

## Sistema de Gestão da Qualidade

Com a transição do Sistema de Gestão da Qualidade para a norma de referência mais actual, ISO 9001 (2000), a 20 de Fevereiro de 2002, a ECAM consolidou o processo de reorganização interna que teve manifesto impacto na Qualidade dos serviços prestados e foi largamente reconhecido pelos próprios clientes.

Na medida em que a Qualidade Total é o objectivo, seguiu-se a criação de ferramentas de gestão apropriadas através das quais monitorizamos os processos de produção e obtemos informação pormenorizada e fiável com base na qual são tomadas as decisões.

Este processo de "afinação" da máquina não traz dividendos imediatos ao nível da satisfação do cliente, contudo, é um passo estratégico que garante a Qualidade de serviço já atingida e um crescimento *verdadeiramente* sustentado.

**crecer**, continua a ser um objectivo estratégico do negócio. Para concretizá-lo, em clima de estabilidade e melhoria contínua, é necessário alargar a equipa, enriquecer as suas competências, actualizar os métodos de trabalho, alargar as instalações, adquirir e renovar equipamentos, cuidar a imagem... Tudo isto tem vindo a ser feito com serenidade e descrição, pois, é deste modo que mantemos a força e o vigor que move cada membro da equipa. Uma equipa que se tem revelado aplicada, motivada e eficaz.

Com essa mesma serenidade, aguardamos que os frutos do nosso trabalho se revelem aos clientes da ECAM.

Ana Isabel Freitas - Gestora da Qualidade da ECAM

## editorial

O Funchal, no passado mês de Janeiro, acolheu a realização de dois eventos de elevada qualidade cujo interesse se apresenta comum e indissociável.

Refiro-me à magnífica conferência realizada pelo Professor Doutor Aníbal Cavaco Silva sobre o estado da nação e ao seminário da SDM que debateu profunda e exemplarmente a realidade actual do Centro Internacional de Negócios da Madeira.

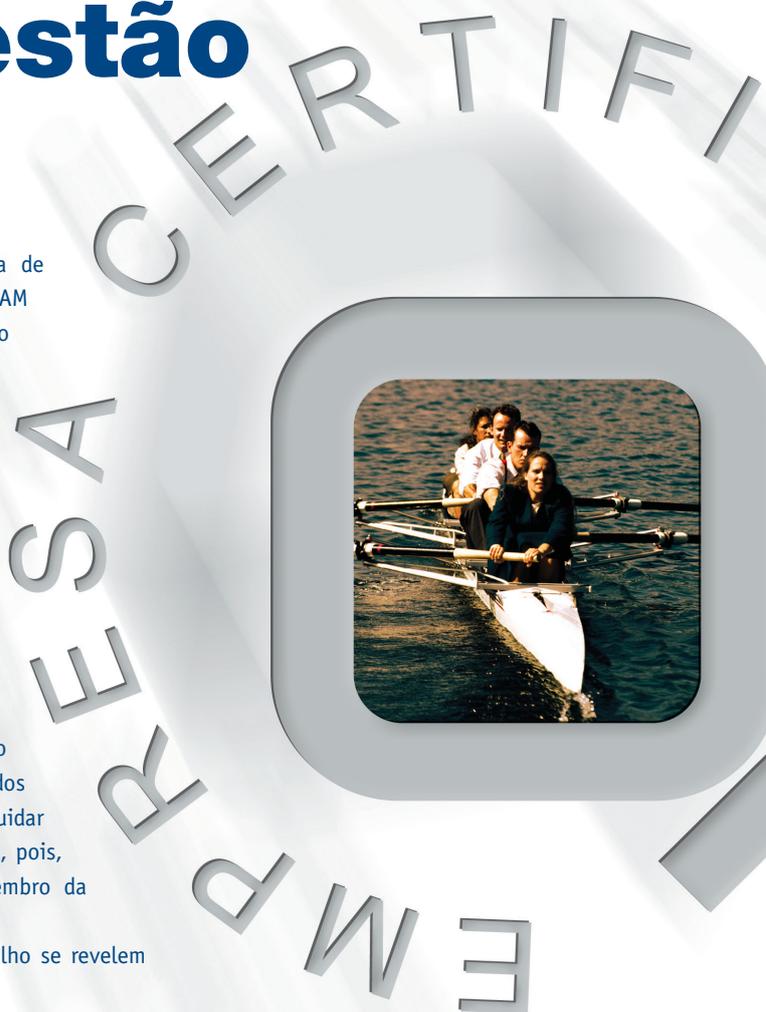
No primeiro acontecimento, das muitas considerações tecidas para o relançamento da economia nacional, realço, sem demérito das restantes, a importância atribuída às variáveis: competitividade, credibilidade e confiança.

Outras mensagens de força, intimamente relacionadas com as máximas referidas, residiram na necessidade de impulsionar o investimento na qualidade, na inovação, na formação, nas novas tecnologias, de fomentar a diplomacia económica,

reconquistar a presença do país no exterior e captar importantes investimentos estrangeiros para o território nacional.

O seminário da SDM constituiu, no seguimento da conferência que referi, um verdadeiro contributo e manifestação da capacidade regional para atingir, activa e objectivamente, os propósitos então anunciados.

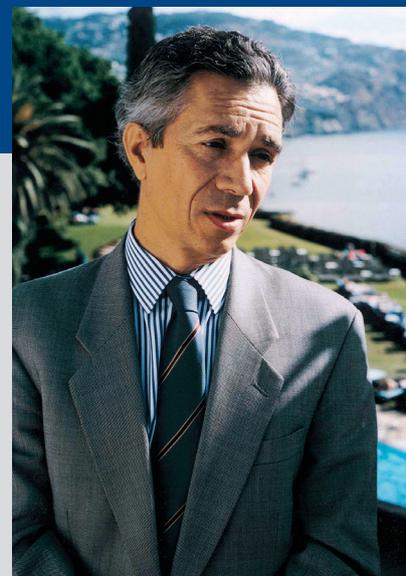
O Centro Internacional de Negócios da Madeira constitui por excelência, conforme foi possível verificar, um instrumento integrado de internacionalização da economia regional, e consequentemente nacional, representando um magnífico e eficaz meio de captação de investimento estrangeiro para Portugal e potencia, de forma visível, a materialização da afirmação da qualidade, da modernidade, da formação e do desenvolvimento regional.



## edição

- **Qualidade**
- **Entrevista com Francisco Costa**
- **O CINM em números**
- **Opinião**
- **Breves**

No momento em que a economia nacional reclama forte intervenção, também ao nível da captação de investimento estrangeiro, o Centro Internacional de Negócios da Madeira conta com um novo enquadramento legal, cujas características e potencialidades nos foram apresentadas por **Francisco da Costa**, presidente da Sociedade de Desenvolvimento da Madeira, entidade concessionária do CINM.



## Como caracteriza o percurso do CINM ?

Tem constituído um percurso seguro, cumprindo as etapas programadas na fase de concepção, embora porventura mais lento do que o possível por força das ineficiências administrativas e deficiências regulamentares – aquilo que o Dr. Miguel Cadilhe hoje, e muito bem, classifica de “custos de contexto” – que infelizmente permanecem e não são superadas com a eficácia que caracteriza os regimes concorrentes de outros países e territórios.

## Considera que foram atingidos os objectivos propostos ?

Em larga medida, sim. E esta conclusão é legítima quer se considerem resultados de natureza quantitativa quer qualitativa, como ficou amplamente demonstrado na conferência que teve lugar no Funchal no fim de Janeiro. Cito apenas o caso dos salários pagos na Madeira no âmbito do CINM que, em 1999, correspondiam a 7% e 11% dos salários totais da Região, respectivamente se forem considerados só os empregos directos ou também os empregos indirectos gerados pelo Centro. E isto em apenas curtos doze anos de actividade.

## Em que medida a Região tem beneficiado com a actividade do CINM ?

Para além dos efeitos directos e indirectos já contabilizáveis quantitativamente ou verificáveis qualitativamente, o maior benefício para a Região será, do meu ponto de vista, aquele que resultará a médio e longo prazo da plena realização do seu objectivo fundamental: a diversificação, modernização e internacionalização da economia regional, ajudando a criar condições alternativas sólidas para a sua sustentabilidade.

## O que trás de novo o actual enquadramento legal das actividades do CINM ?

Alguma, relativa, alteração de natureza do novo regime de benefícios, deixando de poder falar-se de “isenções fiscais” e passando a dispor-se de “reduções fiscais” sujeitas a diversos critérios – emprego criado, investimento – e com plafonds bem definidos. Acentua-se também, de modo claro e definitivo, a natureza “onshore” do regime.

Por outro lado, em termos negativos, eliminam-se os novos licenciamentos de entidades financeiras e de serviços intragrupo.

## Que consequências resultam dessas alterações para a afirmação internacional do CINM ?

Admito que os primeiros aspectos, antes referidos, possam ter efeitos positivos na afirmação internacional do CINM, com uma condição fundamental: que, às maiores exigências agora introduzidas, corresponda idêntica atitude interna na correcção das ineficiências administrativas e deficiências regulamentares que já antes mencionei.

Quanto às medidas tomadas em relação aos serviços financeiros e intragrupo, trata-se evidentemente de uma fortíssima discriminação negativa em relação a outras praças nossas concorrentes, que nos foi arbitrariamente imposta pela Comissão Europeia.

## Que perspectivas existem para o CINM face à tendência para a harmonização fiscal no espaço europeu ?

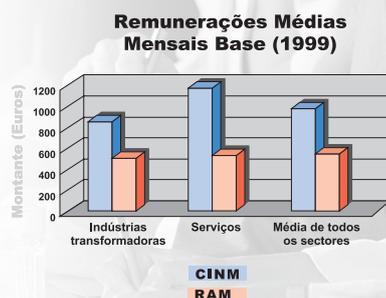
Não parece daí advir qualquer problema no quadro das actividades admitidas no âmbito do novo regime, ou seja, a Zona Franca Industrial, o MAR – Registo Internacional de Navios da Madeira e os Serviços Internacionais. Quanto aos Serviços Financeiros, o problema é diverso e deve colocar-se no plano da já mencionada discriminação.

# O CINM em números

Enquanto projecto de desenvolvimento regional, o Centro Internacional de Negócios da Madeira (CINM) tem tido um percurso seguro e consistente, tanto a nível de licenciamento de novas empresas como de criação de postos de trabalho.

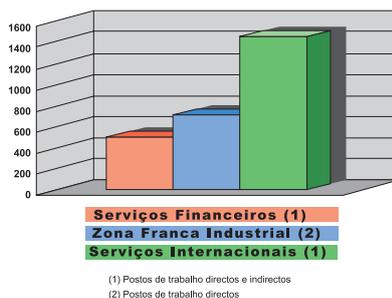
Em consequência, os investimentos externos realizados no âmbito do CINM têm gerado efeitos quantitativos e qualitativos evidentes para a economia regional:

- Criação de postos de trabalho: em 1999, o CINM tinha gerado aproximadamente 2.636 postos de trabalho (excluindo as tripulações de navios registados no MAR);
- Absorção de profissionais qualificados, nomeadamente na área dos Serviços Internacionais;
- Absorção de madeirenses da diáspora;
- Remunerações acima da média regional;
- Elevados níveis de produtividade;
- Contributo financeiro para a Região, através do pagamento de taxas e impostos pelas empresas a operar no âmbito do CINM;
- Dinamização de outros sectores de actividade da economia regional; Promoção da marca "Madeira" nos mercados internacionais.

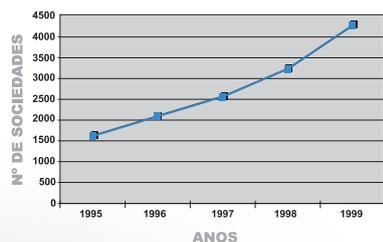


Cláudia Vasconcelos – SDM

## Postos de Trabalho no CINM em 1999



## Evolução da Situação Líquida do CINM



## Habilitações nas áreas de Serviços Internacionais



## Actividades promocionais do CINM em 1999

Região	Países
África	África do Sul
América do Sul	Argentina Brasil Chile
América do Norte	Estados Unidos
Ásia	Coreia Japão Macau e Hong Kong Singapura
Europa	Alemanha Áustria Bélgica Espanha França Grécia Holanda Itália Reino Unido Noruega Suécia Suíça

## opinião



Nas empresas familiares, quando o fundador da empresa é uma referência de integridade, competência e profissionalismo no seu sector de actividade, o melhor, para a empresa, é que todos os que nela trabalham "bebam" com entusiasmo o seu saber e que o tomem como exemplo na execução das suas tarefas.

Ao entrarmos na ECAM, sente-se um ambiente de rigor e de grande "cumplicidade" entre os administradores e os funcionários que se traduz, de forma natural e em tempo oportuno, na prestação do melhor serviço e do melhor atendimento a todos os seus clientes.

Esta "escola" de experiência conjuga a prática de processos actuais e assenta numa formação periódica a todos os seus funcionários, o que permite-me dizer, por experiência própria, que qualquer empresa da Madeira que queira tratar as suas contas com rigor poderá confiá-las à ECAM, com a garantia que terá o melhor apoio de natureza contabilística e fiscal.

Luis Sotero Gomes - economista



# Formação profissional

No mês de Fevereiro, a Unidade de Gestão e o Gestor Regional dos Fundos Comunitários aprovaram o programa de formação apresentado pela ECAM relativo ao ano de 2003: "Aperfeiçoamento de Competências dos colaboradores da ECAM".

De acordo com a programação, realizaram-se nos dias 11 e 13 de Março as primeiras acções integradas no Módulo I que dedicaram especial atenção à "Inteligência Emocional no Trabalho".

A formação decorreu nas instalações da entidade formadora – a

empresa Magna Voce – Formação e Consultadoria, Lda – e contou com a participação de todos os colaboradores da ECAM.

A satisfação e entusiasmo dos participantes comprovou a concretização do objectivo proposto: "Reforçar nos participantes o conhecimento de si próprios e a necessidade de melhor gerir as suas emoções no sentido de aperfeiçoar comportamentos e atitudes ao nível profissional".

## IRS – Dedução à colecta de IVA suportado

Dentro de certos limites, o Decreto – Lei n.º 17/2003, de 3 de Fevereiro, veio permitir a dedução à colecta do IRS de IVA suportado em algumas despesas realizadas por consumidores finais, quando devidamente documentadas.

Com efeito, e produzidas as respectivas alterações no Estatuto dos Benefícios Fiscais e no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado, passa a ser possível deduzir 25 % à colecta de IRS, com o limite de 50€, do IVA suportado nas aquisição de serviços de alimentação e bebidas, de beneficiação, remodelação, renovação, restauro, reparação ou conservação de equipamentos

domésticos e de imóveis destinados à habitação, e de reparação de veículos, com excepção de embarcações e aeronaves, desde que efectuadas por prestadores de serviços abrangidos pelo regime simplificado de tributação.

As despesas referidas deverão ser comprovadas através de factura ou documento equivalente processado em forma legal.

## Certificação da Qualidade (ISO 9001:2000)

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ECAM foi auditado no passado dia 21 de Fevereiro, no âmbito do programa de acompanhamento a que o mesmo está sujeito.

Cumprida a verificação de todo o sistema e validada a sua competência, o resultado desta auditoria foi altamente positivo tendo-se registado que o mesmo continua a não merecer qualquer reparo.

O trabalho em causa envolveu uma equipa que contou com a presença de um auditor especialista na actividade que a ECAM desenvolve.

O SGQ da ECAM confirmou o seu mérito e continua a merecer a aprovação da Lloyd's Register Quality Assurance.



## ficha técnica

Propriedade: ECAM – Empresa de Consultoria e Assessoria Empresarial da Madeira, SA  
Rua da Carreira, n.º 73 – 4º andar.  
9000-042 Funchal • Madeira – Portugal  
Tel.: 00 351 291 204 660  
Fax.: 00 351 291 204 677  
Mail:ecam@mail.telepac.pt  
Editor: Eduardo Jesus  
Projecto Gráfico: ALS Design  
Impressão: O Liberal  
Tiragem: 650 exemplares  
Periodicidade: Trimestral