

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

Este relatório apresenta o conjunto de atividades desenvolvidas pelo Centro de Formalidades das Empresas do Funchal ao longo de 2023 assim como os dados estatísticos dos atos praticados.

Centro de
Formalidades
das Empresas
do Funchal

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. ENQUADRAMENTO DO CFE FUNCHAL.....	5
3. CARACTERIZAÇÃO DA PROCURA.....	7
3.1 Atendimento técnico	7
3.2 Tipologia de Clientes	8
4. ATIVIDADE DO CFE FUNCHAL EM 2023	9
4.1 Constituição de Sociedades.....	9
4.1.1 Análise global.....	9
4.1.2 Distribuição das sociedades constituídas segundo a natureza jurídica.....	9
4.1.3 Distribuição regional das sociedades constituídas	10
4.1.4 Distribuição sectorial das sociedades constituídas	11
4.1.5 Investimento resultante das constituições de sociedades	12
4.1.6 “Empresa na Hora” versus Documento Particular e Escritura	12
4.1.7 Quota de mercado do CFE Funchal nas constituições	14
4.2 Alteração de Pacto Social.....	15
4.2.1 Análise global.....	15
4.2.2 Alteração de pacto social segundo a natureza jurídica das sociedades	15
4.2.3 Modalidades de alteração de pacto social das sociedades.....	16
4.2.4 Tipologia das alterações de pacto social	16
4.3 Extinção de Sociedades.....	17
4.3.1 Análise global.....	17
4.3.2 Extinção de Sociedades segundo a natureza jurídica	18
4.3.3 Tipologia de extinção de sociedades.....	18
4.3.4 Quota de mercado do CFE Funchal nas extinções	19
5. OUTRAS ATIVIDADES DO CFE FUNCHAL.....	20
5.1 Pedidos de Certificados de Admissibilidade de Firma ou Denominação Social.....	20
5.2 Propriedade Industrial	20
5.3 Associação na hora.....	21
5.4 Loja da exportação	21
5.5 Principais Ações de Informação e Divulgação.....	22
6. RECURSOS HUMANOS.....	24
7. INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO CLIENTES	25
8. AVALIAÇÃO GLOBAL.....	26

ANEXOS	27
Anexo I – Médias diárias 2023	28
Anexo II – Inquérito de Satisfação	29

1. Introdução

Este relatório de atividades faz referência ao desenvolvimento das competências do Centro de Formalidades das Empresas do Funchal, adiante designado por CFE Funchal, que consubstanciam um atendimento privilegiado nas várias fases de existência de uma sociedade, nomeadamente constituições, alterações, extinções e registos de propriedade industrial, mas também informações sobre sistemas de incentivos, licenciamentos, entre outros.

O CFE Funchal continua a desempenhar um papel fundamental no incentivo ao crescimento económico, uma vez que presta um serviço público de excelência direcionado para as empresas e para os empresários.

É neste âmbito que surge este relatório de atividades, que se pretende demonstrativo das atividades desenvolvidas pelo CFE Funchal no ano de 2023.

2. Enquadramento do CFE Funchal

“Os centros de formalidades das empresas são serviços de atendimento e de prestação de informações aos utentes que têm por finalidade facilitar os processos de constituição, alteração ou extinção de empresas e atos afins” (Decreto-Lei n.º 78-A/98, de 31 de março, artigo 1º, n.º 1),

Consistem na instalação física, num único local, de delegações ou extensões dos Serviços ou Organismos da Administração Pública com competências nos processos supra referenciados.

No CFE Funchal é possível:

- Constituir os seguintes tipos de entidades:
 - Sociedades civis sob forma comercial;
 - Sociedades por quotas;
 - Sociedades unipessoais por quotas;
 - Sociedades em nome coletivo;
 - Sociedades anónimas;
 - Sociedades em comandita;
 - Associações.
- Proceder a:
 - Transformações de Sociedades;
 - Alterações ao pacto social de Sociedades;
 - Cessão de Quotas de Sociedades;
 - Dissolução de Sociedades;
 - Reconhecimentos;
 - Pedidos de registo de propriedade industrial.
- Requerer:
 - Certidão comercial em papel e/ou código de acesso à certidão permanente;
 - Cartão da empresa.

O CFE Funchal pretende estar presente em todas as fases da vida das empresas. Desde o seu nascimento, efetuando as formalidades de constituição e dando informações

sobre os licenciamentos, sistemas de incentivo, registo de marcas. Ao longo do seu crescimento e maturidade realizando todo o tipo de alterações ao pacto social (tais como mudança de sede, de sócios, de objeto social). E na fase de declínio efetuando o registo das dissoluções e liquidações.

Estão presentes no CFE Funchal as seguintes entidades:

- Corpo técnico de atendimento - que recebe e encaminha os clientes quer para prestação de informações, instrução de processos e pedidos online de certificado de admissibilidade de firma ou denominação social para efeitos de constituição de sociedades e de alteração de pactos sociais. É também neste balcão que se integra o Balcão do IDE, IP-RAM onde se prestam informações relativas aos sistemas de incentivo disponíveis;
- Gabinete de Apoio ao Registo Comercial (GARC) - onde se realizam os registos de escrituras, documentos particulares e atas. É também neste balcão que se integra o Balcão do Instituto Nacional de Propriedade Industrial que é responsável pelos pedidos de marcas, patentes e *design*;
- Cartório Notarial - onde se realizam escrituras públicas de constituição, alteração ou dissolução de sociedades;
- Posto de Atendimento da Empresa na Hora - responsável pela constituição de empresas através das modalidades da Empresa na Hora (EnH) e Marca na Hora (MnH) e também pela aquisição de Marca na Hora sem constituição de sociedade. É também neste balcão que se passou a ser possível a partir de 01 de outubro de 2015 constituir associações através da modalidade da Associação na Hora (AnH).
- Um balcão da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais (AT-RAM) - onde se efetuam os inícios, alteração e cessação de atividade;
- Um balcão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) - onde se comunicam as inscrições, alterações e encerramento de empresas;
- A Loja da Exportação – onde se presta um serviço de proximidade que tem como objetivo incentivar as PME com vocação exportadora a iniciar o seu processo de internacionalização ou a ampliar a sua atividade em mercados externos.

3. Caracterização da procura

3.1 Atendimento técnico

O atendimento técnico no CFE Funchal incide sobre as mais diversas matérias relacionadas com a vida das empresas (sistemas de incentivos em vigor, licenciamentos, situações relacionadas com iniciativas locais de emprego, publicações disponíveis nas diferentes áreas da vida das empresas, entre outras).

Importa referir que o atendimento técnico é uma das mais-valias do CFE Funchal, fazendo parte da filosofia de atuação e da qualidade dos serviços prestados. Para além, da indiscutível vantagem, de reunirem num único local as diversas entidades envolvidas nos atos que aí se praticam, é a informação integrada relativa aos aspetos formais da constituição, alteração do pacto social e extinção de sociedades e aquela que diz respeito às condicionantes legais ao exercício da respetiva atividade, que produz a diferença nos fluxos de informação. Igualmente relevante é a atitude pró-ativa no serviço ao cliente e a busca das soluções mais eficientes para cada situação.

O atendimento técnico no CFE Funchal divide-se em atendimento presencial, sem processo ou com processo, atendimento telefónico e atendimento através de correio eletrónico.

No ano de 2023 o CFE Funchal totalizou 4.051 atendimentos, tal como demonstra o quadro seguinte:

Quadro 1 – Atendimento técnico segundo os diferentes tipos de atendimento – 2023

Tipo de atendimento técnico	2023
Telefónico	656
Presencial sem Processo	1 918
Presencial com Processo	1 259
<i>Correio Eletrónico</i>	218
Total	4 051

O quadro 1 mostra-nos que o tipo de atendimento mais procurado é o atendimento presencial sem processo, com um total de 1.918 atendimentos, seguido do atendimento com processo. O total de atendimento presencial representa assim 78,4% do total dos atendimentos registados no CFE Funchal durante o ano de 2023.

Em termos globais médios, o CFE Funchal atendeu cerca de 17 clientes por dia.

3.2 Tipologia de Clientes

A procura no CFE Funchal é, fundamentalmente, protagonizada por empresários, que optam, cada vez mais, por se dirigir pessoalmente aos serviços, em detrimento do recurso a intermediação.

Quadro 2 – Tipologia de clientes – 2023

Tipologia	2023	
	Nº Processos	%
Empresário	1237	98,3%
Advogado	6	0,5%
Consultor	0	0,0%
Outros	16	1,3%
Total	1259	100,0%

A grande percentagem de empresários que opta por se dirigir diretamente e sem intermediários ao CFE Funchal pode ser justificada pela qualidade do atendimento prestado pelos técnicos. Apesar de se tratar de um atendimento com um carácter muito específico, os técnicos conseguem chegar aos empresários e expor de forma clara a solução para cada questão que é colocada.

4. Atividade do CFE Funchal em 2023

4.1 Constituição de Sociedades

4.1.1 *Análise global*

No ano de 2023, foram iniciados, no CFE Funchal, 798 processos de constituição de sociedades, dos quais 793 foram concluídos, conforme quadro 3.

Quadro 3 – Processos de constituição de sociedades iniciados e concluídos no CFE Funchal em 2023

	2023
Processos iniciados	798
Processos concluídos	793

Estes valores representam uma taxa de conclusão de processos iniciados na ordem dos 99,4%.

Em 2023 os processos de constituição de sociedades representaram 64,4% do total de processo concluídos no CFE Funchal.

4.1.2 *Distribuição das sociedades constituídas segundo a natureza jurídica*

O quadro seguinte evidencia a distribuição das sociedades constituídas por natureza jurídica.

Quadro 4 – Sociedades constituídas em 2023 – distribuição segundo a natureza jurídica

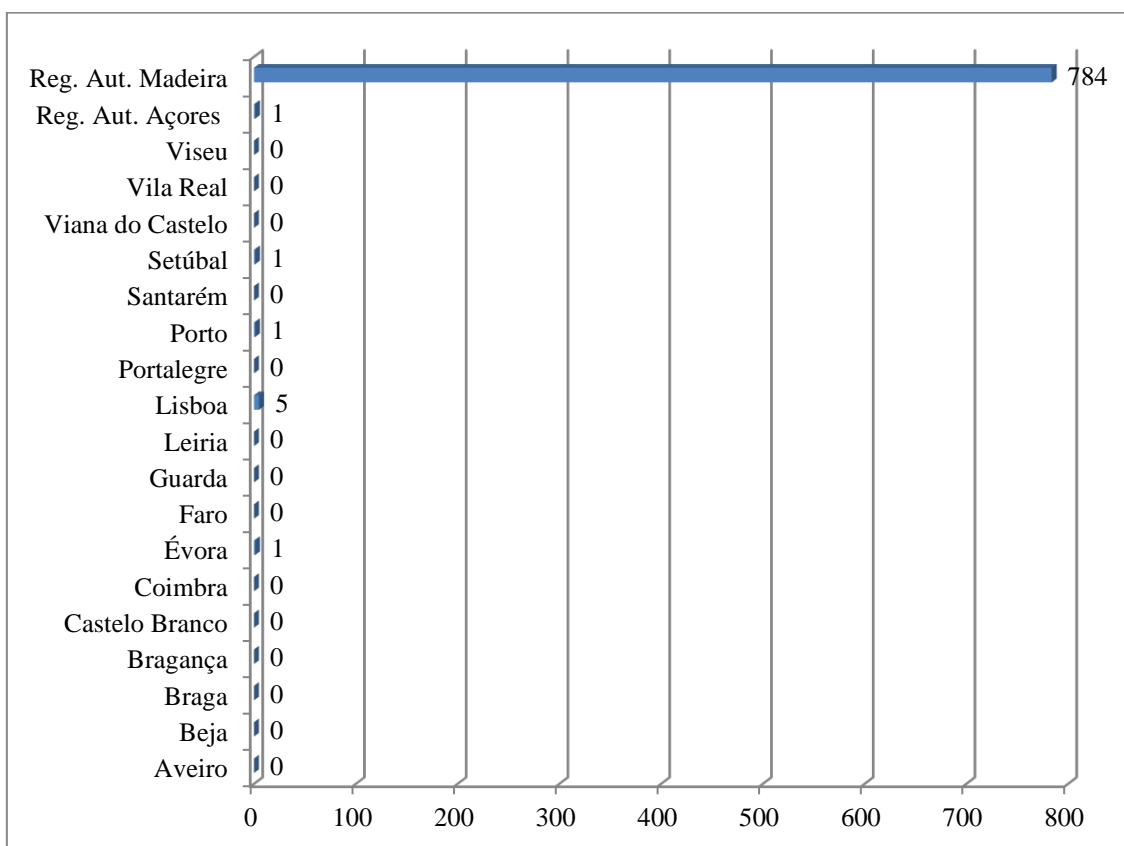
Tipo de Sociedades	Nº de processos	%
Sociedades Unipessoal por Quotas	363	45,8%
Sociedades por Quotas	428	54,0%
Sociedades Anónimas	2	0,3%
Total	793	100,0%

A análise do quadro 4 permite-nos concluir que as sociedades por quotas (unipessoais e plurais) representam a quase totalidade das sociedades constituídas (99,7%), tendo sido constituídas apenas 2 sociedade anónima no CFE Funchal em 2023.

4.1.3 *Distribuição regional das sociedades constituídas*

No gráfico seguinte apresenta-se a desagregação, por distritos, das sociedades constituídas no CFE Funchal. Não surpreende que o distrito onde se tenha constituído mais sociedades seja na própria Região Autónoma da Madeira. Na verdade, a condicionante geográfica (fator de proximidade) revela-se fundamental considerando que o processo de constituição de uma sociedade exige uma ou mais deslocações ao CFE Funchal.

Gráfico 1 – “Distribuição regional das sociedades constituídas no CFE Funchal – 2023



4.1.4 Distribuição sectorial das sociedades constituídas

Em termos globais, o alojamento, restauração e similares, as atividades imobiliárias e a Construção foram os sectores com maior representatividade ao nível da criação de novas empresas no CFE Funchal, com 23,7%, 13,7% e 12,6% das sociedades constituídas, respetivamente. Em conjunto, estes três ramos de atividade representam 44,5% das empresas constituídas no CFE Funchal em 2023, logo seguido pelo sector do Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos (10,5%) e Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares (8,2%).

O quadro seguinte demonstra a distribuição, por sector de atividade (atividade principal) e em termos percentuais, das sociedades constituídas.

Quadro 5 – Distribuição das sociedades constituídas, segundo o sector de atividade (CAE a 2 dígitos) – 2023

SECTORES	CAE	%
Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca	01 a 03	0,8%
Indústrias Extrativas	05 a 09	0,0%
Indústrias Transformadoras	10 a 33	2,5%
Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio	35	0,0%
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição	36 a 39	0,0%
Construção	41 a 43	12,6%
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos	45 e 47	10,5%
Transportes e armazenagem	49 a 53	4,3%
Alojamento, restauração e similares	55 e 56	23,7%
Atividades de informação e de comunicação	58 a 63	3,7%
Atividades financeiras e de seguros	64 a 66	0,5%
Atividades Imobiliárias	68	13,7%
Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares	69 a 75	8,2%
Atividades administrativas e dos serviços de apoio	77 a 82	7,8%
Educação	85	0,4%
Atividades de saúde humana e apoio social	86 a 88	4,0%
Atividades artísticas, de espetáculos, desportivas e recreativas	90 a 93	4,7%
Outras Atividades	Restantes	2,6%

4.1.5 *Investimento resultante das constituições de sociedades*

O cálculo do indicador de investimento, foi elaborado com base nos “capitais sociais constituídos”. Trata-se, assim, de dar expressão estatística aos capitais sociais iniciais das sociedades constituídas no CFE Funchal.

Deste modo, o valor do investimento global implícito nos processos realizados através do CFE Funchal em 2023 é de cerca de 7.405.160,00 € para 793 sociedades constituídas, o que representa um capital inicial médio na ordem dos 9.338,16 €¹ por empresa criada.

Quadro 6 – Indicadores de investimento – 2023

Rubricas	2023
Capitais sociais constituídos – Investimento total (1)	7.405.160,00 €
Nº de sociedades constituídas (2)	793
Capital social médio inicial =(1)/(2)	9.338,16 €

Unidade: euros

4.1.6 *“Empresa na Hora” versus Documento Particular e Escritura*

Desde meados de 2005, com o arranque da “Empresa na Hora” (ENH) e a partir de 30 de junho de 2006 com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 76-A, tornou-se ainda mais simples e acessível o processo de constituição de sociedades, alargando-se o leque de opções ao dispor dos empresários. Assim, é possível optar pelas seguintes formas de constituição:

- Empresa na Hora com nome escolhido da lista de nomes pré-aprovados;
- Empresa na Hora com pedido prévio de nome ao RNPC;
- Empresa na Hora com Marca na Hora;
- Documento particular;

¹ Este valor mais elevado do que o normal deve-se a uma constituição cujo capital social ascendeu aos 2.500.000,00 €. Se retirarmos esse valor e calcularmos o capital social médio das restantes 792 constituídas no CFE Funchal em 2023, o valor obtido é de 6.193,38€.

- Escritura pública.

Em 2006, iniciou-se ainda o procedimento de constituição de sociedades “*on-line*”, embora esta opção não se encontre, por enquanto, disponível no CFE Funchal.

O Regime Especial de Constituição Imediata de Sociedades (RECIS), conhecido como Empresa na Hora, representou em 2023, 99,6%, das novas empresas constituídas no CFE Funchal, dominando completamente as diferentes opções existentes para constituição de sociedades.

Quadro 7 – Formas de constituição - 2023

Forma de Constituição	Nº de processos	%
- Por escritura pública	3	0,4%
- Por documento particular	0	0,0%
- EnH/MnH	790	99,6%
Total	793	100,00%

A média-dia de empresas constituídas no CFE Funchal foi de 3,2, atingiu o número máximo em janeiro, com uma média de 4,5 empresas por dia e o mínimo em julho com uma média diária de 2,4 empresas.

Quadro 8 – Media Diária de Empresas Constituídas no CFE Funchal em 2023

Mês	Médias/dia
Janeiro	4,5
Fevereiro	4,0
Março	3,5
Abril	3,6
Maio	3,4
Junho	2,8
Julho	2,4
Agosto	2,6
Setembro	2,5
Outubro	3,5
Novembro	3,1
Dezembro	2,8

4.1.7 Quota de mercado do CFE Funchal nas constituições

Segundo os dados divulgados pela DREM, durante o ano de 2023, foram constituídas 1.363 sociedades com sede na RAM das quais 784² foram efetuadas no CFE Funchal.

Nessas circunstâncias, a quota de mercado do CFE Funchal em termos de constituição de sociedades foi de 57,5% em 2023. Os dados referentes a 2023 encontram-se evidenciados no quadro seguinte:

Quadro 9 – Quota de mercado nas constituições de sociedades do CFE Funchal por município – 2023

Municípios	Empresas constituídas		Quota de mercado CFE
	CFE Funchal	Total regional	
Calheta	33	60	55,0%
Câmara de Lobos	60	77	77,9%
Funchal	450	877	51,3%
Machico	42	53	79,2%
Ponta do Sol	25	41	61,0%
Porto Moniz	8	9	88,9%
Ribeira Brava	22	39	56,4%
Santa Cruz	108	143	75,5%
Santana	12	14	85,7%
São Vicente	15	20	75,0%
Porto Santo	9	30	30,0%
Total	784	1.363	57,5%

Fonte: INE, Base de dados da Constituição e dissolução de pessoas coletivas e entidades equiparadas (<https://estatistica.madeira.gov.pt/>) e CFE Funchal

Quando desagregamos o total regional por municípios verificamos que, em alguns casos, a quota de mercado do CFE Funchal é muito superior, chegando aos 88,9% no município do Porto Moniz e aos 85,7% no município de Santana. Esta análise permite verificar a importância deste serviço não apenas para o concelho do Funchal, onde o CFE

² Em 2023 foram constituídas no CFE Funchal 793 empresas, contudo apenas 784 têm sede na RAM.

Funchal tem uma quota de mercado de 51,3%, mas para toda a Região Autónoma da Madeira.

4.2 Alteração de Pacto Social

4.2.1 *Análise global*

No ano de 2023, foram iniciados, no CFE Funchal, 240 processos de alteração de sociedades, dos quais 225 foram concluídos, conforme quadro 10.

Quadro 10 – Processos de alteração de sociedades iniciados e concluídos no CFE Funchal em 2023

	2023
Processos iniciados	240
Processos concluídos	225

Estes valores representam uma taxa de conclusão de processos iniciados na ordem dos 93,8%.

Em 2023 os processos de alteração de sociedades representaram 18,3% do total de processo concluídos no CFE Funchal.

4.2.2 *Alteração de pacto social segundo a natureza jurídica das sociedades*

As alterações de pactos sociais realizadas no CFE Funchal em 2023 distribuíram-se, de acordo com a natureza jurídica das respetivas sociedades, da seguinte forma:

Quadro 11 – Alteração de pacto social segundo a natureza jurídica das sociedades - 2023

Forma jurídica	Quantidade	%
Sociedades Unipessoais por Quotas	85	37,8%
Sociedades por Quotas plurais	135	60,0%
Sociedades Anónimas	5	2,2%
Total	225	100,0%

A distribuição mostra que 60,0% das sociedades que efetuaram alterações no CFE Funchal foram sociedades por quotas plurais, seguindo-se com 37,8% as sociedades unipessoais por quotas.

4.2.3 Modalidades de alteração de pacto social das sociedades

No CFE Funchal é possível realizar todas as alterações ao pacto social das empresas, nomeadamente alteração de firma, de objeto social, de sede, assim como realizar aumentos e reduções de capital, transformações de sociedades, entre outras.

Considerando a alteração legislativa de 2006 passou a utilizar-se, preferencialmente, a ata para a maioria de alterações nas sociedades.

O quadro seguinte mostra a distribuição das alterações efetuadas no CFE Funchal, de acordo com a forma utilizada.

Quadro 12 – Formas de alteração - 2023

Forma de alteração	%
- Por escritura pública	3,6%
- Por documento particular	0,0%
- Ata	94,2%
- Carta	1,8%
- Certidão	0,4%

Em 2023, as alterações por ata representaram 94,2% do total dos processos de alteração concluídos no CFE Funchal.

4.2.4 Tipologia das alterações de pacto social

As alterações de pacto social, de acordo com o seu tipo, distribuíram-se da seguinte forma:

Quadro 13 – Alteração de pacto social segundo o tipo de ato – 2023

Tipos de alterações	%
Alteração aos órgãos sociais	0,7%
Alteração da forma de obrigar a sociedade	1,2%
Alteração de clausulado	20,4%
Alteração de firma	1,4%
Alteração de Objeto Social	11,1%
Aumento de capital	4,6%
Cessão de Quotas	12,3%
Mudança de Sede	19,0%
Nomeação de Gerência	10,4%
Partilha	0,2%
Recondução dos órgãos sociais	0,2%
Redução do capital	0,2%
Renúncia à gerência	13,0%
Transformação da Sociedade	3,0%
Unificação de quotas	2,1%

As alterações do clausulado, as mudanças de sede e as renúncias à gerência foram os três atos mais procurados, com 20,4%, 19,0% e 13,0% respetivamente do total de alterações efetuadas no CFE Funchal em 2023.

4.3 Extinção de Sociedades

4.3.1 Análise global

No ano de 2023, foram iniciados, no CFE Funchal, 90 processos de dissolução e liquidação de sociedades, dos quais 89 foram concluídos, conforme quadro 14.

Quadro 14 – Processos de extinção de sociedades iniciados e concluídos no CFE Funchal em 2023

	2023
Processos iniciados	90
Processos concluídos	89

Estes valores representam uma taxa de conclusão de processos iniciados de 98,9%.

Em 2023 os processos de extinção de sociedades representaram 7,2% do total de processo concluídos no CFE Funchal.

4.3.2 Extinção de Sociedades segundo a natureza jurídica

A distribuição das extinções, segundo a natureza jurídica das respetivas sociedades indica que 53,9% das extinções realizadas foram relativas a sociedades unipessoais por quotas e 46,1% dos processos dizem respeito a sociedades plurais por quotas, conforme quadro infra.

Quadro 15 – Extinção de Sociedades segundo a natureza jurídica das sociedades – 2023

Forma jurídica	Quantidade	%
Sociedades Unipessoais por Quotas	48	53,9%
Sociedades por Quotas plurais	41	46,1%
Sociedades Anónimas	0	0,0%
Total	89	100,0%

4.3.3 Tipologia de extinção de sociedades

A dissolução e liquidação simultâneas constitui o único tipo processo de extinção procurado, como pode constatar-se no quadro seguinte:

Quadro 16 – Extinções segundo o tipo – 2023

Tipos de dissolução	Quantidade	%
Dissolução e Liquidação	89	100,0%
Dissolução	0	0,0%
Encerramento da Liquidação	0	0,0%
Total	89	100,0%

4.3.4 Quota de mercado do CFE Funchal nas extinções

Segundo os dados divulgados pela DREM, durante o ano de 2023, foram dissolvidas 651 sociedades com sede na RAM das quais 88³ foram efetuadas no CFE Funchal. Os dados referentes a 2023 encontram-se evidenciados no quadro seguinte:

Quadro 17 – Quota de mercado nas dissoluções de sociedades do CFE Funchal por município – 2023

Municípios	Empresas dissolvidas		Quota de mercado CFE
	CFE Funchal	Total regional	
Calheta	2	11	18,2%
Câmara de Lobos	12	37	32,4%
Funchal	52	477	10,9%
Machico	2	30	6,7%
Ponta do Sol	2	7	28,6%
Porto Moniz	0	1	0,0%
Ribeira Brava	5	14	35,7%
Santa Cruz	12	60	20,0%
Santana	0	3	0,0%
São Vicente	1	6	16,7%
Porto Santo	0	5	0,0%
Total	88	651	13,5%

Fonte: INE, Base de dados da Constituição e dissolução de pessoas coletivas e entidades equiparadas (<https://estatistica.madeira.gov.pt/>) e CFE Funchal

A quota de mercado do CFE Funchal em termos de dissolução de sociedades foi de 13,5% em 2023.

Quando desagregamos o total regional por municípios verificamos que, em alguns casos, a quota de mercado do CFE Funchal é superior, chegando aos 35,7% no município da Ribeira Brava e aos 32,4% no município de Câmara de Lobos. A quota de mercado para o concelho do Funchal em 2023 foi de 10,9%.

³ Em 2023 foram dissolvidas no CFE Funchal 89 empresas, contudo apenas 88 têm sede na RAM

5. Outras atividades do CFE Funchal

5.1 Pedidos de Certificados de Admissibilidade de Firma ou Denominação Social

O despacho 23/2010, de 02 de fevereiro, do Presidente do Instituto de Registo e Notariado determinou que os CFE's pudessem rececionar pedidos de certificado para efeitos de constituição, de alteração de estatutos ou de registo comercial de sociedades independentemente de o respetivo processo ser tramitado no âmbito do CFE. Assim, os pedidos de certificados de admissibilidade passaram a ser considerados como processos independentes.

Em 2023 foram concluídos no CFE Funchal 52 processos de pedidos de certificados de admissibilidade para efeitos de constituição de sociedades e de alguns tipos de alteração de pacto social. Este número de processos traduz um total de 57 pedidos de certificados de admissibilidade dos quais 48 foram deferidos e 9 foram indeferidos. A taxa de indeferimento em 2023 é assim de 15,8%.

Os processos de pedido de certificado de admissibilidade de firma ou denominação social representaram, em 2023, 4,2% do total de processos concluídos no CFE Funchal.

5.2 Propriedade Industrial

Em 2023 foram concluídos no CFE Funchal 56 processos de propriedade industrial, dos quais 32 são referentes a pedidos de registo de marcas e 24 a pedidos de registo de logótipos, tal como apresentado no quadro seguinte:

Quadro 18 - Propriedade Industrial - 2023

Tipo de pedido	Total
Pedido de Registo de Marca	32
Logótipo	24

Universo: Pedidos de Registo de Propriedade Industrial 2023 requeridos no CFE Funchal

Os processos de propriedade industrial representaram, em 2023, 4,6% do total de processos concluídos no CFE Funchal.

5.3 Associação na hora

A «Associação na Hora» veio permitir a criação de uma associação num único momento, em atendimento presencial único. Este serviço simplifica os atos necessários para constituir uma associação e possibilita aos cidadãos criar as suas associações de forma mais rápida, mais simples, mais segura e com menor custo, em comparação com o método tradicional de criação de associação.

A «Associação na Hora» permite ainda prestar um serviço de valor acrescentado aos cidadãos, fomentar o associativismo e contribuir para o enriquecimento da sociedade civil.

Este serviço passou a estar disponível no CFE Funchal em outubro de 2015 na sequência da Portaria n.º 214/2015 de 20 de julho.

Em 2023 foram constituídas 16 associações através desta modalidade no CFE Funchal.

5.4 Loja da exportação

Esta Loja da Exportação foi inaugurada a 24 de novembro de 2015, na sequência de um protocolo de cooperação celebrado em 2013 entre o AICEP e o IDE, IP-RAM. Este protocolo tem por objeto a definição das linhas gerais de cooperação entre estas duas entidades para o desenvolvimento e concretização de iniciativas e de instrumentos que concorram para a crescente internacionalização das empresas da RAM, em particular para o aumento das suas exportações de bens e serviços, para o fomento do investimento empresarial e para o reforço da competitividade e da imagem das empresas madeirenses nos mercados externos, facilitando o desenvolvimento das suas estratégias de internacionalização.

A Loja da Exportação tem como principal objetivo o apoio às empresas potencialmente exportadoras contribuindo para o aumento da base exportadora nacional.

O apoio prestado às empresas consiste essencialmente em:

- Apoio na formulação de estratégias de abordagem a mercados internacionais

- Informação sobre os mercados
- Assistência na procura e contacto com parceiros locais
- Informação sobre instrumentos financeiros de apoio à internacionalização
- Dinamização de oportunidades de negócio

Em 2023 este serviço registou 1 atendimento.

5.5 Principais Ações de Informação e Divulgação

Uma outra faceta de que se reveste a atividade do CFE Funchal diz respeito às visitas de estudo por parte de escolas oficiais e profissionais ou por outras entidades que estão envolvidas em ações de formação profissional. Na prática, tais instituições pretendem fomentar o espírito empreendedor nos alunos e formandos, incentivando-os a criar o seu próprio negócio, levando-os a tomar conhecimento direto dos passos a dar quando, futuramente, pretenderem constituir a sua própria sociedade.

Depois de uma apresentação inicial verbal, os participantes são convidados a visitar cada uma das entidades existentes no CFE Funchal, onde lhes são explicados os procedimentos inerentes a cada entidade, podendo fazer questões relacionadas com a atividade de cada uma delas.

Em 2023 foram realizadas 9 ações de divulgação, nas quais participaram mais de 128 alunos:

- **11-01-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pela Professora Natália Barros da Escola Básica e Secundária Dr. Ângelo Augusto da Silva, dirigida a 8 alunos do Curso de Educação e Formação de Técnico Comercial.
- **07-02-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pela Professora Miquelina Silva da Escola da APEL (Associação Promotora do Ensino Livre), dirigida a 14 alunos do 12º Ano de Escolaridade (CEF).

- **30-03-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal, no Auditório do Sindicato de Hotelaria no âmbito do Curso de Empreendedorismo promovido pelos Polos de Emprego da APEL, Monte e Sindicato de Hotelaria, em parceria com a Associação My Madeira Island, dirigido a 30 alunos.
- **30-03-2023** – Visita de estudo às instalações do CFE Funchal, solicitado pelo Dr. Edgar Viana dirigido aos 30 alunos do Curso de Empreendedorismo mencionado no ponto anterior.
- **24-05-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pelo Professor João Catanho da Escola Dr. ° Eduardo Brazão de Castro, dirigida a 14 alunos do Curso EFA (Educação e Formação de Adultos).
- **13-10-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre “Como Criar uma Empresa” no âmbito da feira internacional “Cidade do Empreendedor” promovida pela AJEM.
- **23-11-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pelo Professor Manuel Freitas do Instituto para a Qualificação, IP-RAM – Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes, dirigida a 13 alunos do Curso EFA (Educação e Formação de Adultos).
- **12-12-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pela Professora Helena Lino da Escola Secundária Francisco Franco, dirigida a 23 alunos da disciplina de Economia C do 12º ano.
- **14-12-2023** – Sessão de esclarecimentos sobre o CFE Funchal e visita de estudo às instalações, solicitado pela Professora Helena Lino da Escola Secundária Francisco Franco, dirigida a 26 alunos da disciplina de Economia C do 12º ano.

6. Recursos Humanos

No que respeita a recursos humanos o CFE Funchal encontra-se dependente da Entidade Gestora – IDE, IP-RAM, que disponibilizou 5 colaboradores para as atividades deste Centro. Esta equipa está ainda reforçada por mais um elemento ao abrigo de um programa de emprego do Instituto de Emprego da Madeira.

As entidades intervenientes participaram com os seguintes recursos humanos:

- Direção Regional de Administração da Justiça (Funchal) – 3 colaboradores;
- AT-RAM – Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais – 1 colaborador;
- Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM) – 1 colaborador.

Sendo assim, a globalidade dos Recursos Humanos afetos ao CFE Funchal constituía-se, a 31 de dezembro de 2023, por 11 colaboradores.

7. Inquérito de Satisfação Clientes

Em 2023 o CFE Funchal realizou um inquérito aos seus clientes (anexo 2) com o intuito de aferir o seu grau de satisfação relativamente ao serviço. Este inquérito foi disponibilizado em papel ao longo de todo o ano de 2023. Foram obtidas 299 respostas válidas.

De uma maneira geral verificou-se que os clientes se sentem muito satisfeitos com a qualidade do atendimento e da informação prestada pelo CFE Funchal. Este facto é particularmente realçado pela percentagem obtida na quarta questão em que 100% dos inquiridos recomendariam os serviços do CFE Funchal a terceiros.

Os dados revelam também que 96,22% dos nossos clientes apresentam um nível de satisfação igual ou superior a 4 (Bom) numa escala de 1 a 5 para os 10 indicadores em análise.⁴

Estes resultados traduzem o empenho de toda a equipa em prestar um serviço de qualidade e um esforço contínuo de melhoria e de adequação dos seus serviços às reais necessidades dos clientes.

⁴ Acesso e localização, conforto, higiene e segurança, concentração de serviços, qualidade da informação transmitida, uso de linguagem clara e simples, simpatia e educação no atendimento, tempo de espera, contacto telefónico e contacto on-line.

8. Avaliação Global

No ano de 2023, o CFE Funchal constituiu 796 empresas e 16 associações, procedeu a 225 alterações de sociedades, registou 89 extinções e instruiu 56 processos de propriedade industrial. Foi ainda responsável pela conclusão de 52 processos de pedido de certificados de admissibilidade de firma ou denominação ao Registo Nacional de Pessoas Coletivas. Em termos globais o CFE Funchal realizou 4.051 atendimentos técnicos dos quais 3.177 foram presenciais.

O CFE Funchal continua a revelar-se de extrema importância no serviço público de atendimento por representar um serviço dinâmico e competente direcionado às empresas e empresários.

Obviamente a procura pelos seus serviços flutua consoante a oscilação da economia, contudo, são também mecanismos de impulsão da própria economia, pelo que é nos momentos mais difíceis que se revelam mais úteis a quem procura este tipo de serviço.

Esta importância é notória e visível ao analisarmos a suas quotas de mercado: 57,5% do total de sociedades constituídas e 13,5% do total de sociedades dissolvidas na Região Autónoma da Madeira.

No ano de 2023 o CFE Funchal demonstrou, à semelhança de anos anteriores, a sua importância vital na prestação de serviços às empresas e aos empresários.

ANEXOS

Anexo I – Médias diárias 2023

CFE Funchal - Médias diárias 2023													
	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	TOTAL
Dias úteis	22	19	23	17	22	21	21	21	21	21	21	17	246
Proc. Iniciados	144	114	131	98	115	87	84	80	89	120	107	90	1 259
Média / dia	6,5	6,0	5,7	5,8	5,2	4,1	4,0	3,8	4,2	5,7	5,1	5,3	5,1
Proc. Concluídos	138	111	126	95	116	83	80	83	87	118	104	90	1 231
Média / dia	6,3	5,8	5,5	5,6	5,3	4,0	3,8	4,0	4,1	5,6	5,0	5,3	5,0
Atendimento CFE	434	360	452	284	350	318	232	329	334	443	232	283	4 051
Média / dia	19,7	18,9	19,7	16,7	15,9	15,1	11,0	15,7	15,9	21,1	11,0	16,6	16,5
Escrituras			3	1		2	1			1	1		9
Média / dia			0,1			0,1	0,0			0,0	0,0		0,0
Actas + Doc. Part.	18	20	26	14	24	9	17	14	11	22	17	17	209
Média / dia	0,8	1,1	1,1	0,8	1,1	0,4	0,8	0,7	0,5	1,0	0,8	1,0	0,8
Inscr. DGCI	33	29	19	15	23	15	9	3	12	12	18	10	198
Média / dia	1,5	1,5	0,8	0,9	1,0	0,7	0,4	0,1	0,6	0,6	0,9	0,6	0,8
Inscr. CRSS	38	17	20	16	19	14	10	4	11	13	18	15	195
Média / dia	1,7	0,9	0,9	0,9	0,9	0,7	0,5	0,2	0,5	0,6	0,9	0,9	0,8
PARC - Registo Com.	27	23	38	22	28	19	22	18	22	34	26	37	316
Média / dia	1,2	1,2	1,7	1,3	1,3	0,9	1,0	0,9	1,0	1,6	1,2	2,2	1,3
PARC - ENH	99	76	79	61	75	58	50	54	53	72	66	47	790
Média / dia	4,5	4,0	3,4	3,6	3,4	2,8	2,4	2,6	2,5	3,4	3,1	2,8	3,2

Anexo II – Inquérito de Satisfação

Inquérito de satisfação

CENTRO DE FORMALIDADES DAS EMPRESAS DO FUNCHAL (CFE-Funchal)

A informação aqui prestada é confidencial e será utilizada pelo CFE para melhoria dos seus serviços.

1 - Frequenta o CFE na qualidade de:

Qualidade:

Advogado/Solicitador

Consultor /CC

Empresário

Outro

Género: Masculino -

Feminino -

Outro: _____

2 - Como teve conhecimento da existência do CFE-Funchal?

Conhecimento:

Advogado/Solicitador

Consultor /CC

Comunicação Social

Amigo

Outro: _____

3 - Classifique o CFE- Funchal) quanto ao seu grau de satisfação, numa escala de 1 a 5 (sendo 1 muito mau e 5 muito bom).					
	1	2	3	4	5
Acesso e localização.					
Conforto.					
Higiene e Segurança.					
Concentração de vários serviços.					
Qualidade da informação transmitida.					
Uso de linguagem clara e simples.					
Simpatia e educação no atendimento.					
Tempo de espera.					
Contacto telefónico.					
Contacto On-line					

4 - Recomenda os nossos serviços a outras pessoas?

Recomendação: Sim
 Não

Porquê: _____

5 - Numa escala de 1 a 5 (sendo o 1 menos importante e o 5 o mais importante), como classifica a importância da existência deste Centro de Formalidades para a dinamização/incremento do tecido empresarial.

1	2	3	4	5

6 – Comentários / Sugestões:

Muito obrigado pelo seu tempo!