"PROCURAMOS MINIMIZAR OS IMPACTES DECORRENTES DA NOSSA ACTIVIDADE"

Mais atentos e mais informados, os consumidores de hoje estão também mais sensíveis a todas as questões relacionadas com a qualidade do produto, a sua fiabilidade e a prestação do serviço. Na JHOrnelas acompanha-se a evolução dos tempos em todos os quadrantes da atividade. A qualidade ambiental é uma das metas importantes e todos os impactes da atividade empresarial são estudados de modo a serem cada vez mais reduzidos.

Natacha Alexandra Pastor Carlos Costa / DR

Criativa Magazine - Como é que se atesta nos tempos atuais a qualidade dos combustíveis? O consumidor, por seu lado, presta atenção a essas questões? Coloca dúvidas?

Marco Lopes (Diretor Executivo JHOrnelas) - A Qualidade dos produtos fornecidos na nossa Rede de Postos de Abastecimento é um dos nossos principais objectivos.

Todos os produtos fornecidos são alvo de rigorosos planos de monitorização e controlo que permitem atestar a sua qualidade, bem como as especificações técnicas. Todos os lotes que são fornecidos são alvo deste programa de monitorização.

Adicionalmente, estão implementados nos nossos Postos de Abastecimento um conjunto de Medidas de Segurança, que se dividem em medidas Activas e medidas Passivas. Estas medidas permitem garantir a manutenção da qualidade e especificações dos produtos após a sua recepção.

As Medidas Passivas correspondem às soluções construtivas e tecnológicas implementadas nos Postos de Abastecimento, dos quais destacamos os sistemas de filtragem instalados nos Tanques e Automedidoras, as sondas de controlo e despiste de água e as sondas de nível. Por outro

lado, as Medidas Activas correspondem aos procedimentos operacionais implementados nos Postos de Abastecimento, cujo cumprimento é assegurado pela nossa Equipa Técnica, e dos quais destacamos, o período de repouso implementado em cada fornecimento de produto, as verificações diárias de nível e despiste de água, entre outros.

Muitas vezes não existe essa percepção, mas os Postos de Abastecimento são Unidades muito mais tecnológicas do que se possa pensar, sendo dotadas de todo um conjunto de soluções e equipamentos de Segurança e Controlo de Qualidade que normalmente não são imediatamente notadas.

> **"Os consumidores de hoje, os nossos clientes, estão, e bem, cada vez mais sensíveis a todas as questões relacionadas com a qualidade do produto, a sua fiabilidade e a prestação do serviço. Vivemos numa época de fácil acesso à informação, o que torna, e bem, os nossos clientes mais atentos e informados, o que aumenta a fasquia do desafio a que a nossa equipa técnica tem de dar resposta diariamente."**

Os consumidores de hoje, os nossos clientes, estão, e bem, cada vez mais sensíveis a todas as questões relacionadas com a qualidade do produto, a sua fiabilidade e a prestação do serviço. Vivemos numa época de fácil acesso à informação, o que torna, e bem, os nossos clientes mais atentos e informados, o que aumenta a fasquia do desafio a que a nossa equipa técnica tem de dar resposta diariamente. Os nosso Padrões de Qualidade e Serviços procuraram acompanhar os níveis de exigência actuais.

Com frequência são colocadas questões sobre a qualidade dos produtos e a forma como esta qualidade é garantida. Em todos os nossos Postos de Abastecimento estão disponíveis, para os nossos clientes, formulários de contacto que facilitam a colocação destas importantes questões.

Vivemos todos muito dependentes do automóvel, e o mundo sem combustível parece não existir. Portanto este é um bem de primeira necessidade. Encontrar um equilíbrio sustentável entre procura/oferta/preservação do meio ambiente é algo impossível ou muito difícil de visualizar?

Todas as nossas acções têm algum grau de impacte sobre o Ambiente. O Consumo de Combustíveis fósseis é uma fonte de significativos impactes ambientais, pelo que o seu consumo deve ser efectuado de forma racional. Nesta premissa, devemos conduzir a nossa postura como consumidores.

Como fornecedores de combustíveis, procuramos, também, desempenhar o nosso papel no sentido de minimizar os impactes decorrentes da nossa actividade. Fazêmo-lo pela garantia do funcionamento em condições de Segurança Ambiental dos nossos Postos de Abastecimento.

À semelhança dos mecanismos que procuram garantir a Qualidade do Produto fornecido, as questões relacionadas com a Segurança Ambiental também não são, nem podem ser descuradas. Estão também implementados todo um conjunto de medidas, também elas Activas e Passivas, que procuram minimizar os impactes decorrentes do funcionamento normal dos Postos de Abastecimento, bem como evitar ou, caso ocorra, minimizar os impactes decorrentes de um acidente.

Algumas destas medidas são a instalação de Sistemas de Recuperação de COVs (Compostos Orgânicos Voláteis), minimizando o impacte sobre a qualidade do Ar, instalação de sistemas de Tratamento de Águas Residuais, minimizando o impacte sobre a qualidade da água, instalação de tanques de combustível de parede dupla e equipados com sistemas de detecção de fugas, evitando desta forma a ocorrência acidental de derrames, entre outros mecanismos de segurança. As nossas Equipas são também formadas e treinadas para responder a situações de emergência.

Neste enquadramento procuramos o nosso equilíbrio

com o meio que nos rodeia, não negligenciando os riscos inerentes à actividade que desenvolvemos e, com esse foco, procurando avaliar, minimizar e monitorizar os indicadores de risco identificados.

De referir que a JHO já possui na Região três dos seus postos de Abastecimento certificados de acordo com o referencial NP EN ISO 14001, Norma Internacional que estabelece os requisitos de Desempenho Ambiental.

Com a entrada no mercado de veículos movidos a energias alternativas, nomeadamente, carros elétricos, mesmo ainda não existindo um parque automóvel coeso, é de esperar da vossa parte um investimento nesta nova área?

Claro que sim. A JHO opera no sector da Energia, o slogan que está plasmado nas nossas viaturas de transporte é claro nesse sentido "Distribuímos Energia". Neste enquadramento, estamos atentos a todas as novas soluções energéticas que estão a surgir no mercado. Atualmente a JHO é comercializadora de combustíveis líquidos, mas também de combustíveis gasosos, o tradicional Gás em Garrafa. Inclusive, no sector da distribuição de Gás em Garrafa, usualmente associado a uma operação antiquada, a JHO introduziu recentemente uma solução muito inovadora que corresponde a uma aplicação, uma moderna AP, a Gasdom, que facilita todo o processo de gestão de pedidos e entregas de gás ao domicílio.

Regressando ao tema da mobilidade, nomeadamente da mobilidade eléctrica que referiu, não só estamos atentos a todos estes desenvolvimentos como posso inclusive adiantar que seis (6) dos Postos de Abastecimento da nossa Rede vão estar integrados na Rede de Mobilidade Elétrica e Pontos de Carregamento Rápido promovidos pelo Governo Regional dos Açores, através da Direcção Regional de Energia. Neste sentido, vão ser instalados pontos de carregamento rápido de Veículos Eléctricos nos seguintes Postos de Abastecimento:

São Miguel – Posto de Abastecimento Antero de Quental | Posto de Abastecimento das Capelas | Posto de Abastecimento da Ribeira Seca;

Santa Maria – Posto de Abastecimento de Santa Maria – Vila do Porto;

Graciosa – Posto de Abastecimento da Graciosa- Santa Cruz;

São Jorge – Posto de Abastecimento das Levadas – Velas.

Esta nova realidade vai ditar grandes alterações futuras a quem opera no setor dos combustíveis?

Todas as mudanças obrigam a adaptações. Faz parte da evolução. Recordando as minhas origens académicas na Biologia, as espécies que se melhor adaptam são as que sobrevivem.

A rede de Postos de Abastecimento irá obrigatoriamente ter de se adaptar às novas realidades que vão certamente surgir.

Um posto de abastecimento ao cliente é mais do que um local de passagem para atestar o depósito. Além de loja de conveniência, um modelo mais ou menos recente nos Açores, os postos já são encarados, por exemplo como ponto de encontro para motards, (p.x) como pontos de encontro para um café matinal…etc. Isso obriga a uma alteração na forma de receber o cliente?

Um Posto de Abastecimento é cada vez mais um Ponto de Encontro.

Nos nossos Postos de Abastecimento, para além da variada gama de produtos e serviços, procuramos oferecer simpatia e um excelente acolhimento.

Todos os nossos colaboradores são integrados num programa de Formação que designamos de UAU.

UAU de:

Um Acolhimento Único,

Um Atenção Única,

Um Atendimento Único,

Um Adeus Único, para cada um dos nossos clientes, sempre seguido de um "Volte Sempre."

Subjacente a este Programa de Atendimento, não poderia deixar de estar todo um conjunto de objectivos comerciais de vendas, no entanto, também acreditamos que, com o apoio dos nossos colaboradores, converte a experiência de visita aos nossos postos de abastecimento num momento mais agradável e, sempre que possível, mais familiar.

Por outro lado, quão importante é a manutenção de trabalhadores no serviço e não ter postos em que o cliente faz praticamente tudo?

A equipa é fundamental.

O programa que referi, o programa UAU, assenta precisamente nos nossos excelentes profissionais e colaboradores, uma vasta equipa que assegura que todos os dias, 24 horas sobre 24 horas, a nossa rede de postos de abastecimento funciona e, acima de tudo, garantem que os nossos clientes são recebidos com um sorriso e um "Seja Bem-Vindo".

Não posso deixar de comentar consigo, é um assunto da ordem do dia, o caso da greve dos motoristas de combustíveis. Com a previsível greve, e tendo existido recentemente uma paralisação breve que provocou alguma perturbação, nos Açores, há motivos para preocupação?

Sim, este é um desafio para o qual não deixamos de estar atentos, no entanto, a nossa equipa de Motoristas faz parte da Equipa Fundamental referida na questão anterior. Felizmente temos profissionais com um sentido de responsabilidade elevado que nos permitem abordar estes desafios com um pouco mais de tranquilidade.