



Regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	3
ÍNDICE DE TABELAS	4
Enquadramento sobre o projeto E-Algarve.....	5
Regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve	6
1. Âmbito e objetivos	11
2. Competências da Entidade Gestora (ACRAL)	12
3. Aderentes	13
4. Requisitos Técnicos para Adesão	14
4.1 Cultura de inovação	14
4.2 Ferramentas digitais	15
4.3 Sustentabilidade	15
4.4 Requisitos Legais.....	17
4.5 Boas práticas.....	18
4.5.1 A agenda 2030 e os objetivos de Desenvolvimento Sustentável	18
4.5.2 As dimensões da sustentabilidade	19
4.5.3 Boas práticas de sustentabilidade ambiental.....	20
4.5.4 Boas práticas de sustentabilidade sociocultural	25
a) Responsabilidade social.....	25
b) Valorização cultural	26
c) Acessibilidade	27
4.5.5 Boas práticas de sustentabilidade económica	29
4.6 Comunicação	31
4.7 Admissão e adesão (pedidos feitos em formulário no site do projeto, considerar tratamento de dados pessoais)	33
4.8 Atribuição do Selo E-Algarve	41
4.9 Direitos e Obrigações.....	42
4.10 Perda da qualidade de aderente	43
Considerações finais.....	44
Referências e documentos consultados.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Agenda 2030	19
Figura 2 - Dimensões da sustentabilidade.....	19
Figura 3 - Categorias no âmbito da sustentabilidade ambiental.....	20
Figura 4 - Caracterização e encaminhamento dos resíduos urbanos	24
Figura 5 - Principais benefícios da atividade económica.....	29
Figura 6 - Ciclo de Deming PDCA	30
Figura 7 - Logótipos definidos no âmbito do projeto	31
Figura 8 - Logótipos definidos no âmbito do projeto	32
Figura 9 - Processo de atribuição do selo E-Algarve.....	41

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Legislação portuguesa recente que regulamenta a acessibilidade	27
---	----

Enquadramento sobre o projeto E-Algarve

O projeto E-Algarve pretende ser um impulsionador do tecido empresarial da região do Algarve, através da melhoria da competitividade das micro e PME do setor do comércio e dos serviços. Considerando que a sustentabilidade e as competências, meios e práticas digitais são fatores indutores de uma maior qualidade do serviço e de uma maior visibilidade destes operadores, o atual projeto pretendeu reforçar o desenvolvimento do aumento da competitividade do tecido empresarial da região.

Assim, e numa fase inicial de diagnóstico, foram analisados diversos indicadores-chave da região, essencialmente e relativamente aos setores do comércio e dos serviços, bem como o desenvolvimento de um questionário, aplicado a um conjunto representativo de associados. Este questionário destinou-se a identificar e a determinar o nível de competências relativas à utilização de ferramentas e meios digitais, assim como à incorporação de práticas de sustentabilidade na atividade operacional destas organizações.

Tendo a estrutura empresarial da região (e do país) observado mudanças profundas na sua atividade, tanto em volume como na forma, as competências digitais afiguram-se como essenciais para que as empresas continuem a desenvolver a sua atividade neste novo paradigma imposto de forma acelerada. Se antes estar presente na Web era uma condição quase suficiente para a empresa ter alguma visibilidade, na atualidade essa presença impõe critérios mais rigorosos.

Compreender o mercado em que se opera, ter um planeamento estratégico bem definido, conhecer bem os clientes, assim como os mercados-alvo, estimular e capacitar a inovação, tornar-se mais consciente, funcional e sustentável relativamente a determinadas práticas que podem ser modernizadas e possuir uma consciência ambiental e social maiores são fatores necessários e essenciais para que as empresas do presente, ainda cá permaneçam no futuro.

Assim, numa segunda fase deste projeto, foram definidos um conjunto de objetivos para os quais foram traçadas um conjunto de ações, com o intuito de capacitar o tecido empresarial da região, tornando-o mais qualificado e, de forma consequente, mais competitivo e sustentável.

Nesse sentido, a ACRAL teve o cuidado de estruturar o projeto de forma que o mesmo sensibilizasse e capacitasse as empresas para os fatores críticos de sucesso, em domínios como a inovação, o digital e a sustentabilidade, que se assumem como fatores essenciais para incrementar a competitividade empresarial.

Os principais objetivos do projeto são os seguintes:

- Disponibilizar ferramentas a um maior número de empresas de comércio e serviços da região do Algarve que permitam adquirir competências nas áreas de inovação, sustentabilidade, e na área digital;
- Qualificar as empresas da região nos mais diversos setores para os fatores críticos de competitividade;
- Fomentar a partilha de conhecimentos entre as empresas do Algarve dos mais diversos setores ligados ao comércio e serviços permitindo incrementar o consumo interno de bens e serviços produzidos localmente.

Regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve

Preâmbulo

O projeto E-Algarve pretende ser um impulsionador da estrutura empresarial da região do Algarve, na sua globalidade, através da melhoria da competitividade das micro e PME do setor do comércio e dos serviços. Considerando que as competências, meios e práticas digitais, assim como práticas conducentes à sustentabilidade são fatores promotores de uma maior qualidade do serviço, esta deve ser compreendida de forma ampla, desenvolvida na globalidade do ciclo de ações da empresa, tais como no atendimento, na venda, no pós-venda e em todo o processo de que integre o contacto com os clientes. A qualidade assume-se, desta forma, como um aspeto fundamental e indissociável do aumento da competitividade das empresas da região e, de forma, consequente, do seu tecido empresarial e da região na sua globalidade.

Torna-se essencial uma compreensão mais clara e ampla do mercado, que se formaliza na definição de um planeamento estratégico, assente, por sua vez, num diagnóstico das práticas digitais e de sustentabilidade, aliadas ao desenvolvimento de ações concertadas que visem a capacitação dos agentes económicos da região, tornando-os mais qualificados e mais competitivos.

Artigo 1 - Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) Entidade Gestora: entidade que irá representar os aderentes e a gestão da atribuição dos selos E-Algarve, sendo responsável pelo cumprimento dos princípios inerentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, comprometendo-se a definir uma estratégia em prol do desenvolvimento económico, social e cultural da região do Algarve.
- b) Aderentes: micro e PME que desenvolvam práticas de acordo com o Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial, definido pela entidade gestora.

Artigo 2 - Âmbito e objetivos

1 - Entende-se por Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, o conjunto de práticas organizadas e refletidas, coordenadas pela Entidade Gestora, desenvolvidas por um conjunto de entidades privadas, nomeadamente, empresas de dimensão micro, pequenas e média, empenhadas na implementação concertada de práticas inovadoras, bem como no desenvolvimento de uma estratégia que promova a sustentabilidade empresarial (ambiental, sociocultural e económica) da região do Algarve.

2 - São objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve:

- a) Disponibilizar ferramentas a um maior número de empresas de comércio e serviços da região do Algarve que permitam adquirir competências nas áreas de inovação, sustentabilidade, e na área digital;
- b) Qualificar as empresas da região nos mais diversos setores para os fatores críticos de competitividade;
- c) Fomentar a partilha de conhecimentos entre as empresas do Algarve dos mais diversos setores ligados ao comércio e serviços, permitindo incrementar o consumo interno de bens e serviços produzidos localmente;
- d) Promover e facilitar o trabalho em rede, contribuindo para o desenvolvimento de parcerias estratégicas, a troca de sinergias entre os agentes económicos da região e o fortalecimento da economia da região do Algarve.

Artigo 3 - Princípios

O Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve rege-se pelos seguintes princípios:

- a) Desenvolvimento de ferramentas digitais, que permita às micro e PME da região uma presença mais sustentada no mercado em que operam;
- b) Desenvolvimento da sustentabilidade, através do cumprimento de um conjunto de princípios, que permita às empresas desenvolver a sua atividade, mas respeitando as boas práticas ambientais, socioculturais e económicas;
- c) Cooperação e trabalho em rede, através do estabelecimento de uma estratégia coordenada, consubstanciada no desenvolvimento de práticas que potenciam a inovação e a sustentabilidade.

Artigo 4 - Âmbito territorial

O Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial dirige-se às micro e PME que tenham a sua sede de estabelecimento na região do Algarve.

Artigo 5 - Sede de funcionamento

O Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial terá a sua sede representativa na Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve - ACRAL -, sita na Rua Dr. José de Matos, n.º 58 A 8000-502 Faro.

Artigo 6 - Entidade Gestora

A Entidade Gestora do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve é a ACRAL - Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve.

Artigo 7 - Competências da Entidade Gestora

A Entidade Gestora tem as seguintes competências:

- a) Aprovar o Regulamento para o Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- b) Aprovar o Plano de Ação;
- c) Aprovar a integração e a exclusão dos aderentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- d) Zelar pela manutenção da qualidade e das boas práticas dos aderentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- e) Promover e potenciar o trabalho em rede;
- f) Promover a sustentabilidade e o crescimento económico da região.

Artigo 8 - Aderentes

1 - Poderão ser aderentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, as empresas que direcionem a sua atividade no âmbito do comércio ou dos serviços, de acordo com as seguintes categorias (não exaustivas) / tipologias:

- a) Comércio de todas as categorias de produtos:
 - a. Por grosso;
 - b. A retalho;
- b) Serviços:
 - a. Reparação de veículos automóveis e motociclos;
 - b. Transporte e armazenagem;
 - c. Alojamento, restauração e similares;
 - d. Atividades de informação e comunicação;
 - e. Atividades imobiliárias;
 - f. Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares;
 - g. Atividades administrativas e dos serviços de apoio;
 - h. Outras atividades de serviços.

2 - Podem também ser aderentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve entidades com outras tipologias distintas, desde que demonstrem um claro interesse na consecução da estratégia definida para o mesmo.

Artigo 9 - Critérios de adesão

1 - Todos os candidatos a aderentes devem preencher num primeiro momento um formulário de contacto.

2 - Após o preenchimento do formulário de contacto, será solicitado aos candidatos a aderentes que preencham o formulário de adesão, que tem como objetivo a avaliação das práticas digitais, de inovação e sustentabilidade.

3 - Todos os aderentes devem cumprir os critérios de adesão definidos no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

4 - A definição dos critérios de adesão é da responsabilidade da Entidade Gestora.

5 - Os critérios de adesão poderão ser alterados pela Entidade Gestora.

Artigo 10 - Admissão

1 - O pedido de adesão é formalizado através de um formulário próprio para o efeito.

2 - A avaliação do pedido de adesão é da responsabilidade da Entidade Gestora que se pronunciará, através de parecer favorável ou desfavorável acerca do pedido.

3 - O parecer positivo poderá conter recomendações aos proponentes a aderentes, que deverão ser acolhidas pelos mesmos.

4 - O parecer negativo deverá haver especificação das causas que conduziram à rejeição da adesão ao Modelo.

Artigo 11 - Direitos dos aderentes

Os aderentes têm os seguintes direitos:

- a) Integrar o website e aplicação móvel E-Algarve - Algarve em Rede;
- b) Receber informações sobre o Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- c) Utilizar os logótipos e sinalética associada ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- d) Participar em todas as ações e eventos que a Entidade Gestora desenvolva no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- e) Participar nas reuniões de acompanhamento e desenvolvimento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- f) Beneficiar das vantagens definidas pela Entidade Gestora;
- g) Beneficiar de ações de formação e de capacitação desenvolvidas no âmbito do projeto.

Artigo 12 - Obrigações dos aderentes

Os aderentes têm as seguintes obrigações:

- a) Cumprir o presente regulamento;
- b) Cumprir as decisões, orientações e indicações da Entidade Gestora;
- c) Cumprir os critérios de adesão;
- d) Cumprir as normas legais inerentes à sua atividade;

- e) Participar ativamente nas ações e eventos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- f) Prestar as informações solicitadas pela Entidade Gestora;
- g) Adotar uma atitude ambiental responsável, nomeadamente, as ações definidas no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- h) Respeitar integralmente os objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

Artigo 13 - Perda da qualidade de aderente

Todos os aderentes, através da assinatura do acordo de adesão, ficam sujeitos a um determinado conjunto de direitos e de obrigações. Caso essas obrigações não sejam cumpridas, poderá ocorrer a perda de qualidade de aderente. São situações em que poderá ocorrer a perda da qualidade de aderente, as seguintes:

- a) O não cumprimento das obrigações definidas no presente regulamento;
- b) Por incumprimento dos critérios de adesão;
- c) Caso seja detetada alguma irregularidade que, pela sua gravidade, comprometa de alguma forma os objetivos definidos no Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

Os aderentes poderão também solicitar a perda de qualidade de aderente das seguintes formas:

- a) Por vontade própria e através de comunicação por escrito à Entidade Gestora;
- b) Caso ocorra mudança na atividade da empresa, que pressuponha o abandono dos objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve (por exemplo, alteração de sede de estabelecimento para outra região);
- c) Quando ocorra uma conduta danosa, que prejudique o funcionamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

1. Âmbito e objetivos

O Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve é constituído por um conjunto de práticas organizadas e refletidas, coordenadas pela Entidade Gestora, desenvolvidas por um conjunto de entidades privadas, nomeadamente, empresas de dimensão micro, pequenas e média, empenhadas na implementação concertada de práticas inovadoras, bem como no desenvolvimento de uma estratégia que promova a sustentabilidade empresarial (ambiental, sociocultural e económica) da região do Algarve.

São objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve:

- a) Disponibilizar ferramentas a um maior número de empresas de comércio e serviços da região do Algarve que permitam adquirir competências nas áreas de inovação, sustentabilidade, e na área digital;
- b) Qualificar as empresas da região nos mais diversos setores para os fatores críticos de competitividade;
- c) Fomentar a partilha de conhecimentos entre as empresas do Algarve dos mais diversos setores ligados ao comércio e serviços permitindo incrementar o consumo interno de bens e serviços produzidos localmente;
- d) Promover e facilitar o trabalho em rede, contribuindo para o desenvolvimento de parcerias estratégicas, a troca de sinergias entre os agentes económicos da região e o fortalecimento da economia da região do Algarve.

2. Competências da Entidade Gestora (ACRAL)

A ACRAL tem por objeto genérico:

- a) Assegurar a representação, defesa e promoção dos interesses comuns dos associados, seu prestígio e dignificação;
- b) Contribuir para o harmónico desenvolvimento do comércio, indústria, agricultura, pescas e serviços da economia regional, tendo em vista a manutenção de um clima de progresso e de justa paz social;
- c) Promover em espírito de solidariedade o apoio recíproco entre os seus associados.

No âmbito da sua atividade tem como missão, promover e contribuir, direta e indiretamente, para o harmónico desenvolvimento do comércio e serviços da economia regional, tendo em vista a manutenção de um clima de progresso e justa paz social, assegurando a representação, defesa e promoção dos interesses comuns dos associados, seu prestígio e dignificação.

A visão da ACRAL materializa-se em ser a maior Associação Empresarial Regional do país, líder e de referência na constituição de verdadeiros polos de dinamização dos fatores de competitividade, através da promoção de políticas empresariais orientadas para a qualidade, para a produtividade e para a modernização empresarial.

No âmbito da sua atividade como Entidade Gestora do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, a ACRAL tem as seguintes competências:

- a) Aprovar o Regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- b) Definir e aprovar o Plano de Ação para o Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- c) Aprovar a integração e a exclusão dos aderentes ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- d) Zelar pelos níveis de qualidade definidos no âmbito do regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- e) Promover a inovação, a sustentabilidade e o trabalho em rede dos aderentes do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- f) Contribuir para o crescimento e o desenvolvimento económico da região do Algarve.

3. Aderentes

Podem ser aderentes do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, as entidades privadas, micro e PME, que tenham sede na região e que evidenciem interesse em assumir boas práticas de inovação e sustentabilidade, bem como permeabilidade para a adoção de um conjunto de práticas coordenadas pela Entidade Gestora do Modelo, com vista ao desenvolvimento de um trabalho em rede, de forma a promover a inovação, a sustentabilidade, assim como a contribuir para o crescimento e o desenvolvimento económico da região do Algarve.

Podem propor-se a aderentes do Modelo Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, as empresas que desenvolvam a sua atividade nos seguintes setores:

- 2 Comércio de todas as categorias de produtos:
 - a. Por grosso;
 - b. A retalho;
- 3 Serviços:
 - a. Reparação de veículos automóveis e motociclos;
 - b. Transporte e armazenagem;
 - c. Alojamento, restauração e similares;
 - d. Atividades de informação e comunicação;
 - e. Atividades imobiliárias;
 - f. Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares;
 - g. Atividades administrativas e dos serviços de apoio;
 - h. Outras atividades de serviços.

4. Requisitos Técnicos para Adesão

A inovação empresarial está, essencialmente, relacionada com o lançamento de novos produtos ou serviços, com a melhoria de produtos ou serviços já existentes, com a melhoria dos processos organizacionais, que conduzam a práticas de trabalho mais eficientes, com a abertura de novos mercados (por exemplo, de um novo mercado de exportação, ou a exploração de um segmento anteriormente não considerado), com novas fontes de fornecimento de matérias-primas ou com a introdução de novas práticas de marketing, que potenciem a presença da empresa no mercado.

Nem sempre diretamente relacionada com a tecnologia (uma vez que existem produtos inovadores que não se enquadram no âmbito tecnológico) é, efetivamente, esta que faculta os meios para uma disseminação e implementação da inovação no mercado, potenciando o crescimento e o desenvolvimento das empresas e dos mercados.

Assim, para permanecer de forma equilibrada e sustentada num mercado que se afigura cada vez mais competitivo, qualquer modelo de negócio deve ter presente duas exigências básicas: por um lado a manutenção e a execução das suas atividades correntes, para sobreviver aos desafios da atualidade e, por outro lado, a perceção de que a adaptação e a mudança são fatores fundamentais para que a empresa possa acompanhar a evolução do mercado e ainda fazer parte dele num momento futuro.

Assim, assume-se que os progressos tecnológicos têm uma grande influência no crescimento económico, sendo necessário um maior investimento em competências pessoais e organizacionais para que as empresas se possam posicionar de forma mais consciente e mais sustentada em mercados competitivos.

As empresas que pretendam aderir ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve devem praticar ou adotar as seguintes práticas ou ações:

4.1 Cultura de inovação

São consideradas boas práticas de inovação organizacional, entre outras, as seguintes:

- Uma cultura empresarial atenta, aberta e permeável à mudança, capaz de compreender que para sobreviver é necessária uma adaptação constante às condições do mercado;
- Recursos humanos com uma formação sólida, dotados de competências específicas e com a perceção de que os conhecimentos não são balizados e que a aprendizagem é algo constante, que deve ser realizada ao longo da vida;
- Uma liderança atenta e ativa, com consciência de que a criatividade é o caminho para a inovação e com a capacidade de introduzir novos e melhorados processos na organização;
- A presença de equipa multidisciplinar, uma vez que esta possibilita uma diversidade de pontos de vista diferenciados sobre um mesmo problema, assim como competências técnicas distintas, mas que podem ser complementares entre si;
- Uma comunicação clara, aberta e transparente, que potencie a satisfação dos colaboradores e um ambiente de trabalho motivador que irá conduzir a uma melhor produtividade.

4.2 Ferramentas digitais

O conhecimento e a adoção de ferramentas digitais são também outro aspeto essencial, que permite às organizações um conhecimento mais amplo do mercado. Desta forma, as empresas devem adotar, entre outras, as seguintes ferramentas digitais:

- Identidade corporativa (logótipo e identidade visual, fotografias, definição de público-alvo (para saber a melhor forma de comunicar), etc.;
- Estar presente no Google Business;
- Utilizar o email marketing, com recurso a plataformas em versões gratuitas, como MailChimp, Hubspot ou Sendpulse;
- Estar presente nas redes sociais, especialmente Facebook e Instagram;
- Website (quando possível);
- Utilização de plataformas gratuitas de design como, por exemplo, o Canva, para desenvolvimento da imagem.

Destaca-se ainda que a maioria destas ferramentas é gratuita, não sendo necessária a realização de investimentos elevados por parte das empresas.

4.3 Sustentabilidade

A sustentabilidade, nas suas vertentes ambiental, sociocultural e económica, afirma-se como essencial para a efetivação da atividade dos agentes económicos da região, considerando a manutenção das atuais características do território, bem como respeitando a capacidade de as gerações futuras satisfazerem as suas necessidades.

Objetivos, como os que de seguida se descrevem, retirados integralmente dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, devem estar inerentes à realização de qualquer atividade económica:

- Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o património cultural e natural;
- Apoiar relações económicas, sociais e ambientais positivas entre áreas urbanas, periurbanas e rurais, reforçando o planeamento nacional e regional de desenvolvimento;
- Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias através da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive através da focalização em setores de alto valor agregado e dos setores de mão-de-obra intensiva;
- Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, criação de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive através do acesso aos serviços financeiros;
- Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que cria emprego e promove a cultura e os produtos locais;
- Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais;

- Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e consciencialização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza;
- Desenvolver e implementar ferramentas para monitorizar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável, que cria emprego, promove a cultura e os produtos locais.

Estes e muitos outros aspetos devem ser considerados pelas empresas da atualidade, para que, na consecução da sua atividade operacional atual, vão adotando práticas cada vez mais amigas do planeta, com vista ao não comprometimento dos recursos para as gerações futuras. Com a perceção de que este não é um processo linear, as empresas devem consciencializar-se da importância da sustentabilidade, adotando, de forma progressiva, práticas que lhes permitam construir uma sociedade equilibrada, em que a geração de emprego e de riqueza não comprometa nem a natureza, nem o respeito pelos direitos humanos.

4.4 Requisitos Legais

Existem determinados requisitos legais a que os aderentes se encontram obrigados. Estes requisitos legais estão na base de um Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve mais justo e coeso para todos os intervenientes no processo.

Tendo sido já listados os direitos e as obrigações dos intervenientes (Entidade Gestora e aderentes), bem como os objetivos inerentes ao modelo, é imprescindível destacar a importância do envolvimento de todos os participantes neste processo, assim como da forma como esse envolvimento ocorre, uma vez que é vital haver um planeamento e um fio condutor a toda a atividade desenvolvida no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve. Subsequentemente, e após o preenchimento do pedido de adesão, da avaliação desse mesmo pedido de adesão, por parte da Entidade Gestora e da comunicação do parecer, deverá ser assinado um acordo de adesão entre ambas as partes (Entidade Gestora e cada um dos aderentes), que clarifique os respetivos requisitos legais.

4.5 Boas práticas

O projeto E-Algarve tem como principal objetivo, contribuir para uma melhor compreensão por parte das empresas do conceito de sustentabilidade, nos seus diversos níveis (responsabilidade social e ambiental, ITC, inovação, gestão da cadeia de valor), bem como apoiar as PME do Algarve na adoção de boas práticas de sustentabilidade nos seus negócios.

O desenvolvimento de uma gestão adequada passa pela definição de um conjunto de práticas que sejam adequadas à organização e que lhe permitam traçar o caminho a percorrer, assim como as metas que pretende atingir, os objetivos específicos e as ações ou atividades a desenvolver para chegar ao objetivo final a que se propõe. No entanto, a definição dessas metas e desses objetivos, por si só, não é uma condição suficiente para que a organização consiga permanecer no mercado por muitos e longos de anos, de maneira equilibrada e sustentável. É, assim, necessário ir mais além, definindo boas práticas que permitam assegurar um compromisso com o seu próprio desenvolvimento, mas também com a envolvente que rodeia a organização, assumindo uma postura de ética e de correção com todos os *share* e *stakeholders* envolvidos no processo organizacional.

As boas práticas de sustentabilidade enquadram-se num conjunto de princípios que a organização deve adotar em busca de um futuro consciente, consubstanciado num compromisso global, mas também, individual, quando considerado cada agente económico, numa perspetiva micro. Porque fazemos parte de um todo maior, estas boas práticas devem estar em alinhamento com as diretrizes europeias, agregando a multiplicidade de setores que integram a atividade económica da região do Algarve.

O desenvolvimento sustentável deve ser observado como uma forma de diferenciação positiva, que tem como objetivos fulcrais melhorar atitudes, comportamentos, contribuindo para uma região mais sustentável, de todos e para todos, e para um mundo melhor. Mais do que um processo composto por ações, deve ser percecionado como uma filosofia de vida a adotar pelas organizações que pretendam rumar ao futuro.

4.5.1 A agenda 2030 e os objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, materializados na Agenda 2030 pela Organização das Nações Unidas, afirmam-se como 17 princípios, que integram diversas medidas específicas a adotar pelos governos, organizações e cidadãos e cidadãs de todo o mundo em prol de um futuro melhor para o planeta. Esses 17 princípios visam metas muito claras e bem definidas, que passam pela erradicação da pobreza, promoção da prosperidade e do bem-estar de todos os povos, combate às alterações climáticas e proteção do meio ambiente.

Constituindo uma agenda alargada e ambiciosa, e que aborda diversas dimensões (social, económica e ambiental), esta agenda afirma-se como uma visão ambiciosa para o planeta, mas também para a humanidade.

Figura 1 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Agenda 2030

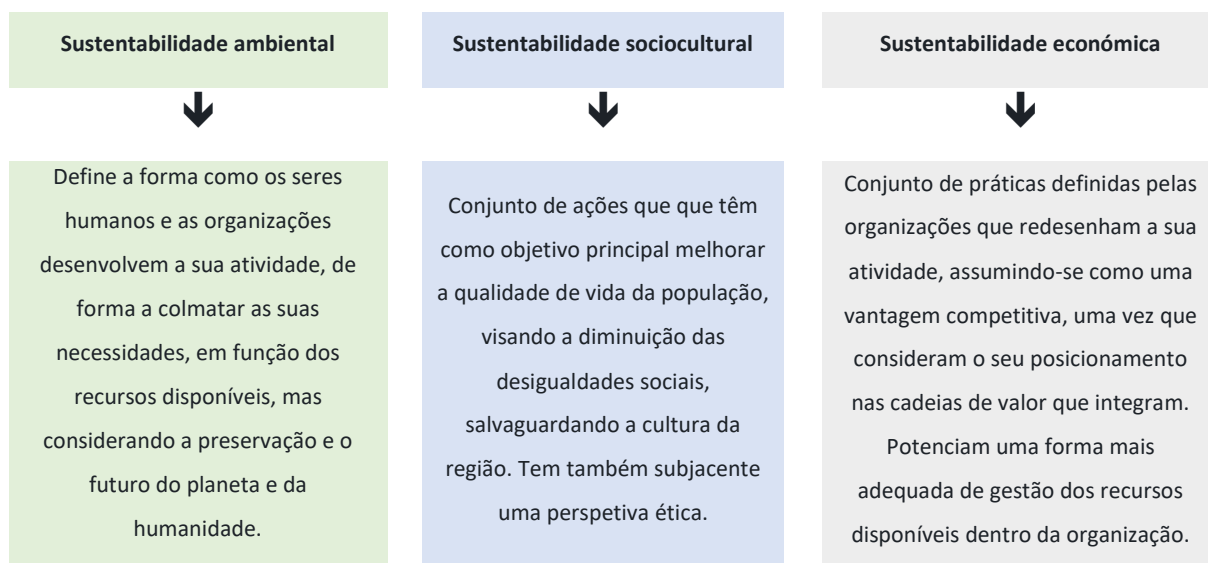


Fonte: Organização das Nações Unidas

4.5.2 As dimensões da sustentabilidade

Como anteriormente mencionado, a sustentabilidade, como conceito amplo e global, e que deve ser trabalhado numa multiplicidade de perspetivas, engloba as dimensões sociocultural, ambiental e económica. Sendo indissociáveis entre si é, no entanto, possível balizar cada uma das dimensões, tal como evidencia a figura seguinte.

Figura 2 - Dimensões da sustentabilidade



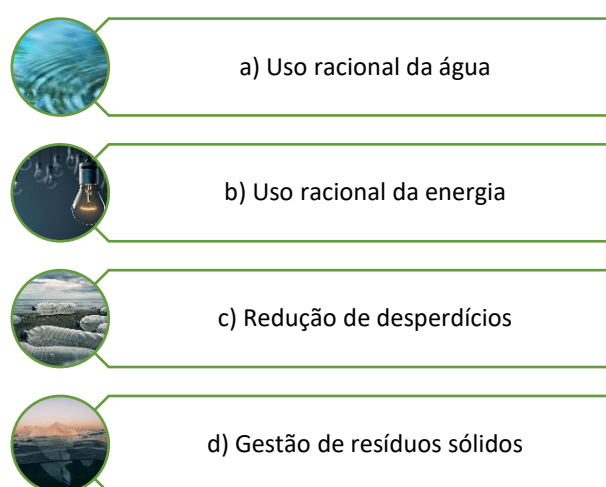
Fonte: Elaboração própria

Importa, pois, as organizações assumirem uma consciência individual, de que fazem parte de um conjunto maior e que se torna imprescindível a redefinição, adoção e o reforço de práticas que lhes permita um posicionamento mais equilibrado no mercado em que operam. Desta forma, estarão não só a contribuir para a sua própria melhoria e eficiência, mas também a melhoria da competitividade de toda a região, sendo algo de que todos beneficiarão. De seguida, irá ser enumerado um conjunto de boas práticas, em cada uma das dimensões da sustentabilidade, a adotar pelas empresas, associadas da ACRAL, que permita aceder ao selo E-Algarve.

4.5.3 Boas práticas de sustentabilidade ambiental

As boas práticas de sustentabilidade ambiental assentam fundamentalmente numa melhor e mais responsável gestão de recursos, permitindo às organizações e às pessoas contribuir diretamente para um meio-ambiente mais limpo, reduzindo efeitos indesejáveis como a poluição, o efeito de estufa, o aquecimento global, e contribuindo para a preservação das espécies vegetais e animais. Por uma questão de organização, as boas práticas de sustentabilidade ambiental irão ser divididas nas quatro categorias seguintes:

Figura 3 - Categorias no âmbito da sustentabilidade ambiental



Fonte: Elaboração própria

a) Uso racional da água

A água é um dos principais recursos do planeta, sendo indispensável à vida. No entanto, nem sempre, tanto individualmente, como no âmbito organizacional, se dá a devida importância a este recurso. A importância deste recurso é tão grande, que existem, de forma direta ou indireta, diversos ODS relacionados com a sua preservação, sendo essencial que se assuma uma consciência da necessidade urgente de adoção de medidas que promovam a sua utilização e consumos racionais.

Como medidas de uso racional da água e de redução do seu consumo e eliminação de desperdício, recomendam-se as seguintes:

- Afixação de informação nos locais com utilização de água de informação relevante sobre a sua utilização racional;
- Instalação de dispositivos que permitam a redução dos fluxos de água;
- Instalação de temporizadores na torneiras;
- Instalação de autoclismos de baixo consumo;
- Promoção da generalização da utilização de dispositivos e de equipamentos mais eficientes;
- Aproveitamento da água da chuva para rega de espaços verdes (por exemplo de jardins ou hortas);
- Atuação na redução de perdas e desperdícios;
- Adequação dos procedimentos na utilização de equipamentos (como, por exemplo, máquinas de lavar loiça ou roupa);
- Avaliação da redução de perdas e consumos em sistemas de aquecimento e refrigeração de ar;
- Promoção da utilização de garrafas reutilizáveis;
- Monitorização da quantidade de água utilizada.

b) Eficiência energética

A eficiência energética é também um dos fatores de maior importância quando pensamos em termos de sustentabilidade ambiental, pois permite à organização o duplo objetivo de, numa perspetiva macro, contribuir para um meio-ambiente mais limpo e melhor, numa perspetiva micro, reduzir e otimizar custos.

Neste âmbito, sugerem-se as seguintes medidas que potenciam a redução do consumo de energia e a promoção da eficiência energética:

- Afixação de informação em locais apropriados de informação relevante sobre a necessidade de utilização racional de energia (por exemplo, desligar tomadas, desligar equipamentos de refrigeração uma hora antes do final de expediente, entre outros);
- Promoção da redução do consumo de energia;
- Utilização, sempre que possível, de sistemas energéticos verdes e mais eficientes (por exemplo, colocação de painéis fotovoltaicos nas coberturas dos edifícios ou no solo);
- Substituição progressiva dos equipamentos obsoletos por equipamentos de classe energética mais elevada e mais eficiente;
- Atuação de forma concertada com todos os intervenientes no processo (fornecedores, distribuidores de energia, operadores das redes de distribuição e outros comercializadores de energia) no sentido de melhorar a eficiência energética;
- Instalação de coletores solares térmicos para o aquecimento das águas;
- Na construção, readaptação ou reconversão dos espaços, opção pela colocação de materiais que sejam energeticamente mais eficientes, tenham melhor acústica e que possibilitem uma melhor

qualidade do ar (por exemplo, janelas eficientes, caixilharia com corte térmico e vidro duplo, isolamentos e coberturas de pavimentos, isolamento de paredes pelo exterior com materiais adequados, iluminação eficiente);

- Nos quartos, colocação de blackouts interiores para melhorar o controlo de temperatura e da luminosidade;
- Colocação de películas protetoras solares em todas as componentes com vidros;
- Realização de auditorias energéticas aos edifícios sempre que necessário;
- Substituição das luminárias existentes (não eficientes) por LED ou lâmpadas de baixo consumo que consomem cerca de 80% menos de eletricidade e têm uma vida útil maior;
- Instalação de sensores de movimento para controlar a iluminação;
- Substituição progressiva dos sistemas individualizados por sistemas centrais de climatização;
- Limpeza e manutenção dos equipamentos de ar condicionado;
- Substituição progressiva das viaturas a gasolina ou gasóleo por viaturas híbridas ou elétricas.

c) Redução de desperdícios

A criação de desperdícios, que acontece de forma inerente tanto à atividade operacional das empresas, como das atividades de consumo das famílias gera um problema grave, uma vez que anualmente em Portugal se geram aproximadamente 5 milhões de toneladas de resíduos urbanos, a que corresponde uma capitação anual de 512 kg por habitante, o que em termos diários representa aproximadamente 1,40 kg por habitante¹. Uma das formas de lidar com este problema é aplicar a política dos 7 R, que consiste em Repensar, Recusar, Reduzir, Reparar, Reintegrar, Reciclar e Reutilizar. Importa destacar que a prática de consumo de produtos de uma única utilização afeta não só a vida e a saúde do planeta, como também não é, em termos financeiros, uma boa prática para as organizações, uma vez que gera custos acrescidos, embora num primeiro momento possa parecer que facilita o processo.

É, pois, necessária, a implementação de determinados procedimentos que permitam potenciar o cuidado com o que se consome, ainda que seja em termos de consumo final e/ou consumo intermédio, pelo que se sugere as seguintes boas práticas no que respeita à redução de desperdícios²:

- Preferência, sempre que possível, por produtos que sejam produzidos localmente;
- Escolha de produtos de longa duração, em detrimento dos descartáveis (por exemplo, embalagens, sacos, panos de limpeza, chávenas ou copos, pilhas, etc.);
- Na altura de descartar um objeto, procurar na zona associações que façam a recolha ou grupos de doação ou troca (são já muito frequentes);

¹ Dados para os anos de 2019 e 2020, de acordo com a Agência Portuguesa do Ambiente. <https://apambiente.pt/residuos/dados-sobre-residuos-urbanos#:~:text=A%20produ%C3%A7%C3%A3o%20de%20res%C3%ADduos%20urbanos,1%2C40%20kg%20por%20habitante.>

² Elaborado com base em: <https://apambiente.pt/index.php?ref=16&subref=84&sub2ref=106&sub3ref=272>

- Sempre que possível (e que tal não tenha implicações energéticas negativas, ou implicações de custos mais elevadas) deve ser considerada a opção por reparar equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos que avariaram, em detrimento da compra de novos equipamentos;
- Relativamente à aquisição de materiais têxteis, sempre que possível, comprar produtos com fibras 100% naturais (algodão, por exemplo), uma vez que é possível a sua reciclagem, ao invés de fibras com mistura de materiais;
- Relativamente às comunicações, as mesmas devem ser realizadas sempre que possível por via eletrónica, minimizando ou suprimindo a impressão e reduzindo o consumo de papel;
- Caso seja possível, o papel comprado para impressão deve ser reciclado;
- No caso de ser necessária impressão, o papel deve ser utilizado frente e verso;
- O papel impresso em apenas um lado e que já não seja necessário deve ser utilizado como rascunho;
- Na impressora, sempre que possível, devem ser utilizados toners e tinteiros reutilizáveis e não descartáveis;
- O material de escritório deve ser selecionado com base na sua durabilidade e proveniência;
- Opção por produtos com rótulo ou certificado ecológico;
- Preferência por produtos que agreguem menos embalagens (principalmente, se forem plásticas);
- Opção por compras a granel e de acordo com a quantidade e qualidade pretendida;
- Caso a água da rede seja boa para consumo humano, a sua utilização deve ser privilegiada em detrimento da compra de garrafas ou garrafões.

d) Gestão de resíduos sólidos

Como mencionado anteriormente, a par da redução do consumo, que consequentemente, trará uma redução na produção de materiais sem utilidade e sem valor económico, comumente designado por lixo, é também necessário fazer o adequado tratamento e encaminhamento desses materiais para as zonas e entidades de tratamento responsáveis e adequadas. São várias as formas de fazer esse tratamento, que deve iniciar-se, no caso dos resíduos que assim o permitam, por uma recolha seletiva, respetiva triagem e encaminhamento para a reciclagem. No caso dos resíduos de recolha indiferenciada, e após o respetivo encaminhamento e tratamento mecânico, deverá ocorrer a valorização orgânica dos mesmos. No final do processo, alguns dos resíduos entram novamente na cadeia produtiva, outros seguem para incineração e respetivo aterro. A figura seguinte ilustra este processo.

Figura 4 - Caracterização e encaminhamento dos resíduos urbanos



Fonte: <https://www.ersar.pt/pt/setor/caracterizacao/residuos-urbanos>

Como medidas promotoras de uma boa gestão de resíduos destacam-se as seguintes:

- Redução dos consumos, sempre que possível;
- Escolha por embalagens biodegradáveis e que não incluam plástico, sempre que possível;
- Adequado conhecimento dos resíduos manuseados e gerados, quer em termos de composição, quer em termos de tratamento;
- Leitura dos rótulos dos contentores de separação;
- Adequada separação dos resíduos gerados pela sua atividade;
- Redução dos resíduos gerados através de consumo de produtos menos embalados (por exemplo, consumo de produtos a granel, sempre que possível);
- Colocação dos resíduos líquidos (óleos alimentares, por exemplo) nos locais apropriados para evitar a contaminação dos espaços com água (linhas de água, lençóis freáticos, pequenos lagos, etc.);
- Reaproveitamento, na medida de possível, de embalagens já utilizadas (por exemplo, envelopes, caixas de cartão ou mesmo sacos de pano);
- Prolongamento da vida útil dos eletrodomésticos e de aparelhos eletrónicos;
- Gestão dos resíduos como sendo recursos endógenos, aproveitando o seu valor, de forma a minimizar o seu impacto ambiental;

- Promoção do desenvolvimento de atividades que potenciem a reintegração dos resíduos, numa ótica de reciclagem, reaproveitamento e de economia circular;
- Promoção da utilização dos resíduos orgânicos (composto) para utilização em áreas agrícolas de grande ou de pequena dimensão;
- Conceção de produtos de forma a reduzir os impactos no ambiente, bem como a geração de resíduos no processo produtivo e sua subsequente utilização, de forma a assegurar sua recolha e valorização.

4.5.4 Boas práticas de sustentabilidade sociocultural

As boas práticas de sustentabilidade sociocultural agregam diversas componentes distintas, mas complementares entre si, que colocam em evidência tanto valores e princípios éticos, associados a boas práticas sociais, como questões culturais, que importa destacar pela importância e valor que aportam, como forma de valorização de toda a atividade económica da região.

a) Responsabilidade social

As boas práticas sociais agregam um conjunto de decisões por parte das organizações, que levam em linha de consideração valores éticos, a dignidade e o respeito pelo ser humano e pela comunidade e o aumento do bem-estar coletivo. Estando os consumidores de todo o mundo cada vez mais atentos à forma como as empresas se comportam, existem diversos benefícios no desenvolvimento e na manutenção de princípios e de uma política de responsabilidade social, que se materializa no seguinte:

- Uma melhor ligação à comunidade local, mas também ao macro ambiente em que a empresa se encontra inserida;
- Uma melhoria da imagem da empresa e/ou da marca no mercado em que atua;
- Um aumento da satisfação dos seus clientes, que se consubstancia na tomada de consciência de valor para o cliente do serviço prestado pela empresa;
- Um melhor ambiente de trabalho entre os colaboradores, que faz com que estes se envolvam mais na atividade da empresa, estejam mais motivados e, dessa forma, aumentem a sua produtividade;
- Uma empresa com uma boa reputação no mercado atrai melhores colaboradores, fornecedores e, em última instância, melhores investidores e parceiros de negócio;
- Uma melhoria na gestão dos seus recursos e, em última instância, uma melhoria dos resultados globais da empresa.

Desta forma, deve ser prioridade das empresas da região a tomada de consciência e a preocupação com determinadas práticas, assim como a definição de um conjunto de ações que, se trabalhadas e desenvolvidas de forma sistematizada e consistente, se podem afirmar como uma política de responsabilidade social. No

seguimento do exposto, recomenda-se que as empresas da região adotem de forma progressiva e estruturada, entre outras, as seguintes práticas:

- Estímulo da economia local, através da contratação de colaboradores e de fornecedores locais;
- Introdução de critérios de qualificação de fornecedores, privilegiando os que adotem práticas sociais mais responsáveis;
- Desenvolvimento de práticas ambientais adequadas (incluindo-se aqui o uso racional da água, adoção progressiva de medidas de eficiência energética, de redução de desperdícios e de gestão e tratamento de resíduos);
- Elaboração de um código de conduta interno;
- Desenvolvimento de uma cultura organizacional que promova o bem-estar dos colaboradores e a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar;
- Criação de canais de comunicação entre a empresa e a comunidade, partilhando boas práticas;
- Desenvolvimento de programas de formação e capacitação para os colaboradores (colaboradores com mais e melhor formação tendem a estar mais motivados e a trabalhar mais e melhor, aumentando a produtividade);
- Detecção de pontos fracos na comunidade local e determinar ações para minimizar esses pontos fracos (por exemplo, através da realização de ações de voluntariado), convertendo-os em oportunidades;
- Eliminação de toda e qualquer forma de discriminação (de qualquer tipo) dentro da organização;
- Promoção da igualdade de oportunidades nos processos de recrutamento e seleção para a contratação de colaboradores (género, pessoas portadoras de deficiência ou minorias, etc.);
- Desenvolvimento e inclusão de uma linguagem inclusiva nos materiais comunicacionais produzidos;
- Desenvolvimento de forma sistematizada ações de solidariedade social;
- Preparação das instalações da empresa para facilitar o acesso a pessoas com mobilidade reduzida.

b) Valorização cultural

O Algarve é uma região turística por excelência e como tal está aberta a uma multiplicidade de estímulos multiculturais que aos poucos vão moldando a forma de estar e de ser das pessoas e do território, uma vez que a cultura agrega um conjunto de conhecimentos, tradições e comportamentos que é permeável, e moldável a longo prazo, mediante estímulos externos. Assim, a cultura de um país, povo ou região está sempre em transformação, assumindo-se como um processo dinâmico, que passa de geração para geração, agregando determinados princípios e valores comuns, mas possuindo a propriedade de se ir modificando, ainda que de forma muito lenta.

Como tal, da cultura algarvia consta um determinado património que deve ser preservado, valorizado e mostrado a quem visita a região.

Reconhecida internacionalmente pelo clima ameno e pelas praias magníficas de areia clara, o património cultural do Algarve vai muito mais além, valendo a pena ser partilhado com quem visita a região. Dele se destacam, entre outros, os seguintes aspetos:

- Diversas festas populares e o folclore tão característico da região;
- A dieta mediterrânica e a doçaria que lhe está associada;
- Uma arquitetura e um ordenamento do território muito típicos e adequados ao clima (casas brancas dotadas de chaminé);
- Termos e expressões maioritariamente utilizados apenas na região;
- Artes e ofícios, que se espalham por todo o território algarvio;
- Arqueologia, castelos e fortalezas, em virtude da sua proximidade com África e dos resquícios da cultura árabe, que resultam das diversas ligações em diversos momentos históricos com outros povos e outras culturas;
- Uma panóplia de museus e rotas culturais e turísticas;
- Arte sacra (diversas igrejas e capelas, de vários estilos arquitetónicos);
- A Fortaleza de Sagres e a Fortaleza do Cabo de São Vicente, que acarretam toda a carga história e mítica associada ao importante papel dos navegadores portugueses.

É importante que os agentes económicos da região tomem consciência deste vasto património, bem como da necessidade da sua preservação e valorização, assim como da importância de dar o mesmo a conhecer a quem visita a região.

c) Acessibilidade

Portugal como um país democrático, e que visa a inclusão de todos os seus cidadãos e cidadãs, tem sucessivamente implementado diversas políticas que potenciam a inclusão e a integração. No entanto, e apesar de caber ao Estado, no seu papel legislativo, a elaboração e emanação de legislação que potencie e facilite este processo, cabe às organizações no exercício da sua atividade, o desenvolvimento de boas práticas que permitam que todos contribuam de forma ativa de e para a sociedade. Ou seja, esta é uma responsabilidade coletiva e não apenas unilateral, do Estado.

A acessibilidade é uma qualidade que se refere à possibilidade de alcance para utilização, com a devida autonomia, segurança, a espaços (incluindo físicos ou digitais), edifícios, transportes e equipamentos, por pessoas portadoras de deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Pode passar pela remoção de barreiras físicas, arquitetónicas, comunicacionais e de atitude, com o objetivo de promover a autonomia de todos os indivíduos.

A principal e mais recente legislação portuguesa que regulamenta esta questão, é apresentada na tabela que se segue.

Tabela 1 - Legislação portuguesa recente que regulamenta a acessibilidade

Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro	Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de
---	--

organismos públicos, transpondo a diretiva (UE) 2016/2012

Decreto-Lei n.º 125/2017, de 4 de outubro	Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais
Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto	Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio

Fonte: Elaboração própria

Destacam-se as seguintes boas práticas de acessibilidade no âmbito digital:

- Comunicação inclusiva - tem como objetivo a eliminação de todas as barreiras nas diversas formas comunicacionais, para que todas as pessoas consigam aceder, de forma autónoma e independente, à informação;
- Descrição de imagens - todas as imagens e conteúdos não textuais devem conter uma áudio descrição;
- Estrutura de formulários - uma vez que os formulários são amplamente utilizados, devem ser acessíveis na formatação e programação;
- Hierarquia de cabeçalhos - através da utilização de um leitor de ecrã, existem diversos atalhos de teclado que podem facilitar este processo;
- Idioma principal de utilização - o idioma deve ser claramente identificado no site.

Boas práticas de acessibilidade a edifícios e estruturas³:

- Os edifícios e estabelecimentos devem ser dotados de pelo menos um percurso, designado de acessível, que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada entre a via pública, o local de entrada/saída e todos os espaços interiores e exteriores que os constituem;
- Nos átrios interiores deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360º;
- Os patamares, galerias e corredores devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m;
- Inclusão de informação em Braille, por exemplo, nos botões dos elevadores, ou noutros locais que se entenda que seja necessário.

As boas práticas de acessibilidade, tanto no âmbito digital, como no âmbito de acesso a estruturas e edifícios não se extinguem nas propostas apresentadas. Este são os exemplos mais simples e de mais fácil perceção e introdução para facilitar o processo de inclusão de pessoas com deficiência no acesso a espaços físicos e digitais.

³ De acordo com o Guia de Acessibilidade e Mobilidade para Todos (Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de agosto); <https://www.inr.pt/documents/11309/59516/Acessibilidade+e+mobilidade+para+todos/69ec738b-10a8-40e0-9370-e6aa9d8cf395>

4.5.5 Boas práticas de sustentabilidade económica

A sustentabilidade económica constitui-se como um dos pilares do conceito mais abrangente de sustentabilidade, consistindo numa correta utilização e preservação dos recursos financeiros da empresa, tendo por base uma aplicação responsável, ética e racional desses mesmos recursos. Uma base de trabalho de uma adequada gestão dos recursos financeiros passa pelo desenvolvimento de uma metodologia de planeamento estratégico, de acordo com o qual a empresa deve ponderar, decidir e reajustar as suas ações face aos contextos em que se encontra inserida, reajustando de forma dinâmica a sua ação com o objetivo de garantir a viabilidade e o desenvolvimento do negócio. Uma das formas mais óbvias de se desenvolver ações de sustentabilidade económica é através da redução de custos, assim como através de um controlo adequado da entrada e saída dos recursos da empresa.

A sustentabilidade económica, no âmbito organizacional, traz diversos benefícios, uma vez que a empresa, fazendo uma melhor utilização dos seus recursos, gere melhor a sua atividade na globalidade, e as suas finanças em particular, resultando daí benefícios específicos, tais como se evidenciam na figura seguinte.

Figura 5 - Principais benefícios da atividade económica



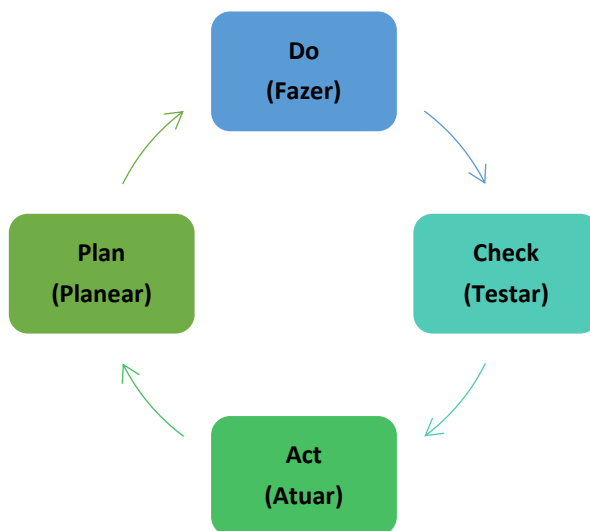
Fonte: Elaboração própria

Assim, devem ser consideradas pelas empresas as seguintes práticas conducentes à sustentabilidade económica:

- A definição de um adequado planeamento estratégico, que não necessitando de instrumentos complexos de gestão, precisa de ser adequado e ajustado à realidade da empresa;

- O foco na qualidade, que pode ser implementado através de diversos instrumentos, por exemplo, através do ciclo de Deming (P - Plan; D - Do; C - Check; A - Act), tal como mostra a figura seguinte:

Figura 6 - Ciclo de Deming PDCA



Fonte: Elaboração própria com base no Ciclo de Deming

- O desenvolvimento de uma liderança assente numa comunicação transparente e em valores éticos, que promova o *empowerment* e o envolvimento dos colaboradores;
- A seleção de fornecedores que assumam princípios semelhantes aos seguidos e defendidos pela empresa, assim como uma cultura empresarial também apoiada em princípios da sustentabilidade;
- Uma gestão financeira adequada à dimensão e aos meios da empresa, sustentada com recurso a informação fiável e oportuna;
- O correto posicionamento da empresa na sua cadeia de valor, conhecendo e considerando todas as atividades que geram efetivamente valor para os clientes da empresa;
- Uma correta gestão de pessoas e de talentos dentro da organização, baseada em elevados valores éticos de igualdade, equidade e inclusão;
- O respeito pela legislação em vigor;
- O desenvolvimento de uma estratégia de comunicação (interna e externa) e de marketing adequado ao posicionamento da empresa no mercado;
- A consciência do seu posicionamento no mercado e o conhecimento das metas e dos objetivos a atingir;
- Um consumo consciente.

4.6 Comunicação

O processo de comunicação assume uma importância extrema, uma vez que é através do mesmo que clientes, ou potenciais clientes, terão conhecimento de que a organização possui o selo E-Algarve. Assim, importa destacar a importância de toda a informação escrita que, de alguma forma, comunique que o aderente possui a certificação. Desta forma, tudo o que se pretende comunicar deve conter as características desejáveis da informação, que são: precisão, completude, confiança, relevância, acessibilidade e segurança.

Os aderentes deverão ainda fazer uso de forma inequívoca à utilização do selo E-Algarve, devendo toda a comunicação efetuada ser uniforme, seguindo os padrões definidos pela entidade gestora, devendo essa informação ser comunicada através dos diversos canais utilizados, nomeadamente:

- A sinalética;
- Os *websites* e páginas de redes sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram ou outras);
- Os *flyers* ou outro tipo de panfletos promocionais;
- Suportes escritos, em papel ou digitais, utilizados nas mais diversas situações;
- Outros tipos de suportes promocionais.

Os logótipos aprovados no âmbito do projeto e que devem ser utilizados pelos aderentes ao selo E-Algarve, quer na comunicação interna como externa, são os seguintes:

Figura 7 - Logótipos definidos no âmbito do projeto



Fonte: ACRAL

Figura 8 - Logótipos definidos no âmbito do projeto



Fonte: ACRAL

4.7 Admissão e adesão (pedidos feitos em formulário no site do projeto, considerar tratamento de dados pessoais)

O formulário de contacto ao projeto E-Algarve, disponibilizado através do Forms do Office, deve ser preenchido por todas as empresas, ou outras entidades, que pretendam requerer a adesão ao mesmo, é o seguinte:

Formulário de adesão ao projeto E-Algarve

Solicitamos ainda o envio de fotografias das instalações e produtos/serviços do seu negócio (máx. 10) para egalgarve.acral@gmail.com (Imagens com mínimo de 200KB, ficheiros em png ou jpeg).

*Ao preencher e submeter este formulário, está a autorizar que as informações fornecidas sejam divulgadas no Website e App do projeto E-Algarve, com o objetivo de melhorar a promoção online do seu negócio.

...

1. Nome da empresa

2. Área de atividade

Alimentação, mercado e gourmet

Restauração, cultura e lazer

Casa e decoração

Moda, sapataria e acessórios

Beleza, saúde e desporto

Construção, bricolage, jardim e animais

Informática, telecomunicações e eletrodomésticos

Escritório e papelaria

Prendas, souvenirs e produtos artesanais

Outros serviços

3. Principais produtos comercializados ou serviços prestados pela empresa

4. Breve texto de apresentação (máx. 150 palavras)

5. Morada

6. Horário de funcionamento

7. Telefone

8. Email

9. Website

10. Redes Sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn, etc.)

Após o preenchimento do formulário de contacto, será solicitado aos candidatos a aderentes que preencham o formulário de adesão, que tem como objetivo a avaliação das práticas digitais, de inovação e sustentabilidade.

Questionário de competências digitais e práticas sustentáveis

O questionário irá demorar aproximadamente 10 minutos a ser concluído.

A informação fornecida será utilizada apenas para fins estatísticos, no âmbito do Diagnóstico ao nível das competências digitais e na adoção de práticas sustentáveis nas empresas, do projeto E-Algarve.

...

*Obrigatório

Informações gerais

1. Qual o setor de atividade da sua empresa? *

Comércio por grosso

Comércio a retalho

Alojamento, restauração e similares

Atividades de informação e comunicação

Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares

Atividades imobiliárias

Atividades administrativas e dos serviços de apoio

Reparação de veículos automóveis e motociclos

Transporte e armazenagem

Outro

2. Principais categorias de produtos *

Alimentos e bebidas

Artigos para casa e decoração

Artigos de moda, sapataria e acessórios

Artigos para construção. Bricolage, jardim e animais

Artigos de informática, telecomunicações e eletrodomésticos

Artigos de escritório e papelaria

Prendas, souvenirs e produtos artesanais

Outro

3. Qual é o n.º de colaboradores da sua empresa? *

Menos de 5

Entre 5 e 10

Entre 11 e 25

Entre 26 e 50

Mais de 50

Parte I - Competências digitais

4. Os meios digitais e tecnológicos são importantes para a atividade da minha empresa? *

Não utilizo quaisquer meios digitais e tecnológicos na minha empresa

Não sei utilizar meios digitais e tecnológicos, mas penso que seriam muito úteis à atividade da minha empresa

Sei utilizar meios digitais e tecnológicos e penso que são úteis à atividade diária da minha empresa

Sei utilizar meios digitais e tecnológicos e são indispensáveis à atividade diária da minha empresa

5. No âmbito da atividade da sua empresa, utiliza a Internet, quando necessita de saber alguma informação ou pesquisar algum assunto específico? *

Não utilizo a Internet

Utilizo a Internet com pouca frequência (menos de uma vez por dia)

Utilizo a Internet diariamente, várias vezes por dia

6. No âmbito da atividade da sua empresa, dispõe e utiliza correio eletrónico (email)? *

Não utilizo o email

Utilizo o email com pouca frequência (menos de uma vez por dia)

Utilizo o email diariamente, várias vezes por dia

7. Na atividade da sua empresa utiliza redes sociais? *

Não

Facebook

Instagram

LinkedIn

Twitter

Outro

8. Dispõe de website? *

Não

Sim

9. Tem o website atualizado? *

Não

Sim

10. Com que periodicidade atualiza o seu website? *

Desde que criei o website nunca mais foi atualizado

Menos de uma vez por ano

Uma vez por ano

Duas vezes por ano

Todos os meses, pelo menos uma vez por mês

11. Dispõe de loja online? *

Não

Sim

12. Tem a loja online atualizada? *

Não

Sim

13. Com que periodicidade atualiza a sua loja online? *

Menos de uma vez por mês

Todos os meses, pelo menos uma vez por mês

Todas as semanas, pelo menos uma vez por semana

Todos os dias, pelo menos uma vez por dia

14. Utiliza plataformas que permitem realizar e consultar avaliações de estabelecimentos de alojamento e restauração? *

Não conheço ou não utilizo

Booking

Airbnb
Trivago
TripAdvisor
The Fork
Outro

15. Dispõe de um smartphone? *

Não sei o que é um smartphone
Não tenho um smartphone
Não tenho um smartphone, mas gostaria de ter para me apoiar na atividade da minha empresa
Tenho um smartphone, que utilizo apenas para fins pessoais
Tenho um smartphone, que utilizo com frequência na atividade da minha empresa

16. Relativamente a cada um dos itens seguinte, classifique a sua capacidade para desenvolver e partilhar conteúdos digitais. *

Escala:

1-Não utilizo
2-Utilizo raramente
3-Utilizo frequentemente
4-Utilizador avançado

- 16.1. Tirar fotografias (no smartphone)
- 16.2. Editar fotografias (por exemplo, recortar, aplicar filtros)
- 16.3. Criar e editar imagens (por exemplo, elaborar conteúdos a partir de outra informação ou dados)
- 16.4. Gravação de vídeos (no smartphone e com câmara)
- 16.5. Edição de vídeo (por exemplo, softwares de edição)
- 16.6. Criar e editar texto através do computador (por exemplo, escrever textos, fazer flyers ou outro material promocional)
- 16.7. Fazer partilhas de conteúdos nas redes sociais
- 16.8. Publicar conteúdos nas plataformas digitais que utilizo
- 16.9. Partilhar e atualizar conteúdos no website
- 16.10. Atualizar produtos e gerir encomendas na loja online

17. Já participou em alguma reunião virtual/online? *

Nunca, pois penso que não tem interesse para a atividade da minha empresa

Nunca, mas penso que poderá ser útil para reunir com clientes ou fornecedores, por exemplo

Sim, algumas vezes, mas tenho pouca experiência

Sim, sempre que possível, pois considero que seja uma ferramenta muito útil e que me faz poupar muito tempo

18. Com que plataformas de reuniões virtuais está familiarizado (ou já fez reuniões virtuais)? *

Zoom

Teams

Meet

Skype

WhatsApp

Outro

19. Já realizou algum tipo de formação online? *

Nunca, pois penso que não tem interesse para a atividade da minha empresa

Nunca, mas penso que poderá ser útil para aprender novos conhecimentos para aplicar na minha empresa

Sim, algumas vezes, pois considero que seja muito importante para adquirir novos conhecimentos para aplicar na atividade da minha empresa

Sim, sempre que possível, pois considero que seja muito importante para adquirir novos conhecimentos para aplicar na atividade da minha empresa

20. Avalie as suas competências digitais relativamente às seguintes ferramentas *

Escala:

1-Não conheço ou não utilizo

2-Sei utilizar, mas com dificuldade

3-Utilizo com facilidade

4-Utilizo com muita facilidade e com bastante frequência

20.1. Editor de texto (Ex: Word, Google Docs, etc.)

20.2. Folha de cálculo (Ex: Excel, Google Sheets, etc.)

20.3. Apresentações gráficas (Power Point, Google Slides, etc.)

20.4. Correio eletrónico (Outlook, Gmail, Yahoo, SapoMail, etc.)

20.5. Plataformas de reuniões virtuais (Teams, Zoom, Skype, etc.)

20.6. Serviços de armazenamento na cloud/nuvem (Ex: OneDrive, DropBox, GoogleDrive, iCloud)

*Obrigatório

Parte II - Sustentabilidade

Escala:

1-Nunca

2-raramente

3-Algumas vezes

4-Frequentemente

5-sempre

21. Sustentabilidade *

- 21.1. A empresa tem uma política de sustentabilidade definida?
- 21.2. A empresa desenvolve práticas gerais conducentes à sustentabilidade?
- 21.3. A empresa comunica as suas práticas de sustentabilidade?
- 21.4. A empresa aposta, com regularidade, em práticas de inovação?

22. Práticas ambientais *

- 22.1. A empresa utiliza produtos e subprodutos ecológicos no âmbito da sua atividade?
- 22.2. A empresa implementa práticas para economizar energia e água?
- 22.3. A empresa utiliza energias renováveis?
- 22.4. A empresa faz separação seletiva de resíduos?
- 22.5. A empresa coloca os resíduos separados nos contentores respetivos?
- 22.6. A empresa trabalha com fornecedores selecionados com base nas suas práticas ecológicas e de sustentabilidade?

23. Práticas sociais *

- 23.1. A empresa contribui para o desenvolvimento da comunidade local através de práticas/ações sistemáticas (por exemplo, realização de ações de voluntariado, limpeza de praias, incentivo à prática de exercício, realização de ações de divulgação de boas práticas em grupos específicos, etc.)?
- 23.2. A empresa contribui para a manutenção e conservação do património local através de práticas/ações sistemáticas?
- 23.3. A empresa promove a igualdade de oportunidades no acesso ao emprego (género, pessoas com deficiência, minorias, etc.)?
- 23.4. A empresa possui as suas instalações adequadas a pessoas com mobilidade reduzida?
- 23.5. A empresa possui a informação escrita em diversos suportes (p.e., leitor de texto e Braille?)
- 23.6. A empresa desenvolve de forma sistemática ações de solidariedade social?

23.7. A empresa apoia o equilíbrio da conciliação entre a vida pessoal e profissional dos seus trabalhadores?

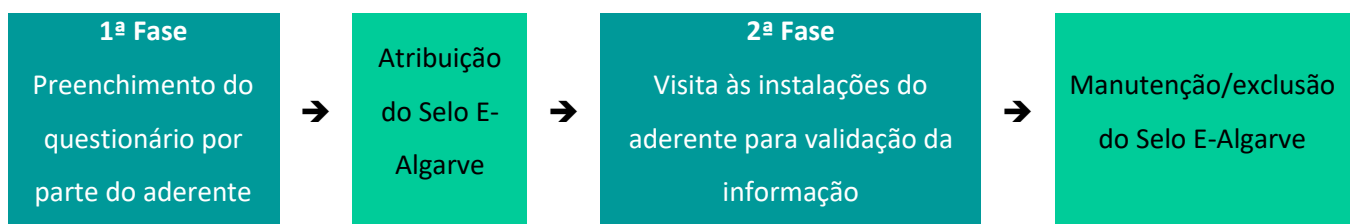
24. Práticas económicas *

- 24.1. A empresa, na sua atividade operacional, prefere o consumo e a utilização de produtos locais?
- 24.2. A empresa desenvolve a sua atividade operacional numa ótica de respeito pelos recursos naturais, tendo em conta a escassez desses mesmos recursos?
- 24.3. A empresa desenvolve a sua atividade considerando princípios de sustentabilidade financeira (equilíbrio nos gastos, realização de orçamentação, definição de metas e prazos, realização de um planeamento estratégico consciente, etc.)?
- 24.4. A empresa tem alguma política que permita reduzir e otimizar os custos?

4.8 Atribuição do Selo E-Algarve

A atribuição dos selos E-Algarve será realizada, numa primeira fase, tendo por base o preenchimento de um questionário, por parte dos aderentes, assumindo estes a garantia da veracidade das informações constantes desse mesmo questionário. Numa segunda fase, encontram-se previstas visitas às empresas/entidades aderentes, por parte da Entidade Gestora, com o objetivo de verificar se as empresas se encontram em cumprimento com as regras de sustentabilidade preconizadas pelo Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve. A avaliação para atribuição dos Selos E-Algarve segue o seguinte processo:

Figura 9 - Processo de atribuição do selo E-Algarve



Fonte: Elaboração própria

4.9 Direitos e Obrigações

Para que não haja comprometimento dos objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, torna-se necessária a definição de um conjunto de práticas, materializadas em direitos, mas também em obrigações, que todos os aderentes ao modelo, sem exceção, devem usufruir e cumprir. De seguida, definem-se esses direitos e essas obrigações.

Os aderentes têm os seguintes direitos:

- a) Integrar o website e aplicação móvel E-Algarve - Algarve em Rede;
- b) Receber informações sobre o Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- c) Utilizar os logótipos e sinalética associada ao Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- d) Participar em todas as ações e eventos que a Entidade Gestora desenvolva no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- e) Participar nas reuniões de acompanhamento e desenvolvimento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- f) Beneficiar das vantagens definidas pela Entidade Gestora;
- g) Beneficiar de ações de formação e de capacitação desenvolvidas no âmbito do projeto.

No que respeita às obrigações, cabe aos aderentes o seguinte:

- a) Cumprir o presente regulamento;
- b) Cumprir as decisões, orientações e indicações da Entidade Gestora;
- c) Cumprir os critérios de adesão;
- d) Cumprir as normas legais inerentes à sua atividade;
- e) Participar ativamente nas ações e eventos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- f) Prestar as informações solicitadas pela Entidade Gestora;
- g) Adotar uma atitude ambiental responsável, nomeadamente, as ações definidas no âmbito do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve;
- h) Respeitar integralmente os objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

4.10 Perda da qualidade de aderente

Tal como descrito no regulamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, as entidades aderentes têm direitos, mas também obrigações, podendo, em algumas situações, ocorrer a perda de qualidade de aderente. Esta situação é bilateral, podendo ocorrer por vontade de ambas as partes. De seguida, descrevem-se as situações que que pode ocorrer a perda da qualidade de aderente.

- A perda da qualidade de aderente, por imposição da Entidade Gestora, pode ocorrer nos seguintes casos:

- a) O não cumprimento das obrigações definidas no presente regulamento por parte do aderente;
- b) Por incumprimento dos critérios de adesão;
- c) Caso seja detetada alguma irregularidade que, pela sua gravidade, comprometa de alguma forma os objetivos definidos no Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

Os aderentes poderão também solicitar a perda de qualidade de aderente das seguintes formas:

- a) Por vontade própria e através de comunicação por escrito à Entidade Gestora;
- b) Caso ocorra mudança na atividade da empresa, que pressuponha o abandono dos objetivos do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve (por exemplo, alteração de sede de estabelecimento para outra região);
- c) Quando ocorra uma conduta danosa, que prejudique o funcionamento do Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve.

Considerações finais

Pretende-se, com o atual projeto, definir uma estratégia de inovação e de sustentabilidade transversal às empresas de dimensão micro, pequena e média, que operem na região do Algarve. Com a certeza de que a inovação e a sustentabilidade são fatores indissociáveis do crescimento organizacional e do desenvolvimento económico, pretende-se, através da criação, desenvolvimento e aplicação de um Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve, permitir a disponibilização de ferramentas a um maior número de empresas de comércio e serviços da região do Algarve, de forma a que estas adquiram competências nas áreas de inovação, sustentabilidade, e na área digital, essenciais para o seu desenvolvimento presente e futuro.

A qualificação das empresas da região assume-se, assim, como um dos fatores críticos de competitividade que importa privilegiar, fomentando a partilha de conhecimentos entre as empresas do Algarve dos mais diversos setores ligados ao comércio e serviços, conduzindo ao aumento do consumo interno de bens e serviços produzidos localmente.

Por outro lado, fatores como a sistematização e a qualidade do serviço são também fundamentais para um público cada vez mais exigente, sendo aspetos que devem ser alvo de especial atenção e também de uma estratégia bem definida. A compreensão do mercado atual e futuro são aspetos essenciais para que as empresas possam afirmar o seu posicionamento num mercado cada vez mais competitivo e mais exigente.

Tendo a perfeita consciência das exigências do tempo presente, mas sem nunca deixar de olhar para o futuro, é também necessário a manutenção e o reforço de práticas de sustentabilidade, que permitam às empresas da atualidade permanecer no mercado, desenvolvimento a sua atividade empresarial sem, no entanto comprometer o futuro do planeta e a existência e continuidade das gerações futuras.

Desta forma, o presente Modelo de Inovação e Sustentabilidade Empresarial para as PME do Algarve assume-se como um vetor transversal às empresas, às pessoas e à região, com especial foco no desenvolvimento económico, assumindo princípios basilares inerentes à sustentabilidade ambiental, sociocultural e económica da mesma.

Encontram-se, desta forma, estabelecidos um conjunto princípios e de objetivos que irão permitir às empresas da região operar de uma forma consolidada, reforçando economicamente toda uma região muito dependente do setor do turismo.

Com a perspetiva de que as condições de mercado mudam muito rapidamente importa, pois, identificar os aspetos mais críticos, reforçar competências e desenvolver uma estratégia consolidada que permita o desenvolvimento de um, mas também de todos, ou seja, de toda a região.

Referências e documentos consultados

CCDR Algarve. (2020). Estratégia de Desenvolvimento Regional Algarve 2030. Construir o Futuro.

Dinheiro Vivo. (2021). Covid-19. Empresas algarvias "não aguentam" outro verão igual ao de 2020. <https://www.dinheirovivo.pt/empresas/covid-19-empresas-algarvias-nao-aguentam-outro-verao-igual-ao-de-2020-13707926.html>

Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2006). Guia Acessibilidade e Mobilidade para Todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de agosto. <https://www.inr.pt/documents/11309/59516/Acessibilidade+e+mobilidade+para+todos/69ec738b-10a8-40e0-9370-e6aa9d8cf395>

Informa Business Data. (2021). O 2º ano de pandemia e os impactos no tecido empresarial. Retratos e orientações para a crise.

Núcleo Empresarial da Região do Algarve. (2008). Caracterização da Estrutura Económica do Algarve.

Núcleo Empresarial da Região do Algarve. (2016). Relatório de Avaliação Diagnóstico do Potencial de Internacionalização da Região numa Lógica Bottom-up nos Setores Identificados.

Turismo de Portugal. (2014). Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve. 2015-2018.

