€mpreender

economia | negócios | investimentos

1º semestre | 2009

Primeira alteração ao SIDER
Mais rápido e menos burocrático 22

Vulcanismo, Termalismo e Turismo,
As potencialidades dos recursos geológicos nos Açores
João Carlos Nunes 06

Lavaimagem: publicidade e web development
Entrevista com Rui Veríssimo 18

ficha técnica

director
Arnaldo Machado

coordenação
Jorge Pereira

coordenador do espaço GE
Paulo Carreiro

propriedade
Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade

design e paginação
Bloco d - design e comunicação

impressão
Nova Gráfica, Ld.ª

tiragem
600 exemplares

contactos
Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade
Praça Gonçalo Velho Cabral, nº3
9500-063 Ponta Delgada, Portugal
Tel: 296 309 100 | Fax: 296 288 491
draic@azores.gov.pt
www.azores.gov.pt

periodicidade
Semestral

índice

3 **nota de abertura**

Director Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade

4 **opinião**

Qualidade e Normalização combatem a crise, Jorge Marques dos Santos

Vulcanismo, Termalismo e Turismo, João Carlos Nunes

Atlântida Serviços, Helena Pereira da Silva

A Directiva Serviços, Ângelo Neves

Balance Scorecard, José Carlos Dâmaso

Lavaimagem: entrevista a Rui Veríssimo

21 **espaço GE**

Primeira alteração ao SIDER

Novas regras para a Animação Turística

Benefícios fiscais
Descubra como pode a sua empresa poupar nos impostos

Voluntariado Empresarial, uma opção estratégica

28 **notícias**

34 **estatísticas**

nota de abertura

Uma vez mais, a €mpreender chega até vós numa altura em que muitos desfrutam de um período alargado de repouso. Esta é a altura por excelência para se retemperarem forças e afinarem estratégias. Aproveite as sugestões de reflexão deixadas pelas várias personalidades que contribuíram para este número da €mpreender.

Jorge Marques dos Santos, Presidente do Instituto Português da Qualidade (IPQ), explica-nos como podem a qualidade e a sua normalização ser ferramentas ao serviço das empresas portuguesas no seu caminho de saída da crise, aumentando a sua produtividade e a confiança dos seus clientes ao longo da cadeia de valor.

As potencialidades dos recursos geológicos e o trabalho desenvolvido pelo INOVA – Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores dão o mote ao artigo do Director Científico daquele instituto, João Carlos Nunes, que vai mais longe e avança uma lista vasta de possíveis aplicações (turísticas e outras) para esta matéria-prima resultante da nossa génese vulcânica.

A desburocratização, a transparência e a agilização de procedimentos no sector dos serviços no espaço da União Europeia permitirá o reforço da competitividade dos prestadores e a eliminação de obstáculos ao desenvolvimento de um sector que representa mais de dois terços do valor acrescentado e do emprego da UE. Saiba como, através do artigo de Ângelo Neves, Coordenador nacional da implementação da Directiva Serviços do Mercado Interno.

As empresas poderão ainda saber como pode uma ferramenta como o Balanced Score Card ajudar a gestão a conduzir a organização pelo caminho planeado, seguindo as indicações de José Carlos Dâmaso,

No âmbito das experiências empresariais, Helena Pereira da Silva partilha connosco uma parte da história da Atlântida Serviços e Rui Veríssimo explica na Entrevista como conduz a Lavaimagem da ilha-montanha para todo o mundo.

No Espaço GE, dedicado à actividade das empresas, ficará a conhecer as últimas alterações ao SIDER – Sistema de incentivos ao desenvolvimento regional dos Açores e ainda ao regime jurídico das empresas de animação turística. Também neste Espaço poderá saber como poupar nos impostos da sua empresa, socorrendo-se de benefícios fiscais que o ajudam a crescer. Finalmente, conheça uma das ferramentas da responsabilidade social das empresas: o voluntariado empresarial.

Conheça na secção de Estatística os números das várias medidas de apoio inseridas no SIDER – Sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores e ainda da Medida 1 – Apoio à criação de empresas do Empreende Jovem – Sistema de incentivos ao empreendedorismo.

Com mais ou menos sol, não deixe de aproveitar esta altura do ano para ponderar até onde quer levar a sua empresa, se a gestão é a sua vida; como começar, se deseja colocar o seu espírito empreendedor em marcha; ou ainda, como contribuir para um projecto que pede a sua colaboração, se faz parte de uma equipa que quer vencer.

Boas férias e bons negócios.

Arnaldo Machado
Director Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade

JORGE MARQUES DOS SANTOS

É desde Maio de 2004 o Presidente do IPQ – Instituto Português da Qualidade Licenciado em engenharia química pela universidade do Porto, desenvolveu a sua actividade profissional desde 1974 no sector privado, tendo assumido funções de administração, primeiro na COPAM, Companhia Portuguesa de Amidos e posteriormente em várias áreas de negócio do grupo SONAE.
Desenvolveu também actividades docentes de matemática no Instituto Superior de Economia. Participou ainda na direcção de diversas associações, com destaque para a APEDE, Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição e para a APLOG, Associação Portuguesa de Logística.

Qualidade e Normalização combatem a crise

Ao IPQ – Instituto Português da Qualidade, compete contribuir para o desenvolvimento do país, por via do aumento da produtividade e da competitividade, fundamentalmente mediante a gestão do Sistema Português da Qualidade (SPQ), nos seus três subsistemas, Normalização, Metrologia e Qualificação.

Através da Normalização garante-se o acompanhamento da actividade normativa europeia e internacional, a coordenação da actividade normativa nacional e a manutenção actualizada do acervo normativo português.

Por via da Metrologia garante-se o rigor das medições, assegurando a sua comparabilidade e rastreabilidade, a nível nacional e internacional, manutenção e desenvolvimento dos padrões e das unidades de medição.

O Subsistema de qualificação enquadra as actividades da acreditação, da certificação e outras de reconhecimento de competências e de avaliação da conformidade, no âmbito do SPQ.

A Qualidade, na Gestão Moderna, é um factor competitivo de cariz universal, que se aplica a produtos, serviços, processos, empresas e instituições. A Qualidade é também um meio de defender o ambiente e o consumidor. E não podemos esquecer as pessoas, nomeadamente no que diz respeito à segurança e saúde no trabalho. Em síntese, procura a Qualidade de vida para o Cidadão e a Sociedade.

A Qualidade constitui um factor estratégico de competitividade internacional. Não se pode promover internacionalmente um produto, um serviço, uma região ou um país, que depois não satisfaçam em termos da Qualidade esperada. Não é só o investimento perdido, é toda a credibilidade futura que fica em causa.

A Qualidade não é mais uma opção, em alternativa ao preço. A decisão do consumidor, cada vez mais exigente, é hoje feita tendo em conta simultaneamente os dois factores. Procura-se o bom preço para a Qualidade esperada. Procura-se afinal o valor. E quem não estiver atento ao mercado, dando preferência a um em detrimento do outro, arrisca-se a não sobreviver. O desafio está em conseguir gerir correctamente o custo da qualidade, que tem de ser atingida sem afectar a rentabilidade. Daí o desafio para a melhoria contínua, partindo de bons diagnósticos, e sólidos planos de acção, cumpridos com rigor, na procura de maior produtividade, para assegurar a competitividade e a sustentabilidade.

Satisfazer com qualidade ao menor preço, dando o máximo de valor pelo dinheiro pago pelos seus clientes, é afinal uma atitude de responsabilidade social. É pretender satisfazer de forma justa a sociedade, sem a qual não teria razão de existir.

As normas são acordos documentados e voluntários resultantes do consenso entre as partes interessadas, aprovados por um organismo de normalização reconhecido, em Portugal, o IPQ, que estabelecem regras, guias ou características de produtos ou serviços, assentes em resultados consolidados, científicos, técnicos ou experimentais.

As normas visam a optimização dos benefícios para a comunidade para aplicação repetida ou contínua.

A adopção das normas conduz à racionalização e à simplificação de processos, produtos e serviços e facilita a comunicação, ao criar uma linguagem comum e objectiva, estabelecendo as bases de referência necessárias ao exercício das actividades de certificação e regulação técnica, passos indispensáveis para a criação de uma cada vez melhor qualidade de vida, sustentada em produtos e serviços mais fiáveis e adequados às necessidades e desejos dos consumidores.

Estudos recentes independentes, demonstram o significativo contributo da Normalização para o desenvolvimento do PIB e da actividade económica dos países, tendo mesmo sido estimado que esse impacto é da ordem de 1% do PIB

As normas são também um ponto de partida essencial para a inovação, constituindo um forte impulso aos processos em que as novas tecnologias são adoptadas e utilizadas pelas empresas e pelos consumidores. Dado que disponibilizam informação, as normas têm um papel importante como estímulo numa actividade de conhecimento intensivo como é a inovação, permitindo evoluir das "melhores práticas" para "as novas práticas".

Podemos assim associar de forma muito íntima a Inovação e a Qualidade, conjugando esforços para o aumento da produtividade e da competitividade das empresas e das economias. A Qualidade, enquanto aptidão para satisfazer as necessidades dos utilizadores, é uma característica imprescindível à Inovação. A Inovação é a assimilação e exploração do novo nas esferas económica e social. Assim, Inovação e Qualidade são partes integrantes e interligadas dos processos de Desenvolvimento Social. Inovação e Qualidade partilham metodologias e conceitos, e devem ser encaradas numa perspectiva global, assentes nas mesmas bases: os processos, as pessoas e as organizações.

A chave do sucesso das organizações é a sua competitividade e esta passa pela sua capacidade de inovar e acompanhar a inovação. Mas inovação tem que andar sempre de braço dado com qualidade. Não tem qualquer valor inovar para fazer pior. Tem de ter sempre subjacente o sentido da melhoria contínua, de criação de valor para o cliente, de aumento de produtividade e competitividade, de desenvolvimento sustentável, numa palavra, de QUALIDADE

A economia global enfrenta a maior crise desde há décadas, tendo-se iniciado no sector financeiro e posteriormente alargado à economia real, devido à interligação de todos os seus sectores. O investimento e o consumo diminuem, criando um círculo vicioso de queda da procura, redução do volume de negócios e de produção, redução da inovação e aumento do desemprego. O maior desafio que a economia enfrenta hoje é o de restaurar a confiança dos consumidores e investidores. A competitividade das empresas tem de se fortalecer, potenciando o investimento e a inovação, produzindo e exportando, contribuindo assim para uma rápida recuperação. Atenção especial tem de ser dada às pequenas e médias empresas, pela importância que desempenham na economia e no mercado de trabalho.

A Qualidade, na Gestão Moderna, é um factor competitivo de cariz universal

Outro desafio é assegurar que a economia emerge fortalecida depois da crise passar, sendo importante não regredir nos progressos da implementação de medidas de protecção ambiental, redução energética e políticas relacionadas com as alterações climáticas.

A normalização desempenha um papel essencial no combate à crise. Mais do que nunca devem ser usadas como uma importante ferramenta que permitirá às PME aceder às melhores práticas aumentando a produtividade e assegurando a qualidade dos seus produtos e serviços, aumentando a confiança dos seus clientes ao longo da cadeia de valor, traduzindo-se num aumento da confiança dos consumidores através da melhoria da relação preço/qualidade, que cada vez mais influencia as decisões de compra.

Para isso as empresas, e particularmente as PME, têm de estar atentas e informarem-se sobre quais as normas que se aplicam ao seu negócio, com especial ênfase nas que foram tornadas de uso obrigatório por via da legislação nacional ou europeia e esforçarem-se pelo seu uso em benefício da produtividade e consistência dos níveis de qualidade dos seus produtos. Não basta exportar, exige-se o cumprimento de normas. Para além disso, os mercados são cada vez mais regulados e é preciso as empresas estarem precavidas para o surgimento de regras e especificações, caso contrário serão excluídas.

Para se informarem têm à disposição o IPQ, nomeadamente no seu site www.ipq.pt, onde poderão colocar as suas questões, encomendar ou adquirir as normas necessárias com toda a facilidade através da loja electrónica ou constituírem-se como correspondentes.

JOÃO CARLOS NUNES

Licenciado em Geologia pela Universidade do Porto e doutorado em Vulcanologia pela Universidade dos Açores, é Professor Auxiliar com Nomeação Definitiva desta academia, exercendo ainda o cargo de Director Científico do INOVA – Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores.
É também docente de disciplinas de licenciatura e mestrado nas universidades dos Açores, Aveiro e Minho.

Vulcanismo, Termalismo e Turismo

Nos bancos de escola ouvimos dizer que as ilhas dos Açores são todas de origem vulcânica. Nos bancos de escola aprendemos que as fumarolas e as águas quentes/termais são manifestações secundárias de vulcanismo. E nas "bancas" dos jornais encontramos inúmeras notícias e análises dando conta que o Turismo se perfila como a indústria do século XXI, que movimenta milhões de pessoas em todo o mundo, "gera uma economia" de muitos milhares de milhões de euros anuais e onde vêm assumindo um papel cada vez mais relevante as actividades de Turismo de Saúde, Bem-Estar e de Lazer, em especial as associadas… ao Termalismo.

Parece, pois, evidente que as temáticas do Vulcanismo, do Termalismo e do Turismo Termal constituam, no contexto da Região Autónoma dos Açores (RAA), os vértices de um mesmo triângulo que denominamos de "Desenvolvimento e Inovação" – de desenvolvimento "económico", e de inovação "nas propostas e nos produtos turísticos" (designadamente gastronómicos, minero-industriais e dermo-cosméticos) – assente numa base comum: os recursos (geológicos) associados à génese vulcânica e telúrica das ilhas dos Açores!

"Banhos da Coroa" nas Caldeiras da Ribeira Grande (S. Miguel)

Serve esta introdução o propósito de contextualizar e correlacionar a crescente importância que cada uma destas temáticas vem assumindo na RAA, em diversos contextos, em variadas abordagens e envolvendo diferentes autores e agentes dos processos de desenvolvimento e inovação, públicos e privados, institucionais e empresariais, internos e externos à Região. De entre estes autores destaca-se o contributo que o INOVA – Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores, sedeado na Região, vem emprestando a estes domínios, muito "por culpa" do seu envolvimento nos projectos de aproveitamento e valorização das águas quentes/termais do Arquipélago dos Açores.

Nos últimos anos, em especial após 2002, tem-se verificado um reforço da importância do termalismo médico e de bem-estar nas políticas públicas (e.g. regionais e municipais) e privadas (e.g. empresariais), visando potenciar e valorizar os recursos endógenos da Região. Como parte integrante destas acções, fazem parte as iniciativas e estudos no âmbito do Turismo Termal, de Saúde e Bem-Estar, quer na vertente económica, quer nas vertentes organizacional, de marketing e promoção.

Tendo-se assistido, no século XIX, a um notável esforço (e investimento!) no domínio do termalismo médico, de

Nos últimos anos, em especial após 2002, tem-se verificado um reforço da importância do termalismo médico e de bem-estar nas políticas públicas (e.g. regionais e municipais) e privadas

Piscina termal natural da Ponta da Ferraria (S. Miguel) – valência de talassoterapia

que são exemplo a construção dos "Banhos da Coroa" nas Caldeiras da Ribeira Grande (em 1811), dos "Banhos Novos" nas Furnas, em 1863, ou do Balneário da Ferraria (em 1880), as últimas décadas do século XX caracterizaram-se, quer na Região, mas, também, a nível nacional e internacional, por um decrescente interesse por parte dos utilizadores/banhistas … e dos investidores. Acrescem, as crescentes dificuldades e preocupações associadas ao uso da água enquanto recurso geológico (mormente a sua qualidade e sustentabilidade) e, ainda, de fidelização e captação/desenvolvimento de novos públicos/valências.

O crescimento mundial do sector turístico e o aparecimento e desenvolvimento de novas valências e "experiências sensoriais", onde se incluem actividades e preocupações com o Bem-Estar, a Beleza e Estética e o Lazer, muitas das vezes (e equivocadamente) associadas ao termalismo médico, vêm ganhando um número crescente de públicos. Por esta via, potenciam um olhar diferente por parte dos utilizadores, investidores e entidades responsáveis, nem sempre, é verdade, direccionado para um adequado aproveitamento e valorização dos recursos, onde se incluem as águas termais, as águas gasocarbónicas e, mais recentemente, as lamas termais/pelóides.

Na Região, parte integrante deste mundo globalizado onde se têm vindo a observar estas tendências, foi implementada uma estratégia de aproveitamento e valorização dos recursos endógenos dos Açores. Assumem papel de relevo os recursos termais, hidrominerais e geotérmicos (incluindo, neste último caso, os efluentes das centrais produtoras de electricidade e o aproveitamento em cascata para fins energéticos, agrícolas e turísticos – termais e lúdicos.), em estreita ligação com a sustentabilidade do recurso hidrogeológico, a obtenção de produtos inovadores que potenciam mais-valias para os utilizadores e, ainda, a preservação ambiental.

É neste contexto que se enquadram os projectos desenvolvidos desde 2004 pelo INOVA e as diversas iniciativas governamentais, autárquicas e empresariais de aproveitamento e valorização dos recursos termais dos Açores, de que são exemplo, entre outras, a remodelação e ampliação do Balneário Termal do Carapacho (ilha Graciosa), a reconversão dos Banhos da Coroa das Caldeiras da Ribeira Grande e a construção do Furnas SPA Hotel (S. Miguel) e a realização de furos de captação de água mineral natural no Varadouro (Faial).

Tendo o INOVA realizado nos últimos anos um vasto conjunto de tarefas relacionadas com a captação de águas termais e a qualificação dos recursos – o que se concretizou no âmbito de projectos financiados pelo Programa PRODESA e apoiados pela Secretaria Regional da Economia – perspectiva-se levar a cabo nos próximos anos diversos estudos de investigação aplicada e ensaios experimentais que permitam a identificação de aplicações industriais que potenciem estes recursos geológicos e a avaliação das suas mais-valias terapêuticas. De entre estas abordagens destaca-se a preparação de pelóides para uso em Balneoterapia e o desenvolvimento de dermo-cosméticos com fins medicinais a partir de lamas termais e pedra pomes dos Açores (na perspectiva do desenvolvimento de produtos locais, genuínos e diferenciadores), os quais

Balneário Termal do Carapacho (Ilha Graciosa), actualmente objecto de remodelação e ampliação

vêm assumindo uma importância acrescida em mercados turísticos que potenciam o turismo termal, de saúde e bem-estar.

Assim, para além dos pólos termais tradicionais (e.g. Ferraria, Carapacho e Varadouro), serão objecto de atenção outras áreas de elevado potencial termal como são os casos das Furnas e Caldeiras da Ribeira Grande (S. Miguel), Posto Santo (Terceira), Furna do Enxofre (Graciosa) e Campo Geotérmico da Ribeira Grande em S. Miguel, com especial ênfase à tipificação das águas, precipitados e lamas termais existentes. No domínio dos recursos hidrominerais importa realçar a investigação sobre as águas gasocarbónicas (regionalmente conhecidas por "águas azedas") como as de Lombadas, Ladeira da Velha e Moinhos (no vulcão do Fogo) e Água Prata, Água Férrea, Água Azeda e outras (no vulcão das Furnas). Estas águas, pela especificidade das suas características físico-químicas, poderão possuir propriedades terapêuticas e apresentar um potencial industrial para as indústrias do termalismo e/ou das águas engarrafadas.

Em suma, perspectiva-se o desenvolvimento e reforço do termalismo médico e de bem-estar e, por conseguinte, do Turismo Termal no contexto regional, tirando partido das idiossincrasias e potencialidades da Região neste domínio, em estreita ligação com a valorização de importante componente correlacionada: o Turismo de Natureza (e, em particular, o geoturismo), respeitador dos valores naturais e culturais e potenciador de um desenvolvimento sustentável.

Perspectivam-se, neste contexto, oportunidades de negócio e de investimento que derivam das acções a implementar num futuro próximo, as quais devem necessariamente incluir uma análise custo-benefício. É o caso do desenvolvimento de produtos inovadores no domínio da dermo-cosmética (e.g. geles e sabonetes esfoliantes), a partir de lamas termais e pedra pomes dos Açores, incluindo a respectiva caracterização enquanto pelóides e a análise das suas indicações terapêuticas e farmacológicas, visando a sua potencial utilização nos SPA/balneários termais dos Açores. Não obstante, o desenvolvimento destes produtos deverá integrar-se em critérios muito estritos de salvaguarda dos valores ambientais e de valorização dos recursos geológicos endógenos da Região.

Fumarola "Caldeira Grande", nas Furnas

HELENA PEREIRA DA SILVA

**Licenciada em Finanças pelo ISEG/UTL – Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa. Pós-graduada em Análise de Sistemas.
Foi Técnica Superior de Informática no Instituto de Informática do Ministério das Finanças. Foi docente universitária, na Universidade dos Açores entre 1983 e 1992, onde criou e dirigiu o Centro de Informática.
Desde 1988 é empresária e gestora da Atlântida Serviços, no âmbito de cuja actividade dirige também desde 2006 a operação do Terminal de Combustíveis da Nordela, em Ponta Delgada.**

Atlântida Serviços

Uma empresa viável é em si mesma um instrumento privilegiado de Responsabilidade Social

Nascida em 1988 pela mão de Vasco Pereira da Silva e direccionada para operar o Terminal de Combustíveis da Nordela, a Atlântida Serviços é hoje, 20 anos após, uma empresa que se reconhece a si mesma como detentora de uma cultura própria, fundada em conceitos de segurança, de qualidade e de responsabilidade social, materializados no quotidiano dos seus colaboradores e das suas várias actividades.

A segurança é entendida e praticada de forma alargada, do *safety* ao *security,* tendo em conta pessoas, ambiente, produtos e equipamentos.

A qualidade está presente sempre que fazemos o que devemos, com conhecimento e concentração.

Para tal, existem normas e procedimentos que são rigorosos, o que exige que existam sob forma escrita e sejam conhecidos e reconhecidos por todos como necessários e adequados.

O princípio básico que permite sucesso na implementação das regras é a prática da verdade que, aplicado à circunstância, significa que existe o objectivo de que tudo seja o que deve ser, sendo toda a Equipa chamada a colaborar com a sua criatividade, conhecimento e sentido de responsabilidade.

Na prática nunca está tudo correcto, nunca está tudo pronto e espera-se que cada um colabore actuando no que careça de intervenção. É promovida esta atitude, inclusive através de objectivos quantificáveis de detecção de situações a corrigir.

Naturalmente a concepção dos Sistemas compete à Gestão de Topo assessorada por especialistas, quando necessário.

Estamos constantemente a realizar e a tentar melhorar, em equipa.

A compensação por esta atitude colectiva manifesta-se, desde logo, por uma maior realização individual de cada pessoa enquanto profissional. Procura-se que todos sintam que fazer bem vale a pena.

No que à responsabilidade social se refere, também existe um conceito alargado, desde a sensibilidade da empresa a eventuais problemas pessoais dos seus colaboradores, até à intervenção da empresa, enquanto instituição ou através da actuação individual, em acções de intervenção na Comunidade. Estas acções podem até ser a disponibilização de *know-how* técnico no aconselhamento ou acção perante situações pontuais, de acidente inclusive, o que já aconteceu.

Preservar o ambiente e privilegiar a segurança são também atitudes de Responsabilidade Social.

Na actual conjuntura de crise mundial, consideramos como fundamental a flexibilidade da Empresa e da Equipa para adaptação a novas actividades para as quais detenhamos alguma vocação, bem como o princípio de que quem detém a possibilidade de gerar postos de trabalho tem o *dever* de o fazer.

O lucro da empresa é fundamental como garante da sua existência. Mas não é o objectivo único e fundamental.

Qualquer empresa viável é em si mesma um instrumento privilegiado de responsabilidade social.

Em 2004, Vasco Pereira da Silva acalentou a ideia de certificar a Empresa de forma integrada em Qualidade, Ambiente, Segurança e Ética. Seria a primeira empresa em Portugal e no Mundo, a obter tal Certificação. Na verdade veio a constatar-se que Certificação em Ética, não existe sequer. Fomos aconselhados a optar por RS – Responsabilidade Social sob a única Norma reguladora então existente, a SA 8000. Avaliada tal Norma face à realidade da Atlântida veio a ser decidido que preferíamos a liberdade da RS à medida da nossa cultura de empresa do que a obediência a parâmetros que se nos afiguravam primários, mas draconianos, concebidos para outro tipo de contexto social e cultural. Viemos a obter Certificação em Janeiro 2006 de um Sistema Integrado sim, mas em Qualidade, Ambiente e Segurança.

Tendo entretanto sobressaído a nossa atitude na área da RS, nesse ano fomos submetidos a inspecção, comparados com as demais empresas do universo Português e finalmente distinguidos pela APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial através da atribuição de um Prémio Nacional.

Sendo a Atlântida uma empresa familiar, foi Patrícia Pereira da Silva a encarregue de liderar e levar a cabo a Certificação Integrada do Sistema de Gestão da Empresa, iniciada em 2004.

O empenho que colocou na missão, e resultante sucesso, aportaram-lhe o gosto de se transformar em profissional destas áreas. Para quem não conhece a Empresa, há que acrescentar que neste lapso de tempo Vasco Pereira da Silva, seu Pai, adoeceu e veio a falecer em Janeiro 2006. Patrícia Pereira da Silva é hoje em dia assessora, auditora e formadora para as áreas da Qualidade, Ambiente, Segurança e RS, continuando a assumir na Atlântida a responsabilidade da manutenção dos seus Sistemas Certificados.

A Atlântida, tendo sempre como fundamental a actividade na qual se especializou ao longo de mais de 20 anos e que é a gestão operacional do Terminal de Combustíveis da Nordela, um terminal de combustíveis líquidos brancos que, mantendo-se tecnologicamente de vanguarda, realiza há 50 anos o abastecimento da Região Autónoma dos Açores, dispõe hoje em dia também de outras actividades de características afins como sejam o transporte de combustíveis de aviação em carro-tanque, o abastecimento de combustível (bunkers) a navios ou a venda de lubrificantes de marinha.

Realiza também todos os trabalhos de manutenção das instalações, dispondo para o efeito de colaboradores devidamente credenciados, como é o caso dos seus soldadores certificados.

Mais recentemente, e pondo em prática os seus princípios, formou meios humanos capazes de realizar a manutenção de Unidades de Recuperação de Vapores, moderno equipamento que constitui requisito legal para as instalações de abastecimento de combustíveis a carros-tanque, serviço este sedeado no Continente e que realiza onde necessário.

No mesmo sentido, quer de diversificação e flexibilidade, quer de preservação ambiental, está a certificar um produto para limpeza de hidrocarbonetos em terra ou meio aquático.

Comercializa ainda sistemas de purificação de água potável de avançada tecnologia japonesa, que vêm permitir com uma muito simples adaptação a qualquer torneira "limpar" a água, de cloro ou eventuais contaminantes, evitando o recurso a água engarrafada. Tal diminui em grande escala, sobretudo pela utilização em empresas ou unidades industriais, a contaminação provocada pelas garrafas de plástico e o esforço do seu transporte, contribuindo desta forma para a preservação ambiental e da saúde.

Qual o factor-chave para o sucesso das nossas actividades? Sem dúvida a qualidade dos nossos colaboradores, ou melhor, o gosto que pomos em ser a Equipa que somos, o sentimento que nos une pela História de Empresa que temos, o orgulho que sentimos pelos obstáculos que já vencemos.

Na actual conjuntura de crise mundial, consideramos como fundamental a flexibilidade da Empresa e da Equipa para adaptação a novas actividades

ÂNGELO NEVES

Licenciado em Direito pela Universidade de Coimbra, foi Técnico Superior da DG Assuntos Comunitários do MNE e agente do Governo português em processos no Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, Chefe de Divisão do Mercado Interno da DG Relações Económicas Internacionais do MEI e Director de Serviços dos Assuntos Jurídicos da DG Assuntos Europeus e Relações Internacionais do MFAP. Desde 2007 é Director de Serviços do Desenvolvimento Sustentável da DG Actividades Económicas do MEI e Coordenador nacional da implementação da Directiva Serviços do Mercado Interno

A Directiva Serviços

facilitação da criação de empresas e da realização de negócios na União Europeia

O sector dos serviços representa, em Portugal e na União Europeia (UE), mais de dois terços do valor acrescentado e do emprego. É o maior sector da economia e o que regista um maior desenvolvimento nas últimas décadas.

Dada a dimensão e importância na economia que o mercado de serviços representa, o reforço da sua competitividade e a eliminação dos obstáculos ao seu desenvolvimento revestem-se de relevância fundamental para promover o crescimento económico e a criação de emprego.

A Directiva Serviços do Mercado Interno faz parte integrante da *Estratégia de Lisboa renovada para o crescimento e emprego* e a sua implementação nas ordens jurídicas dos Estados-Membros figura como uma prioridade no projecto de Conclusões do Conselho Competitividade para a Revisão do Mercado Interno em 2008.

A Directiva vem desenvolver os princípios fundamentais da ordem jurídica comunitária da liberdade de estabelecimento e a livre circulação dos serviços dentro da UE, visando contribuir para a expansão e crescimento deste sector.

Se bem que tais princípios tenham sido instituídos em 1957 pelo Tratado da Comunidade Económica Europeia (Tratado CEE) e tenham sido desenvolvidos pela jurisprudência do Tribunal de Justiça Europeu, no entanto verifica-se ainda que existem um grande número de obstáculos ao nível das legislações e práticas administrativas dos Estados Membros da UE.

Tais obstáculos resultam dos procedimentos administrativos e das condições impostas para a instalação de empresas de serviços e para o exercício destas actividades, os quais pela sua complexidade e onerosidade têm como efeito impedir ou dificultar muitos prestadores de serviços, especialmente as pequenas e médias empresas, de se expandirem para além das fronteiras nacionais e de beneficiarem plenamente do mercado interno, impedindo as empresas europeias de serviços de ganharem dimensão crítica que lhes permitiria obter vantagens em termos de competitividade a nível mundial.

Com efeito, as barreiras decorrentes da diversidade de regulamentações nacionais sobre os serviços implicam um significativo aumento dos custos para a realização de negócios a nível internacional que se revela incomportável, especialmente para as pequenas empresas, pois para se poder oferecer serviços para além das fronteiras nacionais é frequentemente exigida a presença comercial do prestador noutro Estado Membro que não aquele onde se encontra estabelecido, resultando numa exposição a dois diferentes sistemas de regulamentação, com a consequente duplicação de encargos para cumprir as formalidades por eles impostas.

A Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, bem como o diploma nacional que realizará a sua transposição para o direito português que se

encontra em fase de aprovação, têm por finalidade garantir e facilitar a liberdade de estabelecimento dos prestadores de serviços e a livre prestação de serviços tranfronteiras, para além de simplificarem os regimes de autorização e as condições impostas às actividades de serviços, e de promoverem um elevado nível de qualidade dos serviços.

O objectivo consiste em alcançar um verdadeiro mercado único dos serviços, que permita aos prestadores, em particular às pequenas e médias empresas, expandirem os seus negócios para além das fronteiras nacionais e beneficiar em pleno das vantagens do mercado interno, ao mesmo tempo que garante aos consumidores uma maior transparência e informação sobre esses serviços, proporcionando-lhes uma mais ampla e diversificada escolha de serviços, de superior qualidade e a preços mais reduzidos.

Procura-se assim assegurar um adequado equilíbrio entre a abertura do mercado e a preservação dos serviços públicos, dos direitos sociais e da protecção reforçada dos consumidores.

A directiva abrange um vasto leque de actividades de serviços prestados tanto por profissionais independentes como por empresas, nomeadamente a distribuição (incluindo a retalho e por grosso), serviços de construção, serviços de artesãos, profissões liberais (serviços de consultores jurídicos e fiscais, arquitectos, engenheiros, contabilistas), serviços ligados às empresas (manutenção, consultoria de gestão, organização de eventos, contratação de serviços de publicidade, agentes de patentes), turismo (agências de viagens, animação turística, guias turísticos), serviços de informação (portais da *web*, agências noticiosas, editoras, actividades de programação de computadores), alojamento e serviços de restauração (hotéis, restaurantes, *catering),* instalação e manutenção de serviços de equipamento, formação e serviços educacionais (escolas de línguas ou de condução), serviços de apoio ao lar (serviços de limpeza, amas privadas ou jardinagem), etc.

Os regimes de autorização de serviços devem ser transparentes e simples, facilitadores do crescimento destas actividades; para tal é fundamental assegurar a eficiência das autoridades competentes, consubstanciada em respostas céleres e fundamentadas aos pedidos de instalação dos prestadores de serviços, a par da melhoria dos direitos dos destinatários dos serviços, sejam consumidores ou agentes económicos.

A fim de eliminar as barreiras jurídicas injustificadas, os Estados-Membros têm a obrigação de simplificar os procedimentos (nomeadamente instituir prazos mais curtos e claros, avaliar a fim de eliminar ou simplificar as exigências legais de apresentação de documentos originais ou traduções autenticadas), e em especial devem revogar procedimentos de autorização desproporcionados por serem demasiado onerosos ou substituí-los por meios menos pesados, como as declarações prévias ou *a posteriori*.

Incluem-se neste desiderato de eliminação de barreiras, todos os requisitos discriminatórios ou restritivos da liberdade de estabelecimento e de prestação de serviços, como por exemplo, os requisitos de nacionalidade ou residência, a prova de necessidade económica ou "teste económico" (que exige que o prestador de serviços comprove a existência de uma necessidade económica ou de uma procura no mercado para a concessão de autorização de estabelecimento), o envolvimento directo ou indirecto de operadores concorrentes na concessão de autorizações, obrigações de constituir ou participar numa garantia financeira ou subscrever um seguro para operadores estabelecidos no mesmo país, etc.

O princípio da livre prestação de serviços consiste no direito dos prestadores de serviços estabelecidos nos outros Estados membros da UE poderem oferecer e prestar os seus serviços em território português sem necessidade de se estabelecerem em Portugal, e não lhes podendo ser impostos requisitos nacionais, excepto nos casos em que estes visem a garantia de imperiosas razões de interesse público relativas à protecção da saúde pública, da segurança pública, da ordem pública e do meio ambiente.

Também se garante a não discriminação dos destinatários dos serviços, que devem ter acesso aos serviços oferecidos por qualquer prestador estabelecido na UE, em condições de igualdade de tratamento.

A fim de proteger o consumidor de serviços, o prestador tem de obrigatoriamente o informar, antes de prestar o serviço, sobre a sua identidade e contactos, condições e regras aplicáveis ao serviço oferecido, formas e procedimentos de resolução de litígios decorrentes da prestação do serviço, para além de outras informações complementares.

A simplificação das formalidades administrativas impostas aos prestadores de serviços passa também pelo recurso ao potencial das tecnologias de informação, pois está a ser criado um "balcão único" com procedimentos

Os regimes de autorização de serviços devem ser transparentes e simples, facilitadores do crescimento destas actividades; para tal é fundamental assegurar a eficiência das autoridades competentes, consubstanciada em respostas céleres

electrónicos, através do qual o prestador de serviços pode obter informações e realizar os procedimentos necessários para se estabelecer em Portugal, incluindo todos os procedimentos vigentes nos diferentes níveis das administrações públicas. Este balcão único electrónico vai funcionar no Portal da Empresa, numa secção denominada Catálogo de Licenças.

Do Catálogo constarão todas as actividades de serviços regulamentadas, com todas as informações necessárias para o prestador de serviços se informar do respectivo regime, bem como para poder cumprir o procedimento de autorização por via electrónica.

Para construir o Catálogo de Licenças de serviços é necessário desmaterializar os procedimentos de autorização e sua ligação ao balcão único; mas previamente a este exercício revela-se conveniente simplificar tais procedimentos de autorização.

Está em curso e será iniciado já em 2009 um projecto-piloto do Catálogo para os serviços de animação turística cujo regime jurídico foi recentemente revisto no sentido da sua simplificação.

No Catálogo estarão incluídos todos os procedimentos de autorização relativos a actividades de serviços da competência da administração central, regional e municipal e será organizado por eventos de vida, isto é, em função da intenção do prestador de serviços – e.g. abrir um novo estabelecimento ou prestar um serviço a título temporário – este encontrará no Catálogo as informações necessárias para cumprir os respectivos licenciamentos exigíveis para o efeito e poderá realizar tais procedimentos por via electrónica até à sua obtenção.

Assim, os prestadores de serviços poderão obter as informações sobre a sua actividade e concluir os procedimentos de autorização num único lugar e por via electrónica, não necessitando de contactar com uma multiplicidade de autoridades competentes, e poderão realizar as formalidades legais necessárias tais como o registo comercial ou profissional, obter autorizações, submeter notificações, sendo igualmente possível enviar electronicamente as informações e documentos necessários e receber todas as licenças, alvarás e outras decisões das respectivas autoridades competentes.

Visando também reforçar a protecção dos destinatários e utilizadores dos serviços, sejam consumidores ou empresas clientes de serviços, estão a ser estabelecidas duas bases de dados de informação, com suporte electrónico, sobre as condições e regras, em particular as que respeitam à protecção dos direitos dos consumidores, que são impostas aos prestadores de serviços nos outros Estados Membros da UE; estas bases de informação serão geridas pelos pontos de contacto nacionais da Rede Europeia de Empresas e da Rede de Centros Europeus de Consumidores.

Em paralelo com a facilitação dos negócios reforça-se a supervisão e fiscalização dos prestadores de serviços, em especial sobre aqueles que desenvolvem a sua actividade em vários Estados membros da UE. Para o efeito, as autoridades competentes dos Estados Membros desenvolvem entre si uma assistência mútua e cooperação administrativa através de uma plataforma electrónica gerida pela Comissão Europeia denominada IMI – Sistema de Informação do Mercado Interno.

A Directiva Serviços tem de estar implementada em todos os Estados-Membros até 28 de Dezembro de 2009.

Podem ser encontradas informações mais desenvolvidas sobre a Directiva dos Serviços nos websites da Direcção-Geral das Actividades Económicas: www.dgae.min-economia.pt e da Comissão Europeia: http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index.en.htm

Balance Scorecard
A vida para além dos rácios financeiros

JOSÉ CARLOS DÂMASO

Licenciado em Biologia pela Universidade do Porto e pós-graduado em Geotermia e Ambiente pela Universidade de Lisboa, é o representante da APCER para os Açores. Desenvolve ainda actividade docente na Universidade dos Açores, Faculdade de Ciências do Porto e Escola de Novas Tecnologias dos Açores. Assumiu cargos de administração e direcção em várias empresas açorianas.

Muita da sustentabilidade de uma organização passa pela definição da sua estratégia. As organizações devem procurar visualizar o que pretendem para o seu futuro, descrever onde pretendem estar daqui a 10, ou mesmo 15 anos, e de que modo querem lá chegar. O futuro é demasiado importante para as organizações para ser deixado ao acaso.

A gestão de topo deve empenhar-se em definir o destino futuro (uma visão) e estabelecer um plano (uma estratégia) de como lá chegar.

A visão descreve a realidade futura desejada e a estratégia representa o caminho escolhido para realizar a viagem até ao ponto desejado. A estratégia não mais é do que "como vamos concretizar a visão que temos para o futuro da nossa organização".

Tão ou mais importante que ter uma boa estratégia é a sua implementação. Em cerca de 70%, os gestores de topo falham, não por terem uma má estratégia, mas sim por terem uma má execução da estratégia definida.

O Balance Scorecard (BSC) é uma ferramenta que colabora muito bem com a necessidade de minimizar a probabilidade de falhar na condução e implementação de uma estratégia empresarial.

O BSC não é uma ferramenta de apoio à formulação das estratégias, mas é extremamente útil para a sua clarificação e operacionalização, ajudando a vencer uma das mais graves lacunas da vida das empresas: a incapacidade de executar as estratégias formuladas (Cruz, 2006).

Sempre foi uma prática comum, nomeadamente no mundo dos analistas financeiros, avaliar o desempenho de uma organização exclusivamente através de indicadores e rácios económico-financeiros.

Sem dúvida que a função objectivo de uma organização é a criação de valor mas, avaliar o desempenho da organização na criação de valor, exclusivamente com base em indicadores e rácios económico-financeiros é um erro, uma vez que a sustentabilidade das organizações não depende unicamente da sua capacidade de gerar lucros quer no curto quer no longo prazo.

Gestores de organizações de sucesso reconhecem que os indicadores económico-financeiros são indicadores de "fim de linha" os quais dependem de inúmeros acontecimentos que terão ocorrido meses ou mesmo anos antes, sobre os quais não existe qualquer hipótese de controlo no presente (Pandey, 2005).

Estas insuficiências da informação de gestão, nomeadamente dos documentos contabilísticos, fez com que, no final do século passado, vários autores, com destaque para Robert Kaplan, publicassem artigos a enumerar as falhas mais

Os dados financeiros são precisos e objectivos, todavia, não nos transmitem toda a história da saúde da empresa. Os indicadores financeiros estão deslocados no tempo, mostram-nos o que aconteceu no passado. O que nós queremos ter são indicadores que nos possam dar uma ideia daquilo que poderemos contar no futuro.

graves dos sistemas contabilísticos.

Uma das limitações dos indicadores económico-financeiros relaciona-se com a sua dificuldade em avaliar activos não tangíveis, tais como marcas, carteira de clientes, conhecimento e posse de informação, etc.

As transformações recentes que as organizações experimentam para se manterem competitivas no mundo actual faz com que a sua capacidade de explorar activos intangíveis, se mostre mais importante que a sua capacidade de investir em activos tangíveis (Kaplan, 1996).

A maior parte dois sistemas de contabilidade e controlo integravam entre si falhas que se podem sistematizar na seguinte lista:

- Distorcem os custos dos produtos e serviços, não produzem os dados não financeiros chave necessários para operar eficaz e eficientemente;

- Muitas empresas ainda usam a mesma contabilidade de custos e sistemas de controlo de gestão que foram desenvolvidos há décadas atrás para um ambiente competitivo muito diferente daquele que vivemos hoje;

- Sistemas desenhados sobretudo para valorizar inventário para declarações financeiras e fiscais não dão aos gestores informação precisa e atempada de que precisam para promover eficiências de operação e medir os custos dos produtos e dos serviços.

O BSC equilibra as dimensões financeiras e não financeiras do negócio, permitindo à Gestão de Topo avaliar a organização com a integração da perspectiva financeira, com a perspectiva operacional e com a perspectiva estratégica da organização.

O BSC utiliza a medição do desempenho integral para traçar e ajustar a estratégia de negócios da organização.

Os dados financeiros são precisos e objectivos, todavia, não nos transmitem toda a história da saúde da empresa. Os indicadores financeiros estão deslocados no tempo, mostram-nos o que aconteceu no passado. O que nós queremos ter são indicadores que nos possam dar uma ideia daquilo que poderemos contar no futuro.

O BSC oferece uma alternativa aos indicadores financeiros tradicionais. Este método descreve e explica o que deve ser medido de maneira a avaliar a eficiência e a eficácia das estratégias definidas (Kaplan & Norton, 1996).

O BSC é um sistema que permite a clarificação das visões e das estratégias das organizações, traduzindo-as em acções. A metodologia, providencia um feedback efectivo, tanto em redor dos processos internos de negócio, como dos seus resultados externos, de maneira a melhorar continuamente os resultados e a performance da estratégia (Kaplan & Norton, 1996).

Através do BSC, cada organização vai monitorizar tanto a sua actual performance (financeira, satisfação dos clientes, e os resultados dos processos de negócio), os seus esforços de melhoria dos processos, motivação e colaboração dos colaboradores, e o desenvolvimento dos sistemas de informação – a sua capacidade de aprender e melhorar.

A metodologia BSC é um conceito operacional para traduzir a visão duma organização num conjunto de indicadores de performance distribuídos ao longo de 4 perspectivas (Figura 1):

- **Financeira;**
- **Clientes;**
- **Processos internos;**
- **Inovação e crescimento.**

O BSC sugere que se veja uma organização através destas quatro perspectivas, e consequentemente, que se desenvolvam métricas, que se recolham dados, e que posteriormente os mesmos sejam analisados de acordo com essas perspectivas.

Perspectiva financeira

Permite medir e avaliar resultados que o negócio proporciona e necessita para o seu crescimento e desenvolvimento, assim como para a satisfação dos seus accionistas.

Nesta perspectiva trabalham-se essencialmente os tradicionais indicadores económico-financeiros.

Kaplan e Norton não menosprezam a necessidade de obtenção de dados financeiros. Dados exactos e a tempo são sempre uma prioridade e os gestores fazem aquilo que for preciso para os obter.

Perspectiva cliente

Os estudos mais recentes sobre metodologias de gestão, mostram uma subida drástica no impacto da importância da focalização no cliente e da sua satisfação em todo o tipo de negócios. Se os clientes não estão satisfeitos, irão eventualmente encontrar outros fornecedores que vão ao encontro das suas necessidades. Dentro desta perspectiva, uma má performance vai assim originar um indicador de declínio futuro, apesar de actualmente em termos financeiros a empresa esteja aparentemente saudável.

Perspectiva processos internos

Esta perspectiva refere-se aos processos internos do negócio. As métricas baseadas neste perspectiva permitem aos gestores conhecer qual está a ser o desempenho dos seus negócios e se os seus produtos e serviços estão em conformidade com os requisitos e expectativas dos clientes.

Perspectiva inovação e crescimento

Há que ser competitivo hoje e no futuro, pois a concorrência não pára, tendo as organizações de assegurar que manterão, ou melhorarão a sua capacidade de inovar, de aprender, de se desenvolver e de continuar a criar valor (Cruz, 2006).

Kaplan e Norton enfatizam que "aprendizagem" é mais do que "formação": envolve também aspectos como o acompanhamento e a monitorização dentro duma organização, bem como a facilidade de comunicação entre todos os colaboradores, permitindo-lhes obter rapidamente ajuda na resolução dos problemas que vão surgindo.

Esta perspectiva é eminentemente uma abordagem directa à melhoria contínua.

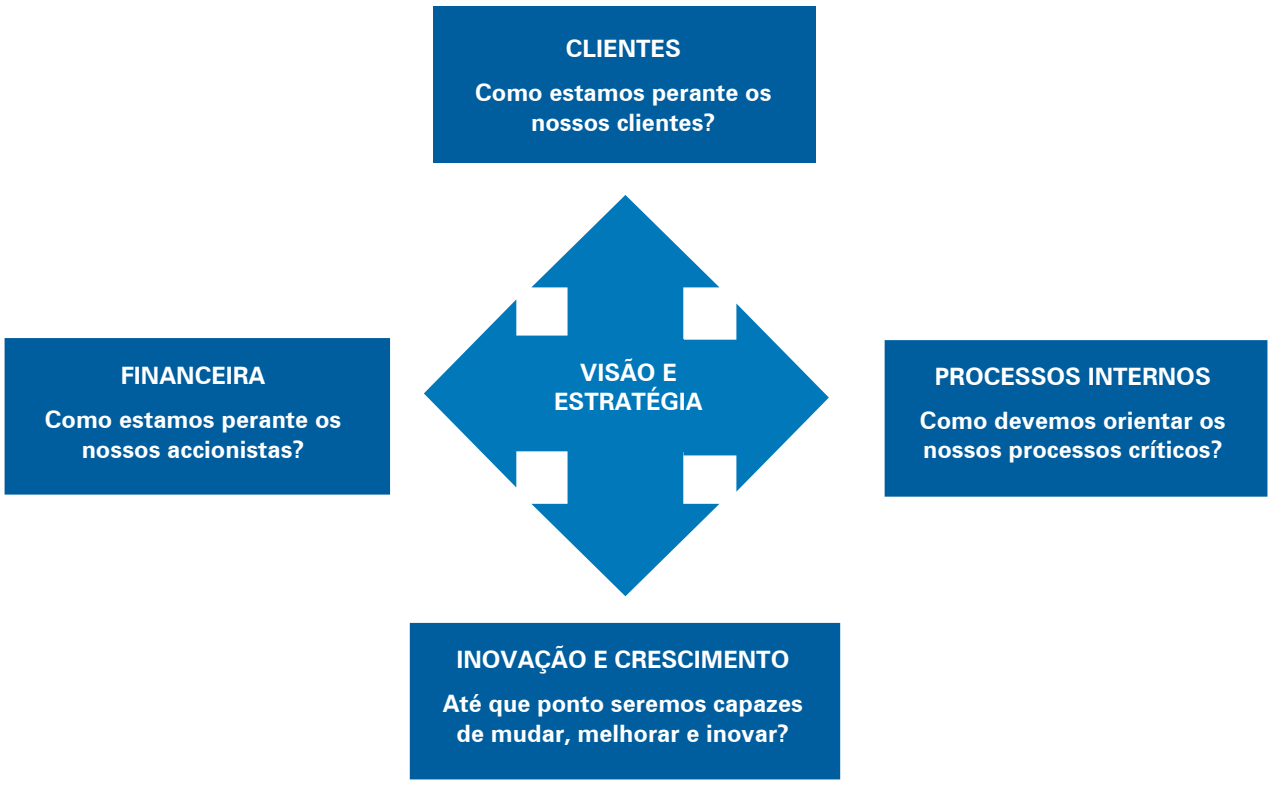


Figura 1: Visão geral das perspectivas do BSC (adaptado de Kaplan & Norton, 1996)

RUI VERÍSSIMO

Empresário nas áreas da publicidade e do web development

Lavaimagem: publicidade e web development dos Açores para o mundo

Nasceu em São Miguel mas foi para o Pico tinha ainda 4 anos de idade, Rui Veríssimo é um jovem empreendedor que decidiu investir em si próprio depois de descobrir que a informática era o seu mundo.

Aquilo que em tempos fazia parte do seu imaginário, depois de ter conseguido alcançar o 3.º lugar num concurso mundial de profissões (WorldSkills), na categoria de web design, depressa saltou para a realidade: criar uma empresa com um âmbito de acção no mundo da informática.

Rui Veríssimo completou o 12.º ano na ilha do Pico, na escola de São Roque. À espera dos resultados para o ingresso na universidade resolve tentar entrar na Escola Profissional das Capelas. Depois de estar a frequentar o curso de Técnico de Redes e Aplicações Informáticas naquela escola, saem os resultados das colocações na Universidade. Rui Veríssimo tinha ficado colocado mas o curso na escola das Capelas estava a correr bem e decidiu, durante dois anos, pagar as propinas na universidade e completar o curso profissional para que mais tarde pudesse ingressar no recinto académico. Algo que nunca aconteceu, em parte devido à obtenção de um prémio alcançado num concurso mundial ao qual concorreu e que lhe deu uma visibilidade nunca antes imaginada.

Rui Veríssimo recorda o nome do Professor José Daniel Medeiros que leccionava na escola profissional das Capelas, dizendo que foi quem conseguiu motivá-lo para que continuasse (e acabasse) o curso naquela escola em detrimento do ingresso na Universidade.

A medalha de bronze, o certificado de excelência e o prémio do &ldquo The Cisco Learning Institute&rdquo alcançados no concurso abriram muitas portas. Rui Veríssimo começou a ser contactado para desenvolver trabalhos, inclusive para ir trabalhar em empresas em Portugal continental e no continente americano.

Nessa altura surgiu a possibilidade de trabalhar como *freelancer* e, ao mesmo tempo, continuar os estudos. Contudo, depois de se ter deparado com uma oportunidade nos Açores para o tipo de serviços que a empresa poderia oferecer achou que deveria investir em algo que futuramente poderia ser seu.

"Vi logo que era um desafio muito complicado, principalmente porque o meu objectivo era regressar ao Pico; não desisti e hoje estou cada vez mais perto de o atingir. Já tenho a empresa a laborar mas o objectivo ainda não está conseguido".

A Lavaimagem foi um projecto idealizado por Rui Veríssimo e por um amigo. Criada em 2004, esta empresa actua em dois ramos distintos mas que se interligam: serviços tecnológicos e publicidade. Rui diz mesmo que a mensagem

que quer passar com a empresa é de que é uma agência de publicidade e de *web development*.

Por ser uma pessoa muito polivalente, sempre idealizou uma empresa que conseguisse dar resposta às necessidades dos clientes a vários níveis – começando pela criação da empresa ao nível físico, escritório, sistema informático, presença na Internet, etc.

"A minha ideia foi criar uma empresa que conseguisse abraçar todos estes serviços".

A Lavaimagem é um projecto que se dedica a vários serviços, desde tecnológicos, aplicações que correm na Internet, gestão de bases de dados, *chats* da Internet, montagem e configuração de redes de empresas, criação de marcas, optimização de sites para motores de busca, marketing, fotografia profissional e vídeo profissional. Também desenvolve *merchandising* e publicidade.

O primeiro projecto da Lavaimagem chamou-se Picoazores. "Uma cobaia que deu provas de que se tratava de um projecto onde valeria a pena apostar".

O Pico nunca teve um site dedicado exclusivamente àquela ilha. Daí que sentimos a necessidade – ao mesmo tempo que queria aplicar na prática os conhecimentos que ia adquirindo durante o curso – de criar este produto que fosse o espelho da ilha.

Oficialmente já vai fazer 5 anos, mas o Picoazores, que actualmente "está ligado às máquinas", já existe há 6 ou 7 anos porque foi sendo desenvolvido ao longo do curso.

Trata-se de um projecto não lucrativo voltado acima de tudo para o turismo da ilha. No início da empresa trabalharam muito nele mas há cerca de três anos que está estático à espera de melhores oportunidades. Há conteúdos que vão sempre chegando como artigos, entrevistas, noticias, etc., mas não ocorreram mais desenvolvimentos.

"Sempre foi e continua a ser um produto que está muito além das necessidades e da realidade tecnológica da ilha do Pico".

Rui Veríssimo diz que presentemente estão a arrumar a casa, a aceitar e a terminar alguns trabalhos, esperando que dentro de um ou dois anos a empresa possa dedicar-se ao projecto Picoazores tornando-o diferente e mais actual.

Para este empreendedor, estar na ilha do Pico não faz com que hajam entraves para a concretização dos trabalhos: "conseguimos sempre ultrapassar a barreira tecnológica que possa surgir".

Mesmo assim aponta como aspecto negativo os transportes e os preços das tarifas aéreas. Rui tem que viajar muito entre as ilhas de São Jorge, Terceira e São Miguel porque os clientes da sua empresa estão espalhados pelas ilhas. "Situação que tem que ser tida em conta quando estamos a negociar com os clientes. O que em alguns casos encarece o nosso produto (quando são necessárias deslocações)".

Outra dificuldade apontada pelo empresário em estar no Pico prende-se com os recursos humanos: "tive que esperar dois anos para conseguir ter alguém devidamente qualificado ou seja com os conhecimentos e a experiência adequada a área em que trabalhamos".

A Lavaimagem trabalha hoje com três colaboradores efectivos, um consultor nos EUA e um consultor em São Miguel, entre outras pessoas que colaboram esporadicamente com a empresa, desde fotógrafos e designers.

Mesmo assim não trocava a qualidade de vida que se tem nas ilhas por nada neste mundo.

"Estar na ilha do Pico é uma questão de amor à terra. Fazia todo o sentido estar em São Miguel, onde o mercado é completamente diferente de qualquer outra ilha".

Rui Veríssimo diz ter um carinho muito especial pela ilha do Pico. Apesar de ter nascido em São Miguel, sempre viveu na ilha montanha, o que faz com que não se imagine a trabalhar noutro cenário.

Conquista de novos mercados

Questionado sobre os clientes, diz possuir um leque muito diversificado. Desde clientes com uma forte ligação ao Turismo no Espaço Rural até aos clientes de cariz politico e desportivo, passando pela Lotaçor, Adegas do Pico, Atlânticoline, Clube Desportivo Santa Clara, Rádio Pico, entre outros.

Segundo disse, na gestão que fazem dos clientes tentam chegar a diferentes sectores e a diferentes tipos de empresas.

Ao nível internacional, a Lavaimagem já trabalha em alguns projectos muito interessantes, por exemplo com a empresa de comunicações & ldquo; Asante – All The Right Conection &rdquo, uma empresa sedeada na Califórnia, cujo site, criado pela Lavaimagem, é visitado por milhões de pessoas.

Um projecto que durou quatro meses e cujo contrato não se prolongou porque a empresa necessitava de ter uma presença física na Califórnia, situação que estava longe dos objectivos de Rui Verissimo.

Na mesma altura a Lavaimagem esteve envolvida em outros dois projectos na Califórnia e foi a empresa escolhida para desenvolver, e manter, o projecto europeu Countrybution.

Com o trabalho a crescer, a Lavaimagem foi obrigada a voltar um pouco as costas ao mercado internacional porque a procura na Região superou as expectativas.

Situação que Rui Veríssimo pretende inverter. Segundo disse, a empresa está agora a trabalhar para a obtenção de clientes em França e já está a desenvolver outros trabalhos para a Califórnia.

Como projectos para o futuro diz aspirar uma presença forte no estrangeiro e conquistar ainda mais as ilhas açorianas.

"Ao nível tecnológico nós queremos conquistar novos mercados no estrangeiro e ao nível dos Açores também existe um número interessante de projectos com os quais gostaríamos de colaborar. O nosso grande objectivo como agência de publicidade é conseguir conquistar marcas importantes, com nome e com vontade de investir na sua imagem porque é extremamente gratificante trabalhar com marcas que querem acompanhar os tempos".

Um dos clientes que está a permitir uma visibilidade muito grande é a Associação de turismo em espaço rural dos

Açores – Casas Açorianas. Rui Veríssimo aponta, igualmente o Partido Socialista, como sendo a empresa responsável pelas campanhas politicas e refere, ainda, que são os consultores da Região Autónoma para o portal do Governo, ou seja são o elo de ligação com a empresa do continente que está a desenvolver o site do Governo.

Rui Veríssimo refere que ainda existem poucas empresas nos Açores com vontade de investir na parte tecnológica.

Na sua opinião os Açores podiam ser um centro de estágio de empresas ao nível tecnológico.

Os Açores têm todas as condições para criar grandes empresas: "vamos imaginar, por exemplo uma Microsoft a criar um pólo nos Açores com uma equipa que trabalha ao nível da investigação para o desenvolvimento informático".

Trabalhar na área de informática é muito desgastante e nos Açores essas empresas podem conseguir um rendimento muito melhor dos seus trabalhadores precisamente pela natureza e a calma que ela pode oferecer. "Por estarmos nos Açores conseguimos compensar todo o stress do muito trabalho e dos prazos a cumprir".

Por outro lado, os Açores não podem competir ao nível económico com grandes países. Mas ao nível das novas tecnologias nós estamos precisamente no mesmo patamar que outras regiões de outros países.

Empreendedorismo nos Açores

Questionado sobre o empreendedorismo na Região e a vontade de criar empresas, Rui Veríssimo disse que a vontade e a oportunidade são dois factores fundamentais.

O empreendedorismo nos Açores necessita sem dúvida alguma de um forte empurrão.

No caso da Lavaimagem o empreendedorismo surgiu da vontade de superar e de conseguir fazer coisas de melhor qualidade.

"Eu poderia ter desenvolvido a minha actividade a fazer 1 ou 2 sites para a Internet por mês mas a minha vontade de fazer melhor, de poder fazer coisas diferentes, de poder chegar mais à frente, de poder preencher uma lacuna que havia na Região que me fez apostar na minha actividade e que me fez seguir a via do empreendedorismo".

Trabalhar na área de informática é muito desgastante e nos Açores essas empresas podem conseguir um rendimento muito melhor

Rui Veríssimo diz também que as pessoas são muito importantes para a aposta ou não "em algo que é nosso". "Tive dois mentores e um deles aconselhou-me mesmo a não partir para grandes investimentos e ficar pela criação de páginas da Internet".

"Se ficasse pelo *freelancer* nunca conseguiria desenvolver e ter produtos que uma empresa tem porque uma empresa é uma equipa e todos os elementos contribuem para o valor criado".

Para Rui Veríssimo não é mais difícil ser empreendedor nos Açores. No entanto, há que ter consciência de que estamos perante um mercado muito diferente daquele que podemos encontrar em grandes meios.

Termina dizendo que a qualidade de vida que existe nos Açores também corre contra o empreendedorismo porque é necessário um esforço acrescido para abdicar daquilo que nos levou a ficar ou a vir para os Açores: a natureza.

GABINETE DO EMPREENDEDOR

Espaço GE

No Espaço Gabinete do Empreendedor encontrará artigos relevantes para empreendedores e empresas, com informações que poderão fazer a diferença, seja na hora de entrar no mundo dos negócios, seja no dia-a-dia da gestão da sua empresa.

Gostaria de ver desenvolvido nesta secção algum assunto relevante? Envie-nos um e-mail para draic@azores.gov.pt

A rede de Gabinetes do Empreendedor é constituída por oito gabinetes que proporcionam um atendimento personalizado e especializado a empresas e empreendedores. Consulte o Gabinete do Empreendedor mais próximo de si para esclarecer dúvidas ou obter informação sobre questões inseridas no ciclo de vida da empresa.

GE São Miguel
Praça Gonçalo Velho Cabral, 3
9500-063 Ponta Delgada
Tel: 296 309 774/296 309 100
Fax: 296 281 088
e-mail: ge.saomiguel@azores.gov.pt

GE Santa Maria
Rua Dr. Luís Bettencourt, 92
9580-529 Vila do Porto, Apt. 109
Tel: 296 883 180
Fax: 296 883 181
e-mail: ge.santamaria@azores.gov.pt

GE Faial
Rua Ernesto Rebelo, nº 14
9900-112 Horta
Tel: 292 200 534/292 200 500
Fax: 292 200 533
e-mail: ge.faial@azores.gov.pt

GE Pico
Rua Capitão-Mor Garcia
Gonçalves Madruga, 21
9930-129 Lajes do Pico
Tel: 292679841
Fax: 292679844
e-mail: ge.pico@azores.gov.pt

GE Terceira
Rua Direita, 72
9700-066 Angra do Heroísmo
Tel/Fax: 295 216 054
e-mail: ge.terceira@azores.gov.pt

GE Graciosa
Rua do Castilho, 9
9880-355 Santa Cruz
da Graciosa
Tel: 295 712 711
Fax: 295 732 446
e-mail: ge.graciosa@azores.gov.pt

GE São Jorge
Rua da Gruta, s/n
9800-533 Velas de
São Jorge
Tel/Fax: 295 432 048
e-mail: ge.saojorge@azores.gov.pt

GE Flores
Rua Dr. Armas da Silveira, 1
9970-331 Santa Cruz
das Flores
Tel/Fax: 292 592 846
e-mail: ge.flores@azores.gov.pt

Primeira alteração ao SIDER: mais rápido e menos burocrático

O SIDER – Sistema de Incentivos ao Desenvolvimento Regional dos Açores foi alterado pela primeira vez no passado dia 2 de Março.

Tendo em consideração que a presente situação financeira nacional e internacional constitui um desafio à aplicação de respostas céleres e adequadas à promoção e facilitação do investimento privado, nomeadamente no que conduza a um esforço suplementar de agilização do funcionamento dos sistemas de incentivos, o Governo Regional dos Açores promoveu esta alteração daquela que é a ferramenta mais significativa no contexto da promoção do investimento empresarial privado nos Açores.

Assim, o cumprimento das condições legais necessárias ao exercício da respectiva actividade, tendo, nomeadamente, a situação regularizada em matéria de licenciamento, passa agora a ter de ser demonstrado até ao momento da assinatura do contrato de concessão de incentivos.

Por outro lado, as condições de acesso dos projectos também sofreram uma alteração, sendo que os projectos de arquitectura ou as memórias descritivas do investimento, quando exigíveis legalmente, têm de estar aprovados também até àquela data, ou seja, até à assinatura do contrato de concessão de incentivos.

Antecipação e adiantamento do pagamento de incentivos

Os promotores podem, igualmente, após a assinatura do contrato de concessão, recorrer aos mecanismos de antecipação ou adiantamento do pagamento do incentivo.

No caso de antecipação, o promotor recebe o montante de incentivo correspondente à comparticipação de um investimento previsto no seu projecto, mediante a apresentação da factura respectiva. No prazo de 15 dias após a transferência para a conta do promotor do montante referido acima, deve o mesmo apresentar o respectivo recibo. O não cumprimento daquele prazo inibe o promotor de recorrer novamente ao mecanismo previsto neste artigo. Por outro lado, o não cumprimento da obrigação de apresentar o recibo comprovativo do pagamento inibe o promotor de receber qualquer incentivo, a qualquer título, no âmbito do respectivo projecto.

O promotor pode ainda recorrer ao adiantamento da componente não reembolsável do incentivo, até 30% do valor aprovado, mediante a apresentação de garantia bancária de valor idêntico, devendo executar o investimento correspondente no prazo máximo de 180 dias, contado a partir da data de concessão do adiantamento.

Novas regras para a Animação Turística

O enquadramento legal das actividades de animação turística foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, que entrou em vigor a 15 de Junho, quase uma década após ter sido estabelecido. Este diploma veio adequar aquele enquadramento a uma realidade em constante mudança, estabelecendo regras, simplificando e agilizando procedimentos de licenciamento que permitem, por um lado, incentivar a entrada de novos actores e por outro, garantir elevados índices de qualidade e de protecção do consumidor destes produtos.

Num sector tão dinâmico quanto estratégico, estas regras vêm propiciar o desenvolvimento das várias actividades de turismo activo, turismo de aventura e outras que providenciam experiências aos seus clientes no, agora aberto, âmbito da animação turística e das actividades marítimo-turísticas.

Por seu lado, o conceito de turismo sofre uma redefinição e o reconhecimento de actividades de animação turística como turismo de natureza e a organização dessas actividades na Rede Nacional de Áreas Protegidas passam a estar isentos do pagamento de taxas específicas, anteriormente cobradas por cada área protegida em que as empresas pretendessem actuar.

No que concerne à simplificação e desmaterialização de procedimentos, estabelece-se um regime simplificado de acesso à actividade através de um balcão único – o Turismo de Portugal, I. P. – e mediante o pagamento de uma taxa única, que isenta os agentes de outros procedimentos e despesas de licenciamento para o exercício das suas actividades.

Outra novidade prende-se com a criação do Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística (RNAAT) – Empresas de Animação Turística e Operadores Marítimo-Turísticos – organizado pelo Turismo de Portugal, I. P., que contém uma relação actualizada dos agentes a operar no mercado, permitindo uma melhor monitorização e acompanhamento da evolução do sector e uma melhor fiscalização por parte das entidades públicas.

Uma das alterações formais mais significativas prende-se com a abertura da actividade a empresários em nome individual, desde que cumpram os requisitos exigidos às empresas. É, por outro lado, eliminada a exigência de capital mínimo para as sociedades comerciais, facilitando-se o acesso da iniciativa privada à actividade, sem que com isso se perca em protecção dos interesses e segurança dos clientes, já que a todos os agentes é exigida a contratação de seguros de acidentes pessoais, de assistência a pessoas e de responsabilidade civil e de capitais mínimos a segurar.

A própria definição das actividades de animação turística é agora efectuada através de uma formulação aberta, de modo a permitir o enquadramento de novas modalidades de animação turística que constantemente surgem no mercado (*são consideradas actividades próprias das empresas de animação turística, a organização e a venda de actividades recreativas, desportivas ou culturais, em meio natural ou em instalações fixas destinadas ao efeito, de carácter lúdico e com interesse turístico para a região em que se desenvolvam; Artigo 3.º n.º 1*).

As actividades marítimo-turísticas revestem as modalidades de: passeios marítimo-turísticos; aluguer de embarcações com ou sem tripulação; serviços efectuados por táxi fluvial ou marítimo; pesca turística; serviços de natureza marítimo-turística com recurso a embarcações atracadas ou fundeadas e sem meios de propulsão próprios ou selados; aluguer ou utilização de motas de água e de pequenas embarcações dispensadas de registo; e outros serviços, designadamente os respeitantes a serviços de reboque de equipamentos de carácter recreativo, tais como bananas, pára-quedas ou esqui aquático.

Disponibilizar informação clara e transparente sobre as condições, características e preços dos serviços passam a ser obrigações dos agentes.

Benefícios fiscais Descubra como pode a sua empresa poupar nos impostos

Os benefícios fiscais são isenções, reduções de taxas, deduções à matéria colectável e à colecta, amortizações e reintegrações aceleradas e outras medidas fiscais, inseridas no Estatuto dos Benefícios Fiscais (EBF) e no enquadramento legal dos benefícios específicos da Região Autónoma dos Açores (RAA). Conquanto existam outros de natureza similar, os benefícios fiscais inseridos no EBF e na adaptação do regime fiscal à RAA possuem uma certa estabilidade, embora possam ser criados, alterados e extintos pelos orçamentos nacional e regional.

Os benefícios fiscais são automáticos ou dependentes de reconhecimento; os primeiros resultam directa e imediatamente da lei, os segundos pressupõem um ou mais actos posteriores de reconhecimento.

Benefícios fiscais com impacto na vida das empresas

Embora o EBF contenha um conjunto vasto de benefícios, alguns são particularmente importantes para a actividade e vida das empresas: benefícios fiscais ao investimento de natureza contratual (investimento em sectores considerados estratégicos para o desenvolvimento económico; isenções e/ou reduções de IRC, imposto de selo, imposto sobre transmissões onerosas de imóveis e imposto municipal sobre imóveis), prédios urbanos objecto de reabilitação (isenção de IMI), prédios integrados em empreendimentos a que tenha sido atribuída a utilidade turística (isenção de IMI), entidades gestoras de sistemas integrados de gestão de fluxos específicos de resíduos (isenção de IRC, excepto nos rendimentos de capitais), reorganização de empresas em resultado de actos de concentração ou de acordos de cooperação (isenção de IMT, IMI e dos emolumentos e outros encargos legais devidos pela prática dos actos inseridos nos processos de concentração ou de cooperação).

Também relevantes são os benefícios fiscais relativos ao mecenato. Assim, os donativos concedidos aos organismos definidos no EBF, cuja actividade consista predominantemente na realização de iniciativas nas áreas social, cultural, ambiental, desportiva ou educacional, são considerados como custos ou perdas do exercício, em alguns casos até 140% do respectivo total. São ainda considerados custos ou perdas do exercício, até ao limite de 8/1000 do volume de vendas ou de serviços prestados, em valor correspondente a 130% do respectivo total (podendo atingir 140%), para efeitos de IRC, os donativos de equipamento informático, programas de computadores, formação e consultadoria na área da informática, concedidos às entidades elencadas no EBF.

Embora não tenham grande acolhimento, tanto ao nível regional como ao nacional, as Áreas de Localização Empresarial (ALE) permitem às empresas obterem vários benefícios, relacionados com os imóveis aí instalados (isenção de IMT e de IMI).

As empresas deverão ainda ter em conta as vantagens propiciadas pelo Regime Fiscal de Apoio ao Investimento (RFAI) realizado em 2009. O RFAI permite a empresas que exerçam, a título principal, uma actividade nos sectores agrícola, florestal, agro-industrial, energético e turístico e ainda da indústria extractiva ou transformadora, com excepção dos sectores siderúrgico, da construção naval e das fibras sintéticas, e ainda no âmbito das redes de banda larga de nova geração, a dedução à colecta de IRC em diferentes percentagens, consoante o montante do investimento e ainda isenções de IMT, IMI e imposto de selo.

A adaptação do Sistema Fiscal à RAA prevê ainda que os sujeitos passivos de IRC possam deduzir à colecta, até ao limite da mesma, os lucros comerciais, industriais e agrícolas reinvestidos na importância correspondente a:

20% para os investimentos realizados nas ilhas de São Miguel e Terceira, que terão ainda uma majoração de 25% nos investimentos concretizados nos concelhos de Nordeste e Povoação;

30% para os investimentos realizados nas ilhas de São Jorge, Faial e Pico;

40% para os investimentos realizados nas ilhas de Santa Maria, Graciosa, Flores e Corvo.

Para efeitos do reinvestimento acima referido, considera-se relevante todo o investimento em activo fixo directamente afecto à exploração, com excepção de bens de luxo, supérfluos, mera decoração e benfeitorias voluntárias.

O Orçamento da RAA para 2009 determina que os lucros

que beneficiam da dedução à colecta, acima referida, são os que forem reinvestidos:

Na criação de novas unidades de alojamento de turismo no espaço rural e de habitação e ampliação e reformulação das já existentes;

Na aquisição de novas embarcações de pesca;

Na investigação científica e desenvolvimento experimental (I&D) com interesse relevante;

No reforço da capacidade de exportação das empresas regionais e de criação de bens transaccionáveis de carácter inovador;

Em investimentos de apoio social de âmbito empresarial;

No tratamento de resíduos e efluentes e energias renováveis.

Conheça o EBF no Portal das Finanças em

www.portaldasfinancas.gov.pt

A adaptação do sistema fiscal à RAA foi realizada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 2/99/A

Voluntariado Empresarial, uma opção estratégica

O envolvimento social e o real impacto do investimento sobre a comunidade são hoje duas preocupações no centro da gestão das empresas.

Contudo, muito mais do que noutros países, a vertente externa da responsabilidade social das empresas portuguesas é feita através de donativos em dinheiro, quase sempre canalizados para as mesmas instituições – aquelas que têm mais conhecimentos, as de mais fácil acesso e maior capacidade de influência sobre quem decide.

Dados de 2002 do Observatório Europeu das PME's indicam que, em 80% dos casos, os apoios concedidos pelas empresas portuguesas são feitos casuisticamente, sem obedecer a uma estratégia, sem ligação com o negócio da empresa e sem contribuírem para que se estabeleçam laços duradouros e benéficos entre as partes. Ora, isto não faz sentido, pois a maioria dos apoios concedidos deviam ter carácter de continuidade, ser destinados a instituições cuidadosamente seleccionadas de acordo com critérios de racionalidade, tais como ligação ao negócio da empresa, transparência, profissionalismo, capacidade de execução, resultados obtidos, proximidade geográfica ou outros.

Admitindo que a principal função de uma empresa não é distribuir riqueza mas sim criá-la, será que se justifica o seu envolvimento em acções de voluntariado? Do ponto de vista da empresa, são múltiplas as vantagens destas acções, pois permitem a humanização do trabalho, o aumento da coesão interna, o reforço do sentimento de orgulho de pertença a uma organização socialmente responsável, o desenvolvimento de novas competências dos colaboradores, ou até o conhecimento de nichos de mercado e identificação de novas oportunidades comerciais. O voluntariado empresarial surge como uma opção estratégica dos programas de Responsabilidade Social das Empresas, que permite uma relação muito próxima entre empresa, colaborador e comunidade.

Mas o que é o voluntariado empresarial? O voluntariado empresarial consiste na disponibilização gratuita, por iniciativa do empregador ou com o apoio deste, do tempo e do saber dos seus colaboradores. As acções de voluntariado empresarial podem ser feitas durante o horário normal de trabalho ou, se feitas fora deste período, devem garantir aos participantes a possibilidade de compensação do tempo dispendido.

Tem por objectivos o apoio a situações de vulnerabilidade social, a utilização da capacidade técnica dos colaboradores e o desenvolvimento integrado das comunidades com acções que podem transformar as sociedades.

Ainda que o voluntariado resulte de uma decisão individual, as empresas podem promover esta prática entre os seus colaboradores.

Existem várias formas das empresas dinamizarem o voluntariado junto dos seus colaboradores:

Voluntariado Individual

A empresa apoia a decisão do trabalhador, facilitando a conciliação do trabalho com a actividade voluntária ou mesmo permitindo que o trabalhador a ela se dedique dentro do horário laboral. A empresa pode ainda agregar informação sobre as actividades em que os seus colaboradores se podem envolver de forma individual.

Projectos Especiais

A empresa organiza um projecto de solidariedade em parceria com outras entidades ou instituições, envolvendo os seus colaboradores como voluntários.

Alguns exemplos de Voluntariado Empresarial:

Dar apoio técnico especializado nas áreas da informática, contabilidade, planeamento, saúde e segurança no trabalho, gestão ambiental, empreendedorismo, etc;

Proporcionar acompanhamento gratuito a crianças nas áreas da saúde dental, nutricionismo, música, teatro;

Realizar actividades de entretenimento para idosos, crianças internadas;

Ajudar na limpeza de praias e florestas;

Leccionação de temas como economia pessoal ou empreendedorismo para pessoas de zonas desfavorecidas;

Realização de projectos em parceria para identificação e resolução de problemas ao nível do local ou da região;

Jornadas de consciencialização social em volta de um tema: ambiente, consumo de álcool, protecção rodoviária.

Benefícios de um programa de Voluntariado Empresarial

Para a empresa:

Ganhos de imagem pública/reputação e de relação com os *stakeholders*;

Motivação e envolvimento dos empregados;

Níveis de recrutamento e retenção.

Para os colaboradores:

Aumento do sentido de retribuição e satisfação pessoal;

Novas competências e maior variedade no trabalho;

Good feeling acerca de si próprios (auto-valor, auto-confiança).

Para a comunidade:

Resolução ou minimização de vários problemas;

Sociedade mais solidária e melhoria da qualidade de vida;

Aumento da interacção facilitadora de maior tolerância à diversidade.

Embora, como se disse, o voluntariado empresarial não esteja ainda muito desenvolvido em Portugal, a verdade é que existem já excelentes iniciativas por esse país fora, de grandes e pequenas empresas, umas mais conhecidas e outras totalmente anónimas.

Estudo sobre a realidade portuguesa no Voluntariado Empresarial

Em Portugal já participaram em programas de Voluntariado Empresarial 169 empresas. Segundo um estudo efectuado em 2008, das pessoas envolvidas nestes programas, 86% foram mulheres e apenas 14% foram homens, sendo que 68% tinham menos de 35 anos e 32% entre os 36 anos e os 50 anos.

Por outro lado, 56% das pessoas já tinham experiência anterior neste tipo de projectos e 44% nunca tinha participado. O estudo refere, ainda, que 61% das pessoas possuíam o ensino superior e 33% a escolaridade regular.

No que se refere à frequência das actividades desenvolvidas 71% disse tratar-se de ocasiões específicas, 22% participavam todos os meses, 2% de três em três meses e 5% de seis em seis meses.

A intervenção das empresas portuguesas na comunidade, via voluntariado, faz-se fundamentalmente através de acções de apoio social. Campanhas de recolha de fundos, alimentos e roupa e apoio a situações de vulnerabilidade social são as acções de Voluntariado Empresarial mais procuradas. Logo a seguir o estudo revela estarem as campanhas de limpeza e ajuda geral e as actividades lúdico-recreativas de âmbito cultural. No fim da tabela aparecem as campanhas de recolha de sangue/medula óssea e as actividades nos domínios da ciência, arte/cultura, tecnologia e desporto.

As crianças e os jovens são os principais destinatários das empresas, estando logo a seguir os portadores de deficiência, as pessoas sem-abrigo e os idosos.

O referido estudo aponta ainda como principais barreiras para o Voluntariado Empresarial a falta de tempo disponível (70%), a reduzida cultura de voluntariado (66%), a falta de programas estruturados (57%), a falta de recursos financeiros (52%) e a falta de instituições para cooperação (52%).

Elaboração de um programa de voluntariado empresarial

O processo de elaboração de um programa de voluntariado empresarial depende muito da identidade cultural de cada empresa, da sua área de actividade, da sua estratégia e da sua forma de actuação. Assim, não se pode sugerir um modelo único mas sim um conjunto de recomendações, ou orientações para um caminho a percorrer.

Nesse sentido, enumeram-se em seguida alguns passos que vão ajudar a definir o trajecto para a elaboração deste programa:

Passo 1 – Comece por identificar os interesses dos trabalhadores e da comunidade;

Passo 2 – Alinhe com os objectivos do negócio;

Passo 3 – Consiga o apoio dos gestores de topo;

Passo 4 – Crie parcerias;

Passo 5 – Alinhe o voluntariado com outros apoios;

Passo 6 – Meça e avalie os resultados;

Passo 7 – Crie um programa de reconhecimento e de prémios;

Passo 8 – Publicite os seus esforços interna e externamente.

Notícias

Concurso Regional de Empreendedorismo 2009

A Secretaria Regional da Economia promove em 2009 a quarta edição do Concurso Regional de Empreendedorismo (CRE), que tem por objectivo estimular a participação dos jovens na actividade económica, através da criação de negócios inovadores, apelando ao seu potencial empreendedor e a uma nova atitude em resposta aos processos de mudança que decorrem ao nível global.

Com o CRE pretende-se o aparecimento de uma nova cultura empresarial, mais adequada aos novos factores de sucesso, de que se destacam uma atitude positiva perante o risco e a necessidade de processos constantes de mudança e de inovação.

O Concurso Regional de Empreendedorismo, cujo regulamento foi aprovado pela Resolução do Conselho de Governo n.º 55/2008 de 11 de Abril destina-se a jovens com idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos, que poderão concorrer a título individual ou em grupo, mediante o envio de um formulário electrónico disponível no Portal do Governo Regional dos Açores em www.azores.gov.pt.

O formulário de candidatura deve ser enviado por correio electrónico para a Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade (drace@azores.gov.pt) até 31 de Julho.

Ao primeiro, segundo e terceiro lugares serão atribuídos prémios no valor de €5.000, €4.000 e €3.500, respectivamente.

Cada um dos projectos premiados poderá receber, igualmente, um prémio suplementar de € 5.000, a integrar no capital social das empresas a criar, caso os promotores pretendam realizar os negócios propostos, nos seis meses subsequentes à Gala do Empreendedor. Com esta cerimónia, onde são revelados os vencedores do CRE, pretende-se atribuir o reconhecimento público aos projectos e seus promotores, apresentados a concurso e que merecem a distinção por parte do júri do CRE, servindo assim de exemplo e de estímulo a novas iniciativas empresariais de elevada qualidade.

Curso “Experimentadores Metrologistas”

A Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade (DRAIC) em colaboração com o Instituto Português da Qualidade (IPQ), promoveu, pela primeira vez nos Açores, a realização do Curso “Experimentadores Metrologistas”, que decorreu nas instalações do Instituto de Inovação Tecnológica dos Açores (INOVA), entre 13 a 24 de Abril de 2009.

Esta iniciativa teve como objectivo reforçar e qualificar com novas competências as pessoas e entidades regionais que actuam na área da Metrologia Legal, com o fim de assegurar a rastreabilidade das medições metrológicas nos Açores, garantindo a aplicação da Legislação Metrológica e a fiscalização do cumprimento das Normas que constituem o Sistema Português da Qualidade.

Definida a estratégia para as áreas da Qualidade pretende-se, deste modo, garantir a fiabilidade dos equipamentos e, por conseguinte, de todo o sistema inserido na Metrologia Legal, reforçando, por outro lado, a defesa do consumidor.

A DRAIC é a entidade coordenadora e verificadora do Sistema de Metrologia Legal nos Açores, por delegação do IPQ.

Conselho Regional de Incentivos

As novas regras do SIDER – Sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores estiveram debaixo do escrutínio do Conselho Regional de Incentivos (CRI).

Numa reunião que decorreu no passado dia 23 de Junho, o CRI recebeu o ponto de situação relativo à execução dos vários sistemas de incentivos financeiros ao investimento regionais.

O CRI é um órgão consultivo do Governo Regional dos Açores (GRA) em matéria de política de incentivos, destinado a acompanhar as medidas relativas aos vários sistemas de incentivos, existentes ou a criar. O CRI integra onze elementos, sendo cinco representantes do GRA (Director Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, Director Regional do Turismo, Director Regional do Ambiente, Director Regional do Planeamento e Fundos Estruturais e o Presidente da APIA – Agência para a Promoção do Investimento dos Açores), e seis representantes do sector privado, nomeados pelo Secretário Regional da Economia, sob proposta da Câmara de Comércio e Indústria dos Açores, que indica cinco elementos, e da AICOPA – Associação dos Industriais de Construção Civil e Obras Públicas dos Açores, que indica um elemento.

O CRI reúne obrigatoriamente duas vezes por ano.

Os desafios da inovação e da competitividade

O auditório do Laboratório Regional de Engenharia Civil foi o palco da apresentação do Plano Tecnológico e de Inovação Empresarial da Região Autónoma dos Açores (INOTEC – Empresa).

Esta apresentação forneceu o mote para um colóquio dedicado ao tema: "Os desafios da inovação e da competitividade", dirigido ao sector empresarial da Região, que decorreu no passado dia 26 de Junho.

Vasco Cordeiro afirmou que "a Competitividade e a Inovação não se fazem por decreto, constroem-se e não é apenas com o trabalho dos entes públicos, mas com o trabalho de Universidades, Empresas, Autarquias, Câmaras do Comércio e do Governo, que acabamos por construir as condições necessárias para transformar os nossos objectivos em realidades concretas".

Após a abertura realizada pelo Secretário Regional da Economia, Augusto Medina, da Sociedade Portuguesa de Inovação abriu o painel, com uma intervenção sobre inovação no contexto empresarial. Em seguida, Tim Hogg, da Escola Superior de Biotecnologia da Universidade Católica, abordou o processo de transferência de tecnologia e do conhecimento das universidades para as empresas. Este painel moderado por Arnaldo Machado, Director Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, foi encerrado por Rocha de Matos, Presidente da Associação Industrial Portuguesa, que abordou a temática da competitividade de Portugal entre as regiões, tendo apresentado a Carta Regional da Competitividade.

Por seu lado, a apresentação do INOTEC – Empresa coube ao seu coordenador, Veiga Simão. O Plano define a empresa como foco central de um sistema de inovação, imprescindível à criação de riqueza, ao crescimento económico e ao emprego cada vez mais qualificado. Ao eleger a inovação empresarial como objectivo essencial, o INOTEC – Empresa confere a mais elevada prioridade à qualificação dos recursos humanos, às capacidades científicas e tecnológicas e aponta para a necessidade de valorizar o empreendedorismo de base tecnológica.

Este Plano sugere ainda a criação de nichos de empresas em áreas do conhecimento de importância crescente e aponta para que a Região desenvolva um pólo de competitividade e tecnologia abrangente e integrado, que maximize sinergias.

Apoios governamentais para vencer a crise

A ilha Terceira recebeu, no dia 18 de Junho, um encontro destinado aos Técnicos Oficiais de Contas (TOC), organizado pela Câmara dos TOC, onde foi possível conhecer todas as medidas de apoio ao investimento das empresas, bem como as linhas de crédito às empresas e ainda as medidas de apoio ao emprego.

A apresentação das várias medidas de apoio inseridas no SIDER – Sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores coube à Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade. Por seu lado, a Vice-Presidência do Governo Regional dos Açores explicou aos presentes o funcionamento das linhas de crédito às empresas, sendo que a Direcção Regional do Trabalho, Qualificação Profissional e Defesa do Consumidor elucidou os presentes sobre as novas medidas de apoio ao emprego.

A apresentação dos apoios no domínio do capital de risco ficou a cargo do IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento.

O encerramento da sessão esteve a cargo do Vice-Presidente do Governo Regional, Sérgio Ávila.

I Semana Social do Concelho da Praia da Vitória

Dirigida a toda a população, funcionários e utentes das diversas instituições sociais e serviços públicos e dirigentes das IPSS da ilha Terceira e da Região, a Câmara Municipal da Praia da Vitória promoveu entre os dias 18 e 22 de Maio, a I Semana Social do Concelho da Praia da Vitória.

As temáticas abordadas estiveram relacionadas com questões ligadas à Habitação e à Psicomotricidade, passando também por questões que se prendem com o idoso, o voluntariado, a criança, o jovem, as toxicodependências, o microcrédito e a responsabilidade social das empresas.

Destaque especial para o dia 22, dedicado aos temas "Microcrédito" e "Responsabilidade Social das Empresas", com intervenções de Mohamed Ahmed, Presidente da Associação Nacional de Direito ao Crédito, que relatou a experiência de 10 anos daquela Associação, de Jorge Pereira, técnico da Direcção Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, que abordou o Regime de Apoio ao Microcrédito Bancário, em vigor nos Açores, e de Mário Ferreira, docente da Universidade do Porto, que apresentou o estudo "Microcrédito como Instrumento Social com Futuro". No respeitante à temática da Responsabilidade Social das Empresas, que contou com diversas intervenções, saliente-se que se trata também de um tema de grande actualidade, tendo já sido abordado na €mpreender (2.º semestre de 2008).

A sessão de Encerramento da I Semana Social do Concelho da Praia da Vitória contou com a presença do Director Regional de Apoio ao Investimento e à Competitividade, em representação do Secretário Regional da Economia, bem como da Directora Regional da Solidariedade e Segurança Social, Isabel Berbereia, e do Presidente da Câmara Municipal da Praia da Vitória, Roberto Monteiro.

II Congresso Internacional de Economia Solidária do Atlântico

A Associação Centro de Estudos de Economia Solidária do Atlântico realizou no Laboratório Regional de Engenharia Civil de Ponta Delgada, nos dias 7 e 8 de Maio, o II Congresso Internacional de Economia Solidária do Atlântico.

Este encontro teve como principal objectivo a actualização e partilha de reflexões sobre a Economia Solidária (ES) da Macaronésia, em diálogo com outras experiências que se situam genericamente no Atlântico e perante os desafios do século XXI.

Visou ainda contribuir para o aprofundamento do conceito de Economia Solidária, a partir das experiências e inovações teóricas e práticas em curso nas quatro regiões/países da Macaronésia, bem como desenvolver o diálogo teórico com os autores da ES, com a presença de Jean-Louis Laville da Universidade de Paris, Jordi Estivill da Universidade de Barcelona, Cláudio Furtado da Universidade de Cabo Verde e Rogério Roque Amaro do ISCTE e Gualter Couto do Centro de Empreendedorismo da Universidade dos Açores. E, ainda desenvolver o diálogo prático com a troca de experiências de São Tomé e Príncipe, Cabo Verde, Açores, Madeira, Brasil e Portugal Continental.

O II Congresso Internacional de Economia Solidária do Atlântico contou com a participação de aproximadamente 90 congressistas oriundos de várias ilhas do Arquipélago dos Açores, da Região Autónoma da Madeira, do Arquipélago de Cabo Verde, de Paris e de Portugal Continental, com um número significativo de estudantes de mestrado.

Para os promotores deste evento é urgente definir uma nova acção pública da Economia Solidária, com vista a um maior reconhecimento deste tipo de economia, o qual poderá também ser obtido com uma maior articulação entre a acção e investigação.

Daí que este Congresso tenha servido para promover uma vez mais o debate e a investigação sobre as novas formas de encarar a economia e a sociedade, dando contributos positivos para o desenvolvimento sustentável. O desafio da ES passa por atingir uma visão mais larga das políticas públicas e sobretudo da acção pública, com a qual ainda continua a ser difícil uma co-construção deste modelo de economia em articulação com a sociedade.

A Associação Centro de Estudos de Economia Solidária do Atlântico aproveitou este encontro para apresentar o primeiro número da Revista de Economia Solidária, dando conta das reflexões teóricas e das experiências práticas que se referem ao conceito de Economia Solidária nas regiões da Macaronésia e em todas as regiões onde este conceito esteja referenciado.

Animação e oferta turística nas ilhas da coesão

As oportunidades específicas das ilhas açorianas de menor dimensão estiveram em foco num seminário organizado pela Câmara de Comércio e Indústria de Ponta Delgada (CCIPD) e pela sua Escola Profissional, nos dias 29 e 30 de Maio, em Santa Maria.

No primeiro dia deste encontro, os participantes ficaram a conhecer a ligação entre as autarquias e a animação turística, os apoios públicos a esta área de negócio e ainda a perspectiva específica da ilha mariense, vista pelos olhos de alguns responsáveis de organismos do sector, mas também de empresas desta área de negócio.

Foi ainda possível conhecer trabalhos dos alunos da Escola Profissional da CCIPD.

O segundo dia do seminário foi inteiramente preenchido com uma saída de campo, que permitiu aos participantes conhecerem alguns pontos de interesse de Santa Maria, bem como as potencialidades da gastronomia tradicional local.

Estatísticas

Neste número da €mpreender fazemos uma actualização dos números do SIDER – Sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores e da Medida 1 – Apoio à criação de empresas do Empreende Jovem – Sistema de incentivos para o empreendedorismo.

Os números são referentes a 19 de Junho de 2009.

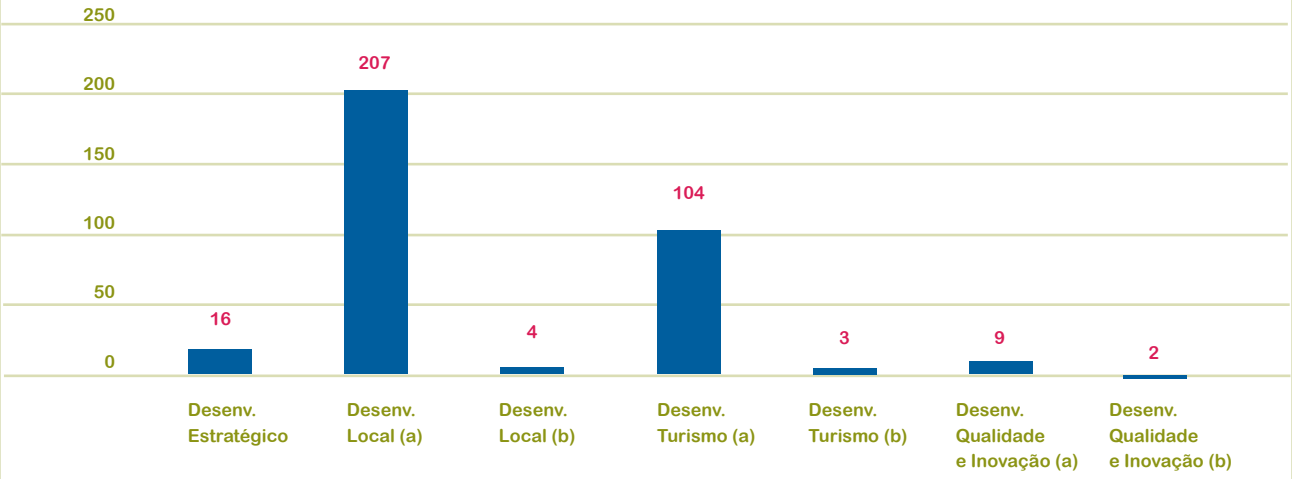
SIDER

O SIDER – Sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores constitui o quadro legal de referência dos incentivos financeiros dirigidos ao sector empresarial açoriano, para o período de 2007-2013, cuja finalidade é conferir à economia regional os adequados índices de competitividade, indutores de um crescimento económico sustentável.

O SIDER tem como objectivo promover o desenvolvimento sustentável da economia regional, através de um conjunto de medidas que visam o reforço da produtividade e competitividade das empresas.

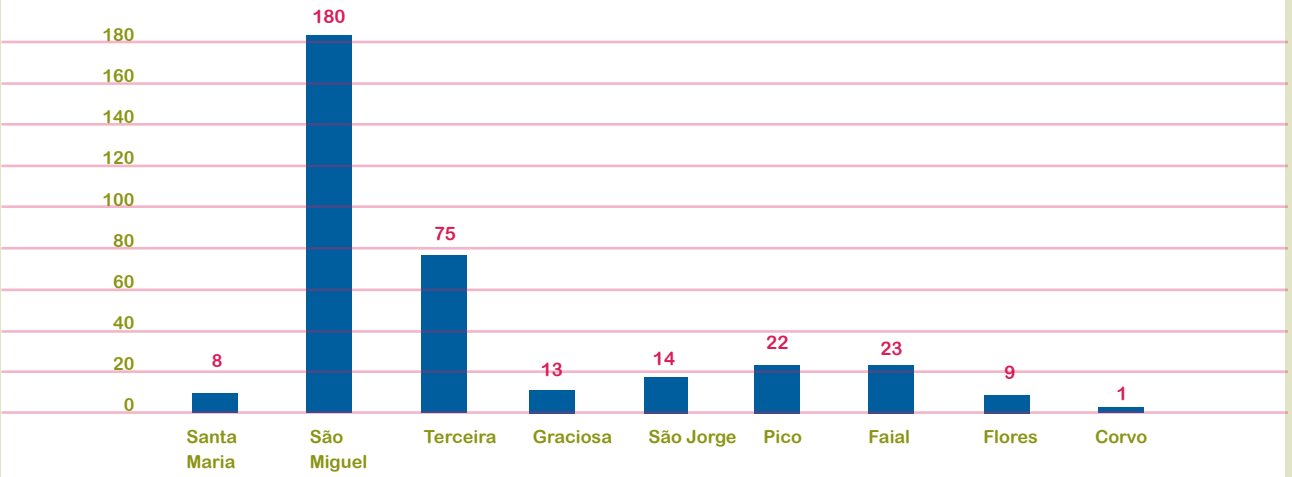
Este sistema é constituído pelos Subsistemas de Apoio ao Desenvolvimento Local (DLA – Mercado Local, DLB – Promoção da Segurança e Qualidade Alimentar), Desenvolvimento do Turismo (DTA – Investimento em Capital Fixo, DTB – Promoção da Segurança e Qualidade Alimentar), Desenvolvimento Estratégico (DEE) e Desenvolvimento da Qualidade e Inovação (DQA – projectos até €100 mil, DQB – projectos superiores a €100 mil).

Número de candidaturas por subsistema



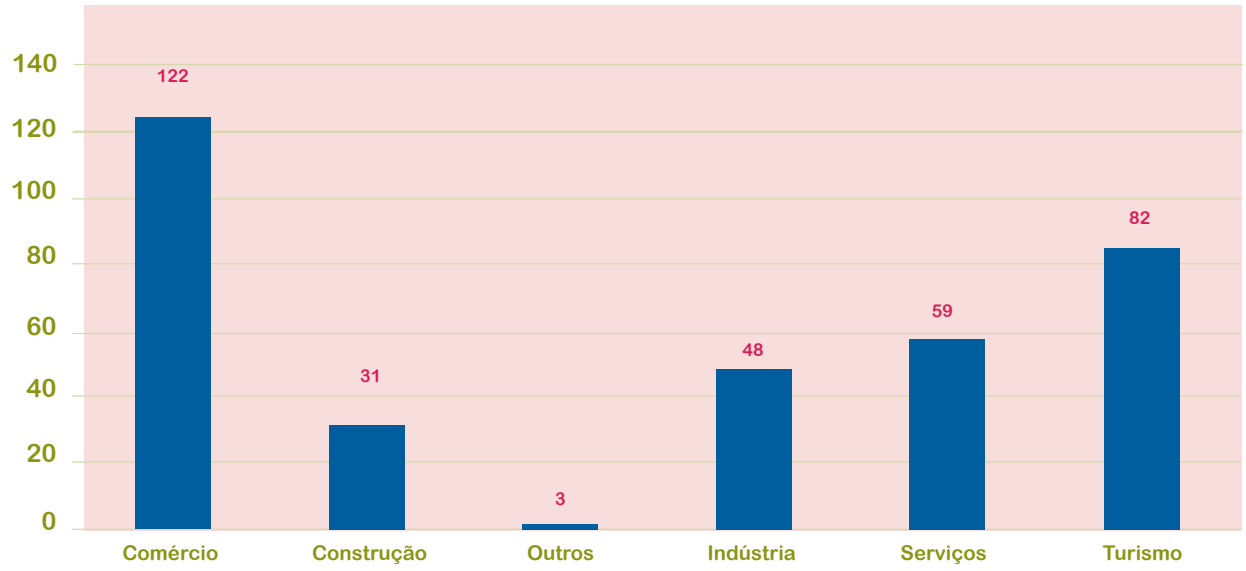
As medidas DLA e DTA voltam a ser responsáveis pela maioria das candidaturas (90%), enquanto que os projectos DTB ocupam a posição oposta da tabela, com apenas 1% das candidaturas recebidas.

Número de candidaturas por ilha



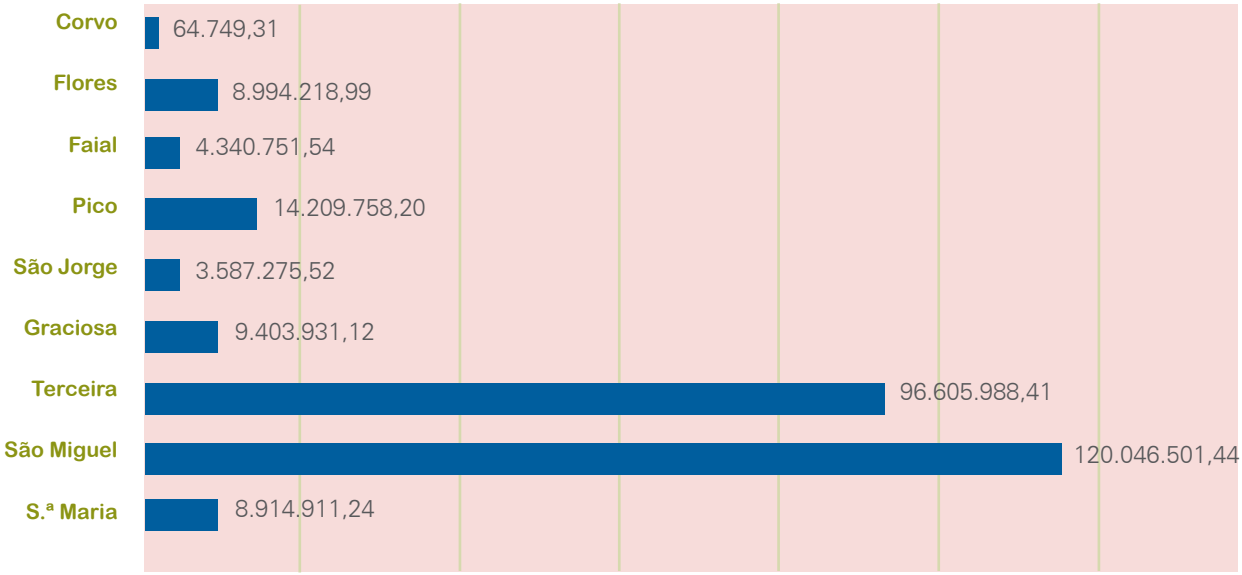
Pouco mais da metade dos investimentos são planeados para a ilha de São Miguel. Até esta data, haviam sido recebidas 345 candidaturas ao SIDER.

Número de candidaturas por sector



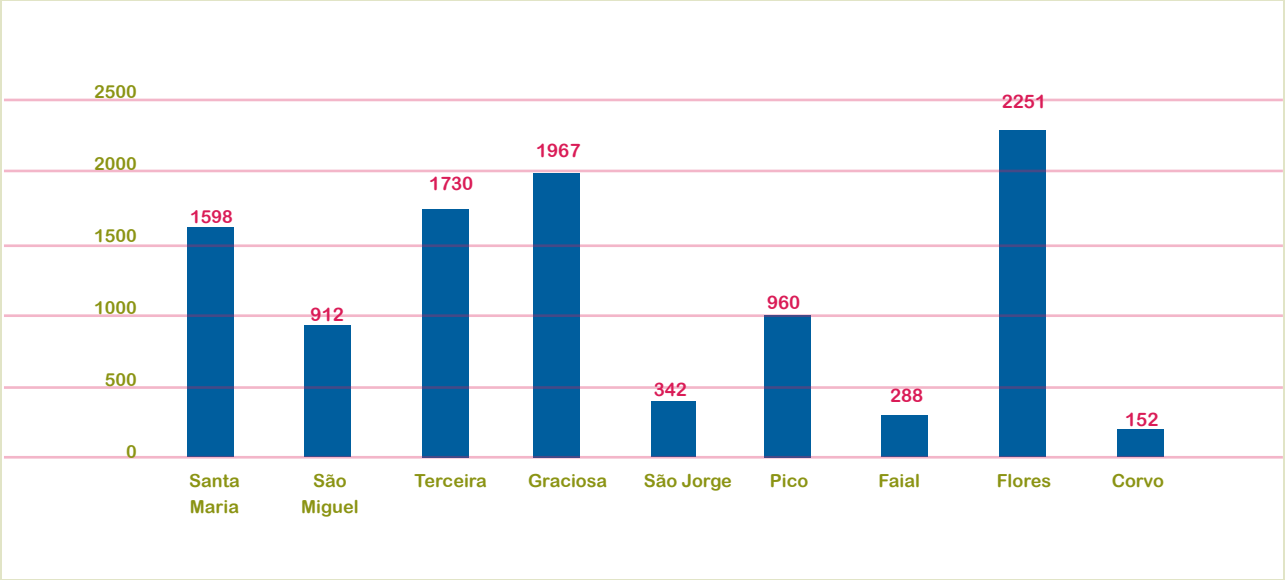
Cerca de 59% dos projectos apresentados desenvolvem-se nos sectores do comércio e turismo. Os serviços continuam a representar uma parte importante do número de candidaturas recebidas (17%), seguidos de perto pela indústria (14%).

Investimento candidato por ilhas €



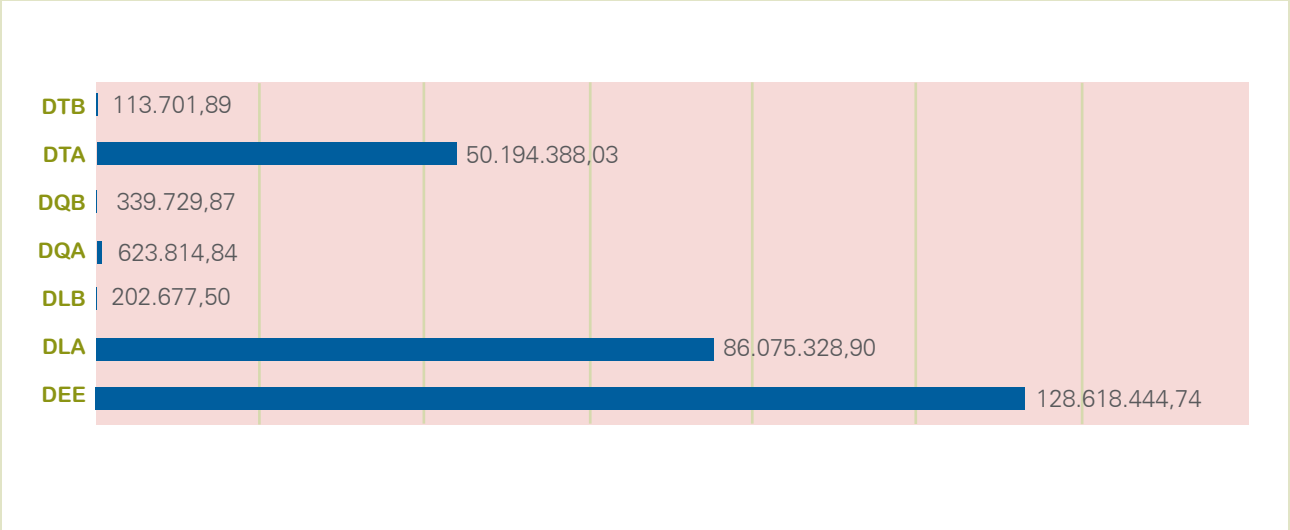
No que concerne ao investimento planeado, a ilha de São Miguel, com pouco mais de €120 milhões, representa 45% do total. A ilha Terceira surge a seguir com 36% do investimento candidatado.

Investimento candidatado por ilha *per capita*



Contudo, é na ilha das Flores que o investimento tem maior impacto sobre a população residente, sendo que nesta ilha serão executados €2251 por habitante. As ilhas Graciosa, Terceira e Santa Maria ocupam os lugares seguintes.

Investimento candidatado por Subsistema

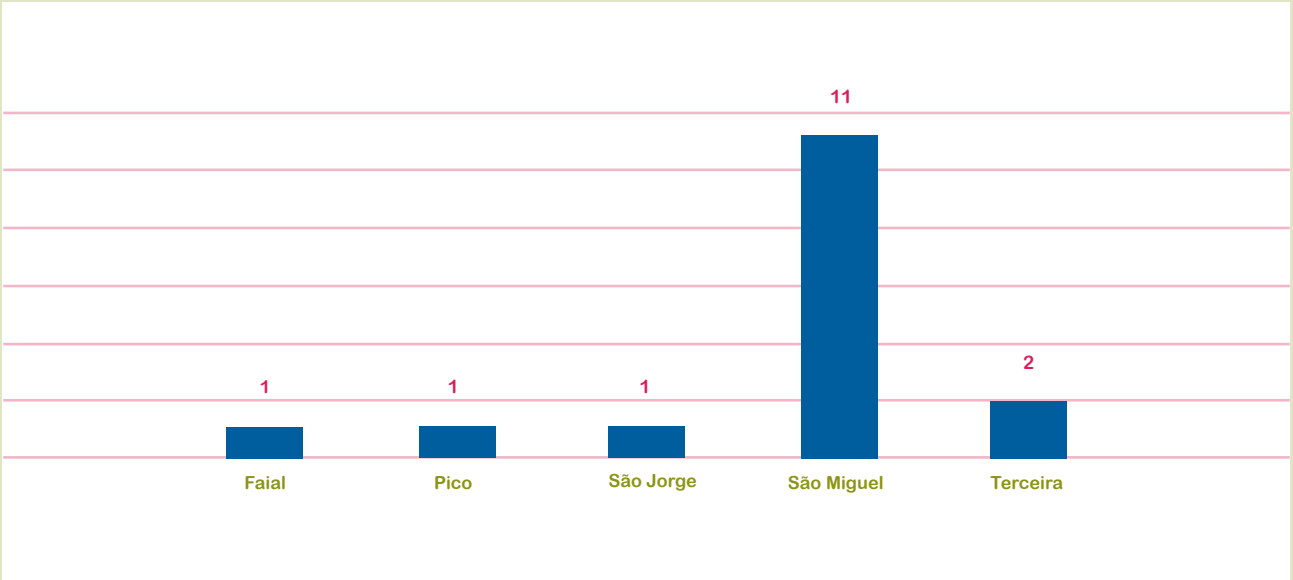


Contrariando os números de candidaturas recebidas, os projectos DEE destacam-se no que diz respeito ao investimento, totalizando 48% do montante do investimento candidatado. Os projectos DLA e DTA, apesar de serem responsáveis por 90% das candidaturas, acabam por ser responsáveis por 51% do investimento. Estes números reflectem, assim, a natureza dos projectos acolhidos pelo Desenvolvimento Estratégico.

Empreende Jovem Medida 1 – Apoio à criação de empresas

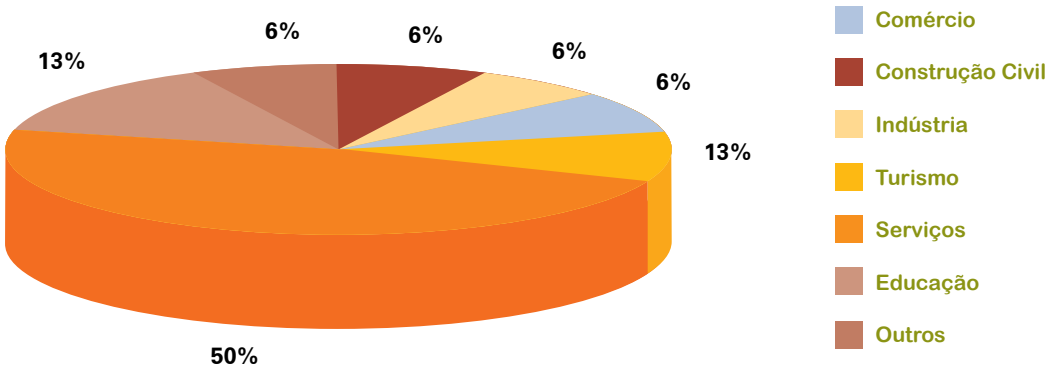
Num sistema de incentivos em que os números se consideram menos relevantes do que a especificidade dos promotores e dos projectos candidatados, a Medida 1 – Apoio à criação de empresas conseguiu atrair 16 candidaturas, o que correspondeu a mais de €1,8 milhões de investimento aprovado.

Número de candidaturas por ilha



É na ilha de São Miguel que se concentra a maior parte dos investimentos candidatados a esta medida de apoio.

Número de candidaturas por sector de actividade



Como consequência do próprio âmbito da Medida 1 do Empreende Jovem, é no sector dos serviços que surge a maioria das candidaturas, embora tenham sido candidatados projectos noutros sectores de actividade económica.

Governo dos Açores

SECRETARIA REGIONAL DA ECONOMIA

DIRECÇÃO REGIONAL DE APOIO AO
INVESTIMENTO E À COMPETITIVIDADE

€mpreender