

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

A RESPONSABILIDADE SOCIAL E AS
PME: AS PRÁTICAS DE RSE DAS
MICROEMPRESAS

Ana Sofia Ribeiro Correia

Lisboa, Julho de 2013

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

A RESPONSABILIDADE SOCIAL E AS
PME: AS PRÁTICAS DE RSE DAS
MICROEMPRESAS

Ana Sofia Ribeiro Correia

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica da Doutora Ana Maria da Silva Barbosa de Sotomayor, Professora Coordenadora da Área Científica de Organização e Gestão.

Constituição do Júri:

Presidente _____ Doutor Joaquim Martins Ferrão

Arguente _____ Doutor Jorge Martins Rodrigues

Vogal _____ Doutora Ana Maria de Sotomayor

L i s b o a , J u l h o d e 2 0 1 3

A business that makes nothing but money is a poor kind of business.

Henry Ford

Agradecimentos

Não seria possível concluir esta dissertação sem a ajuda e apoio fundamental de diversas pessoas.

Quero por isso expressar o meu sincero agradecimento:

- à Doutora Ana Maria Sotomayor (orientadora da dissertação) por toda a disponibilidade e ajuda;
- a todos os participantes do inquérito pela sua colaboração;
- a todos os colegas do mestrado de Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras do ano lectivo de 2011/2012, em especial à Ana Monteiro, Adilson dos Santos e Mónica Santos, pois sem a sua ajuda não teria concluído a parte curricular do mestrado;
- aos meus pais, Odete e Carlos Correia por todo o apoio;
- ao meu irmão, Pedro Correia por todo o carinho;
- e ao Ricardo Balau, por tudo.

Muito Obrigada!

Ana Sofia Correia

Resumo

As empresas têm um papel importante em todo o sistema socioeconómico, sendo por isso fundamentais para a defesa de valores como a protecção ambiental, coesão social, competitividade e desenvolvimento sustentável.

Nos últimos anos verificou-se uma mudança no comportamento das organizações: muitas empresas introduziram voluntariamente nas suas estratégias preocupações económicas, sociais e ambientais voltadas para a sociedade em que estão inseridas. Na Europa um dos principais impulsionadores desta alteração de mentalidades é a Comissão das Comunidades Europeias, que tem desenvolvido e promovido o conceito da Responsabilidade Social das Empresas (RSE).

A RSE, apesar de não ser uma temática recente, é um desafio actual para todas as organizações desde as grandes empresas às microempresas, e às pequenas e médias empresas (PME).

Esta dissertação visa analisar a capacidade de compreensão e aplicabilidade do conceito de responsabilidade social nas PME, quais as suas principais práticas de responsabilidade social e se estas têm carácter voluntário. Este estudo será feito através da elaboração de um inquérito, tendo como objectivo aferir a importância que as PME inquiridas atribuem às questões da responsabilidade social.

Palavras-chave: Responsabilidade Social das Empresas, PME, Desenvolvimento Sustentável, Práticas de Responsabilidade Social.

Abstract

Companies have a very important role in the whole socioeconomic system, are therefore essential to the defense of values such as environmental protection, social cohesion, competitiveness and sustainable development.

In recent years there has been a change in the behavior of organizations, many companies began to voluntarily introduce into their strategies concerns economic, social and environmental oriented society in which they operate. In Europe, a key driver is this change of mentalities the European Commission which has developed and promoted the concept of Corporate Social Responsibility (CRS).

CSR despite not being a recent topic is an ongoing challenge for all organizations ranging from large enterprises to micro enterprises, and small and medium enterprises (SME).

This paper aims to analyze the ability of understanding and applicability of the concept of Corporate Social Responsibility in SME, what are their main social responsibility practices and whether they are voluntary character. This study will be done by developing a survey, where they expect to find direct links between the respondents and the relationships studied.

Keywords: Corporate Social Responsibility, SME, Sustainable Development, Social Responsibility Practices.

Índice

Índice de Quadros	xii
Índice de Figuras	xiv
Índice de Gráficos.....	xv
Lista de Siglas.....	xvi
Capítulo 1. Introdução	1
1.1 Relevância do tema	1
1.2 Objectivos do estudo.....	3
1.3 Metodologia de investigação	4
1.4 Estrutura da dissertação	4
Capítulo 2. Revisão da literatura	6
2.1 Introdução	6
2.2 Evolução do conceito de RSE.....	7
2.1.2 Objectivos, teorias e abordagens ao conceito de RSE.....	12
2.1.2.1 Teorias instrumentais.....	15
2.1.2.2 Teorias políticas.....	18
2.1.2.3 Teorias integrativas.....	19
2.1.2.4 Teorias éticas	27
2.1.3 Dimensão interna e externa da RSE	28
2.1.3.1 A dimensão interna.....	28
2.1.3.2 A dimensão externa	30
2.2 A RSE a nível institucional.....	33
2.2.1 A RSE a nível das organizações mundiais	33
2.2.2 A RSE a nível da União Europeia	34

2.2.3 A RSE em Portugal	36
2.3 As PME e a RSE.....	39
2.3.1 Estudos RSE nas PME.....	46
2.3.1.1 Estudo Comissão das Comunidades Europeias: observatório das PME COM (2002a).....	46
2.3.1.2 Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas – Um estudo da situação Portuguesa	49
2.3.1.3 Projecto “Ser PME responsável”	49
2.3.1.4 Estudo Responsabilidade Social nas PME: Casos em Portugal	51
2.4 Normas e certificações da RSE: SA 8000, ISO 26000, AA 1000AS	54
Capítulo 3. Enquadramento e metodologia do estudo.....	58
3.1 Introdução	58
3.2 Identificação do problema.....	58
3.3 Metodologia, procedimentos adoptados e selecção da técnica documental	59
3.4 Recolha de dados	60
3.5 Universo, amostra e sua caracterização	62
3.6 Síntese.....	63
Capítulo 4. Análise de resultados	65
4.1. Introdução	65
4.2 Identificação e caracterização das empresas.....	65
4.1.1 Ano de criação da empresa.....	66
4.1.2 Nível de escolaridade.....	66
4.1.3 CAE	67
4.1.4 Volume de negócios e mercados de actuação	68
4.1.5 Certificações	70
4.1.6 Práticas e actividades desenvolvidas de RS	71
4.1.7 Principais objectivos.....	72

4.2 Análise das práticas de RSE	73
4.2.1 Dimensão económica.....	73
4.2.1.1 Clientes	74
4.2.1.2 Fornecedores.....	75
4.2.1.3 Produtos e Serviços	76
4.2.2 Dimensão social interna.....	76
4.2.2.1 Gestão de Recursos Humanos	77
4.2.2.2 Informação e comunicação	79
4.2.2.3 Serviços Sociais	80
4.2.2.4 Empregabilidade	81
4.2.2.5 Saúde, Segurança e Higiene no Trabalho	82
4.2.3 Dimensão social externa.....	83
4.2.3.1 Comunidade local	84
4.2.4 Dimensão ambiental	85
4.2.4.1 Práticas ambientais	86
4.3 Factores da RSE.....	87
4.3.1 <i>Stakeholders</i>	87
4.3.2 Motivações	89
4.3.3 Benefícios	90
4.3.4 Obstáculos	92
4.4 Áreas de RS das PME.....	93
4.5 Classificação da RSE	94
Capítulo 5. Considerações finais sobre o estudo	95
5.1 Introdução.....	95
5.2 Contributos para a teoria e para a prática	95
Referências Bibliográficas.....	101

ANEXOS.....	106
ANEXO 1- Carta de apresentação.....	107
ANEXO 2- Inquérito.....	108

Índice de Quadros

Quadro 1 – Origens da crítica social à empresa	9
Quadro 2 – Lista de algumas definições de RSE.....	12
Quadro 3 – Teorias e abordagens de RSE	14
Quadro 4 – Sobreposição de domínios	26
Quadro 5 – Dimensões da RSE	31
Quadro 6 – Estratégia de apoio directo à promoção/implementação da responsabilidade social nas empresas.....	37
Quadro 7 – Estratégias que indirectamente contribuem para a prossecução de uma estratégia de RSE.....	38
Quadro 8 – Limites das PME	41
Quadro 9 – Evolução do número de PME em Portugal no período de 2004 a 2010.....	42
Quadro 10 – Número de PME inquiridas por sector	47
Quadro 11 – Definição da amostra por concelho	63
Quadro 12 – Dimensões das práticas de RSE das PME	65
Quadro 13 – Escolaridade/Número médio de trabalhadores	67
Quadro 14 – Repartição das empresas segundo a CAE.....	67
Quadro 15 – Volume de negócios	69
Quadro 16 – Mercados de actuação.....	69
Quadro 17 – Certificação das empresas inquiridas	70
Quadro 18 – Tipos de certificações	70
Quadro 19 – Práticas de RS/estratégia da empresa	71
Quadro 20 – Caracterização das actividades de RS	72
Quadro 21 – Principais objectivos.....	73
Quadro 22 – Práticas desenvolvidas pela empresa na relação com clientes	74
Quadro 23 – Práticas desenvolvidas pela empresa na relação com fornecedores	75

Quadro 24 – Principais iniciativas desenvolvidas pelas empresas em relação a produtos e ou serviços	76
Quadro 25 – Práticas de Gestão de Recursos Humanos	78
Quadro 26 – Principais práticas de informação, comunicação e diálogo	79
Quadro 27 – Práticas de Apoio Social	80
Quadro 28 – Principais práticas de formação	81
Quadro 29 – Principais práticas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....	82
Quadro 30 – Principais práticas/actividades que a empresa desenvolveu com a comunidade local.....	85
Quadro 31 – Práticas Ambientais	86
Quadro 32 – Áreas de RS mais importantes para a empresa.....	93
Quadro 33 – Classificação global da intervenção da empresa ao nível da RS	94
Quadro 34 – Principais conclusões por dimensão	99

Índice de Figuras

Figura 1 – Cronologia dos conceitos relacionados com a RSE.....	10
Figura 2 – A pirâmide da responsabilidade social.....	22
Figura 3 – Modelo de três domínios de RSE.....	24

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Nº de empresas em relação ao seu ano de criação.....	66
Gráfico 2 – Relações com os <i>Stakeholders</i>	87
Gráfico 3 – Motivações à implementação de práticas de RS	89
Gráfico 4 – Benefícios da implementação de práticas de RS.....	90
Gráfico 5 – Obstáculos à implementação de práticas de RS	92

Lista de Siglas

APCER - Associação Portuguesa de Certificação

APEE – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Sustentável

CAE – Classificação Portuguesa das Actividades Económicas

CATI – *Computer Assisted Telephone Interviewing*

CERES – *Coalition of Environmentally Responsible Economies*

CEPAA - *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*

CES – Conselho Económico e Social

CSR europe – *Corporate Social Responsibility Europe*

COM – Comissão da Comunidades Europeias

EBNSC – *European Business Network for Social Coesion*

EEE – Espaço Económico Europeu

ERS – Entidade Reguladora da Saúde

GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

GRI – *Global Reporting Initiative*

HACCP - *Analysis and Critical Control Point*

IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Medias Empresas e ao Investimento

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPQ – Instituto português da Qualidade

ISO - *International Organization for Standardization*

MIRR2012 - Mapa Integrado de Registo de Resíduos

OHSAS 18001 - *Occupational Health and Safety Advisory Services 18001*

ONG – Organização Não-Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PEETI – Plano para a eliminação da exploração do trabalho infantil

PME – Pequenas e médias empresas

PNDES – Plano Nacional de Desenvolvimentos Económico e Social

PNE – Plano Nacional de Emprego

PNUA – Programa das Nações Unidas para o Ambiente

RS – Responsabilidade social

RSE – Responsabilidade social das empresas (ou empresarial)

SA 8000 - *Social Accountability 8000*

SAI - *Social Accountability Internacional*

SHST - Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

SST – Saúde e Segurança no Trabalho

UE – União Europeia

WBCSD – *World Business Council Sustainable Development*

Capítulo 1. Introdução

1.1 Relevância do tema

O conceito de Responsabilidade Social (RS) e toda a sua envolvente tem vindo a ser estudado e debatido ao longo da última metade do séc. XX, tanto por académicos e investigadores, como pela sociedade em geral. A literatura sobre o tema é bastante extensa e diversificada existindo várias teorias e abordagens.

É possível considerar diversos factores para a crescente visibilidade da RS como, por exemplo, a abertura de fronteiras comerciais, o mercado global e o recente desenvolvimento das tecnologias (que trouxeram consigo a livre circulação de informação). Estas conduziram, por um lado, as sociedades a um estado de alerta perante a actividade e as práticas empresariais e, por outro, levaram as empresas a repensar as suas estratégias. Não obstante a este paradigma, o conceito de RS ainda é por vezes confundido com outros conceitos semelhante como por exemplo, filantropia ou mecenato.

Actualmente a Responsabilidade Social da Empresa (RSE) é uma definição corrente do tecido empresarial. As empresas ganharam consciência da necessidade de explorar os recursos energéticos de forma sustentável, bem como tirar vantagens no investimento em capital humano.

A RSE concede às empresas uma importante imagem perante os consumidores e a sociedade. Uma empresa socialmente responsável pode assim ter possibilidades de conseguir uma vantagem competitiva no mercado em que se insere. Há vários estudos que argumentam haver uma relação directa entre o desempenho económico e os comportamentos socialmente responsáveis das empresas como, por exemplo, a investigação conduzida por Aupperle, Carroll e Hatfield (1985). No entanto, também existem outros estudos que apontam ser uma relação inconclusiva entre estas duas variáveis (Faria e Leal, 2009).

A RSE pode ser considerada a dois níveis: interno e externo. O nível interno considera as práticas socialmente responsáveis praticadas pela empresa perante os seus colaboradores, sendo estas medidas conhecidas através, por exemplo, do balanço social.

A nível externo a responsabilidade social é analisada na relação da empresa com os *stakeholders* externos, designadamente a preocupação demonstrada relativamente a problemas sociais e ambientais e as acções desenvolvidas pela organização no sentido de obviar ou minorar esses mesmos problemas.

Actualmente na Europa um dos organismos ligado à implementação de medidas de RSE é a Comissão das Comunidades Europeias. Ao longo dos últimos anos a Comissão das Comunidades Europeias tem trabalhado na emissão de documentos sobre esta temática e procurado promover a RSE nas empresas europeias.

Um dos principais marcos da RSE é o designado “Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, apresentado pela Comissão das Comunidades Europeias em Julho de 2001, que tem como um dos seus principais objectivos explorar, promover e incentivar as práticas de RSE.

Em Portugal a história da RS remonta ao século XV através da criação de Misericórdias ligadas à Igreja Católica. Só mais tarde, após a Revolução de 25 de Abril de 1974, se iniciaram diversas nacionalizações e a instalação de uma economia social (Pinto, 2004).

A temática da RSE em Portugal reaparece com a publicação do Plano Nacional de Desenvolvimento Económico e Social (PNDES 2000-2006) em 1998 e em 2003, com um parecer da autoria do Conselho Económico e Social (CES) sobre o Livro Verde (2001), verificando-se a intenção de enquadrar as PME na RSE (Santos, Pereira e Silva, 2006).

Actualmente já muitas organizações portuguesas incorporam vários tipos de acções de RS nas suas estratégias. Assim, as organizações além do seu objectivo de criação de valor assumem ainda preocupações com os seus colaboradores e com a sociedade em que estão inseridos. São mais facilmente identificáveis as acções desenvolvidas nas organizações de maior dimensão devido à sua exposição e recursos que possuem (Santos *et al.*, 2006).

As PME, por sua vez, são actualmente consideradas uma das principais forças da economia europeia. Em Portugal o tecido empresarial português, tal como na Europa, é também constituído essencialmente por micro, pequenas e médias empresas que encaram a RSE como um desafio.

Assim, o estudo das principais práticas de RSE nas PME, e especificamente das microempresas, revela-se de grande utilidade para as empresas e para a comunidade em que estão inseridas.

1.2 Objectivos do estudo

Em Portugal o tecido empresarial é predominantemente constituído por PME. Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) em 2010 existiam em Portugal cerca de 1.094.125 microempresas¹, representando 96,6% das empresas portuguesas. É, por isso, importante perceber quais as principais práticas de RSE nestas empresas. Esta temática é relevante, uma vez que as microempresas enfrentam grandes dificuldades económicas e podem tirar partido das vantagens que advêm da implementação de práticas socialmente responsáveis, a fim de superar a actual situação de crise económica que o país enfrenta. A RSE além de contribuir para o sucesso a longo prazo, traz às empresas outras vantagens como, por exemplo, o aumento da motivação e fidelização dos seus colaboradores, uma maior fidelização e satisfação dos seus clientes e a redução de custos (INE, 2012).

O presente estudo tem como objectivo fundamental compreender quais as principais práticas de RSE nas PME, no caso específico das microempresas.

As principais perguntas que pretendem ser respondidas neste trabalho são as seguintes:

- As empresas inquiridas compreendem o significado do conceito de responsabilidade social das empresas, a sua importância e os benefícios que podem alcançar com a sua implementação?
- Quais as principais práticas de responsabilidade social das PME na vertente económica, social e ambiental?
- As principais práticas de responsabilidade social das PME praticadas pelos inquiridos têm carácter voluntário?

¹ Na publicação referida, o conceito de microentidade é definido como a empresa que emprega menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros.

- Qual o nível de intervenção das PME em termos de responsabilidade social?

1.3 Metodologia de investigação

A presente investigação iniciou-se com uma fase de pesquisa do tema em termos gerais, para a definição dos objectivos descritos no ponto anterior. Após decisão definitiva de qual a investigação a ser realizada iniciou-se a pesquisa bibliográfica, que foi prolongada ao longo de todo o projecto no sentido de acompanhar o estado da arte da temática da RSE nas PME.

A pesquisa bibliográfica centrou-se em monografias, artigos de carácter científico, dissertações de mestrado, teses de doutoramento e também em algumas actas de conferências.

Para a presente investigação foram escolhidos os procedimentos entendidos como os mais favoráveis ao tratamento dos dados que se pretendia obter. Desta forma optou-se pela utilização de um questionário, composto por 28 perguntas, já elaborado e utilizado por Santos *et al.* (2006) que foi sujeito a pequenas alterações.

A amostra do presente estudo é definida por 54 empresas (microempresas) do distrito de Lisboa de diversas áreas de actividade, que se disponibilizaram a contribuir na presente investigação.

Após a aplicação do questionário procedeu-se ao tratamento dos dados com objectivo de obter conclusões e respostas aos objectivos do presente estudo referidas no ponto anterior.

1.4 Estrutura da dissertação

A estrutura da presente dissertação de mestrado é dividida em cinco capítulos, que incidem sobre a temática da RSE nas PME.

No primeiro capítulo é feita uma introdução ao tema, com a sua justificação, os objectivos do trabalho, a metodologia de investigação e a estrutura da dissertação.

O segundo capítulo consiste na revisão da literatura sobre a temática da RSE. Neste capítulo são abordados diversos temas da RSE, como a evolução do conceito de RSE,

que inclui os objectivos, teorias e abordagens da RSE (teorias instrumentais, teorias políticas, teorias integrativas e teorias éticas) e a dimensão externa e interna da RSE, a RSE a nível institucional (organizações mundiais, UE e Portugal), a RSE nas PME, que abrange os estudos sobre RSE nas PME e as normas e certificados da RSE (SA8000, ISO 26000 e AA1000AS).

No terceiro capítulo da presente dissertação é efectuada a explanação do enquadramento e metodologias do estudo. Assim, neste capítulo procede-se à identificação do problema, metodologia utilizada, procedimentos adoptados e selecção documental e recolha de dados.

No quarto capítulo é feita a análise dos resultados obtidos a partir do inquérito. Deste modo, é feita a identificação e caracterização das empresas inquiridas (ano de criação, escolaridade dos trabalhadores, CAE, volume de negócios, mercados de actuação, certificações, práticas e actividades desenvolvidas de RS, e principais objectivos), a análise das práticas de RS (dimensão económica, dimensão social interna, dimensão social externa e dimensão ambiental) e analisam-se os factores da RS (*stakeholders*, motivações, benefícios, obstáculos).

Por fim, no último capítulo são mencionados os principais contributos do estudo para a teoria e para a prática empresarial, são evidenciadas as suas principais limitações do estudo, propõem-se algumas pistas para investigação futura e apresenta-se a conclusão final da investigação.

Capítulo 2. Revisão da literatura

2.1 Introdução

Mesmo não sendo uma temática recente, a RSE é um tema actual que suscita interesse tanto a nível académico como a nível empresarial, verificando-se, assim, a existência de diversas teorias nem sempre concordantes (Sen e Cowley, 2012).

Segundo Carroll (1999) é possível encontrar algumas referências ao conceito de RS antes da década de cinquenta do século passado. Em 1953 surgiu um dos primeiros livros sobre a temática da RSE. Howard R. Bowen's ao publicar o seu livro *Social Responsibility of the Businessman* passou a ser considerado um dos precursores deste conceito.

A década de sessenta do século XX é essencialmente caracterizada como o período em que se pretende dar resposta à ambiguidade da definição do conceito de RS (Carroll, 1979).

Desta forma, Carroll (1979) descreve que em 1963, Joseph McGuire defendeu que para o conceito de RS a empresa não tem apenas obrigações económicas e legais, mas também responsabilidades para com a sociedade.

Em 1970, Milton Friedman refere que a RS baseava-se na obtenção de lucros através da utilização dos seus recursos num mercado honesto, aberto e livre. A principal função da organização era, assim, a maximização de lucros, modelo que conduziria a um bem-estar social (Rocha, 2010).

A partir dos anos sessenta do século passado verificaram-se várias transformações nos mercados mundiais. Nos anos oitenta não se constataram evoluções significativas no conceito de RSE, mas foi nos anos noventa que mudanças sociais, económicas e tecnológicas se consolidaram, surgindo em 1992, com a Cimeira do Rio, o documento “Agenda 21” que solidificou os três pilares (social, económico e ambiental) do desenvolvimento sustentável. É já nesta década que várias empresas começaram a divulgar informações sobre as acções desenvolvidas de carácter ambiental e social nos seus relatórios e balanços sociais (Santos *et al.*, 2006; Farinha, 2009; Rocha, 2010; e Fontes, 2011).

Em Julho de 2001, o “Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas” é apresentado pela Comissão das Comunidades Europeias, onde é proposta uma possível definição de RSE. Assim, e segundo a Comissão das Comunidades Europeias COM (2001:7), a RSE pode ser definida «como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interacção com outras partes interessadas», sendo posteriormente referidas as suas teorias e abordagens.

Segundo Leal, Caetano, Brandão, Duarte e Gouveia (2011:41-42) a RSE não é uma temática passageira, e todas as práticas de RSE desenvolvidas pelas empresas «devem ser tomadas tendo em conta o que a empresa é, o que pensa de si própria, e o que os outros pensam dela», tendo, por isso, de estar atentas ao que as rodeia externamente como a comunidade em que estão inseridas, mas também internamente, ou seja, os seus trabalhadores.

A RSE deve ser um objectivo a atingir, mais que não seja por razões de reputação económica e pela imagem que transmite dos próprios valores da empresa, (Hemingway e Maclagan, 2004).

Após esta breve introdução será apresentado no próximo ponto a evolução do conceito de RSE desde 1900 até à actualidade.

2.2 Evolução do conceito de RSE

As organizações têm um papel fundamental no meio envolvente em que estão inseridas. Dessa forma, é essencial que a sua participação seja orientada para o estabelecimento de equilíbrio social e ambiental, ou seja, uma participação responsável e sustentável. Por vezes as empresas ao desenvolver a sua actividade económica, cumprindo a legislação e gerando lucros, podem não estar a cumprir plenamente determinadas normas sociais não regulamentadas ou obrigações éticas.

Segundo Almeida (2010) é comum utilizar-se mais vezes o termo “ética” do que o termo “moral”, nos comentários que são tecidos sobre comportamento das empresas, gerando por vezes alguma confusão. É necessário, assim, fazer a distinção entre o conceito de moral e ética, que apesar de interligados são conceitos diferentes. A moral pode ser definida como o «código de conduta e os costumes que orientam o comportamento

colectivo de uma determinada comunidade e que esta aceita como válidos», enquanto o conceito de ética «é uma reflexão teórica sobre a moral, que visa analisar racionalmente os comportamentos e determinar a sua aceitabilidade filosófica» (Almeida, 2010:77).

É também importante definir o conceito de ética empresarial, que surgiu em meados do século XX, com o crescimento das empresas na sociedade. Assim, ética empresarial consiste no estudo dos comportamentos e decisões empresariais que provocam impactos no bem estar-estar social e individual.

Nem sempre as organizações tiveram presentes a noção de RSE. As primeiras questões sobre este tema surgiram na primeira metade do século XX, essencialmente nos anos cinquenta nos EUA, devido ao crescimento de empresas privadas norte-americanas, tanto em dimensão, como em influência. Esta evolução trouxe consigo a imposição de aumentos salariais, melhores condições de trabalho e relações de trabalho mais transparentes (*ibid*).

Entre 1960 e 1980 o papel da empresa na sociedade alterou-se. Esta mudança surgiu com o aparecimento de organizações monopolistas que detinham poder para alterar o contexto económico e social. Foi esta mudança que trouxe consigo os conflitos de classes e as primeiras questões sobre a ética e comportamentos de algumas organizações monopolistas (*ibid*).

Na primeira metade do século XX a crítica à actuação das grandes empresas e monopólios, centrava-se na defesa do conceito de filantropia e de justiça social. Posteriormente o campo de discussão redireccionou-se para a RS que as organizações teriam perante a sociedade e para a ética empresarial (*ibid*). Por último, na primeira década do século XXI, no período compreendido entre 2001 e 2005, verificou-se a criação de diversos organismos internacionais e nacionais dedicados às temáticas da RSE e da ética (Rego *et al.*, 2007).

No quadro 1, de acordo com Kreitlon (2004) e Almeida (2010), são apresentadas algumas das razões a nível económico, social e político que estimularam a crítica social e a evolução do conceito de empresa e de RSE, desde 1900 até a actualidade.

Entre 1900 e 1960 o conceito de empresa socialmente responsável era atribuído às organizações que realizassem filantropia, nomeadamente donativos financeiros e apoio a causas sociais, e às organizações que tinham um bom sistema de gestão corporativa (Quadro 1).

Quadro 1 – Origens da crítica social à empresa

<p>De 1900 a 1960</p>	<ul style="list-style-type: none">- Desilusão perante promessas do liberalismo, amplificada pela crise da Bolsa de Nova Iorque (1929) e consequências sociais e económicas da Grande Depressão;- Lucros elevados de alguns monopólios norte-americanos;- Desenvolvimento das ciências da gestão e profissionalização da função de gestão.
<p>De 1960 a 1980</p>	<ul style="list-style-type: none">- Diminuição da taxa de crescimento da economia e elevadas taxas de desemprego;- Progresso científico e tecnológico;- Reivindicações crescentes da sociedade civil junto de monopólios de grande dimensão;- Discussão pública sobre a finalidade, os limites e a responsabilidades da acção empresarial (promovida pelo artigo de Milton Friedman publicado no <i>New York Times Magazine</i> em 1970, como reacção às iniciativas da <i>General Motors</i>).
<p>De 1980 até a actualidade</p>	<ul style="list-style-type: none">- Difusão de políticas neoliberais, tais como a redução de despesas sociais do Estado, as privatizações, a desregulamentação, a abertura de fronteiras comerciais e a flexibilização de relações laborais;- Aumento do desemprego decorrente do desenvolvimento de novas tecnologias que facilitaram a automação industrial e provocaram a rápida desactualização de competências;- O capitalismo industrial dá lugar ao capitalismo financeiro, com a concentração do capital em grandes investidores institucionais, cujas preocupações se limitam à rentabilidade dos seus investimentos, passando o desempenho empresarial a ser avaliado com recurso prioritário a indicadores de natureza financeira.

Fonte: Adaptado de Kreitlon, 2004, p. 3-6 e Almeida, 2010, p. 58

No período de 1960 a 1980 o conceito de RSE altera-se; a empresa transforma-se num agente moral sendo responsabilizada no plano organizacional, estando assim sujeita a opiniões favoráveis e a reprovações.

A partir de 1980 até à actualidade é introduzido o conceito de desenvolvimento sustentável e a teoria dos *stakeholders*.

Ao longo do tempo foram muitos os termos associados à definição de RSE. Nem sempre estes termos parecem estar bem articulados entre si trazendo, assim, dificuldades acrescidas à sua definição. Como referem Våland e Heide (2005) a terminologia da RSE é por vezes confusa, sendo empregue como sinónimo de outros conceitos como, por exemplo a ética empresarial, a cidadania corporativa, a governança corporativa, a responsabilidade corporativa e a sustentabilidade empresarial.

Segundo Baker, Groenewegen e Hond (2005), e Almeida (2010) é possível identificar um conjunto de conceitos que foram adicionados ao debate sobre o conceito de RSE desde 1950 até 2002 (Figura 1).

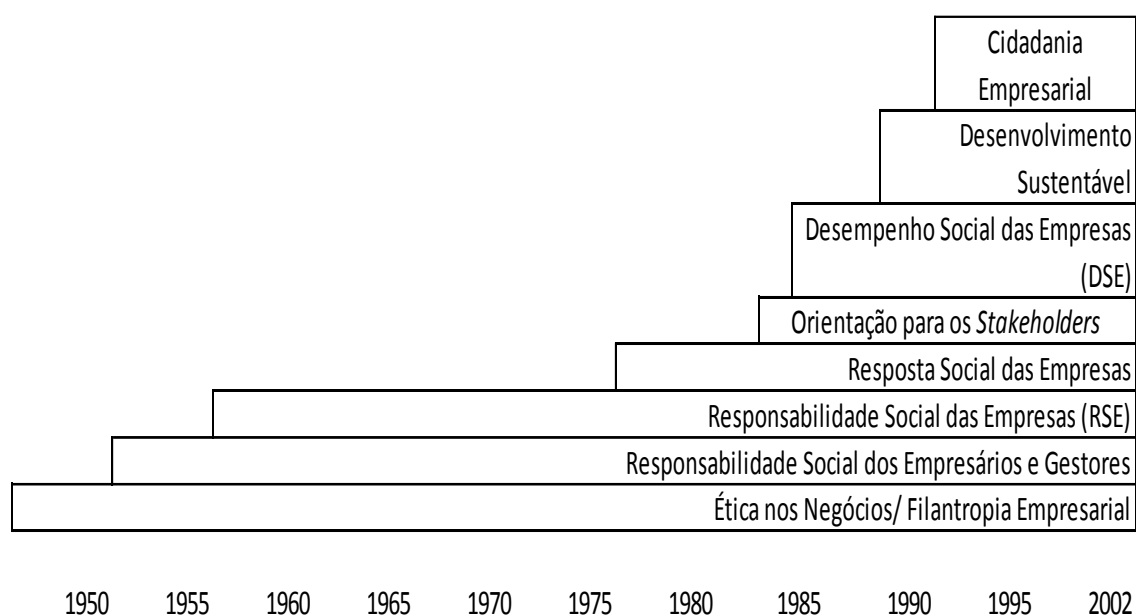


Figura 1 – Cronologia dos conceitos relacionados com a RSE

Fonte: Adaptado de Almeida 2010, p. 59

Como se pode constatar na figura 1 é verificável o conceito de RSE esteve em constante alteração desde 1950 até à actualidade, tendo sido muitos os termos que foram alterados e adicionados à sua definição, pelo que o conceito de RSE ainda não é um conceito único, de aceitação generalizada e completamente delineado.

Actualmente a RSE pode ser definida através dois modos, sendo que um deles foi proposto *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e o outro que está patente no Livro Verde apresentado pela Comissão das Comunidades Europeias.

Para a WBCSD *apud* Almeida (2010: 23) a RSE pode ser definida como

“um compromisso empresarial que contribu[i] para um desenvolvimento económico sustentável, trabalhando com os seus colaboradores, as suas famílias, a comunidade local e a sociedade de forma a melhorar a sua qualidade de vida. Uma estratégia de RSE coerente, baseada em integridade, em valores sólidos e numa abordagem a longo prazo, oferecendo claros benefícios para as empresas e contribui para o bem estar da sociedade”.

Através do Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias COM (2001: 4-5) é possível definir RSE como

“um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. (...) Através dela, é possível adoptar uma abordagem inclusiva do ponto de vista financeiro, comercial, social conducente a uma estratégia a longo prazo que minimiza os riscos decorrentes de incógnitas”.

O conceito de RSE deve assim estar presente nos comportamentos de todas as empresas, que devem assumir em toda a sua actividade económica e acções, comportamentos socialmente responsáveis perante os seus colaboradores e a comunidade em que estão inseridas (Abreu, 2010).

No quadro 2 é possível identificar diferentes definições do conceito de RSE descritas por vários autores e compilados por Swaen (2002) e Freeman e Hasnaoui (2010).

Devido à diversidade de conceitos de RSE é difícil adoptar apenas um, mas é possível verificar que todos os conceitos se complementam.

Quadro 2 – Lista de algumas definições de RSE

Autores	Definições
McGuire (1963:144)	<i>The idea of social responsibility supposes that the corporation has not only economic and legal obligations, but also certain responsibilities to society which extend beyond these obligations.</i>
Davis (1973:312)	<i>The firm's consideration of, and response to, issues beyond the narrow economic, technical and legal requirements of the firm to accomplish social benefits along with the traditional economic gains which the firm seeks.</i>
Sethi (1975:62)	<i>Corporate social responsibility implies bringing corporate behavior up to a level where it is congruent with the prevailing social norms, values, and expectations.</i>
Davis and Blomstrom (1975:6)	<i>Social responsibility is the managerial obligation to take action to protect and to improve both the welfare of society as a whole and the interest of organizations.</i>
Frederick (1978:6)	<i>Corporate social responsiveness is the capacity of a corporation to respond to social pressure, the literal act of responding ; or of achieving a generally responsive posture to society.</i>
Carroll (1979:500)	<i>The social responsibility of business encompasses the economic, legal, ethical and discretionary expectations that society has of organizations at a give point in time.</i>
Wood (1991:693)	<i>Corporate Social Performance is a business organization's configuration of principles of social responsibility, processes of social responsiveness, and policies, programs, and observable outcomes as they relate to the firm's societal relationships.</i>
Warhurst (2001:61)	<i>A strategy of CSR is defined as the internalization by the company of the social and environmental effects of its operations through proactive pollution prevention and social impact assessment so that harm is anticipated and avoided and benefits optimized. (...) Contribute in ways that go beyond traditional responsibilities to shareholders, employees, and the law, and that internalize indirect socio-economic and biogeophysical effects as well as direct impacts</i>
Vaaland e Heide (2005)	<i>CSR includes ethics, the environment, and social and human rights.</i>
Matten e Moon (2008)	<i>CSR reflects social imperatives and the social consequences of business success and consists of clearly articulated and communicated policies and practices of corporations that reflect business responsibility for some of the wider societal good.</i>

Fonte: Adaptado de Swaen, 2002, p. 4-5 e Freeman e Hasnaoui, 2010, p. 423-424

2.1.2 Objectivos, teorias e abordagens ao conceito de RSE

O conceito de RSE tem sofrido constantes mudanças ao longo do tempo. Surgiram novas teorias, abordagens e modelos sobre esta temática, existindo por isso uma grande

proliferação e variedade de terminologias, como referem Garriga e Melé (2004:51) «[t]he CSR field presents not only a landscape of theories but also a proliferation of approaches, which are controversial, complex and unclear».

Relativamente ao nível de intervenção que as empresas devem praticar na sociedade são visíveis vários tipos de posicionamento. Garriga e Melé (2004) assumiram como ponto de partida para uma classificação mais correcta determinados aspectos da realidade social como a economia, política, integração social e ética. A partir desta hipótese foi-lhes possível classificar várias teorias e abordagens em quatro grandes grupos distintos: as teorias instrumentais, as teorias políticas, as teorias integrativas e as teorias éticas.

Ao primeiro grupo Garriga e Melé (2004) denominaram de teorias instrumentais. Neste grupo assume-se a empresa como um instrumento de criação de riqueza, sendo esta a sua única responsabilidade social. Ou seja, das interações entre as empresas e a sociedade, unicamente o aspecto económico é importante; qualquer actividade social só é aceite mediante a criação de riqueza. Segundo Rego *et al.* (2007:113) as teorias instrumentais tentam responder à seguinte pergunta «quais são as actuações socialmente responsáveis que podem tornar as empresas mais competitivas e bem sucedidas?». Assim a RSE é vista apenas como um caminho para a obtenção de lucros. Diversas práticas sociais podem ser excluídas pela empresa se não forem geradoras de resultados económicos positivos.

No segundo grupo, as teorias políticas, o poder social das empresas é evidenciado no seu relacionamento com a sociedade e a sua responsabilidade. Nesta teoria, o interesse centra-se nas empresas que contêm poder e capacidade para influenciar o equilíbrio de mercado e que aceitam os seus deveres, responsabilidade e direitos na sociedade em que estão inseridos. A pergunta subjacente a estas teorias centra-se em «como devem as empresas gerir o enorme poder que têm na sociedade e, até, na vida política?» Garriga e Melé (2004), Rego *et al.* (2007:114).

O terceiro grupo, teorias integrativas, centra-se na forma como são incorporadas nos seus planos decisórios as exigências sociais das empresas. Estas teorias destacam a ideia de dependência das empresas perante a sociedade, quer na sua existência, continuidade e crescimento. A pergunta subjacente a que estas teorias tentam responder, como refere Rego *et al.* (2007) é a seguinte: «como podemos integrar as várias solicitações da

comunidade nas nossas decisões e acções?» (Garriga e Melé, 2004, citados por Rego *et al.*, 2007:114).

Por último, o quarto grupo, as teorias éticas, reúne as teorias segundo as quais a empresa e a sociedade detêm uma relação baseada em princípios éticos e onde as empresas reconhecem as suas responsabilidades sociais e obrigações éticas acima de qualquer outra consideração. A pergunta subjacente por esta teoria é a seguinte: «o que é correcto que [as empresas] façam para o bem da sociedade?» (Garriga e Melé, 2004, citados por Rego *et al.*, 2007:114).

O quadro 3 sintetiza as teorias e abordagens sobre a RSE segundo Garriga e Melé (2004).

Quadro 3 – Teorias e abordagens de RSE

Tipo de Teorias	Abordagem	Breve Descrição
<p>Teorias Éticas</p> <p>Focam-se na forma correcta para alcançar o bem da sociedade</p>	Teoria normativa dos stakeholders	Considera os deveres fiduciários relativamente aos <i>stakeholders</i> da empresa. A sua aplicação suporta-se em alguma teoria moral.
	Direitos universais	Enquadrada e assente nos direitos humanos, direitos do trabalho e respeito pelo ambiente.
	Desenvolvimento sustentável	Procurar o desenvolvimento humano avaliando a geração presente e a vindoura.
	Bem comum	Orientada para o bem comum e o progresso da comunidade.
<p>Teorias Instrumentais</p> <p>As empresas são consideradas como um instrumento orientado para a criação de valor. Centram-se nas actividades sociais como forma de alcançar objectivos económicos</p>	Maximização do valor para o accionista	Maximização do valor a longo prazo.
	Estratégia para alcançar vantagem competitiva	Investimentos sociais em contextos competitivos; Estratégia assente na perspectiva dos recursos naturais de empresa e nas suas capacidades dinâmicas; Estratégia executada com base na pirâmide económica.
	Marketing de causas	Actividades altruístas socialmente reconhecidas, utilizadas como ferramenta de <i>marketing</i> .

Quadro 3 – Teorias e abordagens de RSE (continuação)

Tipo de Teorias	Abordagem	Breve Descrição
<p>Teorias Políticas</p> <p>As empresas são encaradas como tendo poder na sociedade. Centram-se no uso responsável do poder.</p>	Constitucionalismo empresarial	As responsabilidades sociais da empresa decorrem do valor do poder social que esta detém.
	Cidadania empresarial	A empresa é vista como um cidadão com um certo envolvimento na sociedade e determinadas obrigações.
	Teoria do contrato social integrativo	Assume que existe um contrato social implícito entre a empresa e a sociedade.
<p>Teorias Integrativas</p> <p>As empresas têm responsabilidades nos assuntos públicos, incluindo a participação na formação das políticas.</p>	Gestão de assuntos sociais	Sistema de avaliação e resposta da empresa às questões sociais e políticas que podem ter impactos significativos.
	Responsabilidade pública	As leis e as responsabilidades nos assuntos políticos são tomadas como referência em termos de desempenho social.
	Gestão dos <i>stakeholders</i>	Gestão equilibrada dos interesses dos <i>stakeholders</i> da empresa.
	Desempenho social da empresa	Procura de legalidade social e de processos adequados de resposta às questões sociais.

Fonte: Adaptado de Garriga e Melé, 2004, p. 63

2.1.2.1 Teorias instrumentais

No grupo das teorias instrumentais uma das teorias mais representativa é a teoria associada ao nome de Milton Friedman, ou seja, a teoria de maximização para o accionista ou visão clássica. Nesta teoria a principal responsabilidade da empresa é a maximização do lucro para os seus accionistas, uma vez que são estes que investem o seu capital na empresa. Deste modo, os accionistas têm direito ao lucro da empresa por ser a remuneração do risco do seu capital investido. Assim, a actividade empresarial é voltada essencialmente para a produção de bens e serviços e para a maximização do valor para o accionista, sendo através deste critério que é avaliada a actividade empresarial. Por isso, os investimentos em exigências sociais que produzam valor para o accionista devem ser feitos, mas se esses investimentos representarem um custo para a empresa então não deverão ser realizados (Sotomayor, 1999; e Garriga e Malé, 2004, citados por Rego *et al.*, 2007).

Como Friedman (1970:1) refere «[o]nly people can have responsibilities. A corporation is an artificial person and in this sense may have artificial responsibilities, but "business" as a whole cannot be said to have responsibilities, even in this vague sense».

No mesmo artigo Friedman (1970: 5) afirma

[i]t will be in the long run interest of a corporation that is a major employer in a small community to, to providing amenities to that community or to improving its government. That makes it easier to attract desirable employees, it may reduce the wage bill or lessen losses from pilferage and sabotage or have other worthwhile effects.

Assim, é possível criar RS nas empresas desde que seja compatível com os interesses económicos da empresa. Segundo as palavras de Friedman (1970) tudo o que contribua para a maximização do valor para o accionista é recomendável que seja praticado pela empresa (Rego *et al.*, 2007), incluindo actividades de carácter filantrópico ou de estímulo das competências da comunidade em que a empresa está inserida (Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha e Cabral-Cardoso, 2007).

Ainda neste grupo está incluída a estratégia de incremento da vantagem competitiva. Esta estratégia, defendida por Porter e Kramer (2002), prevê uma lógica de longo prazo e de obtenção ou fortalecimento da vantagem competitiva da empresa.

Porter e Kramer (2002) argumentam que uma das maneiras possíveis para melhorar a vantagem competitiva de uma empresa é investir em actividades de carácter filantrópico e assim criar mais valor social, contrariamente ao defendido pela teoria de maximização para o accionista. Assim, como refere Pina e Cunha *et al.* (2007:944) «a empresa deve investir em actividades sociais e filantrópicas que se aproximem da sua missão e permitam prosseguir-la. Este é um modo de aumentar o seu potencial de criação de riqueza».

Porter e Kramer (2002) mencionam que duas das premissas que sustentam a teoria de Friedman estão erradas, nomeadamente que os objectivos sociais e económicos são separados e distintos, e que quando as empresas seguem objectivos sociais, não oferecem qualquer outro benefício aos indivíduos que não pudesse ser alcançado por eles. Como exemplos contrários a essa tese temos os contributos que a empresa possa

prestar à comunidade em que está inserida como o desenvolvimento educativo ou melhoria de infra estruturas, ou seja, a empresa consegue melhorar o seu contributo social e por sua vez alcançar melhores *performances* económicas e ainda contribuir qualitativamente mais do que um indivíduo conseguiria oferecer (Porter e Kramer, 2002; e Rego *et al.*, 2007).

Por último, a corrente do *marketing* de causas pode ser entendida como um processo de formulação e implementação de actividades de *marketing*, ou como descreve Pina e Cunha *et al.* (2007:945) «actividades de marketing que, por induzirem a melhoria da reputação da empresa, podem aumentar a propensão dos clientes para a compra e, desse modo melhorar a rentabilidade». Esta corrente tem subjacente que os consumidores são sensíveis ao apoio a causas sociais em colaboração com a empresa. Assim, surgem actividades oferecidas pela empresa para contribuir com um valor específico para uma determinada causa, que muitas vezes é suportada por organizações não-lucrativas, e os consumidores envolvem-se na obtenção de receitas que proporcionam tanto a satisfação dos objectivos individuais como organizacionais (Varadarajan e Menon, 1988; Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.*, 2007).

Segundo Rego *et al.* (2007:138), as empresas facultam montantes com base em duas medidas, «(1) uma percentagem do preço do produto/serviço pago pelo consumidor é transferido para a referida causa; (2) a empresa decide fazer um dado donativo se um determinado nível de vendas for alcançado». Como resultado as empresas irão criar uma imagem positiva próxima da comunidade e dos clientes.

Um dos exemplos que é dado por Berglind e Nakata (2005) para o *marketing* de causas decorreu em 1997 entre a marca de iogurtes *Yoplait* pertencente ao grupo *General Mills* e a fundação *Susan G. Komen Breast Cancer*. Por cada copo de iogurte que fosse vendido eram doados 10 centavos de dólar para a pesquisa do cancro da mama. Para além desta campanha foi também promovida outra parceria designada por BSAVE – tampas para salvar vidas. Esta parceria trouxe vantagens para as duas entidades e para a sociedade, fortaleceu as vendas e a imagem de marca da *Yoplait*, e ainda aumentou a sensibilização do público para o cancro da mama.

Este apoio conjunto promove nos consumidores a ideia que a empresa é honesta, ética e que os seus produtos e serviços são seguros, de qualidade e dignos de compra (Pina e Cunha *et al.*, 2007).

2.1.2.2 Teorias políticas

O grupo das teorias políticas está dividido em três correntes: o constitucionalismo corporativo ou empresarial, teorias do contracto social e teoria corporativa ou empresarial.

O constitucionalismo corporativo ou empresarial é uma das doutrinas tratadas neste grupo, e é conhecido como o poder que as empresas detêm na sociedade e a sua capacidade para influir no equilíbrio de mercado. Esta teoria defende que é da responsabilidade da própria empresa actuar de acordo com o poder que dispõe na sociedade, as empresas que não utilizarem o seu poder em conformidade com as necessidades da sociedade, irão perder o poder para outras empresas que aceitaram essas responsabilidades sociais (Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.*, 2007).

A outra abordagem nas teorias políticas são as teorias do contracto social. Estas teorias propõem como ponto de partida a existência de um contracto social que está subentendido entre as empresas e a sociedade. Como refere Donaldson (1982:36) «*a social contract for business, if one exists, is not a typewritten contract in the real world, but a metaphysical abstraction*». Este contracto é descrito em Melé e Sison (1993:5) da seguinte forma: «*[w]e (the members of society) agree to do x and you (the corporation) agree to do y. «X» stands for the obligations of society towards corporations (...) «Y» stands for the minimum benefits that corporations should deliver to society*». Assim, as empresas têm obrigações indirectas para com a sociedade.

Por último, encontra-se a teoria corporativa ou empresarial que pode ser entendida como as actividades e processos organizacionais adoptados pelas empresas para cumprir as suas RS. As empresas cumprem, assim, responsabilidades económicas, legais e éticas que diversos *stakeholders* referem ser da responsabilidade das empresas (Maignam, Ferrell e Hult, 1999). Ou seja, uma vez que as empresas se encontram presentes na sociedade, estas têm deveres de cidadania, podendo por vezes atingir responsabilidades que o Estado e o governo não conseguem assumir (Pina e Cunha *et al.*, 1999).

2.1.2.3 Teorias integrativas

O grupo das teorias integrativas analisa o modo como a actividade empresarial se envolve com as exigências sociais.

Uma das abordagens desta teoria é a gestão de assuntos sociais, segundo Logsdon e Palmer (1988) é uma teoria aceite tanto na literatura de negócios, como na sociedade como um instrumento de política capaz de melhorar o desempenho social das empresas.

A empresa deve estar atenta e reduzir a diferença entre a expectativa que a sociedade tem pelo desempenho social da empresa sobre alguns “assuntos” e o desempenho efectivo da empresa. Como exemplos destes “assuntos” podem-se referir os seguintes: gestão de desperdícios, quotas para mulheres ou a SIDA no local de trabalho (Rego *et al.* 2007).

Para Logsdon e Palmer (1988) quando a empresa tem como objectivo implementar práticas de RS, selecciona as políticas sociais mais eficazes através da gestão de assuntos sociais. Os princípios que orientam a visão da empresa das suas práticas de RS são baseados em duas ideias: (a) o contracto social entre as empresas e a sociedade estabelece responsabilidades para além da responsabilidade económica de maximizar a riqueza dos accionistas, e (b) o papel da empresa como agente moral que deve agir de acordo com as normas éticas. Assim, para esta ideia Ackerman (1973) citado por Rego *et al.* (2007:154) propõe

“haver uma zona de discrição, da qual fazem parte possíveis actividades empresariais que não são reguladas nem ilegais. É sobre essa zona que a empresa vê projectados alguns sinais/expectativas pouco claros da envolvente – mas aos quais cabe responder de modo apropriado (...) recomenda-se que a empresa esteja atenta a aspectos sociais sinalizados pela envolvente, os avalie e lhes responda sempre que daí advierem potenciais efeitos significativos”.

Assim, a empresa deve estar atenta aos aspectos sociais, saber avaliar e responder aos mesmos.

O princípio da responsabilidade pública defende que as empresas, para além de terem a obrigação de cumprir a lei e os regulamentos, devem também participar em outros assuntos da opinião pública como, por exemplo, contribuições para campanhas

eleitorais ou exercício de *lobbying*. Todavia, é necessário salientar que esta abordagem teve origem há aproximadamente três décadas, sendo por isso, um princípio que levanta dúvidas no contexto político actual (Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.*, 2007).

Uma outra abordagem integrada nas teorias integrativas é denominada por gestão dos *stakeholders*. Um dos principais investigadores que desenvolveram esta teoria foi Freeman com o seu trabalho intitulado “*Strategic management: a stakeholder approach*” datado de 1984. Nesta teoria é defendido que a gestão da empresa não deve somente orientar-se pelos interesses dos accionistas (*stockholders*), mas deve também ter em consideração os interesses dos seus *stakeholders* (partes interessada) (Rego *et al.*, 2007; e Fontes, 2011).

Existem muitas definições para “partes interessadas” ou *stakeholders*. Uma das definições mais utilizadas (Jacob, 2012) é a de Vos (2003:143 *apud* Freeman, 1984:46) refere «*a stakeholder in an organization is (by definition) any group or individual who can affect or is affected by the achievement of the organization’s objectives*». Por sua vez, Clarkson (1995:106) define *stakeholders* como «*persons or groups that have, or claim, ownership, rights, or interests in a corporation and its activities, past, present, or future*».

No grupo dos *stakeholders* é possível fazer uma distinção entre dois conjuntos distintos: os *stakeholders* primários e os *stakeholders* secundários (Vos, 2003 *apud* Freeman, 1984; e Clarkson, 1995). Segundo Clarkson (1995) e Jacob (2012) o grupo dos *stakeholders* primários tem como característica o elevado nível de interdependência com a empresa e é constituído por accionistas, investidores, funcionários, clientes e fornecedores e ainda os governos e as comunidades que fornecem à empresa infra-estruturas e mercados. Por sua vez, o grupo dos *stakeholders* secundários é constituído por todos os intervenientes que influenciam ou afectam, ou são influenciados ou afectados pela empresa, mas que não estão envolvidos em transacções com a empresa, e, ao contrário do grupo primário, não são essenciais à sua sobrevivência. Clarkson (1995) dá como exemplo para este grupo, a comunicação social, uma vez que tem a possibilidade de mobilizar a opinião pública de forma favorável ou contra o desempenho da empresa.

Outra abordagem presente neste grupo é a teoria de desempenho social da empresa. Archie Carroll é usualmente considerado como pioneiro desta teoria ao propor um modelo que integra uma estrutura piramidal com quatro categorias de responsabilidade social: económica, legal, ética e filantrópica ou discricionária (Garriga e Melé, 2004). Carroll (1991) refere que são estas quatro categorias que constituem o conceito de RSE, e apesar de todas estas responsabilidades já existirem, só mais recentemente a ética e as funções filantrópicas tiveram um lugar de destaque.

Assim, segundo Carroll (1991) as responsabilidades económicas das organizações podem ser caracterizadas como a responsabilidade que as empresas têm de produzir bens e serviços para a sociedade e obter lucro ao vender esses mesmos bens e serviços. Uma empresa que não seja lucrativa não irá conseguir manter postos de trabalho, pelo que sem estas responsabilidades económicas satisfeitas as restantes responsabilidades tornam-se questionáveis. Esta responsabilidade é a suporte para as restantes responsabilidades.

Quanto às responsabilidades legais, a empresa deve realizar a sua actividade económica cumprindo a lei e os regulamentos vigentes; os seus bens e serviços devem obedecer aos padrões de segurança necessários e às regulamentações ambientais (Carroll, 1991).

As responsabilidades éticas representam os comportamentos éticos que se esperam que a empresa tenha no decorrer da sua actividade. A empresa deve agir de forma correcta e justa, operando na sociedade de modo consistente com as normas éticas (Carroll, 1991).

Por último, as acções discricionárias realizadas pela empresa com objectivo de dar resposta às expectativas sociais denominam-se de responsabilidades filantrópicas. Esta responsabilidade compreende actividades desenvolvidas pela empresa de carácter social que excedem a obrigatoriedades legais e éticas. Desta forma a empresa deve contribuir para a comunidade em que está inserida como por exemplo, participando em campanhas de solidariedade. Carroll (1991) refere que a filantropia é uma responsabilidade muito valorizada, mas menos importante que as restantes três responsabilidades.

Estas quatro categorias de responsabilidade social são apresentadas através da denominada pirâmide da responsabilidade social (Figura 2).

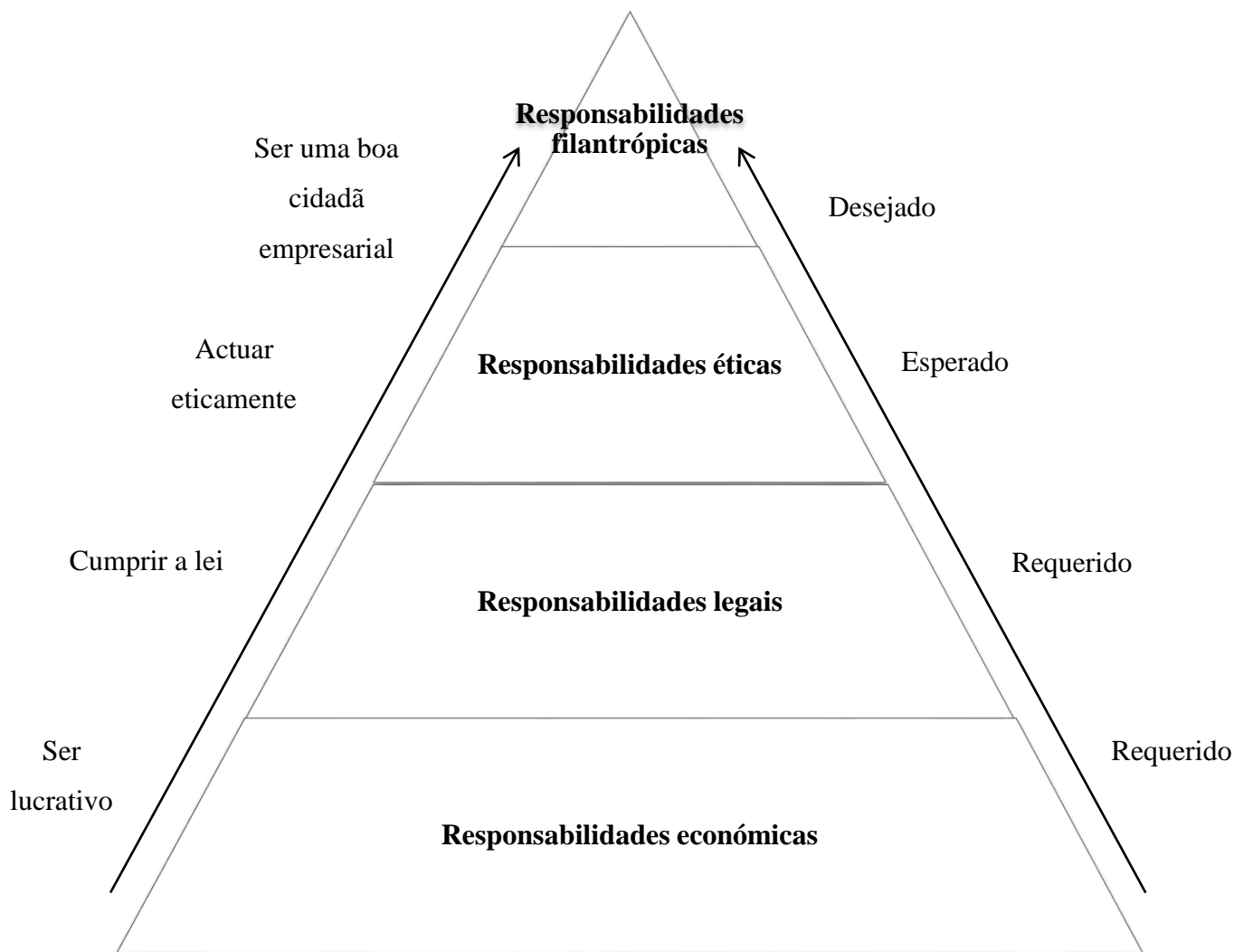


Figura 2 – A pirâmide da responsabilidade social

Fonte: Adaptado de Carroll, 1979, p. 499-500, 1991, p. 42 e de Rego *et al.*, 2007, p. 158

Carroll (1991) e Abreu (2010) identificam na figura 2, as responsabilidades económicas como um primeiro estágio de carácter obrigatório para as empresas; o segundo nível hierárquico da pirâmide corresponde às responsabilidades legais que são as exigidas à empresa; as responsabilidades éticas correspondem ao terceiro nível que são referidas como as responsabilidades esperadas que a empresa assuma; e, por último, as responsabilidades filantrópicas representam as acções que se consideram desejáveis que as empresas pratiquem.

Rego *et al.*, (2007) referem que estes quatro patamares estão muito relacionados entre si, uma vez que as acções de filantropia dependem directamente dos bons resultados económicos da empresa, mas entre estes quatro patamares de responsabilidade também

há lugar a tensões entre as responsabilidades. Como exemplo dessa situação é possível referir recursos financeiros canalizados para acções filantrópicas que poderiam ajudar a competir com empresas que não adoptem acções filantrópicas.

No entanto, esta representação piramidal do modelo de RSE é afastada por Schwartz e Carroll (2003), optando assim por utilizarem um diagrama de Venn denominado por “Modelo de Três Domínios de RSE” (Figura 3) (Faria e Leal, 2009).

Schwartz e Carroll (2003) surgem com esta nova abordagem como resposta às limitações encontradas no modelo piramidal de Carroll. Referem três limitações, a saber: (1) o uso da pirâmide para descrever as relações entre as quatro responsabilidades do modelo sugere que a responsabilidade do topo é mais importante para a empresa; (2) a pirâmide não reflete o desenvolvimento teórico incompleto, como as influências mútuas entre os domínios económicos, legais e sociais; e (3) o papel da responsabilidade filantropia aparenta estar separado do modelo uma vez que as acções filantrópicas devem ser de carácter voluntário.

Schwartz e Carroll (2003) e Faria e Leal (2009) referem mais especificamente para a primeira limitação do modelo que o uso da pirâmide para representar os domínios da RSE pode trazer confusão ou ser inadequado, uma vez que pode levar a concluir que o domínio no topo da pirâmide, responsabilidades filantrópicas, é o domínio mais importante, enquanto o domínio das responsabilidades económicas ao estar na base da pirâmide pode ser o menos valorizado. Estes investigadores tecem duas outras considerações: uma centra-se no facto da pirâmide não evidenciar as sobreposições entre os domínios e outra menciona que «as acções filantrópicas podem, na maioria das vezes, ser enquadradas no âmbito das responsabilidades éticas e/ou económicas» (Faria e Leal, 2009:5).

O novo modelo criado por Schwartz e Carroll (2003) inclui apenas três tipos de responsabilidade: as responsabilidades económicas, responsabilidades legais e as responsabilidades éticas. Este modelo assume como pressuposto que os três domínios têm a mesma importância; nenhum domínio predomina sobre os outros como pode ser observado na figura 3.

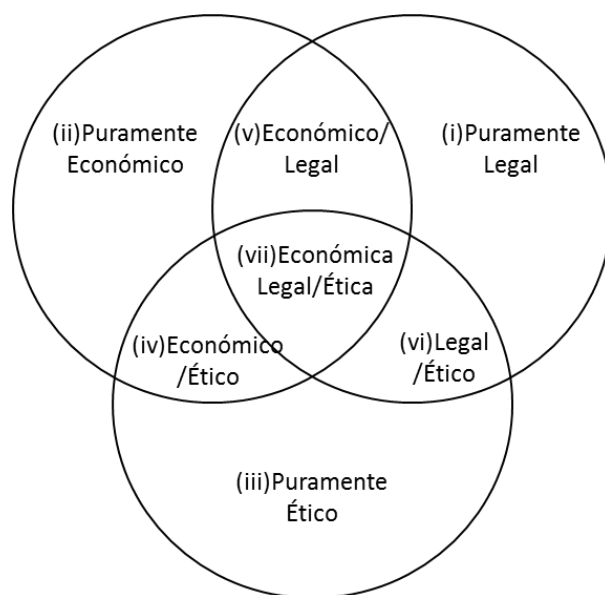


Figura 3 – Modelo de três domínios de RSE
Fonte: Adaptado de Scharz e Carroll, 2003, p. 509

Os três domínios deste modelo explicado por Schwartz e Carroll (2003) são definidos de forma consistente com o modelo de Carroll (1979, 1991) com a excepção da categoria de responsabilidade filantrópica que foi enquadrada nos domínios éticos e/ou económicos, passando assim a ser possível atribuir diversas motivações às actividades filantrópicas.

Schwartz e Carroll (2003) caracterizam o domínio económico como o conjunto de actividades que se destinam a ter um impacto económico positivo directo ou indirecto sobre a empresa. Segundo Schwartz e Carroll (2003) o impacto positivo é baseado em dois critérios: a maximização dos lucros e/ou a maximização da participação em valor. Dão como exemplo para as actividades económicas directas, o aumento das vendas e para as actividades económicas indirectas, a melhoria da imagem pública da empresa.

Quanto ao domínio legal este é mais pormenorizado e é caracterizado pela disponibilidade da empresa face às expectativas da sociedade presentes na lei (Schwartz e Carroll, 2003). Segundo Faria e Leal (2009:6) neste modelo «a legalidade pode ser vista no âmbito de três categorias: (1) cumprimento da lei (seja, passivo, restritivo ou oportunista), (2) evitamento da litigância civil, e (3) antecipação das mudanças da lei».

Por último, Faria e Leal (2009), Rego *et al.* (2007) e Schwartz e Carroll (2003) referem que o domínio ético deste modelo alude às responsabilidades éticas da empresa, esperadas pela comunidade e pelos *stakeholders* relevantes, quer a nível nacional como global. Neste modelo o domínio legal inclui três padrões gerais: convencional, consequencialista (ou teleológico) e deontológico.

O padrão convencional fundamenta-se em normas aceites pela organização, indústria, profissão, ou sociedade como indispensáveis para o bom funcionamento do negócio. O padrão consequencialista (ou teleológico) baseia-se em acções que promovam o bem da sociedade. A acção praticada deve promover o maior benefício comparativamente com outras alternativas. Por último, o padrão deontológico concentra-se em «deveres e obrigações, nos direitos morais e na justiça» (Schwartz e Carroll, 2003, citados por Rego *et al.*, 2007:160).

Uma das características fundamentais do modelo de três domínios criado por Schwartz e Carroll (2003) é a representação de domínios económicos, legais, éticos e de responsabilidade num diagrama de Venn. Neste diagrama é possível destacar a sobreposição dos domínios e as consequentes categorias.

A sobreposição óptima ocupa o centro do modelo onde as responsabilidades económicas, legais e éticas são executadas simultaneamente pela empresa. No entanto, as restantes sobreposições do modelo também criam situações que devem ser analisadas, pois representam posições da empresa perante o mundo dos negócios (Schwartz e Carroll, 2003).

No quadro 4 são descritos cada um dos sete segmentos. No entanto, como referem Schwartz e Carroll (2003:513) «*it should be kept in mind that it is extremely difficult to identify examples that ideally and perfectly illustrate each theoretical segment of the model*».

Como referem de Schwartz e Carroll (2003) e Rego *et al.* (2007) é de salientar que este modelo também apresenta algumas limitações, nomeadamente a nível dos domínios económico, legal e ético e das suas fronteiras. Este modelo apresenta os seus domínios bastante diferenciados, mas é facilmente argumentável que os sistemas económicos, legais e éticos estão entrelaçados e são inseparáveis.

Quadro 4 – Sobreposição de domínios

Sobreposição de domínios	
Puramente económico	Neste segmento encontram-se as actividades exercidas pela empresa que são de natureza puramente económica. Estas acções trazem um benefício económico directo ou indirecto, mas são muitas vezes ilegais, acompanhando passiva e oportunisticamente a lei. Muitas das actividades empresariais mais criticados pela sociedade enquadram-se nesta categoria.
Puramente legal	Nesta categoria estão incluídas apenas as acções empresárias legais. Estas actividades ocorrem devido ao sistema legal como, por exemplo, a informação dissuasiva ao consumo na venda do tabaco.
Puramente ético	Neste segmento estão presentes as actividades sem obrigações legais ou resultados económicos, como actividades filantrópicas ou outras actividades empresariais, como a distribuição de bens, por empresas, em zonas desfavorecidas do planeta.
Economico/ético	Neste domínio encontram-se simultaneamente as actividades de carácter ético e económico. Acções de ofertas de donativos são um exemplo desta categoria. As empresas esperam aumentar a sua reputação junto da comunidade e aumentar assim as suas vendas.
Economico/legal	Nesta categoria estão reflectidas conjuntamente as actividades económicas e legais. Estas acções, sem componente ética, espera-se que sejam anti-éticas e/ou ilegais. Como exemplo pode-se referir uma empresa que usa uma lacuna na lei para ter um benefício económico.
Legal/ético	Nesta categoria encontram-se as actividades que não têm benefícios económicos. No entanto, algumas actividades que são simultaneamente de carácter ético e legal podem proporcionar benefícios económicos indirectos. Um exemplo destas actividades pode ser a instalação de um dispositivo anti-tóxico; é legalmente exigido e considerado ético, não havendo lugar a benefício económico de longo prazo.
Económico/legal/ético	A sobreposição das vertentes económica, legal e ético é a sobreposição ideal, uma vez que harmoniza os três domínios. Nesta categoria enquadram-se acções desenvolvidas pela empresa motivadas por estes três domínios.

Fonte: Adaptado de Schwartz e Carroll, 2003, p. 513-519 e Rego *et al.*, 2007, p. 161

2.1.2.4 Teorias éticas

As teorias éticas estão divididas em quatro correntes distintas: a teoria normativa dos *stakeholders*, os direitos universais, o desenvolvimento sustentável e o bem comum.

A primeira corrente a ser descrita é a teoria normativa dos *stakeholders*. Ao contrário da teoria da gestão dos *stakeholders* referida nas teorias integrativas, esta teoria assume duas características diferenciais, como refere Rego *et al.* (2007:166)

[p]rimeiro: os stakeholders são pessoas ou grupos com interesses legítimos em aspectos substantivos da actividade das empresas. Segundo: este interesses têm um valor intrínseco, valem *per se*. Merecem, pois, atenção e resposta, independentemente de gerarem ou não efeitos positivos sobre os outros *stakeholders*, designadamente os accionistas ou proprietário.

Deste modo, é necessário criar uma relação com os *stakeholders* com base em justiça, cooperação, benefício mútuo e sacrifício (Phillips, 1997; Phillips, 2003; Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.* 2007).

A corrente dos Direitos Universais é baseada na Declaração Universal dos Direitos do Homem, em Convenções da Organização Internacional do Trabalho, Convenção das Nações Unidas relativas aos Direitos das Crianças, *Global Sullivan Principles*, Pacto Global das Nações Unidas e na certificação SA8000. As empresas devem adoptar e respeitar todas estas declarações (Garriga e Melé, 2004).

Outra abordagem que está incluída nas teorias éticas é o desenvolvimento sustentável. Esta corrente baseia-se na ideia de que os agentes económicos actuais devem satisfazer as suas necessidades sem comprometer a satisfação das necessidades das gerações futuras. Esta situação alarga-se às empresas, tendo estas de regular os seus consumos, evitando a escassez de determinados recursos naturais, e reduzindo os níveis de poluição para não afectar o ambiente envolvente, nem as gerações futuras (Garriga e Melé, 2004; Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.* 2007).

A última corrente das teorias éticas designa-se por bem comum. Assim a empresa, como outro grupo ou indivíduo da sociedade, deve contribuir para o bem comum, uma vez que faz parte da sociedade. As empresas devem contribuir de forma positiva para o bem-estar da sociedade através da criação de riqueza, fornecimento de bens e serviços de forma eficiente, respeitando os direitos dos indivíduos que estão

relacionados com a empresa e a sociedade (Garriga e Melé, 2004; Pina e Cunha *et al.*, 2007; e Rego *et al.* 2007).

2.1.3 Dimensão interna e externa da RSE

A RSE tem sido objecto de estudo de diversas instituições incluindo a Comissão Europeia, que através do seu Livro Verde (2001) tem como objectivo promover a RSE nos países da comunidade europeia.

O Livro Verde (2001) analisa a RSE através de duas grandes dimensões: a dimensão interna e dimensão externa (Quadro 5). A dimensão interna envolve essencialmente os trabalhadores e questões relacionadas com o investimento em capital humano, saúde, segurança e gestão da mudança; incorpora também práticas ambientais e a gestão de recursos naturais. O Livro Verde (2001:8) refere que «[e]stes aspectos possibilitam a gestão da mudança e a conciliação do desenvolvimento social com uma competitividade reforçada».

No que diz respeito à dimensão externa, esta pode ser definida como a responsabilidade que ultrapassa a área da empresa e compreende a comunidade local, os parceiros comerciais, os fornecedores, os clientes, as autoridades públicas e as organizações não governamentais (ONG).

2.1.3.1 A dimensão interna

Através do Livro Verde (2001) podemos verificar que a dimensão interna da RSE é constituída por outras quatro dimensões, nomeadamente: a gestão dos recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança, e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais.

Na referência à gestão dos recursos humanos, o Livro Verde (2001) sublinha que um dos maiores desafios que as empresas enfrentam actualmente centra-se na obtenção e manutenção de trabalhadores qualificados. Para combater essa situação sugere medidas que as empresas podem adoptar para atrair trabalhadores qualificados como, por exemplo, a dignificação e participação dos trabalhadores em processos decisórios, acções formativas, aprendizagem contínua e conciliação da vida profissional com as responsabilidades familiares, regimes de participação nos lucros e no capital das

empresas, igualdade em termos de remuneração e de perspectivas de carreira para as mulheres. As práticas de recrutamento não discriminatórias também são mencionadas no documento como uma forma de redução das taxas de desemprego, porque facilitam a contratação de trabalhadores mais idosos, mulheres, trabalhadores de longa duração e pessoas provenientes de minorias étnicas.

Relativamente à saúde e segurança no trabalho o Livro Verde (2001) refere que tradicionalmente esta matéria aplicava-se basicamente através de medidas legislativas e de aplicação mas actualmente com a externalização do trabalho é mais difícil para as empresas controlarem as condições de saúde e segurança, uma vez que estão dependentes dos seus contratantes. Devido ao aumento desta preocupação novos critérios têm sido incluídos como por exemplo, programas de certificação e de rotulagem de produtos e programas de certificação de sistemas de gestão e de subcontratação.

A adaptação à mudança é referida no Livro Verde (2001) devido às acções de reestruturação levadas a cabo pelas empresas na Europa. Por exemplo, o encerramento de uma fábrica ou uma redução drástica da sua mão-de-obra poderá provocar uma grave crise económica, social e política na comunidade. No entanto, refere-se que uma em cada quatro operações de reestruturação feitas em empresas, os objectivos pretendidos (reduzir despesas, aumentar a produtividade, melhorar a qualidade e o serviço ao cliente) não foram atingidos devido à diminuição de motivação, lealdade, criatividade e produtividade dos trabalhadores. Assim, o processo de reestruturação deve ter em consideração os direitos dos trabalhadores e equilibrar os interesses de todas as partes interessadas e afectadas.

A gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais tem como objectivo a redução do impacto ambiental gerado por processos fabris e distribuição de bens e serviços. De acordo com o Livro Verde (2001) a redução de emissões poluentes ou produção de resíduos e a redução na exploração de recursos ajuda a minimizar o impacto ambiental e trás vantagens para as empresas, nomeadamente através da redução de custos com as matérias-primas, despoluição e despesas energéticas as empresas aumentam os seus lucros e reforçam a sua competitividade.

2.1.3.2 A dimensão externa

Tal como a dimensão interna, a dimensão externa é constituída por quatro grupos: comunidades locais; parceiros comerciais, fornecedores e consumidores; direitos humanos; e preocupações ambientais globais. As comunidades locais e as empresas têm uma relação de proximidade muito importante. As empresas contribuem com emprego, remunerações, benefícios e impostos, mas, por outro lado, também dependem da estabilidade, salubridade e da prosperidade da comunidade em que estão inseridas. Assim, quanto maior for o envolvimento das empresas com a comunidade local maior será a produtividade e a competitividade da empresa. (Livro Verde, 2001).

De acordo com o Livro Verde (2001) a relação da empresa com os parceiros comerciais e fornecedores pode resultar como uma vantagem para empresa, pois pode reduzir a complexidade e os custos das suas operações. No que diz respeito aos consumidores, as empresas devem procurar responder às necessidades dos seus clientes de forma ética, eficiente e ecológica.

O Livro Verde (2001) refere-se aos direitos humanos como uma questão complexa devido aos dilemas políticos, jurídicos e morais que coloca. A distinção entre as áreas de responsabilidade das empresas e dos governos pode confundir-se em situações como o funcionamento de uma empresa num país onde não sejam respeitados os direitos humanos. A pressão efectuada por ONG, consumidores e comunidades pode levar as empresas a recorrer a códigos de conduta que incluem as condições de trabalho, direitos humanos e normas ambientais. Os códigos de conduta servem, assim, para a empresa melhorar a sua imagem e reduzir os riscos de reacções negativas por parte dos consumidores, mas não substituem as disposições legais e normas vinculativas a nível nacional, da União Europeia (UE) e internacional.

Por último, o Livro Verde (2001) sublinha as preocupações ambientais globais que as empresas devem ter em consideração, uma vez que muitos dos problemas ambientais estão interligados com a actividade e exploração de recursos mundiais por parte das empresas. É por isso necessário tornar as actividades económicas das empresas compatíveis com a sustentabilidade ambiental.

O quadro 5 sintetiza as duas dimensões da RSE de acordo com o Livro Verde (2001) da Comissão Europeia.

Quadro 5 – Dimensões da RSE

Dimensão interna	Dimensão externa
<p>Gestão de Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aprendizagem ao longo da vida; · Responsabilização dos trabalhadores; · Melhor informação no seio da empresa; · Melhor equilíbrio entre as vidas profissional, familiar e de tempos livres; · Maior diversidade de recursos humanos; · Igualdade de géneros; · Regimes de participação nos lucros e no capital da empresa; · Empregabilidade e segurança dos postos de trabalho; · Práticas de recrutamento não discriminatórias. 	<p>Comunidades Locais:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Integração social na comunidade local ao nível do emprego, remunerações, benefícios e impostos; · Controlo dos níveis de salubridade, estabilidade social e prosperidade; · Interacção com o meio físico, ambiental e rede diária; · Envolvimento social local com a disponibilização de estruturas físicas, meios humanos e patrocínios.
<p>Saúde e Segurança no Trabalho (SST):</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aplicação das medidas legislativas correntes; · Cultura de prevenção do risco; · Quantificação, documentação e comunicação das boas práticas de SST; · Programas de certificação e rotulagem para produtos, serviços, sistemas de gestão e subcontratação centrados nas normas de segurança e saúde no trabalho; · Existência de critérios de segurança e saúde no trabalho nos regimes de concursos e adjudicações dos diversos contractos. 	<p>Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Parcerias e alianças com empresas comuns e franquias; · Responsabilização social dos clientes, fornecedores, subcontratados e concorrentes; · Envolvimento no capital de risco de novas empresas inovadoras; · Fornecimento ético, eficiente e ecológico de produtos e serviços.

Quadro 5 – Dimensões da RSE (continuação)

Dimensão interna	Dimensão externa
<p>Adaptação à mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Redução das despesas, aumento da produtividade e melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes; · Motivação, lealdade, criatividade e produtividade do trabalho; · Identificação dos riscos, previsão de custos, execução de planos de contingência e minimização dos instrumentos e sistemas; · Formação profissional suplementar, modernização dos instrumentos e sistemas de produção, captação de investimentos, definição de procedimentos, diálogo, cooperação e estabelecimento de parcerias; · Capacidade de inserção profissional dos trabalhadores dentro e fora da organização; · Participação no desenvolvimento local e em estratégias activas de inclusão no mercado de trabalho. 	<p>Direitos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Respeito pelas normas laborais, protecção do ambiente e direitos humanos; · Rejeição de práticas de suborno e corrupção; · Adopção de códigos de conduta sobre as condições de trabalho, direitos humanos e aspectos ambientais, incluindo nos fornecedores e subcontratados; · Observação do impacto das actividades da organização sobre os direitos humanos dos trabalhadores e da comunidade local; · Aplicação e verificação dos códigos de conduta e de promoção das normas internacionais do trabalho em todos os níveis da organização e nos subcontratados; · Políticas de diálogo e informação total complementadas com abordagens perfectivas ao nível dos órgãos de gestão, restantes trabalhadores e comunidade local; · Verificação contínua do respeito pelos direitos humanos segundo as normas e os padrões definidos pela denominada “auditoria social”, garantindo a credibilidade dos relatórios apresentados.
<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Redução na exploração de recursos; · Redução na emissão de poluentes; · Redução na produção de resíduos; · Redução nos gastos energéticos; · Eliminação dos resíduos; · Monitorização dos custos ambientais da matéria-prima; · Monitorização dos custos ambientais de despoluição. 	<p>Preocupações ambientais globais:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Desempenho ambiental positivo ao longo de toda a cadeia de produção; · Incrementos globais ao nível social e ambiental de forma a contribuir para um desenvolvimento sustentável integral.

Fonte: Adaptado de Livro Verde, 2001, p. 10-18 e Farinha, 2009, p. 21-22

2.2 A RSE a nível institucional

A temática da RSE está difundida na sociedade, nas empresas e organizações e também na política. Iremos assim incidir este tema em dois pontos-chave: a RSE a nível da UE e a RSE a nível nacional. Faremos apenas breves referências históricas à RSE a nível das organizações mundiais.

2.2.1 A RSE a nível das organizações mundiais

Actualmente é possível identificar diversas organizações internacionais que se têm pronunciado sobre o tema da RSE nos últimos anos como, por exemplo, a Organização das Nações Unidas (ONU) e o Banco Mundial.

Santos *et al.*, (2006:30) refere que a primeira «consciencialização acerca da responsabilidade que as organizações têm na transformação e no desenvolvimento dos ambientes onde actuam» nasceu em 1972 na Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano. E só mais tarde, em 1992, «a verdadeira consciencialização internacional» surgiu com a Cimeira do Rio, onde se estabeleceram os três pilares em que se devem assentar as estratégias de desenvolvimento sustentável, ou seja, a nível social, ambiental e económico.

Ao longo dos anos são possíveis identificar várias iniciativas que têm vindo a ser desenvolvidas com objectivo de promoção do desenvolvimento sustentável.

Em 1997 surgiu a *Global Reporting Initiative* (GRI), iniciativa conjunta da *Coalition of Environmentally Responsible Economies* (CERES) e do Programa das Nações Unidas para o Ambiente (PNUA). O seu objectivo era alcançar a qualidade, o rigor e a utilidade dos relatórios de sustentabilidade. Como refere Lopes (2004:16) «[o] primeiro conjunto de Sustainability Reporting Guidelines foi publicado em Junho de 2000, iniciando-se de imediato um processo de revisão que culminou nas Guidelines 2002».

As Nações Unidas pronunciaram-se directamente sobre a RSE em 1999, através de uma iniciativa do Secretário-geral das Nações Unidas Kofi Annan na Reunião Anual do Fórum Económico Mundial. Kofi Annan faz um apelo às empresas para estas porem em prática um conjunto de nove princípios, desde os direitos humanos, aos referenciais de trabalho, e à protecção ambiental (Lopes 2004).

As Guidelines for Multinational Enterprises são um dos principais instrumentos de RSE, pois fornecem às empresas recomendações não vinculativos para uma conduta empresarial responsável. As *Guidelines* fazem da *OECD Declaration on International Investment and Multinational Enterprises* um instrumento que abrange direitos e compromissos que os governos devem ter em conta ao lidar com o investimento directo estrangeiro e com as actividades das empresas nos países aderentes (Lopes, 2004).

As Norms on the Responsibilities of Transnational Corporations and Other Business Enterprises with regard to Human Rights, datadas de 2003, são um conjunto de normas que destacam as obrigações sociais, ambientais e económicas das empresas transnacionais. Estas normas são baseadas nos direitos humanos e no direito do trabalho aprovadas e foram aprovadas pela Comissão para a Promoção e Protecção dos Direitos Humanos das Nações Unidas (Lopes, 2004).

2.2.2 A RSE a nível da União Europeia

Contrariamente ao que se verificou nos EUA a RSE na Europa só assumiu um lugar de destaque nas políticas da UE a partir dos anos 90 do século passado, e desde esta data têm vindo a ser desenvolvidos esforços para a sua definição e implementação na comunidade empresarial inserida na UE (Duarte, 2007).

Uma das primeiras abordagens à RSE surgiu com a Declaração Europeia contra a Exclusão Social, assinada pelo presidente da Comissão das Comunidades Europeias Jacques Delors àquela data e um grupo de empresas signatárias a 10 de Janeiro de 1995. Esta declaração tinha como objectivo apelar ao combate à exclusão social (Lopes, 2004).

No Conselho Europeu extraordinário (Cimeira do Emprego) realizado entre 20 e 21 de Novembro de 1997 no Luxemburgo, foi seleccionado um “grupo de alto nível” presidido por Pehr G. Gyllenhammar que elaborou um relatório sobre as implicações económicas e sociais da mutação industrial. Este grupo denominado “The Gyllenhammar Group” sugeriu no seu relatório que as empresas com mais de 1000 trabalhadores deveriam publicar um relatório anual sobre as mudanças na gestão, de forma a dar a conhecer o impacto das suas actividades sociais. (Comité Económico e Social, 1999 e Lopes, 2004).

Mais tarde, a 15 de Janeiro de 1999 é aceite pelo Parlamento Europeu o código de “Normas da UE para as empresas europeias que operam nos países em desenvolvimento:

para um Código de Conduta Europeu”. Este documento abrange diversos domínios como o trabalho infantil, anticorrupção, sustentabilidade ambiental e ainda padrões de conduta para as empresas europeias que operem em países em desenvolvimento.

A 23 e 24 de Março de 2000, no Conselho Europeu de Lisboa, a UE faz um apelo à RSE. Como refere Lopes (2004:19) «[n]o sentido de estimularem as boas práticas na área da aprendizagem ao longo da vida, organização do trabalho, igualdade de oportunidades, inclusão social e desenvolvimento sustentável». Nesse mesmo ano a organização *European Business Network for Social Coesion* (EBNSC) altera o seu nome para *Corporate Social Responsibility Europe* (CSR Europe). Como consta no *site* desta organização, a CSR Europe, foi fundada em 1995 em resposta ao apelo do Presidente da Comissão Europeia, Jacques Delors, já referido anteriormente. A CSR Europe é actualmente uma rede de negócios líder europeu para a responsabilidade social corporativa contando com cerca de 70 empresas multinacionais e 36 organizações parceiras nacionais como membros que, no total, alcança mais de 5000 empresas em toda a Europa.

A 18 de Julho de 2001, a Comissão Europeia publicou o “Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, que tinha como objectivos principais difundir o debate sobre a RSE e a criação de parcerias que permitissem o desenvolvimento de um quadro europeu para a promoção da RSE.

Esta publicação é vista por autores como Rego *et al.*, (2003), como um contributo muito importante para a discussão da gestão ética e da RSE. Além disso, Rego *et al.*, (2003:16) também defende que o Livro Verde

faz confluír os contributos que diversas entidades, associações e empresas [...] têm fornecido para transformar as empresas em agentes activos na promoção do bem-estar social e do desenvolvimento sustentável. Consubstancia reflexões e propostas oriundas de associações empresariais, de iniciativas empresariais autónomas, de organismos governamentais nacionais e transnacionais, da ONU, da OIT – e de uma plêiade diversificada de outros organismos nacionais e transnacionais [...].

Para Santos *et al.* (2006) o Livro Verde, além do debate sobre a promoção da RSE a nível europeu e internacional, também procura aumentar a transparência e o desenvolvimento de práticas inovadoras, promover a finalidade da avaliação e da avaliação de práticas de responsabilidade social.

A 2 de Julho de 2002 a Comissão Europeia emitiu um comunicado designado de “Responsabilidade Social das Empresas: um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável”. Este comunicado surgiu no sentido de sublinhar a importância da definição de RSE para a Comissão Europeia e as etapas que as empresas, governos e sociedade civil devem concretizar para melhorar os seus compromissos com a responsabilidade social (COM, 2002; e Lopes, 2004).

O comunicado da Comissão das Comunidades Europeias sobre “Implementação da parceria para o crescimento e o emprego: tornar a Europa um pólo de excelência em termos de responsabilidade social das empresas” surge a 22 de Março de 2006, uma vez mais com o objectivo claro de apelar à comunidade empresarial europeia efectuarem a demonstração pública dos seus compromissos a nível do desenvolvimento sustentável, do crescimento económico e do emprego (COM, 2006).

Como é possível constatar, foi dado bastante destaque à temática da RSE na UE. Actualmente é possível consultar o Boletim Empreendedorismo Europeu Responsável, uma *e-newsletter* livre e trimestral que disponibiliza, entre outras informações, estudos realizados de diversas temáticas como o empreendedorismo responsável, a responsabilidade social das empresas e as pequenas e médias empresas.

2.2.3 A RSE em Portugal

Pinto (2004) e Fernandes (2010) descrevem a história da RS em Portugal como tendo origem no século XV com a criação de Misericórdias ligadas à Igreja Católica. Mais tarde, entre 1926 e 1974, no Estado Novo, o modelo corporativo português beneficiou o domínio das principais empresas por um limitado número de famílias. Como consequência surgiram algumas «iniciativas a favor dos empregados consideradas socialmente avançadas para a época, embora em alguns casos, de carácter paternalista» (Pinto, 2004:11).

Após a Revolução de 25 de Abril de 1974 iniciaram-se diversas nacionalizações e a instalação de uma economia social (Pinto, 2004).

A pouca industrialização da economia portuguesa até então não tinha criado preocupações ambientais relevantes. No entanto, mais recentemente verificaram-se alterações ambientais preocupantes em Portugal como «poluição atmosférica e das

águas, construção selvagem e destruição do património ambiental» trazendo assim a introdução de legislação ambiental estimulada e financiada pela UE ao sistema jurídico português (Pinto, 2004:11).

Para Pinto (2004) a RS em Portugal tem sido exercida de forma informal por grande parte das empresas, incluindo as PME.

Com a entrada de Portugal na UE a temática da RSE surge enquadrada com diversas políticas nacionais, sendo esta uma via para alcançar maior competitividade e reduzir algum atraso estrutural face a outros países (Santos *et al.*, 2006).

Segundo Santos *et al.* (2006:33) no Plano Nacional de Desenvolvimento Económico e Social (PNDES, 2000-2006), apresentado em 1998, é possível encontrar orientações «para a criação de um quadro de responsabilidade social num novo modelo de crescimento». Mais tarde no Plano Nacional de Emprego (PNE, 2003-2006) são consideradas várias diretrizes importantes para a RSE em Portugal, nomeadamente as «a) directrizes de apoio directo à promoção/implementação de estratégias de responsabilidade social nas empresas;» e «b) as diretrizes que indirectamente contribuem para a prossecução de uma estratégia de responsabilidade social das empresas» como é possível identificar nos quadros 6 e 7.

Quadro 6 – Estratégia de apoio directo à promoção/implementação da
responsabilidade social nas empresas

Directriz 3 – Fazer face à mudança e promover a adaptabilidade no mercado de trabalho

- Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social;
- Contributos da Iniciativa EQUAL – Rede temática “inovação organizacional e formação em contexto de trabalho”;
- Centro de relações de trabalho;
- Campanhas de prevenção sectoriais;
- Programa de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- Aprovação do Código do Trabalho, em 2003 (alteração da duração do contracto de trabalho a termo, regulamentação do teletrabalho, dois regimes de adaptabilidade dos horários de trabalho, dispositivos para regularizar o falso trabalho independente, fomento da mobilidade funcional, instrumento para desbloquear a contratação colectiva);
- Acordos tripartidos sobre a política de emprego, mercado de trabalho, educação e formação e condições de trabalho, higiene e segurança no trabalho e combate à sinistralidade.

Fonte: Adaptado de Santos *et al.*, 2006, p. 34

Quadro 7 – Estratégias que indirectamente contribuem para a prossecução de uma estratégia de RSE

Directriz 1 – Medidas activas e preventivas dirigidas aos desempregados e aos inactivos:

- Iniciativas INSERJOVEM E REAGE;
- Qualificação inicial de jovens;
- Programa de estágios profissionais;
- Formação profissional para desempregados, incluindo formação de reconversão;
- Incentivos à contratação de determinados grupos;
- Apoio a empresas que contratem e formem desempregados;
- Programa ocupacionais.

Directriz 2 – Criação de emprego e espírito empresarial:

- Programa PRIME (qualificação de recursos humanos, dinamização das empresas e dinamização da envolvente empresarial);
- Programas de apoio à inovação;
- Programas de formação para PME.

Directriz 4 – Promover o desenvolvimento do capital humano e aprendizagem ao longo da vida:

- Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC);
- Acordos tripartidos sobre política de emprego, mercado de trabalho, educação e formação;
- Código de trabalho – o direito de cada trabalhador beneficiar, no mínimo, de 20 horas de formação certificada;
- Formação inicial qualificante;
- Formação contínua.

Directriz 6 – Igualdade de Género:

- Plano Nacional para a Igualdade 2003-2006;
- Programa Operacional Emprego, Formação e Desenvolvimento Social;
- Observatório para a Igualdade na Contratação Colectiva.

Directriz 7 – Promover a inserção no mercado de trabalho de pessoas desfavorecidas e combater a discriminação de que são alvo:

- Plano para a eliminação da exploração do trabalho infantil (PEETI);
- Formação profissional para grupos desfavorecidos;
- Programa Rede Social.

Fonte: Adaptado de Santos *et al.*, 2006, p. 34 a 36

Foram também surgindo em Portugal iniciativas de apoio ao desenvolvimento estratégico da RSE, nomeadamente prémios, apoios financeiros e benefícios fiscais sobre donativos.

Nos últimos anos em Portugal é possível encontrar um conjunto de organizações/associações com o objectivo de promover novas filosofias de gestão assente em conceitos que emergem da RS e do desenvolvimento sustentável como, por exemplo, o Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), a Associação Portuguesa para Responsabilidade Social Empresarial – RSE Portugal, o Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável – BCSD Portugal e a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) (Observatório Social do Alentejo, 2008).

O GRACE foi fundado em Fevereiro de 2000 e é uma associação sem fins lucrativos que tem como objectivo promover a cidadania empresarial, a RSE e a divulgação de práticas de gestão empresarial socialmente responsáveis. Tem como sócios fundadores a BP, a Fundação Luso - Americana para o Desenvolvimento, a HBI, a IBM, a INAPA, a McDonald`s, a PEC e a Xerox.

A RSE Portugal é uma associação sem fins lucrativos que pertence ao conjunto de instituições europeias que estão ligadas à *CSR Europe* e tem como objectivo promover a RSE através de apoio a programas e projectos em diversas áreas.

O BCSD Portugal foi criado por uma iniciativa conjunta das seguintes empresas, a saber: Sonae, Cimpor, Soporcel e mais 33 empresas de primeira linha da economia nacional ligadas ao WBCSD – *World Business Council for Sustainable Development* em Outubro de 2001. É, tal como as anteriores, uma associação sem fins lucrativos e de acordo com o seu *site* na *internet* tem como principais objectivos divulgar e promover o desenvolvimento sustentável.

Por fim, a APEE (Associação Portuguesa de Ética Empresarial) foi fundada em Novembro de 2002 e tem como objectivo a promoção e o desenvolvimento da ética nas organizações.

2.3 As PME e a RSE

As PME, como qualquer organização, estão em constante interacção com o meio envolvente, influenciando e sendo influenciadas pelo mesmo. Numa economia em constante mudança factores como a evolução rápida do mercado, as expectativas dos clientes, os parceiros de negócios e as alterações constantes da sociedade tornam a

temática da RSE uma prioridade para uma empresa forte e competitiva. No entanto, não existe uma fórmula para implementar a RSE nas empresas (Silva e Santos, 2010; e Knopf e Mayer-Scholl, 2013).

Segundo Silva e Santos (2010:191) «[e]mbora seja uma questão observada em um grande número de empresas, poucos estudos têm sido feitos sobre esse tipo de prática em pequenas e médias empresas – PME», nos últimos anos tem-se verificado uma tendência na promoção da RSE nas empresas de menor dimensão, deixando este tema de se centrar apenas nas grandes empresas. Na UE tem sido fortemente defendida a importância de práticas de RSE nas PME europeias. Contudo, dada a actualidade desta temática é necessário aprofundar mais o conhecimento sobre a cultura corporativa nas PME (Murillo e Lozano, 2006; Jamali, Zanhour e Keshishian, 2009; e Høivik e Shankar, 2010).

Uma abordagem estratégica à RSE é cada vez mais importante para a competitividade das PME, pois pode trazer benefícios em termos de gestão de risco, redução de custos, facilidades de acesso a capital, melhoria nas relações com clientes, gestão de recursos humanos e capacidade de inovação (COM, 2011).

As PME, ao contrário das grandes empresas, não possuem os mesmos recursos humanos, o tempo, nem o capital necessário a algumas práticas de RS. No entanto, com os recursos disponíveis, as práticas de RS de PME são mais intuitivas, mas menos estruturadas, não devendo por isso ser desvalorizadas (Fontes, 2011). Ainda devido à dimensão das PME estas têm como vantagem a flexibilidade, o que lhe permite responder rapidamente a mudanças e tirar partido de novos nichos de mercado, tanto para produtos, como para serviços que incorporem benefícios ambientais e/ou sociais (Jenkins, 2006).

O tecido empresarial da UE é constituído por 99%² de PME. Estas empresas são muito importantes não só pelo emprego e volume de negócios que geram, mas também pela sua promoção do crescimento económico e coesão social (Santos *et al.*, 2006).

Em Portugal as PME são também fundamentais à económica portuguesa, já que o tecido empresarial português é constituído por um elevado número de PME. No relatório do

² http://eur-lex.europa.eu/pt/dossier/dossier_73.htm

INE (2012) denominado “Evolução do Sector Empresarial em Portugal, 2004-2010” é possível constatar que as «PME do sector não financeiro do país representaram 99,9% do conjunto do sector empresarial» e as microempresas representaram quase 96% do número de PME.

Para melhor compreensão da definição de PME é importante salientar os limites que satisfazem a legislação europeia, nomeadamente a recomendação da Comissão das Comunidades Europeias (COM, 2003). Estes limites encontram-se no quadro 8 que estabelece também os limites às microempresas para Portugal (estes limites são inferiores à recomendação da Comissão das Comunidades Europeias) (COM, 2003).

Quadro 8 – Limites das PME

	Não ultrapassem dois dos seguintes limites:
Microempresa (segundo Decreto-Lei nº 36-A/2011)	a) Total do balanço: € 500 000; b) Volume de negócios líquido: € 500 000; c) Número médio de empregados durante o exercício: até 5.
Microempresa (segundo recomendação Comissão 2003)	a) Total do balanço: 2 milhões de €; b) Volume de negócios líquido: 2 milhões de €; c) Número médio de empregados durante o exercício: até 10.
Pequena entidade (segundo recomendação Comissão 2003)	a) Total do balanço: 10 milhões de €; b) Volume de negócios líquido: 10 milhões de €; c) Número médio de empregados durante o exercício: até 50.
Média entidade (segundo recomendação Comissão 2003)	a) Total do balanço: 43 milhões de €; b) Volume de negócios líquido: 50 milhões de €; c) Número médio de empregados durante o exercício: até 50.

Fonte: Adaptado da Comissão das Comunidades Europeias COM (2003).

No quadro 9 pode-se analisar a evolução do número de PME em Portugal no período de 2004 a 2010.

É possível verificar que em Portugal o tecido empresarial é predominantemente constituído por PME. Como tal, é importante dinamizar práticas de RSE nestas empresas. As práticas de RS, além de contribuírem para o sucesso a longo prazo, trazem às empresas outros tipos de vantagens como, por exemplo, aumento da motivação e fidelização por parte dos colaboradores, maior fidelização e satisfação dos clientes, redução de custos e estimular a inovação (Fontes, 2011).

Quadro 9 – Evolução do número de PME em Portugal no período de 2004 a 2010

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Micro	1034162	1070444	1091014	1152310	1181213	1147386	1094125
Pequenas	43411	43780	45147	46020	46030	43882	42662
Médias	6328	6284	6441	6672	6727	6451	6281
PME (Total)	1083901	1120508	1142602	1205003	1233970	1197719	1143068
Total de empresas portuguesas	1084928	1121529	1143648	1206116	1235093	1198781	1144150

Fonte: Adaptado de INE, 2012, p. 19.

O comportamento das PME está muitas vezes associado às características psicológicas do sócio-gerente. A propriedade da empresa e a sua gestão, por norma, não é separada. Assim, as PME estão sujeitas a estilos personalizados de gestão, crenças individuais e podem apresentar falta de estruturas de gestão formais de pessoal especializado. Estas circunstâncias variam muito nas PME, e influenciam directamente a abordagem da empresa com a RSE. Como as PME são essencialmente empresas em que é o proprietário que controla e gere a empresa, as decisões relativas à RSE, como utilizam os recursos da empresa, são decisões suas (Spencer e Rutherford, 2003; e Jenkins, 2006). Deste modo, a preferência pessoal da gestão de topo e/ou dos proprietários afecta o envolvimento da empresa com a comunidade externa das PME (COM, 2002a).

No que diz respeito à interação entre a sociedade e as empresas, as PME actuam essencialmente nas comunidades em que estão inseridas, uma vez que as PME compreendem, por definição, uma única unidade operacional que funciona com força de trabalho local (Jenkins, 2004).

Quanto aos clientes, ao contrário das grandes empresas que necessitam de um mercado mais alargado além da comunidade local, é possível identificar PME que fornecem mercados de nicho globais que têm como base clientes globais e PME dedicadas apenas a servir o mercado local em que estão inseridas (Jenkins, 2004).

Segundo Jenkins (2004) as PME que apoiam a comunidade local são mais bem-sucedidas. O esforço das PME é reconhecido pela comunidade e recompensado pelos seus membros nos seus papéis de fornecedores, clientes, funcionários e outras entidades. No entanto, este laço não é totalmente claro e perceptível. As PME situadas na periferia da comunidade como, por exemplo, parques industriais, por vezes não conseguem estabelecer este tipo de ligação com a comunidade, ou por estarem mais isoladas, ou por serem ofuscadas pelas grandes empresas.

Relativamente à componente da responsabilidade na RSE Jenkins (2004) refere que é neste aspecto que há maior semelhança entre as PME e as grandes empresas. Independentemente do tamanho das empresas estas têm responsabilidades derivadas do impacto social e ambiental que causam. No entanto, apesar do impacto de uma grande empresa ser maior do que de uma PME, o impacto combinado por unidade de produção das PME é muito elevado; em contrapartida, no que se refere aos impactos sociais e ambientais, a gravidade potencial de um desastre ambiental centra-se essencialmente nas grandes empresas. Apesar desta situação, são as grandes empresas que promovem o desenvolvimento da indústria e é destas empresas que a sociedade espera maior compromisso e envolvimento com a responsabilidade social.

Segundo Jenkins (2006) há questões inerentes à RSE que todas as PME devem respeitar como, por exemplo, a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, uma justa distribuição da riqueza pela comunidade e a protecção do ambiente.

As motivações e as pressões para a RSE entre PME e grandes empresas são distintas. Segundo Santos *et al.* (2006) não é possível identificar um padrão exemplificativo dos factores que expliquem o desenvolvimento das práticas de RSE nas PME ou nas grandes empresas. No entanto, é possível identificar alguns factores potenciadores da RSE nas PME, designadamente os seguintes: a idade da empresa, a dimensão da empresa, a localização da empresa, o sector de actividade, o género do proprietário da PME, a estratégia da empresa e por último, a participação e estratégia (Santos *et al.*, 2006).

Relativamente à idade da empresa Santos *et al.* (2006:43) referem que «existe uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a implicação em actividades de RS externas e a idade da empresa». Por sua vez, a dimensão da empresa é evidenciada como um factor de elevada importância: quanto maior for a dimensão da empresa, maior será

o seu envolvimento em actividades de RS, uma vez que as empresas de maior dimensão estão mais cientes das oportunidades de negócio que podem ser proporcionadas pela RS. A localização da empresa é também um factor importante. Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (COM, 2002a) é possível verificar que os países do Norte da Europa apresentam um maior número de empresas envolvidas em práticas de RS, comparativamente aos países do Sul da Europa. Estas diferenças podem ser explicadas por diferentes «tradições culturais relativas ao papel das empresas na sociedade e diferenças de tradição em matéria de apoios públicos» (COM, 2002a:19). De acordo com os dados da Comissão das Comunidades Europeias (COM 2002a) o sector de actividade onde actuam as PME não afecta expressivamente as actividades de RS, sendo os sectores do comércio e da indústria aqueles em que há um maior número de empresas com mais práticas de RS, ao passo que nos sectores dos transportes e dos serviços as empresas registam um menor número de práticas de RS. O género do proprietário da PME é um factor que não demonstra ser potenciador de diferenciação no que toca a práticas de RS. No entanto, segundo Santos *et al.* (2006:44) «alguns estudos sugerem que proprietários masculinos desenvolvem actividades de RSE mais regulares e integradas na estratégia da empresa». A estratégia da empresa é um factor relevante na prática de RS, uma vez que as empresas com dificuldades económicas não canalizam qualquer estratégia para práticas de RS. Este factor está relacionado com o factor de participação e estratégia: as empresas que «adoptam uma estratégia de «crescimento» e que pretendem «aumentar a qualidade» e a «inovação» são as que pretendem aumentar as suas actividades de RS (Santos *et al.*, 2006:44).

Para além dos factores potenciadores da RSE referidos anteriormente é possível identificar outras motivações à implementação de práticas de RSE como, por exemplo, os valores ético-sociais do proprietário/gerente da empresa, as empresas que pretendem melhorar a fidelização dos consumidores através de um aumento da imagem/reputação da empresa, o estabelecimento de melhores relações com a comunidade, autoridades públicas, clientes e parceiros de negócios, o aumento da motivação/satisfação dos trabalhadores da empresa, e a adaptação da empresa a legislação e regulamentos a nível ambiental e também de higiene e segurança no trabalho (Santos *et al.*, 2006).

Santos *et al.* (2006:46) referem que a maioria das PME identifica os benefícios decorrentes de acções de RS. Os benefícios podem ser divididos em duas categorias: os

benefícios externos e os benefícios internos. No que respeita aos benefícios externos estes são agrupados em três categorias: os benefícios comerciais, os benefícios ambientais e os benefícios de comunicação.

Os benefícios comerciais estão associados à obtenção de novos clientes, fidelização dos clientes já existentes, novas oportunidades de expansão e criação de vantagens competitivas, uma vez que os consumidores tendem a considerar «os valores ético-legais associados aos produtos/serviços que pressupõem uma actuação mais responsável junto da comunidade e do ambiente» Santos *et al.* (2006:46). Os benefícios ambientais estão directamente relacionados com uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis. A reciclagem e a redução da poluição conduzem ainda à redução de custos. Por último, os benefícios na comunicação traduzem-se não só numa melhoria das relações com a comunidade, clientes e investidores, mas também na melhoria da imagem e reputação da própria empresa, para além das oportunidades que a empresa poderá conseguir em termos de parceiros comerciais e poderes públicos em geral.

Os benefícios internos podem, igualmente, ser agrupados em três categorias: os benefícios de dimensão organizacional, os benefícios de dimensão financeira e os benefícios de dimensão relativa aos colaboradores (Santos *et al.*, 2006).

Os benefícios obtidos na dimensão organizacional baseiam-se no aumento da informação sobre a comunidade e o ambiente, melhoria no conhecimento da legislação e seu cumprimento. Os benefícios da dimensão financeira centram-se no melhor controlo de riscos financeiros, como a identificação das atitudes dos consumidores, bem como a escolha da rede de fornecedores, e a redução de custos através da economia de materiais e energia. Por último, a dimensão relativa aos colaboradores é especialmente evidenciada pelas empresas como um dos principais benefícios das práticas de RS. Esta dimensão é fundamental para conseguir o aumento das qualificações, competências e imagem das empresas. A satisfação e capacidade de atrair/reter os colaboradores são «implicações directas de uma actuação socialmente mais responsável» Santos *et al.* (2006:46).

É possível concluir que as PME enfrentam diversos obstáculos como, por exemplo, falta de recursos humanos, recursos financeiros e tempo. Comparativamente com as grandes empresas as PME são economicamente mais vulneráveis, uma vez que estão mais propensas à variação da economia, sofrem consequências mais directas nos seus

resultados financeiros, quer nos períodos de recessão, quer nos períodos de crescimento. Relativamente à prática de RS por parte das PME o factor económico é determinante. As actividades que não sejam consideradas directamente relacionadas com a actividade principal são adiadas ou postas em segundo plano pelos gerentes. Por último, o factor tempo que teria de ser dispensado pelos gerentes das PME em actividades de RS é também considerado decisivo para o adiamento deste tipo de actividades por parte das empresas.

2.3.1 Estudos RSE nas PME

São muitos os investigadores que ao longo dos anos têm procurado respostas sobre a RSE, desde a caracterização do grau de envolvimento das empresas com a RSE, os benefícios e vantagens para as empresas resultantes de práticas de RSE, até aos obstáculos na implementação da RSE. Os inquéritos e as entrevistas são as metodologias mais comumente utilizadas pelos investigadores, sendo de particular relevância para a análise comparativa dos resultados não só a caracterização da dimensão das empresas, mas também os países de origem nos diversos estudos.

Neste ponto iremos descrever alguns estudos importantes que foram feitos a nível europeu e a nível nacional na temática de RSE e que servirão de suporte para a parte empírica da presente dissertação.

2.3.1.1 Estudo Comissão das Comunidades Europeias: observatório das PME COM (2002a)

O estudo realizado pela Comissão das Comunidades Europeias (COM, 2002a) e pelo Observatório Europeu das PME, designado Pesquisa ENSR de 2001, compreendeu o trabalho de investigação, pesquisa bibliográfica, recolha de informação e análise dos resultados de um inquérito realizado a cerca de 7662 PME entre Maio e Agosto de 2001 (Quadro 10).

Foi utilizado o sistema de *Computer Assisted Telephone Interviewing* (CATI) para obter os dados de empresários e gestores das PME, todas estas empresas privadas e independentes, com menos de 250 empregados de todos os sectores de actividade de 19 países europeus, designadamente 18 países do Espaço Económico Europeu (EEE) – Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda,

Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal, Reino Unido, Suécia, Islândia, Liechtenstein e Noruega – e a Suíça (COM, 2002).

Quadro 10 – Número de PME inquiridas por sector

Main activity	Number of employees, 2000			Total
	0-9	10-49	50-249	
Manufacturing	370	507	438	1 315
Construction	407	422	257	1 086
Wholesale	372	392	228	992
Retail	574	263	260	1 097
Transport/communication	290	281	338	909
Business services	558	299	202	1 059
Personal services	640	317	247	1 204
Total	3 211	2 481	1 970	7 662

Source: Unweighted data 2001 ENSR Survey on SMEs.

Fonte: Comissão das Comunidades Europeias COM (2002a)

As principais conclusões do estudo da Comissão das Comunidades Europeias (COM, 2002a) e do Observatório das PME podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- metade das PME europeias estão envolvidas em causas socialmente responsáveis;
- os apoios a actividades de carácter desportivo, culturais e de saúde/bem-estar são as actividades comunitárias externas mais comuns desenvolvidas pelas PME europeias;
- as práticas socialmente responsáveis das PME europeias, na sua maioria, são ocasionais e sem relação com a estratégia de negócios;
- as PME europeias apontam maioritariamente "razões éticas" para o seu envolvimento em actividades socialmente responsáveis, mas três quartos dos inquiridos identificam também benefícios comerciais provenientes dessas actividades, bem como a melhoria da fidelização dos clientes e melhoria das relações com comunidade;
- 8% das PME europeias recebem algum tipo de apoio público (por exemplo, redução de impostos, subsídios e informações) quando participam em actividades socialmente responsáveis;

- o envolvimento das PME em causas comunitárias externas não depende significativamente do sector de actividade em que estas operam;
- registou-se uma relação directa entre a dimensão da empresa e a percentagem de empresas envolvidas em actividades de RS. No entanto, na Suécia, Finlândia, Grécia, Itália, Portugal e Espanha as pequenas empresas envolvidas em actividades de RS representam uma percentagem mais elevada em comparação com as médias empresas;
- os patrocínios são a forma mais utilizada de envolvimento das empresas de média dimensão, ao contrário das micro e pequenas empresas, onde as doações são o método mais utilizado;
- constata-se a existência de uma relação positiva e estatisticamente significativa entre o grau de envolvimento em actividades de RS e a idade da empresa: à medida que a idade da empresa aumenta regista-se um maior envolvimento das PME nestas actividades;
- a maioria das PME foca as suas actividades de RS a nível local;
- as PME referem como principais obstáculos para o seu envolvimento em práticas de RS o facto de nunca terem considerado a possibilidade de se envolverem em tais actividades, não serem actividades relacionadas com as actividades da empresa, falta de tempo e recursos financeiros, não esperarem quaisquer benefícios dessas actividades e falta de apoio da opinião pública;
- apenas uma minoria das PME participa em actividades comunitárias públicas e publicam informação sobre essas actividades;
- as empresas de maior dimensão estão mais conscientes dos benefícios comerciais do envolvimento em actividades de RS;
- as PME europeias identificam como principais benefícios decorrentes de actividade de RS, o crescimento da lealdade dos clientes e a melhorias da relação com a comunidade/público em geral;
- 2% das PME europeias inquiridas planeia começar o seu envolvimento em actividades de RS, enquanto que 82% das PME, sem qualquer tipo de envolvimento, espera manter essa situação nos próximos anos;
- as PME europeias consideram como razões importantes para o seu envolvimento em actividades ambientais responsáveis, as exigências de mercado e a obtenção de vantagens competitivas.

2.3.1.2 Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas – Um estudo da situação Portuguesa

Rego *et al.* (2003) realizaram um estudo sobre a actuação socialmente responsável das empresas portuguesas, que teve por base um inquérito a 123 dirigentes de empresas portuguesas sobre a gestão ética e RS.

As principais conclusões deste estudo podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- os dirigentes das empresas inquiridas consideram que as suas organizações tentam efectuar o pagamento aos seus fornecedores dentro do tempo acordado;
- os dirigentes inquiridos consideram que a relação das suas empresas com os seus empregados e clientes é feita com máxima consideração pela higiene e segurança;
- 51% dos dirigentes inquiridos afirma que a sua organização pratica acções de ajuda financeira ou de outro tipo junto de organizações de beneficência;
- 52% das empresas está certificada com pelo menos uma norma de qualidade.

2.3.1.3 Projecto “Ser PME responsável”

O projecto “Ser PME responsável” (2006) foi realizado no âmbito da Iniciativa Comunitária EQUAL³ com a parceria Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento (IAPMEI), com objectivo de promover as práticas de RS nas PME.

O diagnóstico dos dados no projecto “Ser PME responsável” foi realizado em três momentos distintos. Iniciou-se com a aplicação de um questionário pré-diagnóstico designado por “Identificação de práticas de Responsabilidade Social nas PME” a 143 empresas PME, posteriormente foram realizadas entrevistas aos representantes de PME

³ Além do IAPMEI, este projecto teve como parceiros, o Centro Tecnológico de Cerâmica e do Vidro (CTCV), o Centro de Iniciativas Empresarias da Beira-Aguieira (IEBA), o Centro de Formação Profissional da Indústria de Vestuário e Confecção (CIVFC), a PRIMIUS MGV – Promoção e Desenvolvimento Regional, S.A. e a SL- Consultoria, Unipessoal.

seleccionadas com base nos resultados do inquérito, e numa terceira fase foram realizadas entrevistas focalizadas de grupo (*focus groups*).

As principais conclusões deste projecto podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- o conceito de RSE é globalmente entendido de forma imprecisa, vaga e parcial, pelos representantes inquiridos das PME;
- a RS é percebida como uma responsabilidade a nível interno, essencialmente como uma responsabilidade para com os trabalhadores. A RS a nível externo é entendida como potenciadora do reconhecimento e da notoriedade das empresas;
- a RS é vista como uma vantagem para a empresa. Para os entrevistados o custo da adopção de uma estratégia de RS é a principal desvantagem;
- 87% das PME oferece aos seus trabalhadores formação profissional;
- 90,2% das PME implementa medidas de protecção a nível da saúde, segurança e higiene dos trabalhadores;
- 59% das PME não oferece apoio social aos seus trabalhadores nem familiares;
- 48% das PME afirma existir igualdade de oportunidades e a inexistência de discriminação entre homens e mulheres. No entanto, as mesmas empresas detêm maioritariamente trabalhadores de um ou outro sexo dependendo do sector de actividade. Há por isso uma escolha da tendência natural das aptidões físicas consoante a actividade, não identificando a existência da segregação de mão-de-obra em função do género;
- 42% das PME não têm contratado trabalhadores imigrantes, e apenas 8% das PME requisitam trabalhadores portadores de deficiência física ou mental;
- 79% das PME afirma ter medidas que possibilitam a conciliação entre a vida familiar e a vida profissional dos trabalhadores. Este facto parece estar associado à dimensão da empresa que facilita esta relação de proximidade, ao tipo de trabalho do colaborador (o trabalho de fábrica por turnos continua inflexível e

rígido), e os trabalhadores que mostram mais responsabilidade e disponibilidade para a empresa são compensados;

- 57% das PME inquiridas julgam ter um bom relacionamento com a comunidade em que se encontram inseridas. Relativamente à participação das PME em actividades com a comunidade, esta situação é pouco visível, sendo o apoio monetário a entidades locais a actividade mais frequente;
- 85% das PME inquiridas afirma disponibilizar informação sobre os seus produtos e serviços;
- 96% das PME inquiridas afirma adoptar medidas para a diminuição do impacto ambiental negativo decorrente da sua actividade, sendo que a medida mais utilizada é o envio dos lixos tóxicos para locais de tratamento próprio. No entanto, os representantes das PME não identificam as preocupações ambientais como um domínio de RS.

2.3.1.4 Estudo Responsabilidade Social nas PME: Casos em Portugal

O estudo “Responsabilidade Social nas PME: Casos em Portugal” realizado em 2005 por (Santos *et al.*, 2006) baseia-se num diagnóstico às práticas de RS às PME (excluindo as microempresas) em Portugal continental (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve). Apesar de este estudo excluir o tipo de empresas que serão objecto da aplicação prática da presente investigação, entendeu-se oportuna a sua referência, dada a relevância das suas conclusões e devido ao facto de ser um estudo aplicado a empresas nacionais.

A metodologia deste estudo centrou-se em 235 empresas que responderam a um questionário, na realização de estudos de caso e «um estudo de prospectiva estratégica realizada com base na aplicação de um exercício de análise de jogo de actores peritos em RSE, sob o método de MACTOR» (Santos *et al.*, 2006:55).

As principais conclusões deste estudo podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos clientes são a adequação do produto/serviço às necessidades dos clientes (75%) e o sistema de tratamento de reclamações (62%);

- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação os produtos e serviços são a informação sobre a sua utilização (72%) e os aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto (65%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos fornecedores e parceiros comerciais são a garantia do pagamento no prazo acordado (68%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação às práticas de gestão de recursos humanos são a prática de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres (80%), e a atribuição de objectivos e responsabilidades em função do cargo (65%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação às temáticas de saúde, segurança e higiene no trabalho são a prática de medicina no trabalho (93%) e condições de iluminação, ventilação, temperatura e ruído (68%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à empregabilidade são o plano de formação (65%) e o diagnóstico de necessidades de formação (65%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação às actividades de informação e comunicação são as reuniões internas (87%) e os painéis de informação/jornal/circulares (56%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos serviços sociais são a disponibilização de refeitório e espaço de convívio (62%) e disponibilização de esquemas complementares à segurança social (40%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à gestão da mudança são a reorganização de processos de trabalho envolvendo a participação de trabalhadores (58%) e a participação, consulta e informação sobre o processo de mudança (38%);

- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos patrocínios e donativos são a atribuição de donativos (62%) e o patrocínio de eventos desportivos (56%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à política de emprego solidário são a oferta de estágios e a concessão de bolsas de estudo (50%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação às questões de cooperação e parcerias são a realização de parcerias com outras organizações (28%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à temática de coesão social são a participação em actividades de educação, formação e emprego, políticas ambientais e renovação urbana (12%) e dispensa de recursos humanos para voluntariado (8%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação às actividades relacionadas com o sistema ambiental são a sensibilização dos colaboradores (62%) e a manutenção do sistema de climatização (51%);
- as principais práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à poluição e resíduos são a reciclagem (75%) e a separação de resíduos (64%);
- as empresas inquiridas referem como principais motivações para a implementação de práticas de RS a satisfação dos trabalhadores (70%) e a fidelização dos consumidores e de clientes (69%);
- as empresas inquiridas referem como principais benefícios da implementação de práticas de RS a reputação junto de clientes/consumidores (78%), a motivação dos trabalhadores (75%) e o aumento da qualidade (73%);
- as empresas inquiridas referem como os principais tipos de apoio o conhecimento de boas práticas (77%), a existência de incentivos fiscais (74%) e os programas de formação (71%);

- as empresas inquiridas referem como principais obstáculos à implementação da RS a falta de apoio público (41%) e a insuficiência de recursos financeiros (42%).

2.4 Normas e certificações da RSE: SA 8000, ISO 26000, AA 1000AS

Actualmente em todo o mundo são muitos os países, associações, órgãos mundiais e empresas que defendem um conjunto de princípios, normas e códigos de conduta sobre o que deve ser feito em termos de práticas corporativas. No entanto, ao longo dos anos são conhecidos vários casos de marcas globais que foram alvos de denúncias e pressões por activistas e consumidores, através de publicidade e boicotes, com objectivo de mudar o comportamento das empresas e responsabilizá-las pelos seus actos (Waddock, 2004).

Assim, para os consumidores as certificações que cada empresa possui são um factor determinante na escolha para a obtenção de bens e serviços. A certificação segundo a *International Organization for Standardization* (ISO) compreende a emissão de uma garantia por escrito (o certificado) através de uma entidade externa e independente à organização, que auditou um sistema de gestão e verificou se está em conformidade com os requisitos especificados na norma (Baltazar, 2011).

Neste capítulo apenas nos iremos referir à norma SA 8000 – *Social Responsibility*, ISO 26000 - *Social Responsibility* e AA1000AS - *Assurance Standard* por serem as normas directamente relacionadas com a RS.

A norma SA 8000 (*Social Accountability* 8000) foi divulgada em 1997 pela *Social Accountability Internacional* (SAI), fundada pelo *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA). É uma das normas mais utilizada, dado que é passível de certificação.

Para a SAI a certificação nas empresas pode originar benefícios em quatro domínios: aos trabalhadores, aos empregadores, aos consumidores e aos investidores. Por exemplo, aos trabalhadores proporciona melhores condições de trabalho, para os empregadores aumenta a reputação da empresa, aos consumidores facilita a informação

sobre produtos e serviços e, por último, proporciona informação mais clara aos investidores (Santos *et al.*, 2006:46).

Segundo Lopes (2004:39) a norma SA 8000 «estabelece por um lado, um referencial composto por um conjunto de critérios, relativos às condições de trabalho, passíveis de serem auditados e, por outro, um sistema de verificação independente da conformidade das unidades de produção em relação a esses critérios». Para além deste aspecto a SA 8000 estabelece no ponto IV aquilo que designa por “requisitos de responsabilidade social” (num total de 50) que são critérios a seguir pelas organizações e que versam 9 temáticas, nomeadamente: trabalho infantil; trabalho forçado e compulsório; saúde e segurança; liberdade de associação e direito à negociação colectiva; discriminação; práticas disciplinares; horários de trabalho; remuneração; e sistemas de gestão.

Assim, a norma SA 8000 tem como objectivo proteger o direito dos trabalhadores e garantir uma produção eticamente aceitável. No entanto, esta norma deixa de fora os aspectos ambientais (Lopes, 2004; e Santos *et al.*, 2006). Em Portugal existem algumas empresas certificadas com a norma SA 8000 como, por exemplo, a Carris, TNT Portugal, Cooprofar – Cooperativa dos Proprietários de Farmácia, DHL Portugal e a Delta Cafés.

Por sua vez, também as normas ISO trazem vantagens à sociedade e às empresas, uma vez que facilitam o comércio, divulgam conhecimento, difundem progressos na tecnologia e partilham práticas de boa gestão. A ISO é uma organização não-governamental fundada em 1947 em Genebra e é formada por um conjunto de institutos de normalização em cerca de 163 países; em Portugal a coordenação da normalização da qualidade está a cargo do Instituto Português para a Qualidade (IPQ). A ISO já publicou mais de 15000 *standards* internacionais nas mais diversas áreas (ISO, 2010).

A ISO 26000 - Linhas de Orientação da Responsabilidade Social é uma norma internacional ISO que tem como principal objectivo dar orientação sobre a temática da RS. Sendo uma norma de orientação voluntária, não pode ser usada como um padrão de certificação como, por exemplo, a ISO 9001:2008⁴. A ISO 26000 foi publicada em 2010

⁴ A norma internacional ISO 9001:2008 reconhece a conformidade dos produtos e/ou serviços, a satisfação dos clientes e a melhoria contínua das empresas.

(mais concretamente a 1 de Novembro de 2010), tendo entrado em vigor em Portugal em 2011, com a designação de norma portuguesa (NP) NP ISO 26000: 2011.

A ISO 26000 está definida para ser utilizada por qualquer tipo de organização, de qualquer dimensão, tanto no sector público e privado, como em países desenvolvidos e em desenvolvimento, e tem como objectivo ajudar estas mesmas organizações a exercer as suas actividades de forma socialmente responsável na sociedade em que estão inseridas (ISO, 2010).

A ISO 26000 fornece às empresas orientações para conceitos, termos e definições relacionados com a RS, bem como o *background*, tendências e características da RS, os princípios e práticas relativas à RS, os temas centrais e questões de RS, a sua integração, implementação e promoção de comportamento socialmente responsável em toda a organização e, através das suas políticas e práticas dentro de sua esfera de influência, a identificação e envolvimento com as partes interessadas e a comunicação de compromissos, desempenho e outras informações relacionadas com a RS (ISO, 2010).

Em Portugal surgiu a norma NP 4469-1:2008 – Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social, que é uma norma certificável, elaborada pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE).

A norma NP 4469-1, como refere o IPQ (2010:6), «baseia-se no pressuposto de que a organização irá implementar e periodicamente avaliar e rever o seu sistema de gestão e responsabilidade social, com o objectivo de identificar oportunidades de melhoria e respectiva implementação».

Esta norma tem como objectivo consciencializar, incentivar e auxiliar as organizações na assunção de condutas socialmente responsáveis e que promovam um desenvolvimento sustentável.

A NP 4469-1 define os requisitos e linhas de orientação para a utilização de um Sistema de Gestão da Responsabilidade Social. Considera que a responsabilidade social deve ser assumida e posta em prática através de dois ciclos: ciclo de gestão estratégica e ciclo de gestão operacional. No ciclo de gestão estratégica a visão, missão e objectivos da organização são definidos, tendo em atenção as preocupações com a assunção da responsabilidade social, de forma a que se registre um envolvimento activo dos gestores

de topo neste processo e tendo em consideração dos interesses dos *stakeholders* na definição de estratégias para a organização. O ciclo de gestão operacional é baseado no ciclo PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) e visa a implementação da política de responsabilidade social da organização e o controlo da mesma.

Posteriormente surge a NP 4469-2:2010 - Guia prático de interpretação da parte 1. A parte 2 da NP 4469 visa clarificar os princípios definidos na parte 1, a fim de fornecer às organizações ferramentas para melhor implementarem e controlarem as suas actuações no campo da responsabilidade social. Deste modo, a norma NP 4469-2:2010 tem como objectivo a especificação de cada ponto da norma NP 4460-1. Por outras palavras, serve de guia de orientação para a elaboração, implementação e operacionalização de códigos de ética nas organizações. Para cada cláusula ou ponto da parte 1 é explicado o que se pretende, ou seja, as intenções subjacentes a esse ponto, bem como os benefícios e os riscos potenciais que estão associados ao mesmo. Funciona, pois, como um guia de orientação para a implementação de um Sistema de Gestão da Responsabilidade Social.

A norma AA1000AS foi divulgada pela primeira vez em 2003 e revista em 2008. Foi lançada por uma rede internacional sem fins lucrativos criada em 1995 denominada de *Accountability*. A norma AA1000AS baseia-se em três princípios: inclusão, materialidade e capacidade de resposta. Esta norma impõe o envolvimento activo da empresa com as partes interessadas e identifica as questões de RS que têm um impacto sobre o seu desempenho, permitindo às empresas desenvolverem estratégias de negócios responsáveis.

Como já foi referido, as normas ISO podem ser utilizadas em empresas de qualquer dimensão e proporcionam muitos benefícios às empresas. Estas normas ao serem utilizadas em PME podem trazer vantagens significativas na dinâmica da empresa, uma vez que ajudam as empresas a trabalhar de forma mais eficiente e produtiva, dão acesso a novos mercados de exportação e aumentam a credibilidade e confiança dos clientes, tornando possível o crescimento do volume de negócios e a competição com empresas de grande dimensão. Como é referido no *site* da ISO, as normas ISO são a chave para desbloquear oportunidades futuras das empresas.

Capítulo 3. Enquadramento e metodologia do estudo

3.1 Introdução

Este capítulo tem como objectivo expor a componente prática da presente dissertação bem como explicar a metodologia, o problema de investigação, a selecção da técnica documental, a recolha de dados, o tratamento de dados, o universo, a amostra e as conclusões deste estudo.

Este estudo iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica para «obter as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenómeno», neste caso a RSE (Oliveira, 2001:119). Foram utilizados para a recolha de informação diversos elementos como monografias, artigos científicos, dissertações de mestrado e teses de doutoramento.

Posteriormente iniciou-se o trabalho de investigação, utilizando um inquérito, elaborado por Santos *et al.* (2006), aplicado a 54 microempresas. Com os dados do inquérito serão tiradas conclusões, pretendendo-se avaliar o grau de RSE inerentes às empresas da amostra.

3.2 Identificação do problema

Após a análise da revisão da literatura sobre a temática da RSE nas PME ainda permanecem algumas questões importantes, essencialmente a nível da realidade portuguesa.

A presente dissertação surge como uma forma de interpretar e compreender o significado das práticas de RSE nas PME, em particular microempresas, bem como a importância e os benefícios que a RSE tem nas suas estratégias económicas, sociais e ambientais.

Espera-se que seja possível responder a algumas das seguintes questões:

- As empresas inquiridas compreendem o significado do conceito de responsabilidade social das empresas, a sua importância e os benefícios que podem alcançar?

- Quais as principais práticas de responsabilidade social das PME na vertente económica, social e ambiental?
- As principais práticas de responsabilidade social das PME praticadas pelos inquiridos têm carácter voluntário?
- Qual o nível de intervenção das PME em termos de responsabilidade social?

Apesar da amplitude da amostra utilizada ser muito reduzida justificamos esta investigação com a importância de desenvolver mais o estudo da RSE em Portugal, essencialmente no caso das microempresas.

3.3 Metodologia, procedimentos adoptados e selecção da técnica documental

A presente investigação centra-se no método quantitativo, pois como refere Oliveira (2001) a abordagem quantitativa é frequentemente utilizada em pesquisas do âmbito social e económico, quantifica dados e emprega recursos e técnicas estatísticas.

Este trabalho de investigação iniciou-se com uma fase de pesquisa. Tal como refere Oliveira (2001:118) «a pesquisa, tanto para efeito científico como profissional, envolve a abertura de horizontes e a apresentação de directrizes fundamentais, que podem contribuir para o desenvolvimento do conhecimento». Mais especificamente, a pesquisa efectuada foi uma pesquisa bibliográfica, que tem como principal objectivo «conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenómeno» (Oliveira, 2001:119).

O levantamento bibliográfico foi feito essencialmente em bibliotecas e através da *internet*, sendo que a pesquisa bibliográfica centrou-se em monografias, artigos de carácter científico, dissertações de mestrado, teses de doutoramento e sítios na *internet*. A pesquisa bibliográfica efectuada sustenta a revisão da literatura e o estudo prático, uma vez que é uma fonte indispensável de informações. A fase de pesquisa bibliográfica foi prolongada ao longo de todo o projecto de investigação, no sentido de acompanhar o estado da arte da temática da RSE.

A selecção dos métodos e técnicas que serão utilizados numa determinada investigação podem não estar previamente estabelecidos; é possível decidir a melhor técnica desde a proposição do problema, formulação de hipóteses ou até na delimitação do universo ou da amostra (Oliveira, 2001; e Marconi e Lakatos, 2003).

As técnicas documentais devem adaptar-se ao problema em estudo, às hipóteses que se queiram confirmar e ao tipo de entrevistado (Oliveira, 2001; e Marconi e Lakatos, 2003).

Para a presente investigação foram escolhidos os procedimentos entendidos como os mais favoráveis ao tratamento dos dados da presente investigação. Desta forma optou-se pela utilização de um inquérito por questionário. Como referem Quivy e Compenhoudt (1992:191) os inquéritos são essencialmente adequados para «casos em que é necessário interrogar um grande número de pessoas e em que se põe um problema de representatividade». Para além deste aspecto, os inquéritos dão «[a] possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de procedimentos, por conseguinte, a numerosas análises de correlação». Para a presente investigação, tal como refere Bell (1993:25) «[o] objectivo de um inquérito é obter informação que possa ser analisada, extrair modelos de análise e tecer comparações». Pretende-se descobrir novos factos sobre esta temática e obter informação de forma rápida e acessível.

3.4 Recolha de dados

Como refere Fernandes (1995:172) «[a] elaboração de um questionário deve revestir-se de certos cuidados, de modo que este traduza fielmente as opiniões das pessoas interrogadas». Assim, para este estudo escolheu-se utilizar um inquérito já existente e já aplicado, da autoria de Santos *et al.* (2006) que se encontra no anexo 2. Apenas se efectuaram ligeiras alterações no vocabulário e eliminação de algumas opções de resposta por não se aplicarem a microempresas.

Este inquérito, denominado de “Inquérito sobre as práticas de responsabilidade social nas PME”, é constituído por duas partes: uma primeira parte consiste na identificação da empresa e a segunda parte abrange a caracterização das práticas de responsabilidade social da empresa.

O pré-teste enquadra-se na fase posterior da redacção de um inquérito. Nessa fase é necessário testar o inquérito para evidenciar possíveis falhas como, por exemplo,

complexidade das questões, erros/gralhas no inquérito ou complexidade das questões. Após esta fase deve ser rectificado o inquérito (Marconi e Lakatos, 2003).

Como refere Hill e Hill (2011) são necessárias duas situações para testar um questionário que já existe, nomeadamente quando se efectua a tradução de um questionário existente noutra língua, e quando se pretende aplicar um inquérito a uma nova amostra retirada de um universo diferente para o qual o inquérito foi criado. Uma vez que a utilização deste inquérito não se enquadra nas situações descritas por Hill e Hill (2011) e que já tinha sido utilizado e sujeito a objecto de tratamento pelo seu criador e por Fontes (2011), foi-nos possível ultrapassar a fase do pré-teste.

A recolha de dados procedentes dos inquéritos foi obtida através de duas formas: através de um inquérito *online* e através de inquéritos em suporte de papel. Estas duas opções de resposta ao inquérito tiveram como objectivo minimizar custos financeiros para os inquiridos, bem como facilitar a disponibilidade de resposta dos inquiridos para responderem com o tempo que achassem necessário e possibilitar a resposta a quem não possui acesso à *internet*. Os inquéritos em suporte de papel foram entregues pessoalmente também com o propósito de explicar os objectivos de estudo aos inquiridos e proporcionar ajuda aos inquiridos, juntamente com uma carta de apresentação (anexo 1). No entanto, nenhum dos inquéritos foi preenchido no momento da entrega.

Relativamente aos inquéritos em suporte de papel, foi feita a análise e a compilação dos resultados de cada inquérito. As respostas ao inquérito *online* foram obtidas através de uma grelha de respostas exportada da base de dados criada pelo servidor do inquérito.

O inquérito *online* foi disponibilizado através de um *link* gerado através da aplicação do *Google Drive* (<https://drive.google.com/>) que esteve disponível a aceitar respostas até 30 de Abril do presente ano, sendo posteriormente encerrado, não podendo aceitar mais respostas.

A recolha de dados ocorreu desde 22 de Março de 2013 até 30 de Abril de 2013, tanto para os inquéritos em papel como para os inquéritos *online*. No total foram distribuídos 56 inquéritos, mas apenas foram recebidas 54 respostas ao inquérito. Assim, obtivemos 12 respostas ao inquérito em papel e 42 respostas ao inquérito *online*.

Relativamente à confidencialidade dos inquéritos esta foi definitivamente assegurada, uma vez que não é apresentada nenhuma questão onde fosse possível identificar as empresas inquiridas através da sua resposta, nem é feita qualquer pergunta a solicitar algum tipo de dados pessoais. Todos os dados obtidos foram fornecidos de forma voluntária, livre e espontânea e serão apenas utilizados para resultados estatísticos do presente trabalho com objectivo de serem posteriormente analisados.

3.5 Universo, amostra e sua caracterização

Como refere Hill e Hill (2012:41) «[q]ualquer investigação empírica pressupõe uma recolha de dados. (...) [a]o conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões dá-se o nome de **População** ou **Universo**». Por sua vez a amostra constitui uma parte dos casos que compõem o universo. Grazina (2010:76) refere que

“[q]uando se procede à selecção de uma dada amostra o procedimento implica a triagem de unidades de análise de uma população claramente determinada, tendo por objectivo que essa seja uma amostra representativa do universo, ou seja, que possa ser tratada como se fosse a própria população”.

O universo e a amostra são componentes essenciais para a investigação. Por uma questão de tempo e recursos disponíveis não seria possível inquirir todos os indivíduos potencialmente alvos deste estudo – universo. Desta forma, é utilizada neste estudo uma amostra para analisar os dados e tirar conclusões.

A investigação teve por base as respostas fornecidas pelos inquiridos que estiveram dispostos a responder ao inquérito e dessa forma colaborar com este trabalho de investigação. A amostragem deste estudo pode ser entendida como uma amostragem por conveniência, pelo que os dados obtidos não podem ser extrapolados com confiança, nem é possível proceder a generalizações (Hill e Hill, 2012).

Sousa e Baptista (2011:77) referem que uma amostra por conveniência não é representativa de uma população, definindo este tipo de amostragem «quando a participação é voluntária ou os elementos da amostra são escolhidos por uma questão de conveniência (muitas vezes, os amigos e os amigos dos amigos)», sendo os resultados obtidos aplicados apenas à própria amostra.

Como é possível verificar no quadro 11, a amostra deste inquérito baseou-se em microempresas situadas no Distrito de Lisboa, sendo constituída por 52% dos inquiridos pertencentes ao concelho de Lisboa, 41% dos inquiridos pertencentes ao concelho de Odivelas, 3% dos inquiridos pertencentes ao concelho de Loures e 1% dos inquiridos pertencentes ao concelho de Alenquer e Sintra, o que perfaz um conjunto de 54 questionários preenchidos e disponíveis para estudo.

Salienta-se que obtivemos como respostas à identificação do concelho da empresa nomes de freguesias como, por exemplo, Famões. Essas respostas foram enquadradas no respectivo concelho.

Quadro 11 – Definição da amostra por concelho

Concelho	Nº de Empresas inquiridas	%
Alenquer	1	2%
Lisboa	28	52%
Loures	2	3%
Odivelas	22	41%
Sintra	1	2%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

3.6 Síntese

É possível sintetizar toda a abordagem procedida ao longo deste projecto de investigação.

O início do trabalho de investigação teve por base a identificação do problema e a identificação dos objectivos que se pretendiam alcançar. Após a definição do problema, a consulta de monografias, artigos de carácter científico, dissertações de mestrado e teses de doutoramento foram fundamentais ao estudo, uma vez que sustentam a revisão da literatura e o estudo prático.

A técnica de recolha de dados escolhida foi o inquérito por questionário, uma vez que é um modelo de investigação que proporciona, de forma acessível e rápida, a obtenção de informação e permite proceder à comparação dos dados obtidos. A sua implementação consistiu tanto na entrega presencial em suporte papel como também disponibilizado

via *on-line*. Uma vez que o inquérito utilizado é da autoria de Santos *et al.* (2006) tendo, como tal, já sido utilizado e testado, foi possível ultrapassar a fase de pré-teste.

Após o período de aplicação do inquérito por questionário que decorreu de 22 de Março de 2013 até 30 de Abril de 2013, procedeu-se ao tratamento dos dados através do *software Excel*. Depois deste processo os dados foram submetidos a análise no sentido de obter conclusões para o presente estudo que estão presentes no próximo capítulo.

Capítulo 4. Análise de resultados

4.1. Introdução

Neste capítulo encontra-se a análise dos resultados obtidos pela aplicação do inquérito a 54 microempresas do distrito de Lisboa. Inicialmente é feita a identificação e a caracterização das empresas inquiridas e posteriormente é feita a análise dos dados obtidos.

São feitas algumas comparações com o estudo elaborado por Santos *et al.* (2006) que não inclui microempresas na sua pesquisa, inquirindo apenas pequenas e médias empresas.

Segundo Santos *et al.* (2006) as práticas de responsabilidade social das PME estão divididas em três dimensões: a dimensão económica, a dimensão social (interna e externa) e a dimensão ambiental. Estas dimensões são depois divididas em sub-divisões, como é possível verificar no quadro 12.

O quadro 12 representa as dimensões abordadas através do inquérito utilizado.

Quadro 12 – Dimensões das práticas de RSE das PME

Conceito	Dimensões		Sub-Dimensões	
Práticas de Responsabilidade Social	Económica		Clientes	
			Fornecedores e parceiros comerciais	
			Produtos e serviços	
	Social	Interna	Gestão de recursos humanos	
			Informação e comunicação	
			Serviços sociais	
			Empregabilidade	
			Saúde, segurança e higiene no trabalho	
		Externa	Comunidade	
	Ambiental		Gestão do impacto ambiental	

Fonte: Adaptado de Santos *et al.*, 2006, p. 58

4.2 Identificação e caracterização das empresas

Como foi referido no capítulo anterior foram inquiridas através de inquérito por questionário, um total de 54 empresas do distrito de Lisboa. Iremos caracterizar as empresas inquiridas em termos de ano de criação, número médio de trabalhadores e

escolaridade, CAE (classificação portuguesa das actividades económicas), volume de negócio, mercados de actuação, certificações disponíveis, e outros domínios. No quadro 11 referido no capítulo anterior é possível identificar o número de empresas inquiridas por concelho, sendo que 52% das empresas pertencem ao concelho de Lisboa e 41% ao concelho de Odivelas.

4.1.1 Ano de criação da empresa

Perante os dados do inquérito em relação ao ano de criação da empresa, é possível verificar no Gráfico 1 que num total de 54 empresas, a empresa inquirida mais antiga é datada de 1975 e a mais recente é do ano de 2012, sendo o ano de 2007 o ano com maior número de empresas inquiridas.

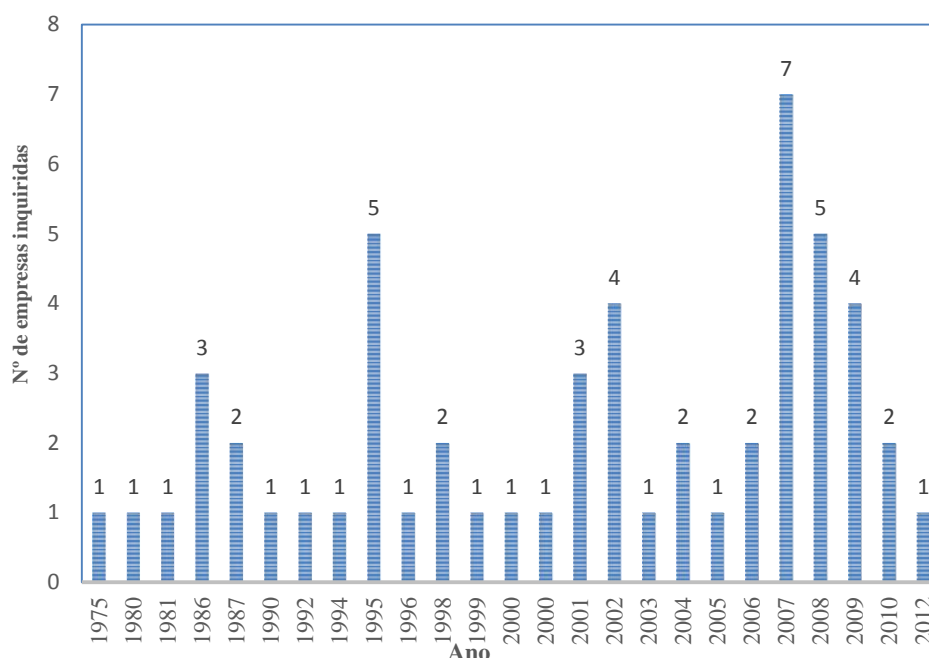


Gráfico 1 – Nº de empresas em relação ao seu ano de criação

Fonte: Elaboração própria

4.1.2 Nível de escolaridade

A partir dos dados do inquérito é possível verificar que as 54 empresas empregam 209 colaboradores. O nível de escolaridade com maior frequência é o 9º ano (35%), seguido do 12º ano (28%) e da licenciatura (20%). Nenhuma das empresas inquiridas tem colaboradores com o grau de doutor (Quadro 13).

Quadro 13 – Escolaridade/Número médio de trabalhadores

Escolaridade	Número de trabalhadores	%
4º ano de escolaridade	25	12%
9º ano de escolaridade	74	35%
12º ano de escolaridade	58	28%
Bachelato	2	1%
Licenciatura	42	20%
Mestrado	8	4%
Doutoramento	0	0%
Total	209	100%

Fonte: Elaboração própria

4.1.3 CAE

Através do CAE é possível identificar qual o objecto ou ramo de actividade das empresas inquiridas. Segundo Santos *et al.* (2006) o sector de actividade das empresas não está directamente relacionado com o envolvimento em actividades de RS. No entanto, é importante demonstrar o tipo de actividade das empresas inquiridas, como é representado no quadro 14.

Quadro 14 – Repartição das empresas segundo a CAE

CAE	Nº de Empresas	%	Designação do CAE
7015	1	2%	Médicos dentistas
10711	1	2%	Panificação
25120	1	2%	Fabricação de portas, janelas e elementos similares em metal
41200	3	6%	Construção de edifícios
43330	1	2%	Revestimento de pavimentos e de paredes
45200	1	2%	Manutenção e reparação de veículos automóveis
46732	1	2%	Comércio por grosso de materiais de construção (excepto madeira) e equipamento sanitário
46900	1	2%	Comércio por grosso não especializado
47112	1	2%	Comércio a retalho em outros estabelecimentos não especializados, com predominância de produtos alimentares, bebidas ou tabaco
47230	1	2%	Comércio a retalho de peixe, crustáceos e moluscos, em estabelecimentos especializados
47260	1	2%	Comércio a retalho de tabaco, em estabelecimentos especializados
47761	1	2%	Comércio a retalho de flores, plantas, sementes e fertilizantes, em estabelecimentos especializados

Quadro 14 – Repartição das empresas segundo a CAE (continuação)

CAE	Nº de Empresas	%	Designação do CAE
49320	1	2%	Aluguer de veículos automóveis com condutor
49410	2	4%	Transportes rodoviários de mercadorias
56101	3	6%	Restaurantes tipo tradicional
56107	1	2%	Exploração de carruagens-restaurante por empresas especializadas
56301	4	7%	Cafés
56303	3	6%	Pastelarias e casas de chá
64202	6	11%	Actividades das sociedades gestoras de participações sociais não financeiras
66210	1	2%	Actividades de avaliação de riscos e danos
68100	9	17%	Compra e venda de bens imobiliários
68311	1	2%	Mediação imobiliária
69200	1	2%	Actividades de contabilidade e auditoria; consultoria fiscal
70220	2	4%	Consultoria em matéria de estrutura de capital
71110	1	2%	Actividades de arquitectura
82990	1	2%	Outras actividades de serviços de apoio prestados às empresas, n.e.
86903	1	2%	Actividades de enfermagem
86906	1	2%	Outras actividades de saúde humana, n.e.
96021	1	2%	Salões de cabeleireiro
33120-R3	1	2%	Reparação e manutenção de máquinas e equipamentos
Total	54	100%	

Fonte: Elaboração própria

Não sendo possível obter uma relação entre a CAE das empresas inquiridas e as práticas de responsabilidade social é possível verificar que as percentagens mais elevadas são 17% com a CAE “compra e venda de bens imobiliários” e 11% com a CAE “actividades das sociedades gestoras de participações sociais não financeiras”.

4.1.4 Volume de negócios e mercados de actuação

O volume de negócios pode ser entendido como o total da prestação de serviços e vendas de bens efectuados durante um determinado período.

O quadro 15 permite identificar que 68% das empresas inquiridas tem um volume de negócios inferior a 250 mil euros, 19% das empresas inquiridas encontra o seu volume de negócio no intervalo de 250 mil euros e 500 mil euros, 7% das empresas inquiridas

apresenta um volume de negócios entre 500 mil de euros e 1 milhão de euros e, por último, apenas 6% das empresas inquiridas tem um volume de negócios entre 1 milhão e 2 milhões de euros.

Deste modo, na amostra em causa, a principal concentração ocorre em empresas com um volume de negócios inferior a 500 mil euros, sendo particularmente significativa a percentagem de empresas com um volume de negócios inferior a 250 mil euros por ano (Quadro 15).

Quadro 15 – Volume de negócios

Volume de Negócios	Nº de empresas	%
Menor de 250 mil de euros	37	68,00%
Entre 250 mil euros a 500 mil euros	10	19,00%
Entre 500 mil euros a 1 milhão de euros	4	7,00%
Entre 1 milhão de euros a 2 milhões de euros	3	6,00%
Maior de 2 milhões de euros	0	0%
Outro	0	0%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

Relativamente aos mercados de actuação das empresas inquiridas constata-se que o mercado nacional apresenta a maior frequência (46%), seguido do mercado local (43%). Na amostra considerada há apenas uma empresa que labora no mercado intra-comunitário e nenhuma delas tem negócios no mercado fora da UE (Quadro 16).

Quadro 16 – Mercados de actuação

Mercados de Actuação	Nº de empresas	%
Local	23	43,00%
Regional	5	9,00%
Nacional	25	46,00%
Intra-comunitário	1	2,00%
Extra-comunitário	0	0,00%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

4.1.5 Certificações

Relativamente ao número de empresas inquiridas que possuem certificação 44% afirmam ter algum tipo de certificação, em oposição 56% não detêm qualquer tipo de certificação, como é possível observar no quadro 17.

Quadro 17 – Certificação das empresas inquiridas

	Nº de empresas	%
Empresa com certificação	24	44,00%
Empresa sem certificação	30	56,00%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

É possível identificar, das empresas que referiram ter algum tipo certificação, as seguintes certificações: ERS, HACCP, Certificação PME, Certificação SST (Saúde e Segurança no Trabalho), Certificação SHST, OHSAS 18001, APCER PME, MIRR2012 - Mapa integrado de registo de resíduos. Algumas das empresas inquiridas possuem mais que um tipo de certificação. Estes dados podem ser observados no quadro 18 onde se verifica que a certificação HACCP (38%) é a certificação com maior frequência, seguida da Certificação PME (35%) e Certificação SST (8%).

Nenhuma empresa inquirida apresenta uma certificação do tipo ISO 9000, ISO 9001, ou Certificação OSHAS.

Quadro 18 – Tipos de certificações

	Nº de certificações	%
ERS	1	4,00%
HACCP	10	38,00%
CERTIFICAÇÃO PME	9	35,00%
CERTIFICAÇÃO SST	2	8,00%
CERTIFICAÇÃO SHST	1	4,00%
OSHAS 18001 (NP 4397:2008)	1	4,00%
APECER PME	1	4,00%
MIRR2012 - Mapa integrado de registo de resíduos	1	4,00%
Total	26	100%

Fonte: Elaboração própria

4.1.6 Práticas e actividades desenvolvidas de RS

O quadro 19 reflecte as respostas às práticas desenvolvidas pelas empresas da amostra, podendo estas ser de três tipos: extremamente reflectidas na estratégia da empresa, regularmente reflectidas na estratégia da empresa e pontualmente reflectidas na estratégia da empresa.

Assim, no domínio das práticas de RS relativamente à estratégia da empresa, 38,8% das empresas inquiridas referem ter práticas de RS pontualmente reflectidas na estratégia, 22,2% das empresas afirma que tem práticas regularmente reflectidas na sua estratégia e apenas 1,9% menciona que as suas práticas de RS estão extremamente reflectidas na estratégia da empresa. Por seu turno, 38,9% das empresas do estudo referem que as práticas de RS não estão reflectidas na sua estratégia, o que leva a pressupor que não têm preocupações estratégicas com a RS.

Quadro 19 – Práticas de RS/estratégia da empresa

	Nº de empresas	%
Extremamente reflectidas na estratégia da empresa.	1	1,85%
Regularmente reflectidas na estratégia da empresa.	12	22,22%
Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa.	20	37,04%
Não se aplica.	21	38,89%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à caracterização das actividades de RS desenvolvidas pela empresa, é feita a distinção entre actividades regulares e ocasionais, e o seu relacionamento com a estratégia da empresa. É possível verificar através dos dados patentes no quadro 20 que 28% dos inquiridos classifica as actividades de RS da sua empresa como actividades ocasionais, mas não relacionadas com a estratégia da empresa e somente 13% das empresas inquiridas considera que as actividades de RS da sua empresa têm um carácter regular e estão relacionadas com a estratégia da empresa.

A terceira coluna do quadro 20 refere-se aos dados obtidos na pesquisa desenvolvida por Santos *et al.* (2006). Tal como no presente estudo, a maioria das empresas inquiridas no estudo de Santos e seus colegas não inclui nas suas estratégias actividades regulares

relacionadas com a estratégia da empresa. Em ambos os estudos as actividades ocasionais prevalecem em relação às actividades regulares.

Quadro 20 – Caracterização das actividades de RS

	N	%	% Santos <i>et al.</i> (2006)
Actividades regulares relacionadas à estratégia da empresa.	7	13%	17%
Actividades ocasionais relacionadas à estratégia da empresa.	9	16%	17%
Actividades regulares não relacionadas com a estratégia da empresa.	1	2%	16%
Actividades ocasionais não relacionadas com a estratégia da empresa.	15	28%	33%
Não se aplica.	22	41%	17%
Outro.	0	0%	0%
Total	54	100%	100%

Fonte: Elaboração própria

4.1.7 Principais objectivos

Os objectivos das empresas são as metas de desempenho que estas pretendem alcançar. Segundo Thompson, Strickland e Gamble (2008) existem dois tipos de objectivos que as empresas devem fixar: os objectivos financeiros e os objectivos estratégicos. Com efeito, é necessário às empresas alcançar resultados financeiros aceitáveis, para que a sobrevivência das empresas não esteja em causa e, por outro lado, atingir resultados estratégicos, que permitam melhorar o seu desempenho futuro.

Uma das análises que é possível fazer às empresas inquiridas baseia-se na pergunta onde se pede que optem pelos objectivos que consideram mais próximos das prioridades da empresa, sendo que as empresas inquiridas podiam seleccionar mais do que um objectivo mencionado no questionário.

De acordo com os dados patentes no quadro 21 os três principais objectivos que as empresas consideram mais próximos das suas prioridades são maioritariamente “a obtenção de resultados financeiros anuais” (90,7%), seguindo-se os objectivos relativos às “condições de trabalho” (35,18%) e os objectivos referentes à “prestação de produtos e serviços com qualidade e segurança” (31,4%).

Quadro 21 – Principais objectivos

	N	%
Resultados financeiros anuais obtidos.	49	90,70%
Qualidade/Segurança dos produtos e serviços prestados.	17	31,40%
Cumprimento da legislação ambiental e social.	2	3,70%
Condições de trabalho.	19	35,18%
Imagem da empresa na comunidade local.	8	14,80%
Realização de operações respeitando a preservação do ambiente.	2	3,70%
Desenvolvimento de novos produtos/serviços.	0	0%
Outro.	0	0%

Fonte: Elaboração própria

É assim possível identificar que os objectivos financeiros são prioritários para as empresas inquiridas.

4.2 Análise das práticas de RSE

Neste ponto irá ser analisado a segunda parte do inquérito, onde se encontra a análise às dimensões das práticas de RSE das empresas, ou seja, a dimensão económica, a dimensão social interna, dimensão social externa e a dimensão ambiental.

A dimensão económica inclui a relação da empresa com clientes, fornecedores, produtos e serviços. Por sua vez, a dimensão social interna da empresa compreende a relação da empresa nos domínios da gestão de recursos humanos, informação e comunicação, serviços sociais, empregabilidade, e saúde e higiene no trabalho. A dimensão social externa envolve a relação da empresa com a comunidade local e, por último, a dimensão ambiental engloba as práticas ambientais exercidas pela empresa.

4.2.1 Dimensão económica

Como mencionam Santos *et al.* (2006) a dimensão económica refere-se essencialmente à actividade que a empresa exerce. A intervenção da empresa no mercado em que está inserida é um indicativo das práticas de RSE, tanto em questões sociais como ambientais. Uma vez que as empresas interagem principalmente com três parceiros estratégicos de negócios (clientes, fornecedores e accionistas ou investidores), a dimensão económica está, assim, dividida por clientes, fornecedores, e produtos e serviços.

4.2.1.1 Clientes

A primeira categoria apresentada da dimensão económica é a categoria dos clientes. O relacionamento das empresas com os clientes pode ser fundamental para a continuidade da empresa (Rozzett e Demo, 2010).

Segundo a COM (2004) e Santos *et al.* (2006) o compromisso das empresas em actividades desenvolvidas na relação com os clientes é centrado na temática da conservação e satisfação do cliente, da segurança do produto, da qualidade do produto ou do serviço, na presença da informação, rotulagem e embalagem, nos preços equitativos, na ética de *marketing* e publicidade, de direitos do consumidor e na assistência pós-venda e educação do consumidor.

Assim, é possível verificar no quadro 22 que as principais práticas de RS executadas pelas empresas inquiridas na relação com os clientes são “a adaptação às necessidades futuras dos clientes” (50%) e o “ajustamento do produto/serviço às necessidades dos clientes” (38,89%).

No estudo desenvolvido por Santos *et al.* (2006) a principal prática desenvolvida, tal como ocorre no presente estudo, foi a “adaptação às necessidades futuras dos clientes” (75%). No entanto, seguem-se o “processo de registo e tratamento de reclamações” (61%) e a “assistência pós-venda” (56%), divergindo dos resultados do presente estudo.

Quadro 22 – Práticas desenvolvidas pela empresa na relação com clientes

	N	%
Adaptação às necessidades futuras dos clientes.	27	50,00%
Processo de registo e tratamento de reclamações.	9	16,67%
Assistência pós-venda.	7	12,96%
Ajustamento do produto/serviço às necessidades dos clientes.	21	38,89%
Disponibilização da empresa para a execução de auditorias de qualidade e ou responsabilidade social.	2	3,70%
Não se aplica.	15	19,00%
Outro	0	27,78%

Fonte: Elaboração própria

4.2.1.2 Fornecedores

Os fornecedores são parceiros estratégicos fundamentais para o funcionamento das empresas. As empresas estimam, por isso, o impacto dos fornecedores na sua cadeia de produção em critérios de selecção de parceiros comerciais, condições de trabalho, respeito pelos direitos humanos, apoio aos fornecedores locais, prazos médios de pagamento, sensibilização junto de parceiros comerciais e concorrentes (COM, 2004; e Santos *et al.*, 2006).

Quadro 23 – Práticas desenvolvidas pela empresa na relação com fornecedores

	N	%
Formação obtida por fornecedores.	3	5,55%
No processo de selecção de fornecedores consideram-se aspectos de preservação ambiental.	7	12,96%
No processo de selecção de fornecedores consideram-se aspectos ligados às preocupações com o respeito pelos Direitos Humanos.	6	11,11%
Pagamento no prazo acordado.	40	74,07%
Não se aplica.	12	22,22%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às práticas de RS desenvolvidas com os fornecedores, como é possível observar no quadro 23, 74,07% das empresas inquiridas refere que efectuar o “pagamento no prazo acordado” é a principal prática de RS, 22,22% das empresas inquiridas menciona que esta situação não se aplica por serem prestadoras de serviços mantendo poucas relações com fornecedores, e 13% das empresas inquiridas refere que a prática de RS mais utilizada é a selecção de fornecedores que tenham preocupações com o respeito pela preservação ambiental.

Os resultados do estudo de Santos *et al.* (2006:88), para a mesma pergunta, evidenciam que a principal prática desenvolvida pelos fornecedores mantém-se, ou seja, é a prática intitulada “pagamento no prazo acordado”, com 67,6% das respostas. Os autores referem que esta opção poderá estar relacionada com as dificuldades de tesouraria, ou seja, verificam-se «dificuldades de tesouraria, por vezes existentes nas PME, nas quais exigem um controlo sistemático ao nível dos prazos de pagamento e de recebimento, associado a uma preocupação ética».

4.2.1.3 Produtos e Serviços

Relativamente às principais iniciativas desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos seus produtos e serviços, 79,6% das empresas inquiridas referem que esta situação não se aplica às suas empresas. No entanto, 33,3% dos inquiridos mencionam como iniciativa desenvolvida “aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto”, e 24,1% referem como prática a “informação sobre a sua utilização” dos produtos e serviços (Quadro 24).

No estudo levado a cabo por Santos *et al.* (2006), ao contrário do presente estudo, a “informação sobre a utilização” encontra-se entre as principais iniciativas desenvolvidas pelas empresas relativamente aos produtos e serviços que disponibiliza representando 72 % de casos, seguindo-se os “aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto” com 65,1% das respostas.

Quadro 24 – Principais iniciativas desenvolvidas pelas empresas em relação a produtos e ou serviços

	N	%
Informação sobre a sua utilização.	13	24,07%
Aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto.	18	33,33%
Informações éticas, sociais e ecológicas.	8	14,81%
Não se aplica.	29	79,63%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

4.2.2 Dimensão social interna

A dimensão social interna de uma empresa compreende todas as práticas de RS direccionadas para os seus colaboradores e para o local de trabalho. É uma dimensão fundamental para garantir o êxito da empresa, uma vez que proporciona aos trabalhadores motivação e bem-estar, e por sua vez, aumentando a qualidade de serviço, a produtividade e a inovação (Santos *et al.*, 2006).

A COM (2003) refere que as empresas devem incluir nas práticas para com os seus trabalhadores questões como a igualdade de oportunidades e a diversidade, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos trabalhadores, a satisfação no trabalho, a

protecção da saúde e a segurança, a formação e o desenvolvimento do pessoal e os direitos laborais.

Segundo Santos *et al.* (2006) as áreas que compreendem a intervenção das práticas de RS são as seguintes: gestão de recursos humanos, informação e comunicação, serviços sociais, gestão de mudança organizacional, empregabilidade e saúde, e segurança e higiene no trabalho.

4.2.2.1 Gestão de Recursos Humanos

As práticas de gestão de recursos humanos compreendem temáticas como a igualdade de oportunidades e diversidade, a conciliação entre a vida profissional e pessoal dos trabalhadores, o reconhecimento e recompensas, a avaliação de desempenho, o recrutamento e selecção, a gestão de carreiras e o emprego sénior.

Verificou-se um grande número de respostas em termos de práticas de gestão de recursos humanos. Como se pode constatar pela observação dos resultados patentes no quadro 25 as duas práticas exercidas pelas microempresas inquiridas que mais se destacam são “igualdade de oportunidade entre homens e mulheres” (46,3%) e os “horários de trabalho flexíveis” por parte dos trabalhadores (33,3%).

Relativamente às práticas de emprego com trabalhadores sénior, ou seja, práticas como “mecanismos que permitam que os (as) trabalhadores (as) mais antigos (as) transmitam conhecimentos e experiência profissional aos mais novos” somente 9,3% das empresas inquiridas refere que esta é uma das práticas de gestão de recursos implementada na empresa. Por seu turno, nenhuma empresa refere como prática da empresa a existência de “esquemas de pré-reforma e reforma diferenciados dos normalmente praticados” (Quadro 25).

Quanto a práticas de gestão de carreiras, como “plano de carreiras” e “gestão de carreias”, apenas se verificou uma ocorrência, possivelmente devido à estrutura e tamanho das microempresas que impossibilita tais práticas.

Nas microempresas as práticas de recrutamento e selecção são muitas vezes executadas pelos próprios empresários/proprietário, uma vez que, devido ao seu tamanho, não se justifique a existência de um departamento de recursos humanos para efectuar esse tipo

de funções. Assim, nas práticas de recrutamento e selecção apenas 9,3% dos inquiridos afirma fazer “recrutamento realizado junto dos trabalhadores e familiares” e 3,7% realiza “recrutamento realizado junto das escolas, universidades e centros de emprego”.

Quanto à avaliação de desempenho realizada pelas microempresas, a “atribuição de objectivos e responsabilidades em função do cargo” apenas é exercida por cinco empresas, tal como o “sistema de avaliação de desempenho assente em critérios objectivos”, que é uma prática que ocorre apenas em quatro empresas inquiridas.

Relativamente às práticas de reconhecimento e recompensas, apenas três dos inquiridos têm como prática a “atribuição de remunerações variáveis (por exemplo, prémios de produtividade e assiduidade) ” e somente duas empresas apresentam como prática “benefícios directos a trabalhadores (por exemplo, viatura, telemóvel, cartão de crédito) ”.

A conciliação entre a vida profissional e pessoal é um domínio que evidencia algumas práticas, nomeadamente a nível de “horários de trabalho flexíveis” com dezoito empresas que adoptam essa prática, a “concentração do tempo normal de trabalho num menor número de dias” com três empresas e apenas uma empresa com a prática “benefícios directos a trabalhadores (por exemplo, viatura, telemóvel, cartão de crédito) ”.

Por último, e sendo uma das práticas com maior frequência, como já foi referido, “a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres” encontra-se presente em vinte cinco empresas inquiridas. Além desta prática, as “admissões de pessoas de grupos sociais desfavorecidos (por exemplo, pessoas com deficiência, desempregados de longa duração, grupos étnicos e toxicodependente) é referida como uma prática em seis empresas.

Quadro 25 – Práticas de Gestão de Recursos Humanos

	N	%
Igualdade de oportunidades entre homens e mulheres.	25	46,30%
Admissões de pessoas de grupos sociais desfavorecidos (por exemplo, pessoas com deficiência, desempregados de longa duração, grupos étnicos e toxicodependente).	6	11,11%
Recrutamento realizado junto dos trabalhadores e familiares.	5	9,26%
Recrutamento realizado junto das escolas, universidades e centros de emprego.	2	3,70%

Quadro 25 – Práticas de Gestão de Recursos Humanos (continuação)

	N	%
Atribuição de objectivos e responsabilidades em função do cargo.	5	9,26%
Sistema de avaliação de desempenho assente em critérios objectivos.	4	7,41%
Concentração do tempo normal de trabalho num menor número de dias.	3	5,55%
Possibilidade de trabalhar a partir de casa.	1	1,85%
Horários de trabalho flexíveis.	18	33,33%
Atribuição de remunerações variáveis (por exemplo, prémios de produtividade e assiduidade).	3	5,55%
Benefícios directos a trabalhadores (por exemplo, viatura, telemóvel, cartão de crédito).	2	3,70%
Plano de carreiras.	0	0%
Ascensão na carreira.	1	1,85%
Esquemas de pré-reforma e reforma diferenciados dos normalmente praticados.	0	0%
Mecanismos que permitam que os (as) trabalhadores (as) mais antigos (as) transmitam conhecimentos e experiência profissional aos mais novos.	5	9,26%
Não se aplica.	20	37,04%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

4.2.2.2 Informação e comunicação

De acordo com os dados constantes no quadro 26 é possível verificar que, em termos das práticas de informação e comunicação, as reuniões internas (46,3%) e os painéis de informação (44,4%) são as práticas mais utilizadas pelas PME inquiridas.

Seguem-se as práticas de “informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores” (25,9%) e a “participação dos(as) trabalhadores(as) nas decisões que lhe digam respeito (por exemplo, organização do trabalho, segurança e saúde no trabalho, formação, remunerações)” (22,2%).

Quadro 26 – Principais práticas de informação, comunicação e diálogo

	N	%
Reuniões internas em variados departamentos/sectores.	25	46,30%
Painéis de informação (por exemplo, circulares internas).	24	44,44%

Quadro 26 – Principais práticas de informação, comunicação e diálogo (continuação)

	N	%
Informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores.	14	25,93%
Participação dos(das) trabalhadores(as) nas decisões que lhe digam respeito (por exemplo, organização do trabalho, segurança e saúde no trabalho, formação, remunerações).	12	22,22%
Não se aplica.	8	14,81%
Outro	0	0%
Total	83	100%

Fonte: Elaboração própria

4.2.2.3 Serviços Sociais

As práticas desenvolvidas pelas empresas inquiridas a nível dos serviços sociais apresentaram pouca frequência.

É possível observar no quadro 27 que 70,4% das empresas inquiridas não tem qualquer tipo de apoio social. No entanto, 11,1% das empresas oferece apoio em termos de transporte e 7,4% disponibiliza refeitório e espaço de convívio, bem como proporciona esquemas complementares à segurança social, seguida das práticas como “protocolos com entidades de apoio a crianças e jovens” e “apoio na liquidação de dívidas contraídas” com 5,6%.

Quadro 27 – Práticas de Apoio Social

	N	%
Protocolos com entidades de apoio a crianças e jovens.	3	5,55%
Cooperação na educação dos filhos.	1	1,85%
Transportes.	6	11,11%
Esquemas complementares à segurança social (por exemplo, seguros de vida, saúde, complementos de reforma).	4	7,41%
Refeitório, espaço de convívio.	4	7,41%
Apoio na liquidação de dívidas contraídas.	3	5,55%
Concessão de benefícios monetários.	1	1,85%
Actividades culturais.	1	1,85%
Não se aplica.	38	70,37%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

Comparativamente com o estudo de Santos *et al.* (2006) as práticas mais presentes em termos de apoio social são também a disponibilização de “refeitório, espaço de convívio” com 62,1% das respostas e “esquemas complementares à segurança social (por exemplo, seguros de vida, saúde, complementos de reforma) ” com 39,6% das respostas.

4.2.2.4 Empregabilidade

No domínio das práticas de formação, excluindo as PME que não têm este tipo de práticas (45%), é possível verificar nos dados patentes no quadro 28 uma tendência para a aposta no desenvolvimento dos conhecimentos dos trabalhadores, através de incentivos ao alargamento dos seus conhecimentos (13%), como no desenvolvimento de planos de formação/actualização de conhecimentos (13%). A partilha de experiência com os colegas (11,1%) e a disponibilização de revistas técnicas (11,1%) são também apostas das PME para uma aprendizagem contínua por parte dos trabalhadores.

A “requalificação de trabalhadores” e as “actividades de instrução (por exemplo, português, inglês, informática) são as práticas menos exercidas pelas empresas inquiridas.

Quadro 28 – Principais práticas de formação

	N	%
Análise das necessidades de formação.	5	9,26%
Avaliação da formação.	4	7,41%
Requalificação de trabalhadores.	2	3,70%
Actividades de instrução (por exemplo, português, inglês, informática).	2	3,70%
Formação inicial.	4	7,41%
Disponibilização de revistas técnicas.	6	11,11%
Desenvolvimento de planos de formação/actualização de conhecimentos.	7	12,96%
Incentivos que estimulem os(as) trabalhadores(as) a alargar os seus conhecimentos.	7	12,96%
Partilha de experiências com os colegas.	6	11,11%
Não se aplica.	35	64,81%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

4.2.2.5 Saúde, Segurança e Higiene no Trabalho

No domínio da Saúde, Segurança e Higiene no trabalho é visível no quadro 29 que cerca de 53,7% das PME inquiridas possuem medicina no trabalho. Associada a esta resposta temos cerca de 31,5% das empresas inquiridas a proceder a uma disponibilização de formação relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, muitas vezes dada pela empresa que presta o serviço de medicina no trabalho. Igualmente 31,5% das empresas inquiridas refere que as “condições de iluminação, de ventilação, de temperatura e de ruído” encontram-se como uma das práticas de RS mais privilegiadas pelas empresas.

As práticas “esquema de apoio para o tratamento de doenças profissionais e outras (por exemplo, alcoolismo)” (3,7%), “gabinete de apoio médico no interior da empresa” (1,9%) e “comissão de saúde, segurança e higiene” são as menos referenciadas pelas empresas inquiridas.

Quadro 29 – Principais práticas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

	N	%
Medicina no trabalho.	29	53,70 %
Programa de prevenção de riscos profissionais.	6	11,11 %
Sistema de gestão de SHST (Certificação OSHAS I8001).	5	9,26%
Gabinete de apoio médico no interior da empresa.	1	1,85%
Planos de emergência.	8	14,81 %
Condições de iluminação, de ventilação, de temperatura e de ruído.	17	31,48 %
Ergonomia do posto de trabalho.	13	24,07 %
Formação relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	17	31,48 %
Esquema de apoio para o tratamento de doenças profissionais e outras (por exemplo, alcoolismo).	2	3,70%
Comissão de saúde, segurança e higiene.	1	1,85%
Não se aplica.	20	37,04 %

Fonte: Elaboração própria

Em termos de serviços de saúde, 29 das 54 empresas inquiridas desenvolvem práticas de medicina no trabalho, 2 empresas desenvolvem esquemas de apoio a tratamento de doenças profissionais e 1 empresa possui um gabinete médico no interior da empresa.

Relativamente às condições de segurança, 17 das 54 empresas inquiridas oferece condições de iluminação, ventilação, temperatura e ruído, e formação relacionada com segurança, higiene e saúde no trabalho, 13 das empresas desenvolve condições de ergonomia no trabalho, 8 empresas possui planos de emergência, 6 empresas apresentam programa de prevenção de riscos profissionais, 5 empresas referem deter sistemas de gestão de SHST e apenas uma empresa tem comissão de saúde, segurança e higiene.

Relativamente à existência de sistemas de gestão SHST (Certificação OSHAS 18001), foi referida como prática por 5 empresas. No entanto, na pergunta relativa às certificações que as empresas possuem no ponto 4.1.5 – Certificações, apenas foi mencionada por 2 empresas a certificação SHST e OSHAS 18001.

4.2.3 Dimensão social externa

A dimensão social externa da empresa, ao contrário da dimensão social interna, compreende as práticas de RS ligadas aos agentes externos como, por exemplo, associações, autarquias, escolas, hospitais e população, ou seja, toda a comunidade local onde se insere a empresa.

Segundo a COM (2003) as empresas apresentam várias motivações ao relacionarem-se com a comunidade local, nomeadamente:

- responsabilidade moral por parte do empresário ou administrador das PME em resposta às expectativas da sociedade;
- convicção das empresas em obterem a longo prazo uma comunidade saudável e com melhores condições de emprego;
- consciência que as intervenções na comunidade com os trabalhadores, clientes e fornecedores podem trazer benefícios directos (aumento da rentabilidade, reforço da imagem da empresa, melhoria da moral dos trabalhadores ou da fidelidade dos clientes e o benefício de mercados onde os serviços são deficientes).

4.2.3.1 Comunidade local

Relativamente às práticas de RS desenvolvidas pelas microempresas com a comunidade local os dados constantes no quadro 30 evidenciam que 59,3% das empresas inquiridas não tem qualquer tipo de prática de ligação com a comunidade em que está inserida.

É ainda possível observar no mesmo quadro que as práticas mais comuns são a cedência de donativos (27,8%), seguida da utilização de produtos e serviços de empresas locais (18,5%) e o patrocínio de eventos culturais e ambientais (14,8%).

Nenhuma das empresas inquiridas afirma ter como prática a partilha de recursos humanos e a dispensa de recursos humanos para voluntariado.

É possível dividir as práticas desenvolvidas pelas empresas com a comunidade em, patrocínios e donativos, emprego solidário, parcerias e cooperação e coesão social.

Relativamente às práticas de patrocínios e donativos das 54 empresas inquiridas, 15 empresas atribuem donativos, 8 empresas patrocinam eventos culturais e ambientais, 7 empresa doam produtos/serviços, 2 empresas apoiam campanhas de *marketing* de causas e, por último, 1 empresa patrocina eventos desportivos (Quadro 30).

Tal como no estudo de Santos *et al.* (2006) a atribuição de donativos é a prática de patrocínios e donativos mais comum entre as empresas inquiridas. No entanto, ao contrário dos resultados do presente estudo a o patrocínio de eventos desportivos encontra-se como a segunda prática mais frequente.

Quanto às práticas de emprego solidário, 7 das 54 empresas inquiridas declaram oferecer estágios e conceder bolsas de estudo, e apenas 1 empresa emprega pessoas de grupos sociais desfavorecidos (Quadro 30). Em Santos *et al.* (2006) a oferta de estágios e cedência de bolsas de estudo é também a prática de emprego solidário mais referida pelas empresas.

Relativamente às actividades de parcerias e cooperação, em 54 empresas 7 fazem parcerias com outras organizações, 3 convidam outras empresas a visitar a sua empresa, 2 cedem espaços e equipamentos e nenhuma empresa partilha recursos humanos. Em comparação com o estudo de Santos *et al.* (2006) a principal prática em actividades de parceria e cooperação é igualmente as parcerias com outras organizações.

Quadro 30 – Principais práticas/actividades que a empresa desenvolveu com a comunidade local

	N	%
Cedência de espaços e equipamentos.	2	3,70%
Uso de produtos e serviços de empresas locais.	10	18,52%
Doações de produtos/serviços.	7	12,96%
Partilha de recursos humanos.	0	0%
Parcerias com outras organizações.	7	12,96%
Dispensa recursos humanos para voluntariado.	0	0%
Patrocínios de eventos desportivos.	1	1,85%
Convidar organizações a conhecer a empresa.	3	5,55%
Cedência de donativos.	15	27,77%
Empregar pessoas de grupos desfavorecidos (por exemplo, pessoas com deficiência, reclusos, toxicodependentes).	1	1,85%
Patrocínio de eventos culturais e ambientais.	8	14,81%
Concessão de estágios e bolsas de estudo.	7	12,96%
Participação em programas locais de educação, formação e emprego, políticas ambientais e renovação urbana.	4	7,41%
Cooperação em campanhas de <i>marketing</i> de causas.	2	3,70%
Não se aplica.	32	59,26%
Outro.	0	0%

Fonte: Elaboração própria

Por último, quanto às práticas de coesão social, 10 das 54 empresas inquiridas utilizam produtos e serviços de empresas locais, 4 empresas participam em acções de educação, formação e emprego, políticas ambientais e renovação urbana e nenhuma empresa dispensa recursos para voluntariado (Quadro 30). Comparativamente com o estudo de Santos *et al.* (2006) também a utilização de produtos e serviços de empresas locais é a prática mais usual.

4.2.4 Dimensão ambiental

As empresas podem ter um impacto nefasto no ambiente. Segundo a COM (2003) os principais impactos das empresas no ambiente são os seguintes: a utilização ineficiente de recursos naturais (petróleo, gás e água), a emissão de gases de estufa que contribuem para alterações climáticas, a emissão de poluentes (poluição atmosférica e da água), os efeitos a longo prazo de produtos químicos perigosos, a perda rápida da diversidade biológica e a produção intensa de resíduos comuns e de resíduos perigosos. Por este

motivo, todas as empresas enfrentam pressões para desenvolverem uma política ambiental sustentável.

A dimensão ambiental compreende as práticas de RS desenvolvidas pelas empresas em termos ambientais.

4.2.4.1 Práticas ambientais

Como é possível verificar no quadro 31, a prática de RS mais implementada, no que se refere às práticas ambientais, é a reciclagem (61,1%), seguida da utilização do uso de produtos de limpeza não tóxicos (37%), e da poupança de energia (31,5%). Nenhuma das empresas inquiridas tem um sistema de gestão ambiental.

Quadro 31 – Práticas Ambientais

	N	%
Reciclagem.	33	61,11%
Prevenção da poluição atmosférica (por exemplo, emissões para a atmosfera e a água, descargas de efluentes, ruído).	7	12,96%
Mobilização para o desempenho ambiental ao longo da cadeia de produção.	2	3,70%
Minimização e reciclagem de resíduos.	12	22,22%
Poupança de energia (por exemplo, iluminação inteligente).	17	31,48%
Opções de transporte sustentável (por exemplo, transportes públicos).	4	7,41%
Investimento em tecnologias preservadoras do ambiente.	7	12,96%
Sensibilização dos trabalhadores.	12	22,22%
Uso de produtos de limpeza não tóxicos.	20	37,04%
Tratamento de águas e descargas de afluentes.	2	3,70%
Uso de produtos ecológicos.	7	12,96%
Sistema de Gestão Ambiental (Certificação 14000 e/ou EMAS).	0	0%
Adesão a rótulos ecológicos.	1	1,85%
Manutenção do sistema de climatização.	11	20,37%
Colocação de acessórios e dispositivos para economizar água.	6	11,11%
Não se aplica.	15	27,78%
Outro.	0	0%

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às práticas relacionadas com a poluição e os resíduos, a reciclagem é referida por 33 das 54 empresas referidas, ou seja, 61% das empresas inquiridas. Para além desta prática ambiental as microempresas inquiridas também consideram relevantes, embora de forma menos intensa, as seguintes práticas ambientais: utilização de produtos de limpeza não tóxicos (37%), a poupança de energia (31,5%) e a utilização de produtos ecológicos (13%).

Quanto aos sistemas de gestão ambiental (Quadro 31) 12 das 54 empresas inquiridas sensibiliza os trabalhadores para questões ambientais (o que representa 22,2% do total de empresas inquiridas), 11 empresas têm sistema de manutenção do sistema de climatização (22,2% do total de empresas inquiridas), 7 empresas investem em tecnologias de preservação do ambiente (13% do total de empresas inquiridas), 6 empresas colocam acessórios e dispositivos para economizar água (11,1% do total de empresas inquiridas) e 4 empresas incentivam a opção de utilizar um transporte sustentável (7,4% do total de empresas inquiridas).

4.3 Factores da RSE

Perante as práticas de RS das empresas é possível determinar factores que promovam essas práticas, mas também factores dissuasores das mesmas. Assim, as relações com os *stakeholders*, as motivações, os benefícios e os obstáculos das práticas de RS nas empresas serão apresentados em seguida.

4.3.1 Stakeholders

As relações que as empresas mantêm com os diversos *stakeholders* são fundamentais para o normal funcionamento da actividade das empresas e para a melhoria da comunidade em geral.

No gráfico 2 é possível identificar diversos grupos de *stakeholders* e a relação que as empresas inquiridas detêm com os mesmos.

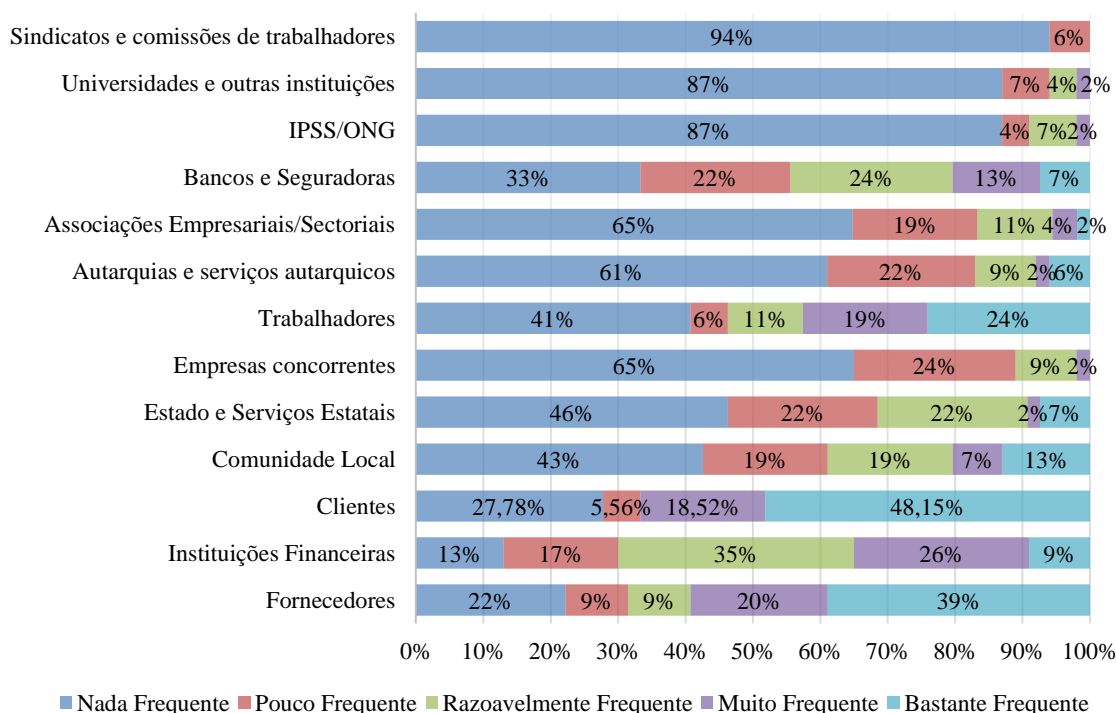
Verifica-se que 94% das microempresas inquiridas não mantêm relações com sindicatos e comissões de trabalhadores. Esta situação deve-se ao facto das empresas terem um número muito reduzido de trabalhadores, pelo que, aparentemente, não se justifica a existência de comissões de trabalhadores ou de representantes sindicais.

Por razões semelhantes, as universidades e outras instituições similares, bem como as IPSS e ONG são *stakeholders* com os quais 87% das microempresas inquiridas também praticamente não mantêm relações. Também no estudo de Santos *et al.* (2006) os actores que menos cooperam com as empresas inquiridas são os sindicatos e comissões de trabalhadores (53%), as IPSS e ONG (38%) e as universidades e outras instituições similares (22%).

As relações razoavelmente frequentes verificam-se entre as empresas e as instituições financeiras (35%), bancos e seguradoras (24%) e Estado e serviços estatais (22%). Como relações ditas “muito frequente” verificam-se as instituições financeiras (26%), fornecedores (20%), trabalhadores (19%) e clientes (18,5%).

Por último, empresas inquiridas referem estabelecer relações “bastante frequentes” com os seguintes *stakeholders*: clientes (48,2%), fornecedores (39%) e trabalhadores (24%).

Gráfico 2 – Relações com os Stakeholders



Fonte: Elaboração própria

Esta mesma tendência é evidenciada no estudo de Santos *et al.* (2006), onde os principais actores de cooperação são também os clientes (49%), os trabalhadores (41%) e os fornecedores (36%). O que se denota é que no estudo de Santos e seus colegas

(2006) os trabalhadores são entendidos como mais relevantes do que os fornecedores e os clientes, ao passo que no presente estudo os trabalhadores têm uma influência muito menor.

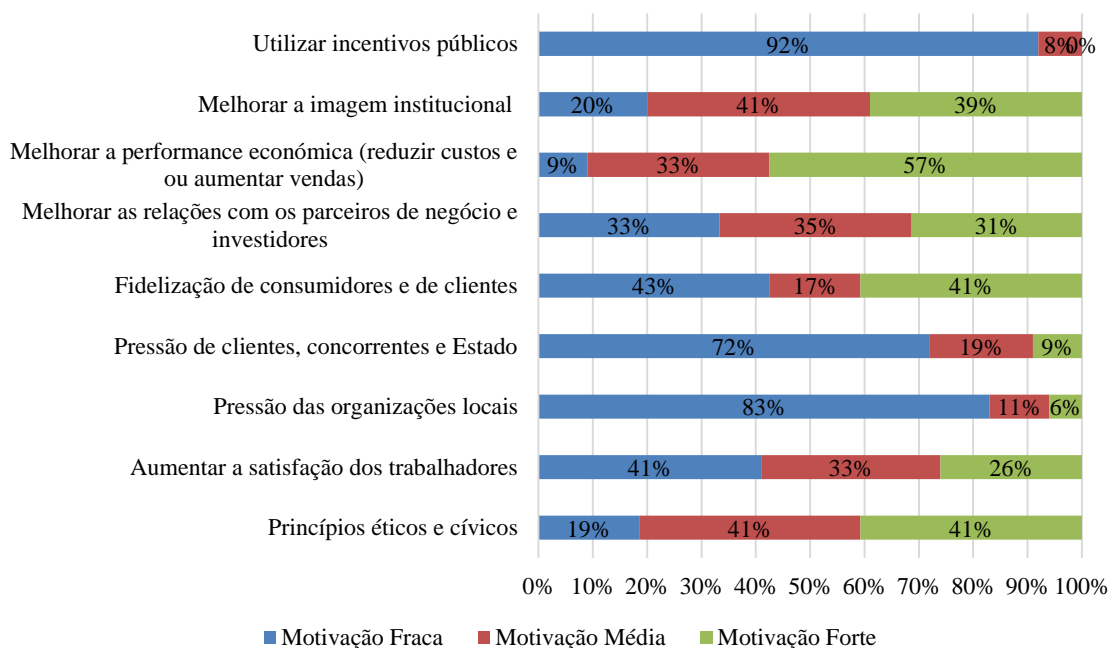
4.3.2 Motivações

As empresas estão conscientes das suas preocupações com a RS. No entanto, o tipo de motivação para essas práticas não é igual em todas as empresas. Segundo Santos *et al.* (2006:145) «[a]s motivações representam o “lado afectivo” do que induz/impulsiona o desenvolvimento de práticas de RS».

As motivações para desenvolver práticas de RS podem ser factores como consciência dos princípios éticos e cívicos das práticas de RS, o aumento da satisfação dos trabalhadores através deste tipo de práticas, a pressão sofrida pela empresa por parte de clientes, concorrentes ou do Estado e até a utilização de incentivos como subsídios, apoios ou benéficos.

A observação do gráfico 3 permite identificar quais são as principais motivações consideradas pelas empresas inquiridas ao desenvolver práticas de RS.

Gráfico 3 – Motivações à implementação de práticas de RS



Fonte: Elaboração própria

Como motivações fortes podem-se referir a melhoria da *performance* económica, designadamente reduzir custos e ou aumentar as vendas (57%), a fidelização dos consumidores e clientes (41%) e os princípios éticos e cívicos (41%), espelhando, assim, a compreensão de que estas práticas estão relacionadas com uma melhoria de desempenho económico.

Como motivação média por parte das empresas, a melhoria da imagem institucional (41%) e princípios éticos e cívicos (41%) mostram ser motivações idênticas, seguidas da melhoria das relações com os parceiros de negócios e investidores (35%).

Por último, as microempresas inquiridas identificam os seguintes aspectos geradores de motivação fraca para a implementação de práticas de RS, designadamente a utilização de incentivos públicos (92%), a pressão das organizações locais (83%) e pela pressão de clientes, concorrentes e do Estado (72%).

No estudo de Santos *et al.* (2006) as principais motivações foram o aumento da *performance* económica (71%), o aumento da satisfação dos trabalhadores (70%), a fidelização dos consumidores e clientes (69%) e os princípios éticos e cívicos (61%). Comparando os resultados dos dois estudos, apenas o aumento da satisfação dos trabalhadores não é identificado como uma das principais motivações na presente investigação.

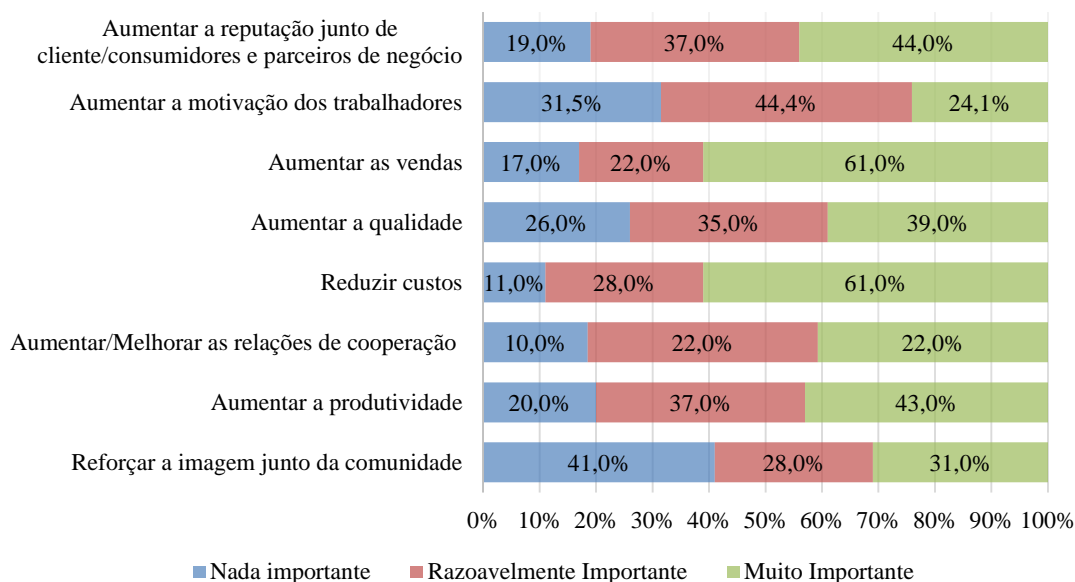
4.3.3 Benefícios

Os benefícios da implementação de práticas de RS não são só importantes para as empresas; os trabalhadores e a comunidade local são também muito beneficiados com este tipo de práticas.

Os benefícios da implementação de práticas de RS podem ocorrer a nível do aumento da reputação da empresa na comunidade local, mas também a nível do reforço da imagem já existente, do aumento das vendas, da produtividade, da qualidade, da motivação dos trabalhadores, e da redução de custos. De acordo com as informações constantes no gráfico 4 é possível verificar quais os benefícios que as empresas inquiridas consideram mais importantes na implementação de práticas de RS.

Assim, o aumento de vendas (61%) e a redução de custos (61%) são considerados os maiores benefícios, seguidos do aumento de reputação da empresa junto dos clientes/consumidores e parceiros de negócios (44%) e do aumento da produtividade (43%).

Gráfico 4 – Benefícios da implementação de práticas de RS



Fonte: Elaboração própria

Quanto aos benefícios considerados como razoavelmente importantes, o aumento da motivação dos trabalhadores (44,4%) encontra-se destacado, seguido do aumento da reputação junto de clientes/consumidores e parceiros de negócio (37%) e do aumento da produtividade (37%).

Por outro lado, os benefícios considerados menos importantes pelas empresas inquiridas são o aumento da sua imagem junto da comunidade (41%), o aumento da motivação dos trabalhadores (31,5%) e o aumento da qualidade (26%).

Comparativamente ao estudo de Santos *et al.* (2006), os principais benefícios para os inquiridos foram o aumento da reputação junto de clientes e consumidores (75%), aumento da motivação de trabalhadores (75%), aumento da qualidade (73%) e aumento da produtividade (69%). À semelhança do que ocorreu no conjunto de questões sobre a relação com os *stakeholders*, também no que se refere aos benefícios decorrentes da implementação de práticas de RS o aumento da motivação dos trabalhadores revelou-se

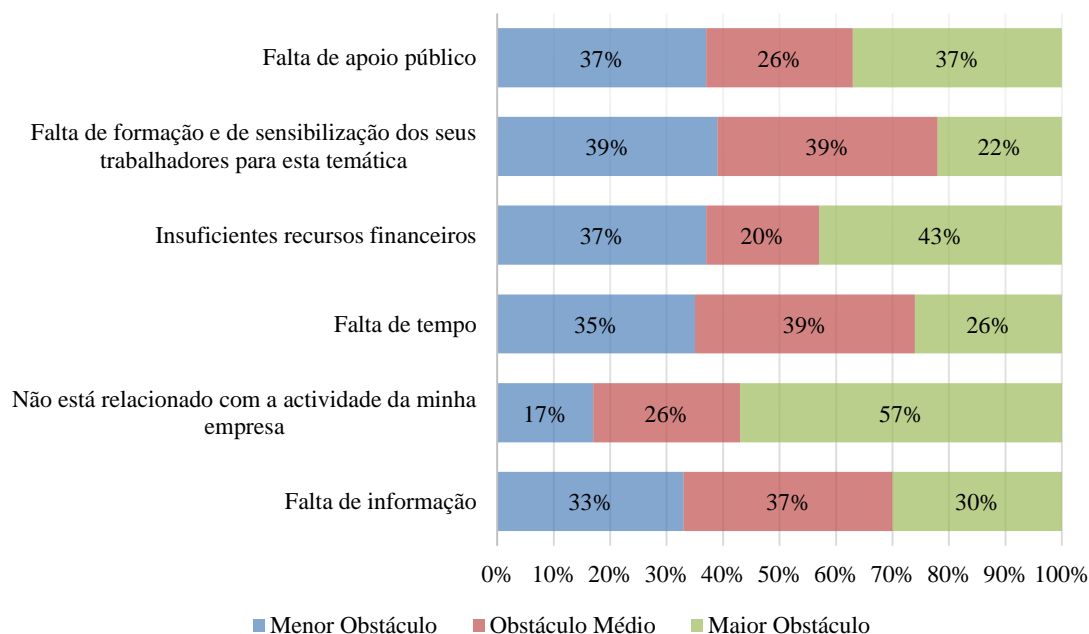
um factor muito importante no estudo de Santos e seus colegas (2006), mas não tão relevante na presente investigação.

Ao contrário do presente estudo em que a redução dos custos é um benefício considerado muito importante (61%), no estudo de Santos *et al.* (2006) os benefícios considerados menos importantes são a redução de custos (11%) e o aumento de vendas (9%).

4.3.4 Obstáculos

É possível identificar diversos obstáculos à implementação de práticas de RS pelas empresas como, por exemplo, a falta de recursos financeiros, a falta de tempo ou a falta de informação.

Gráfico 5 – Obstáculos à implementação de práticas de RS



Fonte: Elaboração própria

No gráfico 5 poderemos observar quais os maiores obstáculos que as empresas inquiridas enfrentam perante a implementação de práticas de RS. Numa primeira análise é possível verificar que as empresas inquiridas olham para a opção “não está relacionado com a actividade da minha empresa” como um dos maiores obstáculos (57%), seguido da opção “insuficientes recursos financeiros” (43%) e falta de apoio público (37%).

Como obstáculos de dificuldade média a “falta de tempo” e a “falta de formação e de sensibilização dos seus trabalhadores para esta temática” são obstáculos de igual dificuldade (39%), seguidos do obstáculo “falta de informação” (37%).

No entanto, considerado como sendo o menor obstáculo está igualmente a “falta de formação e de sensibilização dos seus trabalhadores para esta temática” (39%), seguido dos obstáculos como a “falta de apoio público” (37%) e “insuficientes recursos financeiros” (37%).

Comparativamente ao estudo de Santos *et al.* (2006) tal como no presente estudo também os maiores obstáculos identificados pelas empresas foram os insuficientes recursos financeiros (42%) e a falta de apoio público (41%).

4.4 Áreas de RS das PME

Cada empresa tem áreas de RS que considera mais ou menos importantes para a sua actuação. No quadro 32 é possível identificar quais as áreas que as empresas inquiridas consideram mais importantes.

Quadro 32 – Áreas de RS mais importantes para a empresa

	N	%
Melhorar o desempenho ambiental.	14	25,93%
Relacionar-se com a comunidade onde a empresa está inserida.	18	33,33%
Fomentar o desenvolvimento de pessoas que trabalham na empresa.	8	14,81%
Seguir comportamentos, voluntários, que vão além do cumprimento da legislação.	4	7,41%
Não se aplica.	22	40,74%
Outro	0	0%

Fonte: Elaboração própria

Apesar de 40,7% das empresas inquiridas referir que “não se aplica” esta situação à sua empresa, 33,3% das empresas referem que uma das áreas mais importantes é o relacionamento com a comunidade em que estão inseridas, seguido de 25,9% de inquiridos que refere como área mais importante a melhoria do desempenho ambiental da empresa.

As áreas consideradas menos importantes para as empresas inquiridas são “seguir comportamentos, voluntários, que vão além do cumprimento da legislação” (7,4%) e “fomentar o desenvolvimento de pessoas que trabalham na empresa” (14,8%).

4.5 Classificação da RSE

A última pergunta do questionário refere-se à opinião dos inquiridos no que respeita à intervenção das suas empresas ao nível da RS. As microempresas da amostra podiam escolher uma de cinco opções: uma intervenção muito fraca, intervenção bastante fraca, intervenção moderada, intervenção bastante forte e intervenção muito forte.

A partir da informação constante no quadro 33 é possível observar que 39% dos inquiridos classifica a intervenção da sua empresa como “moderada”, enquanto 31% dos inquiridos qualifica a intervenção como “muito fraca” e 22% menciona que a sua intervenção é “muito fraca”. Por último, apenas 7% dos gerentes das empresas inquiridas afirmam que a intervenção em termos de RS é “bastante forte”. Nenhum dos 54 inquiridos classificou a intervenção da sua empresa como “muito forte”.

Quadro 33 – Classificação global da intervenção da empresa ao nível da RS

	N	%
Muito fraca.	17	31%
Bastante fraca.	12	22%
Moderada.	21	39%
Bastante forte.	4	7%
Muito forte.	0	0%
Total	54	100%

Fonte: Elaboração própria

Com esta última análise fica concluído o capítulo quatro da análise de resultados obtidos pelo inquérito, onde foi possível analisar as principais práticas de RS na dimensão económica, dimensão social interna, a dimensão social externa e a dimensão ambiental. Além destas dimensões foi possível verificar quais os principais *stakeholders* com quem as empresas se relacionam e as motivações, benefícios e obstáculos às práticas de RS. No próximo capítulo irá ser feita um resumo das principais conclusões obtidas no presente estudo, bem como as suas limitações e propostas para investigações futuras.

Capítulo 5. Considerações finais sobre o estudo

5.1 Introdução

Embora a RSE esteja associado a grandes empresas, é também importante aprofundar quais as práticas de RS nas microempresas.

No presente capítulo encontra-se uma conclusão aos resultados obtidos pelo inquérito utilizado, bem como as limitações do estudo e propostas para uma investigação futura.

5.2 Contributos para a teoria e para a prática

A contribuição do presente estudo para a teoria e para a prática surge com os resultados obtidos através do inquérito utilizado, pretendendo-se demonstrar novas conclusões sobre as práticas de RSE que se verificam nas microempresas.

Sendo este um tema de vasta importância quer a nível académico como a nível social e podendo ser um tema ainda mais desenvolvido, destaca-se como principal contribuição a identificação das principais práticas de RSE das microempresas a nível económico, social e ambiental. O nível de intervenção das microempresas em termos de responsabilidades social é outros dos contributos deste estudo para a literatura sobre o tema da RSE, verificando-se que a intervenção a nível da RSE das microempresas é considerada “moderada” pelos inquiridos.

5.3 Limitações

No decorrer do presente trabalho de investigação foram encontradas diversas limitações.

Uma das primeiras limitações do estudo centra-se na escolha e na utilização de apenas uma metodologia para a recolha de dados: o inquérito por questionário.

Outra dificuldade que se verificou no presente trabalho de investigação foi o número reduzido da amostra utilizado, uma vez que origina dúvidas quanto à representatividade da realidade. Além desse factor, a amostra utilizada pode ser definida como uma amostra por conveniência, limitando assim o estudo, uma vez que os dados obtidos só são representativos desta mesma amostra.

O preenchimento dos inquéritos por parte dos inquiridos apresentou diversas dificuldades. A falta de disponibilidade e a forma descomprometida como as respostas foram dadas por alguns gerentes das empresas podem levantar dúvidas quanto há honestidades das suas respostas.

Por sua vez, o desconhecimento do tema do inquérito por parte de alguns inquiridos poderá representar desmotivação e desinteresse perante o questionário, também levantando dúvidas quanto às suas respostas, nomeadamente respostas ao acaso, falsas e sucessiva escolha da resposta “não se aplica”.

5.4 Propostas para investigação futura

Consciente que a temática do presente trabalho de investigação está em constante evolução, espera-se que tenha sido demonstrado a necessidade de continuar a investigação nesta área, bem como contribuído para despertar o interesse nos investigadores em continuar o estudo das práticas de RSE, tanto das nas PME, como nas empresas de maior dimensão.

É possível propor novas orientações à realização deste trabalho de investigação no futuro, como a utilização de uma ou mais metodologias na fase recolha de dados, além do inquérito por questionário como, por exemplo, entrevistas às empresas que apresentem mais práticas de RS.

A utilização de um inquérito por questionário aplicado a outros distritos além do distrito de Lisboa e o aumento da amostra, garantindo que esta não é por conveniência, bem como a recolha de informações juntos de empregados da empresa e a reformulação do questionário abrangendo mais opções de práticas desenvolvidas em RS, são opções que poderão ser exploradas em outras investigações.

5.5 Conclusão final

A RSE é uma temática de extrema importância para o presente das organizações e para as comunidades em que estas empresas se inserem.

O inquérito realizado às práticas de RS de diversas microempresas demonstra que esta temática ainda não é suficientemente explorada, apesar das inúmeras práticas que já se encontram desenvolvidas pelas empresas.

O inquérito realizado às práticas de RS de 54 microempresas do distrito de Lisboa mostra que apenas 7% dos inquiridos considera ter uma intervenção bastante forte a nível da RS, em oposição aos 31% que afirmam ter uma intervenção em termos de RS muito fraca.

É possível verificar que as práticas de RS desenvolvidas pelas empresas estão pontualmente reflectidas na estratégia das empresas, podendo ser caracterizadas como práticas ocasionais e não estruturadas.

Relativamente às dimensões das práticas de RS das empresas inquiridas a serem analisadas, estas foram divididas em quatro dimensões distintas: a dimensão económica (clientes, fornecedores, produtos e serviços), a dimensão social interna (gestão de recursos humanos, informação e comunicação, serviços sociais, empregabilidade, e saúde e higiene no trabalho), a dimensão social externa (comunidade local) e a dimensão ambiental (práticas ambientais).

Quanto à dimensão económica as principais práticas de RS na relação das empresas com os clientes para a amostra em causa foi o ajustamento de produtos e serviços às necessidades dos clientes, notando assim uma preocupação com as necessidades dos clientes. Em relação aos fornecedores verificou-se que a principal prática é o pagamento dentro do prazo acordado, e na relação com os produtos e serviços a principal prática recai nos aspectos de segurança, fiabilidade do serviço e na utilização do produto.

É assim possível concluir um esforço por parte das empresas em manter boas relações com os seus clientes e fornecedores.

Na dimensão social interna as práticas de gestão de recursos humanos mais verificadas pelos inquiridos foram a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. No que diz respeito à informação e comunicação, as reuniões internas em variados departamentos/sectores são a prática mais verificada, seguindo-se os painéis de informação, reflectindo um défice de participação dos trabalhadores em decisões que lhe digam respeito (por exemplo, organização do trabalho, segurança e saúde no trabalho, formação, remunerações).

Quanto aos serviços sociais que as empresas disponibilizam não se verificaram muitas práticas neste domínio, sendo a disponibilização de transporte a prática mais apurada.

Tal como nos serviços sociais, na empregabilidade também não se verificaram muitas práticas pelas empresas inquiridas, sendo as práticas mais visíveis o incentivo aos trabalhadores a alargar os seus conhecimentos e o desenvolvimento de planos de formação e actualização de conhecimentos.

Na categoria de saúde, higiene e segurança no trabalho a principal prática observada foi a medicina no trabalho. No entanto, esta opção parece estar associada ao cumprimento de obrigações legais neste domínio.

Relativamente à dimensão social externa a principal prática desenvolvida pelas empresas inquiridas com a comunidade local foi a cedência de donativos, espelhado também um défice de práticas nesta dimensão e uma relação de cariz indirecto com a comunidade.

Por último, na dimensão ambiental verifica-se que a principal prática desenvolvida pelas empresas é a reciclagem e o uso de produtos não tóxicos.

No Quadro 34 é possível ver as principais conclusões em cada dimensão.

Relativamente à relação com os *stakeholders* as empresas inquiridas responderam que os clientes, fornecedores e trabalhadores são os *stakeholders* com quem mantêm maiores relações. Inversamente, os sindicatos/comissões de trabalhadores, universidades e outras instituições similares, e as IPSS e ONG são os *stakeholders* com que as empresas mantêm menores relações.

As motivações, benefícios e os obstáculos foram também abordados no inquérito realizado junto das microempresas. Assim, como principal motivação as empresas inquiridas referiram a melhoria da *performance* económica, e como menor motivação verificou-se a utilização de incentivos públicos.

Quanto aos benefícios resultantes das práticas de RS as empresas inquiridas referiram a redução de custos e o aumento de vendas. Em contrapartida, o reforço da imagem junto da comunidade mostra ser um benefício pouco importante.

Por último, as empresas inquiridas consideram como maior obstáculo à implementação de práticas de RS insuficientes recursos financeiros e não estarem relacionadas com a

empresa. Contudo, a falta de formação e de sensibilização dos seus trabalhadores para esta temática é considerado o menor obstáculo.

Quadro 34 – Principais conclusões por dimensão

Dimensões		Sub-Dimensões	Principais práticas de RS	
Económica	Clientes		Adaptação às necessidades futuras dos clientes (50%).	
			Ajustamento do produto/serviço às necessidades dos clientes (38,89%).	
	Fornecedores e parceiros comerciais		Pagamento no prazo acordado (74,07%).	
			Não se aplica (22,22%).	
	Produtos e serviços		Não se aplica (79,63%).	
			Aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto (33,33%).	
Social	Interna	Gestão de recursos humanos	Igualdade de oportunidades entre homens e mulheres (46,30%).	
				Não se aplica (37,04%).
		Informação e comunicação		Reuniões internas em variados departamentos/sectores (46,30%).
				Painéis de informação (por exemplo, circulares internas) (44,44%).
		Serviços sociais		Não se aplica (70,37%).
				Transportes (11,11%).
	Empregabilidade		Não se aplica (64,81%).	
			Desenvolvimento de planos de formação/actualização de conhecimentos (12,96%).	
			Incentivos que estimulem os (as) trabalhadores (as) a alargarem os seus conhecimentos (12,96%).	
	Saúde, segurança e higiene no trabalho		Medicina no trabalho (53,70%).	
			Não se aplica (37,04%).	
	Externa	Comunidade		Não se aplica (59,26%).
			Cedência de donativos (27,77%).	
Ambiental	Gestão do impacto ambiental		Reciclagem (61,11%).	
			Uso de produtos de limpeza não tóxicos (37,04%).	

Fonte: Elaboração própria

Apesar das práticas de RS verificadas nas microempresas serem ainda ocasionais, não estarem relacionadas com a estratégia das empresas e existirem bastantes deficiências em certos domínios da RS, como o apoio social, a presença das práticas de RS verificadas nas empresas inquiridas através da aplicação do inquérito são um indicador

positivo de que as microempresas inquiridas estão a fazer um esforço para integrar as preocupações com a RS nas suas actividades e estratégias, indo ao encontro do que já se pratica nas grandes empresas.

As PME, incluindo as microempresas, têm um peso importante no tecido empresarial português e na sociedade. Uma vez que as microempresas não actuam de forma isolada, estas também apresentam responsabilidades para com a sociedade e o ambiente, mesmo com o seu tamanho reduzido.

Assim, apesar da dimensão da empresa ser um factor fundamental para a intervenção das empresas em termos de práticas de RSE, as microempresas, devem também ter uma atitude socialmente responsável, a par das grandes empresas. Podendo por isso, contribuir para a redução de situações de desvantagem na sociedade em que se encontram inseridas.

Desta forma a análise da intervenção das microempresas a nível da RS é uma temática que deve ser reconhecida com devida importância e podendo ser ainda mais aprofundada em estudos futuros.

Referências Bibliográficas

- Abreu, S. (2010). *A responsabilidade social e ética nas organizações: estudo de caso na indústria farmacêutica*. Lisboa: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. Dissertação de mestrado.
- Almeida, F. (2010). *Ética valores humanos e responsabilidade social das empresas*. Cascais: Principia.
- Aupperle, K., Carroll, A., Hatfield, J. (1985). An Empirical Examination of the Relationship between Corporate Social Responsibility and Profitability. *The Academy of Management Journal*, 28(2), 446-463.
- Baltazar, A. (2011). *Corporate social responsibility from an employees' perspective: contributes for understanding job attitudes*. Lisboa: ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa. Tese de Doutoramento.
- Bakker, F., Groenewegen, P., Hond, F. (2005). A bibliometric analysis of 30 years of research and theory on corporate social responsibility and corporate social performance. *Business Society*, 44(3), 283-317.
- Bell, J. (1993). *Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação*. Lisboa: Gradiva.
- Berglind, M., Nakata, C. (2005). Cause-related marketing: more buck than bang? *Business Horizons*, 48(5), 443-453.
- Carroll, A. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Clarkson, M. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. *The Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
- COM (2002) - *Responsabilidade Social das Empresas: um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*. Obtido em 08 de Fevereiro de 2013, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0347:FIN:PT:PDF>
- COM (2002a). *Observatory of European SMEs: European SMEs and Social and Environmental Responsibility*. Obtido em 04 de Junho de 2013, de <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-observatory/>
- COM (2003) - *Recomendação da comissão de 6 de Maio de 2003 relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas*. Obtido em 04 de Maio de 2013, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:pt:PDF>

- COM (2004) - *Um conjunto de casos de boas práticas de pequenas e médias empresas na Europa*. Obtido em 8 de Junho de 2013, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NZ3nij0QGboJ:ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/files/responsible_entrepreneurship/doc/resp_entrep_pt.pdf+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt
- COM (2006) - *Implementação da parceria para o crescimento e o emprego: tornar a europa um pólo de excelência em termos de responsabilidade social das empresas*. Obtido em 14 de Maio de 2013, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0136:FIN:PT:PDF>
- COM (2011). *Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014*. Obtido em 10 de Novembro de 2012, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:PT:PDF>
- COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL (1999). *Parecer do Comité Económico e Social sobre Gerir a Mudança - Relatório final do grupo de alto nível sobre as implicações económicas e sociais da mutação industrial*. Obtido em 11 de Novembro de 2012, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:51999AC0698:PT:HTML>
- Donaldson, T. (1982). *Corporations and Morality*. New Jersey: Prentice-hall.
- Duarte, A. (2007). *Responsabilidade social das empresas: moda ou mudança do paradigma de gestão?* Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Dissertação de mestrado.
- Faria, J., Leal, S. (2009). *As percepções de responsabilidade social e o empenhamento organizacional: um estudo aplicado a cooperativas em Portugal*. In 5º Colóquio Ibérico de Cooperativismo e Economia Social. Santarém.
- Farinha, S. (2009). *Responsabilidade social das empresas (RSE). Realidade ou utopia?* Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Dissertação de mestrado.
- Fernandes, N. (2010). *A Responsabilidade Social das Empresas - A dimensão interna: uma ferramenta para a criação de valor*. Lisboa: Instituto superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. Dissertação de mestrado.
- Fernandes, A. (1995). *Métodos e regras para elaboração de trabalhos académicos e científicos*. Porto: Porto Editora.
- Friedman, M. (1970). *The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits*. The New York Times Company.
- Freeman, I., Hasnoui, A. (2011). The meaning of corporate social responsibility: the vision of four nations. *Journal of Business Ethics*, 100(3), 419-443.
- Fontes, A. (2011). *Responsabilidade social das empresas: realidade ou utopia*. Aveiro: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro. Dissertação de mestrado.
- Garriga, E., Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1), 51-71.

- Grazina, C. (2010). *Ética e Responsabilidade social das organizações perante os técnicos oficiais de contas*. Lisboa: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. Dissertação de mestrado.
- Hemingway, C. A; MacLagan, P. W. (2004). Manager's personal values as drivers of corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 50, 33-44.
- Hill, M. M., Hill, A. (2012). *Investigação por questionário*. 2th ed., Lisboa: Silabo.
- Høivik, H. V. W.; Shankar, D. (2010). How Can SMEs in a Cluster Respond to Global Demands for Corporate Responsibility? *Journal of Business Ethics*, 101(2), 175-195.
- INE (2012). *Evolução do sector empresarial em Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P.
- IPQ (2010). *Norma prNP 4469-2 Sistema de gestão da responsabilidade social: parte 2 guia de orientação para a implementação*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade.
- ISO 26000 (2010). *Directrizes sobre responsabilidade social*. Rio de Janeiro: ABNT.
- Jacob, C. K. (2012). The impact of financial crisis on corporate social responsibility and its implications for reputation risk management. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 259-275.
- Jamali, D., Zanhour, M., Keshishian, T. (2009). Peculiar Strengths and Relational Attributes of SMEs in the Context of CSR. *Journal of Business Ethics*, 87(3), 355-377.
- Jenkins, H. (2004). A critique of conventional CSR theory: na SME perspective. *Journal of General Management*, 29(4), 37-57.
- Knopf, J., Mayer-Scholl, B. (2013). *Tips and tricks for advisors: corporate social responsibility for small na médium-sized enterprises*. Alemanha: Adelphi,
- Kreitlon, M. (2004). *A ética nas relações entre empresas e sociedade: fundamentos teóricos da responsabilidade social empresarial*. [em linha] Obtido em 16 Out. 2012 Disponível em <http://www.gestaosocial.org.br/conteudo/quemsomos/extensao/gestao-da-responsabilidade-social-empresarial-e-desenvolvimento/bibliografia-complementar/responsabilidade-socioambiental/KREITLON,%20Maria%20Priscila.%20A%20Etica%20nas%20Relacoes%20entre%20Empresas%20e%20Sociedade.pdf>
- Leal, A. S., Caetano, J., Brandão, N. G.; Duarte, S. E., Gouveia, T. R. (2011) *Responsabilidade social em Portugal*. Lisboa: Bnomics.
- Logsdon, J., David, P., (1988). Issues management and ethics. *Journal of Business Ethics*, 7(3), 191-198.
- Lopes, A. (2004). *A SA8000 e a responsabilidade social das empresas: a emergência de um novo paradigma?* Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão. Dissertação de mestrado.
- Maignam, I.; Ferrell, O. C; Hult, G. T. (1999). Corporate Citizenship: cultural antecedents and business benefits. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), 455-469.

- Marconi, M., Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5ª. ed. São Paulo: Edições Atlas.
- Melé, D., Sison, A. (1993). *Corporations and the «social contract»: a reply to professor Thomas Donaldson*. IESE, Universidade de Navarra, Espanha.
- Murillo, D., Lozano, J. (2006). *SMEs and CSR: na approach to CSR in their own words*. *Journal of Business Ethics*, 67(3), 227-240.
- Observatório Social do Alentejo; Fundação Eugénio de Almeida Pereira; Ramos, M., Silva, C., A., (2008). *Práticas de responsabilidade social en Alentejo Central y en Extremadura*. Évora: Fundação Eugénio de Almeida.
- Oliveira, S., (2001). *Tratado de metodologia científica: projectos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira.
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campo e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Pinto, G., R., (2004). *Responsabilidade social das empresas – estado da arte em Portugal – 2004*. Lisboa: CECOIA.
- Phillips, R., (1997). Stakeholder Theory and A Principle of Fairness. *Business Ethics Quarterly*, 7(1), 51-66.
- Phillips, R., (2003). Stakeholder legitimacy. *Business Ethics Quarterly*, 13(1), 25-41.
- Porter, M., Kramer, M., R., (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 80(12), 56-68.
- Quivy, R., Campenhoudt, L., V., (1992). *Manual de Investigação em ciências sociais*. Gradiva, 1992.
- Rego, A., Moreira, J., Sarrico, C., (2003). *Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas: um estudo da situação portuguesa*. Cascais: Principia.
- Rego, A., Pinha e Cunha, M., Guimarães da Costa, N., Gonçalves, H., Cabral-Cardoso, C., (2007). *Gestão ética e socialmente responsável*. Lisboa: Editora RH.
- Rocha, A., (2010). *Ética, deontologia e responsabilidade social*. Maia: Vida económica.
- Santos, A., M., Pereira, E., N., Silva, J., A., (2006). *Responsabilidade social nas PME: casos em Portugal*. In SANTOS, Maria (Coord.). 1th., Lisboa: Editora RH.
- Schwartz, M., Carroll, A., (2003). Corporate social responsibility: a three-domain approach. *Business Ethics Quarterly*, 13(4), 313-327.
- Sen, S., Cowley, J., (2012). The Relevance of Stakeholder Theory and Social Capital Theory in the Context of CSR in SMEs: An Australian Perspective. [em linha] *Journal of Business Ethics*. Obtido em 17 Mar. 2013. Disponível em <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10551-012-1598-6#page-1>
- Silva, R., Santos, M., J., (2010). A importância da responsabilidade social corporativa para a potenciação do capital social em pequenas e médias empresas. *Revista de Ciências da Administração*, 12(27), 190-207.
- Sousa, M., Baptista, C., (2011) *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios segundo Bolonha*. Lisboa: PACTOR.

- Sotomayor, A., S., (1999). *Ética empresarial e responsabilidade social da empresa: o balanço social - o caso do sector bancário português*. Lisboa: Instituto Superior de Gestão. Dissertação de mestrado.
- Spence, L., Rutherford, R., (2003). Small business and empirical perspectives in business ethics: editorial. *Journal of Business Ethics*, 47(1), 1-5.
- Swaen, V., (2002) *Corporate social responsibility: do managers and consumers have the same conception of "doing good"?*. In 10th international conference of the Greening of Industry Network. Sweden.
- Thompson, A. Jr., Strickland, A. J., Gamble, J. E., (2008). *Administração estratégica*. 5th., São Paulo: Mc Graw Hill.
- Våland, T.; Heide, M., (2005). Corporate Social Responsiveness: exploring the Dynamics of "bad episodes". *European Management Journal*, 23(5), 495-506.
- Varadarajan, P. R., Menin, A. (1988). Cause-related marketing: a coalignment of marketing strategy and corporate philanthropy. *Journal of Marketing*, 52(3), 58(17).
- Vos, J. (2003). Corporate social responsibility and the identification of stakeholders. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 10, 141-152.
- Waddock, S. (2004). Creating corporate accountability: foundational principles to make corporate citizenship real. *Journal of Business Ethics*, 50(4), 313-327.

ANEXOS

ANEXO 1- Carta de apresentação

Lisboa, 04 de Março de 2013

Exmo(a). Senhor(a)

Gostaria de solicitar a sua colaboração no preenchimento do inquérito em anexo. Este inquérito destina-se ao desenvolvimento de um estudo empírico, com vista à elaboração da minha dissertação de mestrado no ISCAL – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa.

Este estudo tem como objectivo caracterizar e compreender quais as principais práticas de responsabilidade social a nível económico, social e ambiental, e qual o nível de intervenção em termos de responsabilidade social da sua empresa.

O questionário é constituído por uma primeira parte com questões destinadas à caracterização da empresa e uma segunda parte composta por perguntas sobre as práticas de responsabilidade social realizadas na sua empresa.

As suas respostas são **confidenciais** e serão utilizadas, exclusivamente, para fins de investigação.

Agradeço-lhe, desde já, o tempo que vai despende no preenchimento do questionário (o tempo estimado de preenchimento do inquérito é de 15 minutos). A sua colaboração é preciosa; sem ela a investigação não poderá ser realizada.

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!

Ana Sofia Correia

ANEXO 2- Inquérito

INQUÉRITO SOBRE AS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS PME

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

1. Nome da Empresa:

2. Concelho:

3. Ano de Criação:

4. Nº Médio de Trabalhadores (2012):

5. Sector de Actividade:

6. Código de Actividade Económica (CAE):

7. Volume de Negócios:

- Menor de 250 mil de euros Entre 250 mil euros a 500 mil euros
- Entre 500 mil euros a 1 milhão de Maior de 2 milhões de euros

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

8. Identifique o(s) mercados(s) onde a sua empresa actua:

- Local
- Regional
- Nacional
- Intra-comunitário
- Extra-comunitário

9. A sua empresa encontra-se certificada? (p.e. HACPP, Certificação PME, Certificação OSHAS 18001, ISO 9000, ISO 9001, APCER, outras)

- Sim Quais? _____
- Não

10. Considera que as práticas desenvolvidas pela sua empresa em domínio de Responsabilidade Social estão: (selecione com uma cruz apenas a opções que entender)

- Extremamente reflectidas na estratégia da empresa.
- Regularmente reflectidas na estratégia da empresa
- Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa
- Não se aplica

11. Relativamente aos últimos 3 anos, como caracteriza as actividades de responsabilidade social desenvolvidas pela sua empresa? (selecione com uma cruz apenas a opção que entender)

- Actividades regulares, relacionadas à estratégia da empresa
- Actividades ocasionais, relacionadas à estratégia da empresa
- Actividades regulares, não relacionadas com a estratégia da empresa
- Actividades ocasionais, não relacionadas com a estratégia da empresa
- Outra.
Qual? _____
- Não se aplica

12. Quais, dos seguintes objectivos, considera mais próximos das prioridades da sua empresa: (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Resultados financeiros anuais obtidos
- Qualidade/Segurança dos produtos e serviços prestados
- Cumprimento da legislação ambiental e social
- Condições de trabalho
- Imagem da empresa na comunidade local
- Realização de operações respeitando a preservação do ambiente
- Desenvolvimento de novos produtos/serviços
- Outro.
Qual? _____

CARACTERIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA

13. Quais as práticas desenvolvidas pela empresa na relação com **clientes**, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Adaptação às necessidades futuras dos clientes
- Processo de registo e tratamento de reclamações
- Assistência pós-venda
- Ajustamento do produto/serviço às necessidades dos clientes
- Disponibilização da empresa para a execução de auditorias de qualidade e/ou responsabilidade social
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

14. Quais as práticas desenvolvidas pela empresa na relação com **fornecedores**, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Formação obtida por fornecedores
- No processo de selecção de fornecedores consideram-se aspectos de preservação ambiental
- No processo de selecção de fornecedores consideram-se aspectos de Direitos Humanos
- Pagamento no prazo acordado
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

15. Indique as principais iniciativas desenvolvidas pela empresa em relação a **produtos** e/ou **serviços**, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Informação sobre a sua utilização
- Aspectos de segurança, fiabilidade e serviço na utilização do produto
- Informações éticas, sociais e ecológicas
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica

16. Quais as práticas de Gestão de Recursos Humanos desenvolvidos, nos últimos 3 anos?
(selecione com uma cruz as opções que entender)

- Igualdade de oportunidades entre homens e mulheres
- Admissões de pessoas de grupos sociais desfavorecidos (p.e. pessoas com deficiência, desempregados de longa duração, grupos étnicos e toxicodependente)
- Recrutamento realizado junto dos trabalhadores e familiares
- Recrutamento realizado junto das escolas, universidades e centros de emprego
- Atribuição de objectivos e responsabilidades em função do cargo
- Sistema de avaliação de desempenho assente em critérios objectivos
- Concentração do tempo normal de trabalho em menor número de dias
- Possibilidade de trabalhar a partir de casa
- Horários de trabalho flexíveis
- Atribuição de remunerações variáveis (p.e., prémios de produtividade e assiduidade)
- Benefícios directos a trabalhadores (p.e., viatura, telemóvel, cartão de crédito)
- Plano de carreiras
- Ascensão na carreira
- Esquemas de pré-reforma e reforma, diferenciados dos normalmente praticados
- Mecanismos que permitam que os/as trabalhadores/as mais antigos/as transmitam conhecimentos e experiência profissional aos mais novos
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

17. Indique as principais práticas de Informação, Comunicação e Diálogo desenvolvidas pela empresa, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Reuniões internas nos variados departamentos/sectores
- Painéis de informação (p.e. circulares)
- Informação relativa aos direitos e deveres dos trabalhadores
- Participação dos trabalhadores/as nas decisões que lhe digam respeito (organização do trabalho, segurança e saúde no trabalho, formação, remunerações)
- Outra.
Qual? _____
- Não se aplica.

18. Das seguintes práticas de Apoio Social, indique aquela (s) que a empresa disponibiliza: (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Protocolos com entidades de apoio a crianças e jovens
- Cooperação na educação dos filhos
- Transportes

- Esquemas complementares à segurança social (p.e., seguros de vida, saúde, complementos de reforma)
- Refeitório, espaço de convívio
- Apoio na liquidação de dívidas contraídas
- Concessão de benefícios monetários
- Actividades culturais
- Outros apoios. Quais?.....
- Não se aplica

19. Indique as principais práticas de Formação desenvolvidas pela empresa, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Análise das necessidades de formação
- Avaliação da formação
- Requalificação de trabalhadores
- Actividades de instrução (p.e., português, inglês e informática)
- Formação inicial
- Disponibilização de revistas técnicas
- Desenvolvimento de planos de formação/actualização de conhecimentos
- Incentivos que estimulem os/as trabalhadores/as a alargar os seus conhecimentos
- Partilha de experiências com os colegas
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica

20. Indique as principais práticas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho desenvolvidas pela empresa, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Medicina no trabalho
- Programa de prevenção de riscos profissionais
- Sistema de gestão de SHST (Certificação OSHAS I800I)
- Gabinete de apoio médico no interior da empresa
- Planos de emergência
- Condições de iluminação, da ventilação, da temperatura e do ruído
- Ergonomia do posto de trabalho
- Formação relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
- Esquema de apoio para o tratamento de doenças profissionais e outras (p.e. alcoolismo)
- Comissão de saúde, segurança e higiene
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

21. Indique as principais práticas/actividades que a empresa desenvolveu com a comunidade local, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Cedência de espaços e equipamentos

- Uso de produtos e serviços de empresas locais
- Doações de produtos/serviços
- Partilha de recursos humanos
- Parcerias com outras organizações
- Dispensa recursos humanos para voluntariado
- Patrocínios de eventos desportivos
- Convida organizações a conhecer a empresa
- Cedência de donativos
- Emprega pessoas de grupos desfavorecidos (p.e., pessoas com deficiência, reclusos e toxicodependentes)
- Patrocínio de eventos culturais e ambientais
- Oferece estágios e bolsas de estudo
- Participa em programas locais de educação, formação e emprego, políticas ambientais e renovação urbana
- Cooperação em campanhas de marketing de causas
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

22. Indique as principais práticas ambientais desenvolvidas pela empresa, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Reciclagem
- Prevenção da poluição atmosférica (p.e. emissões para a atmosfera e a água, descargas de efluentes, ruído)
- Mobilização para o desempenho ambiental ao longo da cadeia de produção
- Minimização e reciclagem de resíduos
- Poupança de energia (p.e. iluminação inteligente)
- Opções de transporte sustentável (p.e. transportes públicos)
- Investimento em tecnologias preservadoras do ambiente
- Sensibilização dos trabalhadores
- Uso de produtos de limpeza não tóxicos
- Tratamento de águas e descargas de afluentes
- Uso de produtos ecológicos
- Sistema de Gestão Ambiental (Certificação 14000 e/ou EMAS)
- Adesão a rótulos ecológicos
- Manutenção do sistema de climatização
- Colocação de acessórios e dispositivos para economizar água
- Outro.
Qual? _____
- Não se aplica.

23. Quais as áreas de responsabilidade social mais importantes para a sua empresa, nos últimos 3 anos? (selecione com uma cruz as opções que entender)

- Cumprir a legislação ambiental e social
- Melhorar o desempenho ambiental
- Relacionar com a comunidade onde a empresa se insere

- Fomentar o desenvolvimento de pessoas que trabalham na empresa
 - Seguir comportamentos, voluntários, que vão além do cumprimento da legislação
 - Outra.
- Qual? _____

24. Com quem coopera a sua empresa, preferencialmente?

	Bastante Frequente	Muito Frequente	Razoavelmente Frequente	Pouco Frequente	Nada Frequente
Fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instituições Financeiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidade Local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado e serviços estatais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empresas concorrentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autarquias e serviços autárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Associações Empresariais/Sectoriais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bancos e Seguradoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IPSS/ONG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universidades e outras instituições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sindicatos e comissões de trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Outro Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

25. Em sua opinião, quais as motivações para desenvolver práticas de responsabilidade social?

	Motivação Forte	Motivação Média	Motivação Fraca
Princípios éticos e cívicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar a satisfação dos trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pressão das organizações locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pressão de clientes, concorrentes e Estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fidelização de consumidores e de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhorar as relações com os parceiros de negócio e investidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhorar a performance económica (reduzir custos e/ou aumentar vendas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhorar a imagem institucional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizar incentivos públicos (subsídios, apoios e benefícios fiscais)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Em sua opinião, quais as Benefícios para implementar práticas de responsabilidade social?

	Muito importante	Razoavelmente importante	Nada importante
Aumentar a reputação junto de cliente/consumidores e parceiros de negócio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reforça a imagem junto da comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar as vendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar a motivação dos trabalhadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar a produtividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar a qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar as relações de cooperação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reduzir custos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27.Em sua opinião, quais os obstáculos para implementar práticas de responsabilidade social?

	Maior obstáculo	Obstáculo Médio	Menor obstáculo
Falta de informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não está relacionado com a actividade da minha empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insuficientes recursos financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falta de apoio público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Como classifica o nível de intervenção da sua organização ao nível da Responsabilidade Social?

- Muito fraco
- Bastante fraco
- Moderado
- Bastante forte
- Muito Forte