



# PME2WORLD

PROJECT BOOK

**AIDA**

CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA DO DISTRITO DE AVEIRO

SUMÁRIO EXECUTIVO 04

**01** ENQUADRAMENTO 05

**02** EMPRESAS ADERENTES 13

**03** CONSIDERAÇÕES FINAIS 109

Projeto Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional



# PME2WORLD

PROJECT BOOK





# 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)

O projecto contou com a participação de 43 empresas distribuídas pelas regiões Norte e Centro, possibilitando que estas pudessem beneficiar de consultoria especializada no processo de qualificação, por intermédio de um conjunto de acções que integram cinco tipologias:

- **Inovação Organizacional e Gestão:** com a implementação de Métodos Organizacionais;
- **Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação:** com acções no domínio do Marketing Digital, criação de Plataforma de comércio electrónico, aumento da presença Digital e implementação de Sistemas Informáticos;
- **Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos;**
- **Eco-inovação:** com a implementação de Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001);
- **Qualidade:** com a implementação de Sistemas de Gestão (ISO 9001 e IATF 16949) e a transição de Sistemas de Gestão já existentes (ISO 9001).

Por conseguinte, este documento designado por “Promoção e Imagem – Project Book” tem por objectivo disseminar os resultados do projecto de forma universal para toda a comunidade empresarial. Assim sendo, o documento procura fazer uma apresentação dos investimentos e trabalhos realizados, reunindo informações pertinentes de todas as empresas aderentes ao projecto, nomeadamente:

- Uma breve apresentação da empresa;
- Os objectivos inicialmente pretendidos com a participação no projecto;
- Os principais resultados e mais valias obtidas no final do projecto.





01

# ENQUADRAMENTO





## HISTÓRIA

A AIDA CCI – Câmara de Comércio e Indústria do Distrito de Aveiro, é uma associação sem fins lucrativos, de cariz multisectorial e cujo âmbito de intervenção coincide com a área geográfica do distrito de Aveiro, abrangendo dezanove concelhos.

Constituída em 1986, tem como missão promover e defender condições para o exercício da actividade económica no Distrito de Aveiro. A associação trabalha no sentido de satisfazer as necessidades de representação proactiva, de informação, de apoio e acompanhamento técnico – ao nível da criação, funcionamento e expansão – das Empresas Industriais do Distrito de Aveiro, tornando-as PME mais competitivas.

Para o efeito, e numa perspectiva de melhoria da qualidade e da eficácia do serviço prestado fomenta uma estreita relação com entidades congéneres, instituições públicas e parceiros de negócios.

Em 1993 obteve o reconhecimento enquanto pessoa colectiva de entidade pública, sendo

entidade formadora certificada pela DGERT desde 1999.

A associação é, igualmente, certificada pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação em Sistemas de Gestão da Qualidade pelo referencial NP EN ISO 9001 desde Agosto de 2007.

De entre os sectores da indústria representados pela AIDA CCI têm especial predominância o metalúrgico e metalomecânico, cerâmico, calçado, madeira, fabricação de artigos de borracha e matérias plásticas e agroalimentar.

A AIDA CCI representa, ainda, empresas do sector do comércio e serviços cuja actividade esteja (in) directamente ligada à indústria.

A associação foi reconhecida, em finais de 2018, como Câmara de Comércio e Indústria (CCI), através da Portaria 312/2018, publicada no Diário da República de 05 de Dezembro de 2018, e da Portaria n.º 203/2019 de 4 de Julho 2019.

Deste modo, a AIDA CCI alarga o seu leque de valências relacionadas com o processo de



internacionalização das empresas, dando continuidade ao trabalho desenvolvido pela associação até ao momento, acrescido das novas atribuições a implementar enquanto CCI nomeadamente ao nível da prestação de serviços no âmbito do comércio externo e na promoção das exportações e eventualmente efectuar reconhecimentos com menções especiais, por semelhança, nos termos previstos no Código do Notariado, bem como certificar, ou fazer e certificar, traduções de documentos.

Nesse sentido as principais áreas de intervenção da AIDA CCI são, nomeadamente:

- Apoio ao Desenvolvimento Empresarial
- Apoio ao Desenvolvimento Local de Base Rural
- Atracção de investimento externo
- Promoção de políticas dirigidas ao contexto empresarial
- Emissão de documentos de exportação
- Promoção das exportações e internacionalização
- Promoção da inovação e do empreendedorismo

- Promoção da cooperação e do trabalho em parceria entre empresas
- Fomentar a qualificação do Capital Humano das empresas e requalificação das pessoas que se encontram em situação de desemprego
- Fomentar a aposta na sustentabilidade empresarial nos diversos domínios da gestão
- Fomentar a responsabilidade social
- Reforço do Associativismo e do trabalho em parceria e cooperação com diversas entidades
- Divulgação do Saber Fazer com Qualidade das Empresas da Região de Aveiro

A missão e visão da AIDA CCI pautar-se-ão pelos Valores que esta tem vindo a defender como essenciais à sua estratégia ao longo dos seus trinta e quatro anos de existência, os quais assentam essencialmente no Tecido Empresarial Associado, nas Pessoas e na Qualidade rumo à Excelência.

Recentemente registou duas marcas: AVEIRO 4.0 e AVEIRO 5.0, como estratégia inovadora, e empreendedora da indústria local.





## O PROJECTO PME2WORLD

A AIDA CCI dinamizou o projecto conjunto PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação das PME (projecto nº 026478) apresentado ao Programa Operacional Competitividade e INTERNACIONALIZAÇÃO e apoiado pelo FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional), cujo período de execução decorreu entre Agosto de 2017 e Outubro de 2019.

Sendo um Programa de Qualificação e Capacitação para Micro, Pequenas e Médias Empresas, ao abrigo do aviso N°22/SI/2016, Sistema de Incentivo “Qualificação das PME” – Projectos Conjuntos, a realização do projecto PME2WORLD procurou aumentar a competitividade, flexibilidade e capacidade de resposta das PME ao mercado global através de um crescimento sustentável assente no reforço da capacidade de inovação na área industrial, permitindo que estas realizassem projectos individuais no âmbito dos seguintes domínios imateriais de competitividade:

- Inovação organizacional e gestão, com a introdução de novos métodos ou novas filosofias de organização do trabalho, reforço das capacidades de gestão, estudos e projectos, redesenho e melhorias de layout, acções de benchmarking, diagnóstico e planeamento, excluindo alterações que se baseiem em métodos de organização já utilizados na empresa;
- Economia digital e tecnologias de informação e comunicação (TIC), desenvolvimento de redes modernas de distribuição e colocação de bens e serviços no mercado, criação ou adequação dos modelos de negócio com vista à inserção da PME na economia digital que permitam a concretização de processos desmaterializados com clientes e fornecedores através da utilização das TIC;
- Criação de marcas e design, concepção e registo (incluindo a criação de marcas próprias ao nível do produto e da empresa), novas colecções e melhoria das capacidades design, excluindo as alterações periódicas e outras de natureza cíclica e sazonal;
- Desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos, melhoria das capacidades de desenvolvimento de produtos, processos e serviços, designadamente pela criação ou reforço das capacidades laboratoriais, excluindo testes de qualidade dos produtos, protótipos e provas de conceito;







- Qualidade, certificação, no âmbito do sistema português da qualidade (SPQ) ou de sistemas internacionais de certificação, de sistemas de gestão da qualidade, ou de outros sistemas de gestão não incluídos nas restantes tipologias e que sejam relevantes para a qualidade dos produtos, serviços, ou processos de gestão das empresas, certificação de produtos e serviços com obtenção de marcas, bem como a implementação de sistemas de gestão pela qualidade total;
  - Transferência de conhecimento, aquisição de serviços de consultoria e assistência técnica, nos domínios da transferência de conhecimento e certificação de sistemas de gestão da investigação, desenvolvimento e inovação;
  - Distribuição e logística, introdução de sistemas de informação aplicados a novos métodos de distribuição e logística;
  - Eco-inovação, incorporação nas empresas dos princípios da eco eficiência e da economia circular, com vista a promover uma utilização mais eficiente dos recursos, incentivar a redução e reutilização de desperdícios e minimizar a extracção e o recurso a matérias-primas. Inclui as certificações de sistemas, serviços e produtos na área do ambiente, obtenção do Rótulo Ecológico e sistema de ecogestão e auditoria (EMAS).
- Desta forma, o projecto PME2WORLD contou com a manifestação de interesse de várias empresas, tendo culminado na participação de 43 empresas distribuídas geograficamente pelas regiões NUTS II Norte e Centro.
- A participação neste projecto permitiu às empresas beneficiar de consultoria especializada no seu processo de qualificação através da



realização de um conjunto de acções focando cinco áreas distintas:

- Inovação Organizacional e Gestão;
- Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação;
- Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos;
- Eco-inovação;
- Qualidade.

Atendendo que várias empresas realizaram intervenções em mais do que uma das áreas temáticas disponíveis, o projecto contou com um total de 53 intervenções. Nas tabelas seguintes encontra-se apresentada a distribuição das várias empresas por área temática intervencionada, destacando-se os respectivos domínios imateriais de competitividade desenvolvidos.

INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTÃO	
MÉTODOS ORGANIZACIONAIS:	
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 – Urbanizações e Terraplanagens, Lda.	

ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
MARKETING DIGITAL	SISTEMAS INFORMÁTICOS (HARDWARE):
Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda.	Albipack – Sistemas e Tecnologias de Embalagens, Lda.
Astrolábio – Orientação e Estratégia, S.A.	Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC
Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda.	KPF – Consultores, S.A.
Fátima Pereira & Carlos Duarte, SROC	Lemos ad Valorem, Lda.
KPF – Consultores, S.A.	Mastergás – Pedro Paiva & Paiva Combustíveis Líquidos, Lda.
Pronto a Imprimir – Webprint, Lda.	O2A – Autoadesivos, S.A.
Solutions 4 Growth, Lda.	Pinkwave, Lda.
Vieira Araújo, S.A.	Solutions 4 Growth, Lda.
-	Workstation – Soluções Gráficas, Lda.
PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO E/OU PRESENÇA NA WEB:	
Lemos ad Valorem, Lda.	
Gula Visual, Lda.	



DESENVOLVIMENTO E ENGENHARIA DE PRODUTOS, SERVIÇOS E PROCESSOS
HJF. Embalagens, Lda.
Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.
Pinkwave, Lda.
Solutions 4 Growth, Lda.

ECO-INOVAÇÃO
IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 140001
Endiprev, S.A.
Enermeter – Sistemas de Medição, Lda.
ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.
RO7 Engenharia, Lda.

QUALIDADE	
TRANSIÇÃO ISO 9001	IMPLEMENTAÇÃO ISO 9001
Ar Júnior, Lda.	Akivinos, Lda.
Carvalho & Mota, Lda.	António Ezequiel
Combitur – Construções, S.A.	Box 4, Lda.
Exporplás – Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.	ESI – Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.
Fabripixel – Unipessoal, Lda.	Fullprojekts, Lda.
Fuste – Construção Imobiliária, S.A.	João Matos & Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda.
Macro Frio – Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A.	Larus – Artigos para Construção e Equipamento, Lda.
Virtugal, Lda.	Less KW, Lda.
-	Metaveiro, Lda.
-	Litoral Regas – Comércio e Apoio à Agricultura, Lda.
-	Noraqua – Consultores de Engenharia, Lda.
-	Pabi, S.A.
-	Pribogás – Distribuição de Gás Doméstico, Lda.
-	RO7 Engenharia, Lda.
-	Transportes SJM, Lda.
-	Workstation – Soluções Gráficas, Lda.
IMPLEMENTAÇÃO IATF 16949-2016	
O2A – Autoadesivos, S.A.	



Nº DE INTERVENÇÕES NA REGIÃO NORTE	36
Nº DE EMPRESA POR ÁREA DE INTERVENÇÃO	
Inovação Organizacional e Gestão	3
Economia Digital e TIC	10
Desenvolvimento e Engenharia PSP	4
Eco-Inovação	4
Qualidade	15

Nº DE INTERVENÇÕES NA REGIÃO CENTRO	17
Nº DE EMPRESA POR ÁREA DE INTERVENÇÃO	
Inovação Organizacional e Gestão	3
Economia Digital e TIC	4
Qualidade	10

Ao nível da distribuição de intervenções pelas regiões Norte e Centro, o quadro seguinte apresenta o número de empresas participantes por cada região e temática.

Adicionalmente, ao nível de financiamento, o projecto foi apoiado pelo Fundo Comunitário Europeu, permitindo às empresas que cumpram com todos os critérios de elegibilidade o reembolso até um máximo de 50% das despesas elegíveis.





02

**EMPRESAS  
ADERENTES**



## ANTERO MARTINS SANTOS, LDA.



Denominação Social	<b>Antero Martins dos Santos, Lda.</b>
Sede	<b>Zona Ind. Albergaria-A-Velha Lt. 3 3850-184 Albergaria-a-Velha</b>
Telefone	<b>234 524 879</b>
NIPC	<b>503 786 977</b>
E-mail	<b>geral@anterosantos.pt</b>
Website	<b><a href="http://anterosantos.pt/">http://anterosantos.pt/</a></b>

### A Empresa

Com mais de 20 anos de experiência de enfoque no cliente, a Antero Martins dos Santos, Lda. foi constituída em 1996, dando início à sua actividade em 1997. Com sede na Zona Industrial de Albergaria a Velha, tem como actividades principais o fabrico e montagem de estruturas metálicas e a produção de todo o tipo de Serralharia civil.

A empresa produz todos os componentes das suas construções metálicas obtendo assim uma maximização da sua independência face ao mercado.

A principal preocupação da empresa sempre foi a montagem das suas estruturas de modo a garantir uma excelente qualidade no resultado final. Preferindo trabalhar com equipas próprias de montagem ou, quando necessário, com subempreiteiros devidamente seleccionados e qualificados. A combinação destes factores assegura a prestação de um serviço ágil e de qualidade, apresentando um curto

espaço de tempo entre a encomenda e a montagem das estruturas.

A empresa tem com principal estratégia uma política rigorosa na qualidade da execução dos serviços. Para tal, aposta numa equipa jovem e dinâmica de recursos humanos, sendo constituída actualmente por vinte pessoas nos diferentes departamentos.

Apesar de trabalhar prioritariamente para o mercado nacional, procedeu a um processo de internalização estando disponível para a execução de obras em todo o mundo.

### Objectivos do Projecto

A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade de **Inovação Organizacional e Gestão** com a implementação de acções ao nível dos **Métodos organizacionais**.





Desta forma, a empresa procedeu à introdução de novos métodos e filosofias de organização do trabalho, sendo implementado no seu seio a gestão *Lean* e respectivas ferramentas. Esta acção teve por objectivo reforçar a capacidade de organização e gestão da empresa por intermédio da realização de investimento em desenvolvimento das capacidades estratégicas desta.

Com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos, entre eles:

- Reduzir o Lead Time do processo – por intermédio da implementação de ferramentas *lean* a empresa procurou melhorar o seu processo de manufactura, e por consequente, reduzir o seu *lead time*;
- Aumentar a produtividade – como consequência da implementação das várias acções *lean* com vista à redução de desperdícios, a empresa procurou obter aumentos de produtividade na sua actividade;
- Diminuir o número de erros – através da diminuição de erros a empresa procurou

aumentar a sua eficiência, melhorar a qualidade e diminuir a ocorrência de desperdícios;

- Reduzir custos – a redução dos custos era esperada, fruto da diminuição dos erros e eliminação de desperdícios;
- Redução de acidentes de trabalho; - com a implementação das ferramentas *lean* a empresa procurou aumentar a segurança no local de trabalho, reduzindo o número de acidentes de trabalho;
- Aumentar a Motivação e satisfação dos colaboradores - através do aumento da comunicação com e entre os colaboradores a empresa espera aumentar a motivação, satisfação e envolvimento dos colaboradores da empresa.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais (Gestão <i>Lean</i>)</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>5S</b>
	<b>Kanban</b>



## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi implementado no seio da organização com sucesso a gestão Lean, sendo adoptadas as ferramentas lean **5S** e o sistema visual **Kanban**. Adicionalmente também foi implementado a Higiene e Segurança no Trabalho (HST). Estas acções envolveram um conjunto de actividades que proporcionaram as bases de implementação dos princípios e ferramentas de *Lean Manufacturing*, permitindo organizar e consciencializar todos os colaboradores para a limpeza e organização do local de trabalho de maneira lógica e eficaz.

A implementação destas medidas permitiu reforçar a capacidade de organização e gestão da Antero Martins dos Santos, permitindo melhorar as condições dentro do local de trabalho, alcançando um ambiente de maior eficiência e segurança, com repercussões ao nível da qualidade no processo produtivo. Apesar de ainda não ser possível quantificar os benefícios obtidos, a sua implementação permitiu:

- facilitar o acesso a documentos e informações;
- diminuir a necessidade de espaço e stocks;
- reduzir o desperdício, e por consequente, diminuir custos;

- aumentar a eficiência da utilização do tempo e recursos disponíveis;
- redução de barreiras na realização dos processos;
- optimização dos processos com a redução de perda de tempo à procura de objectos;
- melhorar a organização do espaço;
- melhor organização e controlo dos processos;
- redução do risco de acidentes;
- aumento do bem-estar dos colaboradores;
- melhor relação entre colaboradores;
- aumento da motivação dos colaboradores;
- aumentar o fluxo de informações.

Desta forma, a participação da Antero Martins dos Santos no projecto PME2WORLD permitiu mobilizar, motivar e consciencializar toda a empresa para a questão da Qualidade Total, através da organização e da disciplina no local de trabalho.

Esta metodologia possibilitou desenvolver um planeamento sistemático, permitindo de imediato uma maior produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos funcionários, com consequente melhoria da competitividade organizacional.

---

# AKIVINOS, LDA.

---



Denominação Social	Akivinos, Lda.
Sede	Zona Industrial do Roligo, Rua 25 Abril, Espargo 4520-115, Santa Maria da Feira
Telefone	256 097 765
NIPC	514 626 771
E-mail	info@akivinos.com
Website	<a href="http://www.akivinos.com">http://www.akivinos.com</a>

## A Empresa

A Akivinos, Lda. nasce em 2017 como especialista em bebidas, em especial vinhos, para o mercado nacional e internacional. Em 2018 alarga a sua gama de produtos introduzindo enchidos entre outros produtos complementares como queijos. Em 2019 volta a aumentar os produtos comercializáveis, avançando com mais produtos alimentares além dos já definidos bem como aumento das bebidas com representação e distribuição de várias marcas.

Localizadas em Santa Maria da Feira, a cerca de 30 minutos do Porto de Leixões com rápido acesso a excelentes vias de transporte, as instalações da empresa dispõem de condições de armazenamento e logística adequadas ao negócio.

Sendo uma empresa jovem e dinâmica, dedica-se à comercialização por grosso de bebidas, como vinhos, águas ou cervejas, e de produtos alimentares, como enchidos, congelados ou mercearia diversa, para o mercado nacional, assim como à exportação para o mercado

Europeu, Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) e mercado Americano.

Com um bom conhecimento do sector e agentes intervenientes, a empresa consegue adaptar a suas ofertas às solicitações dos seus clientes, oferecendo uma capacidade de resposta eficaz a todas as necessidades destes, por intermédio quer de cargas mistas ou completas.

Focados na total satisfação dos nossos clientes e na boa relação com todos os nossos parceiros de negócio, trabalhamos para que a Akivinos seja um espaço para apreciadores onde se vivem momentos em que tudo faz sentido.

## Objectivos do Projecto

A Akivinos viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da **Qualidade** com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Siste-





ma de Gestão da Qualidade) e da **ISO 22000** (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).

Desta forma, a empresa procedeu à implementação e certificação dos dois respectivos Sistemas de Gestão no seio da organização. Estas acções tiveram por base a necessidade 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 sobre o modelo organizacional aliado a uma gestão por objectivos e à reflexão sobre um conjunto de metodologias que contribuem para a melhoria do desempenho operacional da Organização.

Assim sendo, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos, entre eles:

- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da realização dos serviços;
- Melhorar o controlo da qualidade dos serviços realizados e consequentemente aumento da satisfação dos clientes;

Alcançar um melhor posicionamento no mercado interno e externo, permitindo o aumento do volume de negócios.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>ISO 9001:2015</b>
	<b>ISO 22000:2018</b>

## Resultados

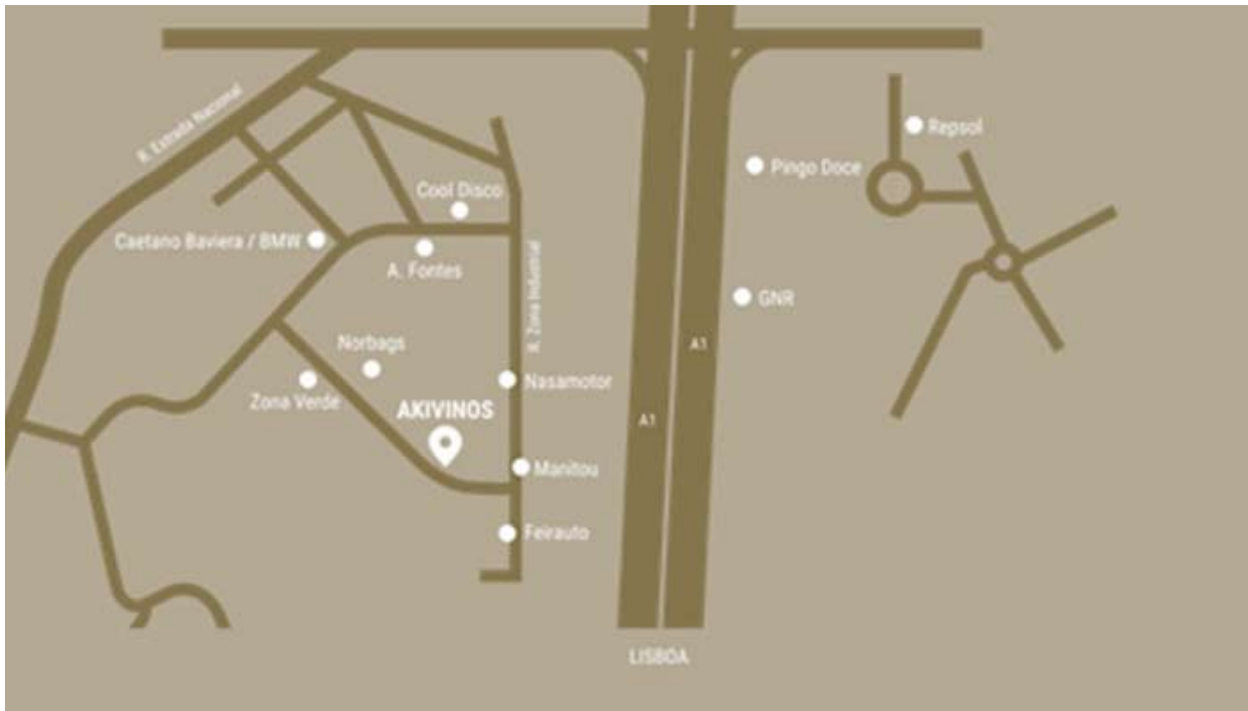
Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi implementado na empresa com sucesso, e obtido a respectiva certificação, o sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO

9001:2015, e o sistema de gestão da segurança alimentar, de acordo com a norma ISO 22000:2018.

Estas acções envolveram um conjunto de actividades que permitiram definir processos e procedimentos respeitantes aos processos de gestão em causa, metodologias escritas para o tratamento das encomendas dos clientes, a elaboração de orçamentos, a gestão de encomendas, gestão de compras de produtos, incluindo a avaliação de fornecedores e fornecedores de serviço afectos à actividade, sendo ainda estabelecidos objectivos e indicadores para monitorizar a eficácia dos processos definidos.

Com a participação da empresa no projecto PME2WORLD e na sequência da melhoria dos seus processos, a empresa verificou um aumento na sua capacidade de resposta às necessidades de novos clientes, em particular as respostas às solicitações de clientes do mercado externo. Apesar de ainda não ser possível quantificar todos os benefícios obtidos, a implementação das várias acções permitiu à empresa obter melhorias visíveis em vários pontos:

- Consolidação da Missão, melhoria no posicionamento no mercado e sistematização das suas metodologias, com base nas quais devem ser geridas, executadas e controladas;
- Implementação de metodologias de gestão de competências que permitem assegurar a adequabilidade dos colaboradores às funções desempenhadas;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Implementação de gestão por objectivos e a responsabilização pela sua concretização;
- Criação de metodologias para avaliar o serviço e/ou produto disponibilizado e a satisfação dos clientes;



- Melhoria no desempenho dos processos;
- Melhoria da gestão do conhecimento dentro da Organização promovendo a diminuição do risco do negócio;
- Aumento da rentabilidade geral da empresa;
- Diminuição da recepção de produtos não conformes e melhoria no tratamento adequado;
- Aumento da visibilidade da marca por fornecedores, verificando um aumento do respeito à marca Akivinos.

Desta forma, a participação da Akivinos no projecto PME2WORLD possibilitou a esta reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação dos dois Sistemas de Gestão (Qualidade e Segurança Alimentar) permitindo ainda melhorar a sua credibilidade e imagem, a sua integração de processos e criar uma cultura interna de melhoria contínua.



## ALBIPACK, LDA.



Denominação Social	<b>Albipack, Lda.</b>
Sede	<b>Rua do Covão - Arm. nº4 Alagôa - Apartado 3015 3750-301, Águeda</b>
Telefone	<b>234 639 030</b>
NIPC	<b>505 051 672</b>
E-mail	<b>geral@albipack.com</b>
Website	<b><a href="http://www.albipack.com">http://www.albipack.com</a></b>

### A Empresa

A ALBIPACK é uma empresa de origem familiar, fundada no ano 2000 em Águeda, e que nasce do casamento entre o Know-how adquirido dos fundadores e da ambição de fazer crescer o sector da embalagem em Portugal. Concebe, desenvolve e comercializa sistemas e tecnologias de embalagem, para diversos produtos e sectores, com especial incidência no alimentar, mas também vestuário, calçado, brindes, fixação, técnico, entre outros.

Hoje em dia a ALBIPACK encontra-se presente por todo o território nacional, bem como em vários mercados internacionais. Conta com o apoio de vários parceiros que permitem fornecer soluções completas e 100% orientadas para as necessidades de todos os sectores de mercado.

A aposta na personalização dos projectos, a utilização de meios tecnologicamente adequados e o acompanhamento do cliente, são as características que definem a filosofia da empresa: entregar a solução que satisfaz o desafio que o cliente confiou.

Com a oferta de soluções de embalagem avançadas, de forma a que os clientes possam apresentar valor acrescentado ao seu produto, a ALBIPACK oferece soluções para os mais variados propósitos, desde a embalagem em

flow-pack, cuvetes, caixa de cartão, vácuo, termoseladoras, termoformadoras, termo-retrátil, etiquetadoras, entre outras.

Desta forma, independentemente da indústria em questão, seja ela a indústria de carne, dos queijos e lacticínios, panificação ou peixe, a missão da ALBIPACK consiste em propor as melhores soluções e equipamentos de embalagem, garantindo um serviço de proximidade qualificado.

A sua vasta experiência e conhecimento permite ainda à empresa a realização de serviços de apoio de pós-venda. A existência de técnicos especializados para cada uma das áreas de actuação permite a prestação de um serviço de assistência técnica qualificada e de proximidade e a realização de contratos de manutenção personalizados de forma a garantir o correcto e constante funcionamento dos equipamentos em óptimas condições.

### Objectivos do Projecto

A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da





Economia digital e tecnologias de informação e comunicação com a implementação de acções ao nível do **Marketing Digital** e de **Sistemas Informáticos (HW)**.

Desta forma, a empresa procedeu à redefinição da sua estratégia de presença digital com vista à inserção na economia digital, de forma a permitir a desmaterialização de variados processos com clientes e fornecedores por intermédio de ferramentas de marketing.

Com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos:

- Actualizar o site institucional que, não só se encontrava obsoleto, como também não espelhava o posicionamento pretendido da ALBIPACK;
- Incorporar as ferramentas necessárias com o intuito de possibilitar todo o processo de gestão de toda a componente digital;
- Alcançar um maior número de pedidos de contacto de negócio;
- Aumentar a brand awareness da marca e presença digital;
- Definir um novo posicionamento.

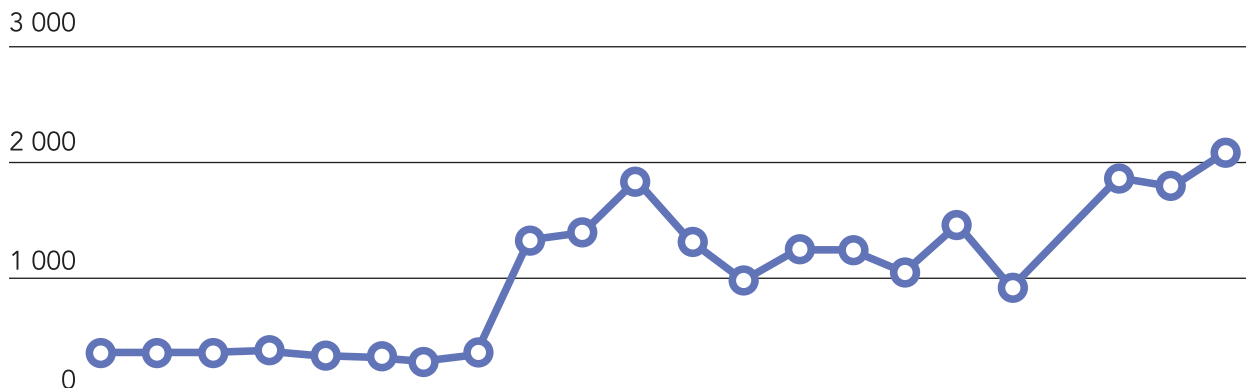
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>Marketing Digital</b>
	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, não só foram adquiridos os equipamentos informáticos, de forma a possibilitar todo o processo de gestão da componente digital, como foi concluída a criação do novo site institucional, estando este a funcionar desde Setembro de 2018.

Por um lado, a aquisição de equipamento informático (Hardware) munuiu a empresa com as ferramentas essenciais necessárias para a realização da gestão de toda a componente digital, permitindo a desmaterializar vários processos com clientes e fornecedores para o digital.

Por outro lado, a criação de raiz do novo website institucional permitiu alterar a estrutura anteriormente utilizada, passando a adoptar um formato bilingue (português e inglês) que até ao momento não se encontrava presente, permitindo fomentar a interacção com público estrangeiro. Esta alteração permitiu



à empresa aumentar a sua presença digital e a brand awareness da marca, não só junto do mercado interno, como junto do mercado externo.

No gráfico que encontramos acima, pode-se verificar a clara evolução do número de acessos no website da empresa, com a implementação da nova versão. A média de acessos à página da ALBIPACK antes desta medida situava-se em 350 utilizadores por mês. A partir a colocação online da nova versão, verificou-se um aumento de mais de 1000 utilizadores por mês, resultando num acesso médio de 1500 utilizadores nos meses sucessivos.

Desta forma, a participação da ALBIPACK no projecto PME2WORLD possibilitou a esta de-

envolver uma rede moderna de colocação de bens e serviços no mercado através da utilização das TIC, utilizando ferramentas de marketing inbound. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só melhorar a sua credibilidade e imagem, como potenciar o aumento de vendas quer para o mercado interno como para o mercado externo.

De forma a dar continuidade ao investimento realizado, a empresa prevê ainda num futuro próximo ampliar a sua oferta com a introdução dos idiomas espanhol e italiano, permitindo uma usabilidade simplificada do seu website para os conhecedores dessas línguas.

# ANTÓNIO EZEQUIEL, LDA.



Denominação Social	António Ezequiel, Lda.
Sede	Parque Industrial de Tortosendo, Rua A, Lote 5 6200-823 Tortosendo
Telefone	275 957 200
NIPC	502 046 511
E-mail	geral@aezequiel.pt
Website	<a href="http://www.aezequiel.pt">http://www.aezequiel.pt</a>

## A Empresa

A António Ezequiel, Lda., foi constituída a 8 de Julho de 1988, tendo iniciado a actividade em Janeiro de 1989. A actividade principal, desde a sua criação, é a distribuição especializada de produtos alimentares para consumo fora do lar.

Especializada na distribuição alimentar, a. Ezequiel oferece Produtos e Marcas destinadas ao mercado de consumo fora do lar (Horeca) e para o retalho alimentar. Sendo aderente de duas centrais de compras, Unimark e Euroma-diPort, garante dessa forma as condições para proporcionar aos seus clientes um serviço especializado.

A empresa é representante do projecto de comércio integrado Aqui é Fresco.

A A.Ezequiel representa e distribui Marcas e Produtos Líderes neste mercado, nomeadamente a Nestlé (Gelados, Chocolates, Alimentação, Bebidas), CSM, Sical, Tofa, Davigel, Casa dos Profiteroles, Vinhos Rui Roboredo Madeira, entre outros.

Na actividade da empresa valoriza-se o serviço prestado aos clientes e, dispondo de fantásticas equipas (comercial, logística e administrativa) que diariamente procuram satisfazer as

necessidades dos nossos clientes, através da melhoria contínua dos nossos serviços e produtos.

A força das marcas que representa e o know-how em distribuição adquirido ao longo de mais de 30 anos de experiência neste sector, são elementos-chave do sucesso da empresa e a garantia da qualidade do serviço prestado aos nossos clientes.

## Objectivos do Projecto

A António Ezequiel viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da **Qualidade** com a implementação de acções ao nível da **implementação da ISO 9001** (Sistema de Gestão da Qualidade).

Sendo uma empresa do sector alimentar e com uma base de clientes no mercado nacional exigentes, a sua estratégia assenta nos seguintes pontos:

- Garantir que os produtos alimentares cumpram os Requisitos de Higiene e de Segurança Alimentar para o Consumidor Final;
- Responder às exigências dos clientes, de forma a fornecer produtos alimentares com





total Segurança e de acordo com os requisitos exigidos pelos clientes;

- Garantir a total satisfação dos clientes, tendo em conta a melhoria contínua de todos os processos.

Como tal, tornou-se fundamental para a organização a implementação de ferramenta de apoio à Gestão de forma a contribuir para a melhoria dos resultados operacionais, aumento da carteira de clientes, incluindo os internacionais, e optimização dos meios e recursos disponíveis.

Desta forma, esta oportunidade permitiu à empresa objectivar uma melhoria na sua competitividade, permitindo debruçar-se sobre a sua estrutura organizacional, as metodologias internas e as competências dos seus colaboradores, procurando com a realização deste investimento:

- Melhorar o desempenho geral dos processos e da estrutura organizacional;
- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da realização dos serviços;
- Melhorar o controlo da qualidade dos serviços realizados e, consequentemente, aumentar a satisfação dos clientes;
- Alcançar um melhor posicionamento no mercado interno e externo;
- Melhorar as competências dos colaboradores.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, o sistema de

gestão da qualidade foi implementado com sucesso tendo sido obtida a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Estas acções envolveram um conjunto de actividades que permitiram definir processos e procedimentos respeitantes aos processos de gestão em causa, metodologias escritas para a elaboração de orçamentos, gestão de obra, gestão de subempreitadas e compras de materiais, incluindo a avaliação de fornecedores e subempreiteiros.

Como resultado, as acções implementadas permitiram à António Ezequiel verificar uma melhoria dos seus processos, aumentando a sua capacidade de responder às necessidades de novos clientes. Apesar de ainda não ser possível quantificar todos os benefícios obtidos, a implementação das várias acções permitiu à empresa obter melhorias visíveis em vários pontos:

- Disseminação do conceito de qualidade no seio da empresa;
- Realização de uma gestão mais abrangente e transversal;
- Sistematização e documentação de metodologias e práticas;
- Reforço da cultura com enfoque na satisfação do cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Melhoria no desempenho dos processos e reforço da qualificação dos colaboradores;
- Melhoria e reforço da capacidade de gestão;
- Reforço das capacidades estratégicas.
- Diminuição da recepção de produtos não conformes e melhoria no tratamento adequado;
- Aumento da visibilidade da marca e dos seus produtos;
- Aumento da rentabilidade geral da empresa;

Desta forma, a participação da António Eze-

quiel no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade,

permitindo aumentar a sua competitividade, aumentar a satisfação dos clientes e reforçar a noção de qualidade presente na própria empresa e nos seus produtos e serviços.

---

## AR JÚNIOR, LDA.

---



Denominação Social	<b>Ar Júnior, Lda.</b>
Sede	<b>Zona Ind. Mundão Lote 2, 3505-459 Viseu</b>
Telefone	<b>232 922 188</b>
NIPC	<b>503 343 331</b>
E-mail	<b>geral@arjunior.pt</b>
Website	<b><a href="http://www.arjunior.pt">http://www.arjunior.pt</a></b>

### A Empresa

Fundada na cidade de Viseu, a AR Júnior possui uma já longa tradição industrial, destacando-se pela sua implantação no mercado dos sistemas de ventilação e ar condicionado.

A empresa foi inicialmente estabelecida em 1984 com o nome de Armando Rodrigues Júnior, seu fundador e actual sócio-gerente. Naquela altura, operava numa pequena oficina e dividia a sua actividade entre a produção de equipamento para a difusão do ar e a produção de cunhos e cortantes, serviços de tornearia, montagens mecânicas, moldes para borracha, entre outros serviços no âmbito da metalomecânica.

Nos anos seguintes registou-se um crescimento considerável, gerando a necessidade de mudança para umas instalações com maior capacidade e de localização estratégica. Assim, em 1995 foi fundada a Metalomecânica A.R.

Júnior, Lda. sita na Zona Industrial de Mundão, uma área por excelência de localização empresarial.

É pertinente salientar que no ano 2007 foi iniciado o processo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008, tendo sido concluído com sucesso em Agosto de 2009.

Nessa mesma altura a empresa alterou a sua designação social, deixando de ser Metalomecânica A.R. Júnior, Lda. para passar a ser somente AR Júnior, Lda. Tal mudança é suportada pelo facto de o ponto forte e estratégico da actuação da empresa ser, na verdade, a produção de equipamento para a difusão do ar, tendo deixado há muito de prestar serviços ao nível da metalomecânica. Consequentemente, surgiu a necessidade de definir um novo posicionamento, levando à criação de uma nova imagem corporativa com um design mais dinâmico e moderno.



Actualmente, a AR Júnior detém uma presença consolidada e acredita que a chave para o seu sucesso reside na criação de relações de compromisso mútuo com os seus parceiros, na melhoria contínua dos seus produtos, na procura de novas soluções, equipamentos e tecnologias, bem como no aumento do investimento em actividades de I&D que juntamente com uma força de trabalho competente lhe permitem responder, competitivamente, às exigências do mercado.

## Objectivos do Projecto

A Ar Júnior viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

Desta forma, a empresa procedeu à transição e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade. Estas acções tiveram por base a procura pela qualidade e melhoria contínua, elementos que sempre estiveram presentes no seio da Organização, verificados na implementa-

ção e certificação com sucesso da norma ISO 9001:2008 em Agosto de 2009.

Esta decisão foi estabelecida fruto da orientação estratégica da empresa em continuar a aumentar a sua carteira de clientes e manter a sua sustentabilidade, bem como manter os mercados externos.

Assim sendo, com a actualização, implementação e respectiva certificação da nova versão da norma ISO 9001:2015, a empresa procurou:

- Melhorar internamente a sua organização;
- Definir procedimentos e formas de actualização;
- Garantir uma reposta interna mais rápida às solicitações de clientes;
- Garantir uma monitorização dos resultados obtidos.
- Organizar o pensamento baseado no risco.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realiza-



da com sucesso a transição do seu Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a versão mais actual da norma (ISO 9001:2015), sendo obtido a respectiva certificação.

Estas acções envolveram uma análise das questões externas e internas, bem como a identificação dos vários requisitos das partes interessadas relevantes para o sistema de gestão. Os timings de implementação estabelecidos para a sua concretização foram oportunos e respeitados pela empresa, pelo que permitiu que o processo de transição fosse dado por concluído em Junho de 2018.

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à empresa alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo ainda a obtenção de um conjunto de benefícios não mensuráveis:

- Fortalecer a imagem corporativa junto de clientes;
- Fortalecer a imagem dos seus produtos como produtos de qualidade junto de clientes;
- Entrada em mercados e acesso a novos clientes, fruto do preenchimento de factores de elegibilidade (requisitos de certificação);



- Obtenção de melhorias internas ao nível da organização;
- Agilização de processos através da redução de burocracia desnecessária;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Aumento da qualidade dos produtos por intermédio da redução de não conformidades.

Desta forma, a participação da Ar Júnior no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades, dando continuidade à orientação estratégica focada na qualidade previamente adoptada, culminando na actualização do Sistema de Gestão da Qualidade existente na empresa e obtenção da respectiva certificação.



## ASTROLÁBIO– ORIENTAÇÃO E ESTRATÉGIA, S.A.



Denominação Social	<b>Astrolábio - Orientação e Estratégia, S.A.</b>
Sede	<b>Rua da Lionesa 446 Ed. C12 4465-671 Leça do Balio</b>
Telefone	<b>222 083 048</b>
NIPC	<b>509 988 830</b>
E-mail	<b>geral@astrolabio.com.pt</b>
Website	<b>www.astrolabio.com.pt</b>

### A Empresa

A Astrolábio – Orientação e Estratégia S.A., foi fundada, na cidade do porto a 30 de Setembro de 2011, por um grupo de gestores seniores, com elevada experiência empresarial, com o objectivo de responder às necessidades das organizações, propondo oferecer soluções de gestão, com vista ao desenvolvimento de organizações competitivas, distintas e criadoras de valor.

Com o nome inspirado na época dourada da história de Portugal, que revela a ambição e o conceito do projeto lançado inicialmente, a empresa tem-se revelado um verdadeiro instrumento de orientação para empresas, apresentando as seguintes áreas de intervenção ao nível de consultoria: Apoio à Estratégia e Internacionalização; Apoio à Inovação e Empreendedorismo; Economia Digital; Gabinete de Finanças e Investimento; Sistemas integrados de Gestão; Gabinete Território e Sustentabilidade; Gabinete de Marketing e Comercial; e Formação.

Procurando oferecer serviços de consultoria de gestão e promover o desenvolvimento sustentável das Organizações, o foco dos seus serviços centra-se no apoio a empresas e entidades nacionais, não obstante traduzir-se muitas vezes num apoio a empresas que visam a

internacionalização.

Adicionalmente, a actual estratégia da Astrolábio passa por abordar os mercados internacionais, nomeadamente os países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) e países de proximidade (Marrocos, Tunísia, Espanha, França).

### Objectivos do Projecto

A Astrolábio viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade da Inovação Organizacional e Gestão e da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação com a implementação de acções ao nível dos Métodos Organizacionais e do Marketing Digital. Desta forma, a empresa procedeu à realização de um conjunto de acções distribuídas pelos dois eixos.

No âmbito dos métodos organizacionais, a empresa procedeu à definição e implementação da metodologia e ferramentas lean de forma a reestruturar o layout do espaço de trabalho. Este investimento teve por objectivo:

- Melhoria da produtividade;

- Melhoria da comunicação e fluxo de informação entre colaboradores;
- Melhoria das condições de trabalho;
- Melhoria da moral dos colaboradores;
- Restruturação do layout possibilitando a incorporação de um sistema de incubação dentro do espaço da empresa.

No âmbito do marketing digital, a empresa procedeu à realização de um estudo diagnóstico, à elaboração de um plano de marketing digital e à reavaliação e actualização do seu website institucional, que se encontrava desadequado e ultrapassado face à situação actual do mercado. Este investimento teve por objectivo:

- Incrementar o volume de negócios;
- Aumentar a visibilidade da marca junto de potenciais clientes;
- Possibilitar o acesso a novos mercados internacionais e de proximidade;
- Reavaliar o posicionamento da empresa no mercado;
- Fomentar um novo canal de comunicação permitindo a desmaterialização de processos com clientes.

Assim sendo, com a realização destes investimentos a Astrolábio pretende abordar nos próximos dois anos os mercados internacionais, nomeadamente os países da CPLP, assim como os países de proximidade, Marrocos, Tunísia, Espanha e França, procurando identificar oportunidades junto de potenciais clientes e parceiros.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais (Gestão Lean)</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>Alteração de layout</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Marketing Digital</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foram concluídas com sucesso as acções propostas pela Astrolábio.

A redefinição do layout do ambiente de trabalho, baseado em estratégias de eficiência de tarefas e fluxos de trabalho, permitiu a obtenção de melhorias ao nível do funcionamento da empresa por intermédio do reforço das suas capacidades de organização. A realização deste investimento e a implementação destas alterações já permitiu à empresa obter alguns benefícios neste curto espaço de tempo:

- Fluxo de informação e a comunicação entre colaboradores melhorou, facilitando a transmissão de informações na realização de processos;
- Foi registado uma melhoria das condições de trabalho ao nível do conforto e segurança;
- As alterações realizadas foram recebidas positivamente pelos colaboradores, registando-se uma melhoria na sua moral.

Adicionalmente, a alteração do layout possibilita agora a incorporação de um sistema de incubação dentro do espaço, sendo que a Astrolábio prevê a sua implementação para breve.

Por outro lado, a concretização do estudo de diagnóstico, elaboração do plano de marketing e a implementação do website institucional numa estrutura bilingue (Português e Inglês) permitiu a criação de um novo canal de acesso online para os clientes, facilitando o acesso aos vários serviços fornecidos pela empresa. À data, ainda que não monitorizados, a empresa começou a sentir os resultados do investimento realizado na definição da política de marketing digital e posicionamento deste novo canal:



- A abordagem internacional é agora uma realidade possível para a empresa;
- Entrada em mercados internacionais e de proximidade e acesso a novos clientes;
- Redução de processos materializados, fruto do processo de digitalização do novo canal institucional;
- Reforço da promoção de imagem corporativa e dos serviços fornecidos junto do mercado interno e externo;
- Aumento, melhoria e simplificação dos processos de comunicação com clientes.

Desta forma, a participação da Astrolábio no projecto PME2WORLD possibilitou não só reforçar as suas capacidades de organização e gestão, como possibilitou iniciar a adopção do processo de desmaterialização de vários processos, permitindo o início da inserção da empresa na economia digital.



---

# BOX4, LDA.

---



Denominação Social	<b>Box4, Lda.</b>
Sede	<b>Business Center Torre Arnado Rua João de Ruão, N° 12, 10° A/B, 3000-229 Coimbra</b>
Telefone	<b>239 048 896</b>
NIPC	<b>507 884 167</b>
E-mail	<b>geral@box4.eu</b>
Website	<b><a href="https://box4.eu">https://box4.eu</a></b>

## A Empresa

Criada em 2007, a Box4 iniciou a sua actividade organizando e promovendo eventos na área da saúde, realizando diversos eventos científico-profissionais para estudantes de medicina dentária e médicos dentistas.

A sua actividade é alargada em 2008, dando início à realização de serviços de consultoria em projectos de saúde internacionais. Durante 2010 cria e implementa pela primeira vez o serviço de ambulatórios de enfermagem em locais remotos e isolados de Angola, sendo que mais tarde altera a nomenclatura desses ambulatórios para "Postos de Saúde no Trabalho".

Em 2011 a empresa concretiza a criação da Dental Team Magazine, uma revista científico-profissional da área da saúde oral, e inicia os seus serviços de E-Marketing com a criação de uma base de dados para a divulgação de eventos. Inicia ainda a prestação de serviços de subcontratação em saúde para entidades públicas e privadas.

No ano de 2016 foram realizadas alterações societárias na Box4 com reestruturação da empresa e reorientação do seu core business para a realização de serviços, trading e consul-

toria na área da saúde ocupacional, a nível nacional e internacional, com especial enfoque para a segurança e gestão de incidentes de crise. Adicionalmente, durante o ano de 2017 a empresa reforça a sua presença no mercado Africano iniciando consultoria em serviços de saúde na Zâmbia.

Sendo os principais serviços providenciados pela Box 4 desenvolvidos ao nível da consultoria na área da saúde, actualmente o seu core de negócio consiste na criação, implementação e gestão de "Postos de Saúde no Trabalho" em locais remotos nos mercados de Angola e Zâmbia. No entanto, a empresa actua ainda nos mercados de Portugal e Zimbabwe, pretendendo ainda expandir-se para novos mercados, estando a considerar mercados em outros países do continente africano.

A missão da Box4 é compreender os valores, a cultura e as necessidades nas áreas da saúde e segurança das empresas e seus colaboradores. Desta forma, a empresa tem como linhas de actuação ser responsável, comunicar claramente, ser transparente e respeitar direitos e princípios que permitam satisfazer as expectativas de todos os seus clientes.



## Objectivos do Projecto

A Box4 viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

Desta forma, a empresa procedeu à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e à obtenção da respectiva certificação. Estas acções tiveram por base a estratégia adoptada pela Box4 de expansão no continente africano.

Assim sendo, a empresa pretendeu com este investimento capacitar e dar continuidade ao seu objectivo de internacionalizar da forma mais eficaz e com foco na qualidade dos seus serviços, procurando:

- Melhorar os seus processos;
- Adoptar uma política centrada na qualidade e na melhoria contínua;
- Potenciar a capacidade de internacionalização da empresa;
- Alcançar um melhor posicionamento no mercado internacional, permitindo o aumento do volume de negócios.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Ferramentas <i>Lean</i> Implementadas	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, o sistema de gestão da qualidade foi implementado no seio da Organização de acordo com a norma ISO 9001:2015, tendo sido obtido a respectiva certificação.

Esta certificação, no âmbito da Qualidade pelas actividades de concepção, implementação e gestão de projectos de consultoria de postos de saúde no trabalho, incluindo a realização de estudos e relatórios, apoio na selecção de recursos humanos, aquisição de materiais e realização de campanhas de promoção, na área da saúde, envolveu um conjunto de acções que permitiram à empresa prosseguir com estratégia delineada, fortalecendo a sua imagem corporativa e dos seus serviços, face ao compromisso com a qualidade e melhoria contínua.

Por conseguinte, a realização deste investimento já permitiu à empresa a obtenção de algumas melhorias, verificando-se:

- Fortalecimento da imagem da Box4, sendo associada ao conceito de qualidade;
- Melhoria na qualidade das propostas comerciais apresentadas;
- Aumento da qualidade dos serviços prestados;
- Expectativa para 2020 de um aumento das exportações previstas de 10%.

Desta forma, a participação da Box4 no projecto PME2WORLD possibilitou o reforço das suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo à empresa dar continuidade com o seu compromisso com a qualidade dos seus serviços e a melhoria contínua dos seus processos e actividades.

# CARE KUIDADOS – SERVIÇOS DOMICILIÁRIOS, LDA.



Denominação Social	Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda.
Sede	Rua dos Vanzeleros, 168 4100-482 Porto
Telefone	220 500 807
NIPC	508 831 253
E-mail	geral@carekuidados.pt
Website	<a href="https://carekuidados.pt">https://carekuidados.pt</a>

## A Empresa

A Care Kuidados – Serviços Domiciliários, Lda. é uma empresa com 10 anos de experiência no mercado de apoio domiciliário e cuidados de saúde no domicílio na região norte do país, com predominância no Porto e grande Porto.

Tendo sido fundada em 2009, a Care Kuidados começou a Sua actividade ligada a uma marca internacional em regime de franchising. Em Janeiro de 2019, optando por não renovar o contrato de franchising, a empresa decide pela utilização de marca própria, a CARE.KUIDADOS. CONSIGO.

Devidamente licenciados pelo instituto de Segurança Social, e dotados por uma equipa composta por especialistas nas áreas sociais de psicologia, enfermagem e gestão, destaca-se pelo profissionalismo conquistado pela vasta experiência e assente em valores como a disponibilidade, personalização, compreensão e ajuda.

A empresa dispõe ainda de um seguro de Responsabilidade Civil para qualquer eventualidade, prestando os serviços com um elevado grau de confiança e segurança de forma a proporcionar ao Cliente um maior conforto e confiança nos serviços prestados.

Desta forma a Care Kuidados dedicar-se a cada caso como se fosse único. Cada família obtém o cuidado personalizado de que necessita, de acordo com um conjunto de factores cuidadosamente analisados pela equipa de especialistas, garantindo desta forma a melhor e mais adequada resposta a cada situação. Assim como cada caso é único, cada profissional é seleccionado criteriosamente de acordo com as suas valências e características e adequado a cada situação e família.

Recorrendo aos melhores profissionais sejam ajudantes familiares, enfermeiros, médicos ou terapeutas, a CARE KUIDADOS foca no utente e na sua família, sendo privilegiado a experiência, o dom e a paixão de cuidar dos outros no sentido de proporcionar a maior confiança, conforto e segurança de quem cuidamos.

## Objectivos do Projecto

A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação com a imple-



mentação de acções ao nível do Marketing Digital.

Pretendendo alcançar a desmaterialização dos seus processos com clientes e fornecedores, nomeadamente no referente aos processos de comunicação, a implementação de novos canais de comunicação mais actualizados, tecnológicos, dinâmicos e atractivos para os intervenientes permitiria aumentar a visibilidade da empresa junto dos mercados externo e interno.

Como consequência, fruto da realização deste investimento, a empresa definiu como objectivos a alcançar no final do projecto os seguintes resultados práticos:

- Instaurar a empresa num processo de reflexão e energização próprio dos projectos de gestão da mudança;
- Dotar a empresa de soluções digitais ajustadas ao negócio e às suas especificidades;
- Modernizar a empresa de modo disruptivo e ajustado às exigências do mercado actual;
- Transmitir ao mercado e aos clientes uma imagem de modernidade e vanguarda tecnológica;
- Alavancar a trajectória de crescimento, nomeadamente, ao nível das exportações;
- Reforçar a eficiência e consequentemente a competitividade da empresa;
- Aumentar a eficiência e eficácia dos processos para uma diminuição de custos, e a melhoria da qualidade na prestação de serviço ao cliente.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Marketing Digital</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, por intermédio da definição de uma estratégia de digitalização e de um plano de acções, permitiu à empresa a utilização de ferramentas sofisticadas de marketing inbound resultando na produção e publicação da Landing Page do novo site institucional e na realização de uma campanha de google adwords de forma a aumentar a visibilidade e projecção da empresa.

O novo site institucional foi desenvolvido, permitindo o reforço da marca própria recentemente criada, com a criação de novos conteúdos electrónicos, permitindo a apresentação digital da empresa e do leque de oferta dos serviços prestados, disponibilizando ainda um novo canal de comunicação entre os potenciais clientes e a Care Kuidados. A disponibilização de uma plataforma própria permitiu à empresa automatizar as respectivas interacções, dotando aos clientes e fornecedores de uma maior autonomia nos processos de comunicação e permitindo à empresa aumentar a eficiência e eficácia dos processos, verificando-se uma diminuição de custos e melhoria da qualidade nos processos de comunicação.

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à Care Kuidados alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo ainda a obtenção de um conjunto de outros benefícios:

- Aumento da visibilidade e projecção da empresa;
- Inserção da empresa na economia digital;
- Análise do diagnóstico organizacional;
- Desmaterialização dos processos de comunicação com clientes e fornecedores;
- Modernização da empresa por intermédio da implementação de um novo canal de comunicação;



- Aumento do número de contactos de potenciais clientes, possibilitando por essa via o crescimento do volume de negócios.

Desta forma, a participação da Care Kuidados no projecto PME2WORLD possibilitou a esta desenvolver uma rede moderna de colocação de serviços no mercado através da utilização das TIC, utilizando ferramentas de marketing inbound. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só melhorar a sua imagem, como dotar a empresa de soluções digitais ajustadas ao negócio e às suas especificidades.



## CARVALHO & MOTA, LDA.



Denominação Social	<b>Carvalho &amp; Mota, Lda.</b>
Sede	<b>Zona Industrial Constantim Lotes 1 e 2 5000-082 Vila Real, Portugal</b>
Telefone	<b>259 330 720</b>
NIPC	<b>501 343 598</b>
E-mail	<b>cmota@carvalho-mota.com</b>
Website	<b><a href="https://www.carvalho-mota.com">https://www.carvalho-mota.com</a></b>

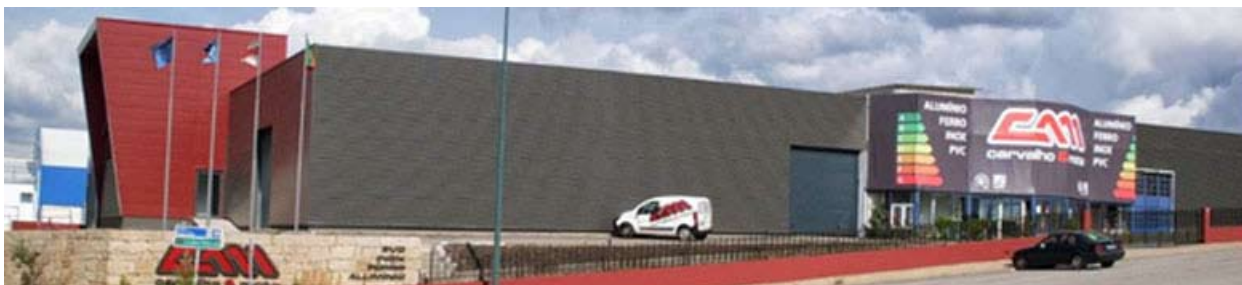
### A Empresa

A Carvalho & Mota, Lda. é uma empresa certificada para o fabrico e montagem de janelas eficientes. Contando com mais de 35 anos de experiência, iniciou a sua actividade em 1982, no concelho de Sabrosa em São Martinho de Anta.

Durante quase quatro décadas de actividade, a empresa apostou continuamente na sua modernização e expansão, realizando fortes investimentos que permitissem aumentar e melhorar a sua capacidade produtiva, tornando-se mais competitiva.

Em 1991, apostando na modernização e expansão da empresa, deslocou a sua sede e instalações para o Parque industrial de Vila Real onde se encontra nos dias de hoje. Esta deslocação foi acompanhada juntamente com um forte investimento em infra-estruturas e equipamentos de forma a permitir o aumento e melhoria da produção.

Em 2010, já com a segunda geração na gerência da empresa, realiza uma segunda ronda de investimento na modernização de processos e num novo aumento e melhoria da capacidade produtiva.



Já em 2012 implementa um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) segundo a norma ISO 9001, obtendo a sua certificação pela SGS, traduzindo o compromisso da empresa com a procura da satisfação dos clientes através da oferta de serviços de qualidade

Esta procura constante pela melhoria da qualidade levou a empresa a participar no processo da fundação da ANFAJE (Associação Nacional dos Fabricantes de Janelas Eficientes), em 2010, e a aderir ao programa SEEP (Sistema Etiquetagem Energética de Produtos), em 2013, afirmando o seu carácter como pioneiros na produção de janelas eficientes.

A incessante procura pela distinção através da qualidade em tudo o que realiza traduziu-se no seu reconhecimento como PME Líder pelo IAPMEI desde 2015, tendo também obtido esse estatuto em 2010 e 2012.

do melhor serviço ao cliente final em todos os momentos. Desta forma é fundamental para a Carvalho & Mota a manutenção, actualização e melhoria do seu Sistema de Gestão da Qualidade com base na NP EN ISO 9001:2015.

Desta forma, a empresa procedeu à transição e obtenção da respectiva certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, procurando desta forma:

- Analisar e actualizar os processos e procedimentos;
- Contribuir para uma melhoria dos resultados operacionais;
- Aumentar a carteira de clientes;
- Optimizar os meios e recursos disponíveis.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade</b> <b>- Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Objectivos do Projecto

A Carvalho & Mota viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

Sendo uma empresa do sector da construção civil e com uma base de clientes exigente, a empresa assenta a sua estratégia na prestação

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a actualização do Sistema de Gestão da Qualidade da Carvalho & Mota para a versão mais actual da norma (ISO 9001:2015), tendo sido obtido a respectiva certificação.

A realização deste investimento permitiu à empresa consolidar as metodologias de garantia

e controlo da qualidade e a qualificação para a produção de estruturas metálicas, sendo que a implementação destas permitiu a curto prazo a obtenção de uma maior robustez e eficácia do sistema de gestão da qualidade, assim como a capacidade de aumentar as exportações

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à empresa a obtenção de um conjunto de benefícios, entre eles:

- Actualização da norma NP EN ISO 9001 para a sua versão mais actual (2015);
- Actualização dos processos, procedimentos e documentos do Sistema de Gestão;

- Consolidação das metodologias de garantia e controlo da qualidade;
- Obtenção a curto prazo de uma maior robustez e eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Desta forma, a participação da Carvalho & Mota no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades, dando continuidade à orientação estratégica focada na qualidade, culminando na actualização e respectiva certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

## COMBITUR – CONSTRUÇÕES, S.A.



Denominação Social	<b>Combitur – Construções, S.A.</b>
Sede	<b>Rua da Baiona, 487- Vilarinho 4795-784 Santo Tirso</b>
Telefone	<b>253 489 250</b>
NIPC	<b>500 067 120</b>
E-mail	<b>geral@combitur.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.combitur.pt">https://www.combitur.pt</a></b>

### A Empresa

A Combitur – Construção, S.A. iniciou a sua actividade em 1974, prestando essencialmente serviços de construção civil às empresas do sector da indústria têxtil do Vale do Ave.

No final dos anos 80, a empresa dotou-se de recursos humanos e materiais possibilitando aumentar a qualidade do seu serviço prestado aos clientes, adquirindo a capacidade de controlar todo o processo produtivo, desde a

concepção do projecto, passando pela construção, até ao licenciamento.

A sua grande projecção e afirmação no mercado verificou-se em finais de 1989, com a entrada de novos sócios, a mudança da gerência e admissão de novos quadros para a empresa, os quais devido ao seu dinamismo, conhecimentos e profissionalismo, relançaram a empresa para novos patamares mais elevados.

Sendo um Grupo empresarial com mais de 40 anos de experiência no sector da construção,



apresenta um conjunto de valências variadas de serviços técnicos de engenharia civil, armazém geral, serralharia de estruturas de ferro, serralharia de alumínio, carpintaria e central de betão, o que possibilita uma flexibilidade e capacidade de resposta rápida aos seus clientes, prestando um serviço diferenciado, altamente qualificado e de proximidade. O futuro passa pela melhoria contínua, procurando a criação de valor com todos os parceiros.

A sua missão passa por ser uma referência na concepção e construção de obras de engenharia civil, através da eficiência, racionalidade e inovação na execução de edifícios, procurando sempre as melhores e mais sustentáveis soluções, que permitam a superação das expectativas do cliente e da comunidade.

Projectar e construir com qualidade e competitividade, respeitando as normas de Qualidade, Ambiente e Segurança, tendo como objectivo a criação de valor para todos os intervenientes.

## Objectivos do Projecto

A Combitur viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

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 actualização dos princípios da qualidade presentes na norma ISO 9001:2015.

Desta forma, a empresa procedeu ao processo

de transição e obtenção da respectiva certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, procurando desta forma:

- Melhorar a sua estrutura interna;
- Agilizar e garantir uma resposta interna mais rápida às solicitações de clientes;
- Uniformizar os procedimentos e monitorização dos serviços realizados;
- Realizar uma monitorização dos resultados obtidos e adequada dos riscos;
- Melhorar as condições de trabalho e capacidades dos trabalhadores;
- Reconhecimento no mercado com a procura pela melhoria contínua.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a migração do seu Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais recente da norma ISO 9001 e obtido a respectiva certificação.

A obtenção da certificação da norma NP EN ISO 9001:2015 permitiu à empresa aumentar a sua competitividade, sendo que a implementação do sistema de gestão contribuiu de forma inequívoca para a melhoria contínua da organização, garantindo uma uniformização dos procedimentos e monitorização dos serviços realizados. Estas melhorias permitiram à empresa a melhoria do seu procedimento de gestão para uma gestão mais sustentável e com maior perspectiva de crescimento, bem como a satisfação de todos os requisitos impostos pelas partes interessadas.



Apesar de ainda não existirem métricas de desempenho, a empresa prevê que com a realização dos investimentos nas várias categorias, consiga consolidar o crescimento nos vários mercados, bem como aumentar a sua notoriedade nos mesmos, fruto da obtenção do certificado da qualidade.

Assim sendo, através do investimento realizado no âmbito do projecto foi possível para a empresa:

- Actualizar a norma ISO 9001 para a sua versão mais actual (2015);
- Melhorar internamente a Organização;
- Actualizar e definir procedimentos e formas de actuação, garantindo uma resposta interna mais célere às solicitações dos clientes;
- Realizar a monitorização dos resultados obtidos e uma adequada gestão dos riscos.

Em suma, a participação da Combitur no projecto



PME2WORLD possibilitou a actualização do seu sistema de gestão da qualidade e respectiva certificação, reforçando as suas capacidades e permitindo dar continuidade à sua orientação estratégica com foco na qualidade e melhoria contínua. Com a aposta na certificação, a empresa passa a encontrar-se neste momento certificada em 3 áreas distintas: Qualidade, Ambiente e Segurança.

## ENDIPREV, S.A.



Denominação Social	<b>Endiprev, S.A.</b>
Sede	<b>Rua António Nicolau d'Almeida 45, 4.10 4100-320 Porto</b>
Telefone	<b>223 170 070</b>
NIPC	<b>509 005 748</b>
E-mail	-
Webside	<b><a href="https://www.endiprev.com/pt">https://www.endiprev.com/pt</a></b>

### A Empresa

A Endiprev, S.A. iniciou a sua actividade no ano de 2009, tendo iniciado no ano seguinte a prestação de serviços em mercados internacionais.

Com uma estratégia orientada para os mercados internacionais, em 2013 já prestava serviços em mais de 10 países em 3 continentes diferentes.

Enfrentando um mercado exigente e com particular regulação, a empresa procura demons-



trar a sua preocupação pela qualidade, obtendo a certificação em Sistemas de Gestão da Qualidade em 2014 e em Sistemas de Gestão de Segurança em 2017.

Sendo a sua área de negócio as energias renováveis, a Endiprev é uma referência internacional no fornecimento de serviços especializados, comissionamento, manutenção preventiva, correctiva e grandes correctivos, em máquinas eólicas onshore e offshore, trabalhando em todo o Mundo em estreita parceria com os principais fabricantes de aerogeradores (OEM).

Num mercado onde o desenvolvimento da tecnologia de geração, transformação e transmissão de energia se encontra em constante desenvolvimento, a empresa enfrenta desafios técnicos excitantes. Para tal, os seus colaboradores estão em constante actualização de conhecimentos, através do contacto com projectos diversificados não só nos equipamentos e tecnologias, como também nos requisitos de engenharia das diferentes localizações em que estamos presentes.

Nos dias de hoje o grupo conta com escritórios distribuídos por 9 países em 4 continentes diferentes, Europa (Suécia, Alemanha, Holanda, França, Espanha e Portugal), América (EUA), Ásia (China) e África (Etiópia), e conta com mais de 300 projectos realizados em mais de 30 países por todo mundo (Europa, Ásia, África e América do Norte, Central e do Sul).

## Objectivos do Projecto

A Endiprev viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade da Eco-inovação com a implementação de acções ao nível da implementação da norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental).



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

Desta forma, a empresa procedeu ao respectivo processo de implementação e certificação do SGA, tendo por objectivo:

- Protecção do ambiente, através da prevenção ou mitigação de impactos ambientais adversos;
- Apoio à Organização no cumprimento das obrigações de conformidade;
- Controlo ou influência da forma como os serviços da empresa são realizados e consequentemente, proporcionar melhoria no desempenho ambiental.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Eco-inovação - Implementação e certificação do Sistema de Gestão Ambiental</b>
Implementação de Sistemas de Gestão	<b>ISO 14001:2015</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a implementação do Sistema de

Gestão Ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015 e obtido a respectiva certificação.

A empresa prevê com a implementação deste SGA aumentar a sua competitividade, bem como aumentar a satisfação dos seus clientes e obter uma melhoria no controlo dos requisitos legais. Assim sendo, por intermédio do investimento realizado no âmbito do projecto foi possível para a Endiprev:

- Melhorar o seu desempenho ambiental;
- Incorporar na empresa princípios assentes na eco-eficiência;
- Promover uma utilização mais eficiente dos recursos;

- Aumentar a capacidade de resposta às necessidades de novos clientes;
- Aumentar a eficácia na resposta a solicitações de clientes do mercado externo.

Em suma, a participação da Endiprev no projecto PME2WORLD possibilitou a obtenção da certificação na área ambiental, permitindo introduzir e reforçar as capacidades internas da Organização ao nível da temática da eco-eficiência. Adicionalmente, com a obtenção desta certificação a empresa passou a encontrar-se certificada em 3 áreas distintas: Ambiente, Qualidade e Segurança.

## ENERMETER – SISTEMAS DE MEDIÇÃO, LDA.



Denominação Social	Enermeter – Sistemas de Medição, Lda.
Sede	Parque Industrial Celeirós 2ª Fase Lugar de Gaião - Lotes 5/6 4705-025 Aveleda, Braga
Telefone	253 287 237
NIPC	505 355 760
E-mail	enermeter@enermeter.pt
Website	www.enermeter.pt

### A Empresa

A Enermeter é uma empresa de base tecnológica, que se dedica ao desenvolvimento de soluções inovadoras para as áreas de medição.

Fundada em 2001 e instalada em Braga assume um crescimento sustentado pela sua clara visão de futuro, apetência para a inovação e elevada dedicação aos seus clientes. De forma a responder com suces-

so a todos os desafios colocados a empresa conta com uma equipa de profissionais tecnicamente especializados, experientes e motivados.

Certificada pela ISO 9001:2015, a Enermeter procura assim promover os níveis de qualidade exigidos para garantir aos seus clientes as soluções mais avançadas do ponto de vista técnico e económico.



Líder de mercado nas suas áreas de actuação, pela inovação e capacidade de desenvolvimento, parcerias estabelecidas com várias entidades e customização das suas soluções, a empresa garante a total satisfação dos seus clientes. Pioneira na sua área, foi a primeira empresa portuguesa a exportar sistemas automáticos de inspecção de componentes com base em tecnologia de visão artificial, para a indústria automóvel europeia. Hoje são vários os exemplos de sucesso espalhados um pouco por todo o mundo.

Em 2017, resultado de um spin off, as suas duas áreas de negócio dão lugar a duas empresas distintas. A Neadvance com a pasta da visão artificial e a Enermeter que passa a dedicar-se exclusivamente à área da medição.

Desta forma a Enermeter passa a desenvolver e comercializar sistemas e serviços de medição, controlo e gestão de recursos energéticos e fluídos, sendo que, as soluções disponibilizadas vão dos simples equipamentos de leitura local aos mais complexos sistemas integrados de medição, controlo, comunicação e gestão de dados de consumo.

Os sistemas desenvolvidos permitem aumentar o desempenho das redes de distribuição e a leitura em tempo real, com vista a otimizar a utilização dos recursos naturais e humanos. Adicionalmente, os equipamentos e sistemas fornecidos permitem desenvolver uma solução integrada que, tendo em conta os custos-benefícios, garantem a eficiência operacional.

## Objectivos do Projecto

A Enermeter viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade da Eco-inovação com a concretização de acções ao

nível da implementação da norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental).

Resultante da sua orientação estratégica, a empresa assume como compromissos fundamentais de gestão, o desenvolvimento e comercialização de sistemas e serviços de medição, controlo e gestão de recursos energéticos e fluídos, a garantia da promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável a nível interno e nos serviços que presta a terceiros e o respeito pelo ambiente através de uma gestão rigorosa dos impactos decorrentes da actividade, objectivando a criação e manutenção de um serviço de elevada qualidade.

Desta forma, a implementação do Sistema de Gestão do Ambiente e a sua certificação constitui uma necessidade e, igualmente, uma oportunidade para a implementação da visão estratégica da empresa. Por conseguinte, com a realização deste investimento a empresa pretendeu:

- Melhorar o desempenho dos processos;
- Garantir uma adequada gestão do conhecimento dentro da empresa promovendo assim uma diminuição do risco do negócio;
- Reduzir os riscos associados a acidentes ambientais, tais como derrames;
- Melhorar a eficiência dos processos minimizando os consumos de matérias-primas, água e energia;
- Introduzir princípios da eco-eficiência;
- Aumentar a eficácia e produtividade ao nível do controlo operacional, minimizando as multas e coimas associadas ao ambiente;

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Eco-inovação</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 14001:2015</b>



## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a implementação do Sistema de Gestão Ambiental no seio da Enermeter e obtido a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 14001:2015.

Desta forma, fruto do investimento realizado no âmbito do projecto foi possível para a empresa obter um conjunto de resultados, entre eles:

- Definir o modelo de gestão dos processos, alinhando-o com a estrutura organizacional, a missão, visão da Organização e as necessidades dos clientes e outras partes interessadas;
- Implementar metodologias de gestão de competências que permitem assegurar a adequabilidade dos colaboradores, aumentando a eficiência das operações;
- Assegurado a realização e monitorização de actividades fundamentais para a valorização do negócio;
- Aumentar a capacidade de resposta às necessidades dos seus clientes;



- Aumentar a eficácia na resposta a solicitações a clientes do mercado externo.

Em suma, a participação da Enermeter no projecto PME2WORLD possibilitou a obtenção da certificação na área ambiental, permitindo introduzir e reforçar as capacidades internas da Organização ao nível da temática da eco-eficiência. Adicionalmente, na sequência da melhoria dos processos e obtenção da certificação do Sistema de Gestão do Ambiente, a empresa aumentou a sua capacidade de responder às necessidades dos seus clientes, permitindo-lhe ser mais eficaz na resposta a solicitações a clientes do mercado externo.



## ESI – ENGENHARIA, SOLUÇÕES E INOVAÇÃO, LDA.



Denominação Social	ESI - Engenharia, Soluções e Inovação, Lda.
Sede	Rua Academia FC Famalicão, nº58 4760-482 Esmeriz, V. N. Famalicão
Telefone	252 318 499
NIPC	507 889 606
E-mail	geral@grupo-esi.com
Website	www.grupo-esi.com

### A Empresa

A ESI - Engenharia Soluções e Inovação, Lda. foi criada a 24 de Abril de 2007 por Gil Sousa, Reinaldo Ribeiro e Luís Leitão com o propósito de realizar projectos de maquinaria industrial inovadores, de forma a responder às necessidades de aumento de produção dos clientes.

ESI é uma empresa de base tecnológica que foi criada com o desígnio de apoiar as empresas, tornando as mais competitivas e rentáveis.

A empresa efectua estudos de produção com a finalidade de resolução de problemas, automação e aceleração de processos, serviços de consultoria no desenho e projecto de unidades industriais, assim como gestão global de projectos desde a selecção e aquisição até à instalação e arranque, trabalhando transversalmente em vários sectores da indústria: Alimentar, Automóvel, Metalomecânica, Médica, Polímeros, Construção, Madeiras, Cortiça e Cerâmica. Este factor tem permitido acumular Know-how e permitir a transferência de tecnologia entre diferentes áreas.

Os serviços e soluções providenciados pela empresa realizados à medida das necessidades específicas de cada cliente permite a criação de valor, proporcionando aumentos significativos de produtividade.

Com um Departamento de I&D capaz de criar conceitos inovadores, e um corpo de engenharia completo com valências nas áreas de mecânica, automação industrial e robótica, a empresa aplica os conceitos de Indústria 4.0, oferecendo assim ao mercado um serviço chave na mão.

### Objectivos do Projecto

A ESI viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais da competitividade em Eco-inovação e na Qualidade com a realização de acções ao nível da implementação da norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental) e da implementação da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

Neste contexto, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e sua certificação de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 e a implementação do Sistema de Gestão Ambiental e sua respectiva certificação de acordo com a norma NP EN ISO 14001:2015, constituíam uma necessidade para a empresa face às exigências impostas por um mercado crescentemente mais competitivo e exigente.

Em particular, é reconhecido que a implementação dos sistemas providência uma oportunidade de reflexão sobre a Organização, promovendo uma gestão por objectivos e a reflexão sobre um conjunto de metodologias que contribuem para a melhoria do desempenho operacional da organização.

Desta forma, a empresa pretendeu com a sua participação no projecto PME2WORLD realizar um conjunto de acções que permitiram:

- Melhorar o desempenho dos processos;
- Estimular a visibilidade de não qualidade com o objectivo da redução dos custos, optimização dos recursos e melhoria contínua;
- Garantir uma adequada gestão do conhecimento dentro da empresa promovendo assim uma diminuição do risco do negócio;
- Reduzir os riscos associados a acidentes ambientais, tais como derrames;
- Melhorar a eficiência dos processos minimizando os consumos de matérias-primas, água e energia;
- Aumentar a eficácia e proatividade ao nível do controlo operacional, minimizando as multas e coimas associadas ao ambiente;
- Reduzir riscos associados a acidentes ambientais;
- Melhorar a eficiência dos processos minimizando os consumos de matérias-primas, água e energia;
- Aumentar a eficácia e proatividade ao nível do controlo operacional, evitando não conformidades ambientais.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Eco-inovação</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 14001:2015</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação de Sistemas de Gestão</b>
Implementação de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001:2015</b>

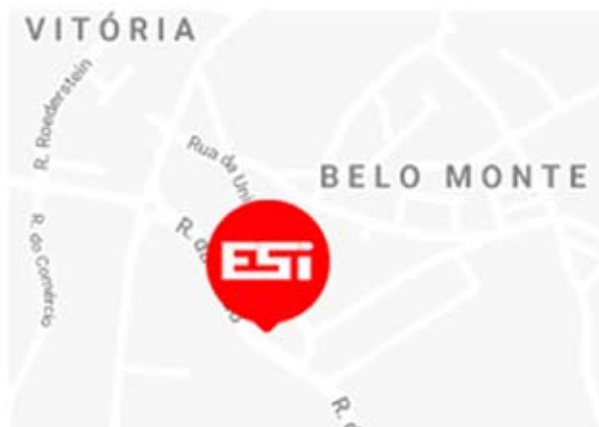
## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foram concretizadas com sucesso as acções propostas pela ESI. Por um lado, a implementação de um sistema de gestão da qualidade assente na respectiva norma da qualidade NP EN ISO 9001:2015, baseado na ideia de melhoria contínua, permitiu à empresa reflectir sobre a própria Organização e o seu funcionamento. Neste contexto, a empresa não só estabeleceu o seu enfoque na satisfação e cumprimento dos requisitos dos clientes, como estabeleceu a direcção e criou condições para que as pessoas se comprometam a atingir os objectivos organizacionais, envolvendo todos os seus colaboradores e o seu comprometimento para com a empresa.

Adicionalmente, através da compreensão e gestão das suas actividades como processos, procurando a melhoria contínua, e da tomada de decisão baseada em evidências, permitiu à empresa obter um conjunto de benefícios, como identificar e responder a riscos associados à organização e ao seu contexto e objectivos ou aumentar a sua aptidão de fornecer os seus serviços e produtos de forma consistente ao cliente.

Por outro lado, a implementação de um sistema de gestão do ambiente assente na respectiva norma NP EN ISO 14001:2015, teve por objectivo a protecção do ambiente, através da prevenção ou mitigação de impactos ambientais 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 empresa espera ainda vir a obter benefícios num futuro próximo, fruto da melhoria operacional, verificando a redução de riscos associa-



dos a acidentes ambientais, melhoria na utilização de recursos com a redução do consumo de matérias-primas, água e energia e aumentar a conformidade da empresa, minimizando multas e coimas associadas a não conformidades ambientais.

Desta forma, a participação da ESI no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de gestão e organização, potenciando os processos de gestão e a introdução de princípios de eco-eficiência.

---

## EXPORPLÁS

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

---



Denominação Social	<b>Exporplás - Indústria de Exportação de Plásticos, S.A.</b>
Sede	<b>Rua dos Sobrais 626 3885-256 Cortegaça</b>
Telefone	<b>256 790 340</b>
NIPC	<b>501 136 746</b>
E-mail	<b>exporplas@exporplas.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.exporplas.pt">https://www.exporplas.pt</a></b>

### A Empresa

A Exporplás, S.A. foi estabelecida em 1981 e é uma empresa global que combina tecnologia de extrusão com tecnologia de processamento de polímeros no desenvolvimento e produção de produtos industriais para segmentos diferentes, como agricultura, hortícola, pesca, embalamento, construção ou produção de relva artificial.

Ser uma empresa líder mundial é um desafio diário que requer trabalho árduo de forma a

manter a nossa reputação. De forma a garantir qualidade ao mais alto nível, a empresa investiu de forma elevada de forma a modernizar a fábrica com tecnologia de manufatura de ponta em conjunto com talento de manufatura de topo. Como resultado, a empresa é uma das empresas mais integradas dentro da indústria, dominando cada passo do processo produtivo.

Durante o processo de manufatura existem vários aspectos a considerar. Ao controlar to-



dos os aspectos da cadeia de valor, não deixando nada à responsabilidade de terceiras partes e ao acaso, a empresa consegue garantir um nível de garantia de qualidade que não pode ser igualado.

Todos os produtos são produzidos nas instalações em Portugal. Esta usa exclusivamente tecnologia de ponta utilizada apenas pela Exporplás, permitindo a produção dos melhores produtos no mundo. Estão colocados processos de controlo de qualidade extensivo de forma a conduzir testes rigorosos de diferentes propriedades (força de tensão, alongamento, uniformidade, verificação de cor, UV).

Três décadas de inovação concluíram no desenvolvimento do portefólio fidedigno da Exporplás, tendo a empresa introduzido produtos de engenharia feitos à medida para cada segmento do negócio e detendo mais de 200 formulações que protegem a oferta de produtos da empresa para aplicações diferentes, sendo de referir que as suas exportações são responsáveis por mais de 95% do seu volume de negócios.

## Objectivos do Projecto

A Exporplás viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade na Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a respectiva versão actualizada da norma NP EN ISO 9001:2015 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 que

os processo estabelecidos são coerentes e alinhados com as intenções estratégicas e com o contexto da organização.

Assim sendo, com a actualização, implementação e respectiva certificação da nova versão da norma ISO 9001:2015, a empresa procurou:

- Melhorar internamente a sua organização;
- Proporcionar uma maior capacidade para responder aos requisitos e expectativas dos clientes;
- Mitigar acontecimentos que coloquem em causa a sustentabilidade da Organização;
- Aumentar a eficácia do SGQ;
- Aumentar a concretização dos resultados pretendidos;
- Melhorar o desempenho da Exporplás.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

Tendo a Exporplás concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizada com sucesso a actualização do antigo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a versão mais recente da norma (ISO 9001:2015), sendo obtido a respectiva certificação.

Para tal, a empresa procedeu a um conjunto de actividades entre as quais se pode destacar a implementação do pensamento baseado no risco e a revisão do modelo de gestão dos processos, alinhando-o com a estrutura organizacional, o contexto e as necessidades dos clientes e outras partes interessadas.

Adicionalmente, a implementação destas acções permitiu a curto prazo uma maior robustez e eficácia do sistema de gestão da qualida-



de, assim como a capacidade de aumentar as exportações, permitindo:

- Fortalecer a imagem de qualidade dos seus produtos junto dos clientes;
- Contribuição para a melhoria da organização documental interna;
- Determinar questões internas e externas aliadas ao tratamento de riscos e oportunidades;

- Consolidar as metodologias de garantia e controlo da qualidade.

Desta forma, a participação da Exporplás no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão, permitindo dar continuidade ao enfoque nos processos de gestão relevantes para a melhoria contínua e qualidade dos seus produtos.

---

## FABRIPIXEL, UNIPESSOAL, LDA.

---



Denominação Social	<b>Fabripixel, Unipessoal, Lda.</b>
Sede	<b>Parque Industrial de Pitancinhos, Pavilhão E4 4700-727 Braga</b>
Telefone	<b>253 254 236</b>
NIPC	<b>508 042 070</b>
E-mail	<b>info@s3fsigns.com</b>
Website	<b><a href="https://s3fsigns.com">https://s3fsigns.com</a></b>

### A Empresa

A Fabripixel é uma empresa com capital 100% português. Presente no mercado desde 2006, tem vindo a consagrar-se com uma gama de produtos sustentáveis e competitivos na área dos sinais de emergência.

Sempre atenta às necessidades do mercado, aposta na inovação e desenvolvimento de novos produtos assim como na melhoria e aperfeiçoamento da qualidade dos já existentes.

A Missão, Ambição, Valores e princípios e a nossa visão, simbolizam o compromisso da empresa e de toda a equipa com o trabalho que é realizado.

Tendo como Missão melhorar a qualidade e competitividade dos seus produtos, proporcionando uma resposta ao nosso cliente de acordo com as suas especificidades, a Fabripixel procura de forma determinada, gerar produtos e soluções inovadoras que satisfaçam integralmente os requisitos dos seus clientes, assim como comercializar produtos de qualidade global, assente na competência e valências de toda a sua equipa, estabelecendo uma relação de plena confiança.

Desta forma, a empresa incorpora rigor, trabalho, eficiência, competência, qualidade, acompanhamento e a satisfação do cliente como princípios essenciais. Ambicionando fa-



zer sempre mais e melhor, a empresa procura ainda estabelecer metas que estimulem competências para que consiga atingir os seus objectivos com rapidez e eficácia.

Assim sendo, a empresa visiona-se como inovadora, pretendendo criar produtos e soluções a preços competitivos no mercado da sinalização, apostando na prestação de um serviço integrado desde a concepção e fabrico, à instalação do produto final.

## Objectivos do Projecto

A Fabripixel viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade na Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais recente.

Esta transição normativa do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015 teve como principal objectivo que a empresa assegure um desdobramento mais eficaz das intenções estratégicas e uma gestão mais eficaz dos objectivos dos diferentes processos. Adicionalmente também objectivado a implementação da gestão do risco através da determinação dos riscos e oportunidades associadas aos diferentes processos do SGQ,

com a definição de medidas para a sua mitigação.

Desta forma, com a realização do investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos, entre eles:

- Actualizar o seu sistema de gestão da qualidade;
- Melhorar o desempenho e a sua organização interna;
- Aumentar a eficácia da gestão dos objectivos dos diferentes processos;
- Gerir de melhor forma os diversos riscos e oportunidades que possam surgir.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

Tendo a Fabripixel concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizada com sucesso a actualização do Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais recente da norma (ISO 9001:2015), sendo obtido a respectiva certificação.

Para tal, a empresa procedeu a um conjunto de actividades entre as quais se pode



destacar a implementação do pensamento baseado no risco e a revisão do modelo de gestão dos processos, alinhando-o com a estrutura organizacional, o contexto e as necessidades dos clientes e outras partes interessadas.

A actualização da norma para a sua versão mais recente permitiu à empresa a obtenção de vários benefícios para o seu Sistema de Gestão, destacando-se:

- Melhor integração com outras actividades do negócio;

- Descentralização do sistema e disseminação das responsabilidades pelo SGQ em toda a organização;
- Introdução do pensamento baseado em risco;
- Maior foco na monitorização do desempenho.

Desta forma, a participação da Fabripixel no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão, permitindo a melhoria dos seus processos, aumentando a sua capacidade de resposta às necessidades de novos clientes e às solicitações do mercado externo.

---

## FÁTIMA PEREIRA & CARLOS DUARTE, SOCIEDADE DE REVISORES OFICIAIS DE CONTAS

---



Denominação Social	<b>Fátima Pereira &amp; Carlos Duarte, Sociedade de Revisores Oficiais de Contas</b>
Sede	<b>Avenida da República, 1651-Subloja-Dto. 4430-206 Vila Nova de Gaia</b>
Telefone	<b>226 061 780</b>
NIPC	<b>504 198 998</b>
E-mail	<b>SROC@FPCD.PT</b>
Website	<b><a href="https://fpcd.pt/">https://fpcd.pt/</a></b>

### A Empresa

Com sede no Porto, a sociedade foi constituída em 1999 por dois sócios que fundiram as suas actividades profissionais até então exercidas de forma independente. Aliando experiência e dinamismos das suas equipas, compostas por profissionais altamente qualificados em auditoria, gestão de empresas, economia, fiscalidade e consultoria financeira e estratégica, a empresa registou um crescimento sustentado ao longo da sua história, seguindo, para tal,

elevados padrões éticos de comportamento profissional e qualidade em todos os serviços prestados. Em 2018 a sociedade contava com 10 colaboradores, sendo 2 sócios gerentes e 8 empregados.

Actuando, fundamentalmente, no mercado nacional, nos últimos anos a empresa tem efectuado alguns trabalhos para empresas com sede em Angola. A sociedade dedica-se à prestação de serviços nas áreas de Revisão Legal das Contas, auditorias, Perícias Financeiras,



Revisão de Procedimentos de Controlo Interno, Certificação das Despesas de Investimento Comparticipadas, Revisão dos Procedimentos de Controlo e Segurança da Informação, Outros Serviços de Garantia de Fiabilidade ou Exigidos ao Revisor Oficial de Contas, Due Diligence, entre outras.

Actuando em vários sectores de actividade, como Comércio e Distribuição, Calçado, Agricultura, Mobiliário, Metalúrgica, Materiais de construção, Mediação de seguros, Hotelaria e Turismo, Gestão Imobiliária, Indústria Alimentar, Farmacêuticas, Ensino, Construção Civil, Consultoria, entre outros, o volume de facturação acompanhou o crescimento sustentado da empresa, apresentando em 2018 2,5 vezes o volume atingido no início de actividade.

## Objectivos do Projecto

A Fátima Pereira & Carlos Duarte viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia digital e tecnologias de informação e comunicação com a implementação de acções ao nível do Marketing Digital e de Sistemas Informáticos (HW).

Consequente da identificada necessidade de intervir ao nível da inovação e melhoria contínua, nas áreas da qualificação e capacitação da economia, comunicação digital e da protecção de dados a empresa propôs a criação de um ambiente de potenciação do conhecimento da gestão da informação e da preservação da mesma num ambiente de respeito pelas novas exigências ao nível da garantia de protecção de dados.

Desta forma, com a realização deste investimento a empresa estabeleceu como objectivos:

- Desenvolver a sua presença na economia digital, permitindo ser encontrada e reco-



nhecida, potenciando o seu valor;

- Melhorar a qualidade, desenvolvimento e segurança de dados de informação;
- Melhorar comunicação interna e externa com clientes e fornecedores;
- Alcançar um maior número de pedidos de contacto de negócio.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Marketing Digital</b>
	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>

## Resultados

A participação da Fátima Pereira & Carlos Duarte no projecto PME2WORLD permitiu que esta procedesse à realização de investimentos na temática da economia digital e TIC, actualizando a sua estrutura tecnológica e implementando o seu novo site institucional.

Atendendo que o "Marketing Digital" assume nos nossos dias um papel de extrema relevância, a criação do Website como ferramenta própria de comunicação permitiu à empresa



concretizar os objectivos estabelecidos, permitindo-a estabelecer uma solução de difusão de informação e geração de contactos através de actividades de divulgação de informação orientada para mercados B2B.

Por outro lado, a realização de acções de implementação de sistemas informáticos e aquisição de 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.

Desta forma, a participação da Fátima Pereira & Carlos Duarte no projecto PME2WORLD possibilitou implementar e desenvolver uma rede moderna interna e um novo canal de colocação de bens e serviços no mercado através da utilização das TIC, utilizando ferramentas de marketing inbound. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só melhorar a sua credibilidade e imagem, como potenciar o aumento da prestação dos seus serviços.

---

## FULLPROJEKTS, LDA.

---



Denominação Social	<b>Fullprojekts, Lda.</b>
Sede	<b>Rua do Progresso 140, lote 1, Escritórios 11 e 12 4760-841, Vilarinho das Cambas</b>
Telefone	<b>252 316 777</b>
NIPC	<b>513 531 572</b>
E-mail	<b>geral@fullprojekts.pt</b>
Website	<b><a href="https://fullprojekts.pt">https://fullprojekts.pt</a></b>

### A Empresa

A Fullprojekts, Lda. foi criada tendo por objectivo tornar-se numa empresa competitiva, com uma estrutura ligeira e eficaz, focalizando-se essencialmente no mercado da reabilitação, em obras de pequena e média dimensão.

A experiência da gerência na actividade de construção durante mais de 20 anos, permite garantir aos seus clientes qualidade e solidez financeira em todos os projectos onde a empresa venha a intervir.

Para além da execução de obras públicas, a Fullprojekts tem em curso neste momento investimentos privados nas diferentes áreas, que ascendem alguns milhões de euros.

Para além disso, e atendendo ao elevado número de obras que efectua anualmente, conta ainda com a colaboração de um vasto leque de subempreiteiros.

Estando consciente das dificuldades do mercado, a Fullprojekts tem apostado fortemente nos seus efectivos humanos e logísticos, com o objectivo de proporcionar cada vez mais qualidade nos serviços prestados aos seus clientes.

Este facto, bem como o aumento da produção, demonstra a estratégia adoptada pela empresa, mostrando que esta avança no caminho certo em termos do racional aproveitamento dos bons recursos humanos e materiais disponíveis.

## Objectivos do Projecto

A Fullprojekts viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A decisão da implementação do sistema de gestão da qualidade partiu do reconhecimento pela empresa da necessidade de organizar a sua estrutura interna e a sua ligação com o exterior. Desta forma, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos, entre eles:

- Melhorar organização interna dos processos;
- Potenciar ganhos internos de competitividade;
- Dar resposta a exigências por parte dos clientes (imposições de certificação);
- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da realização de serviços;
- Melhorar o controlo da qualidade dos serviços realizados e consequentemente aumentar a satisfação dos clientes.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Com a conclusão bem-sucedida de todo o investimento previsto na candidatura, a Fullprojekts implementou o Sistema de Gestão da Qualidade no seio da sua estrutura, obtendo a certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015. Apesar de ainda não ser possível



quantificar todos os benefícios obtidos, a participação da empresa no projecto PME2WORLD permitiu à empresa obter um conjunto de melhorias na sua estrutura:

- Melhoria do posicionamento estratégico;
- Determinação dos requisitos das partes interessadas;
- Definição do modelo de gestão por processos;
- Alinhamento do modelo organizacional;
- Definição de metodologias escritas;
- Estabelecimento de objectivos e indicadores para monitorização da eficácia dos processos;
- Definição dos processos e procedimentos relativos ao processo de gestão da qualidade;
- Introdução do conceito de qualidade na filosofia da empresa;
- Aumento do sentido crítico e rigor.

No entanto, sendo a lógica de mercado muitas vezes balizada por concursos públicos, a certificação internacional apresenta-se muitas vezes como critério de elegibilidade para apresentação de propostas. Assim, o maior benefício obtido com a implementação e certificação da norma ISO 9001:2015 consiste no estabelecimento das condições necessárias para que a



Fullprojekts possa dar resposta às solicitações do mercado.

Desta forma, a participação da Fullprojekts no projecto PME2WORLD possibilitou a esta reforçar as suas capacidades de organização

e gestão interna através da implementação e certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo incutir o conceito de qualidade e melhoria contínua na sua filosofia e fortalecer a sua posição no mercado.

## FULLPROJEKTS, LDA.



Denominação Social	<b>Fuste - Construção Imobiliária, S.A.</b>
Sede	<b>Rua Santo André, n° 198, Parque Industrial de Adaúfe 4710-596 Braga</b>
Telefone	<b>253 607 660</b>
NIPC	<b>502 558 377</b>
E-mail	<b>fuste@fuste.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.fuste.pt">https://www.fuste.pt</a></b>

### A Empresa

O início da Fuste remonta à década de 90, quando constatada a oportunidade de mercado nas obras de agências bancárias e espaços comerciais no modelo de concepção-construção. Desde esse momento a abrangência e o leque de oferta aumentou, sem nunca comprometer o core business. Com sede em Braga e uma delegação em Lisboa o grupo marca uma maior presença no território nacional.

Em 1996, foi fundada a Gesfuste, empresa dedicada à gestão e manutenção de espaços comerciais, designadamente nas lojas Recheio e Pingo Doce do Grupo Jerónimo Martins e unidades industriais do Grupo, uma área com elevados níveis de exigência na capacidade de resposta e que comporta o desenvolvimento de novas soluções através de parcerias das mais diversas áreas.

No início de 2002, deu-se a autonomização da Lexarq - Arquitectura, Lda., responsável pelo

desenvolvimento de projectos de arquitectura, nas mais variadas áreas. Coordenados pelos arquitectos António Coutinhas e Álvaro Fernandes, a equipa de arquitectos, em parceria com as equipas de engenharia das diversas especialidades, efectua o acompanhamento de cada projecto, garantindo não só a sua exequibilidade, bem como o cumprimento de custos e prazos. Esta reestruturação permitiu ganhar autonomia na área de projecto e desenvolver uma carteira de novos clientes de todo o espectro, no mercado nacional e internacional.

Em 2004 a Fuste, juntamente com a Lexarq, obteve a sua certificação nas normas ISO9001 e OHSAS 18001, qualidade e segurança e saúde no trabalho, respectivamente. O organismo certificador é a APCER e o âmbito da certificação da FUSTE é concepção, construção e remodelação de edifícios comerciais, industriais, administrativos e habitação.

Em 2012, iniciou-se a internacionalização do Grupo para a Polónia, através da constituição



de uma empresa de concepção-construção dedicada ao retalho e edifícios industriais. Desde então o grupo foi construindo uma marca sólida baseada no compromisso em atingir as expectativas e ganhar a confiança dos clientes. A Fuste Polska está presente em todo o território Polaco, operando desde a sede em Varsóvia e em cinco delegações nas principais cidades polacas. O elevado volume de obra, bem como a rapidez necessária de execução permitiram à Fuste Polska, adquirir um sólido know-how num mercado bastante dinâmico e em crescimento.

Através das sinergias geradas entre as diversas empresas e colaboradores do grupo, a nível nacional e internacional, a Fuste é neste momento uma empresa de referência no sector de concepção e construção.

## Objectivos do Projecto

A Fuste viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

Esta transição visava garantir que os processos estabelecidos dentro da estrutura da empresa se encontrassem coerentes e alinhados com as intenções estratégicas e com o contexto da Organização. Desta forma, com a actualização, implementação e respectiva certificação da nova versão da norma ISO 9001:2015, a empresa procurou:

- Obter uma maior capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos seus clientes;
- Assegurar uma maior e melhor satisfação dos clientes;

- Permitir mitigar acontecimentos que possa afectar a sustentabilidade da empresa;
- Realizar uma gestão das partes interessadas procurando contribuir para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Contribuir para a concretização dos resultados pretendidos;
- Melhorar o desempenho da Organização.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

A transição do Sistema de Gestão da Qualidade para a versão mais recente da norma (ISO 9001:2015) foi realizada com sucesso, culminando na obtenção da respectiva certificação. Este resultado positivo foi fruto da concretização pela empresa de todo o investimento previsto em candidatura.

As acções implementadas permitiram rever o modelo de gestão dos processos, alinhando-o com a estrutura organizacional e as necessidades dos clientes e de outras partes interessadas. Foi estabelecido o processo de gestão estratégica, incluindo o estabelecimento das intenções estratégicas, a gestão das partes interessadas, a monitorização dos processos, a gestão do risco e a revisão pela gestão, definindo assim metodologias para assegurar a realização e monitorização de actividades fundamentais para a valorização do negócio.

Adicionalmente, foi estabelecido uma metodologia para gerir o conhecimento organizacional, procurando assegurar uma melhor gestão do conhecimento necessário para a operacionalização dos processos da empresa.



Desta forma, a realização do investimento permitiu à empresa alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo ainda a obtenção de um conjunto de benefícios não mensuráveis:

- Dar continuidade ao conceito de qualidade e filosofia de melhoria contínua presente internamente na empresa;
- Fortalecer o conceito de qualidade presente nos seus produtos e serviços;
- Aumentar a capacidade de resposta às necessidades de novos clientes;
- Obtenção de melhorias internas ao nível da organização;
- Melhorar a gestão do conhecimento interno;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;

Desta forma, a participação da Fuste no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de gestão e organização, dando continuidade à orientação estratégica focada na qualidade previamente adoptada.

## GULA VISUAL, LDA.



Denominação Social	<b>Gula Visual, Lda.</b>
Sede	<b>Rua Carlos Aleluia, N.º 4 - Edifício Aveiro Centrum, Loja 3 3810-077 Aveiro</b>
Telefone	<b>918 801 889</b>
NIPC	<b>515 087 424</b>
E-mail	<b>GULAVISUAL@GULAVISUAL.PT</b>
Website	<b><a href="https://gulavisual.pt">https://gulavisual.pt</a></b>

### A Empresa

A Gula Visual começou a sua actividade há um ano atrás como Agência de comunicação, especialista na criação de imagens de marca fortes, altamente apelativas e vencedoras. A sua

criação surge da fusão da carteira de clientes dos dois sócios que já trabalhavam na área há alguns anos.

Apesar do investimento inicial, que foi praticamente inexistente, fruto da experiência e



qualidade do trabalho realizado, a empresa verificou um crescimento elevado.

Adicionalmente, a empresa conta com uma equipa dinâmica, composta por cinco elementos com experiência e valências nas áreas de Brand Strategy, Marketing Strategy, UX & UI Design, Web Development e Graphic Design.

Desta forma, a empresa consegue apresentar um portefólio de serviços diversificado, permitindo prestar aos seus clientes serviços nas áreas de "Marketing Strategy", "Digital Marketing", "Graphic & Communication Design", "Web Design", "Photography & Videography", "Brand Activation", "Branding Strategy" e "Packing Design".

## Objectivos do Projecto

A Gula Visual viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação, procurando realizar um conjunto de acções ao nível da criação de uma página WEB.

Com o intuito de alinhar as acções a realizar com a sua estratégia organizacional, a empre-

sa pretendeu desenvolver uma rede moderna de forma a colocar os seus serviços no mercado, permitindo desta forma inserir-se na economia digital. Por conseguinte, a realização deste investimento por parte da empresa teve como objectivos:

- Lançar a empresa na economia digital;
- Aumentar a visibilidade da empresa e dos seus serviços;
- Alcançar um maior número de potenciais clientes;
- Criar um novo canal de comunicação de maior e melhor acessibilidade;
- Alavancar a sua trajectória de crescimento;
- Fomentar a desmaterialização de processos internos com clientes;
- Criar uma presença Digital na Web.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Presença na Web</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a delineação, criação e implementação da sua nova plataforma de Comércio Electrónico, passando a empresa a utilizar uma ferramenta nova de marketing inbound.

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à Gula Visual alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo:

- Atingir um mercado e número de clientes maior;
- Actualizar o seu processo de comunicação e presença online;
- Inserir a empresa na economia digital;



- Aumentar a visibilidade e projecção da empresa;
- Melhorar a comunicação dos serviços e da empresa ao mercado via Internet;
- Desmaterializar processos, no contacto e execução de trabalhos, com clientes e fornecedores.

Desta forma, a participação da Gula Visual no projecto PME2WORLD possibilitou

a esta desenvolver uma rede moderna de colocação de serviços no mercado através da utilização das TIC, utilizando ferramentas de marketing inbound. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, possibilitando não só a empresa deter uma presença digital, como dota-la de soluções digitais ajustadas ao negócio e respectivo crescimento verificado.

---

## HJF – EMBALAGENS, LDA.

---



Denominação Social	<b>HJF - Embalagens, Lda.</b>
Sede	<b>Parque Industrial de Pintancinhos, Lote 10/11 4700-727, Palmeira Braga</b>
Telefone	<b>253 679 990</b>
NIPC	<b>505 825 210</b>
E-mail	<b>comercial@hjff.pt</b>
Website	<b>www.hjff.pt</b>

### A Empresa

A HJF Embalagens sediada em Braga, iniciou a sua actividade em 2002 prestando serviços de blisterização (embalagem de produtos).

Com o passar dos anos e apoiada no seu crescimento sustentado, enveredou também pelo desenvolvimento e produção de embalagens transformadas, com utilização de materiais poliméricos, obtendo um excelente leque de serviços para os seus clientes.

### Objectivos do Projecto

A HJF viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade do Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos, procurando melhorar as capacidades de desenvolvimento do produto e da empresa por intermédio da aquisição de software para SolidCAM 3 eixos.

A capacidade de autonomia nos seus processos produtivos, flexibilidade, aumento da capacidade de resposta e satisfação das



necessidades do cliente, são factores chave para a determinação do sucesso na implementação do planeamento estratégico da HJF. Por conseguinte, com o intuito de alinhar as acções e a sua estratégia organizacional, a HJF procurou com este investimento:

- Consolidar e desenvolver a imagem da empresa como fornecedor preferencial/estratégico para a embalagem de componentes automóveis, criando sinergias com parceiros já existentes e potenciando parcerias com novos clientes;
- Desenvolver em paralelo outras áreas de negócio, tais como embalagens para construção, alimentar, hospitalar, entre outras;
- Aumentar a sua capacidade de inovação a nível de desenvolvimento de novos produtos;
- Aumentar a autonomia e flexibilidade dos seus processos.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos</b>
Acções Implementadas	<b>Aquisição de software para o posto de trabalho SolidCAM 3 eixos</b>

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a aquisição e implementação do software SolidCAM 3 eixos no posto de trabalho, permitindo melhorar as capacidades de desenvolvimento de produtos da HJF.

O investimento realizado permitiu potenciar a inovação e desenvolvimento de novos pro-



ductos, aumentar a competitividade e flexibilidade da HJF, possibilitando o aumento da taxa de penetração dos produtos de embalagem da HJF nos mercados nacionais e internacionais.

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à HJF alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo:

- Possibilitar o desenvolvimento de novos produtos;
- Minimizar movimentos no vazio, reduzindo tempo de processos;
- Aumentar a qualidade de superfície e obter um menor desgaste, permitindo o aumento da vida útil das ferramentas e equipamentos
- Diminuição de tempos de produção e redução de custos.

Adicionalmente, furto das melhorias obtidas com a concretização do investimento a HJF espera que no ano de 2020 as exportações directas e indirectas sofram um aumento previsto de 10%.

Desta forma, a realização do investimento e a participação no projecto PME2WORLD possibilitou à empresa melhorar as suas capacidades de desenvolvimento de produtos, culminando no reforço e desenvolvimento das suas capacidades estratégicas.



---

## JOÃO MATOS & RIBEIRO 2

### - OBRAS PÚBLICAS E ENGENHARIA, LDA.

---



Denominação Social	João Matos & Ribeiro 2- Obras Públicas e Engenharia, Lda.
Sede	Rua Dom Rodrigo da Cunha 62 4715-213 Braga
Telefone	253 687 710
NIPC	506 442 179
E-mail	jmr.engenharia@grujomr.pt
Website	www.grujomr.pt

### A Empresa

A empresa João Matos e Ribeiro 2 – Obras Públicas e Engenharia, Lda., iniciou a sua actividade em Novembro de 2003, com o objectivo de absorver as actividades de domínio público e privado, ao nível industrial e de protecção ambiental.

Estando vocacionada para responder às solicitações do mercado nas áreas da indústria e do ambiente, a sua principal actividade consiste no desenvolvimento de projectos de concepção/construção, no fornecimento e montagem dos equipamentos mecânicos, electromecânicos e no fornecimento e montagem das instalações eléctricas de automação e instrumentação, incluindo a exploração de ETAR's, ETA's, Estações Elevatórias e respectivos sistemas de drenagem.

Realizam montagens industriais, obras de estruturas, acompanhamento e fiscalização de obras e análise de impacto ambiental.

A JMR trabalha toda a gestão de resíduos, saneamento e despoluição, sempre de forma profissional e idónea, pensando continuamente no ambiente, que preenche um palco de bem-estar para todos.

### Objectivos do Projecto

A João Matos Ribeiro 2 viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade constituía uma necessidade da João Matos & Ribeiro 2 face, não só às exigências impostas por um mercado competitivo, mas também pelo reconhecimento que a implementação de tal sistema conduz a uma reflexão sobre o modelo organizacional. Como tal, a participação neste projecto e realização do investimento teve por objectivo:

- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da realização de serviços;
- Melhorar o controlo da qualidade dos serviços realizados;
- Aumentar a satisfação dos clientes;
- Obter a certificação de forma a eliminar barreiras resultadas dos critérios de elegibilidade;

- Aumentar o número de potenciais clientes e mercados;
- Aumentar o volume de negócios.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

A participação da João Matos e Ribeiro 2 no projecto PME2WORLD permitiu a concretização de investimento na implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Estas acções envolveram um conjunto de actividades que permitiram à empresa estabelecer o seu posicionamento estratégico, reflectir sobre questões internas e externas de impacto na estratégia e operação. Também procedeu à definição do modelo de gestão por processos, tendo alinhado o seu modelo organizacional e a estratégia definida.

Foram também definidas metodologias escritas para a elaboração de orçamentos, a gestão da obra, gestão das subempreitadas e compras de materiais, incluindo a avaliação de fornecedores e subempreiteiros. Adicionalmente, foram estabelecidos objectivos e indicadores de forma a monitorizar a eficácia dos processos definidos.

Como resultado, as acções implementadas permitiram à João Matos e Ribeiro obter uma melhoria dos seus processos internos, aumentando a sua capacidade de resposta às exigências dos clientes, permitindo ainda:

- Disseminar o conceito de qualidade no seio da empresa;
- Realizar uma gestão mais abrangente e transversal, sistematizando processos, metodologias e práticas;
- Implementar uma cultura focada na satisfação do cliente e na melhoria contínua;
- Melhorar o desempenho dos processos e reforçar a qualificação dos colaboradores;
- Melhorar a capacidade de gestão;
- Aumentar a eficácia na resposta às solicitações de clientes do mercado externo;
- Diminuição de erros e não conformidades, aumentando a qualidade e melhorando a visibilidade da empresa e dos seus serviços;
- Aumentar a satisfação dos clientes;
- Alcançar um maior número de potenciais clientes e mercados;
- Aumentar a rentabilidade geral da empresa.

Desta forma, a participação da João Matos e Ribeiro 2 no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade. 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.



## KPF – CONSULTORES, S.A.



Denominação Social	<b>KPF - Consultores, S.A.</b>
Sede	<b>Rua do Campo Alegre 1306, 2º andar, Sala 205 4150-174 Porto</b>
Telefone	<b>226 061 780</b>
NIPC	<b>504 614 886</b>
E-mail	<b>geral@kpf.pt</b>
Website	<b><a href="http://www.kpf.pt/">http://www.kpf.pt/</a></b>

### A Empresa

Criada em 1999, a KPF - Consultores, S.A. é uma empresa com 20 anos de experiência no apoio às organizações de cariz empresarial, promovendo, através de consultoria de gestão e negócios, o seu crescimento e fortalecimento do modelo competitivo.

Sendo a missão da KPF providenciar Soluções de Gestão que acrescentem valor aos seus clientes do sector privado e público, a empresa tem vindo a desenvolver os produtos/serviços de modo a dar resposta às necessidades do mercado e dos seus clientes, procurando o melhor alinhamento com as melhores práticas em vigor a cada momento.

A empresa distingue-se por prestar aconselhamento especializado e dedicado, serviços de elevada qualidade e personalização, estando sempre presente na sua acção um forte enfoque no cliente, nas suas necessidades e na excelência do serviço e dos resultados apresentados.

Pela inovação, competências e aprendizagem, a KPF Consultores cria valor para os seus clientes e restantes stakeholders, assegurando um crescimento sustentado e a prestação de um serviço de excelência, numa base de colaboração, partilha e confiança.

Actualmente os serviços da KPF abrangem as áreas de consultoria fiscal, contabilística, económica e de gestão; de reorganização e reestruturação de empresas e de outras entidades, análises financeiras e estudos de viabilidade económica e financeira, formação profissional, estudos e pareceres sobre matérias jurídicas, contabilísticas, fiscais e parafiscais, revisão de relatórios ambientais e de sustentabilidade e projectos de investimento e avaliação de empresas. A empresa presta serviços maioritariamente para o mercado nacional, englobando o Continente, a Madeira e Açores.

### Objectivos do Projecto

A KPF Consultores viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia digital e tecnologias de informação e comunicação com a implementação de acções ao nível do Marketing Digital e de Sistemas Informáticos (HW).

Atendendo que a internet transformou a vida das empresas, para que a KPF Consultores possa acompanhar esta mudança tornou-se necessário que esta adquirisse novas ferramentas de tecnologia de informação e comunicação

de forma a desenvolver as suas capacidades estratégicas. Desta forma, com a realização deste investimento a empresa procurou:

- Melhorar a qualidade dos serviços fornecidos;
- Consolidar a posição no mercado;
- Identificar oportunidades de desenvolvimento da actividade em outras áreas do negócio;
- Criação de uma plataforma própria, permitindo um novo canal de comunicação da empresa;
- Actualizar a estrutura tecnológica interna, permitindo melhorar o desempenho da organização;
- Aumentar a difusão de informação e geração de contactos;
- Ter uma presença online que permita ser encontrada e reconhecida.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Marketing Digital</b>
	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>

## Resultados

A participação da KPF Consultores no projecto PME2WORLD permitiu que esta procedesse à realização de investimentos na temática da economia digital e TIC, actualizando a sua estrutura tecnológica e implementando uma nova ferramenta de comunicação institucional.

O conjunto de acções realizadas visou causar alterações internas distribuindo-se sobre 2 categorias: Acções em Marketing Digital, com a realização do site institucional da empresa; e Acções de implementação de sistemas informáticos e aquisição de hardware na empresa, procedendo à modernização da sua estrutura



tecnológica de forma a alinhar a estratégia adoptada e permitir o normal funcionamento e acompanhamento da nova plataforma institucional.

A implementação destas medidas permitiu à empresa concretizar os objectivos estabelecidos, permitindo alcançar ainda:

- Melhoria do desempenho;
- Abertura de horizontes;
- Criação de uma rede moderna de colocação de serviços no mercado;
- Criação de um novo canal de comunicação com clientes e fornecedores;
- Actualização da estrutura informática interna;
- Melhoria do desempenho da organização.

Desta forma, a participação da KPF Consultores no projecto PME2WORLD possibilitou actualizar a estrutura tecnológica interna, potenciando a sua capacidade de organização e desenvolvendo as suas capacidades estratégicas. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só melhorar o seu desempenho, como potenciar um maior contacto com clientes, permitindo em simultâneo a desmaterialização de processos.





## LARUS ARTIGOS PARA CONSTRUÇÃO E EQUIPAMENTOS, LDA.

**LARUSDESIGN**

Denominação Social	<b>Larus Artigos para Construção e Equipamentos, Lda.</b>
Sede	<b>Vale da Mamoa, Ap. 100 3854-909 Albergaria-a-Velha</b>
Telefone	<b>234 520 600</b>
NIPC	<b>501 921 672</b>
E-mail	<b>website@larusdesign.com</b>
Website	<b><a href="https://www.larusdesign.com">https://www.larusdesign.com</a></b>

### A Empresa

A Larus iniciou a sua actividade em 1988, recuperando a arquitectura e o ambiente envolvente de uma antiga escola rural. Ao longo da sua actividade, a aposta e recurso ao Design permitiu-lhe criar valor por intermédio da investigação e desenvolvimento de novos produtos.

A empresa constitui-se como um laboratório para a inovação do desenho de artefactos, dispositivos e serviços de mediação cultural, desenvolvidos em coerência com os valores da sua marca fundada na ecologia e na liberdade.

A adopção do recurso ao Design influenciou a organização, dando suporte à filosofia da gestão estratégica, alicerçada na sustentabilidade ambiental, económica, cultural e social. Esta estratégia em conjunto com a aquisição de conhecimentos transversais a outras culturas, tem permitindo à empresa desenvolver projectos apoiados no estudo da história e identidade local.

Neste contexto de constante inovação, a empresa tem vindo a ser reconhecida pelo sucessivo trabalho desenvolvido, tendo sido galardoada com sucessivos prémios nacionais e

internacionais. Entre os anos de 1991 e 2015, durante esses 25 anos, a empresa foi distinguida por 24 méritos nacionais e internacionais, demonstrando o valor de todo o seu trabalho desenvolvido.

Desta forma, a empresa dedica-se ao desenvolvimento de mobiliário urbano suportando a sua actividade na investigação em Design, que dá suporte à comunicação, ao desenvolvimento de novos produtos e à filosofia da sua gestão estratégica.

A diversidade e qualidade de projecto permitem à Larus afirmar-se em regiões do mundo, onde se tem prestigiado através de elevadas distinções que a reconhecem como uma das maiores referências na área do mobiliário urbano.

A Larus ensaia uma grande diversidade de processos: fibra de vidro, plástico rotomoldado, fundição, betão, eletricidade e outros, como a metalomecânica ou a carpintaria. A sua não especialização numa tecnologia, tem permitido ultrapassar os constrangimentos industriais com maior eficiência, controlo de custos e criatividade.



## Objectivos do Projecto

A Larus viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

Esta oportunidade permitiu à empresa objectivar uma melhoria na sua competitividade, permitindo debruçar-se sobre a sua estrutura organizacional, as metodologias internas e as competências dos seus colaboradores. Por conseguinte, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos:

- Melhorar e consolidar o desempenho global da organização;
- Melhorar as competências dos colaboradores;
- Clarificar e conhecer a estrutura organizacional definida;
- Definir e conhecer as responsabilidades dos colaboradores;
- Melhorar as competências dos colaboradores;
- Disseminar os conceitos e benefícios associados à implementação do sistema de gestão da qualidade;
- Clarificar, compreender e documentar as metodologias de gestão internas;
- Sistematizar e aumentar a eficiência na re-

alização das tarefas operacionais com conformidade;

- Definir objectivos e metas adequadas às necessidades e expectativas da organização e suas partes interessadas.

Domínio Imaterial de Competitividade	Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	ISO 9001:2015

## Resultados

Tendo a empresa concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi implementado na empresa com sucesso, e obtido a respectiva certificação, o sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A Larus viu no projecto PME2WORLD a oportunidade ideal para por em prática acções de intervenção de forma a melhorar a qualidade presente na empresa. Antes da intervenção, a empresa demonstrava um efectivo conhecimento do seu negócio em termos técnicos e comerciais. No entanto, havia um desconhecimento e descontrolo da questão interna do negócio. A falta de organização, método e objectivos estratégicos com metas bem definidas e mensuráveis era uma constante na organização, o que potenciava o acontecimento



de ocorrências indesejadas. Após a intervenção, com a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, tornou-se evidente os benefícios adquiridos:

- Disseminação do conceito de qualidade no seio da empresa, da concepção, à produção ou assistência técnica;
- Realização de uma gestão mais abrangente e transversal;
- Sistematização e documentação de metodologias e práticas;
- Incorporação do conceito de qualidade na filosofia da empresa, verificando-se um aumento do sentido crítico e rigor;

- Reforço da qualificação dos colaboradores;
- Melhoria e reforço da capacidade de gestão;
- Reforço das capacidades estratégicas.

Desta forma, a participação da Larus no projecto PME2WORLD possibilitou a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade contribuindo para um melhor conhecimento de toda a estrutura interna, permitindo à empresa reforçar a sua posição no mercado, aliando à sua imagem de inovação o conceito de qualidade.

## LEMOS AD VALOREM, UNIPessoal, LDA.



Denominação Social	<b>Lemos ad Valorem, Unipessoal, Lda.</b>
Sede	<b>Rua Pedro Álvares Cabral, 205/ 207 3500-169 Viseu</b>
Telefone	<b>232 470 730</b>
NIPC	<b>507 553 225</b>
E-mail	<b>geral@lemosadvalorem.pt</b>
Website	<b>www.lemosadvalorem.pt/</b>

### A Empresa

Constituída em 2006, a Lemos ad Valorem, Unipessoal, Lda. encontra-se certificada para o exercício da actividade leiloeira pela Direcção Geral das Actividades Económicas.

Tendo iniciado a sua actividade na importação, compra e venda de automóveis clássicos e acessórios, mais tarde alterou o seu foco, dedicando-se então actualmente, en-

tre outras, à actividade leiloeira e de avaliação imobiliária.

Sendo que os seus principais serviços providenciados são os Leilões Online e avaliação de imóveis, a empresa realiza no seu leque de actividades a avaliação de bens, sejam eles móveis ou imóveis, a angariação e venda, bem como a realização de consultoria e apoio na elaboração de propostas e outras modalidades de venda judicial e extrajudicial.

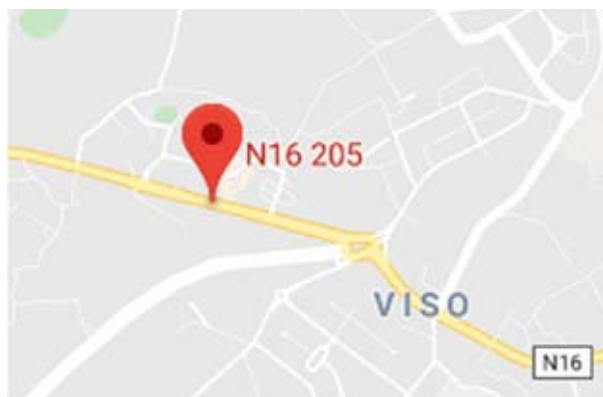
## Objectivos do Projecto

A Lemos ad Valorem viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia digital e tecnologias de informação e comunicação com a implementação de acções ao nível da criação da Plataforma de Comércio electrónico e presença na Web e de Sistemas Informáticos (HW).

A concretização de tal investimento permitiria à empresa desenvolver uma área considerada pela própria como essencial para o crescimento da marca. Por conseguinte, a realização de acções ao nível do desenvolvimento de uma rede moderna que permitisse colocar os produtos e serviços prestados no mercado, inserindo a empresa na economia digital, teve como objectivos:

- Projectar a empresa na internet;
- Fomentar uma maior visibilidade dos produtos e serviços fornecidos;
- Aumentar o contacto com novos potenciais clientes;
- Disponibilizar um novo canal de comunicação com clientes e fornecedores de maior acessibilidade e conforto;
- Dotar a empresa com uma estrutura tecnológica interna, permitindo implementar a plataforma digital e melhorar o desempenho da organização.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Plataforma de Comércio electrónico e presença na Web</b>
	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>



## Resultados

A participação da Lemos ad Valorem no projecto PME2WORLD permitiu que esta procedesse à realização de investimentos na temática da economia digital e TIC, actualizando a sua estrutura tecnológica e implementando uma nova plataforma de comércio electrónico.

A criação de uma plataforma electrónica própria permitiu à empresa proporcionar um contacto mais personalizado com os actuais e potenciais clientes, reforçando a sua relação e comunicação. Adicionalmente, permitiu criar uma maior autonomia dos utilizadores, automatizando as respectivas interacções e permitindo uma redução do tempo de resposta, facilitando o acesso à informação e resultando numa maior transparência e comodidade.

Apesar de ainda não ser possível avaliar todos os benefícios obtidos, fruto da ausência de métricas de desempenho, que demonstrem os contributos da sua implementação, a elaboração da nova plataforma de comércio electrónico permitiu à empresa obter um conjunto de benefícios:

- A empresa passou a estar presente na economia digital, aumentando a visibilidade e fortalecendo a sua marca;
- A criação da plataforma de comércio permitiu o desenvolvimento de uma nova rede



de colocação dos bens e serviços no mercado, potenciando o contacto com novos clientes e fomentando um aumento das vendas nos próximos anos;

- Permitiu a criação de um novo canal de comunicação com possíveis clientes e fornecedores, permitindo a desmaterialização de processos através desta ferramenta;
- Actualização da estrutura informática interna;

- Melhoria do desempenho da organização e aumento da satisfação dos clientes.

Desta forma, o investimento realizado pela Lemos ad Valorem no âmbito do projecto PME2WORLD possibilitou a actualização da sua estrutura tecnológica interna e a implementação da sua própria plataforma de comércio electrónico, potenciando a sua capacidade de organização e capacidades estratégicas com a utilização das TIC.

---

## LESS KW, LDA.

---



Denominação Social	<b>Less Kw, Lda.</b>
Sede	<b>Rua José António Cruz 89 4715-343 Braga</b>
Telefone	<b>253 055 016</b>
NIPC	<b>509 696 724</b>
E-mail	<b>geral@energiaemconserva.com</b>
Website	<b>www.energiaemconserva.com</b>

### A Empresa

Constituída em 2011, a empresa Less KW é fundada em Braga com o intuito de exercer a actividade de instalação eléctrica.

Actualmente, a empresa apresenta um leque diversificado de produtos e de serviços prestados, procurando assegurar aos seus clientes a melhor qualidade e experiência possível, sendo estes:

- Produção e comercialização de electricidade;
- Instalação e reparação eléctrica;
- Construção de todo o tipo de edifícios residenciais e não residenciais, executados por conta própria ou em regime de empreitada ou subempreitada, de parte ou de todo o processo de construção;

- Ampliação, reparação, transformação e restauro de edifícios;
- Montagem de edifícios pré-fabricados;
- Instalação, manutenção e reparação de sistemas de aquecimento, ventilação, refrigeração ou climatização em edifícios;
- Manutenção da qualidade do ar interior em edifícios;
- Comércio por grosso e a retalho de dispositivos automatizados/robotizados para linhas de produção, instrumentos e equipamentos de medição; motores eléctricos, transformadores, cabos e fios, sistemas solares, estrutura de montagem de sistemas fotovoltaicos; arrendamento e exploração de bens imobiliários;



- Consultoria no âmbito da elaboração de projectos de engenharia industrial;
- Engenharia de construção;
- Serviços de inspecção de edifícios e de outras obras de construção;
- Estudos técnicos especializados para a indústria.

Desta forma, a Less Kw tem como missão disponibilizar ao cliente uma vasta gama de soluções empresariais e domésticas através de métodos alternativos de poupança de energia e serviços de consultoria e apoio de modo a obter a satisfação do cliente e a protecção ambiental.

Adicionalmente, a estratégia da empresa sustenta-se sobre dois pilares principais que representam o seu compromisso: as pessoas, procurando garantir a qualidade de vida e de trabalho de quem opta e confia na Less Kw, e o ambiente, procurando proteger o futuro ambiente das próximas gerações.

## Objectivos do Projecto

A Less Kw viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na Less Kw era um aspecto preponderante para o sucesso da empresa, não só pela importância de sistematizar e clarificar metodologias de realização das diferentes actividades, como também das exigências impostas pelos clientes.

A implementação de tal sistema permitiria a análise do modelo organizacional fomentando a gestão por objectivos de forma a contribuir para a melhoria do desempenho da organiza-

ção. Assim sendo, a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade possibilitaria à empresa:

- Consolidar as metodologias e as responsabilidades inerentes aos diferentes processos;
- Melhorar o controlo da qualidade dos serviços realizados e consequentemente aumento da satisfação dos clientes;

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Por intermédio do investimento realizado a Less Kw implementou o sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma ISO 9001:2015, dentro do seu seio organizacional obtendo inclusive a respectiva certificação.

Estas acções envolveram um conjunto de actividades que entre outros benefícios permitiram identificar o contexto em que a empresa se encontrava inserida, a obtenção de uma visão holística da organização por intermédio de uma abordagem de processos e a identificação dos riscos e oportunidades que podem influenciar o funcionamento da actividade. Adicionalmente, estas acções possibilitaram à empresa alcançar um conjunto de resultados que possibilitaram:

- Reflectir sobre questões internas e externas;
- Determinar os requisitos das partes interessadas relevantes para o sistema de gestão da qualidade;
- Definir o modelo de gestão por processos, o modelo organizacional e as descrições de funções;
- Melhorar a realização dos vários processos;



- Melhorar a capacidade de resposta da empresa em responder às necessidades de novos clientes;
- Melhoria da eficácia de resposta ao mercado externo.

Desta forma, a participação da Less Kw no projecto PME2WORLD possibilitou a esta

reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo a obtenção de uma certificação demonstrativa da sua aposta na qualidade e procura da melhoria contínua.

---

## LITORAL REGAS - COMÉRCIO E APOIO À AGRICULTURA, LDA.

---



Denominação Social	<b>Litoral Regas - Comércio e Apoio à Agricultura, Lda.</b>
Sede	<b>Zona Industrial de Mira Polo II - Lote 6 - Cabeças Verde 3070-337 Seixo</b>
Telefone	<b>231 488 278</b>
NIPC	<b>507 958 799</b>
E-mail	<b>info@litoralregas.com</b>
Website	<b>https://litoralregas.com</b>

### A Empresa

A Litoral Regas, Lda. foi fundada em 2007, fruto do profundo conhecimento das áreas de rega e de automação pelos seus 2 principais fundadores, Joaquim Cantadeiro e Afonso Costa, que detinham uma experiência de cerca de 20 anos nestas áreas.

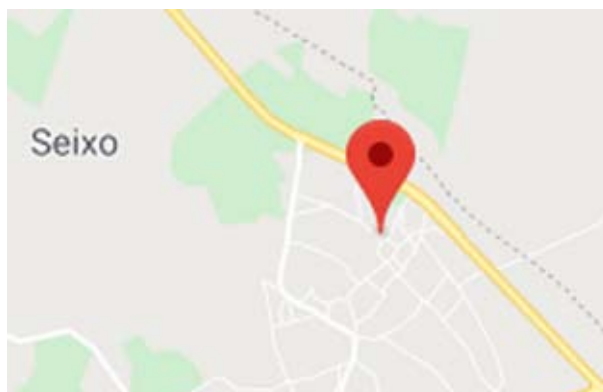
Desde o início que a empresa procurou vocacionar e centrar-se na pesquisa e inovação dos seus serviços e no apoio à agricultura, tendo desenvolvido integralmente o software e hardware das suas máquinas e equipamentos. Equipamentos de controlo de rega, de adubação (máquinas de fertirega), de controlo de pH

e Ce, de controlo climático e de fitossanitários são alguns exemplos de equipamentos desenhados, desenvolvidos, equipados e produzidos integralmente.

Adicionalmente, a empresa procurou ainda criar uma equipa dedicada à inovação e investigação em automatismos que permitam responder às exigências dos agricultores, quer seja em termos de redução de tempo utilizado, quer seja em termos de criação de ferramentas mais intuitivas, e que respondessem de forma eficaz às necessidades dos agricultores e das novas técnicas de produção. Actualmente a empresa possui um leque de serviços diversificado, procurando abranger e dar resposta a

todo o tipo de sistema de rega, seja no sector agrícola ou paisagístico.

Desta forma, a empresa procura oferecer aos seus clientes um produto e serviço com qualidade e inovação, que respeitando o compromisso ambiental que também faz parte da sua matriz, tenha em vista a criação de soluções que visem a sustentabilidade ambiental e económica de cada projecto.



## Objectivos do Projecto

A Litoral Regas viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A realização deste investimento teve por intuição procurar concretizar o potencial existente ao nível do desempenho global da organização. Verificava-se uma necessidade de clarificar a estrutura organizacional, identificar a definição das responsabilidades dos colaboradores e melhorar as suas competências. Assim sendo, a Litoral Regas procurou com a realização deste investimento:

- Melhorar a competitividade da organização;
- Melhorar a definição da estrutura organizacional de Organização;
- Promover a uniformização e sistematização de metodologias internas de gestão;
- Melhorar as competências dos colaboradores.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Com a realização de todo o investimento previsto em candidatura a Litoral Regas implementou com sucesso no seu seio o sistema de gestão da qualidade, obtendo a respectiva certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

Conforme foi possível verificar evidenciado no decorrer de todo o processo, a participação da empresa no projecto PME2WORLD permitiu-lhe obter ganhos significativos. Recorrendo a uma gestão mais abrangente e transversal a toda a organização, a qualidade passou a ser uma filosofia da empresa. Com o projecto, estabeleceu-se metodologias de trabalho e de controlo das actividades permitindo uma melhor análise e controlo de falhas, bem como de produto não conforme.

A qualificação dos colaboradores também saiu reforçada com a implementação deste processo, verificando-se no final do projecto uma maior capacidade crítica para responder às solicitações cada vez mais exigentes dos clientes.

Desta forma, apesar de ainda não ser possível quantificar todos os benefícios obtidos, a participação da empresa no projecto permitiu-lhe alcançar os vários objectivos propostos, obtendo vários benefícios:



- Obtenção da certificação da norma de qualidade, eliminando barreiras de acesso a novos mercados (exigência de certificação como critério de elegibilidade);
- Implementação do conceito de qualidade no seio da Organização, com o estabelecimento de metodologias de trabalho e de controlo das actividades;
- Melhoria no desempenho dos processos;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Reforço da qualificação dos colaboradores.

Desta forma, a participação da Litoral Regas no projecto PME2WORLD permitiu o seu reforço ao nível das suas capacidades de organização e gestão, fruto da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

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



Denominação Social	<b>Macro-Frio - Comércio Internacional de Produtos Alimentares, S.A.</b>
Sede	<b>Ponte Nova - Mondim da Beira - Tarouca 3610-054 Mondim da Beira</b>
Telefone	<b>254 671 000</b>
NIPC	<b>502 691 000</b>
E-mail	<b>macro.frio@macro-frio.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.macro-frio.pt">https://www.macro-frio.pt</a></b>

### A Empresa

A Macro-Frio S.A., fundada em 1992, com sede em Tarouca - Portugal, tem como principal actividade inicial a importação, seguindo-se a produção, exportação, e distribuição de Produtos Alimentares. Empenhados numa constante evolução, temos efectuado elevados investimentos na modernização da empresa, dotando-a com os melhores equipamentos e tecnologia produtiva e de logística. Desta forma conseguimos ser das principais empresas do Sector Alimentar a operar no mercado Português.

A Macro-Frio S.A. é hoje uma empresa que conquistou o seu lugar no mercado nacional e internacional por mérito próprio e com vontade própria de vencer, estando actualmente presente em quase todos os segmentos de clientes em território nacional, estando também presente em diversos mercados externos.

A política de investimentos da empresa está direccionada para a melhoria contínua e acompanhamento das necessidades do mercado, tendo a Macro-Frio, S.A., iniciado a sua actividade na transformação de produtos alimentares em 2011. Em 2016 a Macro-Frio SA irá

iniciar actividades na produção da gama de produtos pré-cozinhados, tendo sido também feito um forte investimento no aumento do sector de pescado e desenvolvimento de novos produtos.

A Macro-Frio S.A. também tem investido continuamente na sua imagem, recursos humanos e no reforço de sistemas de qualidade e segurança alimentar, tendo sido certificada pelas normas ISO 9001:2008 e ISO 22000.

Com um investimento forte na nova Unidade de Transformação de Produtos Alimentares à base de carne e peixe, e de futuro pré-cozinhados, podemos assim colocar ao dispor dos nossos clientes produtos com valor acrescentado para os consumidores, garantindo a máxima qualidade e segurança exigidas.

## Objectivos do Projecto

A Macro-Frio viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

De forma a dar continuidade à sua política de investimentos, direccionada para a melhoria contínua e acompanhamento das necessidades do mercado, a transição da norma ISO 9001 previamente implementada para a sua versão mais actual permitiria à empresa dar continuidade à sua orientação estratégica.

Desta forma, sendo a Macro-Frio uma empresa no sector alimentar e com uma base de clientes exigentes, tanto no mercado nacional como no mercado internacional, a concretização da sua estratégia de investimento assentou nos seguintes pontos:

- Garantir que os produtos alimentares manipulados, armazenados e transformados, cumpram os requisitos de higiene e de segurança alimentar para o consumidor final;
- Responder às exigências dos clientes, de forma a fornecer produtos alimentares com total segurança e de acordo com os requisitos exigidos por estes;
- Garantir a total satisfação dos clientes, tendo em conta a melhoria contínua de todos os processos.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade</b> <b>- Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

A participação da Macro-Frio no projecto PME2WORLD permitiu a realização de investimentos de forma a proceder à migração do seu sistema de gestão da qualidade para a versão mais actual da respectiva norma (ISO 9001:2015), obtendo inclusivamente a respectiva certificação.

Fruto da orientação estratégica adoptada pela empresa, torna-se fundamental a manutenção, actualização e melhoria constante do sistema de gestão da qualidade e do sistema de segurança alimentar. Estes são utilizados como ferramentas de apoio à gestão, contribuindo para a melhoria dos resultados operacionais, aumento da carteira de clientes e optimização dos meios e recursos disponíveis.

Por conseguinte, a realização das acções permitiu à empresa alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo a obtenção de um conjunto de benefícios:

- Fortalecer a imagem corporativa junto de clientes;





- Fortalecer a imagem dos seus produtos, como produtos de qualidade, junto de clientes;
- Obtenção de melhorias internas ao nível da organização;
- Actualização de processos e procedimentos internos;
- Manutenção e reforço da cultura organizacional com enfoque na qualidade, cliente, optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Aumento do volume de facturação;
- Aumento da eficácia na produção;
- Aumento de clientes no mercado externo e, por conseguinte, aumento das exportações.

Desta forma, a participação da Macro-Frio no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão, permitindo dar continuidade à orientação estratégica de enfoque na qualidade, melhoria contínua e satisfação do cliente previamente estabelecida.

---

## MASTERGÁS DE PEDRO PAIVA & PAIVA - COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS, LDA.

---



Denominação Social	Mastergás de Pedro Paiva & Paiva - Combustíveis Líquidos, Lda.
Sede	Rua do Mirante 91 4415-491 Grijó
Telefone	227 442 290
NIPC	503 999 539
E-mail	geral@mastergas.pt
Website	<a href="https://www.mastergas.pt">https://www.mastergas.pt</a>

### A Empresa

Com 22 anos de existência, a Mastergás de Pedro Paiva & Paiva é uma empresa que opera na instalação de Gpl e de oficina automóvel, sendo que tem vindo com o passar do tempo a alargar a sua área de negócio.

Com duas unidades de produção, uma em Vila Nova de Gaia e outra no Funchal na Madeira, a sua área actual de actuação encontra-se dividida nos segmentos de instalação de GPL,

em motores de diesel ou gasolina, no aluguer e venda de viaturas usadas e de oficina automóvel.

### Objectivos do Projecto

A empresa viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia digital e tecnologias de informação

e comunicação com a implementação de acções ao nível dos Sistemas Informáticos (HW).

Como qualquer empresa que esteja a apostar num processo de transformação digital, onde se torna necessário acompanhar a evolução do mercado e a internet das coisas, a actualização da rede tecnológica interna desempenha um peso fundamental no aumento da capacidade da prestação dos serviços pré e pós-venda.

Desta forma, a empresa procurou com a realização deste investimento desenvolver uma estrutura tecnológica moderna que permitisse potenciar a sua capacidade na realização de processos e prestação de serviços, criando valor acrescentado para os seus clientes. Por conseguinte, a empresa procurou:

- Desmaterializar processos de pré e pós-venda, permitindo uma maior agilização, comodidade e eficiência destes;
- Incorporar as ferramentas necessárias para melhorar a sua capacidade produtiva;
- Permitir uma melhor gestão dos serviços prestados e da carteira de clientes.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>

## Resultados

A realização deste investimento, a par de outros que não se encontram no âmbito do projecto PME2WORLD, a modernização da rede tecnológica interna com a aquisição de computadores como recursos técnicos permitiram à Mastergás aumentar e melhorar a sua capacidade produtiva.

Como resultado, a aquisição do equipamento informático permitiu à empresa munir-se de ferramentas essenciais para a realização de processos

de gestão, não só de toda a sua componente digital, como dos seus processos operacionais, burocráticos e serviços prestados.

Isto permitiu à empresa uma maior capacidade de acompanhamento da evolução do mercado, uma maior capacidade e agilidade na realização de processos em todas as fases de gestão dos clientes e uma maior capacidade produtiva nos serviços de pré e pós-venda.

Apesar de ainda não ser possível verificar o impacto ao nível de indicadores de desempenho, a participação neste projecto permitiu à Mastergás concretizar investimento, alinhado com outros investimentos realizados fora do âmbito do projecto, que permitirão uma melhoria dos resultados para o mercado nacional num futuro próximo, possibilitando ainda:

- Transformação digital por intermédio da actualização da estrutura tecnológica da empresa com a aquisição de novo equipamento informático;
- Melhoria da capacidade produtiva da empresa, permitindo uma maior agilidade em todas as fases do processo de gestão de um cliente;
- Previsão do aumento dos resultados da empresa para o mercado nacional no curto/médio prazo.

Por conseguinte, a participação da Mastergás no projecto PME2WORLD possibilitou o desenvolvimento de uma rede tecnológica interna moderna, permitindo melhorar a colocação e acompanhamento de serviços no mercado através da utilização das TIC. Isto permitiu-lhe fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só potenciar um processo de desmaterialização interno com clientes e fornecedores, como melhorar a sua capacidade produtiva e potenciar o aumento do volume de vendas, fruto do desenvolvimento da sua capacidade de gestão competitiva.



## METAVEIRO – MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTO E TELECOMUNICAÇÕES DE AVEIRO, LDA.



Denominação Social	<b>Metaveiro - Mobiliário, Equipamento e Telecomunicações de Aveiro, Lda.</b>
Sede	<b>Zona Industrial de Albergaria-a-Velha, Lote 36 Rua D - Apartado 8 3854-909 Albergaria-a-Velha</b>
Telefone	<b>234 913 088</b>
NIPC	<b>503 740 268</b>
E-mail	<b>geral@metaveiro.com</b>
Website	<b>www.metaveiro.com</b>

### A Empresa

A empresa Metaveiro foi fundada em 1996 na cidade de Aveiro pelo senhor José Girão.

A actividade desenvolvida centrou-se inicialmente na prestação de serviços de instalação e assistência técnica de equipamentos de cópia e impressão, relógios de ponto e centrais telefónicas, bem como o desenvolvimento de actividade comercial nas áreas de mobiliário de escritório.

Ao longo da sua história que conta com mais de 20 anos de experiência no mercado nacional, a empresa foi modernizando-se, incrementando a sua área de actuação para diversas áreas, procurando complementar os serviços que prestava.

O desenvolvimento da Metaveiro e dos seus negócios só tem sido possível através do crescimento da organização em geral. Actualmente a mesma conta com mais de 30 colaboradores altamente especializados e com uma sistematização de processos de trabalho com o objectivo da prestação de serviços de qualidade orientados para as necessidades dos clientes.

Actualmente está organizada por unidades estratégicas de negócio, possuindo várias unidades divididas pelas seguintes áreas de actividade:

- Instalações Técnicas Especiais nas áreas de Telecomunicações e Networking e de Redes de Incêndio Armadas;
- Instalações e Manutenção de Alarmes de Intrusão, Detecção de Incêndio e Detecção de Gases, Câmaras de Videovigilância, Controlo de Acessos, Extintores, Desenfumagem, Extinções Automáticas, Relógios de Ponto, Centrais Telefónicas, Redes Informáticas, Software de Gestão Comercial, Sistemas de áudio e vídeo profissional;
- Serviços de Manutenção e Assistência Técnica a Instalações Técnicas;
- Serviços de Engenharia de Segurança, tais como, projectos de incêndio e medidas de autoprotecção;
- Formação Profissional;
- Comercialização de um vasto conjunto de produtos e soluções na área de Segurança, Telecomunicações, Informática e Audiovisuais;

- Prestação de serviços de montagem e assistência após venda de qualidade, em todo o território de Portugal.

A Metaveiro encontra-se presente e actua ao longo de todo o território nacional. No entanto, a sua actividade tem uma maior incidência na zona Norte e Centro, contando para isso com delegações em Aveiro, Porto e Viseu.

## Objectivos do Projecto

Procurando sempre a excelência e qualidade na prestação dos seus serviços, reflectido na obtenção de vários prémios de empresa Líder e Empresa de Excelência, a Metaveiro viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de dar continuidade à sua estratégia de enfoque na qualidade e na satisfação do cliente, realizando investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade).

Desta forma, fruto do reconhecimento que advém da implementação do sistema de gestão da qualidade, bem como do aumento das exigências impostas por um mercado cada vez mais competitivo, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos:

- Implementar o sistema de gestão da qualidade e obter a respectiva certificação;
- Melhorar o desempenho organizacional e aumentar a produtividade;
- Estabelecer boas práticas e introduzir o conceito de qualidade no seio da organização;
- Fomentar uma maior satisfação dos clientes no mercado interno e externo;
- Implementar procedimentos que promovam uma maior qualidade de serviços.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade – Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

A realização de todo o investimento previsto em candidatura culminou na implementação com sucesso e certificação do sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015 no seio da organização.

A realização destas acções permitiu à empresa obter um conjunto de benefícios relativos quer da implementação do sistema de gestão da qualidade, quer da obtenção da respectiva certificação.

Por um lado, a implementação dos princípios do sistema de gestão da qualidade permitiu reforçar o foco no cliente, possibilitando monitorizar elementos necessários para a criação de valor para os seus clientes.

Por outro lado, a sua implementação permitiu reforçar internamente junto dos colaboradores a posição de procura pela melhoria contínua e qualidade. Adicionalmente, a obtenção da certificação permitiu eliminar barreiras existentes de acesso a potenciais clientes, fruto da exigência da certificação por parte destes.

Por conseguinte, a realização destes investimentos com a implementação com sucesso do sistema de gestão da qualidade obtenção da certificação, permitiu à empresa alcançar um conjunto de benefícios:

- Aumento do conhecimento da organização, fruto da reflexão interna de processos e metodologias;
- Reforço da cultura organizacional de enfoque no cliente;



- Melhoria no desempenho de processos internos e redução de não conformidades;
- Aumento da competitividade nos mercados externos;

- Aumento da visibilidade da marca e dos seus serviços, promovendo uma maior noção do conceito de qualidade nestes;
- Melhoria da posição da empresa nos mercados externos, prevendo como efeito um aumento das exportações.

Desta forma, a participação da Metaveiro no projecto PME2WORLD possibilitou o reforço das suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, contribuindo para uma melhoria organizacional e maior competitividade nos mercados externos.

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



Denominação Social	<b>Motrinde – Montagens Técnicas e Reparações Industriais, S.A.</b>
Sede	<b>Rua da Paz 104, Quinta do Loureiro em Cacia 3800-587 Aveiro</b>
Telefone	<b>234 914 411</b>
NIPC	<b>503 357 162</b>
E-mail	<b>motrinde@motrinde.pt</b>
Website	<b><a href="https://motrinde.pt">https://motrinde.pt</a></b>

### A Empresa

A Motrinde S.A. conta com mais de 20 anos de experiência no ramo da metalomecânica, o que tem conduzido a um trabalho de excelência nas construções metálicas, manutenção industrial, alteração de layouts e movimentação de equipamentos.

Com profissionais qualificados, a empresa aposta permanentemente na formação e na ac-

tualização dos processos, assumindo o melhor posicionamento no mercado nacional e internacional. Apostando na satisfação do cliente, a Motrinde está certificada segundo as normas ISO 9001:2015 e EN 1090 estando em curso a certificação segundo as normas 14001:2015 e 45001:2018.

Sediada em Aveiro, junto das principais vias de comunicação, permite a todos os seus parceiros rapidez e facilidade no acesso à



empresa, traduzindo-se numa vantagem competitiva.

Actualmente, desenvolve a sua actividade em várias naves industriais, com aproximadamente 14.500 m<sup>2</sup> de área coberta, inseridas numa área total de 71.600 m<sup>2</sup>, contemplando 8 naves industriais, diversa maquinaria, meios de elevação e transporte de cargas. A Motrinde desenvolve ainda serviços tais como, corte plasma, oxicorte, chanfragem, soldadura, quinagem, calandragem de chapas e perfis, decapagem e pintura.

## Objectivos do Projecto

A Motrinde viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade de Inovação Organizacional e Gestão com a implementação de acções ao nível dos Métodos organizacionais.

Desta forma a empresa procedeu à implementação de ferramentas lean na secção do armazém de matérias-primas e consumíveis com o intuito de organizar e consciencializar todos os colaboradores da secção para os princípios do lean, tendo por enfoque a limpeza e organização do local de trabalho de maneira lógica e eficaz. Por conseguinte, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos:

- Contribuir para a promoção da eficiência e eficácia dos processos produtivos, reduzindo excessos e desperdícios existentes;
- Proporcionar qualidade de vida e segurança no local de trabalho;
- Mobilizar, motivar e consciencializar os colaboradores da secção do armazém para ferramentas e acessórios com vista à qualidade total;

- Desenvolver uma metodologia de planeamento sistemático;
- Melhorar a produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos colaboradores, levando por consequência à melhoria da competitividade organizacional;
- Formar os colaboradores, dotando-os de informações e conhecimentos essenciais da esfera da qualidade e melhoria contínua.

Domínio Imaterial de Competitividade	Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais (Gestão Lean)
Ferramentas Lean Implementadas	5S
	Kanban

## Resultados

A participação da Motrinde no projecto PME2WORLD permitiu que esta concretizasse com sucesso o investimento previsto, tendo por finalidade potenciar a sua capacidade de organização e gestão por intermédio da adopção das ferramentas lean 5S e o sistema visual Kanban.

Tendo a Motrinde concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi implementado no seio da organização com sucesso a gestão lean, sendo adoptadas as ferramentas lean 5S e o sistema visual Kanban.

Como tal, as acções desenvolvidas e executadas centraram-se em sessões de capacitação e consultoria de forma a proporcionar as bases de implementação dos princípios e ferramentas de Lean Manufacturing, tendo sido depois implementado no seio da organização o conceito dos 5S e o sistema de gestão visual e de controlo e gestão de stocks Kanban.

Com a participação no projecto e realização do investimento a Motrinde conseguiu cum-



prir com os objectivos previsto no âmbito da intervenção realizada, sendo que estes foram fundamentais para permitir à organização reduzir ineficiências internas e potenciar a sua capacidade produtiva e competitividade no mercado. Em suma, os benefícios obtidos pela empresa foram:

- Aumento da eficiência de processos, verificando-se a redução do Lead Time do processo e outros benefícios como:
  - o Redução do tempo de procura de materiais;
  - o Redução do número de embalagens de produtos que ultrapassaram o prazo de validade;
  - o Eliminação de rotura de stocks bem como redução generalizada do seu nível;
  - o Eliminação de enganos e trocas de produtos no armazém de acessórios;
  - o Melhoria do nível de serviço prestado diminuição do tempo de execução dos pedidos ao armazém, respostas rápidas e precisas quanto a existências, entre outros;

- Redução do desperdício e diminuição do número de erros, resultando numa redução de custos;
- Aumento de segurança dos colaboradores, resultando num aumento da satisfação, motivação e compromisso;
- Eliminação de actividades que não acrescentam valor;
- Consciencialização geral da necessidade de melhoria contínua e importância da qualidade;

Desta forma, a participação da Motrinde no projecto PME2WORLD permitiu mobilizar, motivar e consciencializar a empresa para a questão da Qualidade Total e melhoria da competitividade organizacional através da organização e da disciplina no local de trabalho, fomentando-se o desenvolvimento de um planeamento sistemático com enfoque na produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos colaboradores.

# NORAQUA - CONSULTORES DE ENGENHARIA, LDA.



Denominação Social	Noraqua - Consultores de Engenharia, Lda.
Sede	Rua do Monte Cativo 313 4050-402 Porto
Telefone	228 349 550
NIPC	501 213 350
E-mail	noraqua@noraqua.pt
Website	www.noraqua.pt

## A Empresa

A Noraqua é uma PME sediada no Porto especializada em consultoria de Engenharia. A qualidade do seu trabalho e a experiência de 38 anos, posiciona-os na vanguarda do seu sector.

A empresa, fundada no ano de 1981, é uma empresa sediada no Porto com uma área de intervenção à generalidade do território nacional (continente e ilhas) e, pontualmente, colaborando em projectos além-fronteiras.

A empresa presta serviços na área da Engenharia, nomeadamente Engenharia Civil, estando particularmente direccionada para o mercado dos projectos de hidráulica em sistemas públicos, privados e prediais. Realiza também o apoio em vários processos em regime concepção-construção.

Os serviços e áreas de intervenção propostos pela empresa são: sistemas de abastecimento de água, sistemas de drenagem de águas residuais domésticas, sistemas de drenagem de águas pluviais, tratamento de águas residuais domésticas e industriais, análise de redes existentes, infra-estruturas urbanísticas, infra-estruturas hidráulicas de edifícios, projecto de segurança contra incêndios, vias de comunicação, fiscalização

de obras, estudos hidrológicos (domínio hídrico, leitos de cheia, etc.) e Gestão de empreendimento.

No entanto, as valências da Noraqua, Lda. não se circunscrevem a esta área específica, tendo realizado colaborações com outras áreas da Engenharia, como vias de comunicação, estruturas, geotecnia, electrotecnia, electromecânica, entre outras.

## Objectivos do Projecto

A Noraqua viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade do Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos e da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação de um software de organização interna e integração de acções comerciais, financeiras e administrativas e da implementação da ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade).

Procurando intervir nos processos estratégicos, a empresa decidiu implementar um software de gestão e implementar o sistema de gestão da qualidade e obter a respectiva certificação. Este investimento permitiu à Noraqua a reali-



zação de um conjunto de acções que tiveram por objectivo:

- Melhorar a organização interna;
- Melhorar os procedimentos e formas de actuação;
- Garantir uma melhoria da eficácia real no tratamento de processos burocráticos;
- Garantir uma resposta interna mais rápida às solicitações de clientes;
- Realizar uma melhor monitorização de resultados obtidos;
- Melhorar e consolidar o desempenho global da organização;
- Melhorar as competências dos colaboradores;
- Clarificar e compreender as metodologias de gestão internas documentadas;
- Realizar as tarefas operacionais com conformidade, de modo mais sistematizado e eficiente.

Assim sendo, com a realização dos investimentos sobre os dois eixos designados, a Noraqua procurou adquirir potenciais ganhos de competitividade como resultados do reforço das suas capacidades de organização e gestão.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Desenvolvimento e engenharia de produtos, serviços e processos</b>
Ações Implementadas	<b>Aquisição de um software de gestão e organização interna</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

A participação da empresa no projecto PME2WORLD dotou-a com a oportunidade de realizar investimentos em áreas essenciais



para o desenvolvimento das suas capacidades estratégicas, permitindo implementar com sucesso o sistema de gestão da qualidade e um software de gestão e organização interna.

Apesar de ainda não ser possível quantificar os resultados da implementação do projecto, já se tornou possível observar a existência de um conjunto de mais valias, resultado da participação no projecto:

- Melhorias internas ao nível de fluxo de trabalho, organização de processos e tratamento de questões administrativas e financeiras;
- Aumento da eficácia real no tratamento de processos burocráticos;
- Implementação de boas práticas e metodologias no seio da Organização;
- Identificação e análise de riscos e oportunidades;
- Identificação das necessidades de formação e aquisição de competências dos colaboradores;
- Definição do fluxo de compras / Subcontratação;
- Estabelecimento de metodologias e ferramentas de avaliação de fornecedores externos;
- Consciencialização do enfoque no cliente e estabelecimento de metodologia de monitorização da sua satisfação;
- Alteração da filosofia da empresa, com uma gestão mais abrangente e transversal

a toda a organização, introduzindo o conceito de qualidade no seu enfoque;

- Melhoria no desempenho de processos internos e redução de não conformidades;
- Aumento da visibilidade da imagem da empresa e dos seus serviços como consequência do reforço do conceito de qualidade na sua estrutura.

Desta forma, a participação da Noraqua no projecto PME2WORLD possibilitou não só reforçar as suas capacidades de organização e gestão, como permitiu reforçar as suas capacidades de desenvolvimento de processos e melhorar o desempenho dos seus processos internos.

---

## O2A – AUTOADESIVOS, S.A.

---



Denominação Social	<b>O2A - Autoadesivos, S.A.</b>
Sede	<b>Parque Empresarial Vale da Lage 3850-184 Albergaria-a-Velha</b>
Telefone	<b>234 520 540</b>
NIPC	<b>503 603 074</b>
E-mail	<b>comercial@o2a.pt</b>
Website	<b>O2a.pt</b>

### A Empresa

O Core Business do Grupo O2a é a apresentação de soluções customizadas de aplicação de adesivos em substratos como espumas, feltros e outros materiais flexíveis, sob as mais variadas geometrias. Engloba também mais duas áreas de negócio distintas, mas complementares: concepção e desenvolvimento de embalagens e, comercialização e impressão de fitas adesivas.

A empresa foi estabelecida em 1996 com a missão de "Generalizar o uso de produtos adesivos, apresentando sempre as melhores e mais adequadas soluções para as necessidades do mercado".

Em 2004, analisando as alterações do mercado, torna-se uma empresa transformadora apostando nos sectores automóvel e cons-

trução através da instalação de uma unidade de corte e adesivagem. No ano seguinte cria uma unidade transformadora de espumas autoadesivas na Polónia, dando assim início ao processo de internacionalização para os países de leste.

Fruto do aumento da actividade transformadora, em 2008 constrói-se uma nova unidade industrial e logística estrategicamente posicionada para o mercado nacional. Situada em Albergaria-a-Velha a nova unidade conta com 4200 m2 de área coberta e 5400m2 de área descoberta.

De forma a potenciar a transferência de conhecimento e garantir que os requisitos dos clientes são cumpridos no que diz respeito à qualidade e às características das matérias primas utilizadas, em 2013 verifica-se a construção de um laboratório de ensaios de materiais.





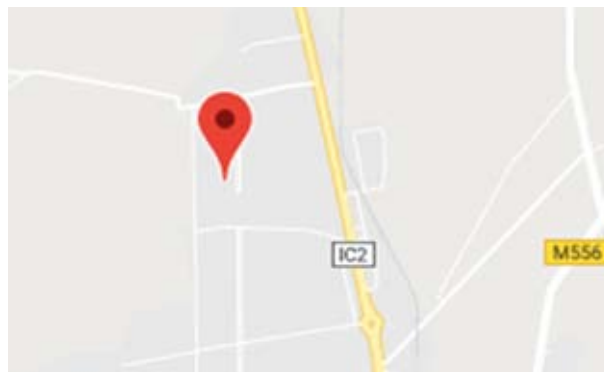
Investindo constantemente na procura pela qualidade e melhoria contínua, em 1999 obtem a certificação NP EN ISO 9002, e em 2003 a certificação da ISO 9001:2000. Já em 2014 a empresa é certificada pela norma automóvel ISO/TS 16949:2009 no âmbito da “Conversão de feltros, espumas e outros materiais flexíveis” e realiza a actualização e certificação da norma ISO 9001 para a versão de 2008.

Actualmente, dotados de uma equipa versátil com sólidos conhecimentos, habilidades e capacidades e uma grande experiência em diferentes produtos e métodos e ferramentas e técnicas recentes, a empresa apresenta processos eficientes e uma estrutura leve e ágil, capaz de se ajustar facilmente às diferentes realidades do mercado.

Adicionalmente, uma constante leitura e análise das necessidades dos clientes e do mercado permitem à O2A manter e desenvolver o melhor compromisso entre preço e qualidade nos produtos finais. A diversificação e segmentação do mercado proporciona um desenvolvimento especializado, ao mesmo tempo que permite um controlo melhorado das etapas mais importantes do seu processo de produção e transformação.

## Objectivos do Projecto

A O2A viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade da Economia digital e tecnologias de informação e comunicação e da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação de Sistemas Informáticos (HW) e da transição do referencial automóvel IATF16949 (Sistema de Gestão da Qualidade para organizações da indústria automóvel) e da transição da norma ISO 9001 (Sistemas de Gestão da



Qualidade) para a suas versões mais actuais.

A realização destes investimentos possuiu o intuito de consolidar e desenvolver a posição da O2A no mercado automóvel nas companhias Tier One (com especial foco nos mercados Polaco, Checo, Alemão, Francês, Espanhol e Português), procurando aumentar a flexibilidade, competitividade e reconhecimento no mercado automóvel da O2A como fornecedor estratégico.

Adicionalmente a empresa procedeu à aquisição de hardware de forma a actualizar a sua estrutura tecnológica, procurando criar valor nos serviços prestados ao cliente, permitindo economizar recursos e melhorar a rede interna de comunicação e informação.

Desta forma, a realização destes investimentos teve como objectivo:

- Qualificar a empresa para o fornecimento de componentes automóveis através da transição da certificação IATF 16949 e ISO 9001 para as suas versões mais actuais, sem os quais não é possível entrar nos painéis de fornecedores aprovados dos Tier One e Tier Two;
- Adaptar a empresa às novas tecnologias da informação e comunicação através da utilização de PC touch para visitas a clientes nos mercados interno e externo, o que

não só permitirá aceder em tempo real a informação disponibilizada pela empresa, para apresentações, consultas de preços, produtos, entre outros, como também modernizar a imagem da empresa;

- Economizar recursos e aumentar a capacidade de resposta em tempo real dos fluxos de informação que ficarão disponibilizados nos PC's touch através da aquisição de um computador de elevado desempenho.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>IATF 16949 - actualização da versão de 2009 para a versão de 2016</b>
	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

A O2A procedeu à implementação e certificação do novo referencial automóvel IATF16949-2016 e da ISO 9001:2015, tendo concluído com sucesso todos os investimentos realizados. A concretização destas acções permitiram dar continuidade às estratégias adoptadas e ao elevado grau de exigência imposto pela empresa, permitindo consolidar o seu desenvolvimento no mercado automóvel por intermédio da sua integração nos painéis de fornecedores aprovados dos Tier one e Tier two, com especial foco nos mercados Polaco, Checo, Alemão, Francês, Espanhol e Portugueses.

Sendo o ramo automóvel um sector com elevada regulamentação, as exportações para este encontram-se directamente relacionadas com a qualificação da O2A como fornecedor nos painéis dos clientes da mesma indústria, à qual

não seria possível sem a obtenção da transição dos referenciais normativos para a certificação IATF16949-2016 e ISO9001:2015.

Por outro lado, o desenvolvimento e introdução de novas tecnologias de informação permitiram à empresa potenciar os seus serviços prestados a clientes, potenciando a sua colocação no mercado e fomentado o seu processo de desmaterialização. Isto permitiu potenciar a rapidez dos fluxos de informação e respostas em tempo real que são preponderantes num mercado tão exigente e global como é a indústria automóvel, reforçando a sua competitividade. Adicionalmente, a empresa prevê obter um aumento de 13% nas exportações directas e indirectas como consequência da realização deste investimento.

Desta forma, a implementação destas acções permitiu à O2A concretizar os objectivos estabelecidos, permitindo alcançar:

- Integração nos painéis de fornecedores aprovados Tier One e Tier Two;
- Reforço da organização interna de processos e metodologias;
- Melhorias internas ao nível de fluxo de trabalho, informação e comunicação;
- Reforço do enfoque na qualidade e no cliente;
- Aumento da visibilidade da imagem da empresa e dos serviços prestados;
- Actualização da estrutura informática interna;
- Agilização dos serviços prestados a clientes;
- Aumento das exportações;
- Melhoria do desempenho e competitividade da organização.

Desta forma, a participação da O2A no projecto PME2WORLD possibilitou actualizar a estrutura tecnológica interna, potenciando a sua capacidade de organização e desenvolvendo as suas capacidades estratégicas. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seu seio, permitindo a desmaterialização de processos.



## PABI, S.A.



Denominação Social	<b>Pabi, S.A.</b>
Sede	<b>Avenida Cidade da Guarda 17 6400-374 Pinhel</b>
Telefone	<b>271 412 571</b>
NIPC	<b>503 302 961</b>
E-mail	<b>pabi@euroamendoa.eu</b>
Website	<b>www.euroamendoa.eu</b>

### Empresa

Fundada em 1989, a Pabi, S.A. actua na indústria de descasque e transformação de amêndoa. Sendo uma empresa pioneira na transformação de amêndoa a nível nacional, assistiu ao longo da sua actividade uma evolução na sua capacidade de britagem de amêndoa, fruto do investimento realizado no aumento das instalações e na aplicação de novas tecnologias.

O seu principal serviço desenvolvido consiste na transformação de amêndoa para mercados como a pastelaria, embaladores e outros grossistas.

### Objectivos do Projecto

A Pabi viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A implementação do sistema de gestão da qualidade constituía uma necessidade da empresa face às exigências impostas por um mercado cada vez mais competitivo e ao reco-

nhecimento que advém da realização e implementação de tal sistema.

Assim sendo, com a implementação e respectiva certificação da versão mais actual da norma ISO 9001:2015, a empresa procurou:

- Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo um melhor posicionamento no mercado interno e no segmento do retalho;
- Melhorar internamente a sua organização e definir procedimentos e formas de actuação;
- Garantir uma reposta interna mais rápida às solicitações de clientes e uma monitorização dos resultados obtidos;
- Organizar o pensamento baseado no risco;
- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da produção dos produtos;
- Melhorar o controlo da qualidade dos produtos produzidos e consequentemente aumentar a satisfação dos clientes.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Transição de Sistemas de Gestão</b>
Implementação de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

No âmbito do PME2WORLD a Pabi concretizou o investimento previsto, alcançando com sucesso a implementação do seu próprio sistema de gestão da qualidade de acordo com a versão mais actual da norma (ISO 9001:2015) e obtendo a sua respectiva certificação.

As acções realizadas permitiram estabelecer o posicionamento estratégico da empresa, consequência da reflexão sobre as questões externas e internas relevantes para a estratégia e operação, determinar os requisitos das partes interessadas e relevantes para o sistema de gestão da qualidade, definir o modelo de gestão por processos e alinhar o modelo organizacional com a estratégia definida. Foram também definidas metodologias escritas para o tratamento comercial das encomendas dos clientes, a gestão da produção, gestão de compras de matérias primas e materiais auxiliares, incluindo a avaliação de fornecedores e prestadores de serviços afectos a actividades.

Assim sendo, a realização deste investimento permitiu à empresa alcançar os objectivos inicialmente propostos, permitindo ainda a obtenção de um conjunto de benefícios não mensuráveis:

- Fortalecer a imagem corporativa junto de clientes;
- Fortalecer a imagem dos seus produtos como produtos de qualidade;
- Entrada em mercados e acesso a novos clientes, fruto do preenchimento de factores de elegibilidade (requisitos de certificação);



- Aumentar a capacidade de resposta às necessidades de novos clientes;
- Aumentar a eficácia na resposta a solicitações do mercado externo;
- Obtenção de melhorias internas ao nível da organização;
- Agilização de processos através da redução de burocracia desnecessária;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua.

Desta forma, a participação da Pabi no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão, dando continuidade à orientação estratégica com a melhoria da qualidade dos produtos e processos da empresa.



## PINKWAVE, LDA.

**Pinkwave, Lda.**

Denominação Social	<b>Pinkwave, Lda.</b>
Sede	<b>Estrada Real 95 Loja 0.030 4470-274 Moreira da Maia, Porto</b>
Telefone	<b>229 447 148</b>
NIPC	<b>509 965 954</b>
E-mail	<b>bluekidsmaia@gmail.com</b>
Website	-

### A Empresa

A PinkWave, Lda. surge em 2010 como forma de resposta à necessidade existente de produtos para bebés e crianças que apresentassem níveis de qualidade e conforto elevados e que ao mesmo tempo fossem coloridos e a uma boa relação de preço.

Sendo os seus principais produtos comercializáveis roupa de bebé e criança, a empresa implementou um conjunto de inovações e processos produtivos de forma a garantir uma maior rapidez no seu processo produtivo, uma maior eficiência nos seus processos, e consecutivamente, a automatização e informatização de toda a cadeia de valor.

Em 2014 a empresa deixa de operar apenas para o mercado nacional, abraçando o processo de internacionalização, com a sua entrada no mercado alemão, em 2015 em Angola e Moçambique e mais recentemente na Irlanda e Áustria.

A estratégia adoptada com a sua ligação aos clientes B2B e B2C fez da Pinkwave, Lda. uma empresa versátil e adaptada capaz de responder ao leque de pedidos que lhe vão sendo apresentados.

### Objectivos do Projecto

A Pinkwave viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação e do Desenvolvimento de Engenharia de Produtos, Serviços e Processos com a implementação de acções ao nível da implementação de Sistemas Informáticos (HW) e procurando melhorar as capacidades de desenvolvimento dos serviços e da empresa por intermédio do desenvolvimento de um sistema automatizado de pedidos e encomendas.

Procurando automatizar os processos de pedidos e encomendas, de forma a reduzir o tempo de resposta a cliente nas áreas da empresa B2B e B2C, a Pinkwave procedeu à implementação de um sistema automatizado desenvolvido por parceiros tecnológicos. Este investimento permitiu a realização de um conjunto de acções que tiveram por objectivo:

- Melhoria dos processos informáticos e de automação;
- Melhoria do controlo do fluxo interno e externo de informação;
- Automatizar os processos de comunicação e sincronização de comunicação;





- Melhoria dos processos de controlo interno de ordens de produção;
- Melhoria do controlo de envio de produtos;
- Agilizar o processo de encomendas, reduzindo o tempo de resposta a clientes nas áreas B2B e B2C.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Sistemas Informáticos</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos</b>
Ações Implementadas	<b>Implementação de um sistema automatizado de colocação de pedidos e encomendas</b>

## Resultados

Tendo a Pinkwave concluído todo o investimento previsto no âmbito do projecto PME2WORLD, a implementação do novo sistema de automatização no seu seio foi realizada com sucesso.

A utilização de tecnologias de informação e comunicação possibilitou desenvolver capacidades estratégicas, permitindo agilizar e

desmaterializar processos com clientes. Por conseguinte, a realização deste investimento e a implementação destas alterações permitiu à empresa obter alguns benefícios num curto espaço de tempo:

- Desenvolvimento de um sistema informático para a automatização dos processos logísticos dos armazéns centrais, permitindo:
  - o Reforçar vendas e aumentando eficiência de entrega;
  - o Conhecimento da disponibilidade de stock em todos os armazéns, permitindo aumentar a necessidade e procura dos produtos;
- Criação de uma conta na área B2B com informação da produção e dos processos a ser desenvolvidos da encomenda, permitindo:
  - Acesso a todos os processos pelo cliente;
  - Envio automático de todas as questões de confirmação, disponibilizando um report para a sua gestão e acompanhamento;
  - Aumento na velocidade dos processos e maior interligação entre eles;
  - o Redução da intervenção humana, aumentando a eficiência dos processos;
- Desenvolvimento de processos de reposição inteligente e de reposição sensorial, permitindo:
  - o Realização da triagem de operações realizadas, executando automaticamente a ordem de produção;
  - Diminuição do tempo de resposta;
  - Evitar rotura de stocks e perda de potenciais vendas;
- Aumento do volume de encomendas em 2018, fruto do aumento da rapidez do processo de encomenda e de logística;
- Aumento da eficiência dos recursos humanos e do controlo dos processos produtivos;



- Aumento da confiança e fidelização do cliente.

Desta forma, a participação da Pinkwave no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de gestão, permitindo agili-

zar grande parte da rede de colocação de bens no mercado da economia digital, melhorar as capacidades de desenvolvimento de serviços e permitindo a desmaterialização de processos com clientes, promovendo a eficiência e competitividade.

## PRIBOGÁS – DISTRIBUIÇÃO GÁS DOMÉSTICO, LDA.



Denominação Social	<b>Pribogás – Distribuição Gás Doméstico, Lda.</b>
Sede	<b>Rua dos Cardais 616 3840-440 Aveiro</b>
Telefone	<b>234 791 842</b>
NIPC	<b>504 080 954</b>
E-mail	<b>pribogas@sapo.pt</b>
Website	<b>www.pribogas.pt</b>

### A Empresa

Tendo tido o seu começo como um negócio familiar em 1968 no negócio da distribuição de gás, a empresa com sede no concelho de Vagos, área onde sempre operou, adopta em 1998 a designação Pribogás.

Em 2017 inicia a actividade na área de instalação de reservatórios de Granel, alargando a sua área geográfica de actuação à Figueira da Foz no ano seguinte quer na distribuição de gás embalado como Granel.

Sempre dedicada ao negócio do gás, a empresa sempre trabalhou com fornecedores experientes, passando pela Mobil, BP Gás e pela Rubis Gás.

Em 2018, fruto da sua orientação estratégica, assente num serviço completo e de qualidade com enfoque na satisfação do cliente, a Pribogás alarga a sua área de negócio ao Carvão, passando a ser representante da marca Carvão Zero.

Em 2015 havia alargado a sua área de acção para os Gases Industriais, ficando com a representação da Air Liquide para os concelhos de Vagos e Mira.

### Objectivos do Projecto

A Pribogás viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

A Pribogás tem como orientação estratégica crescer de forma sustentada e alargar a sua área de actuação geográfica na distribuição de gás. Desta forma, a melhoria interna dos seus processos e estrutura organizacional permitirá contribuir de forma inequívoca para o seu desenvolvimento numa óptica de melhoria con-

tínua e realizar uma gestão mais sustentável e com maiores perspectivas de crescimento.

Assim sendo, com a realização deste investimento a empresa procurou alcançar um conjunto de objectivos, entre eles:

- Consolidar as metodologias de gestão comercial e de monitorização da realização dos serviços;
- Garantir uma resposta interna mais ágil às solicitações dos clientes;
- Melhorar o controlo da qualidade dos processos e serviços realizados e consequentemente aumento da satisfação dos clientes;
- Introduzir o conceito de qualidade na filosofia organizacional;
- Alcançar um melhor posicionamento no mercado, permitindo o aumento do volume de negócios.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

A participação da Pribogás no projecto PME2WORLD permitiu implementar com sucesso o Sistema de Gestão da Qualidade no seio da Organização e obter a sua certificação de acordo com a norma ISO 9001:2015.

A implementação da ISO 9001:2015 contribuiu de forma inequívoca para a melhoria contínua da organização, garantindo uma uniformização dos procedimentos e monitorização dos serviços realizados.

Estas melhorias permitiram à Pribogás, através de uma gestão mais sustentável e transversal, alcançar:

- Melhoria interna ao nível de processos, metodologias e organização;
- Definição de procedimentos e formas de actuação, garantindo uma resposta interna mais rápida às solicitações de clientes;
- Monitorizar o desempenho e resultados obtidos;
- Orientar a organização para o pensamento baseado no risco;
- Melhoria no posicionamento no mercado;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente e na melhoria contínua;
- Reforço e qualificação dos colaboradores;
- Diminuição de erros, defeitos e não conformidades;
- Aumento da visibilidade e valor percebido da marca.

Desta forma, a participação da Pribogás no projecto PME2WORLD possibilitou a esta reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, permitindo reforçar o seu posicionamento no mercado, permitir um melhor desempenho e aumentar a sua competitividade.



## PRONTO A IMPRIMIR – WEBPRINT, LDA.



Denominação Social	<b>Pronto a Imprimir - Webprint, Lda.</b>
Sede	<b>Travessa de Cartes 175, 1º Esquerdo 4300-105 Porto</b>
Telefone	<b>224 062 436</b>
NIPC	<b>510 893 945</b>
E-mail	<b>geral@pronto-a-imprimir.pt</b>
Website	<b>www.pronto-a-imprimir</b>

### A Empresa

A Pronto a Imprimir - Webprint, Lda. nasceu da necessidade de simplificar o processo de compra de produtos de comunicação, tanto para empresas como para particulares, permitindo uma maior facilidade no acesso a produtos de qualidade.

A empresa disponibiliza aos seus clientes de todo o país a concepção, produção e implementação de soluções inovadoras em comunicação por intermédio do recurso a tecnologias inovadoras e amigas do ambiente.

Desta forma, apresenta um vasta carteira de serviços composta por serviços de design gráfico, serviço de impressão digital offset, para a elaboração de cartões de visita, envelopes, cartazes ou flyers, serviço de impressão digital rolo, em vinil, vinil microperfurado, backlight, canvas, papel parede ou mupis, serviço de impressão digital rígidos, em base de PVC, K-line, hexaboard ou acrílico, estruturas promocionais /stands e handlig, a colocação dos diversos suportes de comunicação no ponto de venda em Portugal.

### Objectivos do Projecto

A Pronto a Imprimir viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade da Inovação Organizacional e Gestão e da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação com a implementação de acções ao nível dos Métodos Organizacionais e do Marketing Digital. Desta forma, a empresa procedeu à realização de um conjunto de acções distribuídas pelos dois eixos.

No âmbito dos métodos organizacionais, a empresa procedeu à realização de um plano de marketing, fruto da necessidade de conhecer melhor factores essenciais da competitividade, resultando na procura de informação relativa ao mercado, concorrência e caracterização macro e microeconómica. Desta forma, o investimento nesta temática teve por objectivo:

- Implementação de novos processos de gestão e relacionamento com o cliente que o colocam no centro da actuação da empresa
- Caracterizar o negócio e analisar a concorrência e posicionamento no mercado;
- Identificar drivers de rentabilidade;
- Estabelecer processos de monitorização e controlo de Gestão, bem como delinear um plano de acção marketing e comercial.

No âmbito do marketing digital, a empresa procedeu à análise da sua presença digital, avaliação de redes sociais e estratégia de conteúdos, procurando elaborar Ferramentas de Marketing Digital. Este investimento teve por objectivo:

- Proceder ao diagnóstico da Pronto a Imprimir, identificando factores essenciais de competitividade;
- Implementação de estratégia de comércio online adaptada a produtos e mercados/clientes alvo
- Aumento da notoriedade da marca pronto a imprimir;
- Entrada em novos mercados geográficos;
- Aumento sustentado do volume de negócios da empresa.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais</b>
Ações Implementadas	<b>Realização de estudos</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Marketing Digital</b>

## Resultados

A Pronto a Imprimir concluiu com sucesso as acções programadas no âmbito do projecto PME2WORLD, realizando o investimento previsto em candidatura.

A estratégia da Pronto a Imprimir encontra-se assente na criação de valor para os seus clientes através do fornecimento dos seus serviços na sua plataforma electrónica. A participação no projecto PME2WORLD permitiu à empresa realizar investimentos de forma a reforçar as suas capacidades estratégicas. A realização do Plano de Marketing e das Ferramentas de



Marketing Digital permitiu à empresa a concretização dos seguintes objectivos:

- Início do processo de internacionalização da oferta da Pronto a Imprimir, permitindo a entrada em novos mercados geográficos;
- Aumento da notoriedade da marca Pronto a Imprimir;
- Implementação de novos processos de gestão e relacionamento com o cliente que o colocam no centro da actuação da empresa;
- Implementação de estratégia de comércio online adaptada produtos e mercados/clientes alvo;
- Elaboração do Plano de Marketing e das Ferramentas de Marketing Digital;
- Caracterização do Negócio da empresa complementado com estudo de Benchmarking da análise concorrencial;
- Elaboração da estratégia de comércio online com enfoque no cliente, reforçando a notoriedade da marca pronto a imprimir;
- Aumento sustentado do volume de negócios da empresa.

Desta forma, a participação da Pronto a Imprimir no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de gestão através de investimento no desenvolvimento de capacidades estratégicas ao nível da inovação organizacional e gestão e da economia digital e tecnologias de informação e comunicação.





## RO7 ENGENHARIA, LDA.



Denominação Social	<b>RO7 Engenharia, Lda.</b>
Sede	<b>Rua Pomar de Marvila Sequeira 17 4705-629 Braga</b>
Telefone	<b>253 286 417</b>
NIPC	<b>514 913 193</b>
E-mail	<b>info@rosseti.eu</b>
Website	<b><a href="https://rosseti.eu">https://rosseti.eu</a></b>

### A Empresa

A empresa ANDERSON ROSSETE – Engenharia Civil e Electromecânica, LDA foi fundada em Maio de 2018, como uma pequena empresa familiar especializada em movimentos de terra, reparações de barragens de betão. O seu valor foi rapidamente reconhecido no mercado, sendo que actualmente a empresa encontra-se envolvida no sector de construção de quintas eólicas em países da América Latina, como por exemplo o Complexo Eólico Cutia e Bento Miguel, no Brasil, com uma capacidade de produção de 312 MW.

Com escritórios na América do Sul, no Brasil e Argentina, e na Europa, em Portugal, nos dias de hoje a empresa fornece aos seus clientes um alargado leque de serviços relativos à energia eólica, solar e fotovoltaica e hídrica, tendo acumulado mais de 2,5 GW de experiência.

Sendo uma empresa preocupada com a qualidade e aplicadora certificada BASF e SIKa, a empresa presta soluções ao nível da engenharia e serviços, construção civil, trabalhos eléctricos e mecânicos e instalação de geradores de turbinas eólicas.

No final de 2018, a empresa alterou a sua designação para RO7 ENGENHARIA, LDA.

### Objectivos do Projecto

A RO7 Engenharia, viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade da Eco-inovação e da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da norma ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental), e da norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

A implementação dos respectivos sistemas de gestão e a obtenção da sua certificação de acordo com as normas NP EN ISO 14001:2015 e NP EN ISO 9001:2015, constituía uma necessidade da empresa face às exigências impostas por um mercado competitivo e pelo reconhecimento que a implementação de tal sistemas 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. Desta forma, a empresa procedeu ao respectivo processo de implementação e certificação procurando obter:

- Melhorar o desempenho dos processos;
- Estimular a visibilidade da não qualidade com o objectivo da redução dos custos, optimização dos recursos e melhoria continua;

- Garantir uma adequada gestão do conhecimento dentro da empresa promovendo assim uma diminuição do risco do negócio;
- Reduzir os riscos associados a acidentes ambientais, tais como derrames;
- Melhorar a eficiência dos processos minimizando os consumos de matérias-primas, água e energia;
- Aumentar a eficácia e proatividade ao nível do controlo operacional, minimizando as multas e coimas associadas ao ambiente.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Eco-inovação</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 14001:2015</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

Tendo a RO7 Engenharia concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizado com sucesso a implementação do Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a norma ISO 14001:2015, bem como a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015, tendo sido obtido as respectivas certificações de cada.

A empresa prevê com a implementação destes sistemas de gestão aumentar a sua competitividade, bem como aumentar a satisfação dos seus clientes e obter uma melhoria no controlo dos requisitos legais. Assim sendo, por intermédio do investimento realizado no âmbito do projecto foi possível para a RO7 Engenharia:

- Melhorar o seu desempenho ambiental;



- Incorporar na empresa princípios assentes na eco-eficiência;
- Promover uma utilização mais eficiente dos recursos;
- Aumentar a capacidade de resposta às necessidades de novos clientes;
- Aumentar a eficácia na resposta a solicitações de clientes do mercado externo;
- Fortalecer a imagem corporativa junto de clientes;
- Fortalecer a imagem dos seus produtos como produtos de qualidade junto de clientes;
- Entrada em mercados e acesso a novos clientes, fruto do preenchimento de factores de elegibilidade (requisitos de certificação);
- Obtenção de melhorias internas ao nível da organização;
- Agilização de processos através da redução de burocracia desnecessária;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Aumento da qualidade dos produtos por intermédio da redução de não conformidades.

Em suma, a participação da RO7 Engenharia no projecto PME2WORLD possibilitou a obtenção da certificação na área ambiental, qualidade e saúde e segurança, permitindo o desenvolvimento de capacidades estratégicas. Adicionalmente, as certificações permitirão à empresa posicionar-se melhor nos concursos nacionais e internacionais, permitindo alargar o seu mercado e aumentar o seu volume de negócios.



## SOLUTIONS4GROWTH, LDA.



Denominação Social	<b>Solutions4Growth, Lda.</b>
Sede	<b>Tecmaia-Parque de Ciência e Tecnologia da Maia, Zona Industrial da Maia I, Rua Eng.º Frederico Ulrich, Nº 2650 4470-605 Maia</b>
Telefone	<b>964 755 405</b>
NIPC	<b>514 166 843</b>
E-mail	<b>adm@s4g.pt</b>
Website	<b><a href="http://s4g.pt/">http://s4g.pt/</a></b>

### A Empresa

A Solutions4Growth, Lda. é uma start-up constituída em Novembro de 2016 que exerce como actividade de produção o comércio por grosso e comércio a retalho nas áreas de produtos e medicamentos sujeitos e não sujeitos a receita médica, produtos farmacêuticos e bens de grande consumo, assim como na prestação de serviços de apoio comercial e marketing às empresas e na gestão, marketing e vendas.

Actualmente encontra-se sediada na Tecmaia, o Parque de Ciência e Tecnologia da Maia. Contando com um total de 4 trabalhadores, o fornecimento dos seus produtos e serviços encontra-se actualmente direccionado para o mercado nacional.

Num mundo em constante mudança, “adaptação” ao ambiente é um factor chave. Desta forma, ao providenciar soluções customizadas, a S4G permite aos seus clientes alcançar sucesso no seu negócio através de expertise em estratégia, marketing digital, contabilidade e serviços de consultoria.

O principal objectivo da empresa consiste em ajudar os seus clientes a alcançar o seu total potencial ao construir uma relação de proximidade e cooperação.

### Objectivos do Projecto

A Solutions 4 Growth viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos em vários domínios imateriais de competitividade: Inovação Organizacional e Gestão, Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação e Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos.

Estes investimentos tiveram por base a implementação de acções ao nível dos Métodos Organizacionais, do Marketing Digital e Sistemas Informáticos, e na implementação de Software Engenharia de Produto.

Assim sendo, a Solutions 4 Growth viu neste projecto a oportunidade de proceder à implementação de vários processos para potenciar a sua competitividade. Os principais objectivos estabelecidos na realização deste projecto foram:

- Realização do modelo de negócio e plano de negócio, procurando identificar as unidades estratégicas do negócio no seio da organização;
- Adquirir instrumentos de compliance;
- Desenvolver o plano de marketing com o intuito de criar uma marca própria, a

“S4G”, e criar o respectivo site institucional da empresa;

- Dotar a empresa de avançadas tecnologias de informação ao nível de hardware, com a aquisição de equipamento informático, que não existia até ao momento;
- Modernização dos processos na óptica da transformação digital de forma a gerir, controlar e monitorizar processos através das TIC;
- Dotar a empresa de ferramentas de forma a avaliar a não qualidade no processo e avaliar a prestação de serviços ao cliente;
- Capacitar a empresa de TI que permitam desenvolver o seu modelo de negócio;
- Consolidar a nova unidade estratégica de negócio para o desenvolvimento e prestação de serviços.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais</b>
Ações Implementadas	<b>Realização de modelo de negócio e plano de negócios</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Marketing Digital</b>
	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Desenvolvimento e Engenharia de Produtos, Serviços e Processos</b>
Ações Implementadas	<b>Implementação de software de Engenharia de Produto</b>

## Resultados

O conjunto de investimentos realizados no âmbito do projecto PME2WORLD permitiu à Solutions 4 Growth encarar a meta da internacionalização mais facilmente com o portefólio de produtos e de serviços criados.

Por um lado, as acções realizadas na temática da inovação organizacional e gestão permiti-

ram a identificação e validação de três novas Unidades Estratégicas de Negócio (SBU) dentro da organização. Adicionalmente, as acções permitiram o desenvolvimento da unidade SBU RGPD com vista para o desenvolvimento da prestação de serviços de compliance e accountability.

Por outro lado, as acções de marketing digital desenvolvidas permitiram à empresa o estabelecimento da marca própria S4G e a criação de um novo site institucional, permitindo não só aumentar a visibilidade de organização, como aumentar o contacto com potenciais clientes e permitir um melhor posicionamento no mercado interno e externo.

A concretização de investimento na aquisição de equipamento informático também permitiu dotar a empresa de avançadas tecnologias de informação, algo que não existia até à participação no projecto, pelo facto de a empresa ser uma start-up. Estas acções permitiram o desenvolvimento da SBU Digital da empresa, assim como viabilizaram a sua transformação digital, possibilitando gerir, controlar e monitorizar processos através das TI.

A implementação de um Sistema de Informação (ERP) no âmbito de Software Engenharia de Produto também permitiu à empresa incidir no desenvolvimento de processos, podendo começar a fazer a facturação e a monitorização dos seus clientes.

Em suma, a participação da Solutions 4 Growth no projecto PME2WORLD permitiu a realização de investimentos ao longo de vários domínios imateriais de competitividade, permitindo reforçar as suas capacidades de organização e gestão por intermédio do desenvolvimento das suas capacidades estratégicas, do desenvolvimento de rede tecnológicas internas modernas, desenvolvimento de redes de colocação de serviços na economia digital e a utilização de tecnologias de informação e comunicação.



## TRANSPORTES SJM, LDA.

### Transportes SJM, Lda.

Denominação Social	Transportes Sjm, Lda.
Sede	Rua da Ucha, Pinheiro da Bemposta 3720-474 Aveiro
Telefone	256 998 170
NIPC	505 118 025
E-mail	trans.sjm.lda@hotmail.com
Website	-

### A Empresa

A Transportes SJM, Lda. foi criada em Outubro de 2000, com o objectivo de se dedicar à prestação de serviços de transporte.

A sua actividade principal é o transporte rodoviário de mercadorias, local ou longa distância, com características de serviço regular ou ocasional, por meio de camiões ou veículos ligeiros (tais como: reboques, semi-reboques, carrinhas e articulados).

No início da actividade da empresa, os sócios definiram como objectivo a satisfação do cliente e a qualidade do serviço prestado, criando-se assim várias parcerias estáveis e sólidas. Graças a isto foi possível à empresa crescer de uma forma sustentável. É necessário denotar também o profissionalismo de todos os colaboradores que nos têm vindo a acompanhar nesta caminhada, porque sem a ajuda deles não nos seria possível crescer desta forma.

A SJM encontra-se actualmente sediada no Pinheiro da Bemposta, Oliveira de Azeméis, com Alvará de empresa de prestação de serviços, logística e transportes n.º 661023.

Com o crescimento da empresa nos últimos anos sentiu-se a necessidade de arrendar um pavilhão para a utilização exclusiva do serviço

de logística, que se situa na Zona Industrial de Albergaria-a-Velha, Arruamento C, pavilhão E, 3850-000 Albergaria-a-Velha.

A Administração assume prontamente a oposta na inovação e no desenvolvimento de métodos de organização, bem como na formação dos seus profissionais, tendo como foco uma evolução e melhoria contínua e sustentável, que permitem satisfazer as necessidades dos nossos clientes.

### Objectivos do Projecto

A Transportes SJM viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Qualidade com a implementação de acções ao nível da implementação da ISO 9001:2015 (Sistema de Gestão da Qualidade).

Desta forma, a empresa procedeu à implementação e certificação do respectivo Sistema de Gestão da Qualidade no seu seio organizacional. Estas acções tiveram por base a necessidade de intervenção resultado da falta de organização nos seus procedimentos de trabalho, bem como na monitorização do desempenho dos diferentes processos relevantes. A



ausência de organização, método e de objetivos estratégicos com metas bem definidas e mensuráveis era uma constante, o que potenciava ocorrências indesejadas.

Assim sendo, com a realização deste investimento a empresa procurou:

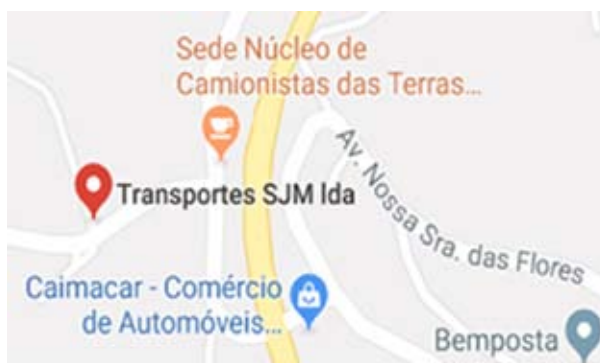
- Melhorar e consolidar o desempenho e competitividade da organização;
- Melhorar as competências dos colaboradores;
- Conhecer, clarificar e melhorar a estrutura organizacional da empresa;
- Conhecer e definir as responsabilidades dos colaboradores;
- Clarificar e compreender as metodologias de gestão internas documentadas;
- Realização das tarefas operacionais, com conformidade, de modo mais sistematizado e eficiente.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>

## Resultados

A participação da Transportes SJM no projecto PME2WORLD permitiu implementar com sucesso o sistema de gestão da qualidade de acordo com a norma ISO 9001:2015 e obter a respectiva certificação.

Com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade tornou-se possível evidenciar os benefícios obtidos. Recorrendo a uma gestão mais abrangente e transversal a toda a organização, a qualidade passou a ser uma constante na Transportes SJM, permitindo à organização garantir o controlo do seu desempenho produtivo, bem como, uma actuação proactiva, suportada por uma gestão baseada no risco.



Também a qualificação dos colaboradores saiu reforçada deste processo, existindo hoje uma maior capacidade critica para responder às cada vez mais exigentes solicitações dos clientes.

Em suma, o investimento realizado no âmbito da qualidade permitiu à empresa obter como benefícios:

- Melhoria do desempenho, das capacidades de organização e gestão e da competitividade;
- Melhoria do posicionamento no mercado;
- Reforço da qualificação dos colaboradores;
- Reforço da cultura com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;
- Maior conhecimento dos processos e melhoria do seu desempenho;
- Melhoria da gestão do conhecimento dentro da Organização;
- Diminuição de produtos não conformes e melhoria no tratamento adequado;
- Aumento da visibilidade da empresa;

Desta forma, a participação da Transportes SJM no projecto PME2WORLD possibilitou a esta reforçar as suas capacidades de organização e gestão através da implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade permitindo ainda melhorar a sua credibilidade e imagem, a sua integração de processos e criar uma cultura interna de melhoria contínua.



## URBIPLANTEC – URBANIZAÇÃO E TERRAPLANAGENS, LDA.



Denominação Social	<b>Urbiplantec – Urbanização e Terraplanagens, Lda.</b>
Sede	<b>Lugar de Mouquim 3850-828, Albergaria-a-Velha</b>
Telefone	<b>234 24 853</b>
NIPC	<b>501 406 590</b>
E-mail	-
Website	-

### A Empresa

A empresa iniciou a sua actividade em 1 de Abril de 1983. Anteriormente funcionava como empresa em nome individual do sócio –gerente Joaquim da Conceição Domingues Pereira.

Em Agosto de 1997, após o falecimento do sócio-gerente atrás mencionado, o controlo de capital e gestão da empresa foi ocupado pelo socio gerente Joaquim Alberto Marques Pereira, que se mantém até hoje.

A actividade da empresa prende-se maioritariamente com a construção de estradas, terraplanagens, saneamento básico e urbanizações para as quais tem todo o equipamento e pessoal necessário e suficiente.

O mercado é constituído por obras específicas (essencialmente pavimentações, infra-estruturas e arranjos exteriores) para empreiteiros de maior dimensão.

Em 2001 fez um investimento avultado em equipamento para pavimentações betuminosas, sendo os sócios desta empresa detentora da totalidade do capital de outra empresa produtora de massa betuminosas com equipamento totalmente novo.

### Objectivos do Projecto

A Urbiplantec viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade de Inovação Organizacional e Gestão com a implementação de acções ao nível dos Métodos organizacionais.

A realização deste investimento procurou a implementação de ferramentas da metodologia Lean, visando garantir que os processos estabelecidos são conexos com as intenções estratégicas e com o contexto da Organização. Desta forma a empresa terá maior capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos seus clientes, assegurando a sua satisfação, bem como obter um conjunto de melhoria internas. Assim sendo, com a realização deste investimento a empresa procurou:

- Melhorar a satisfação dos clientes;
- Melhorar a capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos clientes;
- Melhoria da organização interna;
- Reduzir e eliminar perdas e desperdícios;
- Obter uma melhor racionalização do trabalho e rácios produtivos;

- Melhorar custos de produção de forma a objectivar um processo de melhoria contínua;
- Agilizar a realização dos processos;
- Aumentar a eficiência global da empresa através da redução de custos e aumento da produtividade.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Inovação Organizacional e Gestão - Métodos Organizacionais (Gestão Lean)</b>
Acções Implementadas	<b>Metodologias de Organização</b>
	<b>Ferramentas Lean</b>

## Resultados

Tendo a Urbiplantec concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi implementado com sucesso no seu seio um conjunto de princípios, metodologias e ferramentas da gestão Lean.

Por um lado, a implementação de acções de metodologia de organização permitiu incidir sobre a eliminação de perdas e desperdícios e na obtenção de uma melhor racionalização do trabalho e rácios produtivos. Por outro lado, o estabelecimento de ferramentas para a obtenção de melhoria de custos de produção permitiu objectivar um processo de melhoria contínua.

A implementação destas medidas permitiu desta forma reforçar a capacidade de organização e gestão da Urbiplantec, permitindo melhorar as condições dentro do local de trabalho, alcançando um ambiente de maior

eficiência e segurança, com repercussões ao nível da qualidade no processo produtivo.

Apesar de ainda não ser possível quantificar os benefícios obtidos, a sua implementação permitiu obter:

- Maior alinhamento entre os processos e as intenções estratégicas e contexto organizacional;
- Processos mais ágeis, permitindo uma melhor capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos clientes;
- Aumentar a eficiência e produtividade do trabalho;
- Reduzir o desperdício, e por consequente, diminuir custos;
- Aumentar a organização e segurança no trabalho;
- Redução de erros, permitindo uma maior qualidade;
- Aumento da motivação dos colaboradores;
- Melhorar o fluxo de comunicação.

Desta forma, a participação da Urbiplantec no projecto PME2WORLD permitiu mobilizar, motivar e consciencializar a empresa para a questão da Filosofia Lean e da redução de desperdícios, através da organização e da disciplina no local de trabalho. Por conseguinte, esta metodologia possibilitou a melhoria dos seus processos, aumentando a sua capacidade de resposta às solicitações do mercado interno e externo permitindo o reforço da sua competitividade e preparação para um eventual processo de internacionalização.



## VIEIRA ARAÚJO, S.A.



Denominação Social	<b>Vieira Araújo, S.A.</b>
Sede	<b>Rua de São Roque 104 3700-273 São João da Madeira</b>
Telefone	<b>256 201 280</b>
NIPC	<b>500 298 840</b>
E-mail	<b>geral@vieiraaraujo.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.vieiraaraujo.pt">https://www.vieiraaraujo.pt</a></b>

### A Empresa

A Vieira Araújo, S.A. é uma empresa centenária que, tendo já passado por outros focos de actuação, centrou a sua actividade no processo de injeção de plásticos. É neste momento um dos principais players mundiais no mercado de Asas e Cápsulas para embalagens.

Tendo sido fundada em São João da Madeira em 1919, começou por iniciar a sua actividade no fabrico de chapéus, indústria considerada como actividade tradicional na cidade. Durante a década de 60 inicia, de forma complementar, a injeção de materiais plásticos, nomeadamente no fabrico de cabides.

Nos anos noventa restringe o seu leque de produtos, passando a dedicar-se ao mercado do packaging e centrando a sua actividade no desenvolvimento e injeção de asas e cápsulas.

Na actualidade a Vieira Araújo actua no mercado global, tendo realizado um forte investimento em tecnologia de ponta e em I&D, o que se traduziu numa posição sólida no mercado e numa imagem de confiança.

A estratégia da empresa passa pela aposta no reconhecimento internacional, através de novas oportunidades de negócio, tendo procedido à certificação do seu sistema de gestão

da qualidade pela norma NP EN ISO 9001, no âmbito da "Concepção, Desenvolvimento e Injeção de Cápsulas e Asas para Embalagens". Acresce ainda a certificação pela FSSC 22000 (Food Safety System Certification), no âmbito de "Production of Caps and Tops for the Food Industry". Em 2018 a empresa reconhecida com o estatuto de "PME Líder" e "PME Excelência" pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação.

### Objectivos do Projecto

A Vieira Araújo viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos no domínio imaterial de competitividade da Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação com a implementação de acções ao nível do Marketing Digital.

A estratégia da empresa passa pelo seu crescimento através dos mercados nacionais e internacionais onde actua, sendo que o mercado internacional é o mais significativo. Atendendo que as exportações constituem a principal fonte de facturação da empresa, tendo representado em 2018 quase 72%, a empresa verificou que o seu site anterior era rudimentar

e encontrava-se desactualizado. Com o intuito de querer avançar para outros mercados e consolidar a sua presença e imagem nos mercados internacionais, a empresa identificou a necessidade de proceder à actualização da sua plataforma institucional. Desta forma, seria possível não só reforçar a sua presença digital nos mercados onde já actua, criando um canal de comunicação mais adequado com os respectivos clientes e fornecedores, mas também permitiria à empresa entrar em novos mercados com uma maior facilidade.

Como consequência, fruto da realização deste investimento, a empresa definiu como objectivos a alcançar no final do projecto os seguintes resultados práticos:

- Melhorar o alcance e visibilidade da marca e dos seus produtos a nível internacional;
- Modernizar o site institucional de modo disruptivo e ajustado às exigências do mercado;
- Transmitir ao mercado e aos clientes uma imagem de modernidade e vanguarda tecnológica;
- Reforçar a trajectória estratégica adoptada, nomeadamente ao nível das exportações, e consequentemente a competitividade da empresa.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Acções Implementadas	<b>Marketing Digital</b>

## Resultados

A participação da Vieira Araújo no projecto PME2WORLD permitiu-lhe proceder à implementação e modernização da sua plataforma institucional. Atendendo que os principais clientes da empresa se encontram em mercados internacionais, este investimento repre-



sentou uma transição importante na estratégia da empresa. Atendendo a este facto, a nova plataforma foi elaborada atendendo a um conjunto de critérios e especificidades de forma a encontrar-se alinhada com a estratégia delineada.

Além do novo design mais actual e moderno, a plataforma funciona como sistema central, encontrando-se interligada com outros canais de comunicação utilizados pela empresa, como é o caso do LinkedIn.

A nova estrutura também disponibiliza o seu conteúdo em 4 linguagens diferentes, português, inglês, espanhol e francês. Esta decisão prendeu-se ao facto de a empresas operar no mercado nacional, espanhol, africano, canadiano e nos E.A.U., sendo relevante a sua implementação para um melhor contacto com os actuais e potenciais clientes e fornecedores.

Desta forma, a implementação destas acções permitiu à empresa obter;

- Melhor posicionamento no mercado externo;





- Introdução da empresa na economia digital, permitindo o desenvolvimento de uma rede moderna de colocação de bens no mercado;
- Desenvolvimento da presença digital, permitindo alcançar um maior número de potenciais clientes;
- Melhoria do desempenho organizacional;
- Aumento do volume de exportações.

Desta forma, a participação da Vieira Araújo no projecto PME2WORLD possibilitou

a esta desenvolver uma rede moderna de colocação de serviços no mercado internacional através da utilização das TIC. Isto permitiu à empresa fomentar a utilização das TIC no seio da Organização, permitindo não só melhorar a sua imagem, como dotar a empresa de soluções digitais ajustadas ao negócio e às suas especificidades, esperando obter até ao final de 2020 um aumento de 6% no seu volume de exportações.

---

## VIRTUGAL, LDA.

---



Denominação Social	<b>Virtugal, Lda.</b>
Sede	<b>Rua do Progresso 140, Lote 1 Escritórios 11 e 12 4760-841 Vilarinho das Cambas</b>
Telefone	<b>252 314 216</b>
NIPC	<b>510 113 923</b>
E-mail	<b>geral@virtugal.pt</b>
Website	<b><a href="https://www.virtugal.pt">https://www.virtugal.pt</a></b>

### A Empresa

A empresa Virtugal, Lda. sediada em Vila Nova de Famalicão iniciou a sua actividade em Janeiro de 2012.

A sua principal actividade é comercialização de dispositivos médicos, no entanto, fruto da sua postura dinâmica perante as crescentes necessidades e solicitações do mercado, apresenta-se como uma empresa especializada em fornecer soluções na área Hospitalar e de apoio à Terceira Idade, com uma gama muito alargada de produtos e soluções e um padrão

de qualidade reconhecido junto dos seus principais clientes.

É de referir que na base da excelência dos produtos comercializados pela Virtugal está uma equipa de profissionais altamente motivados e com competências sólidas que garantem as melhores soluções e apoio aos seus clientes. A larga experiência em gestão de risco e negocial, gestão da logística e a qualificação e monitorização dos seus fornecedores permite a Virtugal manter um elevado nível de rentabilidade e eficácia.



A Virtugal aposta nos produtos portugueses e no contributo para a evolução da economia portuguesa. Vê em cada cliente e em cada produto uma possibilidade de integrar e potenciar o bem-estar e saúde para os seus utilizadores e sucesso para as partes envolvidas, como se pode constatar pelos vários parceiros de comercialização.

Adoptando uma estratégia de diferenciação criou a sua própria marca VIRTUGAL que contribui para uma maior visibilidade da empresa.

Adicionalmente ao mercado nacional, a crescente necessidade de dar resposta aos mercados internacionais em desenvolvimento com fortes carências na área da saúde, particularmente de dispositivos médicos, permitiu à Virtugal reforçar a sua aposta na internacionalização e exportação, possibilitando o seu crescimento sustentado e a expansão da marca VIRTUGAL.

## Objectivos do Projecto

A Virtugal viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de concretizar investimentos no domínio imaterial de competitividade na Qualidade com a implementação de acções ao nível da transição da norma ISO 9001 (Sistema

de Gestão da Qualidade) para a sua versão mais actual.

A actualização e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com a respectiva versão actualizada da norma NP EN ISO 9001:2015 constituía uma necessidade da empresa. A sua implementação permitiria assegurar um desdobramento mais eficaz das intenções estratégicas e uma gestão mais eficaz dos objectivos dos diferentes processos.

Assim sendo, com a actualização, implementação e respectiva certificação da nova versão da norma ISO 9001:2015, a empresa procurou:

- Melhorar internamente a sua organização;
- Proporcionar uma maior capacidade para responder aos requisitos e expectativas dos clientes;
- Mitigar acontecimentos que coloquem em causa a sua sustentabilidade;
- Aumentar a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Aumentar a concretização dos resultados pretendidos;
- Melhorar o seu desempenho global.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade</b> <b>- Transição de Sistemas de Gestão</b>
Transição de Sistemas de Gestão	<b>ISO 9001 - actualização da versão de 2008 para a versão de 2015</b>

## Resultados

Tendo a Virtugal concluído todo o investimento previsto na sua candidatura, foi realizada com sucesso a actualização do antigo Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a versão mais recente da norma (ISO 9001:2015), tendo sido obtida a respectiva certificação.

Para tal, a empresa reviu o seu modelo de ges-



tão dos processos, alinhando-o com a estrutura da organização e as necessidades dos clientes. Também procedeu ao estabelecimento do processo de gestão estratégica, definindo assim metodologias para assegurar a realização e monitorização de actividades fundamentais para a valorização do negócio.

Adicionalmente, a implementação destas acções permitiu a curto prazo uma maior robustez e eficácia do sistema de gestão da qualidade, permitindo:

- Fortalecer a imagem de qualidade dos seus produtos junto dos clientes;
- Melhorar o posicionamento no mercado interno e externo;
- Melhorar o seu desempenho global;
- Contribuir para a melhoria da organização documental interna;

- Determinar questões internas e externas aliadas ao tratamento de riscos e oportunidades;
- Consolidar as metodologias de garantia e controlo da qualidade.
- Gerar condições para encontrar-se apta a dar resposta às solicitações dos mercados e de critérios de elegibilidade.

Desta forma, a participação da Virtugal no projecto PME2WORLD possibilitou reforçar as suas capacidades de organização e gestão, permitindo dar continuidade ao enfoque nos processos de gestão relevantes para a melhoria contínua e qualidade dos seus produtos. Por outro lado, também permitiu aumentar a sua capacidade de resposta às necessidades de novos clientes e, em particular, permitiu-lhe ser mais eficaz na resposta a solicitações a clientes do mercado externo.

## WORKSTATION - SOLUÇÕES GRÁFICAS, LDA.



Denominação Social	<b>Workstation - Soluções Gráficas, Lda.</b>
Sede	<b>Tv. Cartes 179 4300-105 Porto</b>
Telefone	<b>225 025 462</b>
NIPC	<b>506 007 693</b>
E-mail	<b>correio@workstation.pt</b>
Website	<b>www.workstation.pt</b>

### A Empresa

A Workstation é uma empresa de soluções gráficas, vocacionada para apresentar um serviço global e integrado, que permita acrescentar valor ao cliente final e que disponibiliza para os seus clientes não só a concepção e produção, mas também a colocação dos diversos suportes de comunicação no ponto de venda.

Criada em 2002, inicialmente a empresa desenvolvia trabalho de pré-impressão e design. Com investimento ao longo todo tempo, a empresa acaba por assegurar toda a cadeia de valor, passando a apostar desde trabalhos de design, à impressão, corte, aplicação e montagem, entre outros, passando a apresentar aos seus clientes um alargado leque de soluções de apoio à sua comunicação. Estes tipos de

soluções de comunicação englobam desde os mais tradicionais, como pop up, merchandising ou catálogos, a projectos de decoração de espaços, gôndolas promocionais para espaços comerciais, stand de venda, sinalética de fachadas, entre outras.

Actualmente a Workstation vende essencialmente para clientes empresariais, de forma directa, ainda que residualmente trabalhe para outros profissionais como Agências de Comunicação, Designers, etc. O seu cliente está maioritariamente instalado no mercado português, ainda que sejam muitos destes clientes exportadores directos e, nalguns casos, o produto da Workstation é incorporado noutros, para venda ao estrangeiro (exemplo, embalagens para produtos farmacêuticos).

## Objectivos do Projecto

A Workstation viu no projecto PME2WORLD a oportunidade de avançar com investimentos nos domínios imateriais de competitividade na Economia digital e tecnologias de informação e comunicação, em Sistemas Informáticos (HW), através da aquisição de um novo servidor e na Qualidade com a implementação da norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade).

A implementação deste conjunto de acções teve por base a necessidade que a empresa já sentira em proceder à sua organização interna por forma a ver melhorado o seu desempenho. Com um elevado número de trabalho e clientes cada vez mais exigentes, e o próprio crescimento da equipa, culminou na decisão de realizar estes investimentos no sentido também de, por um lado, dar indicações ao mercado de uma validação externa de procedimentos e, por outro, aumentar a sua capacidade de produção, mantendo a qualidade desejada.



Adicionalmente, a empresa procurou implementar um novo servidor, potenciando a capacidade de armazenamento de informação e sua segurança com intuito de reforçar as suas capacidades estratégicas.

Desta forma, a participação da Workstation no projecto e a concretização destes investimentos tiveram como objectivo:

- Aumentar e melhorar a capacidade de prestação de serviços;
- Melhorar a organização interna de forma a aumentar o desempenho global;
- Melhorar e aumentar a capacidade de produção, mantendo os níveis de qualidade desejada;
- Garantir uma reposta interna mais rápida às solicitações de clientes, assegurando uma maior e melhor satisfação;
- Melhorar a rede de informação interna e comunicação através das TI.

Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Economia Digital e Tecnologias de Informação e Comunicação</b>
Ações Implementadas	<b>Sistemas Informáticos (HW)</b>
Domínio Imaterial de Competitividade	<b>Qualidade - Implementação e certificação de Sistemas de Gestão</b>
Sistemas de Gestão Implementados e Certificados	<b>ISO 9001:2015</b>



## Resultados

A participação da Workstation no projecto PME2WORLD dotou-a com a oportunidade de realizar investimentos em áreas essenciais para o desenvolvimento das suas capacidades estratégicas, permitindo implementar com sucesso o sistema de gestão da qualidade e actualizar a sua estrutura interna de gestão de conhecimento e informação.

A aquisição de um servidor permitiu aumentar a capacidade de armazenamento da empresa e aumentar a sua respectiva segurança. Uma vez que os serviços prestados assentam no desenvolvimento de conteúdos artísticos e criativos com o intuito de prestar um serviço global e integrado ao cliente, a realização deste investimento permitiu à workstation fortalecer as suas capacidades.

Da mesma forma, a actualização e certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa permitiu à Workstation proceder ao levantamento e reflexão de um conjunto de informações permitindo-lhe:

- Aumentar a capacidade de responder aos requisitos das partes interessadas;
- Diminuir as não conformidades e reclamações;

- Aumentar a eficácia na concretização das intenções estratégicas no mercado nacional e europeu;
- Fortalecimento da imagem de qualidade da empresa e dos seus produtos e serviços junto dos clientes;
- Melhor posicionamento da empresa no mercado;
- Aumentar a capacidade de armazenamento de informação e da sua protecção e segurança, fruto da aquisição do novo servidor.

Adicionalmente, a obtenção da certificação permitiu à empresa dar resposta às solicitações do mercado e critérios de elegibilidade, tendo já conseguido adquirir um novo cliente e estabelecer uma nova parceria;

Desta forma, a participação da Workstation no projecto PME2WORLD possibilitou actualizar a estrutura tecnológica interna, potenciando a sua capacidade de organizar informação e conhecimento, elementos essenciais e chave para a sua competitividade. Adicionalmente, a certificação do sistema de gestão da qualidade permitiu reforçar a sua posição, eliminando barreiras e permitindo um melhor posicionamento nos mercados internos e externos.





# CONSIDERAÇÕES FINAIS

03



Um dos principais desafios que Portugal enfrenta actualmente é referente à necessidade de aumentar de forma significativa a sua competitividade económica através da mobilização e potenciação dos seus recursos e competências, visando a retoma da dinâmica de convergências com as economias mais desenvolvidas da União Europeia.

O projecto “PME2WORLD – Programa de Qualificação e Capacitação de PME” visou incrementar a competitividade, flexibilidade e capacidade de resposta das PME’s das regiões Norte e Centro ao mercado global, através de um crescimento sustentável, assente no reforço das capacidades de inovação. A melhoria das condições para a capacitação das PME para o desenvolvimento de estratégias mais avançadas permitiu contribuir para um crescimento mais inteligente.

Desta forma, a concretização do projecto permitiu reforçar e capacitar o tecido empresarial das regiões Norte e Centro para o desenvolvimento de bens e serviços, permitindo o desenvolvimento das empresas participantes através do aumento dos níveis de produtividade e qualificação. Isto foi alcançado por intermédio da concretização de investimentos, contribuindo para a qualificação das estratégias de negócio por via do reforço das suas condições imateriais de competitividade.

O projecto contou com a adesão de 43 empresas, de sectores de actividade tão distintos como comércio por grosso e retalho, metalomecânica, construção civil, energias renováveis, imobiliário, engenharia, consultoria e apoio social, entre outras. Adicionalmente, estas empresas estão geograficamente distribuídas pelos distritos de Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Porto, Vila Real e Viseu.

As 43 empresas aderentes realizaram um total de 53 acções de intervenção distribuídas pelas 5 temáticas, permitindo reforçar as suas capacidades de organização e gestão por intermédio de investimentos realizados no desenvolvimento das suas capacidades estratégicas e de gestão competitiva, redes modernas de distribuição e colocação de bens e serviços e na utilização de tecnologias de informação e comunicação.

De uma forma geral, tendo em conta os resultados e as dinâmicas geradas, as empresas passaram a encarar as metodologias e acções implementadas em cada um dos domínios imateriais de competitividade como fundamentais para a melhoria da sua competitividade e processo de internacionalização. De uma forma generalizada, os quadros seguintes apresentam algumas das vantagens competitivas obtidas pelos participantes com a conclusão do projecto.

<b>INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL E GESTÃO</b>
Redução de desperdícios e melhoria da organização do espaço;
Melhoria da organização e controlo de processos;
Melhor capacidade de resposta aos requisitos e expectativas dos clientes;
Redução de erros, permitindo uma maior qualidade;
Melhoria da eficiência e produtividade;
Diminuição de custos;
Melhoria do fluxo de informação;
Melhoria do planeamento e gestão;
Melhoria no alinhamento entre processos e as intenções estratégicas e contexto organizacional;
Redução de risco de acidentes;
Aumento da motivação, compromisso e bem-estar dos colaboradores;
Melhoria das condições de trabalho ao nível do conforto e segurança;
<b>ECONOMIA DIGITAL E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>
Desmaterializar vários processos com clientes e fornecedores;
Aumentar, melhorar e simplificar os processos de comunicação com clientes;
Entrada em mercados internacionais e de proximidade;
Aumento do número de contactos de potenciais clientes;
Desenvolver a sua presença na economia digital;
Melhorar comunicação interna e externa com clientes e fornecedores;
Aumentar a presença digital e a brand awareness;
Reforçar a imagem corporativa, produtos e serviços junto do mercado interno e externo;
Melhorar o posicionamento no mercado interno e externo;
Inserir serviços na economia digital, criando uma rede moderna de colocação de produtos/serviços no mercado;
Melhoria do desempenho;
Actualização da estrutura informática interna;
Aumentar a satisfação dos clientes;
Aumentar volume de exportações;





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

Possibilitar o desenvolvimento de novos produtos;

Aumentar a eficiência de processos, diminuir tempos de produção e reduzir custos;

Permitir a automatização de processos, reduzindo a intervenção humana, resultando num aumento da eficiência;

Permitir um maior controlo dos processos e fluxos de informação;

Aumentar o volume de vendas;

Aumentar a confiança e fidelização de clientes;

Aumentar volume de exportações;

### **ECO-INOVAÇÃO**

Melhorar desempenho ambiental;

Incorporar na empresa princípios assentes na eco-eficiência, promovendo uma utilização mais eficiente dos recursos;

Definir o modelo de gestão dos processos, alinhando-o com a estrutura organizacional, a missão, visão da Organização e as necessidades dos clientes e outras partes interessadas;

Implementar metodologias de gestão de competências que permitem assegurar a adequabilidade dos colaboradores, aumentando a eficiência das operações;

Aumentar a capacidade de resposta às necessidades de novos clientes;

Fortalecer a imagem corporativa junto de clientes;

### **QUALIDADE**

Reforçar a cultura organizacional com enfoque no cliente, na optimização dos recursos e na melhoria contínua;

Reforçar as qualificações dos colaboradores e aumentar o sentido crítico e rigor;

Melhorar o desempenho e agilização dos processos;

Realizar uma gestão mais abrangente e transversal, sistematizando processos, metodologias e práticas;

Aumentar a eficácia real no tratamento de processos burocráticos, administrativos e financeiros;

Aumentar a eficácia na resposta às solicitações de clientes do mercado externo;

Aumentar a satisfação dos clientes;

Aumentar a qualidade dos produtos e serviços prestados, diminuindo não conformidades e reclamações;

Diminuir custos e aumentar eficiência;

Aumentar a visibilidade e valor percebido da marca e produtos e/ou serviços;

Melhorar o posicionamento estratégico;

Alcançar um número maior de clientes e mercados;

TÍTULO  
PME2WORLD  
PROJECT BOOK

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