamento daqueles sistemas em matéria de financiamento de projectos do sector do Turismo.

A este respeito, importa realçar que a adequação às especificidades e prioridades do sector do Turismo dos sistemas de incentivos aplicáveis à Região Autónoma dos Açores foi uma preocupação reflectida na formatação dos mesmos, traduzida na criação do Subsistema de Apoio ao Desenvolvimento do Turismo, através do Decreto Regulamentar Regional nº 21/2007/A, aplicável aos investimentos nas áreas de alojamento, restauração e animação bem como à realização de eventos de animação e promoção turística.

A par deste Subsistema, os projectos de investimento do Turismo encontram-se ainda expressamente previstos no Subsistema de Apoio ao Desenvolvimento Estratégico, criado pelo Decreto Regulamentar Regional nº 23/2007/A, no qual as tipologias de projectos do Turismo têm preponderância.

Desta forma, é claramente assumida a importância que o Turismo tem como indutor de um crescimento económico sustentável para a Região.

No Continente, para alcançar o objectivo de alinhamento atrás referido, torna-se necessário focalizar os sistemas de incentivos nas prioridades definidas no Eixo I do PENT – Produtos, Destinos e Pólos, através da criação de mecanismos que, de uma forma clara, permitam promover o apoio a investimentos que estruturem e assegurem a dinamização dos 10 produtos estratégicos e a criação dos Pólos de Desenvolvimento Turístico, igualmente assentes na estratégia dos produtos.

> **"Portugal deverá ser um dos destinos de maior crescimento na Europa, através do desenvolvimento baseado na qualificação e competitividade da oferta, transformando o turismo num dos motores de crescimento da economia nacional"**

Sobre esta matéria, salienta-se o recentemente aprovado Enquadramento das Estratégias de Eficiência Colectiva, no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade e dos Programas Operacionais Regionais do continente, que enquadra estratégias de desenvolvimento ou afirmação internacional em áreas de actividade económica com potencial de crescimento, como é claramente o caso do Turismo.

Para além do Turismo ser um Pólo de Competitividade, enquanto sector com capacidade para se afirmar internacionalmente, os produtos turísticos e os Pólos de Desenvolvimento Turístico consignados no PENT correspondem a realidades relativamente às quais se perspectivam oportunidades claras de parcerias, enquadráveis no âmbito das Estratégias de Eficiência Colectiva.

O reconhecimento desse enquadramento, traduzido na aprovação de programas de acção que identifiquem um conjunto de iniciativas privadas e públicas com capacidade para estruturar a oferta turística, permitirá criar as condições para a oferta de um quadro financeiro mais adequado para o desenvolvimento turístico integrado daquelas realidades, através do accionamento, de uma forma concertada e preferencial, dos diversos instrumentos financeiros de apoio à actividade empresarial e a iniciativas públicas, previstos naqueles Programas Operacionais.

Concretizando-se este objectivo, que permita accionar os mecanismos previstos no âmbito das Estratégias de Eficiência Colectiva, a par dos instrumentos financeiros já existentes, ficam as empresas e as entidades públicas com competências na área do Turismo a dispor dos meios adequados para a concretização dos objectivos definidos no Plano Estratégico Nacional de Turismo.

O facto de existir um Plano Estratégico para o sector no início de um novo Quadro Comunitário de Apoio, cria vantagens competitivas, mas também responsabilidades acrescidas, que têm que ser devidamente tidas em conta no âmbito do QREN, por forma a, através deste importante recurso financeiro, melhor se alcançar o desenvolvimento sustentado do Turismo.

[1] Douro, Serra da Estrela, Alqueva, Litoral Alentejano, Oeste, Porto Santo, para além do Pólo Turístico Açores já em desenvolvimento e do recentemente criado Pólo Leiria-Fátima.

[2] Sol e Mar, Saúde e Bem Estar, Natureza, Golfe, Touring Cultural e Paisagístico, City Break, Náutico, Gastronomia e Vinhos, Resorts Integrados e Negócios.

ANTÓNIO GOMES DE MENEZES

Presidente do Conselho de Administração Grupo SATA Professor Auxiliar da Universidade dos Açores, desde Janeiro de 2000.

PHD in Economics pelo Boston College, Chestnut Hill, Massachusetts, EUA em 2000, tendo grau reconhecido pela Universidade dos Açores como equivalente ao Grau de Doutor em 27 de Dezembro 2007.

Desempenhou funções de investigador e assistente nas Universidades de Boston e Harvard possuindo vasta obra editada nas áreas da macro-economia, emprego, transportes aéreos e produtividade.

O GRUPO SATA NO MUNDO

O Grupo SATA, graças a um processo de crescente internacionalização, tem experimentado significativas taxas de crescimento no seu passado recente.

Actualmente, o Grupo SATA transporta, através das suas duas transportadoras, SATA Air Açores e SATA Internacional, cerca de 1 500 000 (um milhão e meio) de passageiros por ano.

Parte do sucesso do crescimento do Grupo SATA explica-se pela sua capacidade em voar para fora dos Açores, o que faz com que a operação do Grupo SATA assuma, hoje, uma vocação Atlântica, que ganha maioridade a cada ano que passa. É muito importante alimentar, no futuro próximo, esta dinâmica de crescimento, assente numa crescente internacionalização, por razões que concorrem para a promoção do bem-estar dos Açorianos.

O sector da aviação civil apresenta, dada a natureza da sua tecnologia, significativas economias de escala e de rede. Por conseguinte, quanto maior for a escala da operação e a extensão da rede aérea operada, maior a produtividade da transportadora e, concomitantemente, menor o custo unitário, o que permite oferecer serviços a menores preços. Assim, o Grupo SATA, ao voar fora dos Açores promove níveis de eficiência superiores que se traduzem em poupanças operacionais, que são passadas, por sua vez, para os seus clientes Açorianos.

Em 2008 assistimos ao reforço desta tendência, de crescimento com base numa crescente internacionalização, com a abertura de novas rotas internacionais. Entre estas novas rotas internacionais, de destacar a operação da SATA Internacional que liga os Açores – Ponta Delgada e Angra do Heroísmo, nomeadamente – a Paris, acrescentando, assim, a França ao vasto conjunto de importantes mercados emissores turísticos Europeus servidos pela SATA Internacional. De referir, ainda, o reforço da operação que liga Ponta Delgada a Londres, que será operada todo o ano, com uma extensão a Manchester, o que permitirá não só combater a sazonalidade da operação Açores, bem como aumentar a base de captação da SATA Internacional no Reino Unido, pela dita adição de Manchester ao portfolio de cidades servidas pela SATA Internacional. Do mesmo modo, o crescimento das operações do Grupo SATA, a partir da base operacional do Funchal, contribui, sobremaneira, para que o Grupo SATA experimente níveis de eficiência operacional mais elevados.

Desde o dia 3 de Junho de 2008, que, a partir do Funchal, a SATA Air Açores opera duas frequências semanais, durante todo o ano, que ligam Funchal a Las Palmas, na ilha da *Gran Canária*, com excelentes ligações a Ponta Delgada e Lisboa. Esta nova rota da SATA Air Açores, que dá corpo às ligações existentes entre os arquipélagos da *Macaronésia*, dos Açores, da Madeira e das Canárias, surge numa lógica de expansão da SATA Air Açores que assume, agora, uma vocação de transportadora inter-regional, para além da sua proverbial vocação intra-regional.

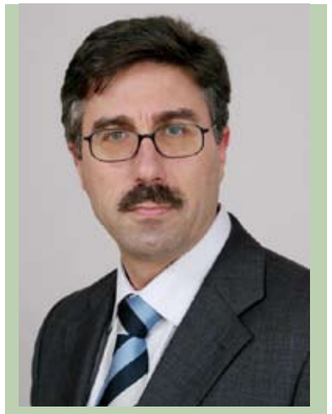
Esta vocação da SATA Air Açores, de transportadora inter-regional Atlântica, será espectacularmente servida aquando da entrada em operação da nova frota do fabricante Canadiano *Bombardier*. As quatro novas aeronaves *Bombardier* Q400 encomendadas pela SATA Air Açores entrarão ao serviço na primeira metade de 2010 e permitirão, para além do reforço da capacidade oferecida no serviço público inter-ilhas nos Açores, o reforço de frequências e a abertura de rotas entre os Açores, a Madeira, as Canárias e a Madeira e o Continente, de modo económico e com um nível de serviço de elevada qualidade (a racionalidade económica da utilização deste tipo de aeronaves turbo-hélice assenta, em larga medida, no seu baixo consumo de combustível, o qual, aos elevados preços do combustível que actualmente se fazem sentir, é de primeira ordem de importância; a este propósito, refira-se que algumas das mais conhecidas transportadoras denominadas *low-costs* têm vindo a optar por aeronaves *Bombardier* Q400, como é o caso da germânica Air Berlin).

Assim, no futuro próximo, quer a SATA Air Açores, quer a SATA Internacional continuarão a experimentar interessantes índices de crescimento, através da abertura de novas rotas e destinos sobre o Atlântico.

Contudo, a internacionalização do Grupo SATA é um processo multifacetado, que compreende projectos para além das alterações sentidas na malha aérea operada. De facto, a internacionalização do Grupo SATA dá-se, igualmente, no plano do seu modelo de distribuição que, desde o dia 24 de Abril passado, sofreu uma importantíssima evolução. Aos tradicionais canais de distribuição – rede de lojas e balcões, Call Center e Agentes de Viagens – acrescemos um quarto canal de distribuição virtual e global, através do novo site (www.sata.pt), construído a partir do projecto Click to Fly. Dando corpo à necessidade de oferecer um serviço de vendas automático, cómodo e eficaz, à escala do Globo, o novo site do Grupo SATA, que contempla um mapa de rotas dinâmico e interactivo, permite a realização, em tempo real, de reservas, pagamento e emissão de bilhetes (que são recebidos via correio electrónico), de modo, deveras, user-friendly. O novo site do Grupo SATA constitui um "case study" de sucesso na indústria, não só pela rapidez da execução do projecto subjacente à sua elaboração e implementação (ocorrida nos primeiros meses de 2008), mas também pelo seu carácter inovador e pela automatização de processos. Este novo canal de vendas do Grupo SATA é instrumental para o seu processo de internacionalização, porquanto permite o acesso por parte dos passageiros, em tempo real, aos voos do Grupo SATA a partir de, virtualmente, qualquer ponto do Globo.

A título de curiosidade, refira-se que a primeira venda on-line, no dito dia 24 de Abril, data de inauguração do site, consistiu em bilhetes para voos inter-ilhas nos Açores, por parte de um casal de cidadãos Alemães que se encontravam na Alemanha. Agora, em qualquer ponto do Globo são vendidos bilhetes SATA via Web, sem qualquer tipo de intervenção humana. Muito importante, são as novas possibilidades e formas de vender bilhetes SATA. O interface com sites de vendas on-line ou agências virtuais como *Travelcity, Expedia, Orbitz, Cheap Tickets*, entre outras, é, agora, trivial na medida em que faz parte do actual modelo de vendas do Grupo SATA. De igual modo, parcerias com sites que promovem os Açores, como é o caso do conhecido site www.azores.com aparecerão, ainda este ano, consubstanciadas em plataformas tecnológicas que permitem aos diversos agentes de viagens utilizar todas as vantagens das vendas on-line com acesso automático ao sistema de gestão do inventário de reservas do Grupo SATA.

A visibilidade dos destinos SATA, neste mundo da Web, em especial do destino Açores, é gerida, agora, de modo pró-activo, como atesta a recente parceria firmada entre o Grupo SATA e o Google *Ad Words*, que fomenta a visibilidade dos temas relacionados com a SATA e com os Açores para os cibernautas que utilizam aquele conhecido motor de busca. Seguir-se-ão projectos que promoverão a visibilidade do Grupo SATA no mundo do *social-networking* virtual. O Grupo SATA investe, pois, na modernização do seu modelo de distribuição e de promoção, através da incorporação no seu negócio de soluções de *web-sales state-of-the-art*, e oferece aos seus clientes todas as vantagens possibilitadas pela revolução digital e, concomitantemente, promove crescentes níveis de internacionalização das suas vendas.



JOSÉ LUÍS P. AMARAL

Licenciado em matemática e Professor do quadro da Escola Secundária Domingos Rebelo, em Ponta Delgada, desde 1981.

Exerce as funções de Director Regional do Comércio, Indústria e Energia.
É Presidente da Direcção do INOVA – Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores, da ENTA – Escola de Novas Tecnologias dos Açores, do Conselho de Administração da ARENA – Agência Regional de Energia e Ambiente da RAAçores, da Mesa da Assembleia-Geral da EDA e da Associação Portas do Mar. É representante da Região no Observatório Nacional do Comércio.
Exerceu funções de assistente convidado do Departamento de Matemática da Universidade dos Açores, para as disciplinas de Metodologia da matemática e Didáctica da matemática; Director do Centro de Formação Profissional dos Açores e da Escola Profissional de Capelas. Exerceu funções de vereador da Câmara Municipal de Povoação.

Políticas Públicas, Estratégias Empresariais:

SEGURANÇA, QUALIDADE E INOVAÇÃO

– desafios e oportunidades

Na última década os Açores transformaram-se para melhor. É reconhecido por nós residentes e por aqueles que nos visitam.

Ambição e determinação foram essenciais para traçar metas e definir políticas que respondessem, no menor tempo possível, aos desafios da competitividade e desenvolvimento sustentável.

A próxima década encarámo-la com optimismo e confiança, pese embora as ameaças à escala global, como as crises do petróleo, dos cereais, das alterações climáticas, que requerem soluções globais e acções locais. Nos Açores também devemos procurar soluções para esses problemas que também são nossos. As energias renováveis e a eficiência energética serão parte dessas soluções. O projecto "Green Island" em parceria com o MIT – Portugal revelar-se-á, estamos certos, um grande desafio mas também uma excelente oportunidade para todos os parceiros do projecto, e de uma forma especial para os Açores.

Satisfazemo-nos com os nossos sucessos colectivos sem nos deslumbrarmos com a obra feita, mas que nos devem encorajar a novos voos, novas metas, com a certeza que é sempre possível fazer mais, fazer melhor. Não nos resignaremos a fatalismos antecipados mas sim ao inconformismo na procura da melhoria contínua.

A próxima década será uma década de oportunidades, saibamos nós encarar os desafios, antecipar as inovações, apostar na Qualidade e na Qualificação das pessoas, com a firme certeza que são os açorianos o maior capital que os Açores possuem.

Sabemos que sem recursos humanos qualificados não sobreviveremos. Sabemos que é através da educação, formação e qualificação que conquistaremos o nosso futuro; promoveremos a nossa produtividade e competitividade; valorizaremos a diferença, onde todos têm lugar; promoveremos uma verdadeira luta contra a pobreza e exclusão sociais.

Sabemos que políticas activas de inclusão passam por dar tratamento diferente ao que é desigual.

Caberá, assim, ao governo promover políticas activas com vista ao desenvolvimento económico, social e cultural, criando oportunidades mas não deixando de promover uma cultura de exigência e responsabilidade.

A Qualidade, Segurança e Ambiente são desafios estratégicos que se colocam ás sociedades modernas.

Sabemos que a aposta em Sistemas de Gestão pela Qualidade deixou de ser um factor de diferenciação para ser um factor de sobrevivência; sabemos que a Inovação é essencial para combater o desafio da globalização e melhorar a competitividade; daí a aposta do Governo dos Açores em factores dinâmicos de competitividade como sejam a Qualidade e a Inovação, respondendo aos novos desafios resultantes da rápida e permanente evolução dos mercados à escala global e contínuos desenvolvimentos tecnológicos.

É necessário, portanto, desenvolver uma política de abertura, cooperação e diálogo, não só, necessariamente, com as empresas mas também com as associações empresariais e profissionais, com outras entidades regionais e nacionais, visando apoiar o tecido empresarial regional, no sentido das empresas açorianas melhorarem a sua competitividade no mercado, através do reforço da sua capacidade tecnológica, da dinamização das redes de informação e, sobretudo, da valorização dos recursos humanos.

Neste aspecto, tem sido preocupação fornecer às empresas, aos cidadãos e à própria Administração Regional documentos de referência quanto às políticas e estratégias deste Governo Regional. São disso exemplo o Plano Tecnológico de Inovação Empresarial, INOTEC – Empresa e a Estratégia para a Qualidade na Região Autónoma dos Açores, que fornecerão, certamente, importantes linhas de orientação para o futuro. Nestes projectos procurámos sempre consensos alargados entre as forças políticas, sociais e empresarias. Contámos com organizações científicas e tecnológicas, universidades, institutos, associações profissionais e empresariais, ONG´s e cidadãos. Promovemos a participação e discussão alargadas de centenas de açorianos nestes projectos, envolvemos as pessoas, geramos consensos, procuramos respostas, propomos acções sectoriais e operacionais, propomos soluções. Caberá a todos nós a sua implementação. O trabalho em rede, a cooperação e as parcerias, onde se enquadram os modelos de parceria público-privada, serão, portanto, caminhos a seguir

Apesar de muito recentemente ter sido divulgada publicamente a Estratégia para a Qualidade, algumas acções já estão a ser implementadas, como é o caso do Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento da Qualidade e Inovação, regulamentado pelo DRR 26/2007/A de 19 de Novembro, e que conta já com 11 candidaturas. Este programa incentiva a implementação de Sistemas de Gestão pela Qualidade, no âmbito do SPQ e com referenciais reconhecidos internacionalmente como sejam as Normas ISO e outras, bem como o apoio a sistemas de Inovação, fomentando-se, assim, a criação de valor acrescentado nas empresas. Esta medida, de resto, consta das 26 acções propostas no âmbito da Estratégia para a Qualidade na RAA, que reproduzimos sumariamente nas páginas centrais desta revista, tendo sido considerada como acção prioritária pelo grupo de trabalho que constituiu o Eixo: Empresas.

Para além disso, o Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento Regional – SIDER – criado pelo DLR 19/2007/A, e os Decretos Regulamentares que lhe deram corpo, seja no Desenvolvimento Local, seja no Desenvolvimento do Turismo, prevêem apoios específicos na área da Qualidade, nomeadamente em implementação de sistemas de Segurança e Qualidade Alimentar, HACCP - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo, no comércio e indústria do ramo alimentar, assim como no sector da restauração e similares.

A introdução destes mecanismos de apoio específicos na área da segurança e qualidade alimentar nos sistemas de incentivos referidos deveu-se essencialmente à avaliação efectuada no terreno do Programa de Segurança e Promoção da Qualidade Alimentar – SEPROQUAL. Esse programa pioneiro de apoio ás pequenas empresas nas áreas da formação, consultoria e análises laboratoriais, na implementação de sistemas de auto-controlo segundo a metodologia HACCP, catapultou os produtos e serviços prestados pelas nossas empresas, em benefício da saúde pública e protecção dos consumidores. O contacto directo e diário dos técnicos com as empresas tornaram eficaz a análise, diagnóstico e levantamento de necessidades e daí partir para os planos de acção e melhoria. Como

corolário dos resultados das evidências no terreno e para responder ás necessidades diagnosticadas, procedeu-se à introdução de mecanismos de apoio ás empresas, hoje regulamentados nos Sistemas de Incentivos de apoio ao Desenvolvimento Local para o comércio e indústria alimentar, e no Desenvolvimento do Turismo para a restauração e similares. As upa – unidades produtivas artesanais do sector alimentar contam também com outros níveis de apoio.

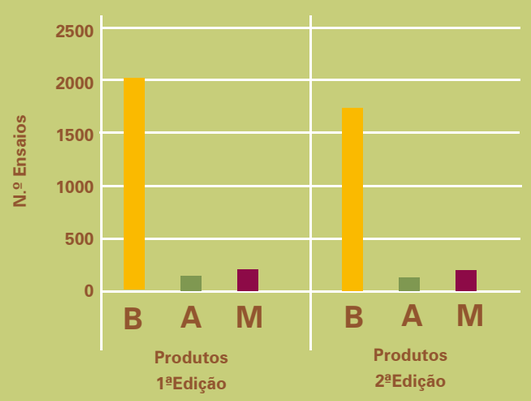
Para além do SEPROQUAL, outro programa similar, também com o apoio do Governo Regional, mas cuja gestão cabe às Câmaras do Comércio e Indústria, o QUALIMAÇORES, tem tido uma adesão e aceitação muito elevadas por parte do nosso tecido empresarial.

Estes dois programas em desenvolvimento nos Açores, de Santa Maria ao Corvo, nos últimos cinco anos, apoiaram já sete centenas de empresas e dois mil trabalhadores.

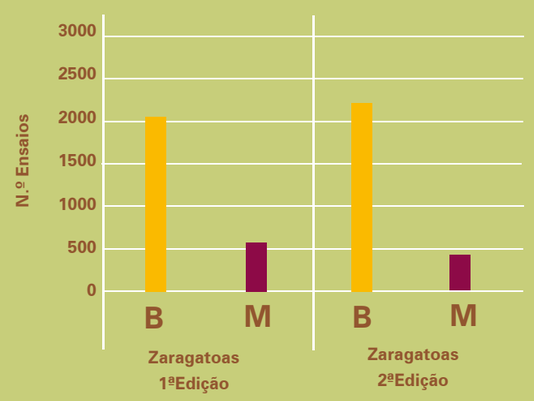
Pretende-se continuar a apostar fortemente no desenvolvimento de acções que visem dinamizar a qualidade e a segurança alimentar. Neste sentido, é imprescindível dar continuidade a programas, como seja o SEPROQUAL e o QUALIMAÇORES, que se têm revelado de grande utilidade para os operadores económicos e cujos resultados operacionais se têm mostrado extremamente positivos. Ganhamos todos: ganham as empresas e os trabalhadores, ganham os consumidores. Fazemos uma política de acção pedagógica antes de uma acção fiscalizadora. No entanto, as acções de fiscalização deverão continuar de forma a garantir os controlos oficiais, promovendo uma cultura de responsabilidade e evitando abusos e concorrência desleal.

Ao fim de cinco anos de trabalho com as empresas e os seus trabalhadores devemos saldar o resultado como muito satisfatório, onde as milhares de análises efectuadas demonstram bem os resultados positivos e a melhoria evidenciada ao longo dos anos, como se pode confirmar, por exemplo no sector da restauração e similares, nos gráficos abaixo. Os nossos empresários demonstraram que querem melhorar os seus produtos e servir melhor os seus clientes. Os resultados falam por si.

Seproqual - Restauração



Seqproqual - Restauração



Legenda: B – Bom; A – Aceitável; M – Mau

Esses resultados de análises laboratoriais foram, quase na sua totalidade, efectuados nos Laboratórios Acreditados, segundo a Norma 17025, do INOVA, com 55 parâmetros acreditados e 49 em acreditação em águas e produtos alimentares. Este Instituto desenvolveu um trabalho de consolidação e de apoio ás empresas nas áreas laboratoriais de microbiologia e química, da qualidade, ambiente e segurança e da metrologia, que hoje se torna indispensável no desenvolvimento e promoção da Qualidade na RAA.

Cabe-nos uma palavra de agradecimento a todos os que contribuíram para os resultados e sucessos alcançados.

Cabe ao Governo promover políticas públicas activas com vista ao desenvolvimento e coesão económica, social e territorial.

Cabe ás empresas definir as suas estratégias empresariais, agarrando as oportunidades, focando a sua acção nos interesses dos consumidores e potenciais clientes.

Vontade de vencer, ambição, dedicação e empenho serão determinantes para gerar confiança no futuro, na melhoria da qualidade de vida e felicidade.

É preciso acreditar…ousar …e empreender.

JOSÉ ROMÃO LEITE BRAZ

Licenciado em Engenharia e Gestão Industrial pelo Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa.
Vice-Presidente do Conselho de Administração da Finançor, SGPS, S.A., Finançor Agro-Alimentar, S.A., Agripar, SGPS, S.A. (ex NSL – Nicolau Sousa Lima, Indústria, SGPS, S.A.) e Sociedade Açoreana de Sabões, S.A.

Finançor A História de um grupo Agro-Alimentar nos Açores

Em 1973, Dionísio Raposo Leite fundou a empresa Noviçor – Sociedade Agro-Pecuária de São Vicente Ferreira, Lda., hoje denominada como Noviçor – Novilhos dos Açores., S.A.. Na constituição da sociedade fez seus sócios a sua mulher, os seus filho(as) e o seu genro José Manuel Almeida Braz. À frente da empresa como gerentes ficaram nessa altura Dionísio Raposo Leite e José Manuel Almeida Braz. A empresa tinha e tem como actividade a bovinicultura, ou seja, a produção de carne de bovino para venda de animais vivos e em carcaça.

Em 1976, um grupo de industriais de lacticínios juntamente com alguns produtores agro-pecuários onde se incluía a Noviçor, Lda. resolveram em conjunto adquirir aos então proprietários a maioria das acções que constituíam o capital social da Sociedade Financeira de Investimentos e Gestões Açores – Finançor, S.A., hoje Finançor Agro – Alimentar, S.A. - empresa fundada em 1954 por um grupo de industriais de raízes Micaelenses, absorvendo então a totalidade do património da Sociedade de Moagem Micaelense, Lda. Cedo compreenderam que só com grandes investimentos nos diversos sectores fabris e com a introdução de novas tecnologias, enfim restaurando completamente a empresa, seria possível torná-la viável sob o ponto de vista económico e financeiro.

Mais tarde, em 1978, foram fundadas as empresas Avigex – Sociedade de Empreendimentos Avícolas e de Frio, Lda. e Granpon – Granja Avícola de Ponta Delgada, Lda., tendo como sócios a Noviçor, Lda., a empresa António N. Nóbrega, Lda. e José Manuel Almeida Braz, desde a sua fundação, gerente das sociedades.

Em 1980, a Finançor contraiu, junto do Fundo EFTA para o desenvolvimento Industrial Português, um avultado empréstimo que permitiu remodelar o sector de moagem dotando-o de uma grande capacidade e automatização, ficando a empresa apta a produzir farinhas para panificação e usos culinários, bem como, sêmolas para massas alimentícias, de uma forma competitiva.

Mais tarde, com a melhoria dos capitais próprios, mercê de bons resultados e de aumentos de capital sucessivos, permitiram-lhe obter financiamentos junto da banca para a modernização de todos os outros sectores, nomeadamente o sector de Alimentos Compostos para Animais, cuja capacidade de produção aumentou cerca de dez vezes a capacidade inicial.

Durante a década de 80 e inicio dos anos 90, com os já referidos aumentos de capital que ocorreram na Finançor, o número de accionistas foi-se reduzindo e passaram a controlar a empresa nessa altura, a Noviçor, através de José Manuel Almeida Braz, desde 1986 Presidente do Conselho de Administração e os Lacticínios Loreto, S.A./C. Novais, Lda., representados pelo seu principal accionista Humberto Pedrosa Novais.

Em 1996 a Finançor, S.A. tornou-se accionista fundadora da Investaçor, SGPS, S.A., uma empresa do sector turístico que detém 4 hotéis nos Açores – O Royal Garden Hotel, o Faial Resort Hotel, o Angra Hotel Garden e o Hotel Pico.

Já no final dos anos 90, a Finançor adquiriu à EPAC todas as suas instalações silares sitas junto às suas unidades de produção, que se têm vindo a revelar de um valor estratégico fundamental para o regular abastecimento de cereais a preços competitivos. E ainda, em 1999, o sector de fabrico de bolachas foi dotado com uma unidade industrial completamente nova.

No ano 2000 a Finançor teve a oportunidade de participar no Programa Infante (Programa direccionado às Indústrias Portuguesas com o intuito de realçar que o que é produzido em Portugal é bom e de qualidade) – promovido em Portugal pela AEP – Associação Empresarial de Portugal, e em São Miguel pela AEP em conjugação com a Câmara de Comércio e Indústria de Ponta Delgada, que permitiu à empresa, com o auxílio de uma equipa de consultores, realizar um diagnóstico Estratégico, de Inovação e de Qualidade. Este projecto envolveu os Administradores da empresa, os Directores e todas as Chefias intermédias. Foi um momento de especial importância para a Finançor, que

Passados dois anos e, face aos desafios que um mercado cada vez mais global coloca às empresas do sector agro-alimentar, nomeadamente o acesso a matérias-primas a preços competitivos, a Finançor SGPS, S.A., através da sua participada Finançor Agro – Alimentar, S.A. adquiriu a totalidade do capital social da NSL – Nicolau Sousa Lima, Indústria, SGPS, S.A.

desde essa altura tem vindo a implementar a estratégia definida, que tem sido revista e actualizada, cujo momento alto foi a certificação da empresa pela norma ISO 9001:2000 em Fevereiro de 2004, implementado na concepção, desenvolvimento, produção e comercialização de alimentos compostos para animais; concepção, desenvolvimento, produção e comercialização de farinhas e bolachas; e comercialização de cereais e massas alimentícias.

Durante o ano de 2005, no âmbito de uma reestruturação societária e de capital, que teve como objectivo organizar em grupo as várias empresas detidas pela Finançor e as empresas que detinham a maioria do capital da Finançor Agro – Alimentar, a empresa C. Novais, Lda. alienou a sua participação na Finançor e foi constituída a Finançor, SGPS, S.A., que passou a ser controlada pelos sócios iniciais da Noviçor, Lda e seus familiares.

Passados dois anos e, face aos desafios que um mercado cada vez mais global coloca às empresas do sector agro-alimentar, nomeadamente o acesso a matérias-primas a preços competitivos, a Finançor SGPS, S.A., através da sua participada Finançor Agro – Alimentar, S.A. adquiriu a totalidade do capital social da NSL – Nicolau Sousa Lima, Indústria, SGPS, S.A., com o objectivo de permitir a formação de um grupo de empresas com dimensão e capacidade para superar essas dificuldades e, ao mesmo tempo, responder às crescentes exigências legais, do ponto vista da segurança alimentar, ambiente e qualidade.

Desta forma, em 2007, o Grupo Finançor, através da Finançor, SGPS, S.A., controla as seguintes empresas:

- Finançor Agro-Alimentar, S.A. e Sociedade Açoreana de Sabões, S.A. que actuam nos mercados dos alimentos compostos para animais, farinhas de trigo, bolachas, massas alimentícias, óleos alimentares, sabões e lixívias;
- Noviçor - Novilhos dos Açores, S.A. que se dedica à produção de carne de novilho;
- Agraçor - Sociedade Agro-Pecuária Açoreana, Lda. que actua no mercado da produção de carne de suíno;
- Altiprado – Empresa Agro-Pecuária da Achada das Furnas, S.A. que se dedica à produção de leite;
- Granpon - Granja Avícola de Ponta Delgada, Lda e Pondel - Avícola de Ponta Delgada, Lda. que actuam nos mercados da produção de pintos dos dia, produção de carne de frango e produção de ovos;
- Avigex – Sociedade de Empreendimentos Avícolas e de Frio, Lda. e Iziçor – Comércio Internacional de Carnes, Lda. que estão nos mercados da desmancha de carne de frango e comercialização de produtos alimentares frescos e congelados;
- Parpran – Sociedade Imobiliária, S.A. empresa que actua no mercado da compra e venda de imóveis;

O Grupo Finançor detém ainda participações minoritárias, com presença na administração das seguintes empresas:

- Investaçor, SGPS, S.A. que detêm e explora as seguintes unidades hoteleiras – Royal Garden Hotel, Faial Resort Hotel, Angra Garden Hotel e Hotel Pico;
- Bovimadeira – Exploração de Bovinos da Madeira, Lda. que actua no mercado da produção de carne de novilho.

Também em 2007, no âmbito do evento anual das 100 Maiores empresas dos Açores em 2006, organizado pelo Jornal Açoriano Oriental, a Finançor Agro-Alimentar foi considerada a 2ª Melhor Empresa dos Açores em 2006 e o seu Presidente do Conselho de Administração, José Manuel Almeida Braz, foi considerado o Gestor do ano. Já em Março de 2008, a Finançor foi considerada a 2ª Melhor PME em Portugal pela Revista 1.500 PME's do Diário de Notícias.

Como é possível verificar, a visão do meu avô Dionísio Raposo Leite na fundação de uma empresa familiar de produção de carne de bovino e a persistência, dedicação, empenho, capacidade de liderança e de trabalho do meu pai José Manuel Almeida Braz, permitiram que existisse hoje um grupo Agro – Alimentar nos Açores que é líder de mercado em vários sectores de actividade e que se assume como a principal empresa dos Açores a produzir e comercializar Alimentos Compostos para Animais (Rações), Farinhas de Panificação e Usos Culinários, Carnes de Bovino, Suíno e Aves, Leite e Ovos, Bolachas e Massas Alimentícias. Tenho orgulho em fazer parte e ter contribuído para a realidade que o grupo Finançor hoje assume, e considero que a história destas empresas é um excelente exemplo de empreendedorismo, termo tão falado e em voga nos nossos dias.

ANA MARIA SOUSA PONTE

Licenciada em Organização e Gestão de Empresas, pela Universidade dos Açores

Foi admitida em 1993 para a Caixa Geral de Depósitos para funções Técnico-Comercial no segmento de empresas, tendo assumido, de 2000 a 2003, funções de Coordenadora de Gabinete criado para apoiar aquele segmento.

Em 2003 foi nomeada Directora Comercial da rede de particulares e negócios da Região Açores Ocidental, com sede na ilha Terceira, e abrangendo as 7 ilhas que integram os grupos Central e Ocidental.

Desde Julho de 2007 a desempenhar, na mesma área, funções de Directora Comercial da Região Açores Oriental, onde se inclui São Miguel e Santa Maria.

A Caixa Geral de Depósitos e o Ambiente

Perguntará o estimado leitor qual a relação entre um Banco e o ambiente. A pergunta faz todo o sentido porque, como é sabido, os bancos produzem essencialmente serviços não incorporando no seu produto matérias-primas.

Mas o certo é que, se não centrarmos a nossa actuação exclusivamente no produto final e até incluirmos na reflexão todo o processo de produção, talvez o nosso sorriso céptico se desvaneça.

Verificaremos, então, que os bancos consomem energia eléctrica, consomem água, utilizam papel, usam aparelhos electrónicos e de ar condicionado, cartões de plástico, folhetos, detergentes e um sem número de produtos susceptíveis de causar danos ambientais.

Os bancos, cuja actividade produtiva é aparentemente neutra do ponto de vista ambiental, afinal na sua actividade de produção de serviços consomem recursos naturais e provocam emissões de CO_2, inutilizam desperdícios dificilmente degradáveis, enfim, são agentes poluidores.

Por isso, caro leitor, não há lugar a dúvidas: a actividade bancária tem muito a ver com o ambiente.

No fundo, como toda a actividade humana individual, só que a uma escala muito maior.

De há bastante tempo para cá, as organizações ecologistas vinham alertando para os riscos que a actividade humana em geral e económica em especial representava para o planeta.

Reputados cientistas, por outro lado, divulgaram publicamente e sistematicamente, as conclusões dos estudos sobre o perigo que o planeta corria devido a actividade humana que, de forma inconsciente e despreocupada o depauperava de recursos florestais, exauria a riqueza dos seus mares, provocava a desertificação de vastas zonas, envenenava o ar que respiramos, destruía a camada de ozono e agravava o efeito de estufa.

E nem as sistemáticas e cada vez mais imprevisíveis alterações do clima ou as dramáticas catástrofes naturais com enormes custos em vidas humanas, parecia travar este louco caminhar para a autodestruição.

Neste contexto a intervenção publica do ex-vice-presidente dos EUA, com o lançamento do vídeo e do correspondente livro "Uma verdade Inconveniente", evento largamente publicitado pelos "média" mundiais, e as inúmeras conferências que por todo o lado se seguiram, teve um impacto altamente positivo parecendo despertar algumas consciências e fazendo com que um número crescente de vozes autorizadas aderissem publicamente à causa e se fizessem ouvir em defesa do planeta.

Isto, não obstante, haver opiniões não totalmente coincidentes com a de Al Gore, não se sabe se cientificamente baseadas ou apenas fruto de algum despeito ou cepticismo.

Todas as organizações têm responsabilidade relativamente aos seus colaboradores, aos seus fornecedores, aos seus clientes, aos seus financiadores (*stakeholders*) e ao meio onde estão inseridas: é a sua responsabilidade social e ambiental.

São organizações de pessoas, actuam numa colectividade humana, produzem para as pessoas em função de quem, em última análise, existem.

Os bancos não constituem excepção.

A Caixa Geral de Depósitos também não podia deixar de assumir a sua responsabilidade nesta matéria e alhear-se do problema ambiental como se não fosse também problema seu e como se contribuir para a sua solução ou atenuação não fizesse parte da sua responsabilidade ambiental.

E de facto não se alheou procurando encontrar linhas de actuação tanto na vertente interna como na externa com vista à diminuição das actividades causadoras de dano ambiental ou à promoção de acções de compensação das emissões inevitáveis.

Neste contexto e enquadrado na sua responsabilidade social, decidiu a Caixa Geral de Depósitos lançar o programa estratégico **Caixa Carbono Zero 2010** com a finalidade de contribuir para a redução do efeito negativo das suas actividades no ambiente, procurando simultaneamente influenciar os seus clientes, colaboradores e público em geral no sentido das boas práticas ambientais.

Reputados cientistas, por outro lado, divulgaram publicamente e sistematicamente, as conclusões dos estudos sobre o perigo que o planeta corria devido a actividade humana que, de forma inconsciente e despreocupada o depauperava de recursos florestais, exauria a riqueza dos seus mares, provocava a desertificação de vastas zonas, envenenava o ar que respiramos, destruía a camada de ozono e agravava o efeito de estufa.

Todas as organizações têm responsabilidade relativamente aos seus colaboradores, aos seus fornecedores, aos seus clientes, aos seus financiadores (*stakeholders*) e ao meio onde estão inseridas: é a sua responsabilidade social e ambiental.

Os ambiciosos objectivos gerais daquele programa, quer a nível interno, quer a nível externo, são consentâneos com a responsabilidade social da Caixa e podem sintetizar-se da seguinte forma:

- conhecer as emissões de GEE – "pegada de carbono" – das suas actividades, definir e quantificar as metas da sua redução;

- adoptar medidas internas de eficiência energética e de utilização de energias renováveis com vista a obter ganhos de eficiência económica, avaliando o desempenho e eficácia ambiental das medidas executadas;

- apreender os impactos e as oportunidades de uma economia de baixo carbono sobre o negócio da Caixa e dos seus clientes;

- adoptar novas soluções de apoio e incentivo aos seus clientes para redução da sua factura energética, das emissões de carbono e riscos associados;

- desenvolver projectos de demonstração na área das energias renováveis e eficiência energética que permitam reduzir as nossas emissões e desencadear soluções de mercado;

- reduzir o risco do negócio incorporando a variável carbono nas ferramentas de análise de risco;

- financiar projectos exemplares de compensação de emissões, alicerçados em critérios transparentes e aumentar o conhecimento do funcionamento dos mercados regulado e voluntário de carbono;

- promover a literacia do carbono na Caixa, junto dos clientes CGD e na sociedade em geral; e

- diferenciar o perfil corporativo de responsabilidade ambiental e social da CGD.

Para alcançar os objectivos propostos estão já em estudo ou em execução diversas acções.

Em primeiro lugar, foi definido um programa de eficiência energética e de utilização de energias renováveis de forma a racionalizar os consumos e reduzir os custos de operação e emissões de carbono nos mais de 800 edifícios de maior ou menor dimensão que a Caixa utiliza para desenvolver a sua actividade.

A instalação de 130 painéis solares térmicos na cobertura do edifício sede na Avenida João XXI, em Lisboa, constitui uma peça fundamental na minimização da dependência energética, permitindo aquecer água para os sistemas de climatização e instalações sanitárias, poupando mais de 1 milhão de KWh de electricidade por ano, o que significa cerca de 5% do consumo global.

Para se fazer uma ideia da importância destas medidas basta referir que os painéis solares, em conjunto com as restantes medidas de eficiência energética já adoptadas pela Caixa, evitarão a emissão de 1 700 toneladas de CO_2/ano, pouparão a electricidade correspondente ao consumo de 2.000 pessoas e preservarão anualmente o oxigénio libertado por 170.000 árvores.

A fim de analisar o desempenho da instalação com vista à futura expansão a outros edifícios com potencialidades para o uso da energia solar, foi instalado um sistema de monitorização do desempenho do equipamento.

Por outro lado e a nível da frota automóvel estão em curso diversas intervenções, tendo sido definidos critérios ambientais para a aquisição de novas viaturas.

Ainda no âmbito do Caixa Carbono Zero 2010, a Caixa definiu um programa de compensação das emissões inevitáveis que, numa primeira fase, passa pelo apoio a projectos de recuperação da floresta portuguesa e recuperação de zonas ardidas até acções de Sensibilização Ambiental para a importância da floresta, incluídos na "Floresta Caixa".

Através deste programa, que visa contribuir para a construção de uma nova floresta em Portugal e a reduzir as concentrações de CO_2 na atmosfera, combatendo as alterações climáticas, a Caixa apoia a plantação de espécies autóctones como as azinheiras, os carvalhos, os castanheiros, as cerejeiras, os pinheiros e os sobreiros.

A Caixa oferece aos seus clientes soluções de financiamento através do Crédito Pessoal - Energias Renováveis em condições muito vantajosas, para a aquisição de meios tecnológicos que reduzam emissões, designadamente colectores solares térmicos, equipamento de apoio ou ligação a equipamento existente, estando em desenvolvimento novos produtos destinados a apoiar o mesmo fim.

Outra área importantíssima de intervenção é a da sensibilização ambiental, na qual a Caixa tem vindo a desenvolver um conjunto de iniciativas que a promovem, envolvendo todos os *stakeholders* e a sociedade em geral, mostrando que a actuação de cada um pode fazer toda a diferença.

Muitas outras acções foram já realizadas e outras estão em curso, todas com o objectivo comum de reduzir e compensar as emissões inevitáveis, sensibilizar e educar para o ambiente.

Caro leitor, como se constata das diversas acções enumeradas e de tantas outras já executas, em curso ou a desenvolver, podemos agora concluir que, contrariamente ao que à primeira vista era de supor, há relação entre a actividade bancária e o ambiente.

A Caixa Geral de Depósitos é, a nível das instituições bancárias, pioneira na adopção de uma política activa de promoção e execução de práticas amigas do ambiente.

Todos, afinal, somos responsáveis por um ambiente saudável, todos devemos tomar consciência de que muito podemos fazer para minorar os efeitos nefastos que a actividade humana pode produzir no ambiente, contribuindo diariamente para a preservação do Planeta.

A Caixa apoia e o Planeta agradece!

JOSÉ DAMIÃO DE ALMEIDA

63 anos
Natural de S. Cosmado, concelho de Armamar
Empresário e proprietário do Grupo Almeida & Azevedo, SA, um grupo que possui empresas em sectores tão distintos como o ramo automóvel, hotelaria, hipermercados e transporte marítimo, nas ilhas do Pico, São Jorge e Faial.

José Damião de Almeida

Como pessoa que tem acompanhado nas últimas décadas a evolução da economia nos Açores e na ilha de São Jorge em particular, quais os aspectos mais relevantes que, na sua opinião, marcaram esse processo de desenvolvimento e como perspectiva o futuro dos Açores e das ilhas onde desenvolve a sua actividade?

A minha perspectiva como empresário do grupo Almeida & Azevedo, com actividades nas ilhas de São Jorge, Pico e Faial é que os Açores em geral têm registado um desenvolvimento consistente ao longo da última década. Nota-se porém que esse desenvolvimento é mais evidente nas ilhas de São Miguel e Terceira, com prejuízo para as restantes. Quanto ao futuro do desenvolvimento dos Açores só se fará com uma rede de transportes rápida, eficaz e económica. O transporte e a mobilidade das pessoas são essenciais para o desenvolvimento. Relativamente à ilha de São Jorge o desenvolvimento só se fará com maior frequência de ligações com as ilhas do Pico, Faial e Terceira, incrementando assim, o intercâmbio de pessoas e mercadorias. Com uma rede de transportes frequente para além da economia local teremos maior número de turistas para nos visitar.

Como vê a evolução do sector do turismo nos Açores, e em especial nas ilhas de São Jorge e Pico, nos próximos cinco anos? De que modo é que essa evolução irá afectar a sua empresa, destacando em particular a intenção de novos investimentos?

No meu entender como empresário do sector turístico a evolução ir-se-á dar lentamente. O nosso maior e melhor cliente é o turista continental sem colocar de parte o turista do centro da Europa. Dado que o preço dos transportes aéreos no nosso entender são muito onerosos comparativamente a outros destinos daí a justificação para a lentidão da evolução. Quanto à intenção dos novos investimentos por parte da concorrência, penso que não nos irá afectar. Temos na ilha do Pico o Hotel Caravelas e em São Jorge o Hotel São Jorge que têm um boa carteira de clientes a quem estamos a prestar um bom serviço e até como é do conhecimento geral estamos a duplicar a capacidade do Hotel Caravelas e vamos classificá-lo para quatro estrelas. No entanto a concorrência é sempre bem-vinda.

Na sua opinião o que se pode fazer para que mais turistas cheguem àquelas ilhas?

A nossa opinião assenta sempre na mesma temática; o desenvolvimento do turismo e o fluxo de turistas só se farão com uma rede de transportes adequada às necessidades da Região enquanto destino turístico que se quer ser.

Atendendo à sua experiência como empresário na área do turismo, descreva-nos como desenvolveu o seu percurso ao nível empresarial e pessoal.

Eu cheguei a São Jorge vindo de Angola em 1975; vim de férias onde acabei por conhecer a minha esposa. Naquela altura tudo era muito difícil... Não havia transporte aéreo; energia eléctrica só havia até às 24 horas; quanto ao navio de passageiros por vezes ficávamos 2 semanas sem ligações; enfim muitas dificuldades. Comecei com uma pequena empresa no ramo automóvel; depois fundei uma rent-a-car; mais tarde entrei na hotelaria com a aquisição da Estalagem das Velas que hoje é o Hotel São Jorge; seguiu-se a aquisição do Hotel Caravelas; entretanto já tinha iniciado o negócio no ramo alimentar que actualmente é constituído por dois hipermercados, um na ilha do Pico outro em São Jorge, além de uma empresa de materiais de construção; por último entramos nos transportes marítimos com a aquisição da Transmaçor; hoje somos um grupo de empresas com vários negócios e empregamos duas centenas de trabalhadores.

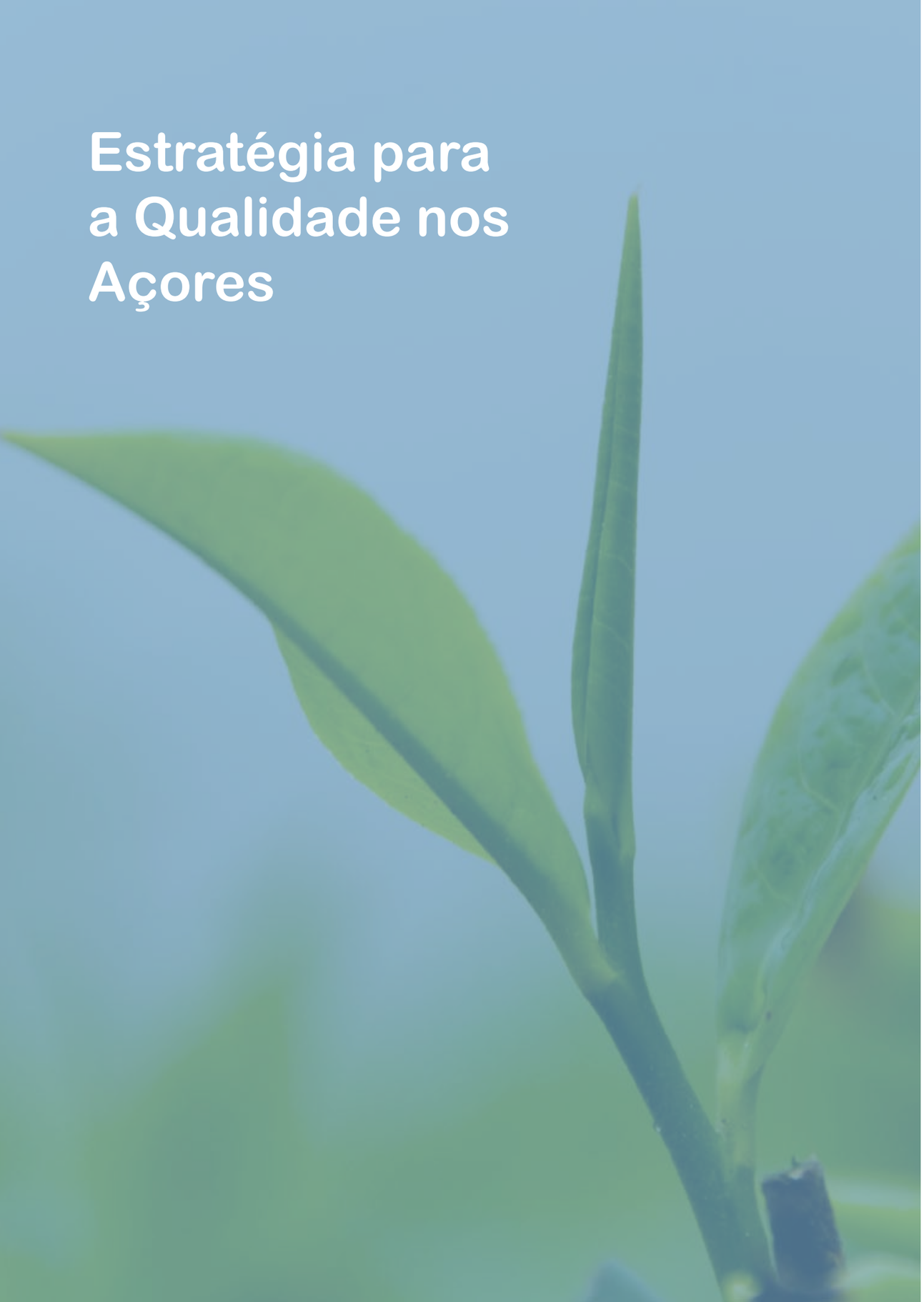
Foto: Associação de Turismo dos Açores, Ilha do Pico

Quais as maiores dificuldades sentidas por quem desenvolve uma actividade empresarial na ilha de São Jorge e que desafios se colocam a quem quer criar uma empresa/um negócio nesta ilha?

Criar uma empresa com sucesso numa ilha pequena com a ilha de São Jorge não é fácil. Desde logo, o problema dos transportes; eles são dispendiosos e influenciam negativamente o custo de aquisição; consequentemente os preços serão sempre mais elevados. Depois temos o problema da rentabilidade dos investimentos por falta de consumidores; porém temos as mesmas obrigações fiscais e sociais que as ilhas de maior densidade populacional, concretamente Terceira e São Miguel.

O Governo Regional tem prestado uma particular atenção ao reforço da coesão económica no espaço regional, promovendo uma discriminação positiva dos apoios ao investimento, em benefício das ilhas de Santa Maria, Graciosa, São Jorge, Flores e Corvo. Qual considera ser o impacto desta medida na dinamização da economia de São Jorge e como encara o contributo dos sistemas de incentivos ao investimento nos Açores?

Em nome do Grupo a que presido é de reconhecer e realçar o empenho do Governo Regional dos Açores na resolução das grandes dificuldades das ilhas de coesão no que toca ao investimento. No entanto pensamos que 5% de majoração não é a solução ideal para incentivar o investimento. Deveriam haver outras formas de incentivos que não fosse a majoração mas sim redução de impostos e encargos sociais que incentivassem as empresas a novos investimentos para criação de novos postos de trabalho. A maior dificuldade das ilhas de coesão é a falta de emprego que gera maior riqueza. Caso contrário já perdemos grande parte da população que se desloca para as ilhas maiores e para outros continentes à procura de novas oportunidades.



Estratégia para a Qualidade nos Açores

A leitura deste artigo não dispensa uma consulta mais detalhada e cientificamente sustentada ao Relatório Final da Estratégia Regional para a Qualidade na Região Autónoma dos Açores.

A Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia irá promover o lançamento de uma publicação em livro do texto integral da Estratégia para a Qualidade com o objectivo de o dar a conhecer a todos os interessados e, especialmente, servindo como documento de referência sobre as orientações e definição de um plano de acção por parte do Governo Regional, em matéria de Política de Qualidade.

Âmbito e Objectivos

O âmbito e objectivos deste projecto foram definidos pelo Governo Regional como ponto de partida para coligar vontades e esforços de um conjunto de instituições e pessoas para dar forma a uma Estratégia para a Qualidade na Região Autónoma dos Açores cujo lema "***9 Ilhas, um Desígnio Comum: Qualidade***" augurava desde o primeiro passo bons resultados.

Dinamizada pela Direcção Regional de Comércio, Indústria e Energia e pelo INOVA – Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores, coube à Universidade de Coimbra, através do seu Gabinete de Apoio às Transferências do Saber, a definição da metodologia e condução do estudo, com o apoio e participação do IPQ – Instituto Português da Qualidade e da APQ/DRA – Associação Portuguesa para a Qualidade, Delegação Regional dos Açores.

O desafio lançado a estas entidades era reflectir sobre o caminho específico abrangente e representativo da realidade e idiossincrasias próprias de um arquipélago constituído por nove ilhas e situado no meio do Oceano Atlântico, procurando, através de linhas de orientação adequadas, clarificar o percurso e o posicionamento, estabelecer objectivos e alinhá-los em torno do futuro que se deseja alcançar.

Com a realização deste projecto, pretendeu-se então alcançar os seguintes objectivos principais:

1. Efectuar um diagnóstico da situação actual da qualidade na Região Autónoma dos Açores, tendo em consideração a informação relevante e disponível;

2. Avaliar as forças, áreas de melhoria, actores e instrumentos necessários;

3. Enquadrar a situação dos Açores no contexto nacional e internacional, apontando boas práticas, numa lógica de benchmarking e confrontando indicadores de desempenho;

4. Envolver os agentes locais, levando-os a participar num processo do qual são as principais partes interessadas;

5. Definir os factores críticos de sucesso e os objectivos estratégicos a perseguir;

6. Identificar as acções a desenvolver, com vista a atingir os objectivos estratégicos assumidos;

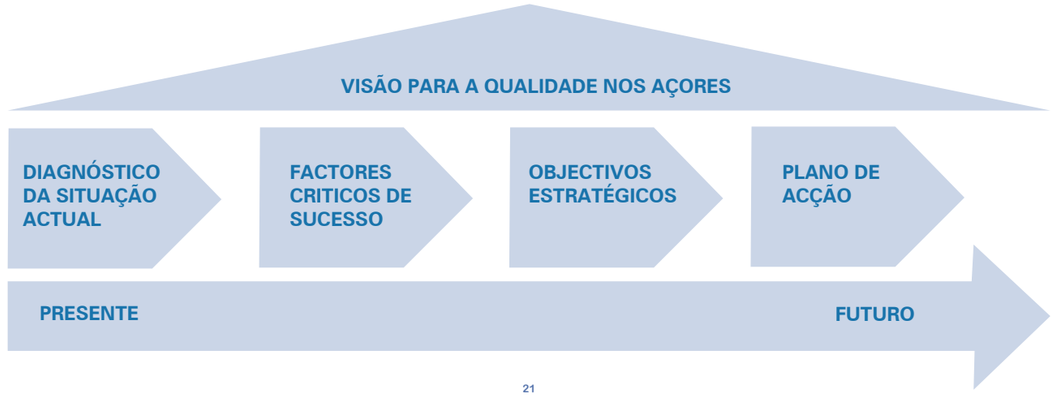
7. Definir um plano de acção e o esquema organizativo de implementação da estratégia delineada.

Visão

A construção da visão da qualidade para os Açores apresentou-se assim como uma tarefa complexa mas emocionante, onde o esforço de planeamento foi essencial e as ferramentas utilizadas constituíram um elemento fundamental para a participação de um número alargado de representantes das nove ilhas e a obtenção de consensos alargados sobre o caminho a percorrer unido em torno da aposta comum que pretende efectuar em torno da qualidade.

O exercício de planeamento exigiu uma reflexão, pelos grupos de trabalho, no âmbito de cada eixo estratégico, da situação actual vivida na Região Autónoma dos Açores, com o levantamento de pontos fortes e áreas de melhoria. A partir desta informação, complementada com as restantes peças do diagnóstico da situação actual, foi possível identificar, para cada eixo, um conjunto de factores críticos de sucesso, que constituem a base de suporte para definir ***uma visão estratégica para a evolução da qualidade nos Açores***, apontando a partir daí as opções e objectivos estratégicos

Os objectivos estratégicos e as acções identificadas em cada eixo foram posteriormente consolidados e integrados num contexto agregado e traduzidos num plano de acção global.



Suportada num diagnóstico da situação actual, exaustivo e enquadrado na realidade nacional e internacional, a estratégia foi trabalhada em três eixos (Empresas, Serviço Público e Cidadania) e nas vozes das nove ilhas, pilares essenciais do edifício que se pretende construir, que no final de forma concertada deram origem a um plano global de acções a desenvolver.

Enquadramento do Projecto

A definição de uma estratégia para a qualidade nos Açores surge como corolário de uma necessidade de promover conceitos e práticas da qualidade expressa em diversos instrumentos de planeamento e operacionalização de políticas regionais. Deste modo, são de referir no âmbito deste documento os seguintes principais elementos orientadores e enquadradores de uma estratégia para a qualidade na Região Autónoma dos Açores:

- Programa do IX Governo Regional
- QREN
- PRODESA

Em Outubro de 2004 foi definido o Programa do IX Governo Regional. Este programa apontava como objectivo último construir nos Açores uma sociedade com melhores níveis de bem-estar, com maior coesão social e com um crescimento económico e ambientalmente sustentável.

A qualidade surge como aspecto transversal do programa, tendo contudo uma maior ênfase o dinamizar o crescimento económico, expandir a base económica de exportação e promover o desenvolvimento sustentável.

É referido que o Governo Regional deverá continuar a incentivar uma política de qualidade, inovação e desenvolvimento tecnológico e que deverá continuar a incentivar a implementação de sistemas de auto-controlo e de segurança e qualidade alimentar nas indústrias do sector, estimulando a certificação e a implementação do HACCP.

Também a Nível das Orientações de Médio Prazo, o IX Governo dos Açores apresentou como orientações estratégicas de médio prazo e objectivos traçados para o quadriénio 2005-2008:

1. Promover a coesão social, económica e territorial da Região.
2. Incrementar os níveis de qualificação do tecido económico-social.
3. Potenciar os factores determinantes da produtividade e competitividade.
4. Promover a melhoria das redes estruturantes do território.
5. Melhorar os níveis de eficiência do sistema de gestão pública.

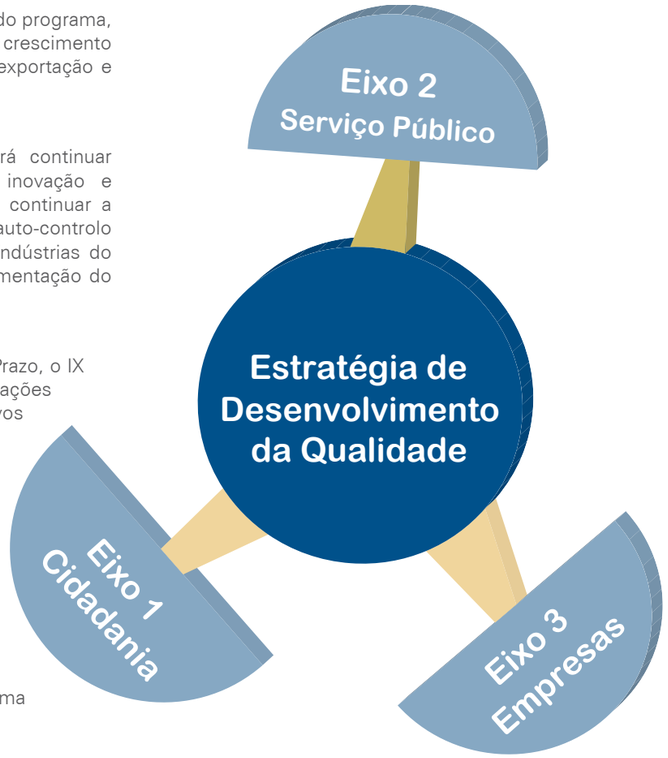
No período de programação 2007-2013, a Região Autónoma dos Açores enquadra-se no objectivo "Convergência". Nos programas operacionais, em concreto, procurar-se-á potenciar dois grandes domínios do processo de convergência: por um lado, a dimensão e a escala (que se relaciona com a eficácia da produção económica e a geração de emprego) e, por outro lado, a coesão e o equilíbrio no espaço regional (que se relaciona com o acesso da população a níveis superiores de qualificação, de bem-estar e de qualidade de vida).

Metodologia de Trabalho

Foram constituídos no total 3 grupos de trabalho (um por cada Eixo). Cada grupo de trabalho foi composto por representantes locais, tendo participado em duas reuniões por eixo e convidado a participar numa das três reuniões plenárias finais.

Cada grupo de trabalho teve cerca de 40 elementos representativos dos diversos sectores da sociedade e de todas as ilhas da Região Autónoma dos Açores.

Debaixo de uma lógica integradora, assente numa plataforma e metodologias comuns, o desenvolvimento do projecto foi centrado em torno dos grupos de trabalho e dos ***3 eixos*** fundamentais, que constituem os alicerces do sólido edifício da Qualidade na Região Autónoma dos Açores que se pretende ajudar a construir e consolidar:



Eixos de Análise

Eixo 1 – Cidadania

Representa o vector associado à interiorização de uma cultura da qualidade na Região Autónoma dos Açores, através da sua população em geral. Envolve, portanto, todo o esforço associado à sensibilização de pessoas e organizações para as questões relativas à qualidade, nas suas múltiplas dimensões, e para a sua importância, a par de outros elementos estratégicos (como a Inovação) para o Desenvolvimento Regional.

Quanto à sua composição o grupo de trabalho cidadania foi representativo de Associações Cívicas; Associações Ambientais; Associações Culturais; Ordens Profissionais; Protecção Civil; Polícia de Segurança Pública; Associações de Jornalistas; Administração Regional (nas áreas de Ambiente, Ordenamento do Território, Saneamento Básico, Cultura, Desporto, Energia e Comunicações); Associações Desportivas; Associações de Desenvolvimento Local e Regional.

Eixo 2 – Serviço Público

Representa o vector associado a todo o tipo de Serviço Público prestado na Região Autónoma dos Açores, e o seu papel na consolidação do Sistema Regional da Qualidade.

Este grupo do serviço público foi composto de representantes da Administração Regional (nas áreas de: Educação, Saúde, Turismo, Administração Pública e Local, Agricultura e Pecuária, Transportes, Plano e Finanças; Câmaras Municipais; Universidade dos Açores; Escolas; Hospitais; Associação de Municípios; Instituto da Juventude; Associação de Pais; Ordens Profissionais (Médicos e Enfermeiros); Sindicato de Professores.

Eixo 3 – Empresas

Representa o vector associado à iniciativa empresarial e os seus esforços, e reconhecimento destes, no âmbito da qualidade e inovação. O papel destas organizações, como cidadãs responsáveis e comprometidas com a qualidade, é uma peça chave para o Sistema Regional da Qualidade.

Formaram o grupo das empresas as Associações Comerciais e Industriais; Empresas de Referência nos Diversos Sectores de Actividade; Aeroportos dos Açores; Transportes Aéreos; Entidades Patronais; Sindicatos.

Desenho do Projecto – Etapas

Com base nos três eixos de actuação acima caracterizados, a metodologia conceptual de abordagem desenvolveu-se de acordo com as etapas genéricas apresentadas abaixo, que permitiram identificar e formatar medidas estratégicas de actuação em cada eixo:

Etapa 1: Organização e Gestão do Projecto: A fase inicial de preparação envolveu uma descrição detalhada da metodologia de abordagem, definição conjunta dos grupos de trabalho que abordariam cada um dos eixos definidos, ferramentas a utilizar (ex: brainstorming, análise SWOT, etc.), levantamento de informação disponível, benchmarking com planos regionais de desenvolvimento da Qualidade implementados em Portugal e noutros países, marcação e planeamento das sessões de trabalho.
Neste âmbito foi criada uma Comissão Técnica de Acompanhamento do projecto.

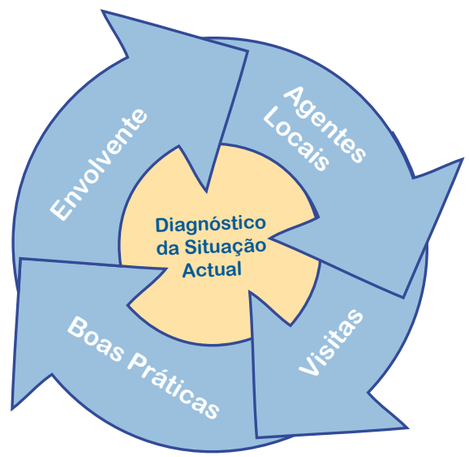
Etapa 2: Diagnóstico da Situação Actual: Condução de diagnóstico e análise da situação actual da Qualidade na Região Autónoma dos Açores, através do levantamento e caracterização exaustivos da situação presente, por forma a obter-se uma visão global da Qualidade vivida na Região, seus pontos fortes, áreas de melhoria, ameaças e oportunidades, bem como uma primeira ideia das tendências a seguir.

Etapa 3: Configuração de Alternativas e Definição das Opções Estratégicas: Caracterizada e analisada a situação actual, importou definir a posição que se desejaria alcançar no futuro. Nesta aspiração estratégica integrou-se a definição dos objectivos estratégicos, indicadores de Qualidade a adoptar pela Região Autónoma dos Açores, identificação das acções a desenvolver com vista a atingi-los, avaliação dos meios necessários e disponíveis. Efectuado este exercício de balanceamento, foi então definida a estratégia a adoptar e sua articulação com outros planos já elaborados e/ou em execução.

Etapa 4: Plano de Acções: Esta foi a etapa final do projecto, sendo a que maior esforço de planeamento envolveu, dentro de uma lógica pragmática de intervenção consequente e acção estrategicamente orientada. O principal objectivo desta etapa foi portanto a definição de um plano de acção e do esquema organizativo de implementação da estratégia, envolvendo a identificação e descrição detalhada de acções, estimativa de recursos a afectar, proposta de prioritização e calendarização de medidas concretas a implementar.

Diagnóstico da Situação Actual

A realização do diagnóstico da situação actual centrou-se em quatro vectores de análise interligados que contribuem para uma caracterização abrangente da situação da qualidade que actualmente se vive a nível Mundial, no País e na Região Autónoma dos Açores.



Vectores de diagnóstico da situação actual

Ao nível da **Envolvente** efectuou-se uma caracterização genérica da panorâmica global da qualidade e as suas formas de implementação e tendências verificadas a nível Regional, Nacional e Internacional. Em simultâneo foram analisados uns conjuntos de Indicadores da Qualidade, e em particular, pela importância que representa no movimento da qualidade, uma análise estatística detalhada do fenómeno ISO 9000.

Para o diagnóstico contribuíram também os **Agentes Locais** que, nas sessões de trabalho realizadas no âmbito dos eixos estratégicos e ao nível das várias ilhas, identificaram um conjunto de pontos fortes e áreas de melhoria relativos à situação que actualmente se vive no que respeita à qualidade na Região no seu todo e no âmbito particular de cada ilha.

Em paralelo os elementos da equipa de projecto efectuaram um conjunto de **visitas nas nove ilhas** do arquipélago, estabelecendo contactos e recolhendo informações através de um conjunto de pessoas e entidades dos vários sectores de actividade (indústria, comércio, hotelaria, ensino, saúde, administração pública, agro-alimentar, etc.).

Para complementar o diagnóstico da situação actual foi efectuada uma identificação e **Análise de Boas Práticas e Outros Programas Relevantes**, onde se inclui um conjunto de exemplos seleccionados por afinidade e que procuram ilustrar boas práticas a nível regional, nacional e internacional, de implementação e promoção da qualidade nas suas várias vertentes.

Participação de Agentes Locais

Subjacente à metodologia de trabalho adoptada está um forte envolvimento de agentes locais pelo que na realização das várias fases do projecto participaram activamente ***cerca de quatro centenas de agentes locais que intervieram no âmbito das reuniões de eixo, das sessões de trabalho realizadas em cada uma das ilhas e nas visitas efectuadas às várias entidades***. Todo o trabalho foi seguido e validado por uma Comissão Técnica de Acompanhamento constituída para o efeito.

Tarefas	Nº Participantes	Nº Médio de Horas de Reunião	Nº Total de Horas x Homem
Reuniões de Eixo	119	8	952
Sessões de Ilha	139	3	417
Sessões de Plano de Acção	53	4	212
Comissão de Acompanhamento	12	4	48
Visitas	12	2	100
Preparação de Reuniões (estimativa)	-	-	200
Recolha e análise de informação (estimativa)	-	-	600
Elaboração de Relatórios (estimativa)	-	-	300
Total	**373**		**2820**

Indicadores de Participação e envolvimento no Projecto

No campo das perspectivas de evolução estratégica as individualidades convidadas a compor cada um dos três eixos e a participar nas reuniões de trabalho tendo por base o cenário futuro que se pretende alcançar, procederam à identificação de factores críticos de sucesso e posicionamento estratégico bem como ajudaram à configuração de alternativas e opções estratégicas.

Das reuniões efectuadas por grupos de pessoas de cada eixo resultou um plano integrado de acção que foi devidamente consolidado e revisto definindo os objectivos estratégicos e prioritizando um plano de acções.

Objectivos Estratégicos

Face à visão estratégica assumida foi possível identificar 10 grandes objectivos

estratégicos, que importa alcançar, nomeadamente através das acções a desenvolver no âmbito da operacionalização da Estratégia para a Qualidade na Região Autónoma dos Açores.

É possível interligar os objectivos estratégicos aqui apontados com outros de carácter complementar, englobados em estratégias de desenvolvimento económico e sustentável.

Em particular do trabalho efectuado foi possível constatar a existência de determinados elementos essenciais ao desenvolvimento regional, tais como:

- **Turismo de Natureza;**
- **Produtos e serviços regionais;**
- **Acessibilidades;**
- **Exercício de cidadania.**

No presente trabalho, o objecto de análise centrou-se na qualidade, na forma como esta pode ser aprendida, implementada e gerida, e nos contributos positivos que esta pode proporcionar aos Açores.

Por isso mesmo, e ainda que tendo em atenção o pano de fundo onde a qualidade se vai cruzar com estes aspectos, à semelhança do que se fez relativamente à Visão Estratégica, os Objectivos Estratégicos que abaixo se enunciam traduzem essencialmente a perspectiva e o paradigma de afirmação da qualidade:

1. Consolidar o "Edifício" da Qualidade na Região Autónoma dos Açores;

2. Aumentar os Níveis de Conhecimento e Envolvimento dos Açorianos em Prol da Qualidade;

3. Reforçar as Práticas de Qualidade no Domínio das Acessibilidades;

4. Qualidade como contributo para as práticas de preservação do Ambiente e do Ordenamento do Território;

5. Administração Pública Regional como exemplo de cultura e prática da Qualidade;

6. Qualidade como alavanca da competitividade da economia regional;

7. Reforçar a Inovação nos Açores, tendo por base a plataforma estruturante da Qualidade;

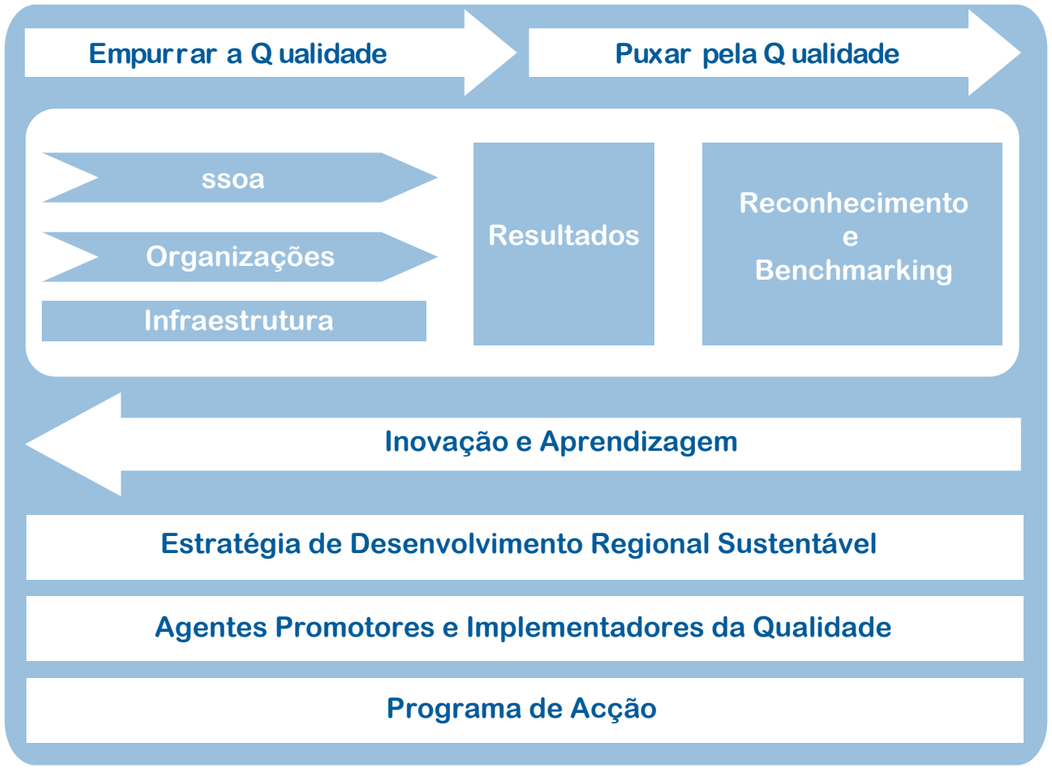
8. Reforço das práticas de medição e avaliação associadas à Qualidade;

9. Reconhecimento generalizado de boas práticas em Qualidade;

10. Fazer dos Açores um bom exemplo nacional e internacional de cultura e prática da Qualidade;

Modelo de Operacionalização

O modelo de operacionalização abaixo representado, inspirado na lógica do Modelo de Excelência da EFQM, pode ser explicado da seguinte forma: com base numa infra-estrutura de suporte à qualidade, pessoas e organizações desenvolvem acções no âmbito da qualidade que acrescentam valor e conduzem a resultados. Os bons resultados alcançados serão reconhecidos e alvo de análise e benchmarking, permitindo deste modo uma melhoria contínua ao nível da infra-estrutura de suporte à qualidade e das abordagens desenvolvidas por pessoas e organizações.



Modelo de operacionalização da estratégia para a qualidade nos Açores

Plano de Acção para Operacionalizar a Estratégia da Qualidade na RAA

Como corolário de todo o trabalho desenvolvido, foi definido de modo pragmático um Plano Integrado de Acções a desenvolver na Região Autónoma dos Açores, alinhado com o posicionamento e objectivos estratégicos identificados.

A este mesmo Plano Integrado de Acções encontra-se associado o estabelecimento de prioridades e formas objectivas de medir o sucesso do seu desenvolvimento e implementação. A definição deste Plano Integrado de Acções decorre de uma lógica de consolidação, centrada em torno dos objectivos estratégicos, factores críticos de sucesso, boas práticas nacionais e internacionais e acções identificadas previamente no âmbito de cada eixo de análise e do trabalho desenvolvido em cada ilha, de modo a estabelecer-se uma estrutura coerente e única de intervenção

Os contributos recolhidos foram ponderados com a pontuação decorrente da avaliação suportada noutras fontes de informação, tendo-se obtido deste modo uma pontuação final média de prioridade associada a cada uma das acções propostas.

De acordo com o perfil de pontuações obtido, foi então possível estabelecer níveis de prioridade do Pano de Acções para Operacionalizar a Estratégia para a Qualidade nos Açores em consonância com os critérios apresentados:

1. Criação de um Sistema de Incentivos à Qualidade e Inovação.

2. Definição e Construção do Sistema Regional da Qualidade (SRQ)

3. Segurança Alimentar

4. Criação de um Barómetro Regional da Qualidade

5. Campanha de Sensibilização

6. Bolsa de Formadores, Auditores, Assessores e Consultores da Qualidade

7. Criação de Sistemas de Qualificações de Organizações

8. Programa de Formação em Qualidade

9. Marca Açores – Qualidade

10. Materiais Informativos Sobre Qualidade nos Açores

11. Semana de Qualidade nos Açores

12. Qualidade On-Line

13. Qualidade na Escola

14. Avaliação na Administração Pública

15. Criação de Unidade de Missão / Equipa Multidisciplinar para a Administração Pública

16. Rótulo Ecológico em Unidades Hoteleiras

17. Qualidade nos Transportes

18. Focalização

17. Manual de Conceitos e Práticas da Qualidade nos Açores

19. Inovar com Qualidade

20. Qualidade Ilha a Ilha

21. Qualidade em Apoio Social e na Saúde

22. Programa de Benchmarking

23. Qualidade Inter-Ilhas

24. Eventos da Qualidade nos Açores

25. Carta da Qualidade na Administração Pública

Em conclusão, por que reconhecemos na Qualidade o carácter transversal, encontrando aplicação nos mais variados contextos, por que, enquanto ferramenta de gestão constitui uma sólida alavanca da competitividade das organizações e das Regiões, esta Estratégia é um compromisso de melhoria contínua para toda a sociedade açoriana. É uma ambição que não dispensa a participação colectiva. O nosso desafio colectivo é o de responder criativamente e com sucesso ao desafio da competitividade e da qualidade de vida para todos, mas com o tempo e a hora marcadas.

Na implementação desta estratégia, como não podia deixar de ser, as empresas, enquanto motor de desenvolvimento da economia regional, irão desempenhar um papel fulcral. Compete-lhes implementar sistemas da gestão da qualidade, capazes de garantir a conformidade de produtos e serviços, contribuir para a melhoria da produtividade e assegurar a obtenção de graus crescentes de satisfação dos clientes e outras partes interessadas.

Todos os colaboradores das organizações devem ser envolvidos nos esforços de desenvolvimento e melhoria da gestão da qualidade, ajudando a procurar, de forma contínua, níveis de desempenho cada vez mais elevados, na senda da afirmação de uma cultura e práticas de Excelência nos Açores.

Fonte: Estratégia para a Qualidade na Região Autónoma dos Açores

Novo Regime de Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos

Foto: A.A.

No âmbito da reapreciação do quadro legislativo da actividade turística e agilização do procedimento de licenciamento dos empreendimentos turísticos, foi publicado a 7 de Março de 2008 o Decreto-Lei n.º 39/2008, que, com as rectificações introduzidas pela Declaração de Rectificação n.º 25/2008, consagra o novo regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, procedendo à revogação dos diversos diplomas que regulavam esta matéria e reunindo num único decreto-lei as disposições comuns a todos os empreendimentos, de modo a tornar mais fácil o acesso às normas reguladoras da actividade. Entretanto, foi já publicada a Portaria n.º 327/2008 que veio estabelecer os requisitos específicos da instalação, classificação e funcionamento dos Estabelecimentos hoteleiros, Aldeamentos turísticos e Apartamentos turísticos.

A agilização do licenciamento introduzida pelo novo enquadramento legal traduz uma simplificação dos procedimentos, acompanhada de uma maior responsabilização dos promotores e de uma melhor fiscalização por parte das entidades públicas.

No que respeita à classificação dos empreendimentos turísticos, optou-se por uma significativa diminuição das tipologias e sub-tipologias existentes e introduziu-se um sistema uniforme de graduação assente na atribuição das categorias de uma a cinco estrelas, com excepção dos empreendimentos de turismo de habitação e de turismo no espaço rural cujas características não justificam o seu escalonamento.

Por outro lado, e tendo como objectivo a promoção da qualificação da oferta, em todas as suas vertentes, de forma a atingir elevados níveis de satisfação dos turistas que nos procuram, a classificação deixa de atender sobretudo aos requisitos físicos das instalações, como acontecia até agora, para passar a reflectir igualmente a qualidade dos serviços prestados.

Optou-se ainda por um sistema de classificação mais flexível que impõe um conjunto de requisitos mínimos para cada categoria e que enumera um conjunto de requisitos opcionais, cujo somatório permite alcançar a pontuação necessária para a obtenção de determinada categoria. Simultaneamente, e tendo em vista a manutenção dos níveis de qualidade da oferta turística, introduziu-se a obrigatoriedade de revisão periódica da classificação atribuída, prevendo-se que este controlo de qualidade possa ser realizado não só pelos serviços e organismos do turismo como por entidades acreditadas para o efeito.

Outra novidade introduzida foi a criação do Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos, organizado pelo Turismo de Portugal, I. P., que conterá a relação actualizada de todos os empreendimentos turísticos e que será disponibilizado ao público.

Noção de empreendimentos turísticos

São considerados empreendimentos turísticos os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares. Não se consideram empreendimentos turísticos as instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento, sejam explorados sem intuito lucrativo ou para fins exclusivamente de solidariedade social e cuja frequência seja restrita a grupos limitados, nem as instalações ou os estabelecimentos que, embora destinados a proporcionar alojamento temporário com fins lucrativos, revistam natureza de alojamento local nos termos definidos pelo Decreto-Lei n.º 39/2008.

Tipologias de empreendimentos turísticos

Os empreendimentos turísticos podem ser integrados num dos seguintes tipos:

- Estabelecimentos hoteleiros (Hotéis, Hotéis-apartamentos e Pousadas);
- Aldeamentos turísticos;
- Apartamentos turísticos;
- Conjuntos turísticos *(resorts)*;
- Empreendimentos de turismo de habitação;
- Empreendimentos de turismo no espaço rural (Casas de campo, Agro-turismo e Hotéis rurais);
- Parques de campismo e de caravanismo;
- Empreendimentos de turismo da natureza.

Os requisitos específicos da instalação, classificação e funcionamento de cada tipo de empreendimento turístico referido acima serão definidos por portaria, o que já aconteceu para os Estabelecimentos hoteleiros e para os Aldeamentos e Apartamentos turísticos.

Pedido de informação prévia

Qualquer interessado pode requerer à câmara municipal informação prévia sobre a possibilidade de instalar um empreendimento turístico e quais as respectivas condicionantes urbanísticas.

Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos

O Turismo de Portugal, I. P., disponibilizará no seu sítio na Internet o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), constituído pela relação actualizada dos empreendimentos turísticos com título de abertura válido, da qual consta o nome, classificação, capacidade e localização do empreendimento, respectiva classificação e localização, identificação da entidade exploradora e períodos de funcionamento.

Empreendimentos turísticos, empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza e estabelecimentos de hospedagem existentes

Os títulos válidos de abertura dos empreendimentos turísticos, dos empreendimentos de turismo no espaço rural e das casas de natureza existentes à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 167/97, de 4 de Julho, do Decreto-Lei n.º 54/2002, de 11 de Março, e do Decreto-Lei n.º 47/99, de 16 de Fevereiro, respectivamente, mantêm-se válidos, só sendo substituídos pelo alvará de autorização de utilização para fins turísticos na sequência de obras de ampliação, reconstrução ou alteração.

Capital de risco, Fundos, Sociedades e *Business Angels*

A importância do capital de risco como instrumento de consolidação e de desenvolvimento do tecido empresarial é hoje inegável. Esta forma de financiamento através de capitais próprios, fornecido normalmente a empresas *start-up* (com menos de 3 anos de actividade) e não cotadas, permite que se comecem a desenvolver ou que se expandam. Estes fundos permitem à empresa ter uma base para conseguir financiamentos bancários adicionais e são uma fonte barata de capital nos estádios menos avançados no negócio. A entrada deste novo sócio (investidor ou sociedade de capital de risco) no capital da sociedade implica, muitas vezes, a entrada não só de capital, mas também de conhecimento e contactos, essenciais ao desenvolvimento de um projecto de investimento.

Embora em Portugal existisse já um enquadramento legal do regime jurídico do capital de risco, o Decreto-Lei n.º 375/2007, publicado a 8 de Novembro de 2007, veio flexibilizar, simplificar e, consequentemente, promover o incremento da actividade de capital de risco enquanto instrumento de apoio ao arranque, à reestruturação e à expansão empresarial, nomeadamente em áreas de base científica e tecnológica.

Este novo regime legal, por um lado, elimina da delimitação dos fundos de capital de risco (FCR) com base no tipo de investidor que nele podia participar, estabelecendo, contudo, um mínimo de subscrição de €50.000 para o investimento em FCR. Fica também expressamente consagrado o regime da subscrição faseada dos FCR (*closing*), a extinção da obrigatoriedade de os valores que integram o património do FCR serem confiados a uma única instituição depositária, e a flexibilização de alterações ao regulamento de gestão.

Uma outra novidade deste novo regime legal consiste no reconhecimento dos investidores normalmente designados por *business angels*, os quais são reconhecidos no ordenamento jurídico nacional através da figura dos investidores em capital de risco (ICR). Estes devem assumir a forma de sociedade unipessoal por quotas, de forma a poder distinguir-se o património afecto ao capital de risco face ao seu restante património pessoal, o que é justificado pela necessidade de garantir requisitos de transparência. Apenas pessoas singulares podem recorrer à figura do ICR.

No âmbito das sociedades de capital de risco (SCR), o processo de racionalização dos capitais sociais mínimos exigíveis para início de actividade conduziu igualmente à previsão da possibilidade de se constituírem SCR com o objecto principal circunscrito à gestão de FCR, às quais, por não exporem o seu balanço aos riscos emergentes da detenção de uma carteira de participações, apenas se exige um capital social mínimo de €250.000.

No que se refere às actividades permitidas, destaca-se a admissibilidade do investimento em sociedades instrumentais ao desenvolvimento da própria actividade, sujeito ao limite de 10 % do activo, o reconhecimento da possibilidade de realização de operações de cobertura de risco e o alinhamento do limite da diversificação dos investimentos em 33 % do activo, aplicável ao investimento em sociedades ou grupos de sociedades decorridos dois anos em relação à data do investimento e não ao início da actividade da sociedade ou do FCR, como anteriormente.

Por outro lado, as entidades gestoras de FCR passam a poder adquirir unidades de participação dos FCR que administrem até ao limite de 50% das unidades emitidas por cada um. Todavia, as SCR não podem investir mais de 33% do activo em FCR geridos por outras entidades.

Os FCR passam igualmente a poder investir em outros FCR até ao limite de 33% do seu activo, sem prejuízo de poderem vir a ser regulamentados os fundos que investem maioritariamente em FCR.

A limitação do investimento em valores mobiliários admitidos à negociação em mercado regulamentado, que não pode exceder 50 % do activo, é um mecanismo que visa permitir a ligação entre o investimento em capital de risco que consubstancie a retirada do mercado regulamentado de sociedades nele negociadas ou para efeitos do desinvestimento em capital de risco realizado através do mercado.

No que concerne a medidas de simplificação e desburocratização de matérias relacionadas com os veículos de investimento em capital de risco, sublinha-se o facto de tanto a constituição dos FCR, como o início de actividades dos ICR e das SCR dependerem apenas de um único acto administrativo de registo prévio simplificado.

Actividade de investimento em capital de risco

Considera-se investimento em capital de risco a aquisição, por período de tempo limitado, de instrumentos de capital próprio e de instrumentos de capital alheio em sociedades com elevado potencial de desenvolvimento, como forma de beneficiar da respectiva valorização.

Registo prévio simplificado e comunicação prévia

A constituição de FCR, assim como o início de actividade dos ICR e das SCR, dependem de registo prévio simplificado na CMVM. Este registo não implica, por parte da CMVM, qualquer garantia quanto ao conteúdo e à informação constante dos respectivos documentos constitutivos.

Objecto social e operações autorizadas

As SCR e os ICR têm como objecto principal a realização de investimentos em capital de risco e, no desenvolvimento da respectiva actividade, podem realizar as seguintes operações:

- Investir em instrumentos de capital próprio, bem como em valores mobiliários ou direitos convertíveis, permutáveis ou que confiram o direito à sua aquisição;
- Investir em instrumentos de capital alheio das sociedades em que participem ou em que se proponham participar;
- Prestar garantias em benefício das sociedades em que participem;
- Aplicar os seus excedentes de tesouraria em instrumentos financeiros;

- Realizar as operações financeiras, nomeadamente de cobertura de risco, necessárias ao desenvolvimento da respectiva actividade.

As SCR têm ainda como objecto principal a gestão de FCR, sendo-lhes permitido o investimento em unidades de participação de FCR.

As SCR e os ICR apenas podem ter por objecto acessório o desenvolvimento das actividades que se revelem necessárias à prossecução do seu objecto principal, em relação às sociedades por si participadas ou, no caso de SCR, a FCR que se encontrem sob sua gestão, nomeadamente:

- Prestar serviços de assistência à gestão técnica, financeira, administrativa e comercial das sociedades participadas, incluindo os destinados à obtenção de financiamento por essas sociedades;
- Realizar estudos de viabilidade, investimento, financiamento, política de dividendos, avaliação, reorganização, concentração ou qualquer outra forma de racionalização da actividade empresarial, incluindo a promoção de mercados, a melhoria dos processos de produção e a introdução de novas tecnologias, desde que tais serviços sejam prestados a essas sociedades ou em relação às quais desenvolvam projectos tendentes à aquisição de participações;
- Prestar serviços de prospecção de interessados na realização de investimentos nessas participações.

Os FCR podem ainda investir em unidades de participação de FCR.

Estas actividades não constituem actividades de intermediação financeira.

As SCR são sociedades comerciais constituídas segundo o tipo de sociedades anónimas.

Os ICR são sociedades de capital de risco especiais constituídas obrigatoriamente segundo o tipo de sociedade unipessoal por quotas. Apenas pessoas singulares podem ser o sócio único de ICR.

Os FCR são patrimónios autónomos, sem personalidade jurídica, mas dotados de personalidade judiciária, pertencentes ao conjunto dos titulares das respectivas unidades de participação.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 375/2007 foi revogado o Decreto-Lei n.º 319/2002, de 28 de Dezembro.

Práticas comerciais desleais

O desenvolvimento de práticas comerciais leais é essencial para assegurar a confiança dos consumidores no mercado, para garantir a concorrência e para promover o desenvolvimento de transacções comerciais transfronteiriças.

O Decreto-Lei n.º 57/2008, publicado a 26 de Março, veio estabelecer uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores, aplicando-se às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudicam directamente os interesses económicos dos consumidores e indirectamente os interesses económicos de concorrentes legítimos.

Aquela proibição geral aplica-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram antes, durante e após qualquer relação contratual entre um profissional e um consumidor. Esta proibição geral é conjugada com disposições sobre os dois tipos de práticas comerciais desleais mais comuns: as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas. O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio.

Este decreto-lei classifica as práticas enganosas como acções enganosas e omissões enganosas. Em relação às omissões, estabelece um número limitado de elementos essenciais de informação para que, em determinados casos, o consumidor possa tomar uma decisão de transacção esclarecida.

As disposições relativas às práticas comerciais agressivas abrangem as práticas que restringem significativamente a liberdade de escolha do consumidor. Tratam-se de práticas que recorrem ao assédio, à coacção, incluindo o recurso à força física, e à influência indevida.

São ainda proibidas as práticas publicitárias que consistam no uso de afirmações claramente exageradas ou afirmações não destinadas a serem interpretadas literalmente.

Procedeu -se à determinação das pessoas ou organizações que têm um interesse legítimo para reagir contra as práticas comerciais desleais, quer perante um tribunal quer perante uma autoridade administrativa competente para decidir relativamente às queixas ou para instaurar os procedimentos legais adequados.

Práticas comerciais desleais em especial

São consideradas desleais as práticas comerciais susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento

económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente vulneráveis, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade, à prática comercial ou ao bem ou serviço subjacentes, se o profissional pudesse razoavelmente ter previsto que a sua conduta era susceptível de provocar essa distorção.

Acções enganosas

É enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente correctas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor conduzindo-o ou que seja susceptível de o conduzir a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo.

Omissões enganosas

Tendo em conta todas as suas características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, é enganosa, e portanto conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo, a prática comercial:

Que omite uma informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida do consumidor;

Em que o profissional oculte ou apresente de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação referida no ponto anterior;

Em que o profissional não refere a intenção comercial da prática, se tal não se puder depreender do contexto.

Práticas comerciais agressivas

É agressiva a prática comercial que, devido a assédio, coacção ou influência indevida, limite ou seja susceptível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo.

Contra-ordenações

A violação do disposto nos artigos 4.º a 12.º constitui contra-ordenação punível com coima de € 250 a € 3740,98, se o infractor for pessoa singular, e de € 3000 a € 44 891,81, se o infractor for pessoa colectiva.

São, ainda, aplicáveis, em função da gravidade da infracção e da culpa do agente, as seguintes sanções acessórias:

- Perda de objectos pertencentes ao agente; b) Interdição do exercício de profissões ou actividades cujo exercício dependa de título público ou de autorização ou homologação de autoridade pública;
- Encerramento de estabelecimento cujo funcionamento esteja sujeito a autorização ou licença de autoridade administrativa;
- Publicidade da aplicação das coimas e das sanções acessórias, a expensas do infractor.

Notícias

Workshop: A Mulher e o Trabalho

"Empreendedorismo e Diversidade" foi o tema chave que esteve em debate no segundo dia do Encontro "A Mulher e o Trabalho" realizado no passado mês de Maio na Universidade dos Açores.

Uma iniciativa do Departamentos de Línguas e Literaturas Modernas que juntou à mesma mesa especialistas, historiadores, empresários e governantes, todos eles com o objectivo de analisar o papel da mulher no mercado do trabalho.

Depois de, no primeiro dia do encontro terem sido abordadas as temáticas da mulher "Entre o Passado e o Presente" e "Entre a Família e o Trabalho" foi a vez de olhar a perspectiva empresarial. O Director Regional de Apoio à Coesão Económica (DRACE) abordou as questões do empreendedorismo como o principal motor da inovação, da competitividade e do crescimento económico.

Segundo Arnaldo Machado, o Governo dos Açores, acreditando que o espírito empreendedor é absolutamente central para o desenvolvimento económico dos Açores, resolveu adoptar medidas que apostam nas energias criativas dos mais inconformados.

O Microcrédito, o Empreende Jovem e o SIDER (Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento Regional dos Açores) foram as três medidas abordados pelo Director Regional que, no entanto, deu algum destaque ao Microcrédito por ser uma ferramenta que pode desempenhar um papel essencial na construção de uma sociedade mais justa, mostrando-se particularmente adequado na concretização de pequenos negócios, que representam grandes sonhos para os seus promotores. O Microcrédito é uma medida capaz de proporcionar uma igualdade não só em termos materiais, mas também em termos de género. É, aliás, conhecido que são as mulheres quem mais recorre a este tipo de financiamento, demonstrando a sua capacidade de, face a situações muitas das vezes de autêntica sobrevivência, reagirem às mesmas e procurarem soluções que proporcionem ao seu agregado familiar os meios para uma vida mais digna. O microcrédito constitui, assim, um excelente meio para a promoção da dignidade humana e da justiça social.

Arnaldo Machado chamou, igualmente a atenção para o quadro actualmente em vigor nos Açores no respeitante a apoios ao investimento privado. Para este governante, o acesso aos mesmos por parte das mulheres empreendedoras açorianas é, não só possível, como altamente desejável, uma vez que comportam para o tecido empresarial uma visão própria, introduzindo aspectos de humanidade em linha com os princípios da responsabilidade social e ética das empresas.

"Estamos em crer que, por exemplo, o necessário equilíbrio entre o trabalho e a família não deixará, em termos gerais, de ser melhor entendido pelas mulheres empresárias, o que poderá abrir caminho a que mais mulheres entrem no mercado de trabalho", disse acrescentando que "com uma maior participação das mulheres, seja como empresárias, seja como trabalhadoras por conta de outrem, é a Região que ganha, não só através do aumento da riqueza e sua distribuição equitativa, como da valorização das suas gentes enquanto pessoas, com impactos que se estendem ao nível das novas gerações".

Durante a sessão de encerramento que contou com a presença de Maria Barroso, presidente da Fundação ProDignitá, foi lançada a Rede de Empresárias dos Açores (REMA), uma plataforma que visa dar visibilidade à mulher empresária.

PROCONVERGÊNCIA: Dinamizar a Criação de Riqueza e Emprego nos Açores

No passado dia 19 de Maio foi celebrado entre a Direcção Regional de Estudos e Planeamento dos Açores (DREPA), na sua qualidade de autoridade de gestão do Programa Operacional dos Açores para a Convergência (PROCONVERGÊNCIA), e a Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica (DRACE), um contrato de delegação de competências no âmbito daquele programa para efeitos de execução da programação do Eixo prioritário I – Dinamizar a Criação de Riqueza e Emprego nos Açores.

As interacções entre o perfil de especialização e os factores de competitividade, quer os básicos quer os mais avançados, uma melhor organização empresarial, a elevação dos níveis tecnológicos e das condições para a inovação de processos e de produtos, a gestão e a organização do trabalho, a qualidade dos produtos, a minimização dos custos de contexto, são alguns dos aspectos a considerar neste eixo prioritário, bem como, a criação de economias externas, a minimização do impacte ambiental da produção económica e a utilização racional dos recursos.

De referir que o Eixo prioritário I – Dinamizar a Criação de Riqueza e Emprego nos Açores do PROCONVERGÊNCIA possui seis objectivos específicos, nomeadamente qualificar o investimento empresarial, dinamizar as redes de infra-estruturas e de prestação de serviços às empresas, apoiar a investigação na Região, fomentar iniciativas de I&D de contexto empresarial, melhorar a acessibilidade e utilização das TIC e melhorar a eficiência administrativa.

A cerimónia de assinatura deste protocolo decorreu no Palácio dos Capitães Generais, contou com a presença dos directores regionais Dr. Arnaldo Machado e Dr. Rui Amann, tendo sido presidida pelo vice-presidente do Governo, Dr. Sérgio Ávila.

Finicia – Papel dos parceiros estratégicos e casos de sucesso

A Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica, a Universidade dos Açores, a Câmara do Comércio e Indústria dos Açores, a Agência para a Promoção do Investimento nos Açores e a Sociedade de Capital de Risco (InovCapital) assinaram no passado dia 28 de Janeiro um protocolo para a constituição da Plataforma Finicia Açores.

A Universidade dos Açores foi o palco escolhido, no passado mês de Janeiro, para a constituição da Plataforma Finicia Açores, cujas entidades parceiras são a Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica (DRACE), a Universidade dos Açores, a Câmara do Comércio e Indústria dos Açores (CCIA), a Agência para a Promoção do Investimento nos Açores (APIA) e a Sociedade de Capital de Risco (InovCapital).

Durante um seminário subordinado ao tema "Papel dos Parceiros Estratégicos e Casos de Sucesso" teve lugar a assinatura do protocolo que dá corpo à plataforma proporcionando, desta forma, entre outros, o financiamento de pequenos negócios emergentes, designadamente promovidos por *Start-ups* de vários sectores de actividade.

Depois da abertura oficial do encontro ter sido efectuada pelo vice-Reitor da Universidade dos Açores, os trabalhos decorreram com uma primeira abordagem sobre o empreendedorismo, a inovação e os spinoffs no seio académico. Foram, ainda, dados a conhecer alguns casos de sucesso Spinoff financiados por capital de risco.

As Competências e o papel da Universidade dos Açores no apoio ao empreendedorismo, o Ambiente de negócios e renovação empresarial, o papel da banca no Programa Finicia e o Capital de Risco como parceiros de negócio foram outros dos temas que preencheram este encontro que contou com a presença de responsáveis pelo IAPMEI e pelo Inov Capital.

O encerramento do encontro esteve a cargo do Director Regional de Apoio à Coesão Económica que falou sobre o Empreendedorismo e o Desenvolvimento Económico.

De referir que o Finicia privilegia os projectos com forte conteúdo de inovação, que poderão ser financiados em 85%, num montante global máximo de 2,5 milhões de euros. Prevê igualmente apoios a negócios emergentes de pequena escala, com financiamentos até 100% em projectos até 25 mil euros e até 90% em projectos até 45 mil euros. Por outro lado, serão apoiadas iniciativas empresariais de interesse regional até 100% em investimentos no máximo até 45 mil euros.

Por seu lado, as entidades que constituem a Plataforma Finicia Açores participaram no mês de Fevereiro, nos dias 21 e 22, numa acção de formação ministrada pela InovCapital.

Tendo como palco a Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica esta acção visou uma troca de experiência e um aprofundar da informação necessária para o alcance dos objectivos a que a Plataforma se propõe.

Desenvolvida no âmbito do Protocolo celebrado entre o Executivo Açoriano, a Universidade dos Açores, a Câmara do Comércios dos Açores e a Agência para a Promoção do Investimento nos Açores (APIA), o IAPMEI e o InovCapital esta acção de formação abordou temas como o "Investimento de capital de risco: actores, instrumentos, relevância", "O processo da Plataforma Finicia: o que se espera da Entidade Dinamizadora e da Inovcapital", "A decisão de investimento de capital de risco: oportunidade de negócio e oportunidade de investimento de capital" e a "Contratação no âmbito do Programa Finicia: estatutos da sociedade, acordo parassocial e outros contratos".

Através do estabelecimento de parcerias público-privadas, o Programa Finicia promove o alargamento da base de acesso a capital e ao crédito, proporcionando às empresas recursos essenciais ao desenvolvimento da actividade nas fases iniciais do seu ciclo de vida.

Não obstante os três eixos que compõem o Finicia, a grande aposta por parte da Região vai precisamente para o Eixo II - Negócios Emergentes de Pequena Escala - que visa assegurar o financiamento de pequenos projectos de investimento, através de estruturas adequadas de financiamento por capital próprio e/ou por capital alheio.

A vertente de intervenção por capital próprio vem colmatar a falha de mercado de financiamento na fase Early Stage e visa desenvolver um Sistema de Capital de Risco Não Institucional, com envolvimento activo de vários parceiros, nomeadamente de proximidade, para fazer face aos elevados custos de transacção das operações de capital de risco (análise + contratação + acompanhamento), que em situação de mercado inviabilizam o arranque de pequenos investimentos.

Na vertente de capital alheio é criado um mecanismo de Micro Crédito empresarial suportado em garantia mútua, vocacionado para as fases de arranque e inicio de exploração de micro empresas e que tem um limite máximo de 25 mil euros por operação.

Projectos de Forte Conteúdo de Inovação, Negócios Emergentes de Pequena Escala e Iniciativas Empresariais de Interesse Regional são os três eixos que compõem o Programa FINICIA, cujo objectivo é facilitar o acesso ao financiamento pelas empresas de menor dimensão, que tradicionalmente apresentam maiores dificuldades na sua ligação ao mercado financeiro.

Plano Estratégico de Desenvolvimento da Qualidade nos Açores: Inovar sem qualidade não é inovar

Definir um sistema regional da qualidade, construir materiais informativos sobre a qualidade, criar um barómetro regional da qualidade, efectuar campanhas de sensibilização, imprimir qualidade nos transportes e promover um programa de formação em qualidade foram algumas das medidas apresentadas por Pedro Saraiva, da Universidade de Coimbra, e que fazem parte da Estratégia Regional para a Qualidade na Região Autónoma. Um plano a ser implementado nos Açores que visa uma mudança clara de atitudes e a adopção de comportamentos por parte de todos os intervenientes da sociedade.

Depois de um longo percurso que envolveu todas as forças vivas da Região Autónoma, abrangendo todos os sectores de actividade, em todas as ilhas, o Plano Estratégico de Desenvolvimento da Qualidade nos Açores foi apresentado pela Direcção Regional do Comércio, Indústria e Energia, organismo promotor, numa sessão pública onde estiveram presentes empresários, sindicatos e responsáveis por organismos públicos.

Presidida pelo secretário regional da Economia, Duarte Ponte, a cerimónia de apresentação do Plano Estratégico de Desenvolvimento da Qualidade nos Açores decorreu a 2 de Junho em Ponta Delgada. Cerimónia que se repetiu na Terceira e no Faial a 3 e a 4 de Junho, respectivamente.

Duarte Ponte apontou a "inovação e qualidade dos recursos humanos" como factores essenciais para melhorar a competitividade e aumentar a qualidade. Segundo disse, a aposta na qualidade deixou de ser um factor de diferenciação para passar a ser um factor de sobrevivência. Contudo, chamou a atenção para o facto da "sua interiorização e da sua operacionalização serem factores difíceis de medir". Daí que todos os pequenos sucessos devem ser celebrados.

Para o secretário regional da Economia, a qualidade dos Açores depende muito da qualidade das 9 ilhas e, uma vez que, "somos particularmente sensíveis às variações diárias provocadas nos mercados internacionais pelo fenómeno da globalização das actividades económicas, só uma aposta clara em factores dinâmicos de competitividade é que nos permitirá atingir níveis elevados de bem-estar social e económico".

Lembrou, ainda, que até 2013, os empresários açorianos têm ao seu dispor o mais completo e abrangente sistema de incentivos financeiros criado até hoje, para desenvolverem as suas empresas nas vertentes de Sistemas e Ferramentas de apoio à Gestão para a Qualidade, da Gestão da Segurança Alimentar e Ambiental e da Eficiência Energética.

O Desenvolvimento da Qualidade e Inovação é um dos quatro subsistema que compõem o actual quadro legal de referência dos incentivos financeiros dirigidos ao sector empresarial açoriano sobre o qual o Director Regional de Apoio à Coesão Económica, Arnaldo Machado, falou salientando a ideia de que esta "ferramenta" apoia projectos em diversos domínios, designadamente nos produtos, nos processos e nas organizações. Trata-se de um sistema de incentivos, com o qual o Governo dos Açores quis possibilitar o salto para a diferenciação do mercado açoriano pela qualidade.

Arnaldo Machado descreveu os objectivos, os tipos de promotores e de despesas elegíveis dos vários tipos de incentivos onde a qualidade e a inovação são palavras-chave.

Já para o Presidente do Instituto Português da Qualidade (IPQ), não pode haver progresso de uma região sem qualidade – não apenas nos produtos mas também nas pessoas. E, "para melhorar a qualidade é necessário apostar na inovação", disse chamando a atenção para o facto de "uma empresa sem qualidade não ter o direito de existir porque provoca concorrência desleal junto daquelas que querem estar no mercado oferecendo produtos/serviços com qualidade".

Na opinião de Marques dos Santos, a qualidade requer o envolvimento total dos cidadãos, da administração pública e das empresas, ou seja de todos os intervenientes de uma sociedade.

Marcaram, igualmente, presença nesta cerimónia José Luís Amaral, Director Regional do Comércio, Indústria e Energia que abordou o tema "Qualidade na Região Autónoma dos Açores" e Augusto Medina, da Sociedade Portuguesa de Inovação que falou sobre "A Inovação e o Desenvolvimento Regional".

Sessões de Esclarecimento SIDER

Dando seguimento às sessões de informação iniciadas no final do ano de 2007 sobre os novos incentivos, a Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica, da Secretaria Regional da Economia, marcou presença em mais quatro ilhas, São Jorge (31 de Janeiro), Santa Maria (6 de Março), Graciosa (18 de Março) e Flores (15 de Maio), com o intuito de anunciar e divulgar as novas directrizes traçadas pelo actual quadro de incentivos.

Ao todo estão disponíveis seis sistemas de incentivos. O Proenergia, o EmpreendeJovem, o Desenvolvimento Local, o Desenvolvimento do Turismo, o Desenvolvimento Estratégico e o Desenvolvimento da Qualidade e Inovação.

As quatro medidas de apoio inseridas no SIDER – Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento Regional dos Açores foram explicadas às várias dezenas de empresários que compareceram a estes encontros.

A nova política de incentivos envolve um vasto conjunto de medidas que se direccionam para o reforço da produtividade e da competitividade das empresas, alicerçando-se em três grandes linhas de orientações: prosseguir com a modernização das actividades tradicionais, baseadas nas vantagens comparativas decorrentes da disponibilidade de recursos naturais; apoiar os sectores que têm conhecido um acrescimento assinalável, nos quais os Açores apresentam grandes potencialidades, como é o caso do turismo; e, estimular o desenvolvimento de sectores emergentes, resultantes das transformações do perfil produtivo regional e dos mercados associados.

Para o Secretário Regional da Economia, Duarte Ponte que falava numa dessas sessões informativas, os novos sistemas de incentivos irão contribuir para um incremento significativo que levam a acreditar na concretização de projectos de carácter estratégico para o desenvolvimento regional.

Certificação Electrónica de PME

Já é possível fazer a certificação electrónica de Pequenas e Médias Empresas nos Açores: com essa finalidade foi assinado, no passado dia 26 de Junho, um protocolo entre a Secretaria Regional da Economia, através da Direcção Regional de Apoio à Coesão Económica e o IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e Inovação.

Trata-se de um formulário electrónico que dispensa a apresentação de qualquer documentação probatória, que permite que a condição de micro, pequena ou média empresa seja certificada de imediato, sem o recurso a qualquer suporte documental.

É um sistema com grandes benefícios para o tecido empresarial regional, porque implica uma desburocratização e simplificação de procedimentos, num processo que era relativamente complexo do ponto de vista documental.

A certificação por via electrónica de micro, pequena e média empresas, criada pelo Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de Novembro, permite aferir o estatuto de PME de qualquer empresa interessada em obter tal qualidade, de acordo com a Recomendação da Comunidade de 6 de Maio de 2003 (2003/361/CE).

A certificação on-line visa fundamentalmente simplificar e acelerar o tratamento administrativo dos processos nos quais se requer o estatuto de micro, pequena e média empresa, permitir maior transparência na aplicação da definição PME no âmbito dos diferentes apoios concedidos pelas entidades públicas, permitir a participação das PME nos diferentes programas comunitários e garantir uma informação adequada às entidades interessadas no que respeita à aplicação da definição PME, garantir que as medidas e apoios destinados às PME se apliquem apenas às empresas que comprovem esta qualidade, permitir uma certificação multiuso, durante o seu prazo de validade, em diferentes serviços e com distintas finalidades.

A utilização da certificação de PME é obrigatória para todas as entidades envolvidas em procedimentos que exijam o estatuto de PME, designadamente serviços da administração directa do Estado, organismos da administração indirecta do Estado, sector empresarial do Estado, entidades administrativas independentes e da administração autónoma do Estado, entidades de direito privado que celebraram contratos ou protocolos com serviços e organismos do Estado neste âmbito.

O sistema de suporte ao novo serviço assegurará as seguintes funcionalidades para as empresas: preparação do pedido de certificação e simulação de resultados; formalização do pedido de estatuto e emissão de certificado electrónico; emissão de alertas preventivos às empresas para cumprimento das obrigações decorrentes da certificação obtida, através do canal escolhido; realização de operações de manutenção da certificação, designadamente, confirmação de estimativas, actualização e alteração de dados e renovação da certificação; assistência técnica ao longo de todo o ciclo da certificação, possível através de vários canais.

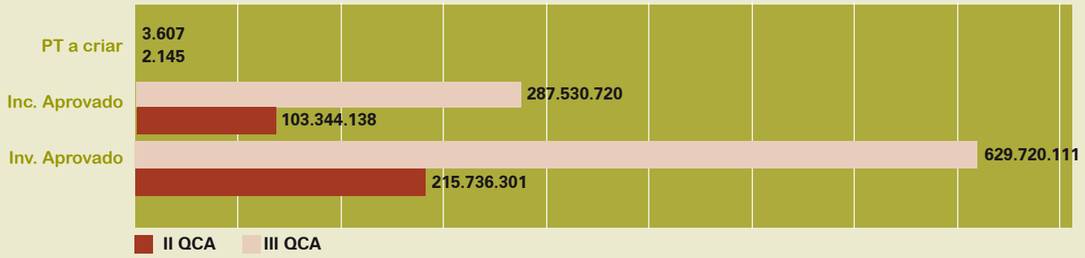
Estatísticas

Neste número da €mpreender a secção de estatística inclui uma análise comparativa entre o II Quadro Comunitário de Apoio (1994-1999) e o III Quadro Comunitário de Apoio (2000-2006), no que concerne à execução dos vários sistemas de incentivos ao investimento, em vigor nos Açores naqueles dois períodos.

Assim, é já possível estabelecer uma comparação entre os dois Quadros, tendo sido consideradas as seguintes variáveis: investimento candidatado, investimento e incentivo aprovados, investimento e incentivo aprovados per capita e postos de trabalho criados ou a criar (III QCA). Estas variáveis foram analisadas por sector de actividade económica e por ilha.

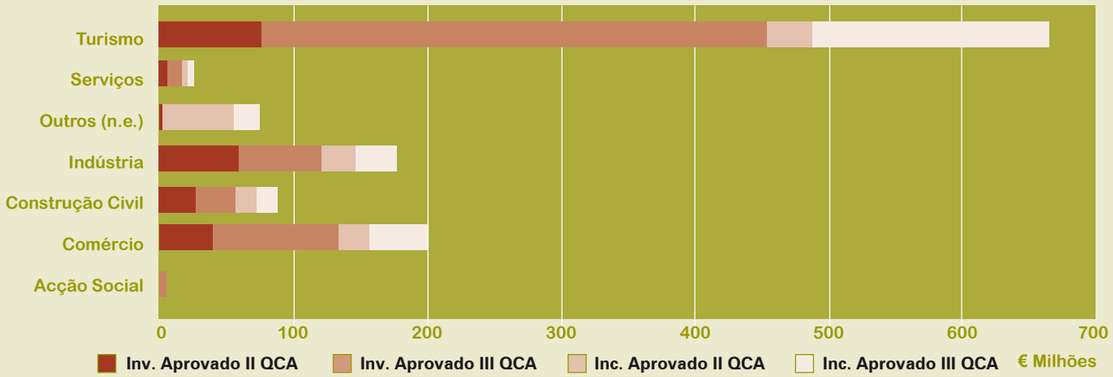
São ainda apresentados os primeiros dados disponíveis para o novo quadro de programação financeira, QREN 2007-2013. Foi analisado o investimento candidatado por ilhas e por sector de actividade económica.

Evolução 1994 a 2006



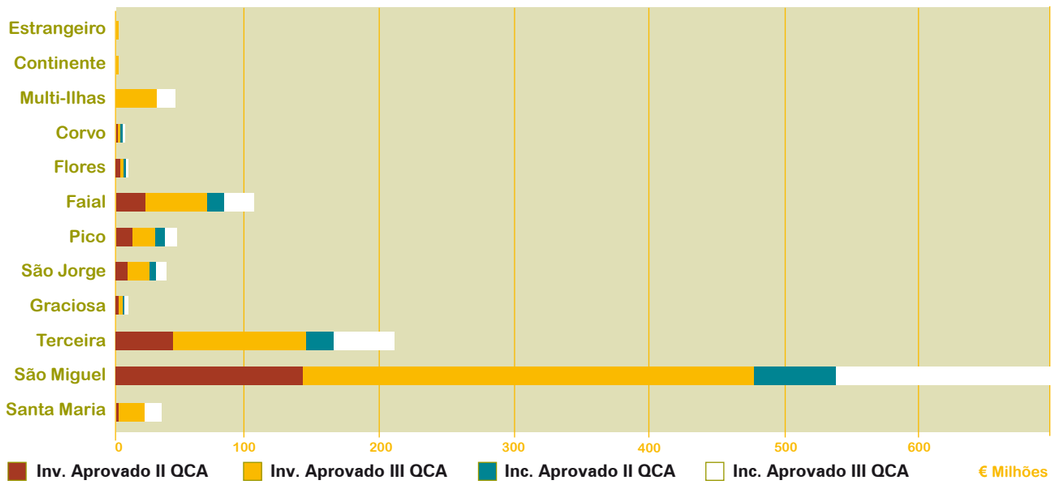
Entre os dois quadros de programação financeira que abrangerem o período 1994 a 2006 a criação de postos de trabalho sofreu um aumento na ordem dos 68%. Por seu lado, a um aumento de 191% do investimento aprovado, correspondeu um aumento de 178% do incentivo aprovado.

Evolução do Investimento Aprovado e Incentivo Aprovado por sector



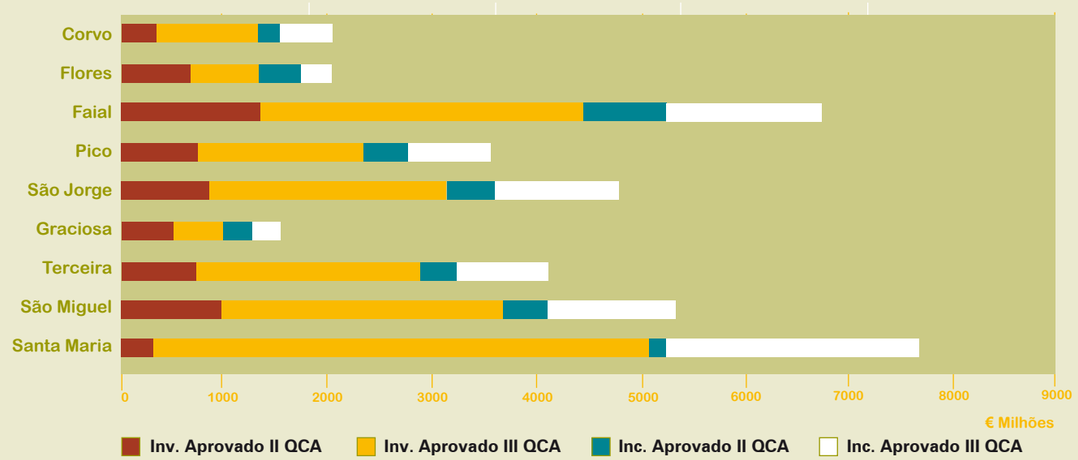
No que concerne ao investimento e incentivo aprovados, por sector, o maior aumento registou-se no Turismo, em que o investimento aprovado aumentou em 389%, entre o II e o III QCA, sendo que este aumento teve um reflexo de 434% no incentivo aprovado para projectos neste sector.

Evolução do Investimento Aprovado e Incentivo Aprovado por ilha



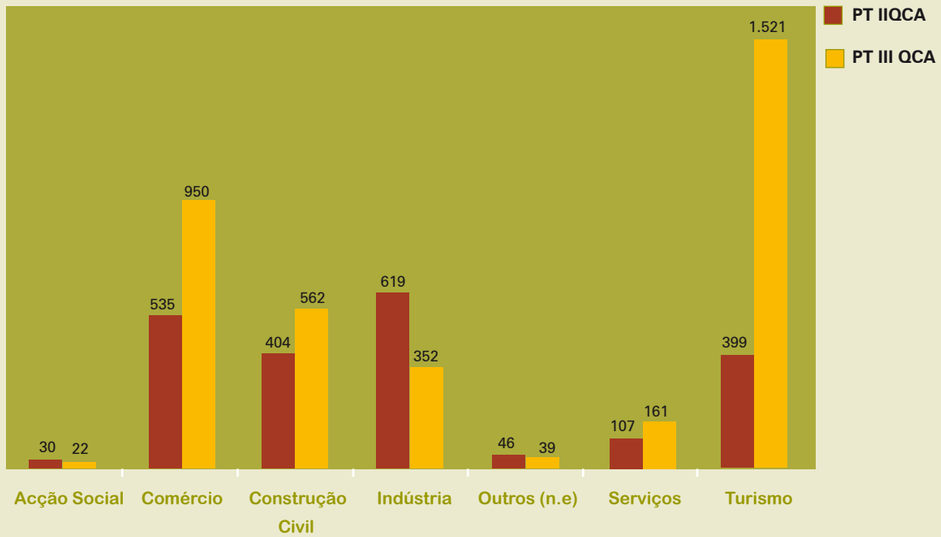
Evolução do Investimento Aprovado e Incentivo Aprovado *per capita*

Na distribuição por ilhas, Santa Maria observou o maior crescimento de investimento aprovado, sendo que no II QCA havia sido aprovado investimento no valor de €1.755.580, naquela ilha, valor esse que sofreu um aumento superior a 1500%, cifrando-se em €26.688.113. Esta subida foi acompanhada por um aumento semelhante do incentivo concedido a projectos de investimento localizados em Santa Maria.



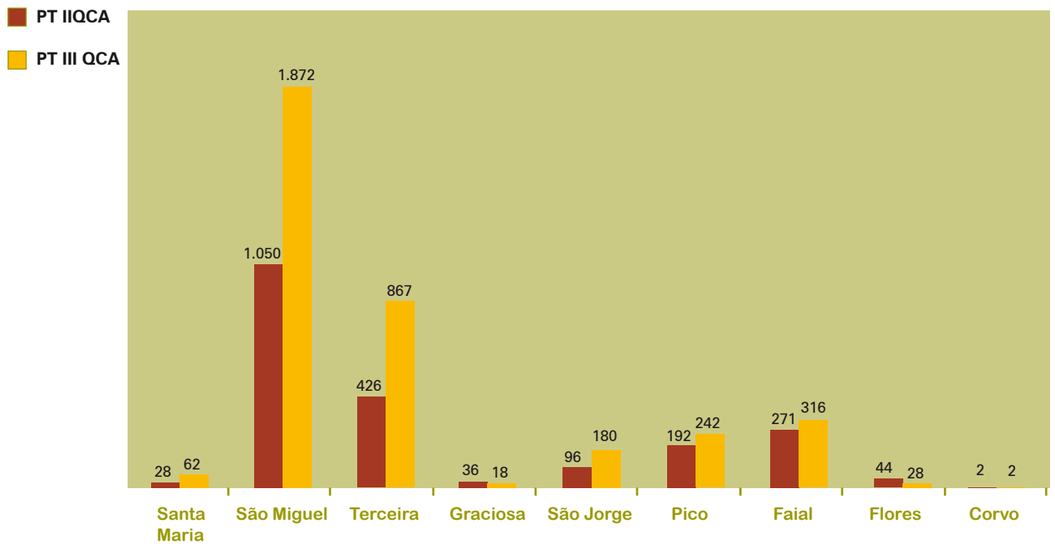
Quando tomamos em consideração o número de habitantes das várias ilhas, podemos observar que, no II QCA, a ilha do Faial liderou o investimento e o incentivo aprovados *per capita*, sendo que, no III QCA, essa posição coube a Santa Maria. De resto, o maior aumento das duas variáveis deu-se nesta ilha, tendo os valores do II QCA sido multiplicados por factores na ordem de 15.

Postos de Trabalho por sector



Em relação ao número de postos de trabalho criado por sector, o Turismo registou a maior subida do II para o III QCA, com um aumento de 281%, sendo também o sector que liderou a criação de postos de trabalho no III QCA, posição que havia cabido à Indústria no II QCA.

Postos de Trabalho por ilha



Analisando a distribuição por ilhas, o crescimento da criação de postos de trabalho foi mais elevado em Santa Maria, onde o III QCA incentivou a criação de mais 121% de postos de trabalho, em relação ao II QCA.

Decorridos 18 meses desde o início do novo período de programação financeira, QREN 2007-2013, a ilha das Flores assume a dianteira do investimento candidatado per capita, seguida muito de perto pela Graciosa e Terceira.

Em valores absolutos, a ilha de São Miguel lidera o ranking do investimento candidatado, com a ilha Terceira a atrair um valor muito próximo de investimento.

Neste momento, é o sector da Indústria que capitaliza a maior parte das intenções de investimento, seguido pelo Turismo e Comércio.

Estes dados reflectem apenas o ponto de situação de candidaturas ao abrigo do QREN 2007-2013, à data de fecho deste número da €mpreender, não sendo ainda possível estabelecer uma tendência ou evolução, nem efectuar uma comparação entre este quadro e os anteriores.

QREN 2007-2013 N.º Candidaturas por ilha

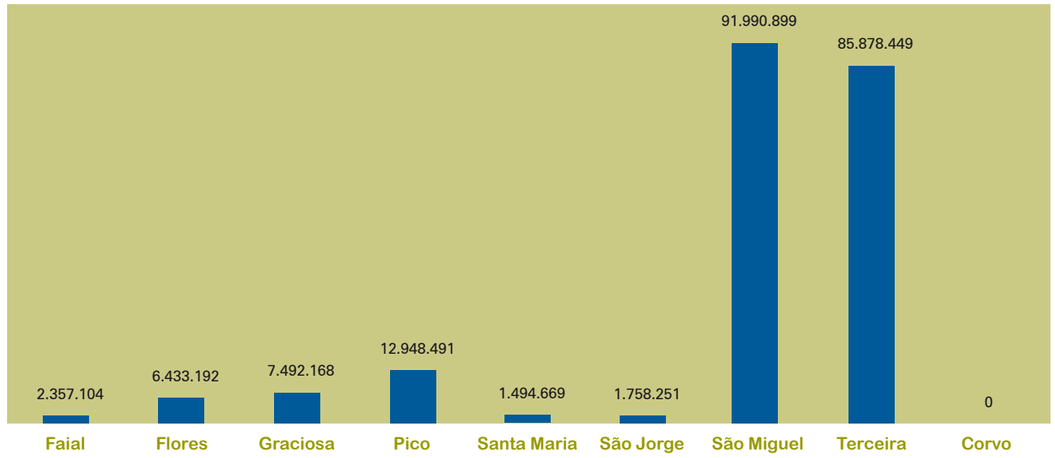
Corvo	0
Estrangeiro	0
Faial	13
Flores	4
Graciosa	5
Multi-Ilhas	0
Pico	15
Santa Maria	3
São Jorge	5
São Miguel	143
Terceira	47
Total	**235**

QREN 2007-2013 N.º Candidaturas por sector

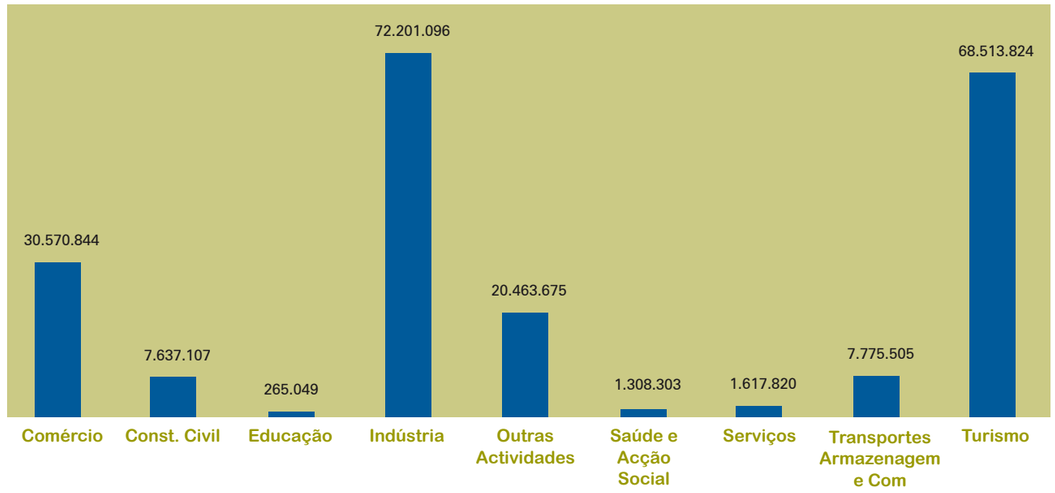
Comércio	77
Construção Civil	19
Educação	2
Indústria	33
Outras Actividades(*)	20
Saúde e Acção Social	2
Serviços	17
Transportes, Armazenagem e Comunicações	5
Turismo	60
Total	**235**

(*) Outras actividades incluem: Limpeza pública, despoluição e actividades similares, Lotarias e outros jogos de aposta, Outras actividades recreativas, n.e., Salões de cabeleireiro, Institutos de beleza, Manutenção física, n.e., Outras actividades de serviços, n.e.

QREN 2007-2013 N.º Candidaturas por ilha (euros)



QREN 2007-2013 N.º Candidaturas por sector (euros)



QREN 2007-2013 Investimento candidatado per capita

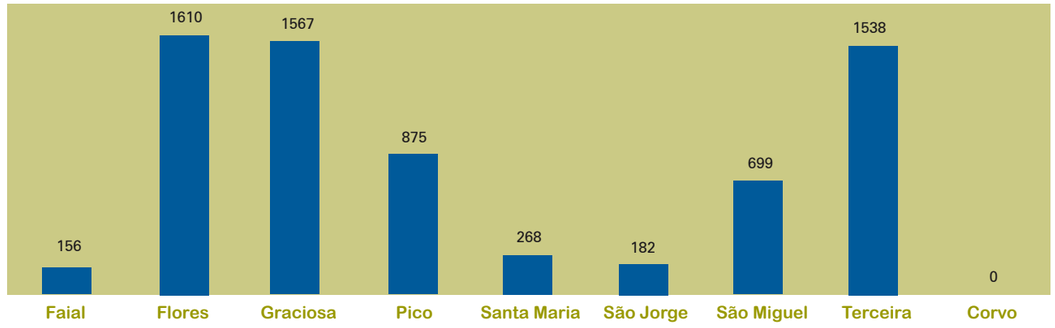


Foto: Sebastião da Fonseca

Foto: Paulo Magalhães

Governo dos Açores

SECRETARIA REGIONAL DA ECONOMIA

drace
direcção regional
de apoio à coesão
económica

€mpreender