

LÍDER CAPITAL

ANO 2 • Nº 21 • NOVEMBRO • 2009 • R\$ 8,90



BATE-PAPO

Alaor Tissot elogia
associativismo de SC e fala
da missão à frente da Facisc

BENCHMARKING

Prática do Cliente Oculto
ganha espaço e melhora
atendimento na Capital

Saúde como negócio

Planejamento e foco na prevenção fazem
da Unimed Grande Florianópolis, de
Edevard Araujo, um modelo de cooperativa

PRAZER.

Essa é a palavra sobre a qual construímos uma empresa. Independente e compromissada com apenas uma pessoa: o motorista. Não construímos carros. Construímos emoções. Nós somos os guardiões do puro sentimento, da adrenalina e dos arrepios, dos risos e sorrisos e das demais palavras não encontradas nos dicionários. Nós somos o prazer de dirigir. Nenhuma outra montadora rivaliza com a nossa história ou consegue reproduzir a nossa paixão ou visão. Inovação é nossa espinha dorsal,

PRAZER É BMW.

porém o prazer é nosso coração. Nós não nos afastaremos jamais do prazer. Vamos alimentá-lo. Vamos deixá-lo mais inteligente, testá-lo ao limite, rompê-lo e, então, construí-lo novamente. Mais eficiente, mais dinâmico. Daremos ao mundo as chaves do prazer e o mundo vai dar uma volta com ele. Enquanto outros prometem tudo, nós prometemos apenas uma coisa: a mais pessoal, celebrada e humana de todas as sensações. Essa é a história da BMW. Essa é a história do prazer.

Top Car

Concessionária
para Santa Catarina



Puro Prazer de Dirigir



SEM ASAS PARA VOAR

Nessa edição da Líder Capital mostramos, mais uma vez, um dos maiores gargalos da cidade: o Aeroporto Hercílio Luz. Um relatório lançado oficialmente pelo Conselho Mundial de Viagem e Turismo apontou que o principal problema a ser resolvido para que a Capital receba mais turistas estrangeiros é o acesso aéreo. Saiba como anda o processo de construção do novo terminal Hercílio Luz, anunciado em 2006 pela Infraero. Confira também como será o metrô de superfície da Grande Florianópolis, cujo projeto com o percurso do sistema deve ficar pronto em junho de 2010. Conheça os detalhes de mais uma iniciativa ambiental exposta no Circuito Viver Melhor da ACIF.

Na edição desse mês, também trazemos uma entrevista exclusiva com o novo presidente da Facisc, Alaor Tissot, que evidencia o crescimento constante do associativismo catarinense e os benefícios que ele gera para as empresas do Estado.

A revista traz ainda as soluções empresariais e novos negócios apresentados na ExpoFloripa – Feira de Soluções Empresariais, da ACIF em parceria com a Facisc.

Não esqueça que sua participação é muito importante para o crescimento e aperfeiçoamento de nosso veículo de comunicação. Colabore com sugestões de pautas e informações sobre a sua empresa associada à ACIF.

Uma boa leitura!

Conselho Editorial



Florianópolis é especial.

Sua saúde também.

Florianópolis é um convite para **aproveitar a vida** ao máximo e a **Ecomax** está ao seu lado para que você possa desfrutar de tudo isso com a **qualidade de vida** que você merece. Com investimentos constantes em tecnologia, infraestrutura e profissionais altamente qualificados, a **Ecomax** é a sua melhor opção para exames de diagnóstico por imagem. Aqui você recebe atendimento diferenciado para seu total **conforto e bem-estar**. Aproveite Florianópolis. Conte com a **Ecomax**.



ecomax
DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Ecomax Florianópolis

48 3324 0110 | Rua Bocaiúva, 72
Largo São Sebastião | Anexo à Casa de
Saúde e Maternidade São Sebastião



10. DESTAQUE

Unimed Grande Florianópolis comemora a marca de 240 mil clientes na região. A receita do sucesso, de acordo com Edevard Araujo, inclui planejamento e foco na prevenção



22. BATE-PAPO

À frente da Facisc, Alaor Tissot cobra união do setor na busca pelas soluções de problemas históricos do empresariado

Conselho do Leitor

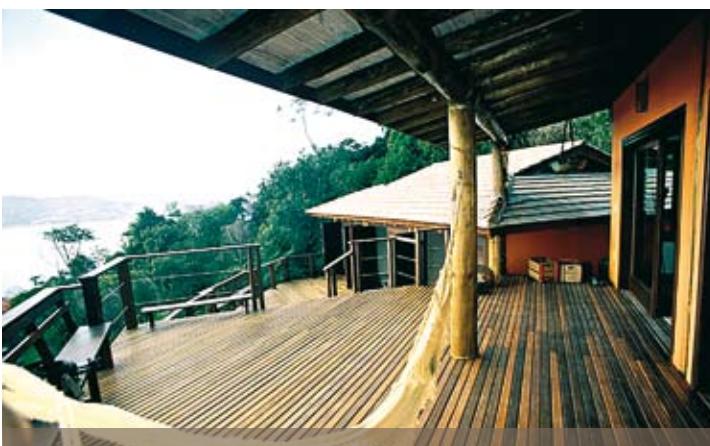


A **Líder Capital** criou o Conselho do Leitor. Caso você tenha críticas ou sugestões e queira participar, mande seu nome, idade, profissão e contato para o e-mail comunicacao@acif.org.br. Sua participação é muito importante!



08. NOSSAS BANDEIRAS

Conjunto de atrasos faz novo Aeroporto Hercílio Luz travar na fase licitatória, freando desenvolvimento da Capital



18. PENSE VERDE

Escritório de arquitetura trabalha com bioconstrução utilizando tecnologias artesanais e de última geração

- 14. Benchmarking / 16. A Metrópole**
- 20. Tempo Livre / 24. Acontece / 28. Vitrine**
- 30. Institucional / 34. Entre Sócios / 38. Artigo**

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FLORIANÓPOLIS: Rua Emílio Blum, 121 Florianópolis/SC - 88.020-010 (48) 3224.3627 - www.acif.org.br

REGIONAL SUL: Rod. SC - 405, 174 - Rio Tavares - 88.063-000 Florianópolis - SC Fone/Fax: (48) 3237.4388

REGIONAL CONTINENTAL: Rua Tijucas, 65 - Balneário 88.075-540 - Florianópolis - SC - Fone/Fax: (48) 3244.5578 / 3240.8747

REGIONAL INGLESES: Rua Intendente João Nunes Vieira, 1683 - Ingleses - 88.058-100 Florianópolis - SC - Fone: (48) 3269.4111

REGIONAL CANASVIEIRAS: Rua João de Oliveira, 743 - Canasvieiras - 88.054-100 Florianópolis - SC - Fone: (48) 3266.2910 - Fax: (48) 3266.2910

REGIONAL LAGOA DA CONCEIÇÃO: Rua Nossa Senhora da Conceição, nº 30 - Salas 4, 5 e 6 Lagoa da Conceição - Florianópolis - SC Fone: (48) 3232.0185 Fax: (48) 3232.8326

DIRETORIA EXECUTIVA ACIF 2009/2011

Presidente: Doreni Caramori Júnior • 1º vice-presidente: Sílvia Hoepcke da Silva • 2º vice-presidente: Maria Carolina Jorge de Linhares • Diretor Administrativo e Secretário: Juliano Richter Pires

- 1º Diretor Financeiro: Jaime Luiz Ziliotto • 2º Diretor Financeiro: Giovanni Guerra Gobbi • Diretor de Patrimônio: Luiz Carlos Sempre Bom • Diretor de Assuntos Mercadológicos: Davi Correa de Souza • Diretor de Assuntos Organizacionais: Rodrigo Rossini • Diretor Jurídico: Rodrigo Duarte da Silva • Diretora de Comunicação: Juliana Pamplona • Diretor de Eventos Promocionais: Sanderlúcio Fabiano de Mira
- Diretor de Treinamento Empresarial: Luciano Rossi Pinheiro • Diretor Geral Regional Lagoa da Conceição: Eduardo Lúcio Campos • Diretor Geral Regional Canasvieiras: Sílvio de Souza • Diretor Geral Regional Inglês: Marcelo Guaraldi Bohrer • Diretor Geral Regional Continental: José Luiz da Silva • Diretor Geral Regional Sul: João Batista Argenta • Coordenadora da Câmara da Mulher Empresária: Maria Cecília Amorim Medeiros Gondran • Coordenador da ACIF Jovem: Thiago Rocha Pereira • Coordenador do Conselho dos Núcleos: Gerson Appel

DIRETORIA DE COORDENAÇÃO EXTERNA ACIF 2009/2011

Diretoria de Relações Governamentais: Bernardo Meyer • Diretoria de Conteúdo e Opinião: Klaus Raupp • Diretoria de Meio Ambiente: Jane Pilotto • Diretoria de Interesses Empresariais: Luciana Rangel • Diretoria de Desenvolvimento Empreendedor: Neiva Kieling • Diretoria de Projetos Especiais: Sandro Yuri Pinheiro

- Diretoria de Intercâmbio Empresarial: Clotilde Campregher • Diretoria de ReÓleo: Luiz Fernando Marca

CONSELHO FISCAL ACIF 2009/2011

TITULARES - Rogério Bravo • Sérgio Faraco • Carlos Jofre do Amaral Neto
SUPLENTES - Aderbal Lacerda da Rosa • André Porto Prade • Renato de Lima

DIRETORIA EXECUTIVA REGIONAL LAGOA DA CONCEIÇÃO

Diretor Geral: Eduardo Lúcio Campos

DIRETORIA EXECUTIVA REGIONAL CANASVIEIRAS

Diretor Geral: Silvio Rogério de Souza

DIRETORIA EXECUTIVA REGIONAL INGLESES

Diretor Geral: Marcelo Guaraldi Bohrer

DIRETORIA EXECUTIVA REGIONAL CONTINENTAL

Diretor Geral: José Luiz da Silva

DIRETORIA REGIONAL SUL

Diretor Geral: João Batista Argenta

CONSELHO EDITORIAL

Doreni Caramori Júnior, Giovanni Gobbi, Juliana Pamplona, Rodrigo Duarte, Klaus Raupp, Daniel de Oliveira Silva e Danielle Fuchs

EDITORA-CHEFE: Danielle Fuchs - (47) 3036-5680
danielle@mundieditora.com.br

EDITORA DE CONTEÚDO: Juliana Pamplona
comunicacao@acif.org.br

TEXTOS: Agência Mundi, Carla Pessotto: apoio Manoel Timóteo

COORDENADOR DE ARTE: Guilherme Faust Moreira
guilherme@mundieditora.com.br

FOTO DE CAPA: Michele Monteiro

FOTOS: Michele Monteiro, Renato Gama, Fabrício Souza, Banco de Imagens e Divulgação

PROJETO GRÁFICO: Ferver Comunicação
ferver@fervercomunicacao.com.br

GERENTE COMERCIAL: Eduardo Bellido - (47) 3035.5500
eduardo.bellido@mundieditora.com.br

DIRETOR EXECUTIVO: Niclas Mund
niclas@mundieditora.com.br



AEROPORTO: SEM PERMISSÃO PARA DECOLAR



Novo Hercílio Luz trava na fase licitatória e Capital atrasa desenvolvimento

O relatório Viagens & Turismo: Impacto Econômico, lançado oficialmente pelo Conselho Mundial de Viajagem e Turismo (WTTC, na sigla em inglês), no final de outubro, deixou duas coisas muito claras sobre o potencial de Santa Catarina para atrair visitantes internacionais. Em primeiro lugar, o Estado ainda é um segredo bem guardado, o que significa que falta divulgação. A segunda constatação não é nenhuma novidade para o trade turístico catarinense: o principal problema a ser resolvido é o acesso aéreo.

A consultora do WTTC, Nancy Cockrell, foi bastante enfática e ressaltou que a questão de infraestrutura deve ser resolvida com rapidez. O Aeroporto Hercílio Luz, da Capital, o único internacional do Estado, recebe a maior quantidade de voos fretados (charter) do País. Esse ano, o primeiro deles pousou na Capital em 20 de novembro, vindo do Uruguai. Apesar da crise internacional ter prejudicado diretamente o turismo, no final de outubro outros 59 já estavam agendados e a projeção da Santur é de crescimento de 15% em relação ao ano passado, quando a Capital recebeu 230

voos internacionais fretados. Além disso, a Azul, a mais recente companhia aérea nacional de baixo custo, começa a operar no Hercílio Luz em 15 de dezembro.

Mesmo assim, a construção do novo terminal do Hercílio Luz, anunciada em 2006 pela Infraero, estatal que administra os principais aeroportos do País e que praticamente triplicaria a capacidade atual de passageiros, sequer avançou a fase de licitação. No final do ano passado, a superintendente do aeroporto, Maria Edwirges Maideira, reconheceu que o prazo de conclusão da ampliação do Hercílio Luz, julho de 2010, era irreal. As novas datas do cronograma podem ser definidas nos próximos dias. A supervisora não foi ouvida pela reportagem por falta de espaço na agenda.

Até agora, a única novidade no aeroporto é a ampliação das salas de embarque e desembarque, que passaram a ter mil metros quadrados, com divisórias termo-acústicas. A obra, concluída em abril desse ano, chegou a ganhar o apelido de 'puxadinho' e não empolgou o trade turístico do Estado.

"Temos dois problemas: falta de planejamento e falta de projeto executivo, que não fica pronto em menos de um ano. Tam-

bém a questão política. A responsável pelo projeto é a sede regional da Infraero, no Rio Grande do Sul", afirma Tarcísio Schmitt, presidente do Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Florianópolis.

Crítico dessa lentidão, ele cobra mais empenho da bancada catarinense em Brasília e do Poder Público para fazer a obra, incluída no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), deslanchar.

"O projeto arquitetônico é apenas uma imagem, não há um projeto de construção por trás. Não existe a mínima possibilidade de o aeroporto ficar pronto antes de 2015. Isso se começar o trabalho hoje", afirma.

Para munir os parlamentares catarinenses, o Fórum Industrial Sul, organizado pela Federação das Indústrias de Santa Catarina (Fiesc), tem apresentado anualmente um relatório com as prioridades da região em infraestrutura. A edição desse ano do estudo 'Obras de Infraestrutura de Transporte Estratégicas para a Região', lançado em julho, aponta que Santa Catarina precisa de R\$ 2 bilhões em obras prioritárias. Entre as 10 principais incluem-se a construção do novo terminal, orçada em R\$ 295 milhões, e o novo acesso, ao custo de R\$ 80 milhões.

ENTRAVE LICITATÓRIO FREIA CRONOGRAMA

Os maiores entraves à reforma do Aeroporto Hercílio Luz, por enquanto, são dois processos de licitação. O primeiro tratava do projeto executivo de todo o aeroporto. Dezessete empresas retiraram o edital, mas ninguém apresentou propostas. À época, a Infraero alegou não saber o motivo pelo qual a concorrência foi considerada vazia. Esse edital foi dividido. Um para tratar de projetos de edificações, outro para abranger projetos de pistas e pátios.

Outro edital referente a obras de pistas de táxi e pátio de aeronaves foi suspenso, pois o Tribunal de Contas da União (TCU), que analisou licitações de aeroportos de todo o País, teria recomendado modificações.

As propostas do projeto executivo do novo terminal foram enviadas até 27 de julho desse ano. A empresa vencedora ainda não foi divulgada. Segundo a assessoria de imprensa da Infraero, a data de início das obras está mantida para agosto de 2010.

Uma das razões para o atraso de dois anos no cronograma seria a demora do governo do Estado em viabilizar as obras do novo acesso ao aeroporto. Para o diretor de Turismo da ACIF, Ernesto São Thiago, a informação não procede. "Esta questão é muito importante. A superintendente Maria Edwiges Madeira me afirmou que a falta do novo acesso viário não impede o início da ampliação do aeroporto. Esse acesso teria que estar pronto na conclusão da obra do Hercílio Luz".

Para São Thiago, o principal problema de terminal da Capital é o espaço acanhado reservado às áreas de check-in e comercial. Ele lembra que não é incomum que passageiros aguardem dentro dos aviões na pista até que as aeronaves recebam permissão para estacionar e realizar a operação de desembarque. "O maior culpado pelo atraso das obras é a falta de vontade política, que atrasa muitas coisas na cidade, como o porto turístico".

MOVIMENTAÇÃO ALÉM DO LIMITE

Certo, também, é que a movimentação de passageiros do Aeroporto Hercílio Luz ultrapassou o dobro do limite em 2007. Uma reportagem do Diário Catarinense projetou o aumento da demanda na Capital levando-se em conta a média anual de crescimento no número de passageiros dos últimos cinco anos (10,32%). Nesta conta, mais de 3 milhões de pessoas estarão utilizando o terminal de Florianópolis quando tudo ficar pronto. Vale lembrar que o projeto de ampliação prevê que a nova capacidade seja de 2,7 milhões.

Em entrevista publicada na última edição da **Líder Capital**, abordando os preparativos para mais uma Temporada de Verão, o secretário de Turismo, Cultura e Esportes de Florianópolis, Mário Roberto Cavallazzi, reconheceu a demora na ampliação do Aeroporto Hercílio Luz como um dos pontos negativos da cidade. "Temos concorrentes muito eficientes, como o Nordeste, e essa demora só nos prejudica. É preciso juntar forças para trazer os recursos para a obra", destacou Cavallazzi. O aeroporto é prioridade da ACIF,



Ampliação prevê capacidade para 2,7 milhões de pessoas

segundo o presidente da entidade, Doreni Caramori Junior. A entidade mantém uma agenda permanente com o Poder Público e o Hercílio Luz é a pauta principal.

RAIO-X

► Movimentação anual de passageiros do Hercílio Luz (em milhões)

Capacidade atual: 0,98	2007: 1,95
2003: 1,28	2005: 1,55
2004: 1,38	2006: 1,63
	2009*: 1,49

* números até setembro

COMO É HOJE

- Área Construída: 3,6 mil m²
- Pontes de embarque: -
- Capacidade do pátio: 5 aeronaves
- Empregos: 1,65 mil
- Elevadores: 1
- Escadas rolantes: 2
- Estacionamento: 500 vagas
- Pátio principal: 20.187 m²
- Capacidade de passageiros: 980 mil/ano
- Esteiras de bagagem: 2
- Pontos comerciais: 41
- Pista de táxi para as aeronaves: -

COMO FICARÁ

- Área Construída: 3,6 mil m²
- Pontes de embarque: 5
- Capacidade do pátio: 12 aeronaves
- Empregos: 2,5 mil
- Elevadores: 13
- Escadas rolantes: 8
- Estacionamento: 1,8 mil vagas
- Pátio principal: 141.698 m²
- Capac. de passageiros: 2,7 milhões / ano
- Esteiras de bagagem: 3
- Pontos comerciais: 64
- Pista de táxi para as aeronaves: 1
- Geração de emprego (durante a obra): 4,4 mil

Fonte: Infraero



VENDENDO SAÚDE

Com 240 mil clientes na região, Unimed Grande Florianópolis investe na prevenção

AUnimed acompanhou as mudanças do mercado. Tanto as que tratam da regulamentação na prestação de serviços em saúde como as das novas necessidades dos clientes. E fez destas adaptações um caminho para o crescimento. Hoje, com 38 anos de atuação na Grande Florianópolis, comemora a marca de 240 mil clientes na região. Em todo o Estado, as 23 unidades da rede já somam cerca de um milhão de usuários.

E novas adaptações estão nos planos da diretoria visando à continuidade deste crescimento. Parcerias com entidades como a ACIF impulsionam o avanço da rede, que hoje tem 78% da cartela de clientes composta por pessoas jurídicas.

O presidente da Unimed Grande Florianópolis, Edevard Araujo, lembra que o setor passou por uma grande transformação em 1998, com mudanças na regulamentação da prestação de serviços em saúde. Em todo o País, havia cerca de 3,5 mil operadores de saúde. Hoje, permanecem apenas mil empresas. Outro impulso para adaptações são as novas necessidades que surgem entre

os clientes da região. O planejamento da direção foca os próximos três ou quatro anos. Mas a cada ano são realizadas duas grandes revisões das metas para o curto prazo. Nesse processo a atenção volta-se para novas demandas do mercado. "Apesar de ser uma cooperativa médica e, portanto, ter que trabalhar para o cooperado, a Unimed mantém o foco no cliente e em suas necessidades", destaca Araujo. Ele defende uma mudança no enfoque dos serviços oferecidos pela cooperativa em Santa Catarina.

"Trabalhou-se muito um plano de doença, que ofereça o suporte necessário quando a pessoa ficar doente. Hoje, queremos oferecer um serviço para manter a pessoa saudável, um atendimento para que ela não chegue a ficar doente. A ideia é ser um promotor de saúde", compara.

Como exemplo desta mudança, ele cita a atenção maior aos hábitos de risco dos pacientes. A inauguração do Centro de Promoção da Saúde (CPS), em novembro, reforça esta postura do grupo. Araujo diz que este novo enfoque também garante vantagens para as empresas, diante da maior produtividade dos trabalhadores.

"Trabalhou-se muito um plano de doença, que ofereça o suporte necessário quando a pessoa ficar doente. Hoje, queremos oferecer um serviço para manter a pessoa saudável, um atendimento para que ela não chegue a ficar doente. A ideia é ser um promotor de saúde"

Edevard Araujo,
presidente da Unimed Grande Florianópolis

FOCO NO MERCADO EMPRESARIAL

A Unimed e a ACIF firmaram uma parceria que servirá de modelo para outras entidades de classes e também para outras regiões de Santa Catarina. A proposta envolve uma nova linha de serviços, com preços diferenciados para as micro e pequenas empresas.

Um dos destaques é o Plano Unimed Fácil, voltado exclusivamente para empresas. No novo modelo assistencial, o primeiro atendimento, para todo e qualquer evento, deverá ser feito pelos médicos das Unidades de Atendimento do Unimed Fácil.

Neste processo, o papel do médico é avaliar o paciente como um todo, indicar o diagnóstico preciso, apontar o tratamento adequado, monitorar, encaminhar à medicina preventiva e, se necessário, solicitar exames ou direcionar para outro especialista que poderá dar continuidade ao trabalho. Dados da Unimed indicam que 70% dos atendimentos são resolvidos pelo médico generalista e apenas 30% precisam ser encaminhados para outras especialidades. O diretor de Gestão Comercial e Marketing da

Unimed Grande Florianópolis, Octavio Lebarbenchon, diz que a parceria é resultado de uma pesquisa de mercado que identificou um novo nicho na região.

"São pessoas que querem um plano de saúde, mas que podem pagar até um determinado preço. Então, a Unimed refez um modelo para que estas empresas também possam usar o serviço. Antes, o foco era classes A e B. Agora, queremos atender também funcionários da classe C", explica. Hoje, entre os clientes da Unimed, a faixa de renda familiar padrão fica entre oito e 10 salários mínimos. A proposta é ampliar essa faixa para entre cinco e 10 salários mínimos.

Lebarbenchon afirma que a parceria com a ACIF para oferta do novo plano serve de modelo para estudos com outras entidades da região, como a Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Florianópolis e a Associação Empresarial da Região Metropolitana de Florianópolis (Aemflo). A ideia é levar o serviço também para as outras unidades catarinenses da Unimed.

INFRAESTRUTURA DA UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS:

- **1,6 mil médicos cooperados**
- **12 laboratórios cooperados**
- **31 laboratórios credenciados**
- **29 hospitais credenciados**
- **9 hospitais cooperados**
- **202 clínicas cooperadas**
- **52 clínicas credenciadas**
- **2 Núcleos de Atenção à Saúde (NAS)**

► Perfil do cliente Unimed

78% pessoas jurídicas

22% pessoas físicas

55% mulheres

45% homens

► Idade média:

entre 30 e 35 anos





PROFISSIONAIS EM TODAS AS ESPECIALIDADES

Criada em 1971 como cooperativa de assistência médica para ser uma alternativa entre a medicina particular e a previdenciária, a Unimed Grande Florianópolis tem um quadro de 1,6 mil médicos associados. O presidente do grupo, Edevard Araújo, diz que novos profissionais são incorporados à rede de acordo com a demanda e, hoje, cobre todas as especialidades médicas.

Em quase 40 anos de crescimento contínuo, a Unimed Grande Florianópolis sempre contou a participação dos cooperados. Em 2001, inaugurou o novo prédio que trouxe mais espaço para adequar a organização às novas realidades da gestão empresarial.

Fundada como Cooperativa de Assistência Médica da Grande Florianópolis (Sanmed), a rede foi rebatizada oficialmente como Unimed Grande Florianópolis em 2007. No início, a manutenção da rede foi assegurada pelas cotas recolhidas por seus fundadores. A renda própria veio com o primeiro contrato, firmado com o Instituto de Previdência dos Funcionários da Assembleia Legislativa (Ipalesc), que beneficiou 200 usuários.

Aos poucos, a cooperativa foi tornando-se auto-sustentável para poder adquirir seu primeiro conjunto de salas, no prédio em que funcionava a Associação Catarinense de Medicina, na rua Jerônimo Coelho. Em 1983, trocou a sede para a rua Osmar Cunha e, em 1991, transferiu-se para o prédio da rua Dom Jaime Câmara, onde permanece a estrutura administrativa.

Desde dezembro de 2006, a Unimed Grande Florianópolis tem a Certificação ISO 9001, que representa um padrão internacional de qualidade. Trata-se de uma norma que apresenta requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade. O objetivo é aumentar a eficiência dos processos de uma organização nas empresas certificadas, otimizando atividades e gastos, tendo como fim a satisfação de clientes, cooperados, colaboradores e fornecedores.

Em 2009, a cooperativa obteve a manutenção do Selo de Qualidade ISO 9001, já com a versão 2008, após auditoria da certificação no primeiro semestre do ano. Para manter a certificação da ISO, a cooperativa adota práticas em conformidade à norma e seus requisitos, em todas as áreas, processos e atividades, gerando registros que são permanentemente atualizados, onde estão estabelecidas regras, metas e ações para melhorias contínuas.

A Unimed Grande Florianópolis faz parte do Sistema Unimed que opera em âmbito nacional e, embora possua autonomia administrativa e operacional, faz parte da rede nacional que é constituída por todas as Unimeds do País e por diversas empresas criadas para oferecer suporte a elas. Hoje, a Unimed é a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 74,9% do território nacional com 106 mil médicos conveniados. O sistema nasceu em 1967 e, hoje, é composto por 377 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 15 milhões de clientes e 73 mil empresas em todo País.

Com 34% do mercado nacional de planos de saúde, a Unimed possui lembrança cativa entre os brasileiros. A pesquisa nacional do Instituto Datafolha diz que a Unimed é pelo 15º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde.



PREVENÇÃO É O MELHOR REMÉDIO

Outra novidade que passou a ser oferecida aos clientes da Grande Florianópolis em novembro foi o Centro de Promoção da Saúde (CPS). Trata-se de um espaço que abrigará em um único local os serviços de medicina preventiva, promoção da qualidade de vida, assistência e reabilitação.

O CPS funcionará na Rua Irmã Benwarda, 53, no Centro de Florianópolis, com ações em áreas como saúde da mulher, apoio ao diabético e hipertenso, controle do tabagismo, reabilitação cardiopulmonar, curso de gestantes, cursos de promoção da saúde, além do atendimento de nutricionista, psicóloga e fonoaudióloga.

O novo espaço faz parte do realinhamento estratégico da Unimed, que definiu as metas da cooperativa até 2011. "Com o funcionamento do CPS demonstramos a nova visão da empresa, inserida no novo conceito de cuidados em saúde, com prevenção e promoção", afirma o diretor de Serviços Próprios da Unimed Grande Florianópolis, Hildebrando Scofano.

Desde 2004, a Unimed conta com programas da medicina preventiva com objetivo de alertar a população sobre prevenção e melhorar a qualidade de vida dos catarinenses. Cursos e programas dão orientações e incentivam a adoção de hábitos saudáveis e a prática de exercícios físicos. O departamento já promoveu mais de seis mil ações educativas e interventivas (entrevistas, admissões, abordagens em domicílio e encaminhamentos) e 24 mil procedimentos técnicos de enfermagem (verificação da pressão arterial, aplicações de testes de glicose e colesterol, altura e índice de massa corpórea e vacinas). Além disso, foram desenvolvidas aulas práticas e orientações para atividade física, palestras educativas, cursos, programas e projetos que conquistam cada vez mais adeptos.

MAIS ESPAÇO PARA O ATENDIMENTO INFANTIL

A saúde infantil está entre as principais bandeiras da Unimed. Em novembro, a unidade da Grande Florianópolis inaugurou o Pronto-atendimento Infantil Noturno, que funciona das 20h às 8h nos dias de semana e 24h nos finais de semana e feriados. O novo serviço é oferecido junto às instalações do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) do Centro da Capital.

De acordo com o diretor de Serviços Próprios da Unimed Grande Florianópolis, Hildebrando Scofano, o serviço foi criado para atender as expectativas dos clientes no que diz respeito ao atendimento das urgências infantis. Além do atendimento pediátrico, o PA realiza procedimentos como suturas, inaloterapia, exames de laboratório e raio-x.

"Estamos oferecendo novos serviços para que nossos clientes tenham um melhor atendimento. Com o Pronto-atendimento Infantil Noturno também iremos desafogar os espaços públicos", destaca.

Desde a sua inauguração, em 2007, os Núcleos de Atenção à Saúde do Centro, na Capital, e do Kobrasol, em São José, já atenderam mais de 150 mil clientes.

Os dois Pronto-atendimentos (PAs), à disposição dos clientes 24 horas, fazem parte dos NAS. Eles atendem casos de urgência de baixa e média complexidade. Poderão ser atendidos nos PAs os clientes que apresentarem: dor de início repentino, falta de ar, crises alérgicas, pressão alta, queda de pressão, sangramentos, vômitos, tonturas ou desmaios, convulsões, diarreia com desidratação e ferimentos.

Os PAs contam com 40 médicos, no Centro, e 30, no Kobrasol, que atuam no atendimento de urgências de adultos. Além deles, o serviço envolve cerca de 110 colaboradores, entre enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticas, recepcionistas e assistentes, além do grupo gestor. O NAS Kobrasol possui, além do PA, uma Unidade de Internação Clínica. São 17 leitos inaugurados em julho de 2008. Os espaços também disponibilizam o Serviço de Aplicação de Medicamento Parenteral (medicamentos ministrados por vias subcutânea, intramuscular ou endovenosa).

TESTE DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Prática do Cliente Oculto ganha espaço e gera resultados através da melhoria no serviço

Uma curiosa técnica para aprimorar a qualidade do atendimento no comércio está ganhando espaço em Florianópolis. Trata-se da prática do Cliente Oculto, que envolve a avaliação dos atendentes por profissionais especializados. O resultado busca a elaboração de dicas e orientações para melhorar os serviços quando quem entra na loja é o cliente real.

Piter Santana, diretor executivo da MAISMKT, empresa que realiza o serviço de Cliente Oculto, lembra que a técnica não é exclusiva para o comércio. Ele afirma que a ferramenta pode ser utilizada em todos os processos em que existe contato entre empresa e cliente.

Entre os setores que já utilizaram os serviços da MAISMKT, ele aponta concessionárias, shopping center, rede de postos de combustíveis, hotéis, restaurantes e operadoras de saúde. Segundo ele, o trabalho de uma consultoria especializada é fundamental para o processo. "Uma empresa especializada oferece toda expertise e amplo conhecimento dos processos da ação, além de experiência neste tipo de atividade. O gestor da empresa não se preocupa com administração operacional da ação, tem foco em resultados e na melhoria dos pontos apresentados pelos relatórios gerenciais", acrescenta.

Piter explica que, normalmente, o prazo para identificação dos resultados das ações depende do número de avaliações que são realizadas. "Temos alguns clientes que usam a ferramenta para o monitoramento constante de sua equipe. Já outros gestores realizam rodadas mensais ou bimestrais de avaliação e com resultados apresentados oferecem a seus colaboradores uma capacitação com foco nas necessidades apontadas", destaca. Entre os clientes da empresa, ele cita a Unimed Florianópolis que com a ferramenta de Cliente Oculto de forma física e virtual realiza avaliação de procedimentos do atendimento da operadora, dentro de um programa de monitoramento contínuo.

Dicas viram cartilha

O Shopping Iguatemi Florianópolis entrou na onda do Cliente Oculto. O resultado foi a elaboração da "Cartilha do Bom Atendimento". Elisandra Rockenbach, da Associação dos Lojistas do Iguatemi Florianópolis, diz que a proposta da cartilha é multiplicar o conhecimento sobre as técnicas de bom atendimento. "Fazemos muitos contatos e sentimos a necessidade de que esse conhecimento fosse repassado não só para quem participou dos cursos, mas de todos os funcionários das lojas. Assim surgiu a ideia de colocar no papel, de maneira atrativa, para que o vendedor tenha o material sempre em mãos para aperfeiçoar seu atendimento ao cliente", conta. Elisandra diz que a cartilha está sendo bem aceita.



A FERRAMENTA

O que é?

A aplicação da Investigação em forma de Cliente Oculto (Cliente Fantasma ou Cliente Misterioso) tem como objetivo a identificação ágil e precisa de melhorar os processos de atendimento (presencial, telemarketing, internet, etc.) a clientes. Nessa avaliação são verificados todos os aspectos relevantes ao serviço prestado: procedimentos operacionais, atitudes e comportamentos de atendentes, infraestrutura de apoio, bens facilitadores ao atendimento, benefícios intangíveis oferecidos aos clientes, etc.

Como funciona?

O processo está estruturado em três fases:

Preparação - Nesta fase serão levantadas as estruturas de apoio e definidos os processos de atendimento a serem avaliados, identificados os momentos da verdade (pontos de contato entre clientes e atendentes), os atributos esperados pelo cliente em cada momento da verdade, desenhados os ciclos de serviço (processos de atendimento), elaborados os roteiros de avaliação do Cliente Oculto e preparadas as equipes de avaliadores.

Aplicação - Esta é a fase de aplicação do Cliente Oculto, ou seja, de simulação de atendimento e avaliação do desempenho obtido.

Relatório - Nesta fase é preparado um relatório sintético para cada processo de atendimento simulado, apontando os níveis de desempenho encontrados, as percepções adicionais dos Clientes Ocultos e recomendações de melhorias aos processos.

Felicidade maior que conquistar
1 milhão de clientes
é fazer parte de 1 milhão de momentos únicos.



1 milhão é o número de sorrisos que nos faz felizes
e de pessoas que acreditam em nosso nome e confiam
em nossa história.

Este é o número de clientes que está com a Unimed
em Santa Catarina, e tem acesso a **107 mil médicos**
e 3244 hospitais como nenhum outro plano de saúde.

Conquistar 1 milhão de clientes em Santa Catarina
significa fazer parte de 1 milhão de vidas, sonhos
e conquistas todos os dias.

1 milhão de clientes
em Santa Catarina
aproveitando melhor a vida.

Unimed 

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.

www.1milhaodeclientes.com.br

METRÔ DE SUPERFÍCIE GANHA O PAPEL



Projeto com percurso exato do sistema deve estar pronto em junho de 2010

No dia 22 de setembro, em reunião na ACIF, o governador Luiz Henrique da Silveira assinou o edital do projeto do metrô de superfície da Grande Florianópolis.

O vencedor da licitação deverá ser conhecido até a primeira quinzena de dezembro. Essa primeira etapa vai custar R\$ 7,4 milhões aos cofres públicos. Segundo a Secretaria Regional do Desenvolvimento da Grande Florianópolis, 15 propostas foram enviadas, todas de grandes empresas brasileiras ligadas ao setor. A escolhida terá até março do ano que vem como prazo para concluir estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental. O projeto em si, que, entre outras coisas, definirá o percurso exato do metrô, deve ficar pronto até junho de 2010.

A linha inicial, chamada de tramo 1, ainda não tem traçado definido, mas partiria de um local próximo ao elevado da BR-101 no Bairro Barreiros, em São José, e terminaria no Centro de Florianópolis, passando pela Avenida Leoberto Leal e a Beira-mar Continental. O que está certo é que metrô fará a ligação Ilha-Continente pela Ponte Hercílio Luz, o principal cartão-postal da cidade, fechada em definitivo para o tráfego de veículos em 1991. À época, o volume médio de carros era de 30 mil por dia. O secretário regional de Desenvolvimento da Grande Florianópolis, Valter Gallina, diz que estudos preliminares garantem que essa linha, com sete ou oito quilômetros de extensão, teria uma demanda superior aos 1,5 mil passageiros por hora, uma maneira de balizar a tarefa do serviço pelo transporte

de ônibus. O custo previsto é de R\$ 300 milhões em investimentos, que o governo do Estado planeja levantar via Parceria Público-Privada. A obra demandaria dois anos. Se fosse iniciada no atual cronograma do governo, poderia entrar em funcionamento em 2013.

Mais dois trajetos seriam projetados numa etapa posterior. Uma linha levaria passageiros para Palhoça e Biguaçu, seguindo a marginal da BR-101. A segunda iria do Centro ao Aeroporto Internacional Hercílio Luz, no Sul da Ilha, passando pelo campus da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), no Bairro Trindade. Nas contas do Departamento Estadual de Infraestrutura (Deinfra), cada quilômetro do metrô de superfície da Capital sairá em torno de R\$ 30 milhões.

LIGAÇÃO ILHA-CONTINENTE ESTÁ ALÉM DO LIMITE DESDE 2002

Estudos apontam que o sistema de ligação Ilha-Continente opera além da sua capacidade desde 2002, o que não é nenhum segredo para qualquer motorista da Capital que transita em horários de pico. Segundo o secretário regional de Desenvolvimento da Grande Florianópolis, Valter Gallina, 150 mil carros atravessam as pontes Colombo Salles e Pedro Ivo Campos todos os dias. Deste total, 65% usam como acesso a Via Expressa, que liga Florianópolis à BR-101.

"Esses motoristas são, portanto, pessoas que não moram aqui. É neles que reside o nosso maior interesse. Temos o maior trânsito sobre pontes do País. A ponte Rio-Niterói tem trânsito de 130 mil veículos por dia num conglomerado urbano de 8 milhões de pessoas. A grande Florianópolis tem um milhão", aponta o secretário.

A primeira linha a ser projetada, Barreiros-Centro, deve copiar o modelo de transporte de cidades europeias como Lisboa. A ideia é oferecer bolsões de estacionamento com boa segurança que incentivem o motorista a deixar o carro no local e seguir com o metrô de superfície para a região central da Capital, oferecendo conforto e praticidade.

O trânsito é um tema que não pode ser mais ignorado pelo Poder Público e que pode ter graves consequências no médio prazo. O site de notícias G1 fez um levantamento sobre o número de habitantes por carro nas 58 cidades brasileiras com mais de 400 mil moradores. Florianópolis foi a terceira capital da lista, com 1,7 habitante por carro, atrás de cidades como Curitiba (PR) e Goiânia (GO) e logo à frente de São Paulo (1,8 habitante por carro).

A reportagem utilizou os dados mais recentes da frota nacional, de maio de 2009, do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e a estimativa populacional do IBGE divulgada neste ano.

Além disso, um estudo do pesquisador Valério Medeiros, da Universidade de Brasília (UnB), apontou que Florianópolis como a pior entre 21 capitais brasileiras no quesito mobilidade urbana. Medeiros creditou o desempenho ruim à geografia da Capital, que inclui muitos morros, lagoas e dunas, o



Ordem de licitação do projeto foi assinada na ACIF pelo governador

que impedia a continuidade da malha viária. "Não tenho dúvida de que o metrô de superfície é a grande solução para minimizar a quantidade de veículos que transitam em Florianópolis", observa Gallina.

Para o diretor de Gestão da ACIF Regional Continente, Juarez Rocha, conforto será a palavra-chave para convencer o cidadão a deixar o carro em casa e utilizar o transporte público da Grande Florianópolis, o que não acontece hoje.

"Florianópolis tem muito ônibus indo para o mesmo lugar, o que torna o trânsito difícil. Eu mesmo preferiria utilizá-lo, mas falta esse conforto, que não pode ser ignorado no plano facilitar a mobilidade urbana da Grande Florianópolis", observa.

Rocha cita como exemplo Curitiba, que, embora, tenha a maior frota de veículos em relação ao número de habitantes do País, conseguiu criar um sistema de ônibus eficiente e atrativo para os moradores, com faixas exclusivas para o transporte público e boa oferta de itinerários.

FIQUE POR DENTRO

► Primeira etapa

O quê: licitação para o estudo de viabilidade e projeto do metrô de superfície na Capital
Custo: R\$ 7,4 milhões
Empresas participantes: 15
Prazo de conclusão: junho de 2010

► Segunda etapa

O quê: execução da obra
Projeto: construção da linha inicial, entre Barreiros, em São José, e o Centro de Florianópolis, com oito quilômetros de extensão
Custo estimado: R\$ 300 milhões
Prazo: dois anos

► Etapa posterior

Projeto: duas novas linhas. A primeira incluindo Biguaçu e Palhoça. A outra ligando o Centro da Capital à UFSC e ao Aeroporto Internacional Hercílio Luz.
Prazo: não existe

Fonte: Secretaria de Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis

CASAS PROJETADAS PARA PRESERVAR

Escritório de arquitetura trabalha métodos artesanais e tecnologia de última geração



A preservação do ambiente começa em casa. Partindo deste princípio, dois arquitetos criaram em Florianópolis o escritório Baixo Impacto Arquitetura, voltado para o planejamento de imóveis ecologicamente corretos. A empresa foi um dos destaques do Circuito Viver Melhor, promovido pela ACIF em outubro deste ano.

Hoje, o escritório atende principalmente obras residenciais, assim como sítios, pousadas e condomínios. E também já desenvolveu projetos para empresas comerciais e institucionais.

"O nosso público-alvo são todas as pessoas e empresas sensíveis à necessidade de uma vida mais sustentável e que buscam edificar o seu empreendimento com o menor impacto ambiental possível. Tanto temos clientes leigos no assunto, mas que nos solicitam uma edificação 'a mais ecológica possível', conforme seu padrão financeiro, assim como recebemos solicitações bem específicas de tecnologias ecoeficientes, por clientes curiosos e estudiosos em bioconstruções", destaca Márcio Holanda, um dos sócios do escritório.

Márcio explica que o que caracteriza uma arquitetura ecológica e a diferencia da convencional é o compromisso com a redução do impacto ambiental causado por sua construção e pelo consumo de recursos necessários para garantir as suas funções ao longo de sua vida útil. Ele ressalta que o nível de sustentabilidade de uma obra é proporcional à aplicação integrada de princípios práticos como: conforto bioclimático e eficiência energética, materiais e técnicas construtivas de baixo impacto ambiental, segurança hídrica e sanitária, paisagismo produtivo, urbanismo sistêmico e desenvolvimento humano.

Em relação aos preços, Márcio afirma que entre as diretrizes para uma bioconstrução, algumas reduzem o custo, outras são equivalentes à construção convencional e existem aquelas que requerem um investimento inicial maior, mas que possibilitam uma economia constante ao longo dos anos. Mas o arquiteto considera que a comparação entre a arquitetura ecológica e a convencional não pode ser estabelecida apenas em relação ao custo inicial da obra, mas, principalmente, ao longo de sua vida útil.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

"Quando se tem como meta a sustentabilidade, se planeja para obter retorno permanente a médio e longo prazo. Por exemplo, iluminação e condicionamento do ar obtidos com recursos naturais, energia solar passiva e gratuita não só garantem a eficiência energética como economia de custos de manutenção da obra", defende. Ele afirma que a arquitetura ecológica utiliza tanto tecnologias artesanais milenares como tecnologias de última geração.

"Cada tema, seja residencial popular ou de alto padrão, comercial ou institucional, requer um determinado nível de simplicidade ou de sofisticação. O que podemos afirmar é que já construímos obras com características de baixo impacto, com custos abaixo do CUB e outras bem acima".



Márcio e Paulo já tinham 10 anos de experiência na área quando participaram do Eco-Condomínio

Os custos iniciais maiores correspondem aos sistemas e equipamentos de autonomia hídrica e energética, como cisternas para água da chuva, aquecedor solar de água e geradores eólicos. Mas, segundo Márcio, são investimentos que se amortizam em alguns anos.

EM FASE DE CRESCIMENTO

Márcio Holanda e Paulo Rodriguez já tinham mais de 10 anos de experiência com projetos de baixo impacto ambiental quando participaram, em Florianópolis, em 2006, do desenvolvimento de um ECO-Condomínio no bairro Rio Tavares. O sucesso da ideia motivou a dupla a criar o escritório voltado exclusivamente ao setor. Paulo atuava em áreas urbanas de Porto Alegre (RS) e Márcio em áreas rurais no Ceará.

O projeto do ECO-Condomínio foi apresentado no evento Festival Mundial da Paz, promovido pela Unipaz. Trata-se de uma universidade criada em Brasília por um movimento de instituições afins com a meta de semear uma cultura de paz entre os vários segmentos sociais.

"A imensa aceitação e procura pelo projeto e pelas palestras que promovemos no evento já nos sinalizava que o público de Florianópolis tinha o perfil que sintonizava com o trabalho que oferecíamos", lembra Mário.

Foi então que a dupla começou a trabalhar em parceria. Em outubro de 2008, foi criado oficialmente o escritório Baixo Impacto Arquitetura.

"Pela afinidade de propósitos profissionais, decidimos focalizar os nossos esforços no desenvolvimento de obras sustentáveis. Primeiro por uma questão de princípios e de coerência com a nossa proposta de vida, segundo porque o mercado já se mostrava carente de empresas especializadas neste seguimento", explica.

Ainda este ano, a empresa inaugura em Florianópolis duas obras residenciais de alto padrão com tecnologias

sustentáveis e uma obra institucional de referência em bioconstrução: o Centro Temático Terra - Parque da Serra do Tabuleiro, em São Bonifácio, numa parceria com outros arquitetos.

"O primeiro passo em direção a esta área de atuação foi a percepção do nosso próprio impacto ambiental, enquanto ser individual, no nosso cotidiano e enquanto profissionais", acrescenta o arquiteto.

Ele lembra que o interesse em trabalhar com bioconstruções fez a dupla pesquisar a fundo sobre a sustentabilidade das leis da natureza, tradições construtivas milenares, modernas tecnologias de auto-suficiência e desenvolvimento humano, além de participar de cursos e oficinas práticas, redirecionando também o próprio estilo de vida.

"Para a formação neste segmento, hoje em dia, já existem vários cursos rápidos em institutos de tecnologia alternativa, além de MBA em universidades. Mas, no treinamento para atuar especificamente nesta área, é preciso muita coerência com o que se propõe, pois ser um bioconstrutor não é apenas uma profissão, mas deve ser uma opção em experimentar uma vida mais sustentável e criar oportunidades de praticar os conceitos defendidos", ressalta.

Márcio lembra que quando começou a direcionar sua pesquisa profissional para a sustentabilidade na construção, propor estas tecnologias nem sempre gerava aceitação imediata dos clientes.



O CÉU É O LIMITE

Empresário: Ricardo Luiz Moritz – Empresa: Suntech – Hobby: Parapente



"É o momento para sair totalmente da rotina, pensar em coisas novas, em horizontes mais amplos. É um momento em que o céu é o limite"

A ideia é dedicar um tempo para desligar completamente da rotina. E para isso, o empresário Ricardo Luiz Moritz, 39 anos, voa alto. É nas alturas que ele consegue relaxar e recuperar as energias para o dia-a-dia como diretor técnico da Suntech, empresa de tecnologia de comunicação com sede em Florianópolis. Há mais de 15 anos, ele é praticante de parapente.

Moritz sempre gostou de esportes mais radicais e começou a se interessar pelo parapente em 1993. As primeiras aulas foram nas dunas de Florianópolis.

E o desafio foi aumentando cada vez mais, sempre atento aos equipamentos necessários para garantir a segurança nos voos solitários. Em 2001, Moritz chegou a ser campeão brasileiro na categoria Serial Class. "Viajei o Brasil participando do campeonato", recorda.

Hoje, a rotina de empresário e pai de família – com um filho de apenas um ano – reduziu o ritmo dos voos. Mas pelo menos uma vez por mês ele consegue dar uma escapada para praticar o esporte.

"Antes era toda a semana. Batia o vento Sul em Florianópolis, eu saía para fazer um voo e voltava para o tra-

balho. A cabeça fica muito diferente depois do voo, totalmente relaxada. O humor melhora muito", compara.

Moritz encara o esporte também como uma alternativa para recarregar as energias. "É o momento para sair totalmente da rotina, pensar em coisas novas, em horizontes mais amplos. É um momento em que o céu é o limite", destaca o empresário.

Ele lembra que o grupo de praticantes de parapente do qual participa em Florianópolis é bastante eclético, com a presença de homens e mulheres, jovens e adultos e profissionais de diferentes áreas.

HÁ 12 ANOS
INSPIRANDO
JOVENS A
EMPREENDER.

12 Anos



M	A	L
u	u	u
u	X	u
M	u	X
u	u	u



A Junior Achievement é a maior e mais antiga organização de educação prática em economia e negócios. Atualmente está presente em 123 países, beneficiando 9,3 milhões de jovens ao ano. Participe da Junior Achievement e deixe que o seu exemplo seja a inspiração dos nossos jovens.

Nós fazemos parte:



TECNOBLU
YOUR ID

Cia.Hering



Junior
Achievement®
Santa Catarina

"A SOLUÇÃO VEM COM A UNIÃO"

Alaor Tissot, empossando em novembro como novo presidente da Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina (Facisc), cobra maior união do setor na busca pelas soluções de problemas históricos do empresariado. Com a experiência acumulada ao longo de oito anos no comando da ACIF, Tissot parte agora para a liderança estadual levando como bandeiras as reivindicações de reformas tributária e fiscal.

O novo presidente substituirá o empresário Luiz Carlos Furtado Neves, que ficou à frente da Facisc por quatro anos. Tissot é natural de Curitiba (PR), mas desde 1968 mora em Florianópolis. Está envolvido com as causas empresariais desde o final da década de 1970. Agora, com 70 anos, é eleito pela primeira vez presidente da Facisc, da qual participa desde a fundação.

A trajetória profissional do empresário iniciou muito cedo. Aos 13 anos, ele começou a trabalhar na Brahma, em Curitiba. Com 15 anos ingressou na Paraná Refrigeraentes. Aos 17, foi nomeado chefe de vendas de Curitiba e ficou lá até 1961. Em 1963, montou seu primeiro negócio próprio em parceria com dois outros sócios – uma empresa para engarrafar refrigerantes em Arapongas (PR). Em 1968, fechou a empresa e vendeu os equipamentos para um grupo catarinense. Mas os compradores não tinham conhecimento para iniciar o empreendimento e convidaram Tissot para vir montar o negócio e acompanhar seu primeiro ano. Em 1969, após a inauguração, ele foi convidado para se tornar sócio e concretizou seu primeiro empreendimento em



Santa Catarina, a Catarinense de Refrigerantes LTDA. A empresa fabricava e vendia a Coca-Cola e, em 1993, foi vendida para a Vonpar Bebidas.

Hoje, Tissot preside a Imperatriz Participações e Empreendimentos e atua como investidor nos ramos hoteleiro, imobiliário e de reflorestamentos. Apesar de não ser filiado a nenhum partido político, Tissot atuou como presidente da SC Parcerias de janeiro de 2007 a julho de 2008, convidado pelo governador Luiz Henrique da Silveira

Líder Capital: Quais serão as suas principais bandeiras à frente da Facisc, a partir de novembro?

Alaor Tissot: Estão entre as nossas principais bandeiras a reforma tributária proposta pela ACIF e encampada pelo sistema, a reforma fiscal já em andamento na Fiesp e aceita pelo Cofem. Temos agora a incumbência de espalhá-la pelo Brasil. Além disso, vamos buscar ampliar os serviços da Federação, o que será discutido na revisão do planejamento já nos próximos dias, e ampliar o número de associações ou aten-

dimento a outros municípios. Queremos conscientizar os empresários a sair da toca e dar a cara, exigir nossos direitos e cumprir nossas obrigações.

LC: Hoje, como o senhor avalia o quadro de associativismo no Estado em relação ao resto do País?

Tissot: O associativismo catarinense está

"O associativismo catarinense está em franca expansão em todas as entidades empresariais. Em relação ao Brasil, somos um Estado referência"

em franca expansão em todas as entidades empresariais. Em relação ao Brasil, somos um Estado referência. O projeto Empreender (desenvolvido pelo Sebrae) é uma iniciativa catarinense, mas que hoje está em todo Brasil e sendo exportado para a América do Sul.

LC: O que é preciso para incentivar ainda mais o associativismo no Estado?

Tissot: É preciso desenvolver a capacitação humana nas associações, os serviços colocados à disposição dos associados e trabalhar na criação de mais serviços através das soluções empresariais, buscando a real e verdadeira defesa de nossos interesses coletivos. Precisamos de novas lideranças, jovens, profissionais de meia idade, boa idade e melhor idade, de ambos os sexos. Precisamos aproveitar bem a experiência acumulada e escolher com critérios quem nos representará. E precisamos da união geral, sem a qual sempre sairemos perdendo.

LC: Na sua avaliação, quais os principais avanços de Santa Catarina nos últimos anos nesta área do associativismo?

Tissot: Os avanços são muitos, porém insuficientes para o momento atual, em que pese o esforço despendido pelas entidades e suas lideranças. Os associados acreditam que o líder resolverá seus problemas, mas o que o líder pode fazer é encaminhar a solicitação. A solução vem com a união, com a pressão, com o convencimento, quer técnico ou político, com o diálogo com nossos parceiros, dizendo claramente o que queremos e precisamos, o que podemos ou não. E também devemos estar prontos para os mesmos revides aos questionamentos. É preciso escutar muito antes de opinar.

LC: Qual a avaliação que o senhor faz do atual momento econômico? O Brasil realmente surpreendeu e podemos dizer que resistiu bem?

Tissot: Estamos vivendo um bom momento econômico dado as circunstâncias. Internamente estamos bem, os números que estão sendo divulgados mostram isso. Mas externamente, os problemas não se resolvem enquanto o real permanecer valorizado. Estamos perdendo a competitividade em

função do Custo Brasil, ou também em função de nossos métodos de produção, comercialização, acordos comerciais, etc. Somos um povo que tem a ventura de fazer de tudo, fazer bem e até melhor e com mais qualidade que a maioria dos povos do mundo.

LC: Como esse cenário de crise financeira internacional impacta os trabalhos de entidades associativas como a ACIF e a Facisc?

Tissot: O impacto vem do negativismo, da nossa mania de nestes momentos querer tirar vantagens, quer dos governos, quer dos parceiros em geral. Vem de problemas como esconder nossas fraquezas, nossos erros de planejamento, acreditar em falsos e trambiqueiros bem falantes, gurus e outros que não resistem a 15 minutos de boa reflexão e análise imparcial. Nestes momentos, os empresários em geral iniciam de imediato seus programas de corte de despesas e o

"Somos um povo que tem a ventura de fazer de tudo, fazer bem e até melhor e com mais qualidade que a maioria dos povos do mundo"

primeiro corte é ligado ao associativismo. O empresário já teve as vantagens que queria, voltará ao sistema quanto puder auferir novas, ou necessitar de ajuda institucional. E assim vamos vivendo. O impacto está exatamente nesta postura. Enquanto pudermos sugar o leite, tudo é maravilha. Quando o leite acabar, abandonamos a leiteira à própria sorte.

A Facisc

► A Federação das Associações Empresariais de SC reúne quase 30 mil empresários filiados a 145 Associações Comerciais e Industriais no Estado. É o maior sistema empresarial catarinense pela sua capilaridade e pela representação da economia catarinense na indústria, comércio, prestação de serviços, agronegócios, profissionais liberais, turismo e demais formas organizadas de desenvolvimento e fomento empresarial. Fundada em 26 de Junho de 1971, a Facisc atua na prestação de serviços para os empresários, incluindo assessoria, consultoria, organização de treinamento, seminários e eventos. A entidade faz parte da Confederação das Associações Comerciais e Industriais do Brasil, que reúne mais de duas mil associações e cerca de dois milhões e quinhentos mil empresários.

► A Diretoria

Alaor Tissot, de Florianópolis – Presidente
Ernesto João Reck, de São Lourenço do Oeste – Vice-presidente
Doreni Caramori Junior, de Florianópolis – Diretor-financeiro
Alberto Stringhini, de Concórdia – 2º diretor-financeiro
Diomício Vidal, de Criciúma – 1º diretor-secretário
Uwe Stortz, de São Bento do Sul – 2º diretor-secretário

► Conselho Fiscal

André Armin Odebrecht, de Rio do Sul
Herrmann Suesenbach, de Corupá,
José Carlos de Souza, de Tijucas
Álvaro Zambom dos Santos, de Balneário Camboriú
Arnaldo Carlos Gerhardt, de Curitibanos
Vitaliano Tonkiel, de Maravilha

INICIATIVA INOVADORA DESCOBRE A CAPITAL



Mais estruturada, Florianópolis entra no mapa de eventos nacionais

Acapital catarinense entrou para o mapa dos grandes eventos internacionais este ano pelo turismo e empreendedorismo. Em maio, Florianópolis recebeu o congresso anual do Conselho Mundial de Viagem e Turismo (WTTC, na sigla em inglês). E entre 26 e 30 de outubro, o 3º Fórum Global infoDev de Inovação & Empreendedorismo do Banco Mundial (BM) e o 19º Seminário Nacional de Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas, promovido pela Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores (Anprotec) e o Sebrae nacional.

Os eventos têm em comum o fato de só terem ocorrido na capital catarinense graças a um importante investimento em infraestrutura: a construção do Pavilhão Tiguá, no Costão do Santinho Resort, com 2,4 mil metros quadrados de área e custo de quase R\$ 3 milhões, uma exigência do WTTC para confirmar Florianópolis como sede do congresso. Até então, o centro de eventos CentroSul era a única opção disponível.

“O Fórum Global também só pode ser feito em Florianópolis por causa do pavilhão Tiguá. O evento exigiu uma logística entre hotel e espaço de eventos muito forte. As pessoas precisam ficar no local do fórum ou muito perto dele”, explicou José Eduardo Fiates, diretor executivo do Sapiens Parque

e líder temático da Anprotec, envolvido diretamente na organização. A edição deste ano foi a primeira do Fórum Global infoDev de Inovação & Empreendedorismo fora da Índia. O evento, contou Fiates, estava programado para ocorrer em Brasília, em abril. Mas entraves bu-

“Definitivamente, Florianópolis tem espaço no universo de incubadoras e parques tecnológicos. O nome da cidade e de Santa Catarina emplacaram”.

José Eduardo Fiates,
diretor executivo do Sapiens Parque
e líder temático da Anprotec

rocráticos e a falta de interesse do Poder Público teriam desagradado o BM, que, dois meses antes da data, sondou a viabilidade de realizá-lo em Florianópolis, em paralelo ao seminário nacional da Anprotec. O fato de a cidade ter passado pelo duro crivo do Conselho Mundial de Viagem e Turismo pesou na decisão final

da entidade. “Este tipo de turismo de eventos é fantástico, especialmente se o negócio está ligado a Florianópolis. Falta uma ação mais planejada da cidade para atrair eventos de alto nível de indústrias nas quais queremos marcar posição global, como mídia, turismo, entretenimento inovador e serviços de saúde” opinou Fiates. Ele lamenta, por exemplo, que Florianópolis tenha perdido a Futurecom, feira anual que reúne indústrias de Tecnologia da Informação e Telecomunicações. A última edição na cidade ocorreu em 2007. Os organizadores falaram em realizá-la em esquema de rodízio com São Paulo, mas, este ano, resolveram mantê-la na capital paulista.

Um segundo ponto em comum entre o Congresso Mundial de Viagem e Turismo e o Fórum Global Inovação & Empreendedorismo é que ambos trouxeram muita gente de fora a Florianópolis, o que cria perspectivas de negócios para o futuro. Do número recorde de 1,1 mil inscritos para o fórum e o seminário nacional da Anprotec, 300 eram estrangeiros, vindos de 75 países. “Definitivamente, Florianópolis tem espaço no universo de incubadoras e parques tecnológicos. O nome da cidade e de Santa Catarina emplacaram. Não só por causa do evento, mas também dos empreendimentos que existem aqui” disse Fiates. A ACIF participou do evento e teve visitas importantes em seu estande, como a do governador do Estado.

RELAÇÕES COMERCIAIS E TÉCNICAS NA BAGAGEM

José Eduardo Fiates, líder temático da Anprotec, antecipa alguns dos efeitos positivos resultantes do sucesso do 3º Fórum Global infoDev de Inovação & Empreendedorismo. O estabelecimento relações comerciais e técnicas com outras entidades de mundo que interessam a Florianópolis, nos EUA, em Barcelona, cidade que investiu pesadamente no turismo inovador, e em algumas regiões da Ásia (Cingapura) é um deles. A estruturação de uma rede de cooperação que facilite a exportação de pequenas empresas de tecnologia catarinenses é outro.

Na sexta-feira, dia 30, último dia do fórum, foram realizadas 12 visitas técnicas a incubadoras de Joinville, Blumenau e Florianópolis. Além disso, o tempo bom contribuiu durante a semana e fez com que metade dos 300 estrangeiros inscritos esticassem a permanência em Florianópolis para o fim de semana.

O próprio BM, por conta da excelente impressão deixada pelo evento, comprometeu-se com uma agenda mais intensa de cooperação com o País.

"Foi um grande sucesso em termos de público. Em termos de conteúdo, tivemos uma visão efetivamente mundial. Os painéis tinham participantes de todos os continentes. Foi possível se obter uma visão supercompleta. E esse evento abrangente agradou ao Banco Mundial, que queria um evento efetivamente internacional".

Segundo Fiates, o que chamou a atenção dos estrangeiros foi o seguinte: embora as experiências do setor de tecnologia em Florianópolis estejam no patamar daquelas de nações desenvolvidas, o nível de investimento está no patamar dos países emergentes. Nos EUA, empresas iniciantes (startups no jargão da indústria) recebem, em média, US\$ 6,5 milhões de fundos de capital de risco ainda na fase de plano de negócios. Na capital catarinense, a maioria absoluta das 450 empresas de tecnologia depende de subvenções do governo federal ou das próprias pernas para sobreviver e crescer. Os visitantes ficaram particularmente impressiona-

dos em conhecer o Parque Tecnológico Alfa, localizado no início da SC-401, que liga o Centro às praias do Norte da Ilha, e o Sapiens Parque, em Canasvieiras, afirmou Fiates.

"Mohsen Khalil, diretor global de Tecnologia da Informação e Comunicação do Banco Mundial, disse que não conhecia nenhuma incubadora do tamanho, infraestrutura e qualidade de empresas que viu no Celta, localizado dentro Parque Alfa".

O sucesso do encontro também deixou preocupada a delegação da Finlândia, próximo país a receber o fórum global, ano que vem, sobre como manter o mesmo padrão.

Todo o evento, incluindo custeio de palestrantes internacionais, teve orçamento de R\$ 2 milhões. O custo foi bancado pelos organizadores com aporte do Governo do Estado e da Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica de Santa Catarina (Fapesc).

Um último, mas não menos importante, ponto em comum entre os eventos de tecnologia e turismo é que eles abriram portas para a atração de novos eventos globais em Florianópolis. O setor de tecnologia já sinaliza com novas oportunidades. Mas fica uma ressalva, que Fiates ouviu de vários participantes do fórum global: uma cidade que quer ser alguma coisa em termos de inovação e tecnologia precisa necessariamente ter um aeroporto decente e linhas internacionais.

EVENTO EM NÚMEROS

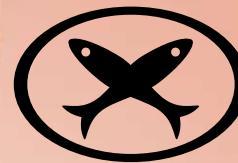
- 1,1 mil participantes
- 300 estrangeiros de 75 países
- 30 cursos
- 12 workshops de oito horas
- 12 painéis
- 30 projetos de pesquisa apresentados
- 12 visitas técnicas a incubadoras de Joinville, Blumenau e Florianópolis.
- Investimento de R\$ 2 milhões





até
5X
S/JUROS*

Será cobrada tarifa pelo serviço de processamento de transações, limitada a uma tarifa mensal.



Hering
[desde sempre]

"Eu uso
porque tem
vibração"
Paola Oliveira



"Eu uso
porque é
clássico"
Rodrigo Lombardi



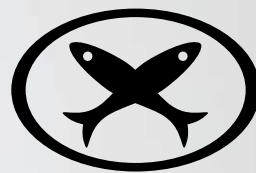
gas-br.com

*Válido somente na Rede Hering. Hering Store e Espaço Hering. Prazo de 5 meses, taxa de juros, Ciclo Emissor Total, será informado na fatura do cartão. Contrato de Cartões Lissage: 4004 5757 (grandes centros) e 0800 7235757 (demais localidades). SAC Atendimento: 0800 7285890. SAC Deficientes Auditivos: 0800 7223004. Outros serviços: HSBC 0800 7019804 - HSBC Bank Brasil S.A.



O cachê dos artistas foi doado para a campanha
O Câncer de Mama no Alvo da Moda.
O Câncer de Mama no Alvo da Moda® é marca licenciada do
Conselho de Moda da América - Fundação CFDA Inc., EUA.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ :: Av. Brasil, 1600 :: Balneário Camboriú Shopping
FLORIANÓPOLIS :: Beiramar Shopping :: Shopping Iguaçu • JOINVILLE :: Shopping Mueller
BLUMENAU :: Shopping Neumarkt :: Espaço Hering - R. Bruno Hering, 1421
www.hering.com.br



Hering
[desde sempre]

"Eu uso
porque
apoia a vida"
Angélica

"Eu uso
porque já é
da família"
Mateus Solano



O cachê dos artistas foi doado para a campanha
O Câncer de Mama no Alvo da Moda.
O Câncer de Mama no Alvo da Moda® é marca licenciada do
Conselho de Moda da América - Fundação CFDA Inc., EUA.

BALNEÁRIO CAMBORIÚ :: Av. Brasil, 1600 :: Balneário Camboriú Shopping
FLORIANÓPOLIS :: Beiramar Shopping :: Shopping Iguatemi • JOINVILLE :: Shopping Mueller
BLUMENAU :: Shopping Neumarkt :: Espaço Hering - R. Bruno Hering, 1421
www.hering.com.br



MAIS TECNOLOGIA

A Nintendo, empresa líder de vendas com o Wii e o DS, anunciou este mês a nova versão do seu console portátil, o Nintendo DSi, que inicialmente será comercializado apenas no Japão. O dispositivo possui duas telas de 4,25".

Em comparação com o PSP-3000, o DSi LL ganha por 0,25
Mais informações em www.nintendo.pt/NOE/pt_PT/index.html

EDIÇÃO LIMITADA

Já está sendo distribuído o novo perfume da Melissa. A água de colônia com 75 ml tem edição limitada. Com fragrância floral frutal e notas de energia, feminilidade e sensualidade, ela tem o perfumista Cláudio de Assis como criador da fragrância e o designer Wilhelm Liden assinando a criação do frasco.

Mais informações em www.melissa.com.br/perfume/



CONFORTO NOS PÉS

Primeiro foi o sapato-tênis e agora mais uma inovação para dar conforto aos pés. A novidade masculina para o Verão 2010 é o tênis-sandália. Com design totalmente diferente e arrojado, o produto pode ser adaptado a todo tipo de homem, seja moderno ou mais conservador, jovem ou maduro.

Conheça algumas opções do produto em www.coisasdemenina.com/tenis-sandalia-novidade-verao-2010.html



PROTEÇÃO DE ESTILO

A marca francesa Ruby se dedicou a criar uma linha de capacetes que proteja e não tire o estilo do motociclista. Inspirados por Steve McQueen, por filmes de ficção científica e pela inegável tradição do luxo francês, fizeram um produto com acabamento impecável e um desenho primoroso.

Conheça o produto no site www.ateliersruby.com/



MAGIC MOUSE

A Apple acaba de lançar um mouse que não tem fio, não tem botão e não tem scroll. É inteiro 'touch' ou 'Multi touch'. Você pode comandá-lo com pequenos gestos intuitivos em sua superfície 100% sensível e navega com muito mais suavidade.

O nome dele é Magic Mouse.
Confira as especificações do produto no site www.apple.com/magicmouse/



LOOK SOLIDÁRIO

A Ray-Ban lançou um óculos inédito no mercado. Com design moderno feito com auxílio de vários artistas plásticos, o 'Ray-ban wayfarer' terá a venda destinada para uma instituição de caridade.

Mais informações em www.sunglasshut.com/sgh/artistseries.jsp?sid=HPZ7RBArtist ou nas óticas da cidade.





UM MIX DE SOLUÇÕES E NOVOS NEGÓCIOS

ExpoFloripa atrai empresários de todo País durante Congresso Empresarial

Florianópolis é uma capital que tem vocações econômicas específicas – turismo, tecnologia e meio ambiente -, mas que também agrega uma série de outros segmentos com igual importância, principalmente em relação aos serviços – consultoria empresarial nas áreas contábil, financeira, jurídica e marketing são alguns deles. Para divulgar as empresas locais e fomentar novos negócios, a ACIF criou a ExpoFloripa - Feira de Soluções Empresariais, que teve a segunda edição entre os dias 4 e 6 de novembro, no CentroSul, como parte integrante do Congresso Empresarial Facisc.

"A ExpoFloripa é um evento em evolução, com a proposta de agregar valor aos expositores e visitantes a cada ano", afirma o diretor de Projetos Especiais da ACIF, Sandro Yuri Pinheiro. Segundo ele, entre os diferenciais da edição 2009 estão as oficinas e workshops oferecidos gratuitamente aos expositores pelo Sebrae/SC e a criação de um espaço reservado, para a realização de negociações que necessitavam de maior privacidade.

Pinheiro chama a atenção ainda para o mix de soluções e serviços que foram oferecidos durante o evento – telefonia, seguros, treinamento, educação, turismo, marketing e mobiliário, além das consultorias já citadas – que permitiram boas possibilidades de negócios aos visitantes e aos expositores. "Quero aproveitar a oportunidade para agradecer a todos os parceiros do evento, pois nós, da ACIF, reconhecemos a importância de cada um deles para a consolidação da feira". Segundo ele, a edição 2010 da ExpoFloripa já está garantida, faltando apenas a confirmação da data.

OS EXPOSITORES

- Núcleo de Farmácias Magistrais
- Clube dos Corretores de Seguro (Clubcor/SC)
- Centro de Integração Empresa-escola (CIEE)
- Banco de Cordão Umbilical - BCU Brasil
- Action Coach
- Top Brokers
- Jomani Corretora de Seguros
- Colégio Cepu
- Solleone Acesso Digital
- Santur
- Fundação dos Administradores de SC (Fundasc)
- Unisul
- DB Telecom
- Pool Consultoria
- Wiltec Services
- Mulheres Artesãs
- Doctor Company
- Piori Consultoria e Assessoria Empresarial
- Centralarme
- J. Zilitto
- Faculdade Decisão/Borges de Mendonça
- Mais Mkt
- Capital Contabilidade
- Sicredi Metropolitana SC
- Pauta Computadores
- Sicoob
- Conselho Regional de Contabilidade de SC
- Sebrae/SC



O VERÃO DE CANASVIEIRAS

ACIF discute os problemas locais

0 QUE ELES ACHARAM

► **Mais Mkt** – Diretor da empresa voltada para avaliação do atendimento, relacionamento com cliente e marketing promocional, Peter Santana faz uma avaliação positiva da ExpoFloripa, evento que participou para se beneficiar do potencial de expansão da rede de relacionamentos. Durante a feira, Santana fechou o acordo para a implantação de uma nova representação, na cidade de Lages, além de iniciar as negociações para as unidades de Chapecó, Santos (SP) e São Paulo - hoje já está Criciúma, Florianópolis, Vitória, Porto Alegre e Curitiba. Também acertou uma nova sociedade comercial, em parceria com a Orbenk e a Félix do Brasil. "Meus objetivos foram alcançados", afirma.

► **Pool Consultoria** - Segundo o diretor Nelson Ambros, a empresa participou da ExpoFloripa para o fortalecimento do networking e do relacionamento institucional, objetivos que foram cumpridos. "A feira foi bem organizada, com um bom mix de expositores, trazendo produtos de alto nível, principalmente na área de consultoria", afirma. "Foi possível uma aproximação com os clientes em potencial e também perceber o que a concorrência está realizando".

► **Wiltec** – Com 22 anos de atuação no segmento de assistência técnica na área de informática, João Bado aproveitou a ExpoFloripa para fazer o lançamento de sua nova empresa, voltada à informatização de pequenos negócios. Ao invés de imobilizar recursos adquirindo equipamentos, o cliente contrata a Wiltec que, por uma taxa mensal, disponibiliza máquinas, assistência técnica, infraestrutura e manutenção. "O público da feira foi qualificado, encaminhamos vários negócios e acredito que, no máximo em dois meses, já terei o retorno do investimento feito com o estande", calcula.

► **Lopes** – Uma das maiores empresas nacionais no segmento imobiliário e de consultoria de imóveis, a Lopes está em Florianópolis há um ano e utilizou a participação na ExpoFloripa para fortalecer a imagem institucional e promover a captação de clientes. "Tivemos contato com um público seletivo, incluindo autoridades como o governador Luiz Henrique e os senadores Ideli Salvatti e Neuto de Conto", avalia a corretora Vânia Flor. Segundo ela, boa parte dos contatos iniciados no evento devem se transformar em contratos nos próximos meses.

Um dos objetivos da Semana do Empresário, evento mensal que a ACIF realiza nas Regionais desde julho desse ano, é possibilitar a discussão de problemas locais, com soluções conjuntas. Neste sentido, um dos focos da Semana do Empresário de Canasvieiras, que ocorreu entre os dias 17 e 23 de outubro, foi o debate em torno do planejamento e preparativos para a Temporada de Verão 2009/2010. "Ouvimos as demandas da comunidade e das empresas, que foram repassadas ao Poder Público e, a partir de agora, iremos fazer o acompanhamento", afirma o diretor geral da Regional Canasvieiras, Silvio Rogério de Souza.

De uma agenda ampla, dois eventos específicos para a temporada foram realizados: uma reunião com representantes da Polícia Militar e Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano para tratar de temas como segurança e comércio de ambulantes, e a palestra com o professor Luiz Moretto Neto, ex-presidente da Agência de Fomento de Turismo em Santa Catarina, abordando o "Círculo de vida e revitalização de destinos turísticos – desafios gerenciais". Houve ainda a presença do secretário de Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis, Valter Gallina, na reunião da Diretoria Executiva, na qual foram relatadas as obras que o governo do Estado está realizando no Norte da Ilha.



MAPA ESTRATÉGICO

Nas organizações empresariais bem-sucedidas, o planejamento estratégico é peça fundamental para a conquista de resultados. Em uma entidade associativista, que reúne mais de 2 mil empresas, não poderia ser diferente. Assim, desde o final de 2008 a ACIF desenvolve um processo de discussão e organização do plano de trabalho, com a definição das metas e dos caminhos que serão trilhados para alcançá-los. O processo resultou, em setembro desse ano, no Mapa Estratégico da ACIF para a gestão 2009/2011, um documento de 52 páginas que detalha minuciosamente 29 objetivos estratégicos e 22 metas em sete áreas de concentração – Gestão, Comunidade, Opinião, Exposição, Soluções, Representação e Rede.

Segundo o presidente da ACIF, Doreni Caramori Júnior, “o Mapa Estratégico atende a necessidade de injeção constante de motivação, pois a Associação reúne hoje cerca de 100 pessoas – diretores e membros dos conselhos Superior e Fiscal – que disponibilizam seu tempo e energia gratuitamente em prol de um objetivo comum”. Para Doreni, o desafio é estimular o entusiasmo de todos, mas com um esforço unidirecional. “Precisamos criar mecanismos para que essa energia associativista, voluntária, seja toda encaminhada e focada nos mesmos objetivos”.

Foram quatro momentos, envolvendo todas as esferas da entidade, para se chegar ao documento final. Em 2008, foi realizado o Pró-ACIF, evento temático de 10 horas, que reuniu 82 pessoas divididas em sete grupos de trabalho em um brainstorm para uma primeira versão dos objetivos estratégicos. Depois, os temas foram sendo detalhados em encontros para compilar e integrar os objetivos em toda a Rede ACIF. Em setembro desse ano, durante o 1º Encontro do Planejamento Estratégico, 29 diretores realizaram a lapidação das metas, além do cruzamento destas entre as diferentes áreas. Por fim, definidos os diretores responsáveis pelos grupos de trabalho, foi realizada a tarefa de transformar cada objetivo estratégico em um plano de ações e metas.

A partir de agora, portanto, todas as esferas da ACIF têm em mente, de maneira clara e objetiva, qual a visão da entidade sobre o seu papel de representante da classe empresarial, as metas estratégicas e os planos de ação. “Instituímos um processo, utilizando o Sistema Integrado de Gestão (SIG), com o controle instantâneo dos resultados alcançados, que está sob a coordenação da nossa primeira vice-presidente, Maria Carolina Linhares”, detalha o presidente da entidade.

As metas do Mapa Estratégico	
Área	Meta
Soluções	Alcançar 2.300 associados até dez/09 e 3.000 associados até o final da gestão em Mai/11
	Ter 70% dos associados utilizando alguma solução da ACIF até Mai/11
	Implantar a Universidade da Empresa com no mínimo 3 entidades parceiras, até Dez/09
	Recolher pelo menos 100 mil litros de óleo por mês até Mai/11
	Aplicar programa de conscientização em 100% das escolas de Florianópolis até Mai/11
Representação	Implementar o e-lixo em nível piloto até out/09 e definitivamente em mar/10
	Realizar pelo menos um evento por ano com cada um dos representantes do poder legislativo municipal
	Realizar pelo menos um evento por ano com cada um dos representantes da região do poder legislativo estadual e federal
Gestão	Enviar um informe semanal sobre a tramitação de projetos no legislativo municipal, estadual e federal a partir de Dez/09
	Desenvolver uma política estratégica de recursos humanos até dez/09, envolvendo novo plano de cargos e salários, planos de carreiras, métricas de acompanhamento e avaliação 360 graus, modelos de recrutamento e seleção, entre outras ferramentas.
	Implantar ouvidoria externa até dez/09
	Captar R\$ 200.000,00 para financiamento dos projetos até Jun/09
Comunidade	Apresentação física e financeira dos projetos da nova sede até jul/10
	Estimular realização de Plano Plurianual dos Setores estratégicos da economia da cidade (TI, Meio Ambiente e Turismo) até out/09 com revisão até out/10
	Realizar concorrência pública para apoio de projetos sociais e comunitários conforme orçamentos da ACIF e critérios técnicos estabelecidos até out/09
Opinião	Instalar 4 GETs a cada ano para discussão de temas de interesse da ACIF
	Ter um banco de dados de informações econômicas específicas e locais de 10 itens até Mar/10, 20 itens até Set/10 e 30 Itens até Mar/11
	Ter um banco de dados de especialistas nos mais variados temas a tratar em termos de conteúdo e opinião, mormente naqueles considerados prioritários na gestão até out/09
Exposição	Ter pelo menos 45 citações mensais na mídia
	Ter citação em 80% das edições de todos os jornais regionalizados ou setorizados com periodicidade semanal ou superior
Rede	Cada associado deve receber no mínimo uma visita de diretor por ano. Regionais até 200 associados - meta de 100% dos associados visitados por ano; Regionais acima de 200 associados - meta de 60% dos associados visitados por ano (Jun/09 a Mai/11)
	Fomentar a realização de R\$ 1 milhão entre Associados até Mai/10 e R\$ 3 milhões até Mai/11
	Alcançar 15% do quadro de associados voluntários participando de projetos e programas até Mai/10 e 30% até Mai/11

COQUETEL DE NEGÓCIOS

Projeto busca criar canal de divulgação de produtos e serviços para um público seletivo

Criar um ambiente propício para a divulgação de produtos e serviços dos associados para um público seletivo e direcionado. Essa é a proposta do Coquetel de Negócios Business to Business (B2B), iniciativa da Regional Continental da ACIF que já teve duas edições, em 1º de outubro e em 12 de novembro. "Buscamos fomentar os negócios por meio da interação direta entre as empresas, modelo que foi muito bem recebido pelos participantes", afirma o diretor geral da Regional Continental, José Luiz da Silva, que antecipa que, para 2010, a idéia é realizar eventos bimestrais.

No 1º Coquetel de Negócios, realizado no Restaurante Maresias, em Coqueiros, foram 20 empresas participantes e 42 pessoas, entre elas, a 1ª vice-presidente, Sílvia Hoepcke da Silva, e diretores da ACIF, além do presidente da Câmara de Vereadores, Gean Loureiro. Cláudio Negromonte Gonçalvez, contato comercial da Gráfica Agnus, saiu satisfeito do encontro. Entre os aspectos positivos, ele cita o número de empresas presentes e o formato do evento, que possibilitou, no início, uma breve explanação do foco de negócios de cada um dos presentes. "Feechei um acordo comercial para a impressão de material para a Ivana Henn, além de fazer uma série de outros contatos", afirma. O Coquetel de Negócios também teve um componente social: foram arrecadados 28 quilos de alimentos não-perecíveis e 12 unidades de leite, entregues para a Obras de Assistência Social Dom Orione, de Capoeiras.



Primeiro evento teve participação de 20 empresas



REÓLEO GANHA PRÊMIO EXPRESSÃO

Pelo segundo ano consecutivo, o Programa Reóleo, desenvolvido pela ACIF por meio da coleta e reciclagem do óleo de cozinha, é destaque em distinções sócio-ambientais: em novembro, foi a única entidade de classe dos três estados do Sul do País a conquistar o 17º Prêmio Expressão de Ecologia, considerado uma das maiores premiações da região. E, em 2008, o Reóleo também ganhou o 10º Prêmio Empresa Cidadã, oferecido pela ADVB/SC e que destaca projetos de responsabilidade social nas áreas de preservação ambiental, participação comunitária e desenvolvimento cultural.

"São reconhecimentos para um trabalho de extrema importância desenvolvido pela ACIF", afirma Luiz Fernando Marca, diretor do Programa Reóleo.

Outra novidade do projeto foi a participação, inédita, na Fenastra 2009. Durante os 10 dias do evento, foram recolhidos 780 litros de óleo nos restaurantes participantes. "Nossa perspectiva inicial era recolher 20 litros/dia, quantidade que alcançou 78 litros dia. Com isso, cerca de 15,6 milhões de litros de água deixaram de ser contaminados", afirma Mirtes Silveira, engenheira responsável pelo Reóleo.

Guilherme Pereira, superintendente do Instituto de Geração de Oportunidades de Florianópolis (Igeof), afirma que "a ACIF está entre nossos principais parceiros na nossa atividade fim" e que a presença do Reóleo na Fenastra "reafirma nosso interesse em fomentar a economia local e o nosso compromisso com o meio ambiente".

SAIBA MAIS

- O Programa Reóleo foi implantado pela ACIF em 1998, inicialmente na Lagoa da Conceição e hoje abrange toda a Capital e alguns bairros de São José, envolvendo 280 estabelecimentos, além de condomínios residenciais;
- Existem 35 pontos de entrega voluntária (PEVs) espalhados por Florianópolis, a maioria nos postos de combustível das redes Raio e Galo;
- O projeto de educação ambiental envolve 20 escolas públicas e particulares da cidade.
- Acesse o site www.reoleo.com.br

CURSOS NOVOS EM 2010



Instituto de Pós-Graduação está presente em 18 estados. Em Santa Catarina, atua há quatro anos

O oferecer cursos de especialização que atendam às exigências do mercado e estejam em harmonia com as expectativas dos clientes é o objetivo do Instituto de Pós-Graduação (IPOG), presente em 18 Estados brasileiros e há quatro anos em Santa Catarina. Para 2010, o planejamento estratégico do Instituto prevê a criação de novos cursos de excelência e também o aprimoramento do corpo docente. "Com projetos pedagógicos arrojados, o IPOG enfocará os cursos de MBA na área da saúde com o objetivo de especializar a demanda

de mão-de-obra do mercado", afirma a diretora administrativa Ana Paula Mendonça. Além desse, também serão oferecidos master em arquitetura, iluminação e design de interiores, perícias médicas e MBA em projetos de engenharia e arquitetura.

Segundo ela, o IPOG tem uma série de diferenciais em relação a outros cursos de especialização. "Temos o quadro dos melhores professores do País e nossas aulas são realizadas em um final de semana por mês, facilitando o acesso para os alunos de outras cidades", explica. Ana Paula, que é sócia em Santa Catarina

com Daiane Oliveira, Dalmo Antonio e Marcos Vinícius Veloso, faz questão de destacar a parceria com a ACIF. "Queremos responder, com qualidade e eficiência, as expectativas dos membros e associados". Assim, os associados que apresentarem o cartão da Rede de Vantagens terão direito a um desconto especial nos valores das mensalidades.

INSTITUTO DE PÓS-GRADUAÇÃO

- Telefone: (48) 3225-0116
- Na internet: www.ipoggo.com.br

ARQUIVAR CHEGA À CAPITAL

Com 18 anos de atuação, empresa está presente em 28 cidades

Empresa com mais de 18 anos de atuação no mercado de gestão estratégica de documentos, informação e conhecimento corporativo, a Arquivar tem matriz em Belo Horizonte, com presença em 28 cidades e 17 capitais. Há três meses, Gustavo Kassai implantou em Florianópolis uma das mais recentes unidades da companhia, que se destaca pela oferta de soluções para maior dinamismo nos processos de recuperação, disseminação e preservação das informações nas empresas, além da obtenção de certificados de qualidade de serviços prestados.

"Entre nossos diferenciais em relação à concorrência está a utilização de metodologia própria, que garante o sucesso do projeto; a disponibilidade de acesso a informações via web em qualquer parte do mundo, agilidade e rastreabilidade do documento em tempo

hábil e o compromisso de sigilo total", enumera Kassai. Para dar conta dos processos, são realizados importantes investimentos em tecnologia de ponta, que consomem cerca de 30% do faturamento anual.

Segundo o empresário, "a administração eficiente da informação pode ser alcançada pelas empresas por meio da Tecnologia da Gestão de Documentos, que hoje se tornou uma grande aliada na tomada de decisões e um facilitador na gestão das atividades dentro das organizações". Além de oferecer consultoria e projetos para gestão, a Arquivar ainda disponibiliza a racionalização de arquivos por meio de serviços como organização, digitalização e microfilmagem, a administração e a terceirização de arquivos. Entre os clientes que adotam as soluções da Arquivar estão a Caixa Econômica, Acesita, Vale do Rio Doce, Petrobras, Claro e Tim.



Soluções que geram maior dinamismo

ARQUIVAR FLORIANÓPOLIS

- Telefone: (48) 8805-7313
- Na internet: www.florianopolis.arquivar.com.br



É o nosso
mundo

A maior editora de revistas personalizadas do Estado

mundieditora.com.br

Pizza em casa

Veritas investe em tecnologia para tele-entrega

Ao receber em casa um dos 66 sabores do cardápio da Pizzaria Veritas, poucos consumidores têm a real dimensão de todos os aspectos que são minuciosamente cuidados no processo de produção. Os sócios João Henrique Bergamasco e Cíntia Carla Penso recorrem à tecnologia de ponta para garantir desde a rastreabilidade dos insumos que são utilizados nas pizzas até a segurança do cliente no momento da entrega. "Todos os procedimentos estão voltados ao melhor atendimento dos consumidores e o resultado tem sido um incremento médio mensal de 20% no faturamento desde nossa inauguração", afirma Bergamasco, que também é Diretor de Marketing.

Cíntia, que é engenheira de Alimentos e responde pela Diretoria de Produção, é a chefe da cozinha. "Aqui, todas as pizzas são filmadas durante o feitio, para que possamos analisar o processo e melhorar de forma contínua", explica ela. "Também usamos lacres de proteção nas caixas em todas as pizzas que são despachadas, o que é uma garantia de que o cliente está recebendo um produto Veritas". Além de utilizar a ferramenta ERP para a rastreabilidade



PIZZARIA VERITAS TELE-ENTREGA

- ▶ Telefone: (48) 3024-6000
- ▶ Na internet: www.pizzariaveritas.com.br

dos insumos, a Veritas ainda usa de outras tecnologias que permitem benefícios consideráveis aos clientes. "Os pedidos no nosso website, que já respondem por 40% da receita, são feitos e atendidos em tempo real. Além disso, o acompanhamento do pedido via internet permite ao cliente ver com antecedência e exatidão o nome e a fotografia do entregador antes mesmo da entrega ser realizada, proporcionando maior segurança", completa o Diretor de Marketing. Para 2010, segundo ele, a meta é inaugurar mais uma loja, em local ainda a ser definido.

MENINA MULHER

Empresa comemora um ano de sucesso

Em dezembro, a empresária Glaucea Julia Lange de Souza comemora um ano de inauguração da Menina Mulher Moda Feminina e Infantil Ltda, que funciona no bairro Capoeiras. Neste período, Glaucea conquistou uma clientela fiel se utilizando de estratégias de marketing de relacionamento. "Meu atendimento vai além do funcionamento da loja: abro em horários diferenciados, inclusive aos domingos e à noite, e também levo mercadorias na casa das clientes", afirma. "Já houve ocasiões em que clientes minhas estavam em um shopping, no domingo, mas preferiram me procurar para realizar a compra", conta.

A Menina Mulher atua, como o nome diz, nos segmentos de roupas femininas e infantis, mas, aos poucos, Glaucea vai ampliando o seu mix. "Agrego novos produtos e mercadorias de acordo com a demanda da clientela", argumenta. Assim, comercializa também pijamas, moda íntima, biquínis, acessórios e bijuterias.

Para o final do ano, as expectativas são as melhores. "Renovei o estoque com muitas novidades, oferecendo as novas tendências desde opções para o dia-a-dia, moda-praia e esporte-chique para as festas",



Empresária Glaucea Julia Lange de Souza inova sempre

antecipa. E, em 2010, a meta é aumentar ainda mais a clientela. "O segredo é aliar novidade, qualidade e bom atendimento", ensina. Além disso, os associados da ACIF ganham desconto especial.

MENINA MULHER MODA

- ▶ Telefones: (048) 3206-9262 – 9991-6769
- ▶ E-mail: meninamulhermoda@hotmail.com

O símbolo da D'Araújo é a laranja, porque acreditamos que as ideias têm que ser espremidas ao máximo. Nossa compromisso é sempre retirar o excesso para oferecer aos clientes somente o que existe de melhor.

REINVENTE SUA HISTÓRIA.

É com esse ideal que chegamos aos 25 anos esbanjando cada vez mais energia. A D'Araújo é, hoje, uma agência de comunicação com soluções integradas que tem no seu DNA, a inovação e a criatividade.

Acredite na força do novo. Porque, para nós, ele sempre significará resultados e uma nova história de sucesso.

Acesse: www.daraudo.com



Ó D'Araújo 25
Supreende-se
anos

CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE JOGOS

Por **Rodrigo Falck Bortolini**, delegado e gerente de Fiscalização de Jogos e Diversões da Polícia Civil



A Gerência de Fiscalização de Jogos e Diversões (GFJD) é o órgão da Polícia Civil responsável pela emissão dos alvarás de estabelecimentos comerciais e/ou que exploram atividades de entretenimento, assim como pela emissão das licenças para eventos e festas. A Constituição do Estado de Santa Catarina é clara em seu Artigo 106, Inciso VI, onde atribui à Polícia Civil a prerrogativa de fiscalizar as atividades

"A Polícia Civil tem como política dar respaldo aos estabelecimentos que trabalham dentro da lei e coibir o funcionamento daqueles que não estão regularizados, mas sempre levando em conta os interesses da comunidade"

inerentes a jogos e diversões públicas. A GFJD é diretamente subordinada ao gabinete do delegado-geral da Polícia Civil Maurício José Eskudlark, e tem como gerente o delegado de Polícia Rodrigo Falck Bortolini, desde março de 2009. A Gerência tem procurado equacionar da melhor forma a realização de festas e eventos, assim como a concessão de alvarás a estabelecimentos, de maneira a permitir que aqueles comerciantes que funcionam dentro dos padrões legais possam exercer suas atividades.

A Polícia Civil tem como política dar respaldo aos estabelecimentos que trabalham dentro da lei e coibir o funcionamento daqueles que não estão regularizados, mas sempre levando em conta os interesses da comunidade, que não pode ser prejudicada.

Essa parceria com a ACIF é extremamente importante, uma vez que os associados sujeitos à fiscalização podem tomar conhecimento das atividades desenvolvidas pela GFJD, esclarecer suas dúvidas e inclusive fazer denúncias quanto aos estabelecimentos que se encontram irregulares para que as providências cabíveis sejam tomadas.

Os estabelecimentos que devem ter alvará de funcionamento da Polícia Civil estão elencados na Resolução 004/2009, que pode ser encontrada na página da Polícia Civil na internet (www.pc.sc.gov.br).

"Essa parceria com a ACIF é extremamente importante, uma vez que os associados sujeitos à fiscalização podem tomar conhecimento das atividades desenvolvidas pela GFJD"

Atualmente, a Gerência de Fiscalização de Jogos e Diversões passa por uma reestruturação, com a aquisição de novas viaturas, aumento do número de policiais e aquisição de equipamentos, como decibelímetros, filmadoras e máquinas fotográficas digitais, instrumentos importantes para a fiscalização das atividades realizadas pelos estabelecimentos sujeitos à fiscalização da Polícia Civil.

A Gerência de Fiscalização de Jogos e Diversões funciona no quarto andar do prédio da Delegacia Geral da Polícia Civil, na Rua Álvaro de Carvalho, 220, Centro, fones (48) 3251-8159 e 3251-8164.

FESTACIF

A festa de final de ano

27 novembro

sexta-feira | 20h30min

FLORIPA MUSIC HALL

Centro - Florianópolis

Adquira seu convite e
participe deste grande encontro
de encerramento do ano!



Valor por casal:

R\$120,00

Jantar com bebidas inclusas

Estacionamento no local (vagas limitadas)
Estacionamento alternativo: Terminal Rita Maria
(Valor do estacionamento cobrado à parte)
Haverá transporte com vans entre
o terminal e o Floripa Music Hall

Entrega das Medalhas

Carl Hoepcke, Emílio Blum
e Ordem do Mérito Empresarial

Após o jantar, animação com
a banda Stagium 10

Patrocínio:



VINÍCOLA
SALTON

Vendas e informações: 48 3224-3627



ACIF

Associação Comercial
e Industrial de Florianópolis

Mais de
2.000
empresas.
Eu faço parte.

www.acif.org.br



MATERIAL DIDÁTICO 100% GRATUITO.*

Seleção dos livros indicados, durante todo o curso.

GRADUAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA**

GRADUAÇÃO (BACHARELADO E LICENCIATURA) DE 4 A 5 ANOS

- Administração (também a distância)
- Ciências Contábeis (somente a distância)
- Design de Moda
- Direito
- Enfermagem
- Farmácia
- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Jornalismo
- Nutrição
- Pedagogia (somente a distância)
- Psicologia
- Publicidade e Propaganda
- Sistemas de Informação
(somente a distância) **NOVO**
- Turismo

GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM ATÉ 2 ANOS E MEIO

- Análise e Desenvolvimento de Sistemas
(somente a distância) **NOVO**
- Gestão da Tecnologia da Informação
(somente a distância) **NOVO**
- Gestão de Recursos Humanos
- (também a distância)
- Marketing (somente a distância)
- Redes de Computadores

Os alunos dos cursos não contemplados com o material didático gratuito terão direito a um Programa de Desenvolvimento Profissional Gratuito, em que poderão escolher até 5 cursos que vão valorizar ainda mais seus currículos.

- Uma das melhores instituições de ensino superior do país.***
- Professores altamente qualificados.
- Parcerias com empresas que oferecem mais de 50 mil vagas de estágio e emprego por ano.
- Use sua nota do ENEM e fique dispensado do vestibular.

Mensalidades diferenciadas até o final do curso exclusivamente, para quem já é formado ou deseja se transferir para a Estácio.****

CRÉDITO UNIVERSITÁRIO: pague o seu curso em até o dobro do tempo.*****



**PROVA
AGENDADA
DE SEG.
ASÁB.**

Convenções:



0800 282 3231
www.estacio.br

Rua Leoberto Leal, 431
Barreiros – São José.