



PME2WORLD

ESTUDO DE
BENCHMARKING

AIDA

CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DO DISTRITO DE AVEIRO



SUMÁRIO EXECUTIVO 07

01 PROJECTO PME2WORLD: ESTUDO DE BENCHMARKING 09

02 INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTÃO 13

03 ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 17

04 DESENVOLVIMENTO E ENGENHARIA DE PRODUTOS, SERVIÇOS E PROCESSOS 23

05 ECO-INOVAÇÃO 27

06 ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 31

07 CONSIDERAÇÕES FINAIS 41

Projeto Cofinanciado por:



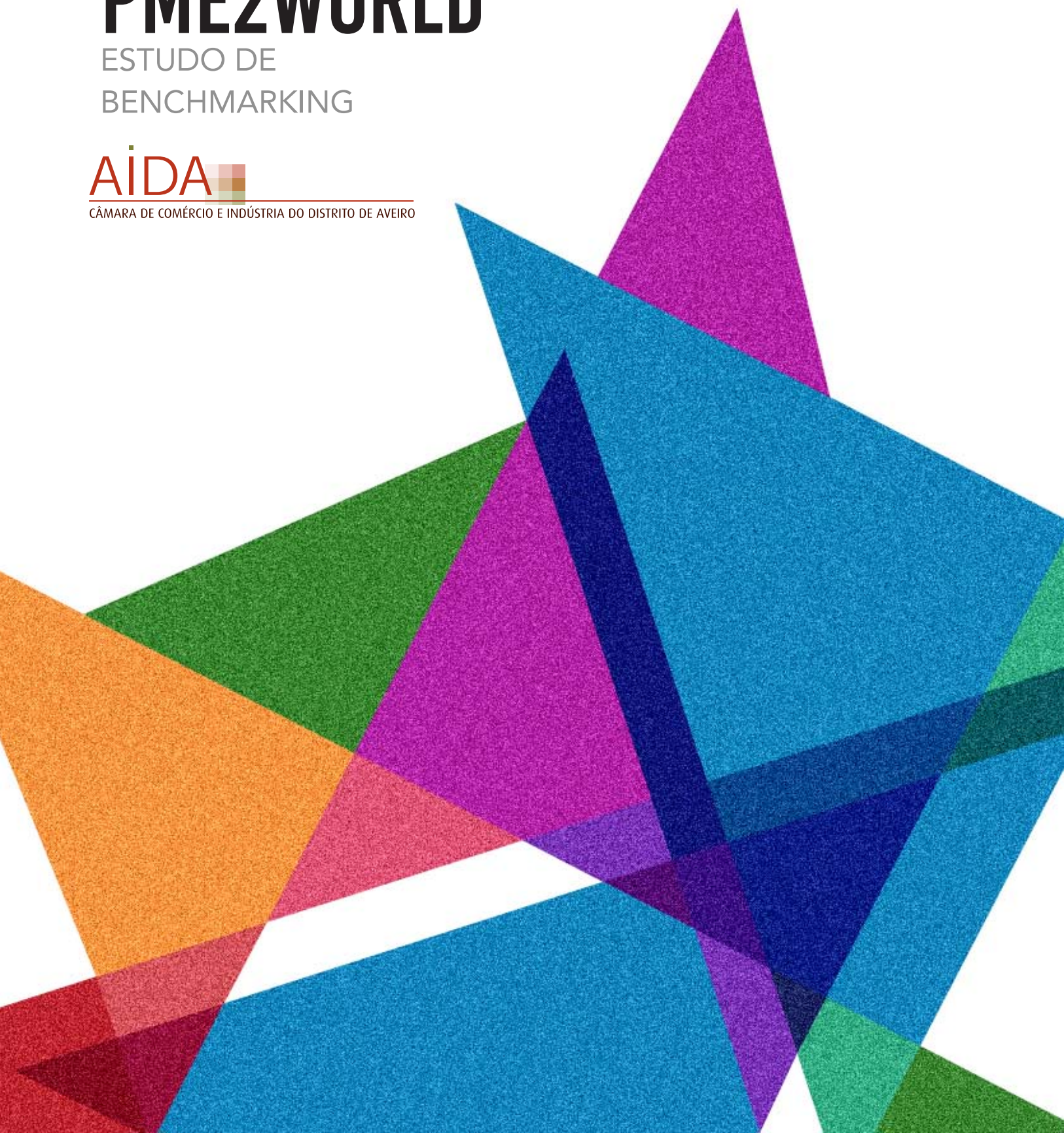
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

PME2WORLD

ESTUDO DE
BENCHMARKING



CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DO DISTRITO DE AVEIRO





O PROJETO – PME2WORLD

A AIDA CCI – Câmara do Comércio e Indústria do Distrito de Aveiro, dinamizou o projecto conjunto PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação das PME (projecto nº 026478) apresentado ao Programa Operacional Competitividade e Internacionalização, apoiada pelo FEDER, cujo período de execução decorreu entre Agosto de 2017 e Outubro de 2019.

OBJETIVOS

- Aumentar a competitividade, flexibilidade e capacidade de resposta das PMEs ao mercado global, através de um crescimento sustentável, assente no reforço das capacidades de inovação na área industrial;
- Reforço das capacidades estratégicas das PMEs industriais, da sua competitividade e produtividade, dando-lhes condições de contexto de gestão industrial para que estas possam criar uma cultura de inovação.

MAIS-VALIAS

Possibilita beneficiar de consultoria especializada no processo de qualificação, por intermédio de um conjunto de acções nas tipologias:

1. Inovação organizacional e gestão;
2. Economia digital e tecnologias de informação e comunicação (TIC);
3. Desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos;
4. Eco-inovação;
5. Qualidade.

REGIÃO DE INTERVENÇÃO:

Norte e Centro

ENTIDADE BENEFICIÁRIA:

AIDA CCI – Câmara de Comércio e Indústria do Distrito de Aveiro

WEBSITE:

<http://aida.pt/projectos/PME2WORLD.html>



PROYECTO PME2WORLD
ESTUDIO DE BENCHMARKING

SUMÁRIO EXECUTIVO

A AIDA CCI desenvolveu o projecto “PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação das PME” que visou reforçar as capacidades estratégicas e aumentar a competitividade e capacidade de resposta das PME no mercado global. (ver caixa)

De forma a identificar os pontos positivos e aqueles que devem ser melhorados nas acções realizadas no âmbito deste projecto foi realizado um “Estudo de Benchmarking”, global para todas as empresas do projecto, considerando os resultados agregados por tipologia de cada domínio imaterial de competitividade.

Assim, tendo em conta os resultados obtidos na caracterização das empresas e determinação da sua performance industrial ou de serviços, é necessário compreender o significado desses resultados no contexto e envolventes

específicos da actividade e do mercado, comparando os resultados entre os diferentes domínios imateriais de competitividade.

Para tal, o trabalho realizado no âmbito deste “Estudo de Benchmarking” foi estruturado da seguinte forma:

- Apresentação do trabalho de benchmarking realizado – apresenta o objectivo do presente documento e informação relativa às empresas participantes no projecto;
- Análise desagregada por domínio imaterial de competitividade temático – apresenta a análise dos benefícios obtidos por cada empresa organizado por domínio temático;
- Apresentação das considerações finais – apresenta uma análise matricial dos resultados obtidos dos 5 domínios temáticos.



De acordo com a Comissão Europeia, benchmarking pode ser definido como “processo contínuo e sistemático que permite a comparação das performances das organizações e respectivas funções ou processos face ao que é considerado o melhor nível, visando não apenas a equiparação dos níveis de performance, mas também a sua superação”.

Desta forma, o benchmarking é um instrumento de melhoria de eficiência. Tendo outros elementos como ponto de referência, o agente em questão investiga-os e compara consigo próprio de forma a descobrir onde pode melhorar.

Inicialmente este estudo denominado por “Estudo de Benchmarking” tinha como objectivo ajudar a compreender os resultados obtidos provenientes das acções implementadas no âmbito do projecto PME2WORLD no contexto e envolventes específicas da actividade e do mercado, comparando os resultados a dois níveis:

- Benchmarking Funcional, comparando os resultados das empresas em relação a empresas não directamente concorrentes com práticas pontuais similares;
- Benchmarking concorrencial, comparando os resultados das empresas directamente concorrentes com serviços, produtos, processos e métodos similares.

No entanto, as acções implementadas no âmbito do projecto não se distribuíram de forma uniforme pelas 5 temáticas dos domínios imateriais de competitividade, registando-se grandes disparidades entre temáticas (por exemplo, 4 acções na temática da Eco-inovação vs. 25 acções na temática da Qualidade). Adicionalmente, em alguns domínios, como é exemplo o domínio de Desenvolvimento e Engenharia de produtos, serviços e processos, as acções implementadas são demasiado díspares, havendo uma grande divergência entre elas. Esta dispersão de elementos na amostra reduz a eficiência e relevância do resultado



PROJECTO PME2WORLD: ESTUDO DE BENCHMARKING

que se procurava produzir na concretização do benchmarking funcional e concorrencial.

Assim sendo, de forma a produzir informação relevante e manter as linhas inicialmente estabelecidas aquando o estabelecimento desta actividade, o estudo benchmarking realizado foi organizado por domínio temático, sendo as acções realizadas comparadas com as boas práticas avaliadas nos respectivos manuais de boas práticas estabelecidos no âmbito deste projecto.

Por conseguinte, foram analisadas as acções implementadas pelas 43 empresas participantes no projecto, sendo agrupadas pelos vários domínios. A tabela seguinte apresenta as várias empresas participantes e as respectivas áreas de intervenção para cada uma.

Assim sendo, o projecto PME2WORLD contou com a participação de 43 empresas distribuídas pelas Regiões Norte e Centro, estando geograficamente distribuídas por 8 distritos:

Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Porto, Vila Real e Viseu.

Atendendo que algumas empresas realizaram investimentos em mais do que um domínio, o projecto contou com a realização de um total de 53 acções distribuídas pelos 5 domínios temáticos. A infografia seguinte apresenta a distribuição das acções pelas várias regiões e pelos vários domínios imateriais de competitividade.

Com a informação agrupada por domínio temático, passa a ser possível proceder à análise de benchmarking das acções implementadas por cada empresa. Assim sendo, nos capítulos seguintes são apresentadas as análises das acções concretizadas pelas empresas em cada respectiva temática, sendo utilizado para comparação os manuais elaborados no âmbito deste projecto:

- Guia de Boas Práticas: As boas práticas ao nível da inovação organizacional e gestão na indústria transformadora;



PROJECTO PME2WORLD

ESTUDO DE BENCHMARKING

#	Designação da Empresa	Área de Intervenção
1	Antero Martins dos Santos, Lda.	1. Inovação Organizacional e Gestão
2	Akivinos, Lda.	5. Qualidade
3	Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda.	2. Economia Digital e TIC
4	António Ezequiel, Lda.	5. Qualidade
5	Ar Júnior, Lda.	5. Qualidade
6	Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A.	1. Inovação Organizacional e Gestão 2. Economia Digital e TIC
7	Box 4, Lda.	5. Qualidade
8	Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda.	2. Economia Digital e TIC
9	Carvalho & Mota, Lda.	5. Qualidade
10	Combitur – Construções, S.A.	5. Qualidade
11	Endiprev, S.A.	4. Eco Inovação
12	Enermeter – Sistemas de Medição, Lda.	4. Eco Inovação
13	ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.	4. Eco Inovação 5. Qualidade
14	Exporplás – Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	5. Qualidade
15	Fabripixel – Unipessoal, Lda.	5. Qualidade
16	Fátima Pereira & Carlos Duarte, S.R.O.C.	2. Economia Digital e TIC
17	Fullprojekts, Lda.	5. Qualidade
18	Fuste – Construção Imobiliária, S.A.	5. Qualidade
19	Gula Visual, Lda.	2. Economia Digital e TIC
20	H.J.F. Embalagens, Lda.	3. Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos
21	João Matos & Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda.	5. Qualidade
22	K.P.F. – Consultores, S.A.	2. Economia Digital e TIC
23	Larus – Artigos para Construção e Equipamento, Lda.	5. Qualidade
24	Lemos ad Valorem, Lda.	2. Economia Digital e TIC
25	Less KW, Lda.	5. Qualidade
26	Litoral Regas – Comércio e Apoio à Agricultura, Lda.	5. Qualidade
27	Macro Frio – Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A.	5. Qualidade
28	Mastergás – Pedro Paiva & Paiva Combustíveis Líquidos, Lda.	2. Economia Digital e TIC
29	Metaveiro, Lda.	5. Qualidade
30	Motrinde – Montagens Técnicas e Reparações Industriais, S.A.	1. Inovação Organizacional e Gestão
31	Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.	3. Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos 5. Qualidade
32	O2A - Autoadesivos, S.A.	2. Economia Digital e TIC 5. Qualidade
33	Pabi, S.A.	5. Qualidade
34	Pinkwave, Lda.	2. Economia Digital e TIC 3. Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos
35	Pribogás – Distribuição de Gás Doméstico, Lda.	5. Qualidade
36	Pronto a Imprimir – Webprint, Lda.	1. Inovação Organizacional e Gestão 2. Economia Digital e TIC
37	RO7 Engenharia, Lda.	4. Eco Inovação 5. Qualidade
38	Solutions 4 Growth, Lda.	1. Inovação Organizacional e Gestão 2. Economia Digital e TIC 3. Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos
39	Transportes S.J.M., Lda.	5. Qualidade
40	Urbiplantec – Urbanizações e Terraplanagens, Lda.	1. Inovação Organizacional e Gestão
41	Vieira Araújo, SA	2. Economia Digital e TIC
42	Virtugal, Lda.	5. Qualidade
43	Workstation – Soluções Gráficas, Lda.	2. Economia Digital e TIC 5. Qualidade

	Inovação Organizacional e Gestão	Economia Digital e TIC	Desenvolvimento e Engenharia PSP	Eco-Inovação	Qualidade	Total
Região Norte	3	10	4	4	15	36
Região Centro	3	4	-	-	10	17
Total	6	14	4	4	25	53



- Guia de Boas Práticas: As boas práticas ao nível da economia digital e tecnologias de informação e comunicação na indústria transformadora;
 - Guia de Boas Práticas: As boas práticas ao nível do desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos na indústria transformadora;
 - Guia de Boas Práticas: As boas práticas ao nível da eco-inovação na indústria transformadora;
 - Guia de Boas Práticas: As boas práticas ao nível da qualidade na indústria transformadora.
- Adicionalmente, no capítulo final é apresentada uma síntese dos benefícios adquiridos em cada temática, demonstrando os benefícios obtidos com vista ao aumento da sua competitividade, flexibilidade e capacidade de resposta ao mercado global.



Num mercado global cada vez mais rigoroso e exigente, a inovação contínua e estruturada é um caminho que permite às empresas conseguirem manter a competitividade e garantirem a sua sustentabilidade.

A gestão Lean consiste numa filosofia que tem por objectivo a criação de valor para as empresas por intermédio da redução de desperdício. Como tal, encontra-se centrada na melhoria da produtividade e eficiência, reduzindo ou eliminando custos e tempos desnecessários, promovendo as actividades que realmente acrescentam valor para o cliente. Desta forma, a implementação de uma abordagem *Lean* permite às empresas obterem um conjunto de benefícios que lhes permite reforçar as suas capacidades produtivas e aumentar a sua competitividade e capacidade de resposta aos mercados.

A utilização de ferramentas de manufactura lean permite às empresas a obtenção de vários benefícios, como aumento da qualidade,

melhoria dos processos, aumento da produtividade e eficiência, redução de custos, entre outros.

No âmbito do projecto PME2WORLD, seis empresas procederam à implementação de medidas no âmbito da inovação organizacional e gestão, com a implementação de processos lean e novos processos de gestão:

- A.M.S – Antero Martins dos Santos, Lda.;
- Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A.
- Motrinde – Montagens Técnicas e Reparações Industriais, S.A.;
- Pronto a Imprimir – Webprint, Lda.;
- Solutions 4 Growth, Lda.;
- Urbiplantec – Urbanização e Terraplanagens, Lda.

As seis empresas com acções no domínio imaterial de competitividade em inovação organizacional e gestão são empresas da região norte e centro com actividade em diferentes sectores e de diferentes dimensões.

INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTÃO

Empresas	Região	Sector de Actividade/ CAE Principal	Nº de Trabalhadores
A.M.S. - Antero Martins dos Santos, Lda.	Centro	25110 Fabricação de estruturas de construções metálicas	Entre 10 e 49
Astrolábio - Orientação e Estratégia, S.A.	Norte	70220 Outras Actividades de Consultoria	Menos de 10
Motrinde - Montagens Técnicas e Reparações Industriais, S.A.	Centro	25110 Fabricação de estruturas de construções metálicas	Entre 50 e 249
Pronto a Imprimir - Webprint, Lda.	Norte	47192 Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, sem predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco	Menos de 10
Solutions 4 Growth, Lda.	Norte	47730 Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados	Menos de 10
Urbiplantec - Urbanização e Terraplanagens, Lda.	Centro	42990 Construção de outras obras de engenharia civil, n. e	Entre 10 e 49

Estas características vão ao encontro do estabelecido no guia de boas práticas, uma vez que é sugerido a implementação deste tipo de práticas de forma recorrente em empresas da indústria transformadora e serviços, independentemente do seu sector de actividade ou dimensão.

ANTERO MARTINS DOS SANTOS, LDA.

A A.M.S. - Antero Martins dos Santos, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no

CAE 25110 - Fabricação de estruturas de construções metálicas. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de introduzir novos métodos e filosofias de organização do trabalho com a implementação do conceito Lean e das ferramentas Kanban e 5S na sua cultura organizacional.

A implementação de um sistema visual kanban tem por princípio estabelecer a produção por ordem. Sendo uma prática lean que procura incidir ao nível da prioridade competitiva da



entrega, consiste numa simbologia visual usada para o controlo dos fluxos de produção. A implementação desta tipologia de sistemas permite melhorar o sistema de gestão de inventários e assistir no planeamento da produção, permitindo a redução de stocks.

Por outro lado, a implementação de um sistema 5S tem por princípio estabelecer um sistema de gestão visual. Sendo uma prática lean que procura incidir ao nível da prioridade competitiva da produção, refere-se a 5 passos (seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke) que proporcionam a melhoria da produtividade do trabalho, permitindo uma maior segurança no desenvolvimento de actividades, uma melhoria do ambiente de trabalho, uma redução do número de falhas humanas, maior facilidade na identificação de problemas, uma diminuição do desperdício e um aumento da confiança da mão-de-obra. Em suma, a metodologia 5S permite desenvolver uma melhoria contínua na deslocação de materiais, melhorando a produtividade e consequentemente a motivação dos funcionários.

ASTROLÁBIO **- ORIENTAÇÃO E ESTRATÉGIA, S.A.**

A Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 70220 - Outras Actividades de Consultoria. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à definição e implementação de metodologias e ferramentas lean de forma a reestruturar o layout do espaço de trabalho.

A alteração do layout permitiu à empresa intervir na eliminação de desperdícios, permitindo melhorar a comunicação, aumentar a motiva-

ção dos funcionários, reduzir riscos de acidentes, aumentar a eficiência e facilitar o fluxo de matérias e informações.

MOTRINDE – MONTAGENS TÉCNICAS E REPARAÇÕES INDUSTRIAIS, S.A.

A Motrinde – Montagens Técnicas e Reparações Industriais, S.A., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 25110 - Fabricação de estruturas de construções metálicas. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à implementação das ferramentas lean kanban e 5S na secção do armazém de matérias primas e consumíveis.

A aplicação de um sistema visual kanban, o qual tem por princípio estabelecer a produção por ordem, permitiu à empresa melhorar o seu sistema de gestão de inventários e auxiliar no planeamento da produção, possibilitando a redução de stocks e de custos.

Adicionalmente, a implementação de um sistema 5S também permitiu estabelecer um sistema de gestão visual, proporcionando uma melhoria da produtividade do trabalho, uma maior segurança no desenvolvimento de actividades em conjunto com uma melhoria do ambiente de trabalho, uma redução do número de falhas humanas, maior facilidade na identificação de problemas, uma diminuição do desperdício e um aumento da confiança da mão-de-obra. Em suma, a implementação desta metodologia possibilitou o desenvolvimento de um processo de melhoria contínua na deslocação de materiais, possibilitando ganhos de produtividade.

PRONTO A IMPRIMIR – WEBPRINT, LDA.

A Pronto a Imprimir – Webprint, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47192 - Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, sem predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco.

A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à realização de estudos de mercado e concorrência de forma a reforçar as capacidades de gestão.

SOLUTIONS 4 GROWTH, LDA.

A Solutions 4 Growth, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47730 - Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados. Tal como a empresa Pronto a Imprimir, a empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à realização de estudos com a concretização do modelo de negócio e plano de negócios de forma a reforçar as suas capacidades de gestão.

URBIPLANTEC – URBANIZAÇÃO E TERRAPLANAGENS, LDA.

A Urbiplantec – Urbanização e Terraplanagens, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 42990 - Construção de outras obras de engenharia civil, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar ferramentas da metodologia lean, visando garantir uma maior capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos seus clientes.

CONSIDERAÇÕES

As seis empresas envolvidas procederam à implementação de processos no domínio da inovação organizacional e gestão em duas vertentes diferentes.

Por um lado, a Antero Martins dos Santos, a Astrolábio, a Motrinde e a Urbiplantec procederam à implementação de processos lean no âmbito da inovação organizacional, permitindo a obtenção de vários benefícios, como uma melhor organização do espaço de trabalho, aumento da produtividade e/ou redução de custos.

As ferramentas implementadas, como o kanban e 5S, vão ao encontro das metodologias recomendadas uma vez que fazem parte das práticas base aconselhadas como ponto de partida para projectar o desenvolvimento de manufactura lean sem necessitar de elevado investimento financeiro e da contratação de recursos humanos adicionais.

Por outro lado, a Pronto a Imprimir e a Solutions 4 Growth procederam à realização de estudos de mercado e concorrência e do modelo de negócio e plano de negócios de forma a reforçar as suas capacidades de gestão e permitindo o desenvolvimento de novas unidades estratégicas ou melhorias do sistema de gestão por intermédio de novos processos, como a utilização de planos de actividades ou controlo de gestão.



ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A economia digital é um tópico com importância crescente, sendo reconhecido como um factor global potenciador do crescimento e desenvolvimento económico. Através da concretização de investimento neste domínio, como por exemplo no desenvolvimento de redes modernas de distribuição/colocação de bens e serviços no mercado ou na criação e/ou adequação dos modelos de negócio para a inserção na economia digital, torna-se possível capacitar as empresas reforçando as suas capacidades de gestão, aumentando a sua competitividade e capacidade de internacionalizar o seu negócio.

No âmbito do programa PME2WORLD 14 empresas procederam à implementação de medidas no âmbito da economia digital e tecnologias de informação e comunicação:

- Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda.

- Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A.
- Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda.
- Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC
- Gula Visual, Lda.
- KPF – Consultores, S.A.
- Lemos ad Valorem, Lda.
- Mastergás – Pedro Paiva & Paiva Combustíveis Líquidos, Lda.
- O2A – Autoadesivos, S.A.
- Pinkwave, Lda.
- Pronto a Imprimir – Webprint, Lda.
- Solutions 4 Growth, Lda.
- Vieira Araújo, S.A.
- Workstation – Soluções Gráficas, Lda.

As 14 empresas com acções no domínio imaterial de competitividade em economia digital e tecnologias de informação e comunicação são empresas da região norte e centro com actividade em diferentes sectores e de diferentes dimensões.



Empresas	Região	Sector de Actividade/ CAE Principal	Nº de Trabalhadores
Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda.	Centro	46690 Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	Entre 10 e 49
Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A.	Norte	70220 Outras actividades de consultoria para os negócios e a gestão	Menos de 10
Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda.	Norte	88990 Outras actividades de apoio social sem alojamento, n.e.	Menos de 10
Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC	Norte	69200 Actividades de contabilidade e auditoria; consultoria fiscal	Menos de 10
Gula Visual, Lda.	Centro	73110 Agências de publicidade	Menos de 10
KPF – Consultores, S.A.	Norte	70220 Outras actividades de consultoria para os negócios e a gestão	Menos de 10
Lemos ad Valorem, Lda.	Centro	68313 Actividades de avaliação imobiliária	Menos de 10
Mastergás – Pedro Paiva & Paiva Combustíveis Líquidos, Lda.	Norte	47300 Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados	Menos de 10
O2A – Autoadesivos, S.A.	Centro	32996 Outras indústrias transformadoras diversas, n. e	Entre 10 e 49
Pinkwave, Lda.	Norte	47712 Comércio a retalho de vestuário para bebés e crianças, em estabelecimentos especializados	Entre 10 e 49
Pronto a Imprimir – Webprint, Lda.	Norte	47192 Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, sem predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco	Menos de 10
Solutions 4 Growth, Lda.	Norte	47730 Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados	Menos de 10
Vieira Araújo, S.A.	Norte	22292 Fabricação de outros artigos de plástico, n.e.	Entre 50 e 249
Workstation – Soluções Gráficas, Lda.	Norte	18130 Actividades de preparação da impressão e de produtos media	Entre 10 e 249



As medidas implementadas tiveram por objectivo a elaboração de novos websites e a implementação de ferramentas para permitir a realização de trabalho colaborativo digital ou da realização de serviços digitais.

ALBIPACK, LDA.

A Albipack, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 46690 - Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de redefinir a sua estratégia de presença digital com vista à inserção na economia digital com a implementação de acções ao nível do marketing digital e da aquisição de equipamento informático.

A criação de raiz do novo site institucional permitiu fomentar a interacção com novos clientes, permitindo à empresa aumentar a sua presença digital e a brand awareness da marca junto do mercado interno e externo.

Adicionalmente, a aquisição de equipamento informático munuiu a empresa com ferramentas essenciais para a realização da gestão de toda a componente digital, permitindo a desmaterialização de vários processos.

ASTROLÁBIO, S.A.

A Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 70220 - Outras actividades de consultoria para os negócios e a gestão. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar a sua componente digital com a implementação de acções ao nível do marketing digital.

A elaboração de um estudo diagnóstico e elaboração do plano de marketing permitiu à

empresa analisar o seu plano de negócio resultando num reforço das suas capacidades estratégicas e de gestão competitiva.

A actualização do site institucional permitiu o desenvolvimento de um novo canal de acesso online para clientes e fornecedores, facilitando o acesso aos vários serviços fornecidos, permitindo dar início à adopção de processos mais desmaterializados e inseridos na economia digital.

CARE KUIDADOS, LDA.

A Care Kuidados, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 88990 - Outras actividades de apoio social sem alojamento, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com a desmaterialização dos seus processos com clientes e fornecedores, nomeadamente nos processos de comunicação, permitindo através da implementação de acções ao nível do marketing digital implementar novos canais de comunicação mais actualizados, tecnológicos, dinâmicos e atractivos.

O desenvolvimento de um site institucional permitiu reforçar a marca própria através da disponibilização digital da empresa e dos serviços prestados. Adicionalmente, possibilitou a criação de um novo canal de comunicação, permitindo automatizar as interacções com clientes e fornecedores, resultando no aumento da eficiência e eficácia dos processos.

FÁTIMA PEREIRA & CARLOS DUARTE S.R.O.C.

A Fátima Pereira & Carlos Duarte, S.R.O.C., é uma empresa da região Norte a operar no

CAE 69200 - Actividades de contabilidade e auditoria, consultoria fiscal. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de intervir ao nível da inovação e melhoria contínua através da implementação de acções ao nível do marketing digital e da aquisição de hardware.

A criação de um novo website corporativo como ferramenta própria de comunicação permitiu à empresa desenvolver a sua presença na economia digital, permitindo ser encontrada e reconhecida e melhorando a comunicação com clientes e fornecedores.

Por outro lado, a implementação de sistemas informáticos com a aquisição de novo hardware permitiu obter melhorias ao nível da melhoria da qualidade do serviço, da comunicação com o mercado e da protecção e segurança dos dados de informação.

GULA VISUAL, LDA.

A Gula Visual, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 73110 - Agências de publicidade. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de desenvolver a sua presença na web através da criação de uma página web institucional.

O desenvolvimento de uma rede moderna permitiu à empresa a colocar os seus serviços no mercado. Estas acções permitiram lançar a empresa na economia digital, aumentando a sua visibilidade e dos seus serviços, alcançando um maior número de possíveis clientes e alavancando a sua trajectória de crescimento.

K.P.F. – CONSULTORES S.A.

A K.P.F. – Consultores, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 70220 - Outras actividades de consultoria para os negócios e a gestão. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de, através da implementação de acções ao nível do marketing digital e da implementação de sistemas informáticos, adquirir novas ferramentas tecnológicas de informação e comunicação necessárias para desenvolver as suas capacidades estratégicas e acompanhar a transformação digital.

A realização do site institucional da empresa em conjunto com a implementação de sistemas informáticos e aquisição de hardware, possibilitou à empresa modernizar a sua estrutura tecnológica. Desta forma, foi possível potenciar a sua capacidade de organização e desenvolver as suas capacidades estratégicas, permitindo fomentar a utilização das TIC e melhorar o seu desempenho.

LEμος AD VALOREM, LDA.

A Lemos ad Valorem, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 68313- Actividades de avaliação imobiliária. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de desenvolver uma rede moderna que permitisse colocar os produtos e serviços prestados no mercado, inserindo a empresa na economia digital. Para tal, a empresa procedeu à implementação de acções ao nível da criação de uma plataforma de comércio electrónico e presença na Web e à implementação de sistemas informáticos.

A criação de uma plataforma electrónica própria permitiu à empresa proporcionar um con-



tacto mais personalizado com clientes e fornecedores, resultando numa maior autonomia dos utilizadores com a automatização das interações. Adicionalmente, permitiu projectar a empresa na Internet, fomentando uma maior visibilidade dos produtos e serviços fornecidos e um maior contacto com potenciais clientes.

Adicionalmente, a implementação de sistemas informáticos permitiu dotar a empresa com uma estrutura tecnológica interna, possibilitando todo o processo de desenvolvimento e implementação de toda a componente digital da empresa.

MASTERGÁS DE PEDRO PAIVA & PAIVA, LDA.

A Mastergás de Pedro Paiva & Paiva, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47300 - Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados. A empresa viu no projecto PME2WORLD, através da implementação de sistemas informáticos e aquisição de hardware, a oportunidade de desenvolver uma estrutura tecnológica moderna que permitisse potenciar a sua capacidade na realização de processos e prestação de serviços.

O processo de transformação digital com a aquisição de hardware como recursos técnicos possibilitou desmaterializar processos de pré e pós-venda e incorporar ferramentas necessárias de forma a melhorar a sua capacidade produtiva e permitir uma melhor gestão dos serviços prestados e da carteira de clientes.

O2A – AUTOADESIVOS, S.A.

A O2A – Autoadesivos, S.A., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 32996 - Outras indústrias transformadoras diversas, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de, através da aquisição de hardware, actualizar a sua estrutura tecnológica de forma a criar valor aos clientes nos serviços prestados, permitindo aumentar a eficiência na utilização de recursos e melhorar a rede interna de comunicação e informação.

A actualização da estrutura tecnológica através da aquisição de hardware permitiu adaptar a empresa às novas tecnologias de informação e comunicação, permitindo acederem tempo real a informação durante visitas a clientes em mercados internos e externos. Adicionalmente, estas medidas permitiram obter melhorias internas do fluxo de trabalho, informação e comunicação, bem como agilizar os serviços prestados a clientes e potenciar o aumento de exportações.

PINKWAVE, LDA.

A Pinkwave, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47192 - Comércio a retalho de vestuário para bebés e crianças, em estabelecimentos especializados. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de investir no desenvolvimento de um sistema automatizado de pedidos e encomendas de forma a melhorar o tempo de resposta a solicitações de clientes nas áreas de B2B e B2C.

A implementação de um sistema automatizado desenvolvido por parceiros tecnológicos permitiu à empresa melhorar os processos informáticos e de automação, permitindo a

desmaterialização de processos e melhorar o controlo do fluxo interno e externo de informação.

Adicionalmente, fruto dos sistemas desenvolvidos e implementados, a empresa obteve uma melhoria da eficiência dos recursos humanos e do controlo dos processos produtivos, um aumento da confiança e fidelização do cliente e um aumento do volume de encomendas em 2018.

PRONTO A IMPRIMIR – WEBPRINT, LDA.

A Pronto a Imprimir – Webprint, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47192- Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, sem predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à análise da sua presença digital, avaliação de redes sociais e estratégia de conteúdos por intermédio de acção ao nível do marketing digital.

A elaboração do diagnóstico e das ferramentas de marketing digital permitiu à empresa identificar factores essenciais de competitividade, aumentar a notoriedade da marca, implementar novos processos de gestão e relacionamento com o cliente, implementar a estratégia de comércio online e dar início do processo de internacionalização.

SOLUTIONS 4 GROWTH, LDA.

A Solutions 4 Growth, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47730 - Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados. A empresa viu no projecto a oportunidade de implemen-

tar acções ao nível do marketing digital e sistemas informáticos de forma a potenciar a sua competitividade.

As acções realizadas em marketing digital permitiram à empresa estabelecer a sua própria marca e a criação de um novo site institucional, permitindo não só aumentar a visibilidade da organização, como aumentar o contacto com potenciais clientes e permitir um melhor posicionamento no mercado interno e externo.

Por outro lado, a aquisição de equipamento informático permitiu à empresa adoptar tecnologias de informação avançadas, possibilitando o desenvolvimento da Strategic Business Unit, assim como viabilizar a sua transformação digital reforçando a sua capacidade de organização e gestão através da utilização das TI.

VIEIRA & ARAÚJO, S.A.

A Vieira & Araújo, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 22292 - Fabricação de outros artigos de plástico, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de reforçar o seu crescimento nos mercados nacionais e internacionais através da actualização da sua plataforma institucional com a implementação de acções em marketing digital.

O reforço da sua presença digital através da criação de um site institucional, como canal de comunicação, permitiu à empresa alcançar novos clientes e mercados com uma maior facilidade, permitindo um melhor posicionamento no mercado externo. Adicionalmente, permitiu a sua introdução na economia digital fomentando uma melhoria do seu desempenho organizacional e um aumento do volume de exportações.



WORKSTATION, LDA.

A Workstation, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 18130 - Actividades de preparação da impressão e de produtos media. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de reforçar as suas capacidades estratégicas e melhorar o seu desempenho através da implementação de acções ao nível dos sistemas informáticos com a aquisição de um novo servidor.

A aquisição de um servidor permitiu aumentar a capacidade de armazenamento da empresa e aumentar a sua segurança, factores considerados essenciais no desenvolvimento de serviços globais e integrados com conteúdos artísticos e criativos.

CONSIDERAÇÕES

As 14 empresas envolvidas procederam à implementação de processos no domínio imaterial de competitividade da economia digital e tecnologias de informação e comunicação com acções a incidir em dois níveis diferentes.

As empresas Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda., Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A., Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda., Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC, Gula Visual, Lda., KPF – Consultores, S.A., Lemos ad Valorem, Lda., Pronto a Imprimir – Webprint, Lda., Solutions 4 Growth, Lda. e Vieira Araújo, S.A. procederam à implementação de acções de marketing

digital e à implementação de plataformas de comércio electrónico e/ou presença Web.

Estas acções procuraram reforçar as capacidades estratégicas e de gestão competitiva das empresas através da elaboração de estudos, como estudos de diagnóstico, planos de marketing ou ferramentas de marketing. A criação de sites institucionais também permitiu a estas empresas aumentar a sua presença digital e brand awareness junto de clientes, permitindo desmaterializar e melhorar o desempenho de processos, alcançar um maior número de potenciais clientes e introduzir a empresa na economia digital.

Por outro lado, as empresas Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda., Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC, KPF – Consultores, S.A., Lemos ad Valorem, Lda., Mastergás – Pedro Paiva & Paiva Combustíveis Líquidos, Lda., O2A – Autoadesivos, S.A., Pinkwave, Lda., Solutions 4 Growth, Lda. e Workstation – Soluções Gráficas, Lda. procederam à implementação e/ou actualização dos seus sistemas informáticos, permitindo consolidar os processos efectuados ao nível da economia digital.

Estas acções permitiram às empresas adoptarem tecnologias de informação avançadas, possibilitando o desenvolvimento de novas estratégias de negócio, assim como viabilizar a sua transformação digital por intermédio da actualização da estrutura tecnológica interna, culminando no reforço das suas capacidades de organização e gestão através da utilização das tecnologias de informação.



04

**DESENVOLVIMENTO
E ENGENHARIA DE PRODUTOS,
SERVIÇOS E PROCESSOS**



Desenvolvimento de Novos Produtos, Serviços e Processos (DNPSP) é um desafio estratégico cada vez maior para muitas empresas, sendo um elemento fundamental para a sua competitividade. Obedecendo a um conjunto sistemático de etapas organizadas, este processo representa todos os esforços, actividades e investigações executadas no desenvolvimento de novos produtos, serviços ou processos com o intuito de culminar num produto final comercializável.

No âmbito do programa PME2WORLD quatro empresas procederam à implementação de medidas no âmbito do desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos:

- H.J.F. Embalagens, Lda.
- Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.
- Pinkwave, Lda.
- Solutions 4 Growth, Lda.

As quatro empresas com acções no domínio imaterial de competitividade em desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos são empresas da região norte com actividade em diferentes sectores e de diferentes dimensões.

H.J.F. EMBALAGENS, LDA.

A H.J.F. Embalagens, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 82922 - Outras actividades de embalagem. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de adquirir um novo software, o SolidCAM 3 Eixos.

A implementação do software SolidCAM 3 eixos no posto de trabalho, permitiu à empresa melhorar as suas capacidades de desenvolvimento de produtos, potenciando a inovação

e permitindo aumentar a sua competitividade e flexibilidade. Esta implementação vai ao encontro da dimensão “Processos de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)”, uma das dimensões sobre as quais as melhores práticas devem incidir.

NORAQUA

– CONSULTORES DE ENGENHARIA, LDA.

A Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 71120 - Actividades de engenharia e técnicas afins. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de adquirir um novo software de gestão, organização interna e integração de acções comerciais, financeiras e administrativas.

A implementação deste software permitiu à empresa melhorar as suas capacidades de desenvolvimento de processos e de gestão, potenciando a inovação e permitindo aumentar a sua competitividade. A implementação deste software vai ao encontro da dimensão “Processos de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)”, uma das dimensões sobre as quais as melhores práticas devem incidir.

PINKWAVE, LDA.

A Pinkwave, Lda., é uma empresa de região Norte a operar no CAE 47712 - Comércio a retalho de vestuário para bebés e crianças, em estabelecimentos especializados. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar um novo sistema automatizado de colocação de pedidos e encomendas.

Empresas	Região	Sector de Actividade/ CAE Principal	Nº de Trabalhadores
H.J.F. Embalagens, Lda.	Norte	82922 Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	Entre 10 e 49
Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.	Norte	71120 Actividades de engenharia e técnicas afins	Entre 10 e 49
Pinkwave, Lda.	Norte	47712 Comércio a retalho de vestuário para bebés e crianças, em estabelecimentos especializados	Entre 10 e 49
Solutions 4 Growth, Lda.	Norte	47730 Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados	Menos de 10

A implementação deste novo sistema permitiu à empresa automatizar os processos de pedidos e encomendas, de forma a reduzir o tempo de resposta a cliente nas áreas da empresa B2B e B2C, permitindo agilizar os processos, potenciar a inovação e permitir aumentar a sua competitividade. A implementação deste software vai ao encontro da dimensão “Processos de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)”, uma das dimensões sobre as quais as melhores práticas devem incidir.

SOLUTIONS 4 GROWTH, LDA.

A Solutions 4 Growth, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 47730 - Comércio a retalho de produtos farmacêuticos, em estabelecimentos especializados. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar um novo software de engenharia de produtos.

A implementação deste novo sistema de informação (ERP) permitiu à empresa incidir no desenvolvimento de processos, podendo começar a desenvolver processos de facturação e monitorização de clientes. A implementação de tal software vai ao encontro da dimensão “Processos de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)”, uma das dimensões sobre as quais as melhores práticas devem incidir.

CONSIDERAÇÕES

As quatro empresas (H.J.F. Embalagens, Lda., a Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda., a Pinkwave, Lda. e a Solutions 4 Growth, Lda.) procederam à implementação e alteração de processos de forma a obterem determinados benefícios em cada caso. Nos quatro casos, as empresas procederam à melhoria das suas capacidades de desenvolvimento de produtos, processos e serviços através do desenvolvimento dos “Processos de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)” uma das 7 dimensões recomendadas nas quais as melhores práticas devem incidir. Isto foi conseguido em todos os casos através da implementação de novos softwares.

Conforme o apresentado no guia de boas práticas, pode-se verificar que estas alterações se encontram alinhadas com o que é considerado boa prática em três níveis distintos:

- Ao nível da estratégia, uma vez que demonstraram articulação entre a empresa e a estratégia de inovação de produto;
- Ao nível dos processos, uma vez que foram implementados novos processo com vista a impulsionar os produtos ao longo de várias etapas;
- Ao nível dos recursos, tendo sido os recursos necessários colocados ao dispor nas áreas funcionais determinadas para o desenvolvimento dos processos e actividades.



05

O conceito eco-inovação significa ser economicamente competitivo enquanto se respeita o meio ambiente. Consiste na introdução de produtos ou serviços, novos ou significativamente melhorados, processos, mudanças organizacionais ou soluções de marketing que reduzem o uso de recursos naturais e a libertação de substâncias nocivas no seu ciclo de vida.

A eco-inovação é um conceito com vertente económica e ambiental, significa ser economicamente competitivo enquanto se respeita o meio ambiente. Eco Inovação consiste na introdução de produtos ou serviços, novos ou significativamente melhorados, processos, mudanças organizacionais ou soluções de marketing que reduzem o uso de recursos naturais (incluindo materiais, energia, água e terra) e a libertação de substâncias nocivas no seu ciclo de vida. A implementação de eco inovação permi-

te obter benefício económicos, ambientais, sociais e políticos.

No âmbito do programa PME2WORLD quatro empresas procederam à implementação de medidas no âmbito da eco-inovação, procedendo à implementação e certificação do seu sistema de gestão ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015:

- Endiprev, S.A.
- Enermeter – Sistemas de Medição, Lda.
- ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.
- RO7 Engenharia, Lda.

As quatro empresas com acções no domínio imaterial de competitividade em eco-inovação são empresas da região norte com actividade em diferentes sectores e de diferentes dimensões.

As medidas implementadas tiveram por objectivo a protecção do ambiente, através da prevenção ou mitigação de impactos ambientais

ECO-INOVAÇÃO

Empresas	Região	Sector de Actividade/ CAE Principal	Nº de Trabalhadores
Endiprev, S.A.	Norte	74900 Outras actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, n. e	Entre 50 e 249
Enermeter – Sistemas de Medição, Lda.	Norte	26512 Fabricação de instrumentos e aparelhos de medida, verificação, navegação e outros fins, n. e	Entre 10 e 49
ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.	Norte	28293 Fabricação de outras máquinas diversas de uso geral, n.e.	Entre 10 e 49
R07 Engenharia, Lda.	Norte	43992 Outras actividades especializadas de construção diversas, n. e	Mais de 250

adversos, apoiar as organizações no cumprimento de obrigações de conformidade e facilitar o controlo ou influencia da forma como os serviços e processos da empresa são realizados, e consequentemente, proporcionar uma melhoria no seu desempenho ambiental.

A sua implementação permitiu às empresas a obtenção de vários benefícios financeiros e operacionais, como a melhoria do desempenho dos processos, a estimulação da visibilidade da não qualidade com o objectivo da redução de custos levando à optimização dos recursos e melhoria contínua, melhorar a eco-eficiência dos processos minimizando os consumos de

matérias primas, água e energia ou aumentar a eficácia e produtividade ao nível do controlo operacional, minimizando as multas e coimas associadas à não conformidade ambiental.

ENDIPREV, S.A.

A Endiprev, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 74900 - Outras actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares, n. e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade implementar um Sistema de Gestão Ambiental e obter a



respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental constituía uma necessidade para a empresa na protecção do ambiente e na resposta às alterações das condições ambientais, em equilíbrio com as necessidades socioeconómicas.

ENERMETER, LDA.

A Enermeter, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 26512 - Fabricação de instrumentos e aparelhos de medida, verificação, navegação e outros fins, n. e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade implementar um Sistema de Gestão Ambiental e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental permitiu à empresa melhorar o desempenho dos processos, melhorar a sua eco-eficiência, reduzindo consumos de matérias-primas, água e energia, e reduzir não conformidades legais minimizando as multas e coimas associadas ao ambiente.

ESI – ENGENHARIA, SOLUÇÕES E INOVAÇÃO, LDA.

A ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 28293 - Fabricação de outras máquinas diversas de uso geral, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade implementar um Sistema de Gestão Ambiental e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental constituía uma necessidade para a empresa face às exigências impostas por um mercado crescentemente mais competitivo e exigente. A sua implementação teve por objectivo a protecção do ambiente, procurando prevenir e mitigar impactos ambientais adversos, cumprir com as obrigações de conformidade e obter uma melhoria no seu desempenho ambiental.

RO7 ENGENHARIA, LDA.

A RO7 Engenharia, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 43992 - Outras actividades especializadas de construção diversas, n. e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade implementar um Sistema de Gestão Ambiental e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental teve por objectivo melhorar o desempenho operacional da empresa, procurando estimular a qualidade, otimizar os recursos através da eco-eficiência e reduzir os riscos associados a acidentes ambientais.

CONSIDERAÇÕES

As quatro empresas (Endiprev, S.A., Enermeter – Sistemas de Medição, Lda., ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda. e RO7 Engenharia, Lda.) procederam à implementação do Sistema de Gestão Ambiental e obtenção da respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015. Sendo a ISO 14001:2015 a norma ambiental mais bem-sucedida no mundo, a sua implementação e certificação constitui uma excelente base e o ponto de partida

para empresas que desejem desenvolver medidas no âmbito da eco inovação, estando por esse mesmo motivo alinhadas com as boas práticas.

Desta forma, as implementações destas acções tiveram por objectivo a protecção do ambiente, através da prevenção e mi-

tigação de impactos ambientais adversos, apoiar a organização no cumprimento de obrigações de conformidade ambientais e proporcionar uma melhoria no seu desempenho ambiental através de uma maior eco-eficiência na utilização de matérias-primas, água e energia.



A qualidade é um factor crítico para a sustentabilidade das empresas a longo prazo. O conceito de qualidade como zero defeitos defende que uma maior qualidade permite às empresas reduzir custos através da redução de taxas de erros, falhas e desperdícios e reduzir a insatisfação dos clientes, permitindo ainda aumentar a sua produtividade e desempenho.

Desta forma, a qualidade torna-se num factor crítico para a satisfação dos clientes e manter a sua lealdade de forma a continuarem a interagirem com a empresa e adquirirem os seus produtos e serviços no futuro.

Uma das formas em que as empresas podem desenvolver a qualidade é através da implementação de um processo de normalização. A implementação dos requisitos da norma ISO 9001 permite às empresas incidirem sobre o factor qualidade e constitui o ponto de partida para a maior parte das organizações que procu-

ram implementar processos de melhoria contínua. A norma ISO 9001 é baseada na ideia da melhoria contínua, tendo sido desenhada para ser suficientemente flexível para ser utilizada por diversos tipos de organizações.

No âmbito do projecto PME2WORLD, 25 empresas procederam à implementação de medidas no âmbito da qualidade, com a implementação de diferentes Sistema de Gestão e obtenção das respectivas certificações:

- Akivinos, Lda.
- António Ezequiel, Lda.
- Ar Júnior, Lda.
- Box 4, Lda.
- Carvalho & Mota, Lda.
- Combitur – Construções, S.A.
- ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.
- Exporplás – Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.
- Fabripixel – Unipessoal, Lda.



QUALIDADE

- Fullprojekts, Lda.
- Fuste – Construção Imobiliária, S.A.
- João Matos & Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda.
- Larus – Artigos para Construção e Equipamento, Lda.
- Less KW, Lda.
- Litoral Regas – Comércio e Apoio à Agricultura, Lda.
- Macro Frio – Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A.
- Metaveiro, Lda.
- Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.
- O2A – Autoadesivos, S.A.
- Pabi, S.A.
- Pribogas – Distribuição de Gás Doméstico, Lda.
- RO7 Engenharia, Lda.
- Transportes SJM, Lda.
- Virtugal, Lda.
- Workstation – Soluções Gráficas, Lda.

As 25 empresas com acções no domínio imaterial de competitividade em qualidade são empresas da região norte e centro, com actividade em diferentes sectores, apresentando diferentes dimensões.

AKIVINOS, LDA.

A Akivinos, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 46341 - Comércio por grosso de bebidas alcoólicas. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar os seus Sistemas de Gestão da Qualidade e de Segurança Alimentar e obter as respectivas certificações de acordo com as normas ISO 9001:2015 e ISO 22000:2018.

A implementação dos dois sistemas de gestão teve por base a necessidade da empresa de fazer face não só às exigências impostas por um mercado cada vez mais competitivo, mas também pelo reconhecimento que a implementação de tal sistema conduz a uma reflexão



PROJECTO PME2WORLD

ESTUDO DE BENCHMARKING

Empresas	Região	Sector de Actividade/ CAE Principal	Nº de Trabalhadores
Akivinos, Lda.	Norte	46341 Comércio por grosso de bebidas alcoólicas	Menos de 10
António Ezequiel, Lda.	Centro	46390 Comércio por grosso não especializado de produtos alimentares, bebidas e tabaco	Entre 10 e 49
Ar Júnior, Lda.	Centro	28250 Fabricação de Equipamento não doméstico para refrigeração e ventilação	Menos de 10
Box 4, Lda.	Centro	86210 Actividades de prática médica de clínica geral, em ambulatório	Menos de 10
Carvalho & Mota, Lda.	Norte	25120 Fabricação de portas, janelas e elementos similares em metal	Entre 10 e 49
Combitur – Construções, S.A.	Norte	41200 Construção de edifícios (residenciais e não residenciais)	Entre 50 e 249
ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.	Norte	28293 Fabricação de outras máquinas diversas de uso geral, n.e.	Entre 10 e 49
Exporplás – Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	Centro	13941 Fabricação de cordoaria	Entre 50 e 249
Fabripixel – Unipessoal, Lda.	Norte	18120 Outra Impressão	Entre 10 e 49
Fullprojekts, Lda.	Norte	71120 Actividades de engenharia e técnicas afins	Entre 10 e 49
Fuste – Construção Imobiliária, S.A.	Norte	41200 Construção de edifícios (residenciais e não residenciais)	Entre 50 e 249
João Matos & Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda.	Norte	36001 Captação e tratamento de água	Entre 10 e 49
Larus – Artigos para Construção e Equipamento, Lda.	Centro	31092 Fabricação de mobiliário metálico para outros fins	Entre 10 e 49
Less KW, Lda.	Norte	43210 Instalação eléctrica	Entre 10 e 49
Litoral Regas – Comércio e Apoio à Agricultura, Lda.	Centro	33200 Instalação de máquinas e de equipamentos industriais	Entre 10 e 49
Macro Frio – Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A.	Norte	46390 Comércio por grosso não especializado de produtos alimentares, bebidas e tabaco	Entre 50 e 249
Metaveiro, Lda.	Centro	46690 Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos	Entre 10 e 49
Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.	Norte	71120 Actividades de engenharia e técnicas afins	Entre 10 e 49
O2A – Autoadesivos, S.A.	Centro	32996 Outras indústrias transformadoras diversas, n. e	Entre 10 e 49
Pabi, S.A.	Centro	10394 Descasque e transformação de frutos de casca rija comestíveis	Entre 10 e 49
Pribogas – Distribuição de Gás Doméstico, Lda.	Centro	46711 Comércio por grosso de produtos petrolíferos	Menos de 10
RO7 Engenharia, Lda.	Norte	43992 Outras actividades especializadas de construção diversas, n. e	Mais de 250
Transportes SJM, Lda.	Norte	49410 Transportes rodoviários de mercadorias	Entre 10 e 49
Virtugal, Lda.	Norte	46460 Comércio por grosso de produtos farmacêuticos	Menos de 10
Workstation – Soluções Gráficas, Lda.	Norte	18130 Actividades de preparação da impressão e de produtos media	Entre 10 e 49

sobre o modelo organizacional, contribuindo para a melhoria do desempenho operacional. Estas acções permitiram melhorar o posicionamento da empresa no mercado, melhorar o desempenho dos processos, aumentar a rentabilidade geral da empresa, melhorar a qualidade dos produtos e aumentar a visibilidade da marca no mercado.

ANTÓNIO EZEQUIEL, LDA.

A António Ezequiel, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 46390 - Comércio por grosso não especializado de produtos alimentares, bebidas e tabaco. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, obtendo a certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Sendo uma empresa a operar no sector alimentar, e com uma base de clientes no mercado nacional exigentes, a implementação do sistema de gestão resultou da estratégia e objectivos definidos. Esta acção contribuiu para a melhoria dos resultados operacionais, aumento da carteira de clientes, incluindo os internacionais, e na optimização dos meios e recursos disponíveis.

AR JÚNIOR, LDA.

A Ar Júnior, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 28250 - Fabricação de Equipamento não doméstico para refrigeração e ventilação. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar o seu Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais actual.

Esta decisão foi estabelecida fruto da orientação estratégica da empresa em continuar a

aumentar a sua carteira de clientes e manter a sua sustentabilidade e mercados externos. Este investimento contribuiu para o fortalecimento da imagem corporativa e dos seus produtos, permitir a entrada em mercados e acesso a novos clientes, optimizar processos e aumentar a qualidade e satisfação dos seus clientes.

BOX 4, LDA.

A Box 4, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 86210 - Actividades de prática médica de clínica geral, em ambulatório. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar o seu Sistema de Gestão da Qualidade e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Estas acções tiveram por base a estratégia adoptada pela empresa de expansão no continente africano e início de actividade em países da América Latina. Esta certificação permitiu à empresa dar continuidade à estratégia delineada, fortalecendo a sua imagem corporativa e dos seus serviços, aumento da qualidade dos serviços prestados e permitir o aumento das suas exportações.

CARVALHO & MOTA, LDA.

A Carvalho & Mota, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 25120 - Fabricação de portas, janelas e elementos similares em metal. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, obtendo a certificação da versão mais actual de acordo com a respectiva norma ISO 9001:2015.



Sendo uma empresa do sector da construção civil e com uma base de clientes exigente, a sua estratégia assenta na prestação do melhor serviço em todos os momentos ao cliente final, sendo fundamental para a sua operacionalidade a manutenção do seu sistema de gestão. A realização deste investimento permitiu consolidar o controlo da qualidade e a qualificação para a produção, possibilitando a obtenção de uma maior robustez e eficácia, bem como a capacidade de aumentar as suas exportações.

COMBITUR – CONSTRUÇÕES, S.A.

A Combitur – Construções, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 41200 - Construção de edifícios (residenciais e não residenciais). A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, obtendo a certificação da versão mais actual de acordo com a respectiva norma ISO 9001:2015.

Num contexto de incerteza, generalizada retracção, alteração sistemática e imprevisível dos factores influenciadores de competitividade das organizações, a empresa viu a necessidade de proceder à transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade. Esta acção permitiu aumentar a sua competitividade, melhorar os seus processos operacionais e proceder a uma gestão mais sustentável e com maior perspectiva de crescimento.

ESI

– ENGENHARIA, SOLUÇÕES E INOVAÇÃO, LDA.

A ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 28293 - Fabricação de outras máquinas

diversas de uso geral, n.e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade para a sua versão mais actual.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade constituía uma necessidade para a empresa face às exigências impostas por um mercado crescentemente mais competitivo e exigente. A realização destas acções permitiu o reforço das suas capacidades de gestão e organização, potenciando os processos de gestão.

EXPORPLÁS – INDÚSTRIA DE EXPORTAÇÃO DE PLÁSTICOS, S.A.

A Exporplás – Indústria de Exportação de Plásticos, S.A., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 13941 - Fabricação de cordoaria. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à actualização e respectiva certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A certificação de acordo com a respectiva versão actualizada da norma constituía uma necessidade da empresa fruto da orientação estratégica da empresa em procurar garantir a satisfação dos clientes, garantir a conformidade de produtos e assegurar a coerência dos processos.

A implementação desta acção permitiu ampliar a capacidade da empresa de exportar, permitindo fortalecer a imagem de qualidade dos seus produtos, reforçando as suas capacidades de organização e gestão e permitindo dar continuidade ao enfoque nos processos

de gestão relevantes para a melhoria contínua e qualidade dos seus produtos.

FABRIPIXEL – UNIPESSOAL, LDA.

A Fabripixel – Unipessoal, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 18120 - Outra impressão. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais actual da norma ISO 9001:2015.

Esta transição teve como principal objectivo assegurar um desdobramento mais eficaz das intenções estratégicas e uma gestão mais eficaz dos objectivos dos diferentes processos, possibilitando reforçar as capacidades de organização e gestão e melhorar os processos, aumentando a capacidade de resposta a necessidades de novos clientes e solicitações do mercado externo.

FULLPROJEKTS, LDA.

A Fullprojekts, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 71120 - Actividades de engenharia e técnicas afins. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar no seu seio um Sistema de Gestão da Qualidade e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A decisão da implementação de tal sistema assentou no reconhecimento pela empresa da necessidade de organizar a sua estrutura interna e a sua ligação com o exterior. A sua execução permitiu a melhoria do posicionamento estratégico, bem como do seus processos, práticas e metodologias, resultando na incorporação do conceito de qualidade e

melhoria contínua no seu processo de gestão e organização.

FUSTE – CONSTRUÇÃO IMOBILIÁRIA, S.A.

A Fuste – Construção Imobiliária, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 41200 - Construção de edifícios (residenciais e não residenciais). A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar o seu Sistema de Gestão da Qualidade, obtendo a certificação da versão mais actual de acordo com a respectiva norma ISO 9001:2015.

Esta actualização permitiu à empresa fortalecer o conceito de qualidade presente nos seus produtos e serviços, aumentando a capacidade de resposta às várias necessidades dos clientes e registando melhorias operacionais, possibilitando reforçar as suas capacidades de gestão e organização.

JOÃO MATOS & RIBEIRO 2 – OBRAS PÚBLICAS E ENGENHARIA, LDA.

A João Matos & Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 36001 - Captação e tratamento de água. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar e certificar o seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Este investimento foi executado como resposta das exigências impostas por um mercado competitivo, bem como do reconhecimento que advém de tal procedimento. Desta forma, a sua implementação permitiu à empresa estabelecer o seu posicionamento estratégico, melhorar a sua capacidade de gestão, o



desempenho dos processos e as qualificações dos colaboradores, bem como aumentar a satisfação dos clientes e a rentabilidade geral da empresa. Isto permitiu à empresa aumentar a sua competitividade, a satisfação dos clientes e reforçar a noção de qualidade presente na própria empresa e nos seus produtos e serviços.

LARUS – ARTIGOS PARA CONSTRUÇÃO E EQUIPAMENTO, LDA.

A Larus – Artigos para Construção e Equipamento, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 31092 - Fabricação de mobiliário metálico para outros fins. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à implementação e certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Esta oportunidade permitiu à empresa objectivar uma melhoria na sua competitividade, permitindo debruçar-se sobre a sua estrutura organizacional e as competências dos colaboradores, permitindo por em prática acções de intervenção de forma a melhorar a qualidade presente na empresa. A sua implementação permitiu reforçar as capacidades estratégicas e melhorar a sua capacidade de gestão, possibilitando reforçar a sua posição no mercado.

LESS KW, LDA.

A Less Kw, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 43210- Instalação eléctrica. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar o seu Sistema

de Gestão da Qualidade e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Esta decisão teve por base o facto de a constituição de tal sistema ser um aspecto preponderante para o sucesso da empresa, não só pela importância de sistematizar e clarificar metodologias de realização de diferentes actividades, como também das exigências impostas pelos clientes. A sua implementação permitiu à empresa alcançar uma melhor organização interna de processos e actividades, obtendo ganhos de produtividade, eficiência e melhoria da capacidade de resposta a necessidades de novos clientes.

LITORAL REGAS – COMÉRCIO E APOIO À AGRICULTURA, LDA.

A Litoral Regas – Comércio e Apoio à Agricultura, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 33200- Instalação de máquinas e de equipamentos industriais. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A realização deste investimento teve por intenção procurar concretizar o potencial existente a nível do desempenho global da organização. A sua execução permitiu o aumento da qualidade no seio da organização, melhoria do desempenho dos processos e reforço da qualificação dos colaboradores, permitindo o seu reforço ao nível das capacidades de organização e gestão.

MACRO FRIO – COMÉRCIO INTERNACIONAL DE PRODUTOS ALIMENTARES, S.A.

A Macro Frio – Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 46390- Comércio por grosso não especializado de produtos alimentares, bebidas e tabaco. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder a actualização do seu Sistema de Gestão da Qualidade, obtendo a certificação da versão mais actual da norma ISO 9001:2015.

Esta acção teve como objectivo dar continuidade à política de investimentos adoptada pela empresa direccionada para a melhoria contínua e acompanhamento das necessidades do mercado. A sua execução permitiu fortalecer a imagem corporativa e dos seus produtos junto de clientes, obter melhorias internas ao nível da organização e processos e obter um aumento do volume de facturação, da eficácia na produção e do número de clientes no mercado externo com respectivo aumento das exportações.

METAVEIRO, LDA.

A Metaveiro, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 46690 - Comércio por grosso de outras máquinas e equipamentos. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade e obter a certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Esta acção permitiu dar continuidade à sua estratégia de enfoque na qualidade e na satisfação do cliente. Desta forma, a sua execução possibilitou reforçar o foco das actividades no cliente, reforçar internamente os colaboradores, melhorar o desempenho de processos e

reduzir não conformidades, levando a um aumento da visibilidade da marca e dos seus serviços, bem como um melhor posicionamento nos mercados externos.

NORAQUA – CONSULTORES DE ENGENHARIA, LDA.

A Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 71120 - Actividades de engenharia e técnicas afins. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar e certificar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A realização deste investimento procurou que a empresa adquirisse ganhos de competitividade como resultado do reforço das suas capacidades de organização e gestão. A sua concretização permitiu a melhoria no desempenho de processos internos, redução de não conformidades, aumento da visibilidade da imagem institucional e dos seus serviços e o aumento da eficácia de processos internos.

O2A – AUTOADESIVOS, S.A.

A O2A – Autoadesivos, S.A., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 32996 - Outras indústrias transformadoras diversas, n. e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar e certificar o seu Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015) e Sistema de Gestão da Qualidade para organizações da indústria automóvel (IATF 16949:2016).

A implementação e certificação de ambos Sistemas de Gestão pretendeu consolidar o



desenvolvimento a empresa no mercado automóvel através da sua integração nos painéis de fornecedores aprovados dos Tier one e Tier two. A sua execução permitiu reforçar e melhorar processos internos, aumentar a visibilidade da imagem institucional e dos serviços prestados, aumentar as exportações e melhorar o seu desempenho e competitividade.

PABI, S.A.

A Pabi, S.A. é, é uma empresa da região Centro a operar no CAE 32996 - Descasque e transformação de frutos de casca rija comestíveis. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar o seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a versão mais actual da norma ISO 9001:2015 e obter a sua certificação.

A implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade constituía uma necessidade face às exigências impostas por um mercado cada vez mais competitivo e ao reconhecimento que advém da realização e implementação de tal sistema. A sua concretização permitiu fortalecer a imagem corporativa e dos seus produtos junto de clientes, acesso a novos clientes e mercados, aumentar a capacidade e eficácia de resposta às necessidades de novos clientes e mercados e agilizar processos internos, aumentando a sua produtividade.

PRIBOGAS – DISTRIBUIÇÃO DE GÁS DOMÉSTICO, LDA.

A Pribogas – Distribuição de Gás Doméstico, Lda., é uma empresa da região Centro a operar no CAE 46711 - Comércio por grosso de produtos petrolíferos. A empresa viu no projecto

PME2WORLD a oportunidade de implementar e certificar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Tendo como orientação estratégica o crescimento sustentado e o alargamento da sua área geográfica na distribuição de gás, a empresa procurou com esta acção melhorar os processos internos e a estrutura organizacional. A sua execução permitiu através de uma gestão mais sustentável e transversal, melhorar os processos, metodologias e organização interna, melhorar o posicionamento no mercado, reforçar a qualificação dos colaboradores, diminuir erros, defeitos e não conformidades e aumentar a visibilidade e valor percebido da marca.

RO7 ENGENHARIA, LDA.

A RO7 Engenharia, Lda., é uma empresa da região Norte a operar na CAE 43992 - Outras actividades especializadas de construção diversas, n. e. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015 e obter a sua respectiva certificação.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade constituía uma necessidade da empresa face às exigências impostas por um mercado competitivo e pelo reconhecimento que a implementação de tal sistema conduz a uma reflexão do modelo organizacional aliado a uma gestão por objectivos e a um conjunto de metodologias que contribuem para a melhoria do desempenho operacional da organização. A concretização desta acção permitiu aumentar a capacidade e eficácia na resposta às solicitações de clientes, fortalecer a imagem

corporativa e dos seus produtos, acesso a novos clientes e mercados e agilização e melhoria nos processos internos.

TRANSPORTES SJM, LDA.

A Transportes SJM, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 49410 - Transportes rodoviários de mercadorias. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de proceder à implementação e certificação do respectivo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001:2015.

Esta acção teve por base uma necessidade de intervenção resultada da falta de organização nos seus procedimentos de trabalho, bem como na monitorização do desempenho dos diferentes processos relevantes.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade permitiu à empresa a melhoria do desempenho, das capacidades de organização e gestão e da competitividade, melhoria do posicionamento no mercado, reforço das qualificações dos colaboradores, melhoria da qualidade e aumento da visibilidade da empresa.

VIRTUGAL, LDA.

A Virtugal, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 46460 - Comércio por grosso de produtos farmacêuticos. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de actualizar e certificar o seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a versão mais actual da norma ISO 9001:2015.

A migração do Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais actual constituía uma

necessidade da empresa, uma vez que permitiria assegurar um desdobramento mais eficaz das intenções estratégicas e uma gestão mais eficaz dos objectivos dos diferentes processos. A sua execução permitiu fortalecer a imagem de qualidade dos seus produtos junto dos clientes, melhorar o posicionamento no mercado interno e externo e melhorar o seu desempenho global, permitindo o reforço das suas capacidades de organização e gestão.

WORKSTATION – SOLUÇÕES GRÁFICAS, LDA.

A Workstation – Soluções Gráficas, Lda., é uma empresa da região Norte a operar no CAE 18130 - Actividades de preparação da impressão e de produtos media. A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de implementar o Sistema de Gestão da Qualidade e obter a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A implementação desta acção teve por base a necessidade da empresa em proceder à sua organização interna por forma a ver melhorado o seu desempenho. A sua execução permitiu diminuir as não conformidades e reclamações, aumentar a eficácia na concretização das intenções estratégicas no mercado nacional e europeu, fortalecer a imagem de qualidade da empresa e dos seus produtos e serviços junto de clientes e melhorar o seu posicionamento no mercado.

CONSIDERAÇÕES

As 25 empresas procederam à implementação ou actualização do Sistema de Gestão da Qualidade e obtenção da respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015. Adi-



cionalmente, a empresa O2A – Autoadesivos, S.A. implementou e certificou um Sistema de Gestão da Qualidade para organizações da indústria automóvel (IATF 16949:2016).

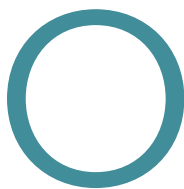
A utilização correcta de normas permite facilitar a competitividade das organizações e serviços, garantindo a segurança dos produtos, equipamento e sistemas, diminuindo erros, reduzindo custos, promovendo o entendimento técnico comum por intermédio da compatibilidade e interoperabilidade, e facilitam ainda a realização de actos contratuais e entrada em novos mercados.

A implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade, por intermédio da norma NP EN ISO 9001:2015 visou garantir a uniformidade e transparência das metodologias existentes para aumentar a satisfação dos clientes e prevenir a ocorrência de não conformidades e reclamações. Desta forma, a sua implementação possibilitou às empresas alterarem e melhorarem os seus processos, produtos e serviços, permitindo o desenvolvimento das suas capacidades estratégicas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

07



projecto PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação das PME, procurou fomentar o aumento da competitividade, flexibilidade e capacidade de resposta das PMEs ao mercado global, através de um crescimento sustentável, assente no reforço das capacidades de inovação, bem como reforçar as capacidades estratégicas das PMEs industriais, da sua competitividade e produtividade, dando-lhes condições de contexto de gestão para que estas possam criar uma cultura de inovação.

Para tal, foram constituídos cinco domínios imateriais de competitividade temáticos nos quais as acções implementadas pelas empresas puderam incidir:

- Inovação organizacional e gestão;
- Economia digital e tecnologias de informação e comunicação;
- Desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos;
- Eco-inovação;
- Qualidade.

De forma a tornar possível a comparação entre os vários resultados obtidos por cada empresa nos vários domínios temáticos, os diferentes benefícios foram sintetizados e aglomerados, sendo agrupados em 11 categorias diferentes:

- **Aumento de Clientes/mercados:** as acções implementadas permitiram às empresas alcançar um maior número de potenciais clientes e mercados;
- **Eficiência:** as acções implementadas permitiram às empresas obter uma maior eficiência na realização da sua actividade, permitindo uma melhor optimização de meios e recursos utilizados;

- **Inovação:** as acções implementadas permitiram às empresas melhorar as suas capacidades de desenvolver produtos, processos e serviços;
- **Melhoria de processos:** as acções implementadas pelas empresas permitiram melhorar os procedimentos, permitindo melhorar e agilizar processos, consolidar metodologias e melhorar estrutura interna;
- **Melhoria operacional:** as acções implementadas permitiram às empresas melhorar os resultados operacionais, como obter um aumento do seu volume de negócios, aumento das exportações ou melhorar a sua rentabilidade;
- **Produtividade:** as acções implementadas permitiram às empresas obter um aumento da produtividade;
- **Qualidade:** as acções implementadas permitiram aumentar a qualidade dos produtos/serviços e a satisfação dos clientes através da redução de defeitos, não conformidades e reclamações;
- **Recursos Humanos:** as acções implementadas permitiram às empresas aumentar a qualificação, motivação e/ou satisfação dos seus colaboradores;
- **Redução de custos:** as acções implementadas permitiram às empresas a redução de custos;
- **Reforço da capacidade de gestão:** as acções implementadas permitiram às empresas reforçar a capacidade de gestão tornando-a mais abrangente e transversal, incluindo novas análises de risco, monitorização de indicadores, gestão do conhecimento, incorporação de conceitos chave como qualidade ou inovação, entre outros factores;

Domínios Imateriais de Competitividade	Inovação Organizacional e Gestão	Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação	Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos	Eco-inovação	Qualidade
Categorias					
Aumento de Clientes/mercados		X		X	X
Eficiência	X	X	X	X	X
Inovação	X	X	X	X	X
Melhoria de processos	X	X	X	X	X
Melhoria operacional		X		X	X
Produtividade	X	X	X	X	X
Qualidade	X		X	X	X
Recursos Humanos	X			X	X
Redução de custos	X	X	X	X	X
Reforço da capacidade de gestão	X	X	X	X	X
Reforço da Imagem		X	X	X	X

- **Reforço da Imagem de produtos/serviços:** as acções implementadas permitiram às empresas reforçar e valorizar junto de clientes e/ou mercados internos e externos a sua imagem institucional e/ou dos seus produtos/serviços, criando valor acrescentado.

A classificação dos benefícios por categorias mais gerais possibilita assim a criação de uma matriz de análise, permitindo a comparação dos vários benefícios obtidos entre os 5 domínios imateriais de competitividade temáticos.

No entanto, torna-se necessário salvaguardar que a análise realizada apenas permite constatar a tipologia dos benefícios obtidos. A sua análise não permite tirar ilações ao nível do grau de intensidade dos resultados obtidos, impossibilitando a comparação entre os benefícios obtidos nos vários domínios temáticos.

Adicionalmente, também se torna necessário elencar que a diferença do número de participantes em cada domínio influenciou os resultados obtidos. Sendo que cada empresa apresenta necessidades específicas, as acções implementadas e os benefícios obtidos



encontram-se interligados com as mesmas. Como tal, quanto mais elevado for o número de participantes, maior o potencial de possíveis benefícios a obter. Por consequente, o processo dedutivo de análise apenas permite identificar os benefícios obtidos nestes casos, não sendo excluída a possibilidade de, com participantes adicionais, o domínio poder vir a possibilitar a obtenção dos outros benefícios em questão.

INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTÃO

As acções realizadas pelas 6 empresas participantes permitiram que estas beneficiassem de um conjunto de melhorias: aumentos de eficiência, inovação, melhoria dos processos, da produtividade, da qualidade, dos recursos humanos, redução de custos e reforço da capacidade de gestão. Este conjunto de efeitos permitiu aos participantes reforçar as suas capacidades estratégicas, permitindo aumentar a sua competitividade e flexibilidade, encontrando-se numa situação melhor e com melhor capacidade para dar resposta às solicitações e exigências do mercado global.

ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

As acções realizadas pelas 12 empresas participantes permitiram que estas beneficiassem de um conjunto de melhorias: aumento de clientes/mercados, eficiência, inovação, melhoria de processos, operacional, de produtividade, redução de custos e reforço da sua capacidade de gestão e da imagem. Este conjunto de efeitos permitiu às empresas participantes reforçar as suas capacidades estra-

tégicas, permitindo aumentar a sua competitividade e iniciar ou dar continuidade aos seus processos de internacionalização, passando a encontrarem-se com uma melhor capacidade para dar resposta às solicitações e exigências do mercado global.

DESENVOLVIMENTO E ENGENHARIA DE PRODUTOS, SERVIÇOS E PROCESSOS

As acções realizadas pelas 4 empresas participantes neste domínio permitiram que estas beneficiassem também de um conjunto de melhorias: aumento da eficiência, inovação, melhoria de processos, produtividade e qualidade, redução dos custos e reforço da sua capacidade de gestão e imagem. Este conjunto de benefícios permitiu às empresas não só criar e reforçar uma cultura de inovação como permitiu reforçar as suas capacidades estratégicas, permitindo aumentar a sua competitividade e flexibilidade, encontrando-se no final do projecto com uma melhor capacidade para enfrentar o mercado global.

ECO-INOVAÇÃO

As acções realizadas pelas 4 empresas participantes neste domínio permitiram que estas obtivessem um conjunto de melhorias: aumento de clientes/mercados, eficiência e inovação, melhoria operacional e de processos, aumento da produtividade e qualidade, aumento da qualificação dos recursos humanos, redução de custos e reforço da capacidade de gestão e imagem. As acções implementadas permitiram a obtenção destes benefícios, fomentando nas empresas uma cultura de inovação e qualidade e reforçando as suas capacidades estratégicas

e de organização. A sua execução permitiu aumentar a competitividade das empresas, dotando-as de uma maior capacidade para enfrentar as exigências do mercado global.

QUALIDADE

As acções realizadas pelas 25 empresas participantes permitiram que estas adquirissem um conjunto de benefícios: aumento de clientes/mercados, eficiência e inovação, melhoria operacional e de processos, aumento da produtividade e qualidade, aumento da qualificação dos recursos humanos, redução de custos e reforço da capacidade de gestão e imagem. Desta forma, tornou-se possível fomentar uma cultura de inovação e qualidade, permitindo reforçar não só as capacidades estratégicas, como também as suas capacidades de organização e gestão. Por conseguinte, a sua concre-

tização permitiu às empresas aumentar a sua competitividade, dotando-as de uma maior capacidade para enfrentar as exigências do mercado global.

Em suma, o projecto PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação das PME teve um impacto positivo na modernização e capacitação das 43 empresas participantes. Por intermédio do reforço das capacidades de organização e gestão das empresas, fruto do investimento realizado no desenvolvimento das capacidades estratégicas e de gestão competitiva, redes modernas de distribuição e colocação de bens e serviços e a utilização das TIC, permitiu aumentar a sua competitividade e flexibilidade. Desta forma, após a conclusão do projecto, as empresas encontram-se com uma capacidade de resposta superior para fazer frente às necessidades e exigências do mercado global.

TÍTULO
PROJECTO PME2WORLD
ESTUDO DE BENCHMARKING

PROPRIEDADE E EDIÇÃO



CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DO DISTRITO DE AVEIRO

AIDA CCI – CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DO DISTRITO DE AVEIRO
R. da Boavista - Zona Ind. de Taboeira - Alagoas
3800 - 115 Aveiro

COORDENAÇÃO:



Projeto Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional