

*"As pessoas começam a descobrir que a credibilidade da empresa é um bem precioso, a reputação é importante e tem de ser extremamente acarinhada, demora anos a construir e um minuto a destruir."*

**Anónimo**

**DEDICATÓRIA**

*à minha Mãe, que apesar de já não estar entre nós, sempre me motivou e acompanhou a minha luta, sem nunca me deixar desistir. Onde quer que estejas. Obrigada Mamã.*

## **AGRADECIMENTOS**

A realização deste trabalho apenas foi possível, graças ao apoio e colaboração de algumas pessoas, às quais gostaria de manifestar a minha gratidão, consciente de que sem elas, esta caminhada teria sido muito mais difícil.

Agradeço em primeiro lugar e de forma muito especial à minha família pelo apoio, dedicação, paciência e conforto, demonstrados ao longo deste tempo de formação.

Quero agradecer também de forma igualmente especial aos meus orientadores, Professora Doutora Maria Cristina Mendonça e à continuidade do seu trabalho pelo Professor Doutor António João Abreu, pela disponibilidade no desenvolvimento desta Tese, pois as suas opiniões, sugestões e críticas em todas as fases da sua elaboração foram essenciais.

Manifesto a minha gratidão pelo modo como também, acolheu e apoiou as minhas ideias. Sentir motivação e apoio nesta fase é fundamental.

Finalmente, um agradecimento aos meus/minhas amigos/as e colegas que me acompanharam nesta caminhada.

Obrigada e um bem-haja a todos vós!

## **RESUMO**

O tema desta tese é **“Responsabilidade Social das Empresas – Caso de Estudo”** na qual analisaremos algumas dimensões importantes desta, bem como a sua integração na sociedade em geral.

No âmbito da temática da Responsabilidade Social das empresas, percebemos que existem diversas visões e análises integradoras em consenso entre os autores de referência nesta área, pelo que tentaremos relaciona-la de forma clara, com a realidade das empresas.

Parece-nos elementar, que a prática do engenheiro, enquanto agente de transformação social, se desenvolva a partir da visão sistémica que este vai adquirindo acerca do mundo que o rodeia, sendo por isso, fundamental desenvolver e integrar competências científicas e tecnológicas.

eticamente podemos compreender que, o papel e função do engenheiro, independentemente da sua formação técnica, deve complementar um compromisso de fidelidade profissional com a empresa, sugerindo por isso, uma melhor reflexão, acerca do impacto da Responsabilidade Social das empresas, no desempenho profissional e na formação do engenheiro.

É importante na sociedade atual que exista por parte das empresas, preocupação com o que diz respeito às questões sociais. Assim, o aumento de motivação, produtividade e proteção da saúde dos colaboradores das empresas, assim como, as preocupações com a proteção do ambiente, constituem-se fatores que garantem um melhor desempenho da empresa. Neste sentido, as práticas de responsabilidade social assumidas e desenvolvidas pelas empresas, podem gerar despesas complementares que nem sempre resultam em retorno de investimento, contudo, compreendemos que a adoção destas práticas de responsabilidade social no setor empresarial, permitem observar o bom desempenho global das empresas e de garantia da sua sustentabilidade futura.

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) caracteriza-se por linhas orientadoras de acordo com as normas instituídas a nível internacional, sendo um tema abrangente e desenvolvido ao longo deste estudo, segundo abordagens gerais ao conceito, seu enquadramento histórico e evolução ao longo do tempo, destacando-se assim, o panorama da RSE na União Europeia (UE) e em Portugal.

Considerando que a engenharia tem um papel importante para a sociedade, uma vez que desenvolve meios, que facilitam a vida dos indivíduos, a engenharia mecânica

assume a função de neste âmbito, produzir, instalar e examinar equipamentos mecânicos, contribuindo assim para o bem – estar social.

Neste contexto, o desempenho de uma organização ou empresa pode avaliar-se a partir de diversas metodologias, sendo que a reflexão e abordagem à Teoria dos *Stakeholders*, parece-nos relevante no estudo da temática apresentada, sendo que aquela se constitui essencial na sua relação com a responsabilidade social empresarial e o desempenho das estruturas empresariais.

A revisão da literatura permitiu verificar o trabalho desenvolvido relativamente à evolução do conceito de responsabilidade social empresarial, assim como da atitude adotada face à responsabilidade social empresarial, influencias e práticas das empresas nesta matéria.

A reflexão e análise desta pesquisa sustenta-se na necessidade de compreender de forma global, as práticas adotadas pelas empresas no âmbito da RSE, compreendendo o papel e contributo da engenharia mecânica nesta dimensão. Assim, procuraremos compreender os modelos e teorias associados ao desempenho das empresas e da RSE, que possa estar ou vir a estar a influenciar as boas práticas adotadas pelas empresas.

***Palavras-Chave:*** *Responsabilidade social empresarial; desempenho; boas-práticas; Stakeholders; empresa; relatórios de sustentabilidade.*

## **ABSTRACT**

The theme of this thesis is "The Corporate Social Responsibility – Case Study" in which we analyze some important dimensions, as well as their integration in society in general.

Under the theme of Corporate Social Responsibility, we realize that there are different views and integrative analyzes consensus among the authors of reference in this area, so try to relate it clearly, the reality of companies.

It seems elementary, that the practice of engineering as a social transformation agent, develops from the systemic vision that acquires about the world around him, so it is important to develop and integrate scientific and technological skills.

Ethically we can understand that the role and function of the engineer, regardless of their training, must complement a professional loyalty commitment to the company, suggesting therefore a better reflection of the impact of Corporate Social Responsibility, professional performance and the formation of the engineer.

It is important in today's society that exists by businesses, concern with regard to social issues. Thus increasing motivation, productivity and protecting the health of company employees as well as to concerns about environmental protection, constitute factors that guarantee a better performance of the company. In this sense, social responsibility practices undertaken and developed by the companies can generate additional expenses that do not always result in return on investment, however, we understand that the adoption of these socially responsible practices in the business sector, allow us to observe the good overall business performance and ensuring its future sustainability.

Corporate Social Responsibility (CSR) is characterized by guidelines in accordance with the standards set internationally, with an overarching theme and developed throughout this study, according to general approaches to the concept, its historical background and evolution over time, highlighting thus the outlook of CSR in the European Union (EU) and in Portugal.

Considering that engineering plays an important role for society as it develops ways that make life easier for individuals, mechanical engineering assumes the function of this area, produce, install and inspect mechanical equipment, thereby contributing to the well - being social.

In this context, the performance of an organization or company can be assessed from various methodologies, and the thinking and approach to the theory of stakeholders, it seems relevant to the theme presented study, and that it is essential in their relationship to corporate social responsibility and performance of business structures.

The literature review shows the work regarding the evolution of the concept of corporate social responsibility, as well as the attitude adopted in the face of corporate social responsibility, influences and practices of the companies in this field.

The reflection and analysis of this research is based on the need to comprehensively understand, practices adopted by companies as part of CSR, including the role and contribution of mechanical engineering in this dimension. So, we will seek to understand the models and theories associated with the performance of companies and CSR, which may be or may be influencing the good practices adopted by companies.

***Keywords:*** *Corporate Social Responsibility; performance; Good habits; Stakeholders; company; sustainability report.*

## ÍNDICE

DEDICATÓRIA .....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
RESUMO .....	iv
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE .....	viii
Índice de Figuras .....	x
Índice de Tabelas.....	x
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	xii
<b>CAPITULO I – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Contextualização e justificação da problemática .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Estado da Arte .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Considerações metodológicas .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5. Estrutura do trabalho .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO II - Enquadramento Teórico .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. A Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1. Conceito.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2. A evolução histórica do conceito .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Panorama da Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1. No contexto Europeu.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.2. No contexto Português .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3. Da ética técnica à Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4. Princípios e Normas da Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Modelos de Responsabilidade Social das Empresas.....</b>	<b>37</b>
<b>2.6. A teoria dos <i>STAKEHOLDERS</i> e a Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>45</b>
<b>2.7. O desempenho estratégico e a Responsabilidade Social das Empresas .....</b>	<b>52</b>
<b>2.8. O engenheiro socialmente responsável .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO III - METODOLOGIA .....</b>	<b>59</b>
<b>3.1. Método e Procedimento Metodológico .....</b>	<b>60</b>
<b>3.2. Amostra .....</b>	<b>61</b>
<b>3.3. Recolha de Dados .....</b>	<b>61</b>

<b>CAPITULO IV - CASO DE ESTUDO: A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS</b> .....	63
<b>4.1 A abordagem Europeia à Responsabilidade Social das Empresas</b> .....	64
<b>4.2 Caracterização das Empresas</b> .....	64
<b>4.3 Análise de Dados</b> .....	74
<b>4.3.1 Dimensão Interna da RSE</b> .....	74
<b>4.3.1.1 Gestão de Recursos Humanos</b> .....	74
<b>4.3.1.2 Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais</b> .....	86
<b>4.3.1.3 Adaptação à Mudança</b> .....	95
<b>4.3.1.4 Saúde e Segurança no Trabalho (SST)</b> .....	97
<b>4.3.2 Dimensão Externa da RSE</b> .....	105
<b>4.3.2.1 Preocupações Ambientais Globais</b> .....	105
<b>4.3.2.2 Comunidades Locais</b> .....	108
<b>4.3.2.3 Direitos Humanos</b> .....	112
<b>4.3.2.4 Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores</b> .....	114
<b>CAPITULO V – CONCLUSÕES</b> .....	118
<b>Limites e Obstáculos à investigação</b> .....	119
<b>Conclusões</b> .....	119
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	121
<b>Teses e dissertações</b> .....	126
<b>Artigos de Revistas e Jornais</b> .....	127
<b>ANEXOS</b> .....	129

## Índice de Figuras

Figura 1- Pirâmide de RSE segundo o modelo de Carroll, Carroll (1991).....	39
Figura 2 - Modelo de três domínios de RSE segundo Schwartz e Carroll, Schwartz & Carroll (2003) .....	41
Figura 3 - Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género.....	75
Figura 4 - Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem .....	76
Figura 5 - Idade Média da População Laboral.....	77
Figura 6 - Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador .....	79
Figura 7 - Taxa de Rotatividade.....	80
Figura 8 - Contrato sem Termo, Contrato com Termo (Termo Certo + Termo Incerto) .....	82
Figura 9 - Taxa de Absentismo .....	83
Figura 10 - Consumo de água.....	87
Figura 11 - Produção de Resíduos .....	88
Figura 12 - Consumo de Combustível .....	90
Figura 13 - Consumo de Papel.....	92
Figura 14 - Consumo de Eletricidade .....	92
Figura 15 - Emissões de Gases com Efeito de Estufa .....	94
Figura 16 - Número Total de Acidentes de Trabalho .....	99
Figura 17 - Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa.....	100
Figura 18 - Número Total de Dias por Acidente de Trabalho.....	101
Figura 19 - Número de Doenças Profissionais Participadas.....	102
Figura 20 - Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho .....	104
Figura 21 - Investimento na Comunidade .....	111

## Índice de Tabelas

Tabela 1- Considerações e abordagens para a construção do significado RSE, Carroll (1979)...	15
Tabela 2 - Adesão do número de empresas e organizações às medidas de RSE na Europa, Comissão (2001).....	20
Tabela 3 - Vertentes das dimensões interna e externa da RSE, de acordo com o Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas (2001). .....	22
Tabela 4 - Abordagens de RSE definidas pela Comissão Europeia, de acordo com o Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas (2001). .....	25
Tabela 5 - Princípios da Responsabilidade Social Empresarial, Wood (1991).....	34
Tabela 6 - Dimensões e características fundamentais do modelo de Carroll (1979).....	38
Tabela 7 - Modelo de Desempenho Social Empresarial, Wartick e Cochran (1985).....	40
Tabela 8 - Escala de Responsabilidade Social nas diferentes dimensões proposta por Maignan, Ferrell & Hult (1999).....	43
Tabela 9 - Modelo de Desempenho Social Empresarial (Wood, 1991). .....	45

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

Tabela 10 - Níveis de análise dos negócios estabelecidos no âmbito da RSE e a relação no comportamento das empresas, Clarkson (1995). .....	49
Tabela 11 - Papéis e características técnicas do perfil do engenheiro mecânico no âmbito da RSE.....	57
Tabela 12 - Caracterização das empresas em análise .....	65

## Lista de Abreviaturas e Siglas

COM - Comissão

DS – Desenvolvimento Sustentável

DSE - Desempenho Social Empresarial

EMAS – Sistema Comunitário de Eco-Gestão e Auditoria Ambiental

EUA – Estados Unidos da America

GRI – *Global Reporting Initiative*

IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

ISO – Organismo Internacional de Normalização

ISR – Investimento Socialmente Responsável

ONG – Organizações Não Governamental

PME – Pequena e Média Empresa

RS – Responsabilidade Social

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

RDAP - Reativa, Defensiva, Acomodativa e Proativa

UE - União Europeia

**CAPITULO I – INTRODUÇÃO**

## 1.1. Contextualização e justificação da problemática

Tendo em conta o desenvolvimento das empresas e das visões inovadoras a que temos vindo cada vez mais a assistir, no domínio da gestão das organizações, independentemente do sector de atividade, verificamos que a adoção de práticas que promovam um desempenho socialmente responsável, parecem ser uma preocupação global das organizações.

Através da elaboração anual de um Relatório de Sustentabilidade, as empresas poderão facilmente difundir o seu desempenho de responsabilidade social junto dos *stakeholders*<sup>1</sup>, como medida estratégica do seu desenvolvimento. Por outro lado, existem a nível de outros documentos e métodos com objetivos semelhantes, mas que referem que a responsabilidade social promove e conduz as empresas ao aumento da produtividade e competitividade, como exposto no Livro Verde da Comissão Europeia<sup>2</sup>.

No Livro Verde da Comissão Europeia considera-se a responsabilidade social das empresas como uma integração voluntária dos desafios sociais e ambientais das empresas no seu âmbito e domínio de atuação, principalmente na interação estabelecida com os *stakeholders*. Neste contexto, entendemos que uma empresa socialmente responsável não pode limitar-se somente ao cumprimento dos deveres legais, mas antes, investir em capital humano e nos movimentos relacionais com as partes interessadas e comunidades locais.

Assim, e atendendo ao conteúdo do exposto no Livro Verde, a responsabilidade social das empresas na sua dimensão externa, abrange as comunidades locais, os direitos humanos, o impacto e desafios ambientais a uma escala global, entre outros, sendo que, internamente a responsabilidade social empresarial reúne algumas medidas de gestão e funcionamento, abrangendo desde as condições de saúde e segurança no trabalho, recursos humanos, ajustes a situações de mudança, impacto ambiental e de recursos naturais.

A RSE deve por isso, entender-se como componente do planeamento estratégico e do normal funcionamento das empresas, uma vez que, atualmente possuem recursos que revelam as suas políticas e ações nesta matéria (relatórios; auditorias; ...).

---

<sup>1</sup> Stakeholder, significa parte interessada ou interveniente. O termo foi usado mais amplamente pelo filósofo Robert Edward Freeman, que refere serem elementos essenciais no planeamento estratégico de negócios.

<sup>2</sup> Documento da Comissão Europeia que determina e define as estratégias europeias para responsabilidade social das empresas.

No âmbito do desenvolvimento e pesquisa efetuada nesta investigação, pretendemos apurar e refletir, de que forma a implementação de práticas efetivas no domínio da responsabilidade social empresarial, pode constituir uma mais-valia no âmbito da engenharia mecânica, como meio de inovação e desenvolvimento social. Importa também referir e perceber, se a RSE pode também constituir-se uma mais-valia na inter-relação estabelecida com os *stakeholders*, reconhecendo práticas e identificando princípios de responsabilidades social das empresas.

Consideramos que no panorama empresarial tem vindo a manifestar lentamente uma mudança de paradigma, motivada pela pressão exercida tanto pelos *stakeholders* como pela sociedade, no sentido das empresas, cada vez mais, adotarem práticas socialmente responsáveis.

Torna-se fundamental que exista uma responsabilização das empresas, pelos impactos causados pela sua atividade no ambiente e na sociedade, baseando-se nas suas estratégias e decisões de desenvolvimento sustentável.

A motivação para a elaboração deste trabalho insere-se naquele contexto, no qual pretendemos promover a reflexão sustentada nas boas práticas da RSE, contribuindo assim, para a criação maior sustentabilidade e equilíbrio social, sustentando a crença de que é possível sermos mais produtivos sem que para isso, tenhamos de ser menos humanos. Observamos porém, que a adoção de uma política apoiada nas dinâmicas dos lucros e crescimento fogaz das empresas, possa ter conduzido a algumas consequências sociais, que se têm vindo a verificar sem precedentes, assim como conduzido o ambiente a impactos negativos e irreversíveis.

No capítulo seguinte, revisão de literatura, abordaremos os aspetos importantes que enquadram e integram algumas visões de autores de referência nesta área, abrangendo os domínios da RSE, dos *stakeholders* e do engenheiro.

Neste sentido, reforçamos a ideia de que através da análise e pesquisa bibliográfica efetuadas, tentamos perceber os fatores que influenciam as práticas empresariais ao nível da responsabilidade social.

A compreensão conceptual da abordagem à presente temática impõe-se como um fator central na complementaridade neste estudo, uma vez que, na nossa opinião, a Responsabilidade Social Empresarial, deve ser entendido fundamentalmente com seriedade e compromisso ético.

Assim, com o objetivo de desenvolver uma análise assertiva, que possa de certa maneira, contribuir para o enriquecimento pessoal e profissional do investigador, na área

da engenharia, pretendemos refletir acerca dos conceitos, modelos e características da RSE, assim como, as suas influências e práticas no contexto da engenharia mecânica.

## 1.2. Estado da Arte

O conceito de RSE tem vindo ao longo dos tempos a ajustar-se tendo em conta a evolução e desenvolvimento de mentalidades e consequência das mudanças internacionais ocorridas. Antes de mais, importa referir que o conceito surgiu relacionado a atividades filantrópicas, como é o caso do assistencialismo e ações de caridade.

Numa fase seguinte o conceito foi sendo modificado, correlacionando-se com outros, como os direitos humanos, as questões ambientais, a justiça laboral, a preocupação com os consumidores e ações ilícitas.

Neste âmbito, consideramos importante destacar a norma ISO 26 000<sup>3</sup>, uma vez que se estabelece internacionalmente, como modelo neste domínio. A ISO 26 000 (2010), integra a responsabilidade social (RS), como o *“desejo de uma organização em incorporar considerações socio ambientais nos seus processos de decisão e de se responsabilizar pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente”*.

O objetivo mais abrangente da RSE, detém um contributo importante no domínio do Desenvolvimento Sustentável (DS). Neste sentido, os desafios ambientais e sociais com os quais as empresas se deparam atualmente, serão facilmente superados se estas definirem estratégias paralelas entre os objetivos económicos e a Responsabilidade Social (RS). É essencial que, neste âmbito, as empresas exerçam os seus deveres, tendo em conta, alguns princípios básicos:

- Prestação de contas e responsabilidade;
- Transparência;
- Comportamento ético;
- Respeito pelos interesses dos *stakeholders*;
- Respeito pelo estado de direito;
- Respeito pelas normas internacionais de comportamento;
- Respeito pelos direitos humanos.

---

<sup>3</sup> É um modelo ISO sobre a responsabilidade social das organizações, que define como as mesmas podem e devem contribuir para a sustentabilidade e o desenvolvimento; publicada em 2010.

Temos vindo a observar uma maior consciencialização neste âmbito, por parte das empresas, assim como pela estrutura social global, ou seja, assistimos à certeza universal, que a subsistência das empresas, assim como da sociedade depende da adoção de atitudes e condutas socialmente responsáveis. Contudo, parecem ser evidentes os benefícios da RSE, a vários níveis, nomeadamente no que diz respeito à diminuição do consumo de energia e água, aumento da disponibilidade de matérias-primas, retorno económico direto, originando assim, a melhoria da credibilidade relativamente aos *stakeholders* e à sociedade, bem como, o aumento da lealdade, rendimento/produktividade e motivação dos trabalhadores.

Percebemos que a RSE detém alguns constrangimentos, nomeadamente, quando por parte dos consumidores, existem algumas tensões na exigência de adoção de práticas responsáveis, uma vez que nas suas decisões de compra, incluem-se os critérios de carácter ambiental e social.

Importa referir que o Livro Verde - “*Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas*”, reforça a estratégia a adotar e difundir a nível europeu um modelo de intervenção tipificado, no âmbito da RSE, sendo uma estratégia que abrange uma série de ações sustentadas, nomeadamente, no incentivo às empresas responsáveis, na redução da burocracia para as pequenas e médias empresas (PME) e na facilitação do espírito empresarial responsável. Neste documento, ficou ainda definido o conceito de RSE comumente com o já definido pelo ISO 26 000, sendo este caracterizado como, “*a responsabilidade das empresas pelos seus impactes na sociedade*”.

Com o objetivo de analisar a perceção das empresas e da sociedade em geral sobre a RSE, conferimos, através de estudos elaborados acerca desta temática que, a adoção de práticas a este nível, parece ser importante para as empresas e profissionais, não obstante ainda existirem, no tecido empresarial onde a RSE, tem algumas noções distorcidas acerca da efetividade e essência destas ações, confundindo-as com causas filantrópicas.

A Engenharia Mecânica está constantemente presente no nosso quotidiano. Trata-se de uma engenharia fortemente responsável pelos equipamentos, máquinas e brinquedos, que diariamente se movimentam à nossa volta, ou que manuseamos, por vezes intuitivamente, sem que nos apercebamos de tal ação. Neste sentido, observamos que a engenharia mecânica se impõe como uma das mais multifacetadas, desempenhando um papel elementar na história do desenvolvimento humano.

Na correspondência das imposições sociais, o engenheiro mecânico tem vindo a adaptar-se ao nível do seu desenvolvimento técnico e profissional, com o objetivo de dar resposta à evolução social e da ciência, a par da inovação tecnológica. Neste domínio, deve existir alguma preocupação, para que se efetivem movimentos nesta área, que possam contribuir eficazmente, para a transformação e mudança de paradigma, no que respeita à RSE.

Na sua génese a engenharia mecânica é entendida como parte importante na construção histórica e social do homem, no sentido de ter cooperado, em diversas descobertas importantes para a humanidade. Assim, podemos observar alguns exemplos, que nos facilitam a compreensão deste alcance, segundo os exemplos de René Descartes e a sua teorização acerca da relatividade do movimento; Christian Huygens e a busca pela melhoria da sua teoria sobre a relatividade do movimento ou Isaac Newton e a análise das várias leis da mecânica, elucidando a inércia, a ação das forças e a gravitação do universo.

Tal como indica, a engenharia mecânica associa-se à mecânica e funcionamento de sistemas mecanizados, sendo que no âmbito funcional esta intervém em áreas de trabalho específicas, que requerem conhecimentos básicos, no âmbito da mecânica, cinemática, termodinâmica, ciência de materiais e análise estrutural, tendo como principal objetivo de análise, a aplicação dos princípios da física e da ciência de materiais.

Durante a revolução industrial na Europa no século XIX, a área da mecânica afirmou-se em todo o mundo, enquanto setor importante para o desenvolvimento, sendo a partir daí um motor de inovação que tem, necessariamente, acompanhado os avanços tecnológicos, tanto ao nível técnico empresarial, como ao nível da responsabilidade social.

### **1.3. Objetivos**

Este estudo pretende identificar e analisar as estratégias de responsabilidade social empresarial, vigentes num universo de 14 empresas nacionais de grande dimensão, representativas dos principais setores de atividade económica, sob o ponto de vista da abordagem da Comissão Europeia de um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas.

- Adicionalmente, constituem-se objetivos específicos deste estudo:

- analisar a percepção sobre o tema da responsabilidade social por parte das empresas, nas vertentes que constituem as suas dimensões interna e externa,
- avaliar as estratégias, comportamentos e ações materializadas pelas empresas, nas vertentes que constituem as dimensões interna e externa da responsabilidade social,
- identificar os indicadores utilizados para monitorizar as estratégias implementadas pelas empresas nas vertentes que constituem as dimensões interna e externa da responsabilidade social,
- comparar as diferentes estratégias e os respetivos indicadores utilizados pelas empresas para operacionalizar as vertentes das dimensões interna e externa da responsabilidade social.

#### **1.4. Considerações metodológicas**

O trabalho integra a análise e reflexão das visões desenvolvidas por diversos autores de referência na área da RSE, sustentando a percepção e construção de pensamento do investigador, acerca do tema em estudo.

A metodologia utilizada no desenvolvimento deste trabalho de investigação apoia-se essencialmente na pesquisa bibliográfica, através da procura de Textos e artigos científicos acerca da RSE, assim como alguns estudos de casos relacionando este tema com a engenharia mecânica, na informação do impacto e interesse das empresas nesta dimensão, enquanto estratégia de intervenção social. Neste sentido, através da norma ISO 26 000 poderemos também caracterizar o perfil empresarial face à responsabilidade social assumida pelas organizações.

A relação compreensiva e o estabelecimento dos conceitos em estudo foram refletidos, segundo as visões e análises de alguns autores de referência na área, contudo, parece-nos fundamental que esta pesquisa se sustente de conhecimento lato, promovido pela ciência mas também através da combinação de conceitos e termos genéricos se desenvolva uma análise sustentada acerca da temática.

Nesta pesquisa, não se utilizaram quaisquer limitações, sendo a seleção bibliográfica efetuada segundo critérios específicos de relevância temática, atendendo à matéria a desenvolver em cada capítulo.

## 1.5. Estrutura do trabalho

O presente trabalho divide-se em cinco Capítulos que de uma forma mais específica, se estruturam do seguinte modo:

- o Capítulo I consiste na Introdução, onde desenvolvemos uma exposição inicial acerca do trabalho, onde serão refletidas e integradas algumas questões acerca da contextualização e justificação da problemática; estado da arte; objetivos; metodologia e estrutura do trabalho.

- o Capítulo II consiste no enquadramento teórico, algo vasto, onde realizamos uma breve abordagem aos temas relacionados com o tema da Responsabilidade Social das Empresas, no seu conceito e evolução histórica do mesmo; Panorama da Responsabilidade Social das Empresas, tanto no contexto Europeu como em Portugal; Da ética técnica à Responsabilidade Social das Empresas; Princípios e Normas da Responsabilidade Social das Empresas; Modelos de Responsabilidade Social das Empresas; A teoria dos *STAKEHOLDERS* e a Responsabilidade Social das Empresas; O desempenho estratégico e a Responsabilidade Social das Empresas; concluindo com uma abordagem ao papel do conceito do engenheiro socialmente responsável

- o Capítulo III consiste na descrição e apresentação da metodologia utilizada no estudo, no qual se espelha o método e procedimento metodológico utilizado, assim como a amostra e a recolha de dados.

- o Capítulo IV refere-se ao Caso de Estudo: A Responsabilidade Social das Empresas, no qual abordamos as dimensões e práticas de Responsabilidade Social das Empresas, assim como o desempenho da organização.

- o Capítulo V refere-se às conclusões de toda a elaboração do trabalho, seguida de uma reflexão pessoal, onde refletimos acerca da influência de determinadas variáveis na prática da RSE.

A Dissertação de Mestrado termina com a bibliografia e os anexos, que em muito enriquecem e complementam este trabalho.

Os anexos incluem alguns materiais relevantes à investigação, que suportam algumas questões, importantes à realização deste trabalho, tendo em conta a temática desenvolvida.

**CAPITULO II - Enquadramento Teórico**

## 2.1. A Responsabilidade Social das Empresas

### 2.1.1. Conceito

Entende-se por responsabilidade social empresarial, a forma de gestão ética e clara que uma organização deve ter para com partes interessadas, no sentido de minimizar os impactos negativos no meio ambiente e na comunidade. Uma organização orientada para o desenvolvimento sustentável, organiza o seu âmbito de ação empresarial, apoiada numa visão preferencialmente multidimensional, que abranja e garanta os valores inerentes à dignidade humana, que passam pelos direitos civis, políticos, económicos, sociais, culturais e ambientais, na medida em que todos fazem parte de um sistema integrador numa economia solidária.

Compreendemos porém que, a essência da RSE tem vindo a sofrer mutações ao longo do tempo, tendo o termo surgido das ações e atividades filantrópicas (ex: caridade) na sociedade. Morimoto et al (2005) referem que as empresas, se confrontam cada vez mais com desafios para que o equilíbrio social, económica e ambiental dos negócios seja garantido, existindo ao mesmo tempo uma preocupação, na manutenção das atividades internas como são exemplo, a implementação de práticas laborais e operacionais mais justas.

O que se entende por RSE foi-se moldando ao longo do tempo e por diversas etapas, embora o conceito integre funções de cariz social, no entanto, compreendemos a responsabilidade geral das empresas, como ação, que intervém no âmbito de numa gestão social, ecológica e económica sustentável, sendo que, cada domínio empresarial se impõe único na sua ação e consequentemente na sua política e responsabilidade social.

A Comissão Europeia define RSE como, “(...) *um conceito fundamental criado para ajudar as empresas a integrar voluntariamente preocupações sociais e ecológicas nas suas atividades de negócio e relações com stakeholders.*”

Inicialmente, num modelo mais clássico de empresa, observamos que o papel e objetivo principal da mesma se limitava ao lucro máximo do negócio operado, por isso, caso uma empresa dedicasse algum tempo a questões sociais (ex: diminuição da poluição; igualdade de oportunidades e de género,...), descuidam o seu objetivo podendo comprometer a sua gestão.

Esta visão, era defendida e corroborada por Friedman (1970), “(...) *só existe uma responsabilidade social nos negócios: utilizar os seus recursos e realizar atividades*

*destinadas a aumentar os seus lucros enquanto forem respeitadas as regras de jogo, isto é, participar numa competição aberta e livre sem fraude”.*

A evolução do conceito de RSE, surge com a teoria neoclássica e a visão de Carroll (1979), que desenvolveu os seus estudos acerca desta temática e contrariava outras teorias, manifestando que o rendimento da empresa se impõe como fator fundamental da RSE. Por outro lado, verificamos que a perspetiva de Clarkson (1991) defendia a ideia de, “(...) a responsabilidade económica é [...] a primeira e mais importante responsabilidade social da empresa, mas não é a única”.

Neste sentido, compreendemos que os benefícios económicos ou lucros das empresas são consideradas como parte integrante da responsabilidade social das mesmas, complementando a noção e objetivos da mesma, não sendo por isso possível, separar as empresas da sociedade na qual executam atividade.

Assim, a definição de estratégias e de objetivos económicos de uma empresa, não poderão ser determinados, independentemente das questões ambientais e sociais do meio envolvente.

Para Clarkson (1991), uma empresa realiza as suas responsabilidades sociais, se for rentável e der resposta às necessidades, valores e expectativas da sociedade onde se insere, sendo que aquela deve operar numa zona estratégica e de afluência económica e de benefícios sociais.

Não obstante os estudos e reflexões elaboradas pelos autores de referência citados neste ponto, observamos que a maior parte das empresas atualmente, consideram e associam a RSE a ações de beneficência, altruísmo ou caridade, limitando a sua ação em apoiar financeiramente instituições de solidariedade social, tendo como objetivo, a irradicação da pobreza local. Neste sentido, consideramos que neste âmbito, muito parece ainda a fazer e refletir, não obstante, perceber-se que a RSE envolve o respeito pelos direitos dos trabalhadores na sua globalidade.

Segundo Stoner & Freeman (1999), Andrew Carnegie<sup>4</sup> no ano de 1899, defendeu a ideia de que a RS se baseia no princípio da caridade, apoiada na premissa de que os mais avantajados têm o dever de apoiar os desfavorecidos, assim como, na sua visão empresarial a este nível, em que as empresas devem disponibilizar os seus lucros, em benefício da sociedade (princípio da custódia). Estes dois princípios começaram a ser

---

<sup>4</sup> Andrew Carnegie (1835 — 1919); empresário e filantropo estadunidense nascido na Escócia. Fundador da Universidade Carnegie Mellon.

adotados pelas empresas, entre a década de 50 e 60, atendendo ao facto destas identificarem, forte relevância no seu papel e presença na sociedade.

Contudo, compreendemos que a crescente consciencialização da sociedade e das empresas, na adoção de procedimentos que promovam ações socialmente responsáveis conduziram a uma reforma do conceito de RSE, até então assumido.

Segundo o Livro Verde (2011), o conceito de RS caracteriza-se pela, “(...) *integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas...e não se restringe ao cumprimento de todas as obrigações legais - implica ir mais além através de um maior investimento em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas e comunidades locais.*” Assim, compreendemos que as empresas devem assumir um papel socialmente ativo e responsável, a par do desempenho economicamente sustentável, devendo estas responsabilidades ser também consideradas e ponderadas no âmbito das tomadas de decisão dos investidores, antecipando alguns impactos ou desafios que possam daí advir.

Embora tenha sido elaborada uma definição de RS, pela Comissão Europeia, impôs-se necessária a estipulação de um modelo de normalização internacional do que respeita à tipificação do conceito, resultando dessa necessidade a ISO 26 000, que não só se destina às empresas mas também a outras organizações, sendo por isso a nomenclatura mais adequada, RS em vez de RSE. Neste sentido, entendemos que a ISO 26 000 determina como objetivo central da RS, o desenvolvimento sustentável das comunidades e sociedades.

*“Uma abordagem estratégica da RSE é cada vez mais importante para a competitividade das empresas”<sup>5</sup>.*

Tendo em conta que a RSE reúne na sua ação, uma serie de procedimentos, onde se estabelece, um acordo e diálogo com os *stakeholders*, possibilita prever e beneficiar das transformações persistentes que vão surgindo a nível social, e que, com certeza interferem nas condições de mercado. Contudo, entendemos que uma empresa socialmente responsável pode aumentar o seu reconhecimento no meio, alcançando uma relação de maior confiança com o público, e diminuindo despesas, na medida em que

---

<sup>5</sup> “A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility”, COM 681, 2011

estimula capacidade para adotar comportamentos mais sustentáveis, como o uso de recursos, quer em termos de energia, quer em termos de produtos e matéria-prima.

A RSE promove também ações e práticas de concorrência leal assim como, de sustentabilidade de recursos naturais e dos serviços a este nível, contribuindo para o bem público e a consolidação de uma sociedade civil organizada. Assim, as empresas que manifestam ações de responsabilidade social, protegem e respeitam os interesses comuns da sociedade.

### **2.1.2. A evolução histórica do conceito**

Fazendo uma retrospectiva histórica à origem do conceito RSE, observamos que nos Estados Unidos da América (EUA), na época da escravatura, os escravos deviam ser obrigatoriamente cuidados pelos “senhores” para quem trabalhavam, que lhes garantiam abrigo, roupa e alimento. (Pées, 2006).

Posteriormente a libertação dos escravos promoveu ações humanitárias e economicistas, uma vez que o trabalho passou a ser remunerado, sendo a mão-de-obra mais barata.

No final do século XIX algumas particularidades da RSE foram usadas no domínio das organizações, nomeadamente na década de 60, quando começaram a surgir diversos movimentos sociais nos EUA, nos quais se afirmavam algumas questões relacionadas com a ética e a RS.

O conceito em discussão é utilizado em diversas organizações e encontra-se associado à existência de práticas de responsabilidade social. É no âmbito da RSE que se observa a relevância da difusão de ações relacionadas, seja com a sociedade global, seja com o ambiente, sendo que, atualmente esta prática assume uma papel importante no desenvolvimento das atividades empresariais, identificando interesses e bem-estar interno, bem como, o impacto positivo desta prática na sociedade.

Considerando a pesquisa e análise bibliográfica acerca do conceito e do seu desenvolvimento e evolução ao longo da história, compreendemos que, segundo Carroll (1999, p. 268), a literatura e estudos realizados ao longo do século XX, teve o seu desenvolvimento mais aprofundado nos últimos 50 anos daquele século. Neste sentido, a pesquisa elaborada pelo mesmo autor é dedicada a este período do século XX, através de uma revisão bibliográfica acerca da temática em estudo.

Howard R. Bowen (1953) marcou o início do período moderno do conceito de RSE, considerando que o empresário tinha a responsabilidade social de seguir políticas e tomar decisões, através de linhas orientadoras e de ação comuns aos objetivos e interesses da sociedade.

Bowen (1953) defendia que a RSE se constituía como fator importante, relativamente à ação empresarial no futuro. Neste contexto, compreendemos que entre a década de 50 e a década de 60, o conceito de RSE foi sendo alvo de diversas interpretações, análises e estudos, não existindo ainda hoje um verdadeiro significado único e forma, atendendo às constantes alterações.

Assim, são diversos os autores de referência que desenvolveram o seu trabalho no âmbito da responsabilidade social das empresas, que consideramos necessário refletir e analisar. Neste contexto, McGuire (1963) desenvolveu a ideia do pressuposto inerente à responsabilidade social das empresas se relacionar diretamente com o sistema social, não tendo diretamente deveres legais ou económicos; Walton (1967) refere que o conceito implica a relação aproximada entre a empresa e a sociedade, destacando que tal situação deve ser promovida pelos órgãos de gestão, assim que os movimentos da empresa e parceiros, sigam os seus objetivos; Davis (1973) definiu RSE como a resposta que as empresas devem dar a questões relacionadas com fatores económicos, técnicos e legais, ou seja, este autor, refere que a responsabilidade social inicia onde o âmbito legal termina.

Carroll (1979) por sua vez, defende que a responsabilidade social das empresas deve contemplar tanto as dimensões legais, como éticas, filantrópicas e/ou económicas, sendo o conceito definido ou concetualizado de diversas formas. Assim, este autor determina algumas abordagens e visões, espelhadas no Tabela 1, como forma de reunir algumas considerações relevantes na estruturação de um significado ajustado ao conceito de RSE.

Tabela 1- Considerações e abordagens para a construção do significado RSE, Carroll (1979).

<b>Autor</b>	<b>Abordagem</b>
Friedman	Garantia exclusivamente de lucros
Davis e Backman	Utilização do conceito de RSE para efetivação de resultados vantajosos

McGuire	Utilização do conceito de RSE tendo em conta condições económicas e legais
Manne	Promoção de atividades voluntárias
Steiner	Promoção de atividades voluntárias, económicas e legais
Davis e Blomstrom - CED – Committee for Economic Development	Aplicação de elos homocêntricos maiores
Eells e Walton	Preocupação crescente com o sistema social
Hay, Gray e Gates	Manifestação da responsabilidade como um dos problemas sociais
Ackerman e Bauer, Sethi	Facilitar o percurso orientado para a responsabilidade social

Na década de 80 surgiram ainda algumas definições do conceito de RSE, sugeridas por alguns autores da época, acompanhados por estudos empíricos acerca da temática, sendo os principais desenvolvimentos manifestados por Jones (1980), Drucker (1984), Cochran e Wood (1984) e Epstein (1987).

Assim, Cochran e Wood (1984), desenvolveram um estudo, no qual tentaram caracterizar distintas formas de relação entre a responsabilidade social e a rentabilidade das empresas. Neste sentido, os investigadores consideraram que a rentabilidade das empresas é sempre um importante argumento para a implementação da RSE, através de uma escala de reputação, desenvolvida e utilizada por Milton Moskowitz.

Para Drucker (1984) a rentabilidade e a responsabilidade são conceitos que se complementam. Por outro lado, Aupperle, Carroll e Hatfield (1985) desenvolveram um outro estudo, acerca do mesmo tema, no qual investigaram quatro dimensões de RSE propostas por Carroll (1979), ou seja, económica, legal, ética e filantrópica. Por último, observamos que Freeman (1984) desenvolveu o conceito RSE, através do modelo dos *stakeholders*, que exploraremos mais à frente, e consiste na ideia que as organizações obedecem e são influenciadas pela gestão daqueles.

Neste contexto, surgem na década de 90, novas visões e abordagens de pensamento, que sustentam a complementaridade ao conceito de RSE, nomeadamente, com a implementação e desenvolvimento da teoria dos *stakeholders*, relacionada com a ética dos negócios e a cidadania nas empresas. Assim, a revisão do modelo de Responsabilidade Social realizada por Donna J. Wood, nesta época constituiu-se como um contributo marcante na revisão da RSE, ao refletir no modelo apresentado por Carroll (1979) e Wartick e Cochran (1985). Para a referida investigadora, a análise dos princípios propostos por Carroll, envolvendo as quatro dimensões deste modelo, foram centrais numa fase inicial da sua análise, no que respeita à relação das mesmas com os domínios da legitimidade social, ou seja, ao nível institucional; da responsabilidade pública, ou seja, ao nível organizacional e da descrição administrativa, ou seja, ao nível do indivíduo. Posteriormente, realizou uma abordagem que reconhecia os processos de responsabilidade social que se interrelacionavam com as categorias de responsabilidade social (reativa, defensiva, acomodada e proativa), defendidas por Carroll.

Tais categorias foram expressadas no estudo elaborado por Wartick e Cochran (1985), tendo sido desenvolvidas enquanto políticas, e neste sentido, Donna J. Wood destacou o facto de estes processos estarem associados a questões do meio ambiente, da teoria dos *stakeholders* e a gestão de questões sociais. Finalmente, a análise desta investigadora aponta para resultados relativos ao comportamento das empresas face à sociedade, assim como, as medidas e impacto sociopolíticos.

De referir que na década de 90, Carroll (1991) reestruturou a definição de RSE interrelacionando as quatro dimensões propostas no seu modelo, conforme observaremos mais à frente.

Observamos que atualmente, face ao crescimento das empresas que se dedicam às questões da RSE, à ética e ao desenvolvimento sustentável.

Contudo, academicamente, salientamos a pesquisa de Schwartz e Carroll (2003) na qual destacam a reestruturação proposta por Carroll relativamente à responsabilidade social.

## 2.2. Panorama da Responsabilidade Social das Empresas

### 2.2.1. No contexto Europeu

A Comissão Europeia defende a responsabilidade social das empresas, como um conceito segundo o qual as empresas determinam, voluntariamente desenvolver ações que contribuam para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais saudável. (Comissão, 2001).

Neste sentido, segundo a Comissão (COM), adotar comportamentos empresariais socialmente responsáveis não limita ao cumprimento de todas as obrigações legais exigíveis neste âmbito, mas também, compreender a necessidade de ir mais além no investimento, nomeadamente ao capital humano, em termos de inter-relações sociais e comunitárias e de ambiente.

Michel Barnier (2011), refere que, *“As empresas sociais são um bom exemplo de uma abordagem empresarial que não só é responsável, mas também contribui para o crescimento e para o emprego”*.

Entre 2006 e 2011, parece ser evidente a consciencialização das organizações face à necessidade de adotarem comportamentos e medidas de RSE, obtendo reflexo nas taxas de crescimento, expressadas pela Comissão Europeia, e representadas no Tabela 2.

Contudo, importa referir que apenas cerca de metade dos estados membros da UE, possuem políticas nacionais de promoção da RSE, verificando-se ainda que algumas empresas europeias não integraram preocupações ambientais e sociais nas suas atividades, não obstante este número tende a diminuir, com a adesão crescente das empresas europeias na promoção de estratégias de responsabilidade social. Estas estratégias insurgem-se principalmente, como reação das empresas a pressões de natureza social, ambiental e económica, e com o intuito de alertar parceiros e colaboradores (ex: trabalhadores, consumidores, organismos públicos, acionistas e ONG). Deste modo, as empresas investem e esperam que este compromisso voluntário, possa vir no futuro a contribuir para o crescimento das mesmas.

Neste sentido, a Comissão Europeia promove a responsabilidade das empresas, para que estas adquiram instrumentos e estratégias de intervenção que lhes permitam explorar e integrar experiências, motivando e estimulando o desenvolvimento de práticas inovadoras.

Observamos que surgem novas pressões sociais e de mercado, que poderão inviabilizar alguns valores e projetos empresariais no futuro, no entanto, compreendemos que a principal função de uma empresa é gerar lucros e bem-estar social, através da sua atividade da sua produção, bens e serviços mas também da criação de emprego.

Tabela 2 - Adesão do número de empresas e organizações às medidas de RSE na Europa, Comissão (2001).

	2006	2011
Empresas/Organizações que assinaram os 10 Princípios de RSE das Nações Unidas.	600	1900
Empresas/Organizações com sites registados no Sistema Comunitário de Eco-Gestão e Auditoria Ambiental (EMAS).	3300	4600
Empresas/Organizações com acordos empresariais transnacionais, internacionais ou europeus compreendendo o tema das condições laborais.	79	140
Empresas/Organizações aderentes à <i>Business Social Compliance Initiative</i> , que visa a melhoria das condições de trabalho.	69	700
Empresas/Organizações europeias que publicam relatórios de sustentabilidade de acordo com o <i>Global Reporting Initiative</i> .(GRI).	270	850

Desta observação, podemos analisar que as empresas parecem estar conscientes, do seu potencial no que respeita ao desenvolvimento sustentável, no que concerne à gestão e implementação de ações produtivas que visam o crescimento económico e por sua vez, aumenta a competitividade dos mercados, garantindo ao mesmo tempo, a promoção da responsabilidade social e a defesa do ambiente, atendendo também aos interesses manifestados pelos consumidores.

O já referido Livro Verde da Comissão Europeia, que sustenta a temática da RSE, expõe duas dimensões da mesma, referida também por Carlos Cabral-Cardoso (2002), conferindo que se dividem entre a dimensão interna e a dimensão externa (COM, 2001, p. 8-16). Assim, percebemos que, a dimensão interna da RSE parece incluir práticas socialmente responsáveis dirigidas, principalmente, aos trabalhadores. Ou seja, a necessidade do investimento das empresas em capital humano, garantindo a saúde, segurança e gestão da mudança. Não obstante a importância de atentar às práticas ambientalmente responsáveis que se relacionam, essencialmente com as questões de gestão dos recursos naturais.

A dimensão externa da RSE transpõe a domínio empresarial, desenvolvendo ações, que além de abrangerem os trabalhadores e acionistas daquele, envolve outros interessados como, os clientes, fornecedores, parceiros comerciais, ONG's, organismos públicos e privados, que tenham por base a prática e exercício da sua atividade, junto das comunidades locais ou do ambiente.

Assim, e para compreendermos melhor a ação e âmbito das dimensões interna e externa das empresas, podemos analisar no Tabela 3, apresentado abaixo, as vertentes de cada uma delas no âmbito da RSE, exposta no Livro Verde da Comissão Europeia.

Este documento defende que a RS deve ser interpretada e compreendida de forma integrada, ou seja, as empresas devem iniciar a sua ação neste âmbito, partindo da elaboração de um plano integrado e orientado, segundo diretrizes específicas e ajustadas às organizações. Assim, tal documento deve inicialmente manifestar um sentido de missão, definindo neste âmbito, um código de conduta, que propõem valores e responsabilidades a cada uma das organizações interessadas e envolvidas no projeto, sendo que, posteriormente tais diretrizes sejam aplicadas a toda a organização, tendo em conta as estratégias e decisões da empresa.

Tabela 3 - Vertentes das dimensões interna e externa da RSE, de acordo com o Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas (2001).

Dimensões da RSE	Vertentes	Ações / Medidas
<b>Interna</b>	Gestão de Recursos Humanos	Atrair trabalhadores qualificados; Incluir a aprendizagem ao longo da vida; Responsabilizar os trabalhadores; Melhorar a informação dentro da empresa; Promover o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e os tempos livres; Incluir maior diversidade de Recursos Humanos; Garantir a igualdade em termos de remuneração e de perspectivas de carreira; Instituir regimes de participação nos lucros e no capital da empresa; Incluir uma preocupação relativamente à empregabilidade e à segurança dos postos de trabalho.
	Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais	Reduzir na exploração de recursos, as emissões poluentes ou a produção de resíduos, numa perspectiva de atenuar o impacto ambiental; Implementar nas organizações a Política de Produtos Integrada, atuando na reflexão do impacto dos produtos ao longo do seu ciclo de vida; Implementar sistemas de gestão ambiental.
	Adaptação à mudança	Reestruturar empresas de forma socialmente responsável, tendo em consideração os interesses de todas as partes interessadas, afetadas pelas mudanças e decisões; Identificar os riscos mais significativos das reestruturações, assim como uma previsão de custos (diretos e indiretos); Definir estratégias e políticas alternativas e ponderação de todas as formas que permitam reduzir a necessidade de despedimentos; Procurar salvaguardar os direitos dos trabalhadores nas reestruturações, promovendo a formação profissional suplementar; Modernizar os instrumentos e processos de produção; Definir procedimentos para a informação, diálogo, cooperação e estabelecimento de parcerias; Garantir a capacidade de inserção profissional do seu pessoal.

	Saúde e segurança no trabalho	Procurar formas complementares de promoção da saúde e da segurança; Aumentar a preocupação com a saúde e segurança no trabalho de forma a incluir programas de certificação e rotulagem para produtos e equipamentos; Promover programas de certificação de sistemas de gestão e de subcontratação; Incluir critérios de segurança e saúde no trabalho nos regimes de adjudicação de contratos.
<b>Externa</b>	Preocupações ambientais globais	Incentivar um melhor desempenho ambiental ao longo da sua cadeia de produção; Investir e intervir em países terceiros, por forma a produzir efeitos no desenvolvimento económico e social desses países.
	Comunidades locais	Integrar a empresa na respetiva envolvente global, no contexto europeu ou no contexto intercontinental; Cooperar com promoção de emprego, remunerações, benefícios e impostos; Cuidar da imagem da empresa junto da comunidade, enquanto fonte de influência no desenvolvimento e competitividade; Apostar num ambiente limpo para a sua produção ou prestação de serviço; Colaborar e cooperar com causas locais: oferta de espaços adicionais de formação, apoio de ações de promoção ambiental, recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social, donativos para ações de caridade, parcerias com a comunidade; Estabelecer relações positivas com a comunidade local e a consequente acumulação de capital social.
	Direitos humanos	Respeitar os direitos humanos, particularmente em relação a operações internacionais e cadeias de produção globais; Lutar contra a corrupção; Adotar códigos de conduta que abrangem as condições de trabalho, os direitos humanos e os aspetos ambientais; Combater o trabalho infantil e a pobreza infantil mediante o apoio à educação; Realizar auditorias sociais.
	Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	Reduzir a complexidade e os custos das suas operações e aumentar a qualidade, através de ações conjuntas com os parceiros comerciais; Promover o espírito empresarial na sua área de implantação; Investir em capitais de risco; Fornecer de forma ética, eficiente e ecológica, produtos e serviços que os consumidores desejam e dos quais necessitam.

Neste sentido, consideramos que, inevitavelmente e segundo a reflexão que temos vindo a desenvolver, a dimensão social ou ambientalmente responsável esteja presente no plano de atividades e de estratégia orçamental das empresas.

Ao mesmo tempo que as aspirações relativamente à RSE se integram cada vez mais, de forma definida, observamos o quão é necessária a conjugação de conceitos, instrumentos e práticas nesta matéria.

Neste sentido, compreendemos e caracterizamos no Tabela 4, algumas abordagens que foram antecipadas e definidas pela Comissão Europeia, nomeadamente: relatórios e auditorias em matéria de responsabilidade social; qualidade no trabalho; rótulos sociais e ecológicos, Investimento Socialmente Responsável (ISR); códigos de conduta e normas de gestão.

### 2.2.2. No contexto Português

No índice elaborado pelo *Accountability (2005)*<sup>6</sup>, Portugal ocupava a 27ª posição, numa avaliação mundial, elaborada numa amostra de 83 países, no qual foram analisadas as dimensões interna e externa e ambiental. Este posicionamento, não se institui na responsabilidade de um desempenho menor de Portugal em matéria de RSE, mas ao aumento do número de países em análise. Contudo, a RSE tem vindo impor uma dinâmica crescente em Portugal, sendo que o número de empresas com Códigos de Ética nesta matéria tem aumentado, bem como, o número de empresas a integrar redes nacionais e internacionais de RSE.

O *Accountability Rating Portugal 2009*<sup>7</sup>, produzido com a *CSR Network*, elaborou uma avaliação às empresas portuguesas, medindo os efeitos de responsabilidade, no que concerne à integração de questões direcionadas para os sistemas sociais, ambientais e económicos, tendo em consideração as suas estratégias empresariais e sistemas de gestão, bem como, a relação estabelecida com os *stakeholders*.

---

<sup>6</sup> “*Responsible Competitiveness - Reshaping Global Markets Through Responsible Business Practices*”, 2005

<sup>7</sup> Metodologia que avalia as práticas empresariais de sustentabilidade e o seu impacto na economia, sociedade e ambiente.

Tabela 4 - Abordagens de RSE definidas pela Comissão Europeia, de acordo com o Livro Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas (2001).

<p><b>Relatórios e auditorias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversidade no formato das diferentes abordagens, devendo ser considerado um consenso global quanto ao tipo de informação produzida.</li> <li>- Universalidade na fiabilidade do processo de avaliação e auditoria.</li> <li>- Várias iniciativas públicas de apoio à apresentação de relatórios de informação no âmbito social e ambiental.</li> <li>- Elaboração de normas de conduta ou desempenho, sendo reduzidas as que compreendem as questões de responsabilidade social das empresas.</li> <li>- Iniciativas internacionais significativas, incluem a <i>Social Accountability 8000</i> e a <i>Iniciativa Global Reporting (GRI)</i>, centram-se na globalização de exigências sociais, na disponibilização ao público de informação, assim como, no desenvolvimento de relatórios de informação social.</li> <li>- Complexidade na definição de normas globais que possam ser instituídas em qualquer cultura e país origina contestação.</li> </ul>
<p><b>Qualidade no trabalho</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A RSE envolve dedicação por parte dos quadros superiores da administração, bem como da implementação de uma filosofia inovadora e novas competências.</li> <li>- A RSE implica maior participação dos trabalhadores e seus representantes num processo de comunicação bilateral que possibilite uma resposta adequada.</li> <li>- O diálogo social com os representantes dos trabalhadores cumpre um papel essencial na adoção de práticas socialmente responsáveis.</li> <li>- Algumas empresas têm reconhecido a ligação entre o desempenho ambiental e a qualidade do emprego.</li> </ul>

	<p>- O recurso a tecnologias mais ecológicas resulta no aumento da qualidade do desempenho ambiental, além de estar associada a empregos e cargos mais relevantes para os trabalhadores. Assim, as tecnologias ecológicas permitem ao mesmo tempo, o desempenhar ações de proteção ambiental e de satisfação laboral, contribuindo para o aumento da rentabilidade da empresa.</p>
<p><b>Rótulos sociais e ecológicos</b></p>	<p>- Preferência de produtos seguros e de qualidade por parte dos consumidores (Mori, 2000), que manifestam interesse no conhecimento acerca da produção e fabrico, de forma socialmente responsável.</p> <p>- Proteção da saúde e da segurança dos trabalhadores, assim como, respeito pelos direitos humanos, em todas as intervenções no setor de produção; defesa do ambiente na sua globalidade e minimização da emissão de gases.</p> <p>- Atendendo a estes requisitos por parte dos consumidores, existe uma multiplicação de rótulos sociais criados por fabricantes individuais, ONG e governos, contudo, verifica-se a necessidade de melhorar a eficácia dos mesmos.</p>
<p><b>Investimento socialmente responsável (ISR)</b></p>	<p>- Do ponto de vista social e ambiental as políticas responsáveis fornecem aos investidores um indicador de uma gestão interna e externa saudável.</p> <p>- O ISR integra um mercado fortuito, no qual existem inúmeras ações que beneficiam uma serie de instrumentos e escalas.</p> <p>- Os processos de avaliação a falta de clareza nos métodos podem inviabilizar a realização dos investimentos socialmente responsáveis.</p> <p>- Promoção da ligação e clareza das práticas e instrumentos.</p>
	<p>- Aumento do interesse do público no impacto social e ambiental, assim como, nas normas éticas da indústria conduziu as empresas de bens de consumo, a adotar códigos de conduta relacionados com questões de defesa do ambiente, dos direitos humanos e laborais.</p>

<p><b>Códigos de Conduta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os códigos de conduta caracterizam-se como instrumentos desenvolvidos na promoção dos direitos humanos, laborais e ambientais, importantes para as práticas anticorrupção. Têm carácter complementar e não substitutivo, relativamente à legislação e aos processos de negociação coletiva, de âmbito comunitário e internacional.</li> <li>- Os códigos de conduta asseguram eficazmente a aplicação, fiscalização e verificação da RSE, sendo promovidos pela comissão, a adesão global dos mesmos desenvolvidos por organizações internacionais. Neste sentido, a comissão europeia entende que os códigos de conduta devem adotar, princípios de referência comuns, para as empresas multinacionais; compreender instrumentos de avaliação adequados, acompanhamento da sua aplicação e um sistema de verificação de conformidade;</li> <li>- Envolver os parceiros sociais e outros agentes comunitários de referência;</li> <li>- Divulgar boas práticas de empresas europeias.</li> </ul>
<p><b>Normas de gestão</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comparadas com a crescente dificuldade inerente às práticas laborais e de relação com os fornecedores, tendo estas impacto nas organizações, sobre o qual as empresas, beneficiarão da inclusão dos desafios ao nível socio-ambiental nas suas atividades.</li> <li>- Os sistemas de gestão da RSE possibilitam que as empresas disponham de efeitos sociais e ambientais, tentando oferecer respostas e orientá-las eficazmente.</li> <li>- O Sistema de Eco gestão e Auditoria (EMAS) admite a participação voluntária de um modelo de gestão ambiental das empresas, dispostas a assumir o compromisso de avaliar, gerir e melhorar os respetivos resultados económicos e ambientais.</li> <li>- A postura pro ativa e participativa dos trabalhadores, institui-se uma força do EMAS, integrando um contributo na gestão social das organizações.</li> </ul>

Verificamos que as práticas de RSE nas empresas portuguesas tem vindo a sofrer algumas transformações, nomeadamente, na evolução do conceito e adesão das empresas, manifestando-se um aumento do desempenho global das atividades desenvolvidas, bem como, ao nível económico.

Neste contexto, e não obstante os avanços consideráveis que se têm verificado, os mesmos parecem não ser ainda suficientes, para que a práticas de RSE se constituam como denominador comum, na maioria das empresas no contexto português.

Portugal parece ainda encontrar-se num período embrionário no que respeita à forma como as empresas encaram a RSE, uma vez que esta é compreendida e valorizada quando existem nas empresas outras necessidades que devem ser primeiramente satisfeitas. Neste contexto, observamos que para integrar projetos de responsabilidade social, as empresas devem alcançar necessariamente um nível satisfatório de desenvolvimento e maturidade que sustente os desafios inerentes aos mesmos.

Contudo, observamos que a Responsabilidade Social se impõe como processo determinante que adquire maior alcance, assim que as empresas se forem maturando e desenvolvendo, ao mesmo tempo que os gestores alcancem a visão real e ampla do papel importante que as mesmas desempenham na sociedade.

Consideramos que existem alguns fatores que condicionam desde logo o desenvolvimento e evolução da RSE, que se constituem objeto de análise e reflexão. Assim, enquanto fatores condicionantes, determinamos:

- a fragilidade económica, pois reduz a capacidade para promover ações que não se constituem em retorno imediato;
- a cultura sofisticada limitada dos gestores das empresas, que sustentam visões empresariais básicas;
- reduzido número de empresas cotadas na bolsa, não havendo controlo ou supervisão das suas ações;
- fraco investimento na comunicação empresarial, que desvaloriza a força e importância do cuidado da imagem institucional.

Além destes fatores, consideramos que existem mais condicionantes, sendo a evolução cívica do consumidor português, encarada pelas empresas como um movimento pouco explorado e atento às questões da responsabilidade social, estando aquele anos-luz do que se pode entender ou desejar enquadrar-se num modelo de "consumidor

responsável". Contudo, a sociedade civil tem vindo a assumir um papel fundamental, ainda que num processo lento, no desenvolvimento de ações socialmente responsáveis no âmbito empresarial português, encarando a visão de que a RSE pode funcionar como um indicador do sucesso das empresas.

Nesta sequência, verificamos que neste âmbito, o Estado não tem qualquer papel determinante, não lhe sendo reconhecida qualquer obrigação no desenvolvimento dos projetos RSE das empresas, sendo que pode assumir-se como agente de reforço positivo e valorizador do papel das empresas na sociedade, através das políticas fiscais. Além disso, pode também produzir um impacto positivo e determinante na imagem da empresa, e nesse sentido, consideramos que pode tratar-se de uma forma de gerar na empresa fatores positivos relativamente à sua performance, sustentando a ideia do desenvolvimento económico e evolução empresarial ser um fator essencial neste domínio.

Conforme referimos no ponto anterior, a responsabilidade social incita a uma melhoria dos contextos e condições de vida das comunidades, e consequentemente dos indivíduos, acabando por indubitavelmente produzir efeitos positivos e de bem-estar nas sociedades. Porém, esse efeito pode não ser facilmente medido ou quantificado, sendo perceptível que a responsabilidade social tem influência na relação construída entre a empresa e o consumidor / indivíduo.

As empresas portuguesas, à semelhança de outras integram comportamentos e ações de responsabilidade social, apresentam uma panóplia de atividades e planos diversificados, que englobam não apenas os colaboradores e comunidades, mas também as partes interessadas e parceiros que se identifiquem com o projeto, independentemente do seu âmbito de ação ou localização.

### **2.3. Da ética técnica à Responsabilidade Social das Empresas**

O crescimento da difusão inerente ao consumo ético nos últimos anos pode relacionar-se com o crescimento da RSE, uma vez que se tem vindo a verificar também, uma maior valorização e consciência dos consumidores face às consequências ambientais e sociais das suas decisões de consumo diárias e comportamentos, nomeadamente ambientais, sendo que se começa a assistir a uma mudança de paradigma neste sentido.

Segundo alguns autores, a ética é entendida como fator relevante na garantia da competitividade imposta às empresas, sendo a Responsabilidade Social a ética que tem vindo a movimentar grande parte das organizações. Neste sentido, é necessário refletir acerca destas questões, uma vez que tal pode ser compreendido como o caminho acertado para a sustentabilidade, o sucesso empresarial e a construção de uma sociedade mais desenvolvida e justa.

Do dicionário, a ética é entendida por ser, “(...) *Parte da Filosofia que estuda os valores morais e os princípios ideais da conduta humana. (...) Conjunto de princípios morais, que se devem observar no exercício de uma profissão; deontologia. (...) parte prática da filosofia social, que indica as normas a que devem ajustar-se as relações entre os diversos membros da sociedade.*”<sup>8</sup>

Vários estudos têm demonstrado que as questões éticas podem oferecer impactos significativos nos movimentos e desempenho económico das empresas, como observamos no trabalho desenvolvido por Joyner e Payne (2002), acerca da evolução interna dos conceitos de valores, ética e responsabilidade social das empresas, com o objetivo de compreendermos a pressão exercida sobre aquelas.

Um dos fatores que incentivam o cuidado ético nas organizações, associa-se à determinação de agir corretamente e em conformidade com as normas instituídas, sem influências externas, sejam de caráter institucional ou governamental.

Os referidos autores, consideram que a discussão dos termos valores, ética empresarial e RSE, estão longe de terminar e de encontrarem um consenso, no entanto, no sentido de existir alguma coerência, nas definições observadas e referidas na literatura, associada a assuntos sociais e de gestão, foram determinados significados utilizadas ao longo do estudo realizado por aqueles.

Corroborando com Freeman e Gilbert (1988), Carroll (1991) entende que a ética pode ser definida como a conceção do que é correto e justo, ou seja, é a conduta e o comportamento do indivíduo que a determinam, sendo que outros autores defendem ser um sistema de valores, princípios e práticas, baseado numa definição do que se entende por correto ou por incorreto. (Raiborn e Payne, 1990)

Para Velasquez (1999) a ética é de uma maneira geral, um desafio sustentado em opiniões envolvidas em juízos morais, ou seja, opiniões normativas que limitam o

---

<sup>8</sup> Dicionário Michaelis

pensamento e flexibilidade de adaptação, presos a fatores que determinam o certo ou errado.

Na nossa opinião, a ética está intimamente relacionada com a moral, e ambas seguem no sentido de conduzir o indivíduo por um percurso e desenvolvimento íntegro, altruísta, e com um caráter.

No âmbito da dimensão profissional, a ética tem vindo a ser valorizada pelas empresas, no desempenho das funções técnicas e especializadas dos colaboradores, tendo em consideração, o compromisso assumido com esta e com a sociedade.

Devemos contudo, ter em consideração que, o que a sociedade espera de um engenheiro, independentemente da sua especificidade técnica (mecânico, civil, naval, químico, etc.), é a ética. Esta pode designar-se neste sentido, como uma análise crítica dos aspetos morais inerentes à cultura e sociedade de um país.

Nesta linha de pensamento, a ética e o ambiente profissional devem ser observadas, segundo os fatores que podem ou não contribuir para um melhor ou pior desempenho do papel da empresa, do meio ambiente e da sociedade na sua globalidade, sendo certo que esta análise não se pode limitar aos resultados económico-financeiros e objetivos profissionais e empresariais a atingir.

*“Não há fronteiras, entre o infinitamente pequeno e o infinitamente grande, para o ser humano. Contudo, segundo Hume, a humanidade é mais ou menos a mesma em todas as épocas e lugares. Entretanto, o mundo atual tendeu para uma supervalorização do dinheiro, para uma superestima ao poder e para a incerteza sobre as condutas, dilapidando princípios morais, diante dessas maiores evidências de conveniência e egoísmo acentuado, mas nada disto altera a essência da virtude nem a doutrina ética em seus axiomas.”* (Robbins, 1996)

Sem dissociarmos os termos, abordamos o conceito de moral, caracterizando-o como um conjunto de valores/costumes que constituem e determinam uma sociedade. A moral por norma, é imposta aos indivíduos, e a sua quebra conduz a consequências determinadas pelo código moral de determinada sociedade, contudo, a moral pode ser mutável ao longo do tempo e tendo em conta as gerações.

Para Mason (1992), os valores definem-se como um conjunto de crenças e princípios, considerados desejáveis na integração e desenvolvimento dos indivíduos.

Observamos que uma das principais características do conceito de características da ética, se determina pela capacidade da moral colocar em questão algumas ações, conduzindo o indivíduo a repensar acerca dos costumes, na tentativa de o melhorar enquanto ser humano.

A ética compreende a construção de uma sociedade saudável e equilibrada, e não apenas uma sociedade apoiada conceitos morais específicos, que como sabemos, podem ser mutáveis.

Neste sentido, um engenheiro deve proceder a sua atividade, sustentando uma conduta ética, despindo-se de costumes morais ultrapassados, por forma a desenvolver-se e evoluir-se enquanto ser pensante e de conhecimento, a favor da sociedade, empresa, meio ambiente e sustentabilidade.

Do dicionário, moral é designada, “(...) *Parte da Filosofia que trata dos atos humanos, dos bons costumes e dos deveres do homem em sociedade e perante os de sua classe. Conjunto de preceitos ou regras para dirigir os atos humanos segundo a justiça e a equidade natural. (...) Diz-se de tudo que é decente, educativo e instrutivo.*”<sup>9</sup>

#### **2.4. Princípios e Normas da Responsabilidade Social das Empresas**

Para Wood (1991) definir e caracterizar os princípios da responsabilidade social, não é suficiente, uma vez que desta forma, ficaríamos somente pelos três níveis de expectativas, por si só, distintos na esfera conceptual. Assim, verificamos que na visão deste autor, os três níveis de análise (institucional, organizacional e individual) da RSE devem ser identificados e considerados, por forma a se conseguir responder de forma mais efetiva aos princípios da responsabilidade social das empresas, conforme observamos no Tabela 5 apresentada abaixo.

Por outro lado, Frederick (1978, p.6) definiu outro fator, a responsividade, como uma segunda fase de desenvolvimento conceptual de RSE, determinando-a como “(...) *a capacidade de uma empresa para responder às pressões sociais(...)*”.

---

<sup>9</sup> Dicionário Michaelis

Para Sethi (1979) a responsividade pode ser entendida implicitamente como um substituto para a RSE. Carroll (1979) considera este conceito desajustado, na intenção de poder vir substituir a RSE, uma vez que as empresas podem ser vulneráveis aos constrangimentos sociais e contextos ambientais, sendo muitas as suas ações, por vezes irresponsáveis e eticamente limitadas.

No âmbito de ação enquadrada no modelo de desempenho social empresarial (DSE), Wartick e Cochran (1985), consideram que a responsividade pode funcionar como um complemento à RSE, sendo por outro lado antecipada, enquanto ação promotora da reflexão, no que respeita ao princípio da responsabilidade social.

O modelo DSE apresenta quatro abordagens distintas, determinadas por Carroll (1979): reativa, proativa, defensiva e acomodativa, que podem apresentar e potenciar as respostas das organizações às influências sociais.

Tabela 5 - Princípios da Responsabilidade Social Empresarial, Wood (1991).

	Princípio da Legalidade	Princípio da Responsabilidade Pública	Princípio do Poder da Gestão Discricionária
Origem	Davis (1973)	Preston & Post (1975)	Carroll (1979), Wood (1990)
Descrição	A sociedade atribui legitimidade e poder de negócio. A longo prazo, as empresas que não cumpram o uso desse poder, da forma que a sociedade considera responsável, perdê-lo-á.	As empresas são responsáveis pelos resultados obtidos, relacionados com as áreas de envolvimento com a sociedade.	Os gestores são agentes morais, e dentro de cada domínio da RSE, existe a obrigação de exercer tal poder ilimitado, numa atitude socialmente responsável.
Nível de aplicação	<b>Institucional</b> , baseada numa empresa da obrigação genérica como uma organização empresarial.	<b>Organizacional</b> , com base nas circunstâncias específicas da empresa e as relações com o meio ambiente.	<b>Individual</b> , com base nas pessoas, ou seja, gestores, como atores nas organizações.
Foco	Obrigações e sanções.	Parâmetros comportamentais para as organizações	Escolha, oportunidade e responsabilidade pessoal.

<b>Valor</b>	Define a relação institucional entre as empresas e a sociedade e especifica o que se espera de qualquer negócio.	Limita uma empresa da responsabilidade aos problemas relacionados com a atividade e interesses desta, sem especificar um domínio de ação possível.	Define a responsabilidade dos gestores como moral, de forma a perceber e a exercer as suas opções em função da responsabilidade social.
--------------	--	--	---

Um dos interesses da avaliação do DSE integra diretamente os resultados do comportamento das mesmas, no âmbito deste modelo. Neste sentido, este domínio consiste no significado e importância de programas e políticos inter-relacionados com as questões sociais das empresas.

Para Wood (1991) o modelo DSE vem apresentar um novo conceito de organização empresarial e de sociedade, destacando alguns progressos no âmbito da sua caracterização. Assim, este autor considera que:

1. A articulação dos três princípios associados à responsabilidade social esclarece o debate concetual e destaca outros, como, o princípio de motivação humana e do comportamento organizacional.
2. O reconhecimento exclusivo dos processos de avaliação e a monitorização ambiental, assim como, os processos de gestão dos *stakeholders*, e as questões que lhe estão associadas, indica-nos os meios, pelos quais as empresas se orientam face aos movimentos e ambiente externo.
3. Integrar impactos políticos, sociais e programas no sentido de conseguir alcançar resultados coletivos.
4. Integração dos comportamentos explícitos no modelo, geram novas visões face às relações estabelecidas empresa-sociedade, assim como favorece o desenvolvimento e predisposição a novas abordagens.

Segundo Wood (1991), Strand (1983) desenvolveu um quadro mais elaborado, acerca dos sistemas de responsividade social das empresas, tendo a sua pesquisa alcançado um nível de importância, que veio corroborar com os estudos desenvolvidos anteriormente por Ackerman (1975).

Neste contexto, observamos que tais estudos, propõem a análise de três comportamentos peculiares de uma empresa, desenhada segundo o modelo DSE, apresentando os seguintes pontos de ação em termos de responsividade:

1. Avaliar e acompanhar os critérios e processos de manutenção das condições ambientais;
2. Observar e ajustar os interesses das partes interessadas, por exemplo os *stakeholders*;
3. Definir planos e políticas de ação que concebam respostas inovadoras a novas condições apresentadas.

## **2.5. Modelos de Responsabilidade Social das Empresas**

Importa neste ponto referir o modelo piramidal de RSE de Carroll (1979), que valida e espelha o desenvolvimento do estudo empírico que relaciona a RSE e a rentabilidade, integrando quatro dimensões fundamentais:

1. Responsabilidade económica
2. Responsabilidade legal
3. Responsabilidade ética
4. Responsabilidade filantrópica ou discricionária

Bem assim, podemos observar no Tabela 6 de forma clara e estruturada a caracterização de Carroll (1979), relativamente a cada dimensão, integrando deste modo o modelo desenvolvido pelo autor, para posteriormente podermos integrar a organização piramidal do modelo, proposta pelo mesmo, através da Figura 1 apresentada subsequentemente.

Tabela 6 - Dimensões e características fundamentais do modelo de Carroll (1979).

Dimensões	Características
<b>Responsabilidade económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É a base da pirâmide, sendo o principal fator de responsabilidade social de uma empresa.</li> <li>- Representa a satisfação das necessidades sociais através da produção de bens ou serviços, sendo importante a satisfação também dos investidores, tendo em consideração os lucros e objetivos alcançados.</li> <li>- Friedman (1984), considera o ganho económico como a única responsabilidade social das empresas.</li> </ul>
<b>Responsabilidade legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O que a sociedade entende ser importante relativamente à conduta de uma empresa.</li> <li>- Domínio de objetivos económicos, enquadrados no quadro legal ao nível municipal como estatal, e no âmbito da regulamentação definida pelo governo.</li> <li>- As empresas são responsáveis pelo cumprimento das leis e normas instituídas, por parte dos funcionários.</li> </ul>
<b>Responsabilidade ética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividades ou ações esperadas por parte das empresas, não sendo porém, legislados, podendo desviar-se por vezes dos interesses económicos da empresa.</li> <li>- As ações éticas devem ser integras, justas e imparciais, além de deverem respeitar os direitos individuais.</li> </ul>
<b>Responsabilidade filantrópica e discricionária</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É puramente voluntária e orientada pela vontade da empresa, em contribuir socialmente, numa perspetiva livre.</li> <li>- A atividade orienta-se por ações como as doações a instituições sociais; contribuição financeira para realização de projetos comunitários ou de voluntariado, sem qualquer benefício ou fim lucrativo.</li> </ul>

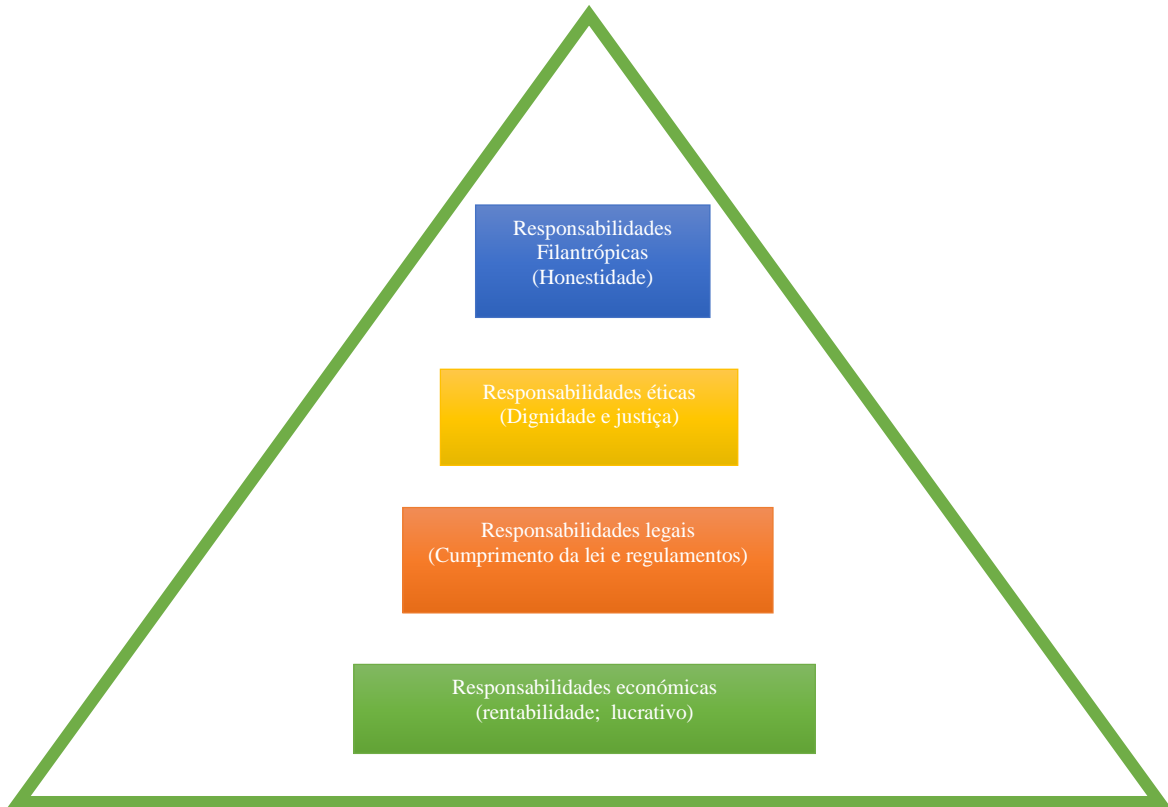


Figura 1- Pirâmide de RSE segundo o modelo de Carroll, Carroll (1991).

O modelo de Carroll parece apresentar algumas situações redutoras que podem limitar a ação das empresas, uma vez que, segundo a nossa análise, evidencia algumas falhas, tanto na disposição, como na interpretação que dela é feita. Assim, ao observarmos a pirâmide (figura 1), compreendemos que o autor atribui maior importância ao topo da mesma e neste sentido, as responsabilidades filantrópicas são “a base” do modelo.

Porém, consideramos que os quatro domínios que constituem este modelo, se complementam e interrelacionam, não podendo ser dissociados ou distintos a nível de influência que exercem na RSE. Neste sentido, e sendo as ações filantrópicas, atividades voluntárias e contínuas, por vezes pode ser difícil distingui-la da responsabilidade ética, parecendo ser por vezes mais adequado, integrar estas ações nas responsabilidades éticas ou económicas.

Alguns critérios deste modelo parecem ser insuficientes, no que respeita à classificação e enquadramento de determinada atividade empresarial. Wartick e Cochran (1985) desenvolveram mais tarde este modelo proposto por Carroll, à semelhança de outros autores que abordaremos mais à frente. Na Tabela 6 podemos observar o modelo de desempenho social, baseados no modelo de Carroll e desenvolvido pelos autores mencionados, e que caracteriza os princípios, processos e política adotadas.

Aupperle (1982) também desenvolveu o seu modelo através da análise e pesquisas metodológicas de investigação, baseadas no modelo de Carroll, tendo para isso utilizado e criado instrumentos para avaliação das diretrizes individuais nas quatro dimensões da RSE.

De referir que de entre os diversos estudos empíricos, publicados entre 1979 e 1988, também Reed e al (1990), cujo estudo se desenvolveu através da constituição, observação e análise de um conjunto fatores internos e externos, que tendo sido avaliados, podem influenciar o desempenho da RSE.

Tabela 7 - Modelo de Desempenho Social Empresarial, Wartick e Cochran (1985).

	<b>Responsabilidades Social</b>	<b>Destinatários</b>	<b>Orientação</b>
<b>Princípios</b>	Empresariais, - Económica - Legal - Ética - Discricionária	- Contrato social do negócio - Negócio como um agente moral	Filosófica
<b>Processos</b>	- Reativa - Defensiva - Acomodativa - Pró-ativa	- Capacidade de resposta a alterações das condições sociais - Abordagens de gestão para desenvolvimento de respostas	Institucional
<b>Política</b>	Gestão dos Aspetos Sociais, - Identificação dos aspetos - Análise dos aspetos - Desenvolvimento da resposta	- Minimização de “surpresas” - Determinação das Políticas Efetivas de RSE	Organizacional

No sentido de conseguir ultrapassar as limitações do modelo proposto inicialmente por Carroll, este em conjunto com Schwartz (2003), desenvolveu um modelo constituído apenas por três domínios, ou seja, económico, legal e ético, no qual nenhum se sobrepõe ao outro e que de forma esquemática podemos observar na Figura 2 apresentado a seguir.

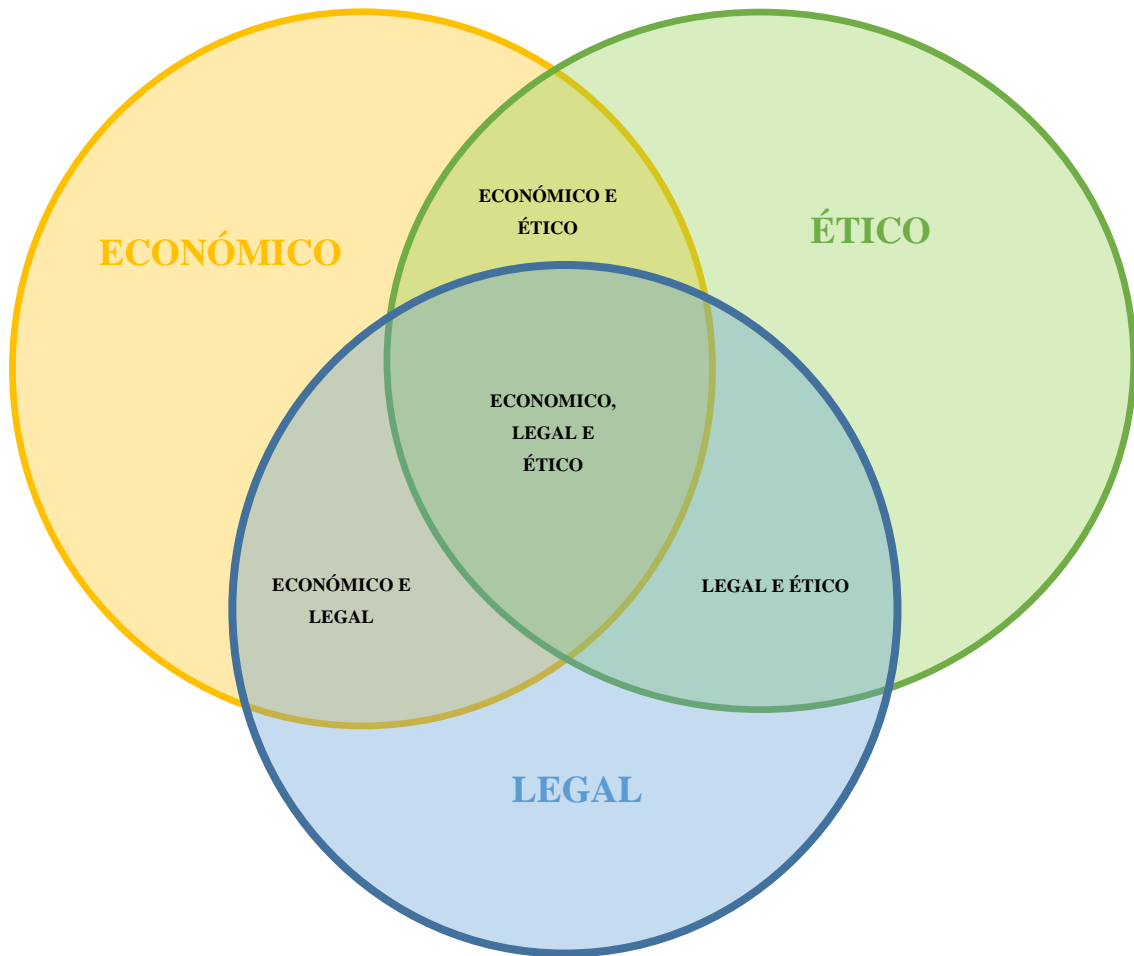


Figura 2 - Modelo de três domínios de RSE segundo Schwartz e Carroll, Schwartz & Carroll (2003)

Através de atividades diretas e indiretas, define-se o impacto positivo do domínio económico numa organização. Ou seja, uma empresa implementar boas práticas e desenvolver ações que tenham como objetivo aumentar as vendas, impacto direto, e melhorar a qualidade do ambiente, condições de trabalho e motivacionais dos trabalhadores, assim como, desenvolver uma imagem atrativa e positiva da empresa junto da opinião pública.

No domínio ético compreendemos que se enquadram as responsabilidades éticas da empresa, assim como expectável pelos *stakeholders* e a população na sua globalidade, sendo que se trata de um domínio que engloba três modelos gerais: o convencional, o consequencial e o deontológico.

No domínio legal observamos a recetividade da empresa às expectativas da sociedade, manifestadas na competência jurídica do estado e poder local, assim como, a partir dos princípios legais estabelecidos pela lei. Deste modo, percebemos que a licitude pode ser entendida e refletida, segundo três premissas:

- Cumprir a lei
- Não recorrer a atos ilícitos
- Antecipar mudanças da lei

Mais tarde foi proposta por Garriga e Melé (2004), uma classificação de abordagens, que nos indica a RSE através de um cenário composto por teorias e abordagens polémicas, complexas e pouco esclarecedoras. Neste sentido, percebemos que o desenvolvimento deste trabalho foi centrando na classificação de uma abordagem criada por quatro grupos: políticas, instrumentais, integrativas e éticas.

As teorias políticas centram-se nas interações e identificam-se por diversas correntes: as teorias de contrato social e da cidadania corporativa e o constitucionalismo corporativo/empresarial.

Já as teorias instrumentais podem ser subdivididas em três subtipos, ou seja, a ampliação dos lucros para os acionistas, estratégia de desenvolvimento do benefício da competitividade e marketing das causas.

Relativamente às teorias integrativas integram a maneira como as empresas incluem os requisitos sociais necessários, nos processos de decisão e de orientação, solicitando-se às empresas que atentem às necessidades dos contextos e se ajustem aos mesmos. A estas teorias, associam-se quatro correntes, que passam pela gestão dos assuntos sociais, o princípio da responsabilidade pública, a gestão dos *stakeholders* e o desempenho social da empresa.

Finalmente, as teorias éticas têm por objetivo identificar os princípios de ação ética a que as empresas estão sujeitas, e que passam na sua globalidade, pelos direitos humanos, pelos interesses legítimos dos *stakeholders* e pelo desenvolvimento sustentável das sociedades.

Maignan, Ferrell e Hult (1999), propuseram um modelo com o objetivo de analisar os antecedentes e as vantagens empresariais, face à adoção de uma atitude de RSE. Neste sentido, parece-nos interessante observar e analisar no Tabela 8, a escala de RSE proposta por estes autores.

Da pesquisa e estudo realizados nesta análise, compreendemos que ainda Aupperle (2001) desenvolveu, conforme referimos anteriormente o seu modelo, segundo a abordagem piramidal proposta por Carroll (1991). Contudo, com o objetivo de melhorar esta metodologia aplicada inicialmente, este autor, juntamente com Acar e Lowy (2001), decidiu testar a sua escala, tendo para isso adotado uma versão minimalista da mesma.

Tabela 8 - Escala de Responsabilidade Social nas diferentes dimensões proposta por Maignan, Ferrell & Hult (1999).

<b>Responsabilidade</b>	
<b>Económica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temos tido sucesso com a maximização dos lucros.</li> <li>- Reduzimos ao máximo os custos de operação.</li> <li>- Monitorizamos de perto a produtividade dos nossos colaboradores.</li> <li>- A gestão de topo define medidas de longo prazo.</li> </ul>
<b>Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os gestores tentam sempre cumprir a lei.</li> <li>- A organização age de acordo com a legislação que regulamenta a contratação do pessoal e os benefícios dos colaboradores.</li> <li>- Existem programas que promovem a diversidade da força de trabalho (em termos de idade, género ou raça).</li> <li>- Existem políticas que previnem a discriminação entre trabalhadores, no que respeita a salários e promoções.</li> </ul>
<b>Ética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta organização é considerada como de confiança.</li> <li>- A coordenação entre colaboradores e parceiros de negócio faz parte integrante do processo de avaliação dos trabalhadores.</li> <li>- Existe um procedimento confidencial para situações de conduta imprópria no trabalho (tais como, roubo ou assédio sexual).</li> <li>- Os vendedores ou pessoas de contacto são requeridos para prestar todas as informações completas e precisas a todos os clientes.</li> </ul>
<b>Filantrópica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É proporcionado aos trabalhadores a aquisição de habilitações suplementares.</li> <li>- Existem políticas flexíveis que permitem aos trabalhadores coordenarem o seu próprio trabalho e a sua vida pessoal.</li> <li>- A organização faz doações à comunidade envolvente.</li> <li>- Existe um programa de ações, de forma a reduzir o consumo de energia e o desperdício de materiais.</li> <li>- Encorajamos o desenvolvimento de parcerias com as organizações locais e escolas.</li> </ul>

Quazi e O'Brien (2000) sugerem um modelo integrado em duas dimensões que classificam a RSE, sustentando uma visão comparativa dos opostos aleada à conceitualização do termo. Entendemos que o sentido de responsabilidade alargada, sugerida por este modelo, pode exprimir uma estrutura que vai além das suas responsabilidades económicas convencionais da empresa, e a responsabilidade vista de forma mais estreitada pode compreender um objetivo concreto que se apoia unicamente na maximização do aumento de lucros.

Nesta linha de pensamento, observamos que a responsabilidade ampla ou alargada, pode dividir-se em duas visões, ou seja, a visão moderna, apoiada na crença de que as ações de responsabilidade social podem beneficiar a longo prazo a empresa; e a visão filantrópica, que sustenta e defende a prática de ações de responsabilidade social, independentemente dos benefícios que as mesmas possam trazer à empresa.

Por outro lado, a responsabilidade estreitada pode dividir-se também em duas visões, ou seja, a visão socioeconómica e a visão clássica. A primeira compreende e atribui importância e prioridade, ao aumento dos lucros dos acionistas, crendo contudo que, as ações de responsabilidade social podem beneficiar essa geração de valor, e a segunda, considera que as ações de responsabilidade social, não geram valor para a empresa, e nesse sentido, não são ações de interesse.

No desenvolvimento do seu trabalho, estes autores definiram objetivos gerais e específicos que entendemos poderem ser uma mais-valia à reflexão deste estudo. Assim, enquanto objetivos gerais, Quazi e O'Brien (2000) definiram:

- Propor um modelo de responsabilidade social empresarial em contexto multicultural.
- Testar a validade do modelo em termos de perceção da responsabilidade social empresarial.

E enquanto objetivos específicos, os autores definiram:

- Verificar as posições das visões clássica e moderna no âmbito da responsabilidade
- Verificar a posição dos gestores em relação à sua perceção em termos de despesas e receita ou benefícios para a empresa, com o seu envolvimento social.

Para Wood (1991), a ideia básica da RSE (Wood, 1991) apoia-se no facto da empresa e a sociedade estarem interligadas e não serem diferenciadas, pelo que a

sociedade apresenta algumas expectativas para o comportamento adequado de uma empresa. Tendo por base o modelo de Carroll (1979), esta autora desenvolveu o modelo de avaliação do desempenho social, fundamentado nos princípios de RSE, nos processos de responsividade, assim como nos resultados inerentes ao comportamento social, tal como observamos no Tabela 9.

Tabela 9 - Modelo de Desempenho Social Empresarial (Wood, 1991).

<b>Princípios de Responsabilidade Social Empresarial</b>	<b>Processos de Responsividade Social Empresarial</b>	<b>Atitudes de Comportamento Social Empresarial</b>
Princípio institucional: legitimidade Princípio organizacional: responsabilidade pública Princípio individual: gestão discricionária	Avaliação ambiental Gestão de <i>stakeholders</i> Gestão de questões	Impactos sociais Programas sociais Políticas sociais

## 2.6. A teoria dos *STAKEHOLDERS* e a Responsabilidade Social das Empresas

Antes de mais importa abordar o conceito *Stakeholder*, que significa público estratégico, caracterizando-se por pessoa ou grupo que realiza investimentos, adquire ações ou de certa maneira demonstra interesse numa empresa, negócio ou indústria.

Do inglês *stake* significa interesse e *holder* aquele que possui. Trata-se de um termo normalmente utilizado em áreas específicas, como a comunicação, tecnologia da informação ou administração, cujo principal objetivo é reunir as pessoas ou grupos essenciais, ou seja, as partes interessadas, na realização ou elaboração de um planeamento estratégico de negócio.

Este termo foi criado por Robert Edward Freeman<sup>10</sup>, que ao perceber o valor dos *stakeholders*, no âmbito estratégico das empresas, alcança a visão ampla de todos interessados e intervenientes no processo, por forma a compreender qual a melhor maneira destes poderem colaborar para o sucesso do mesmo. Assim, podemos admitir que os *stakeholders* se impõem como elementos fundamentais numa empresa, no que respeita à elaboração de um plano estratégico de negócios. Este elemento legitima as ações de uma organização ou empresa e o seu papel intervém direta e/ou indiretamente na gestão e resultados da mesma.

Os *stakeholders* podem ser constituídos por elementos de diversas áreas ou serviços relacionados com determinada empresa, ação ou projeto, que vão desde gestores, funcionários, gerentes, fornecedores, clientes, concorrentes, a ONGs e Estado, considerando também outras pessoas ou empresas.

Com a evolução que foi sendo sujeito o conceito da responsabilidade social, a noção de *stakeholder* foi-se tornando também, bastante conhecida e utilizada. Neste sentido constatamos que existem bastantes artigos e documentos publicados, resultado de estudos, pesquisas e reflexões de autores, investigadores e profissionais, que abordam a temática e exprimem diferentes definições para o termo *stakeholder*.

Contudo, e independente dos conceitos *stakeholders* serem mais latos ou específicos, é comum classifica-los como primários ou secundários. Os *stakeholders* primários, enquadram-se naqueles que estão diretamente relacionados com a empresa e os secundários, os que não estão incluídos ou afetos diretamente à empresa.

A Teoria dos *Stakeholders*, surge como referimos com Freeman (1984), tendo sido designada com um modelo que visa desenvolver a funcionalidade do conceito de DSE.

Segundo a teoria de Freeman (1984), a empresa deve permanecer dependente dos seus *stakeholders* referenciais, isto é, dos acionistas, empregados, fornecedores e clientes, promovendo deste modo as relações entre eles.

No desenvolvimento da teoria *stakeholders*, o mesmo autor argumentou que a performance das empresas deve obedecer a uma gestão permanente dos *stakeholders*.

Denotamos por isso, que *stakeholder* tem sido uma terminologia, bastante comum na área empresarial, sendo, uma peça fundamental na contribuição do desempenho de uma organização, na influencia de ações internas das empresas neste âmbito.

---

<sup>10</sup> Filósofo americano professor de administração de empresas na Darden School da University of Virginia, conhecido pelo seu trabalho acerca da Teoria *Stakeholders*.

Atendendo ao modelo *stakeholders*, a empresa constitui-se como uma organização social, que deve gerar benefício aos parceiros ou partes interessadas no negócio - os *stakeholders*.

É um modelo reconhecido como modelo de responsabilidade social, tendo em conta a sua missão em contribuir para a estabilidade e equilíbrio social. Neste contexto, observamos que, de acordo com o modelo *stakeholders*, os lucros obtidos são partilhados em proporção, atendendo à participação de cada um no processo, sejam acionistas, proprietários (ou seja, os *shareholders*), fornecedores ou clientes.

O modelo *stakeholders*, não só intervém na vertente financeira, mas também desenvolve projetos e ações sociais que valorizam e enriquecem as comunidades, funcionários e consequentemente a sociedade, daí ser considerado um modelo de responsabilidade social ou corporativo.

Compreendemos que o sucesso de qualquer projeto está sujeito à participação das partes interessadas e nesse sentido, é necessário garantir que as expectativas e necessidades sejam reconhecidas pelos gestores. Essas expectativas englobam fatores básicos como, a satisfação de necessidades, recompensa financeira e comportamento de ética., por isso, as partes interessadas, podem deter ou aspirar interesses particulares no desenvolvimento do processo.

A participação de todos os intervenientes tem por objetivo, promover um equilíbrio de forças e reduzir riscos e impactos negativos na execução do processo, contudo, importa referir que um dos fatores importantes na gestão do processo, prende-se precisamente com a identificação das partes efetivamente interessadas no projeto, que seguramente estão relacionadas com os intervenientes indiretos, que podem ser pessoas ou entidades externas à empresa, (ex: sindicatos, entidades de classe, órgãos governamentais ou reguladores) e causarem danos.

Contraopondo a visão de Freeman, os autores Donaldson e Preston (1995) defendem a visão de que a empresa deve colocar-se no centro dos seus diferentes *stakeholders*, sendo que estes grupos podem incluir não só parceiros de negócio, como também fornecedores ou outros que mantenham relações não comerciais com a empresa, como é o caso da comunidade ou grupos políticos.

Donaldson e Preston (1995) desenvolveram a sua teoria, através da elaboração de uma análise dos *stakeholders*, relativamente ao conceito de RSE, na qual destacam três elementos fundamentais: descritiva/empírica, instrumental e normativa.

Vários estudos têm sido desenvolvidos no âmbito da RSE, relacionando-a com a teoria dos *stakeholders*, através de metodologias estatísticas usuais e outros que utilizam metodologias mais básicas, como a observação e a entrevista. Contudo, os resultados de uma maneira ou de outra, tendencialmente têm vindo a apresentar semelhanças, sendo certo que os *stakeholders* que partilham dos princípios e práticas convencionais apresentam melhores resultados.

A abordagem normativa é, desde início, dominante na Teoria Clássica dos *Stakeholders*, segundo a perspetiva de Dodd (1932), tendo esta tendência continuado ao longo do tempo e em versões posteriores com Carroll (1979), como refere Donaldson e Preston (1995). Para eles, a Teoria dos *Stakeholders* baseia-se essencialmente na teoria de gestão, que orienta as empresas nos seus comportamentos, estruturas e práticas, que ao serem aplicadas em conjunto integram uma gestão filosófica de *stakeholders*, que vem contribuir, para um melhor desempenho económico empresarial.

Observamos que o elemento que fundamenta a relação da Teoria dos *Stakeholders* com a RSE é o normativo.

Um estudo realizado por Clarkson (1995) no qual o autor analisou a evolução da RSE em função dos *Stakeholders*, concluiu algumas fases importantes de desenvolvimento. Assim, a fase que decorreu no biénio 1983-1985, na qual a evolução da RSE, se baseou numa metodologia estudada por Preston (1977), sobre a qual os gestores das empresas reconheciam um modelo subdividido em quatro etapas de desenvolvimento:

1. Reconhecimento da situação ou problema;
2. Análise e planeamento;
3. Resposta atendendo às políticas de desenvolvimento;
4. Implementação.

Nesta fase, surge o reconhecimento pelos recursos humanos que são considerados o mais importante numa organização, despertando na gestão empresarial a necessidade de adotar práticas como, a comunicação com os colaboradores, a formação e melhoramento das funções e conhecimentos, a gestão de carreiras, a orientação de reforma, despedimentos, *stress* e saúde mental, absentismo, segurança e saúde do trabalho, discriminação e igualdade de género (Clarkson, 1995).

Preston (1975), entre 1986-1988, desenvolveu o modelo de Carroll (1979), apresentando um novo conceito de DSE. Neste sentido, este autor indica como fatores centrais neste domínio,

1. Integração da responsabilidade empresarial e os objetivos económicos;
2. Integração entre RSE e responsividade social empresarial;
3. Focalização no DSE.

Wartick e Cochran (1985) nos seus estudos, apresentam uma visão integradora do conceito de DSE, incluindo os domínios da RSE, os processos de responsividade social empresarial, a gestão dos aspetos sociais, separados ou alternados com os desafios sociais.

Também eles basearam o seu trabalho no modelo de Carroll, reconhecendo e integrando o desempenho económico entre as dimensões da responsabilidade social, sem excluir os outros domínios (ex: legal, ética, económica e filantrópica), definidos por Carroll.

Outra fase decorre entre 1988-1993, período em que os gestores são formados, no sentido de estarem aptos para a gestão de matérias abrangentes e de diversos domínios, (ex: produção, marketing, finanças, contabilidade e recursos humanos).

No sentido de estabelecer um padrão que defina a relação entre o nível de análise dos negócios estabelecidos no âmbito da RSE e o impacto dos mesmos na sociedade, Clarkson (1995) desenvolveu um protótipo de relações, representado na Tabela 10.

Tabela 10 - Níveis de análise dos negócios estabelecidos no âmbito da RSE e a relação no comportamento das empresas, Clarkson (1995).

	Níveis de análise		
<b>Gestão dos <i>stakeholders</i></b>	Individual	Gestão	Questões relacionais
<b>Responsabilidade social empresarial e responsividade</b>	Institucional	Negócio	Sociedade
<b>Desempenho empresarial social</b>	Organizacional	Empresarial	Grupos de <i>stakeholders</i>

Percebemos que a metodologia de gestão dos *stakeholders*, tem vindo a ser utilizada em diversos estudos desde os finais da década de 80. Segundo Clarkson (1991), esta parece ser um dos recursos mais eficazes e completos, em matéria de informação e relação, no domínio de gestão de *stakeholder*.

No âmbito da teoria de *stakeholder* desenvolvida por Carroll (1979), Wartick e Cochran (1985), conforme referimos anteriormente, adotaram os termos: reativa, defensiva, acomodativa, e pró-ativa designada pela sigla RDAP, no sentido de distinguir a estratégia empresarial a adotar relativamente ao comportamento social de responsividade.

Neste contexto e no sentido da escala RDAP poder ser mais útil e prática em termos concetuais, relativamente às responsabilidades dos *stakeholders*, foi sendo melhorada, de maneira a fornecer um meio de caracterizar uma empresa do comportamento ou estratégia de gestão, face às questões dos *stakeholders*.

Para realizarmos uma avaliação da responsabilidade de uma empresa na gestão com os *stakeholders*, é necessário termos em conta dois elementos essenciais, o comportamento, postura ou estratégia, e o desempenho da empresa nesse domínio. Na avaliação do desempenho, podem aplicar-se medidas de satisfação dos *stakeholders*, uma vez que, esta avalia as ações de gestão dos *stakeholders* e os níveis de responsabilidade estabelecidos pela sociedade.

É da responsabilidade das empresas, garantir a equidade e o equilíbrio, nomeadamente, numa situação de distribuição da riqueza ou do valor estabelecido pela própria, relativamente aos principais grupos *stakeholders*, uma vez que parece ser necessário manter-se uma continuidade na participação de todos, por forma a evitar promover um grupo em detrimento dos outros.

A teoria dos *stakeholders* tem vindo a tornar-se uma área de desenvolvimento multifacetada no âmbito da gestão, sendo esta ideia comprovada nos estudos de Harrison e Freeman (1999), acerca dos quais elaboram três abordagens fundamentais:

1 – Diferenciar o desempenho económico do desempenho social, sendo para isso, necessário criar condições seguras no que respeita à análise dos efeitos dos *stakeholders* nas organizações.

2 – Surge na sequência da abordagem anterior, sendo que a análise de grupos dos *stakeholders*, permite que sejam igotas algumas diferenças entre eles.

3 - As organizações podem conceder mais atenção aos *stakeholders* do que aos próprios acionistas.

Barnett (2007) também desenvolveu o seu trabalho e pesquisa no âmbito desta análise, refletindo acerca da capacidade de influência dos *stakeholders* no retorno financeiro para a RSE. Assim, comparou e integrou alguns conceitos em estudo, como:

- RSE vs DSE;
- RSE vs Outros meios corporativos empresariais.

Do ponto de vista de Barnett (2007) os conceitos RSE e DSE interrelacionam-se, sendo que na sua semelhança, expõem designações e ações distintas. Assim, este autor entende que DSE, deve entender-se como uma avaliação global célere no âmbito da performance do comportamento social da empresa, em determinado período de tempo.

O DSE é defendido por Wood (1991) como a forma de estabelecer os princípios de responsabilidade social, assim como, os procedimentos e ações de sensibilidade social, política, de programação e outras atividades que promovam a relação social da empresa com a comunidade exterior. Estudos revelam que a RSE vs DSE, são potenciais conceitos, que interrelacionados indicam benefícios financeiros quando existe atitude de responsabilidade social por parte das empresas.

Ao abordarmos a RSE vs outros meios corporativos empresariais, percebemos que existem duas características específicas que nos ajudam a distinguir as práticas adotadas pela RSE e as práticas adotadas nas ações corporativas, seja na relação com os *stakeholders* ou na orientação de bem-estar social. Assim, percebemos que, a RSE amplia o desempenho financeiro de uma empresa, por intermédio do aumento das relações estabelecidas entre a empresa e os *stakeholders*.

Um estudo realizado por Branco e Rodrigues (2007), identifica o desenvolvimento do conceito de RSE, sustentado na visão dos *stakeholders*, no que diz respeito às relações empresariais e sociais destes. Deste modo, numa fase inicial são analisados duas visões distintas, acerca do papel da empresa na sociedade, sendo elas, a clássica e a visão dos *stakeholders*.

Neste contexto, observamos que o ponto de vista clássico sustenta-se nas teorias neoclássicas considerando conceitos como eficiência económica, comércio livre e aumento do lucro, sendo para muitos autores, nomeadamente McWilliams (2006), uma

das formas mais vantajosas em criar lucro a longo prazo, pois entende a RSE como uma forma de investimento estratégico.

Relativamente à visão do *stakeholder*, esta estabelece-se através dos interesses dos acionistas, mas também, em grande parte, através de outras partes interessadas na empresa. Assim, reforçamos a ideia de que a Teoria dos *Stakeholders* garante que as empresas possuem obrigações de responsabilidade social e devem considerar os seus interesses em situações de tomada de decisão estratégica.

## **2.7. O desempenho estratégico e a Responsabilidade Social das Empresas**

Conforme temos vindo a constatar, a temática em estudo tem sido alvo de estudos, pesquisas e análise, estando no centro das atenções dos investigadores e especialistas da área, sendo um assunto abordado e melhorado ao longo do tempo.

Os autores Cochran e Wood (1984) nas suas pesquisas, relativamente à relação entre a RSE e o desempenho financeiro, chegam à conclusão da inexistência de uma relação entre essas duas dimensões, corroborando neste sentido, com outras investigações já realizadas. No seu trabalho e pesquisa Cochran e Wood (1984), introduzem novos temas, não antes abordados, assim como alargam o período de tempo e o número de empresas na amostra.

Aupperle, Carroll e Hartfield (1985) foram desenvolvendo a sua análise, apoiada e estruturada a partir de questionários aplicados a órgãos executivos de empresas nos Estados Unidos da América, que deviam manifestar o seu interesse face a um conjunto de variáveis, sustentadas nas dimensões de responsabilidade económica social, ética e filantrópica. Neste estudo, verificamos que os autores utilizaram variáveis de retorno sobre o património e sobre as ações, no que respeita à avaliação do desempenho económico, que os autores consideram ser distinto do desempenho social.

Parecem ser suficientes os estudos que destacam o desempenho social das empresas a partir da Teoria dos *Stakeholders*, que seguindo a visão de Ruf (2001), são recursos estratégicos que podem trazer às empresas vantagens competitivas, ou até redução nas despesas de transações.

O DSE pode assim ser avaliado através de uma relação positiva estabelecida com os diferentes *stakeholders* de uma organização.

Por sua vez, Husted e Allen (2007) consideram que a relação positiva entre a RSE e o DSE origina movimentos positivos para as empresas, gerando vantagens competitivas saudáveis, a que estes autores designaram de responsabilidade social estratégica.

Numa empresa, é necessário que a figura do gestor esteja associada à tomada de decisão, aplicando estratégias na empresa, de forma planeada ou não, assim como intencional ou resultante, conforme consideram os referidos autores.

Verificou-se porém, que existem empresas que, no seu âmbito de ação, utilizam medidas de ação social, sendo que algumas não exercem essa política. Neste sentido, percebemos que em grande parte dos casos os assuntos relacionados com a RSE, facilmente se podem confundir com ações de solidariedade social.

A estratégia empresarial surge através do plano de ação determinado para algumas empresas, no sentido da responsabilidade social ser um meio de ação, em que existe maior probabilidade das empresas se dedicarem aos planos de estratégia social estabelecidos. Neste sentido, verificamos que o posicionamento social de uma empresa parece estar associado ao valor, isto é, relativamente a essas questões, parece-nos claro que a RSE se constitui como forma diferenciada na criação de valor para a empresa.

Husted e Allen (2007) defendem ainda que, os desafios associados ao estabelecimento de relações da empresa, relativamente ao desempenho financeiro para a responsabilidade social parece ser complicado, tendo em conta um conjunto de variáveis como por exemplo, a análise necessária à utilização de uma estratégia social para a conceção de benefícios e lucros competitivos para a empresa, através do planeamento e posicionamento social, assim como, da extensão do ambiente interno e externo da empresa.

Academicamente consideramos que o estabelecimento da relação estratégia / RSE não é simples, atendendo às teorias neoclássicas<sup>11</sup>, que tiveram como principal referência Peter Drucker<sup>12</sup>, surgiram na década de 50, na sequência de um novo contexto de crescimento associado às organizações,

Neste contexto, compreendemos que Allinson (2004) reconhece que não se tem vindo a confirmar uma situação simples, no que respeita a relacionar o bem-estar social

---

<sup>11</sup> Esta teoria recupera algumas configurações da Teoria Clássica, atualizadas no âmbito deste novo conceito.

<sup>12</sup> Escritor, professor e consultor administrativo de origem austríaca, considerado o pai da administração moderna; foi o mais reconhecido dos pensadores do fenómeno dos efeitos da globalização na economia e nas organizações.

com o sucesso de uma empresa, sendo que, no âmbito das teorias neoclássicas as ações de RSE são fundamentadas, caso contribuam para a rentabilidade das empresas.

Na perspetiva de Faria e Sauerbronn (2008) as abordagens teóricas de RSE, relacionam-se essencialmente com três fatores: a Ética empresarial, através de uma abordagem ética ou normativa; a Empresa e sociedade, através de uma abordagem social ou contratual e a Gestão de temas sociais, através de uma abordagem estratégica (Carroll e Buchholtz, 2003). Esta última constitui-se fundamental para melhorar o desempenho social e ético das empresas, através da integração de medidas de gestão, que são baseadas na investigação de novos desafios e oportunidades, assim como na redução de riscos sociais e empresariais.

A RSE é, como sabemos, um fenómeno de mercado proveniente da globalização da área económica e financeira empresarial, contrariando movimentos demarcados ao longo do tempo, em que as empresas se orientavam constantemente para as dimensões diretas como, o produto ou o mercado, dirigindo-a neste momento para a dimensão social.

Assim, tal como a procura pela globalização por parte das empresas, com perspetivas de crescimento, se tornou cada vez mais presente no domínio dos mercados e dos negócios, também novos desafios se impõem nesta conquista, nomeadamente quando surgem limites ao desejo e luta pelo crescimento, e conseqüentemente aos potenciais lucros que daí possam advir. Neste sentido, a regulamentação imposta pelos governos e as normas ambientais, podem tornar-se problemáticas, atendendo ao facto de serem questões financeiramente dolorosas para as organizações.

Neste sentido, observamos que algumas questões éticas acabam por ser impraticáveis para algumas empresas, enquanto outras, contornam a situação, utilizando metodologias da RSE como estratégia na conquista de apoio público.

A competição global dos mercados impõe uma grande pressão sobre as empresas multinacionais, no sentido de analisar a partir de uma perspetiva de RSE, não somente as suas práticas laborais, mas também toda a estrutura representada por esta.

### **2.8. O engenheiro socialmente responsável**

A RS interrelaciona-se diretamente com o desenvolvimento sustentável, uma vez que, consideramos ser através da educação, persistência e inovação que se criam profissionais competentes, realizam projetos e se transformam mentalidades.

A responsabilidade social tem vindo cada vez mais a ser implementada pelas empresas que demonstram sensibilidade e interesse em dinamizar projetos inovadores, de promoção social e de intervenção na comunidade. Neste sentido, a realização e implementação de projetos de responsabilidade social, necessitam de profissionais habilitados, de maneira a planificarem e por em prática os mesmos.

Esses profissionais de engenharia enquadram-se no perfil de agentes de desenvolvimento neste contexto, uma vez que se caracterizam por desenvolverem o seu trabalho, diretamente com grandes projetos e pessoas, devendo existir a preocupação de os sensibilizar para a responsabilidade de um promover comportamentos que contribuam para um planeta sustentável, assim como para projetos e ações que promovam o bem-estar social dos trabalhadores e das comunidades.

Neste contexto, entendemos que o engenheiro, deve enquadrar-se num perfil profissional, que o determine pelas seguintes qualidades: coerência, técnica, criatividade, ação crítica, ética na atividade e avaliação global, proteção e preocupação com o meio ambiente. Por isso, exigir das empresas atitudes socialmente responsáveis é necessário e importante, uma vez que também desta forma, os engenheiros compreendem a importância do seu papel no desenvolvimento social e sustentabilidade ambiental.

Também e indo ao encontro do objetivo deste trabalho, consideramos que o engenheiro mecânico atua na sociedade de diversas formas, direta ou indiretamente. Ou seja, este profissional promove reflexões no sentido de melhorar a sua produtividade enquanto técnico especializado, partilhando conhecimentos e novas descobertas, procurando inovar e evoluir na sua área, assim como, se deve distinguir pela forma como dele depende a área da RSE e consequentemente a evolução humana.

Atualmente, o desenvolvimento e evolução científica têm vindo a exigir ao engenheiro mecânico, uma constante atualização e reciclagem de conhecimentos, atendendo aos avanços na área em termos técnicos e de intervenção, pelo que, quando nos referimos à partilha, associada ao conhecimento e ideias inovadoras, consideramos que esta pode ser uma mais-valia importante, na difusão profissional e bem-estar social.

Existem porém diversas ações e atividades na área da engenharia mecânica, desenvolvida por estes profissionais, que vêm valorizar a intervenção futura em projetos de RSE, das quais destacamos:

- a promoção e desenvolvimento da engenharia mecânica localmente;

- a promoção de parcerias com organismos de ensino, investigação, formação e setor empresarial, no sentido de desenvolver e favorecer aos profissionais os conhecimentos necessários;

- o apoio à difusão da profissão e formação da Engenharia Mecânica, através da publicação de artigos científicos, livros e revistas técnicas;

- a promoção do estabelecimento de relações de comunicação com outros organismos da comunidade, tanto internas como externas ao país.

- desenvolver o conhecimento da Engenharia Mecânica através de congressos e conferências, cursos e reuniões.

Tendo conhecimento técnico através das atividades promovidas e relacionadas com a sociedade, atendendo ao espírito inovador e pensamento crítico que o deve caracterizar, o engenheiro mecânico, deve estar apto a intervir no âmbito da RSE.

Assim, o engenheiro mecânico assume importantes papéis de responsabilidade no âmbito da RSE, dos quais destacamos na Tabela 11 os mais consideráveis. Sendo visto pela sociedade como um profissional ético, característica valorizada fortemente pelas empresas nos dias de hoje, destaca-se por ser um elemento que detém uma visão alargada face às situações e desafios com que se depara diariamente, além de deter a técnica inerente à sua formação e profissão. Deve ser também um indivíduo que de uma forma geral, tem facilidade no desenvolvimento de relações interpessoais.

Os engenheiros mecânicos dispõem de uma formação que os prepara para situações em que os níveis de *stress* e competitividade dos mercados são bastante elevados, e para os quais a bagagem de conhecimento e as práticas são necessárias.

Tabela 11 - Papéis e características técnicas do perfil do engenheiro mecânico no âmbito da RSE.

<b>Papéis de responsabilidade</b>	<b>Características do profissional</b>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profissional habilitado e atualizado com as novas tecnologias</li> <li>- Age de forma metódica e organizada na identificação e resolução de problemas</li> <li>- Compreende as normas, sociais, ambientais e culturais, com uma visão ética e humana</li> </ul>
<b>Ética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profissional que se baseia na ação ética para a resolução de problemas</li> <li>- Age perante os superiores, demonstrando respeito pelos seus direitos, cumprindo os seus deveres de forma honrada, não prejudicando o outro.</li> </ul>
<b>Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Age consoante as leis e normas instituídas na sua globalidade.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve zelar pelo impacto social de suas ações ou da empresa onde exerce funções, procurando sempre uma forma de agir positivamente, para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.</li> </ul>

Os engenheiros mecânicos devem portanto, desenvolver a sua cultura de inovação, ou seja, estar sempre disponível para a receção de novos conhecimentos e práticas, no sentido de manter uma constância no seu nível de ação e responsabilidade social. Para isso, manter uma atitude participativa e pró-ativa é fundamental, em grande parte através da reciclagem de conhecimento, uma vez que, além da ciência o engenheiro atual, deve ter a técnica, sendo assim um profissional atuante e completo, mantendo uma habilidade paralela a outra.

Nesta sequência de análises, podemos observar que a responsabilidade do engenheiro face à sociedade civil, vai diferindo da responsabilidade do engenheiro mediante toda a sociedade em geral, sendo que em ambos os casos ambas as responsabilidades acabam por estar interligadas.

Assim, compreendemos que enquanto as sociedades civis em conjunto com o engenheiro, desenvolvem o seu trabalho em função do melhoramento de técnicas e visões analíticas através da dialética crítica, o papel do engenheiro face à sociedade, adota uma posição de maior responsabilidade social, onde se utilizam as suas habilidades humanas.

Contudo, compreendemos que ambas assumem relevante importância no trabalho desenvolvido no âmbito da engenharia mecânica e RSE, reconhecendo na ética e na cidadania, dois fatores centrais e de preocupação, na execução e realização de atividades seguras, tanto no âmbito da proteção como do meio ambiente.

Um engenheiro mecânico caracteriza-se por ser uma figura, quase sempre atualizada, através das informações partilhadas no domínio social civil com a qual interage, sendo mais fácil, atribuir à sociedade benefícios através da aplicação de novas técnicas e conhecimentos acerca da compreensão e resolução de problemas, através de uma análise global crítica.

No contexto de trabalho empresarial, o engenheiro mecânico deve adquirir um melhor desenvolvimento pessoal e profissional, relativamente aos desafios que vão surgindo, e sua resolução tendo em conta os seus objetivos, sempre sustentados na ética e total consciência das suas responsabilidades.

**CAPITULO III - METODOLOGIA**

### 3.1. Método e Procedimento Metodológico

Como objetivo central deste estudo pretende-se identificar e analisar as estratégias de responsabilidade social empresarial, vigentes num universo de 14 empresas nacionais de grande dimensão, representativas dos principais setores de atividade económica, sob o ponto de vista da abordagem da Comissão Europeia de um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas.

O presente estudo caracteriza-se por ser um estudo descritivo simples através do qual se visa obter mais informações e estabelecer as características de uma amostra de uma população, descrevendo e analisando conceitos e fenómenos conexos com esta.

Concretamente, optou-se pelo desenvolvimento de um caso de estudo, definido como “...uma investigação aprofundada de um indivíduo, de uma família, de um grupo ou de uma organização. É empreendido para responder às interrogações sobre um acontecimento ou um fenómeno contemporâneo sobre o qual existe pouco ou nenhum controlo”, (Yin, 1994).

Este tipo de investigação é útil para estudar um caso reconhecido como especial e único, verificar uma teoria e explicar relações de causalidade entre a evolução de um fenómeno e uma intervenção.

De facto, o estudo desenvolvido pretende analisar a forma através da qual algumas empresas materializam e operacionalizam as diretrizes da responsabilidade social no desenvolvimento da sua atividade, em contexto do quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, atendendo às circunstâncias da evolução económica e social das sociedades.

A recolha de informação, ou levantamento de dados, acerca de uma ou mais questões referentes a determinado grupo numeroso é, por norma, tarefa difícil. Neste sentido, existe a necessidade de investigar uma parte do universo da amostra definida, sendo este um dos aspetos mais complexos uma vez que a amostra selecionada terá de se assumir como sendo representativa.

Segundo Mattar (2001), a amostra não probabilística é, “ (...) aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.”.

Neste estudo, e para o efeito da recolha de dados, selecionou-se uma amostra de dimensão restrita a partir de um universo amplo de empresas. Os factores que, de um modo significativo, condicionaram a definição da amostra foram a disponibilidade e o

fácil acesso aos dados uma vez que o acesso à informação se realizou, maioritariamente, através da *web*, para que o processo se realizasse de forma célere e não dispendiosa.

Assim, optou-se por aplicar uma estratégia de amostragem não probabilística por conveniência, na qual a selecção da amostra resulta do julgamento do investigador e não de procedimentos baseados na teoria das probabilidades e se procura obter uma amostra de elementos convenientes, isto é, que estão “no lugar certo à hora certa”, em que se utilizam apenas elementos disponíveis da população.

### **3.2. Amostra**

Conforme referido, a amostra em estudo foi seleccionada a partir de um universo de empresas nacionais de grande dimensão tendo, entre outros, como critérios que condicionaram a sua definição a disponibilidade e o fácil acesso aos dados uma vez, que o acesso à informação se realizou, maioritariamente, através da *web*.

A estratégia de amostragem aplicada caracteriza-se por ser não probabilística por conveniência, na qual a selecção da amostra resulta do julgamento do investigador e não de procedimentos baseados na teoria das probabilidades e se procura obter uma amostra de elementos convenientes.

Os critérios aplicados na definição da amostra foram, para além daqueles já enunciados, os que se passam a referir:

- Empresas nacionais de grande dimensão,
- Empresas representativas dos principais setores de atividade económica,
- Empresas cujos Relatórios de Sustentabilidade estivessem disponíveis *online*, fossem recentes (2014 ou, no limite, 2013) e contivessem a informação e os dados necessários para a análise a realizar.

### **3.3. Recolha de Dados**

A primeira tarefa foi proceder a uma análise descritiva dos dados qualitativos e quantitativos que suportam este caso de estudo. Através desta análise foi feita a consulta dos relatórios de sustentabilidade das empresas, tendo sido efetuada a identificação de algumas empresas em vários setores de atividade representativas dos principais setores de atividade económica.

Procede-se à recolha de dados dos relatórios inerentes às dimensões interna e externa da responsabilidade social, considerando igualmente os seus indicadores.

Seguidamente foi realizada uma compilação destes dados, sob o ponto de vista da abordagem da comissão europeia de um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas. Por fim foi feita a análise de toda a informação recolhida de cada uma das vertentes e respetivos indicadores disponíveis.

**CAPITULO IV - CASO DE ESTUDO: A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS**

#### 4.1 A abordagem Europeia à Responsabilidade Social das Empresas

O Livro Verde da Comissão Europeia tem como objetivo - “*Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas*”, reforçando a estratégia em adotar e difundir a nível europeu um modelo de intervenção tipificado, no âmbito da RSE, sendo uma estratégia que abrange uma série de ações sustentadas, nomeadamente, no incentivo às empresas responsáveis, na redução da burocracia para as pequenas e médias empresas (PME) e na facilitação do espírito empresarial responsável. Para o presente caso de estudo, esta abordagem foi a definida em termos orientativos, conforme se pode verificar no desenvolvimento do trabalho.

#### 4.2 Caracterização das Empresas

Neste subcapítulo apresentam-se as empresas alvo do presente caso de estudo através da descrição de um conjunto de características enquadradoras.

Estabelece-se, assim, uma espécie de bilhete de identidade para cada uma daquelas, por intermédio do apuramento da seguinte informação, discriminada na tabela seguinte:

- setor de atividade,
- atividade principal,
- dimensão geográfica,
- dimensão da população laboral,
- produtos e/ou serviços,
- clientes, e
- partes interessadas.

Na Tabela 12 são identificadas as 14 empresas alvo de estudo. Esta seleção pretendeu abranger um número significativo de empresas nacionais, preferencialmente com mercado internacional e representativas de vários setores de atividade económica.

Tabela 12 - Caracterização das empresas em análise

Grupo Empresarial / Empresa	Foco do Estudo Dados e Referências	Setor de Atividade e Atividade Principal	Dimensão Geográfica e Dimensão da População Laboral	Produtos e/ou Serviços	Clientes	Partes Interessadas
<p><b>Grupo Caixa Geral de Depósitos (CGD): CGD, S.A., BCG Brasil, BCA e BI</b></p>	<p>Empresa em estudo CGD, S.A.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (Caixa Geral de Depósitos, 2015)</p>	<p>Atividades financeiras e de seguros  Serviços financeiros especializados em banca de investimento e seguros.</p>	<p>Portugal e resto da Europa (9.649 – CGD, S.A.)  Brasil (80) e Cabo Verde (564)  <math>\Sigma(\text{população}) = 10.293</math></p>	<p>Serviços financeiros especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Banca comercial,</li> <li>▪ Gestão de ativos,</li> <li>▪ Crédito especializado,</li> <li>▪ Banca de investimento e capital de risco, Imobiliário.</li> </ul>	<p>Particulares  Empresas</p>	<p>Acionistas Estado Clientes Particulares Clientes Empresas Reguladores Fornecedores Trabalhadores Comunidade</p>
<p><b>Grupo GALP Energia (GALP)</b> <b>É constituída pelas seguintes empresas: Petróleos de Portugal –</b></p>	<p>Empresa em estudo GALP.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014.</p>	<p>Indústria Transformadora Exploração e produção de petróleo e gás natural, refinação e distribuição de produtos petrolíferos, distribuição e venda de gás natural e geração de energia elétrica.</p>	<p>Portugal (3.983)  Brasil (78), África (655), Espanha (2.134)  <math>\Sigma(\text{população}) = 6.855</math></p>	<p>Disponibilização dos produtos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Combustíveis,</li> <li>▪ Betumes, Químicos,</li> <li>▪ Óleos Base e Lubrificantes,</li> <li>▪ Equipamentos a gás para cozinhar, aquecer ou iluminar.</li> </ul>	<p>Particulares  Empresas</p>	<p>Órgãos Sociais Parceiros Media e opinion markers Fornecedores Entidades Governamentais e Oficiais</p>

<p><b>Petrogal, S.A., a GDP – Gás de Portugal, SGPS, S.A., a Galp Power, SGPS, S.A. e a Galp Energia, S.A.</b></p>	<p>(Energia, 2015)</p>			<p>Disponibilização dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviços para casa - Galp Comfort,</li> <li>▪ Postos Galp,</li> <li>▪ Serviços on-line para empresas,</li> <li>▪ Serviexpress – entrega de gasóleo,</li> <li>▪ Soluções de energia.</li> </ul>		<p>Entidades financeiras Acionistas e mercado de capitais Comunidade Trabalhadores Clientes Comunidade Técnica e Científica e Associações</p>
<p><b>Grupo Nestlé Portugal (Nestlé)</b></p>	<p>Empresa em estudo Nestlé.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014.  (Partilhado, 2015)</p>	<p>Indústria Transformadora Produção, comercialização e distribuição de produtos alimentares, em diversas áreas de negócio.</p>	<p>Portugal (1.923 – Grupo Nestlé Portugal)  Resto do mundo (América do Norte, Sul e Central, Europa, África, Ásia, e Oceânia) (339.456)</p>	<p>Comercialização e distribuição dos seguintes produtos: comida para bebé, água engarrafada, cereais de pequeno-almoço, café e chá, confeitaria, produtos lácteos, gelados, alimentos congelados, alimentos para animais e snacks.</p>	<p>Empresas</p>	<p>Trabalhadores Clientes Entidade Governamentais e Oficiais Fornecedores Comunidade Científica Comunidade Concorrência Parceiros e Sociedade Civil</p>
<p><b>Grupo Unicer (Unicer)</b></p>	<p>Empresa em estudo Unicer.  Dados do Relatório de</p>	<p>Indústria Transformadora Produção e comercialização de cervejas, águas engarrafadas, sumos e refrigerante e vinhos.</p>	<p>Portugal (1.337)</p>	<p>Comercialização de bebidas: cerveja, águas engarrafadas, sumos e refrigerantes e vinhos.</p>	<p>Particulares Empresas</p>	<p>Trabalhadores Consumidores Fornecedores Acionistas Entidades Oficiais</p>

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

	Sustentabilidade de 2014. (Unicer Bebidas de Portugal, SGPS, 2015)	Estão, igualmente, presentes nos segmentos da produção e comercialização de malte e no negócio do turismo.				Órgãos de Comunicação Social Comunidade local Organizações Clientes Universidades/Instituições científicas/associações sectoriais
<b>José de Mello Saúde, S.A. (JMS, S.A.)</b>	Empresa em estudo JMS, S.A.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (Saúde, 2015)	Atividades de saúde humana e apoio social Prestação de cuidados de saúde.  Gestão de 8 hospitais (2 deles em parceria público-privada), 1 instituto e 6 clínicas.  Compra, venda, gestão e arrendamento de imóveis hospitalares.  Promoção do ensino, formação e investigação em cooperação com instituições universitárias.	Portugal (6.679)	Prestação de cuidados de saúde. Prestação de cuidados de saúde personalizados ao domicílio. Comercialização de produtos de parafarmácia. Gestão de unidades hospitalares.	Particulares	Trabalhadores Directores Fornecedores Entidades Pagadoras Clientes Acionistas

<p><b>Grupo Águas de Portugal (Grupo AdP)</b> É constituída por empresas de norte a sul de Portugal</p>	<p>Empresa em estudo Grupo AdP.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (AdP - Águas de Portugal, 2015)</p>	<p>Atividades de captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição.  Conceção, construção, exploração e gestão de sistemas de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de tratamento e valorização de resíduos urbanos.</p>	<p>Portugal (4.788)</p>	<p>Disponibilização de serviços multimunicipais (sistemas em “alta”), e (sistemas em “baixa”) de abastecimento de água e de saneamento que servem diretamente as populações através de sistemas municipais.</p>	<p>Particulares Empresariais Particulares</p>	<p>Acionistas Clientes Bancos Trabalhadores Entidades Reguladoras Licenciadoras, fiscalizadoras Concedente Sindicatos Fornecedores Comunidade ONG’s Empresas participadas do Grupo ADP</p>
<p><b>EUREST Portugal (EUREST)</b>  Pertencente ao <i>Compass Group</i></p>	<p>Empresa em estudo EUREST.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de Bienal 2012/2013 (E. Portugal, 2014)</p>	<p>Empresas de alojamento, restauração e similares.  Serviços de restauração especializados de acordo com o perfil e especificidades dos Clientes e Consumidores.</p>	<p>Portugal (2.690)</p>	<p>Prestação de serviços na área alimentar e de apoio, nas quais inclui restauração coletiva, catering, restauração pública, áreas de serviço e vending.</p>	<p>Particulares Empresariais</p>	<p>Trabalhadores Comunidade Clientes Consumidores Fornecedores Entidades de saúde e Educação Comunidade científica Orgãos Governamentais</p>

<p><b>Rádio e Televisão de Portugal (RTP, S.A.)</b></p>	<p>Empresa em estudo RTP, S.A.</p> <p>Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2013. (Rádio e Televisão de Portugal S.A., 2013)</p>	<p>Empresas com atividades de informação e de comunicação.</p> <p>Operador de serviço público de Rádio e Televisão de Portugal.</p>	<p>Portugal (1.818)</p>	<p>Prestação de serviço público de informação através de 8 canais de televisão e 8 canais de rádio.</p>	<p>Particulares Empresariais Público</p>	<p>Estado e Organismos Públicos</p> <p>Clientes (Telespetadores/Ouvintes)</p> <p>Trabalhadores</p> <p>Sociedade</p> <p>Parceiros (Produtores Independentes, ICA/FICA e Outras Empresas de Media)</p> <p>Entidades Reguladoras</p> <p>Associações do Setor</p>
<p><b>PT Portugal (PT) É constituída pelas empresas “Grupo”, “Grupo PT Portugal”, ou “Empresa”</b></p>	<p>Empresa em estudo , PT.</p> <p>Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2013. (PT Portugal, 2015)</p>	<p>Empresas com atividades de informação e de comunicação.</p> <p>Operador de serviços de telecomunicações, intervindo na área das comunicações fixas, móveis, multimédia, dados e soluções empresariais.</p>	<p>Portugal (10.701)</p>	<p>Prestação de serviços de telecomunicações e multimédia nas áreas da telefonia fixa e móvel, acesso a Internet, televisão digital, televisão por cabo e assinatura e serviços de tecnologia de informação.</p>	<p>Particulares Empresariais Industriais</p>	<p>Analistas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC)</p> <p>Comunidade Académica e Científica</p> <p>Clientes</p> <p>Trabalhadores</p> <p>Fornecedores/Parceiros</p> <p>Entidades Reguladoras</p> <p>Media</p> <p>Concorrentes</p>

						ONG's Público em Geral
<b>Grupo Somague (Somague) É constituída pelas empresas: Somague Concessões e Serviços, S.A, Somague Engenharia e Somague Ambiente</b>	Empresa em estudo , Somague. Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (SOMAGUE Engenharia, 2015)	Empresas com atividades de construção. Atividades de engenharia na área da construção: obras ferroviárias e vias de comunicação, obras hidráulicas, obras marítimas, obras subterrâneas, obras industriais e de construção civil, infraestruturas	Portugal (980)  Resto do mundo (1.350)  $\Sigma(\text{população}) = 2.330$	Prestação de serviços na área da Engenharia em obras ferroviárias, vias de comunicação, hidráulicas, marítimas, subterrâneas, industriais de construção civil. Prestação de serviços em Infraestruturas ambientais, assim como na vertente da reconstrução, recuperação e restauro.	Empresariais Industriais Estado Português	Trabalhadores Entidades Públicas Clientes Participadas Comunidade Fornecedores Acionistas Parceiros Estratégicos

		ambientais, reconstrução, recuperação e restauro. Gestão, operação e manutenção de infraestruturas de água e de águas residuais em regime de concessão. Gestão de resíduos e de espaços verdes. Atividades na área das concessões.		Prestação de serviços na área do ambiente nas Concessões de água e saneamento, operação e manutenção de infraestruturas ambientais. Conceção, gestão de recolha, transporte e tratamento de resíduos sólidos e também em projeto, construção e manutenção de espaços verdes.		
<b>Grupo TAP: TAP Transportes aéreos Portugueses É constituída pelas empresas TAP, S.A. Portugália, S.A AEROPAR TAPGER, S.A.</b>	Empresa em estudo , Grupo TAP.  Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (TAP, 2015)	Transportes e armazenagem. Transportes aéreos de passageiros e de carga. Manutenção aeronáutica e realização de outras atividades ligadas aos negócios principais do Grupo TAP.	Portugal Europa, a África e às Américas do Norte, Central e do Sul. (13.268)	No transporte aéreo de passageiros e de carga a Rede da TAP cobre 82 destinos, em 35 países, com a operação de 2.500 voos semanais, em média. Produtos personalizados para cada passageiro, com várias opções de reservas, serviços em terra e a bordo.	Particulares Empresariais	Clientes Acionistas Trabalhadores Sociedade Fornecedores Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras

<p><b>CTT, S.A.</b>  <b>É constituídas pelas empresas:</b>  <b>CTT Correios</b>  <b>Via</b>  <b>CTT/Telepost</b>  <b>CTT Expresso</b>  <b>DSTS/Mailtec</b>  <b>Postcontacto</b>  <b>EAD</b>  <b>Payshop</b>  <b>MDDE</b>  <b>Postal</b>  <b>Phone-ix</b>  <b>Banco CTT</b></p>	<p>Empresa em estudo , CTT, S.A.           Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014.          (CTT - Correios de Portugal, 2015)</p>	<p>Transportes e armazenagem. Atividades postais e de courier.           Atividades em três áreas de negócio: correio e soluções empresariais, expresso e encomendas e serviços financeiros.</p>	<p>Portugal (12.120)</p>	<p>Disponibilização de produtos de correio e de produtos e serviços de conveniência.           Disponibilização de serviços financeiros, correio publicitário, serviços digitais, de telecomunicações e consultoria.</p>	<p>Particulares          Empresas</p>	<p>Acionistas;          ONG;          Clientes;          Media;          Fornecedores;          Trabalhadores;          Regulador;          Concorrentes;          Sindicatos/Comissão de Trabalhadores;          Comunicação Social;          Comunidade</p>
<p><b>EDP – Energias de Portugal, S.A.</b>   <b>(EDP, S.A.)</b></p>	<p>Empresa em estudo , EDP, S.A.          (E.-E. de Portugal, 2015a)</p>	<p>Eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio.           Atividades de produção, comercialização e distribuição de eletricidade e de comercialização e distribuição de gás.</p>	<p>Portugal (6.773)</p>	<p>Disponibilização de produtos e serviços na área energética.           Reparações de eletrodomésticos, revisões anuais das instalações de gás e eletricidade.</p>	<p>Particulares;          Empresariais;          Industrias;          Estado</p>	<p>Concorrência;          Entidades Financeiras;          Acionistas investidores; trabalhadores e representação sindical;          Fornecedores;          Comunidade científica;          Clientes e Representantes; Poderes públicos e regulação; parlamento e partidos</p>

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

						políticos, instituições internacionais, ONG, Comunidades locais, autarquias, media e líderes de opinião
<p><b>Pingo Doce e Recheio (Pertencente ao Grupo Jerónimo Martins) É constituída pelas empresas: Pingo Doce Recheio Biedronka Ara</b></p>	<p>Empresa em estudo , Pingo Doce e Recheio</p> <p>Dados do Relatório de Sustentabilidade de 2014. (Jerónimo Martins, 2015)</p>	<p>Empresas com atividades de comércio por grosso e a retalho.</p> <p>Distribuição alimentar em supermercados e hipermercados.</p> <p>Restauração (inclui atividades de restauração em meios móveis).</p> <p>Edição de revistas e de outras publicações periódicas.</p>	<p>Portugal (28.600)</p>	<p>Comercialização de vários tipos de produtos: mercearia, frutas, legumes, bebidas, congelados, laticínios, produtos de limpeza, eletrodomésticos, entre outros.</p>	<p>Particulares</p> <p>Empresariais</p> <p>Industriais</p>	<p>Acionistas e Investidores</p> <p>Organismos Oficiais,</p> <p>Entidades de Supervisão e Autarquias Locais</p> <p>Fornecedores, Parceiros e Prestadores de Serviços</p> <p>Trabalhadores</p> <p>Clientes e Consumidores</p> <p>Comunidades Locais</p> <p>Jornalistas</p> <p>ONG's e Associações</p>

### 4.3 Análise de Dados

Foi com base na informação compilada nas tabelas em anexo, tabelas de I a XXVIII, que toda a análise foi possível. Esta análise em conformidade com o indicado no livro verde, permitiu realizar o estudo, vertente a vertente, da dimensão interna e externa da RSE.

Serão analisados nos próximos subcapítulos, complementarmente às vertentes os indicadores de maior relevância nos relatórios de sustentabilidade das 14 empresas em estudo.

#### 4.3.1 Dimensão Interna da RSE

Segundo o Livro Verde (2001), define dimensão interna da RSE como *“as práticas socialmente responsáveis implicarem, fundamentalmente, aos trabalhadores e prendem-se com questões como o investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança, enquanto as práticas ambientalmente responsáveis se relacionam sobretudo com a gestão dos recursos naturais explorados no processo de produção. Estes aspectos possibilitam a gestão da mudança e a conciliação do desenvolvimento social com uma competitividade reforçada.”*

##### 4.3.1.1 Gestão de Recursos Humanos

A política de gestão de recursos humanos das empresas em Portugal estimula a atração e envolvimento dos melhores profissionais do mercado e o seu incentivo constante para ultrapassarem os níveis de excelência, procurando elevar o grau de qualidade dos produtos e serviços ao Cliente.

A sistematização da informação concernente à gestão de recursos humanos para as empresas em análise, esquematizada nas tabelas I a XXVIII disponíveis em anexo, evidencia que muitas das medidas nesta área são transversais, destacando-se o compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades independentemente do género masculino ou feminino.

Como se pode verificar na Figura 3, onde se discrimina o número total de trabalhadores e respetiva distribuição por género para as empresas analisadas, ainda não se verifica, a um nível global, um equilíbrio na distribuição dos géneros no seio da população laboral uma vez que, existem atividades profissionais tipicamente associadas, pela sua especificidade, a um determinado género.

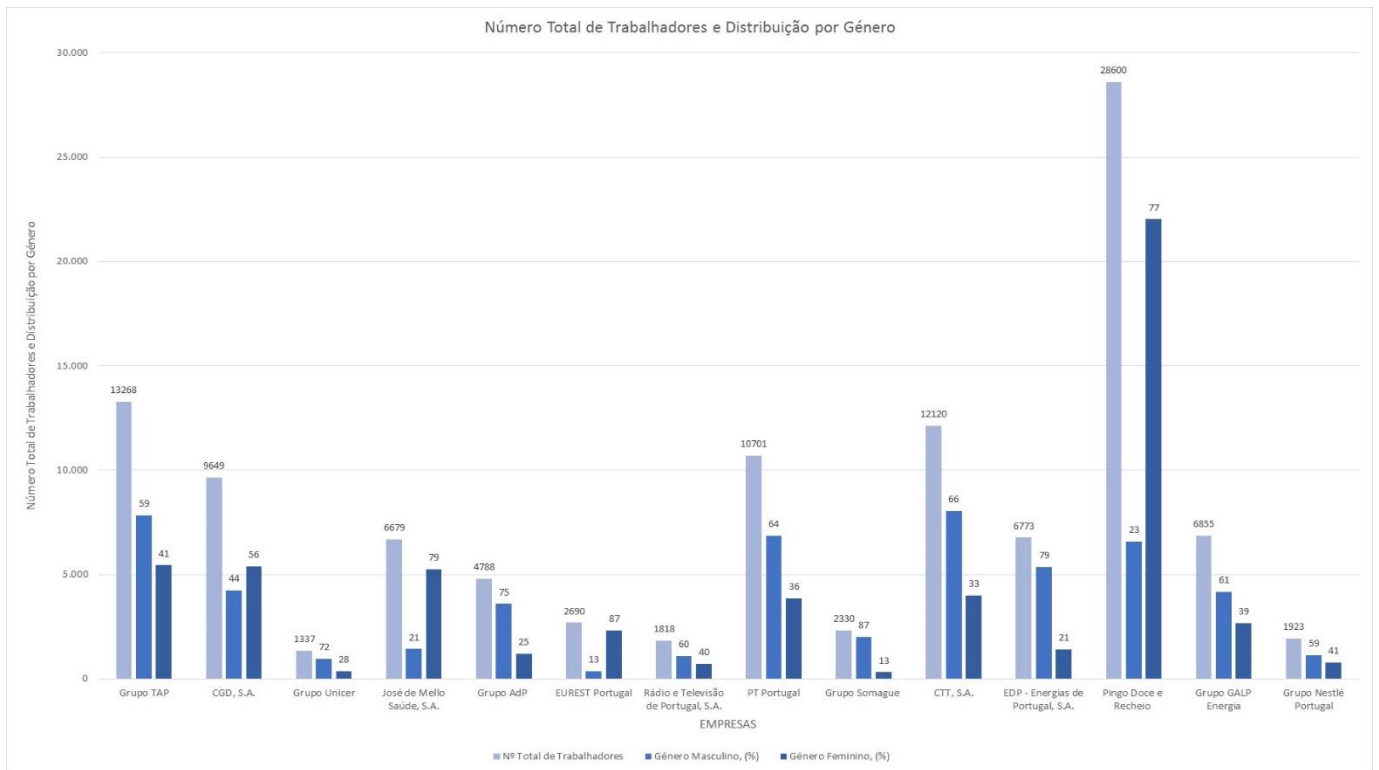


Figura 3 - Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Na área da prestação de cuidados de saúde, como é o caso da JMS, S.A. onde o capital humano engloba, maioritariamente, as categorias profissionais enfermeiros e auxiliares de ação médica, verifica-se que a maioria da população laboral é feminina. No atendimento ao público (por exemplo, nas caixas de pagamento de supermercado e na prestação de serviços da área alimentar incluindo, restauração, caso da EUREST) há, regra geral, um maior enfoque na população feminina, ao passo que, na área da construção, devido ao esforço físico necessário para a realização das atividades e ao risco associado à atividade, a população laboral é, na sua maioria, do género masculino, caso do Grupo Somague.

O mesmo se verifica para o Grupo TAP, nas categorias profissionais pilotos, técnicos de manutenção aeronáutica e técnicos de manipulação de carga. Todas as atividades com maior cariz de esforço físico está, por defeito, associado ao género masculino, sendo também o Grupo Unicer um exemplo disso devido, maioritariamente ao tipo de atividade industrial desenvolvida.

De salientar ainda que, a empresa com maior número de trabalhadores apresentados no gráfico é o Pingo Doce e Recheio, número este justificado pela quantidade de lojas Pingo Doce e Recheio existentes em Portugal, adicionalmente, é de referir que estas lojas se encontram abertas ao público em horário alargado, e em dias de descanso semanal (sábados e domingos e alguns feriados). Por outro lado, o Grupo Unicer é uma das empresas com menor número de trabalhadores, muito provavelmente devido à otimização dos processos e ao desenvolvimento tecnológico de equipamentos para maior eficiência de produção, numa redução do número de trabalhadores. A empresa em causa tem picos de produção sazonal veraneante o que, nestes períodos, provocam o acréscimo do número de trabalhadores.

No que respeita o rácio remuneração média mulher/homem, como se pode visualizar na Figura 4, é possível identificar equidade neste rácio de remuneração média para algumas das empresas em análise, isto é, as remunerações tanto da mulher como do homem podem-se considerar aproximadas.

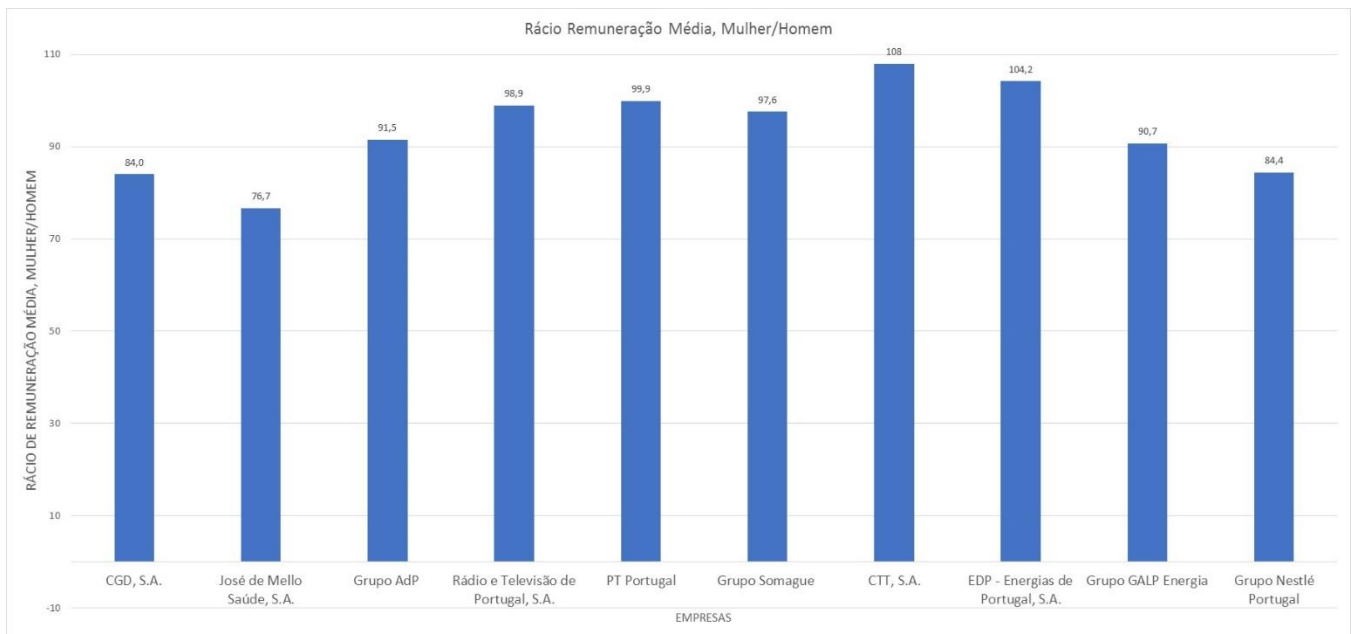


Figura 4 - Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

No entanto, verifica-se que o maior desfasamento em relação a uma situação de equidade encontra-se associado à JMS, S.A. onde, em média, para a mesma categoria profissional, um trabalhador do género feminino auferia cerca de menos de um quarto do valor remuneratório comparativamente com um trabalhador do género masculino. Salva-se que esta discrepância não se verifica para todas as categorias profissionais existentes na JMS, S.A. Igualmente de registar algum desfasamento na remuneração média entre géneros para as empresas CGD, S.A., Grupo AdP, CTT, S.A., GALP e Nestlé.

Relativamente à idade média da população laboral, esquematizada na Figura 5, conta-se que este valor ronda aproximadamente, os 40 anos, para a maioria das empresas. Distingue-se a EDP com a idade média mais elevada, 49 anos, e o grupo Nestlé Portugal e o Pingo Doce e Recheio com a idade média mais baixa, 35 e 30 anos, respetivamente.

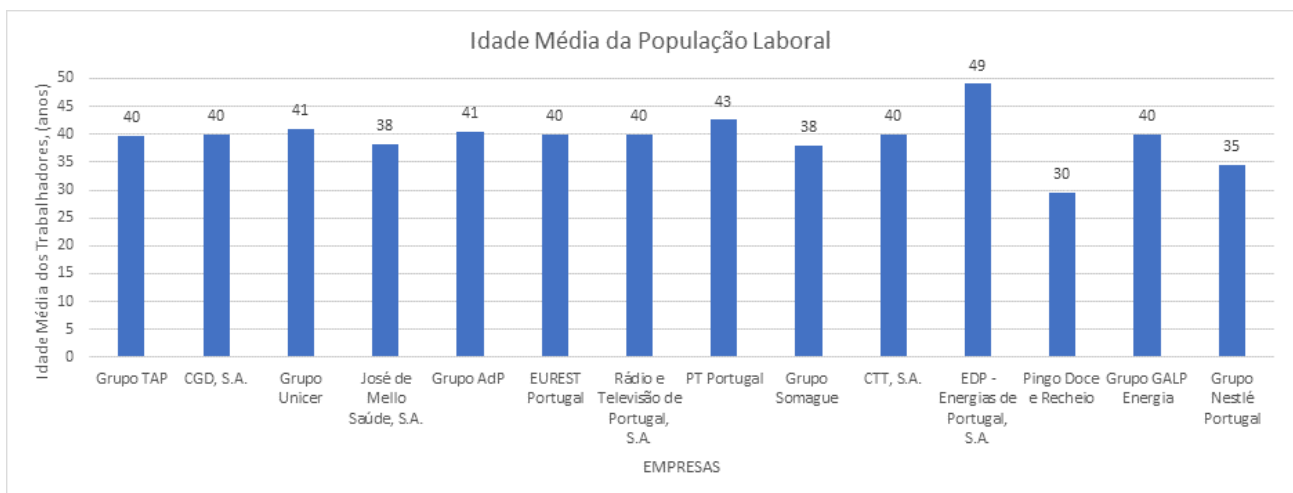


Figura 5 - Idade Média da População Laboral

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Sendo a população portuguesa uma população envelhecida, tal pode contribuir para que as idades médias da população laboral das empresas seja, também esta, mais elevada contudo, existem locais e postos de trabalho para os quais, dependendo do tipo

de funções, horários, desgaste rápido e exigências, a existência de uma população jovem seja mais provável.

No caso do Pingo Doce e Recheio a idade média laboral mais baixa pode ser justificada pela existência de muitos estudantes que se empregam enquanto prosseguem os seus estudos, compatibilizando as vidas familiares e as atividades académicas numa fase transitória contribuindo, assim, para a menor idade média da população laboral das empresas analisadas.

Na área da saúde, caracterizada por uma idade média abaixo dos 40 anos, a atividade é de desgaste rápido pois, envolve trabalho por turnos, com necessidade em trabalhar 24 horas seguidas, e de responsabilidade acrescida, intrinsecamente associada à sua natureza.

No que diz respeito à formação profissional existe uma preocupação comum às empresas em análise, sendo de destacar que todas estas adotam programas ou iniciativas adaptadas à sua atividade, tendo inclusive havido a criação de academias para os trabalhadores, tais como a academia Galp Energia, em que desenvolvem cursos de formação avançada em Gestão, a academia CUF, do JMS, S.A., criada para assegurar o desenvolvimento e aperfeiçoamento de competência dos profissionais de saúde. Também a EUREST tem participação numa academia, a academia GO, com quatro grandes áreas de formação, onde são abordados temas como segurança e saúde no trabalho, segurança alimentar, técnicas de proteção do ambiente, técnicas associadas à restauração, entre outras áreas.

Na EDP, S.A., foi criada uma universidade, a Universidade EDP, uma estrutura que pretende desenvolver as competências dos trabalhadores de modo a facilitar a captação e partilha do conhecimento gerado dentro do Grupo e assegurar que a empresa possui as capacidades necessárias para garantir a sustentabilidade dos negócios. Deste modo, também estão a reter o talento dentro da empresa, sendo um investimento com retorno na capacitação do capital humano.

Na figura seguinte discrimina-se o número médio de horas de formação por trabalhador para as empresas em análise, um indicador que reflete o compromisso das empresas com os trabalhadores.

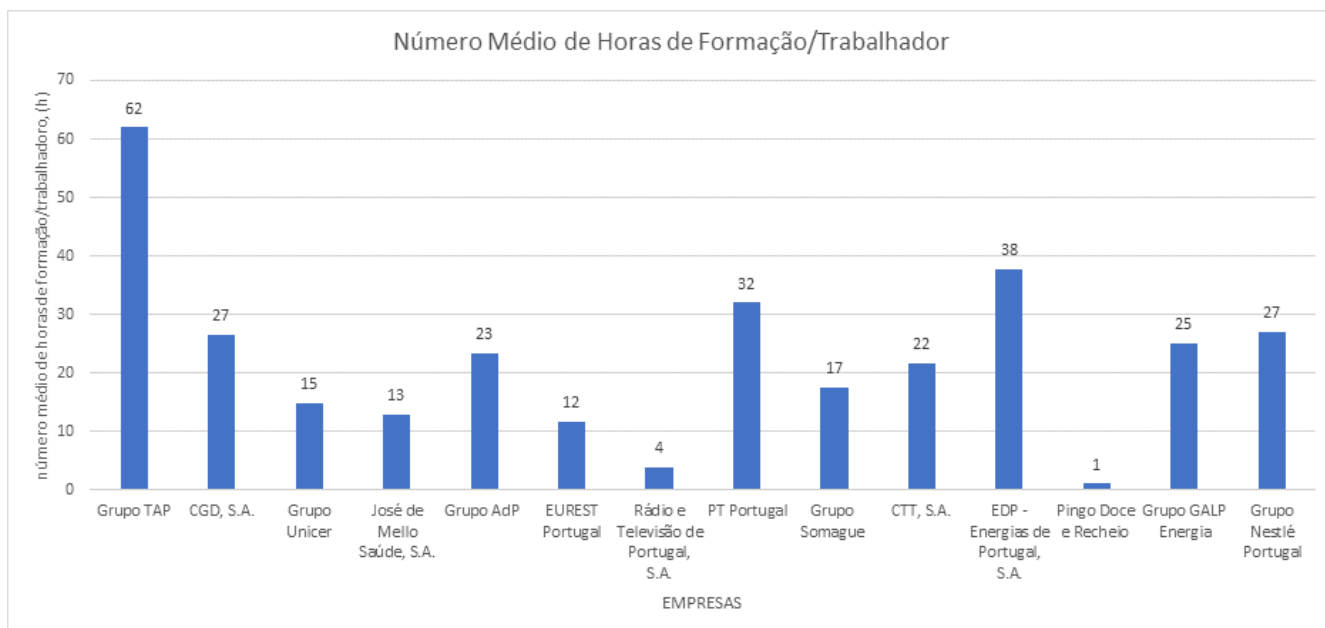


Figura 6 - Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Contrapondo às restantes empresas, o Pingo Doce e Recheio apresenta menor número de horas de formação, contudo, apesar do menor número de horas de formação não é indicador de menosprezo ou de não proporcionar formação tanto ou mais importante que as restantes empresas em análise.

Face ao elevado número de trabalhadores, o número médio de horas de formação não reflete a realidade de todas as categorias profissionais, certamente existem outras categorias onde a responsabilidade, complexidade, e necessidade de atualização técnica intrínseca exigem mais formação. Por outro lado, existem outras categorias em que não carecem de um nível de exigência acentuado.

De um modo geral, as empresas analisadas promovem a implementação de medidas que visam a conciliação da vida profissional com a pessoal constituindo, neste domínio, o apoio à parentalidade uma medida emblemática.

A CGD, S.A., promove o equilíbrio dos papéis sociais entre géneros ao divulgar e praticar os direitos que assistem a ambos os progenitores. Também neste âmbito, a CGD, S.A. suporta o projeto de apoio à amamentação - o Cantinho da Amamentação no Edifício Sede e disponibiliza consultas de planeamento e preparação para o parto e consulta do recém-nascido.

Na RTP, S.A. todos os trabalhadores que usufruíam de licença parental regressaram à empresa, sendo a taxa de retenção de trabalhadores, 12 meses após o regresso da licença, igual a 100%.

Relativamente à PT Portugal, todos os trabalhadores são abrangidos pelo direito à licença de parentalidade ao passo que, na EDP, S.A., destaca-se o apoio à parentalidade, no âmbito do Programa Conciliar, o qual engloba as seguintes medidas de apoio: oferta de 15 dias às trabalhadoras gestantes, no período imediatamente anterior à data prevista para o parto sem perda de remuneração, e oferta de um presente a cada filho(a) biológico(a) ou adotado(a).

Como forma de valorização do capital humano todas as empresas demonstram uma preocupação relativamente à criação de oportunidades de desenvolvimento de carreira através de processos de rotatividade e mobilidade, para reaproveitamento das competências dos trabalhadores.

É um fator importante de desenvolvimento do talento dos trabalhadores, em face das necessidades operacionais das empresas e propicia desafios profissionais únicos e estimulantes.

A taxa de rotatividade, representada na Figura 7 para as empresas em análise, é uma medida tradutora da criação de oportunidades de desenvolvimento de carreira e da capacidade de fixação dos trabalhadores.

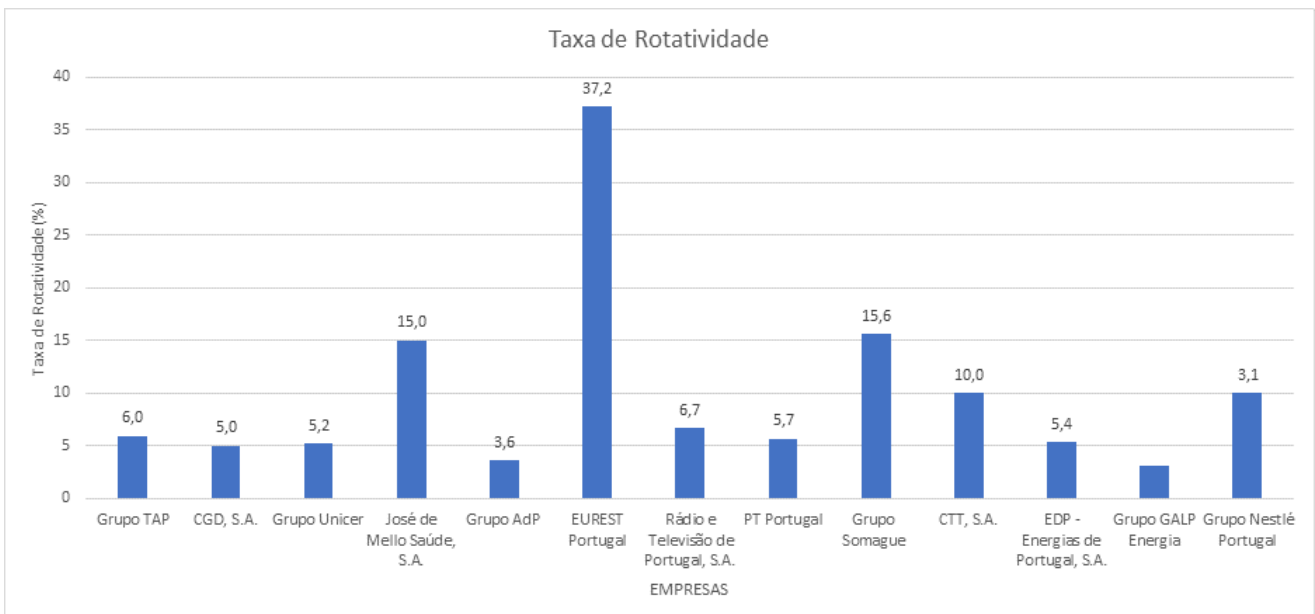


Figura 7 - Taxa de Rotatividade

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

A EUREST apresenta a maior taxa de rotatividade, 37%, um valor que representa um pouco mais do dobro da segunda maior taxa de rotatividade, associada ao Grupo Somague. O valor elevado da taxa de rotatividade da EUREST deve-se, sobretudo, à natureza da sua atividade de negócio. A prestação de serviços na área alimentar encontra-se sujeita aos efeitos da sazonalidade e dos fluxos turísticos, apresenta horários de trabalho descontínuos e por turnos pelo que, tipicamente, é caracterizado por uma rotação elevada de trabalhadores. Assim, o número de trabalhadores da EUREST pode variar de forma significativa, sem que isso signifique despedimentos ou ajustes do quadro de trabalhadores.

A taxa de rotatividade elevada no Grupo Somague justifica-se também pelo facto da natureza do seu negócio se nortear pelo cumprimento de prazos em obra, obrigando a conjugar e a gerir as entradas e saídas de trabalhadores em função do volume e da tipologia dos trabalhos a desenvolver.

Em situação oposta encontram-se o Grupo AdP e Grupo GALP Energia onde as taxas de rotatividade são reduzidas, podendo indiciar maior estabilidade da relação existente entre admissões e demissões e também, de um modo indireto, um maior grau de satisfação dos trabalhadores com relação às condições de trabalho.

A tipologia dos contratos celebrados nas empresas traduz, em certa medida, a capacidade destas em reter o capital humano assim como, indiretamente, reflete a estabilidade e a segurança sentida pelos trabalhadores com relação ao seu emprego.

Na Figura 8 representa-se, para as empresas em análise, a distribuição dos vínculos laborais em contratos sem termo e contratos com termo.

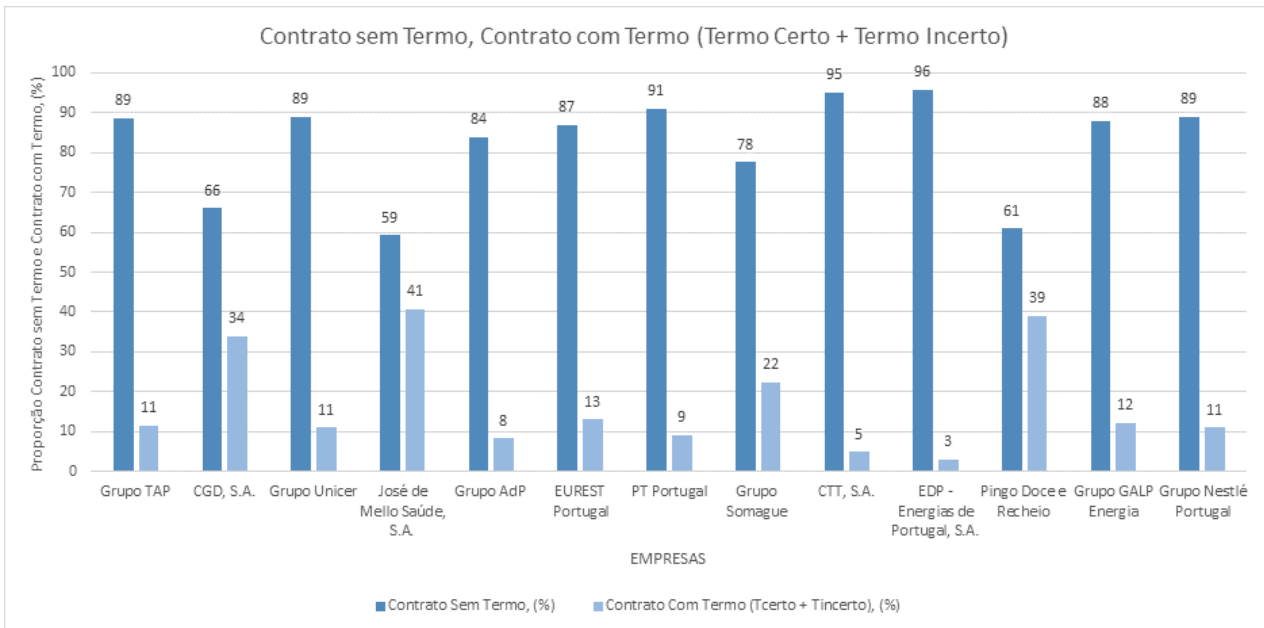


Figura 8 - Contrato sem Termo, Contrato com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Inerente à tipologia dos contratos, contrato sem termo e contrato com termo é possível estabelecer uma relação com a taxa de rotatividade observada na EUREST Portugal. Conforme referido atrás, o número de trabalhadores da EUREST pode variar de forma significativa, sem que isso signifique despedimentos ou ajustes do quadro de trabalhadores, mas sim pelos compromissos contratuais por norma anuais em diversos clientes, maioritariamente em unidades escolares, hospitalares e empresariais.

É no setor de atividade da prestação de cuidados de saúde, representado pela empresa JMS, S.A., que se verifica uma maior igualdade entre a tipologia de contratos, o que poderá estar associada ao tipo de trabalho desenvolvidos pelos profissionais de saúde e respetivas exigências, como o trabalho por turnos, as longas horas de trabalho, assim como à disponibilidade da oferta no mercado de recursos humanos e à flexibilidade de comutar entre empregos. Este fatores contribuem para que o vínculo laboral possa ser mais precário, existindo mesmo situações em que o trabalhador pode exercer a sua atividade, simultaneamente, em outras unidades de prestação de cuidados de saúde concorrentes à JMS, S.A.

Do mesmo modo, o Pingo Doce e Recheio detém a segunda maior percentagem de trabalhadores com contrato com termo. Se se atender que a idade média da população laboral nestas empresas é a menor de entre o grupo em análise, 30 anos, poderá especular-

se que, algumas das categorias profissionais, em particular aquelas caracterizadas por tarefas monótonas e repetitivas, se encontram associadas a trabalhadores jovens que desempenham trabalhos temporários, possivelmente sem perspectivas de progressão de carreira e enquanto completam os seus estudos, acabando por se registar uma acentuada percentagem de contratos com termo.

Existem diversos motivos para a variação da taxa de absentismo nas empresas, um dos mais conhecidos indicadores sociolaborais de etiologia multifatorial, maioritariamente relacionados com a natureza e especificidade da atividade desenvolvida. Trabalho por turnos, funções de responsabilidade, ritmos de trabalho elevados, trabalho monótono e repetitivo, mau relacionamento entre colegas de trabalho, progressão de carreiras “congeladas”, condições de trabalho inadequadas são alguns dos fatores que podem influenciar o aumento do absentismo laboral, quer por insatisfação, por doença ou por acidente de trabalho.

Na Figura 9 apresentam-se os valores da taxa de absentismo apurados para as empresas em estudo.

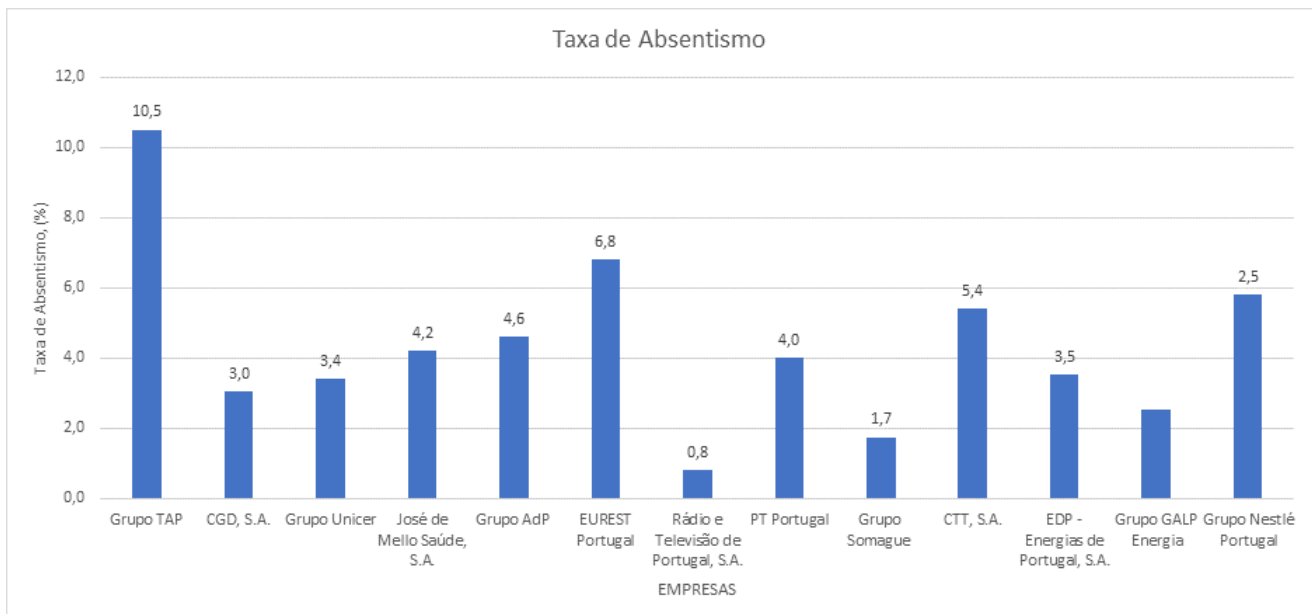


Figura 9 - Taxa de Absentismo

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

No Grupo TAP, a taxa de absentismo é elevada comparativamente com as restantes empresas, situação esta provavelmente associada às especificidades de algumas das categorias profissionais (trabalho por turnos, ritmos de trabalho elevados, carga mental e esforço físico) e também inerente a fatores de protesto através de greve e/ou da atividade sindical que tem vindo a ser registadas nos últimos anos com reivindicação de direitos laborais.

Existem outros fatores preponderantes tais como estatuto trabalhador estudante e a proteção da Maternidade e Paternidade, que podem contribuir para o aumento da taxa de absentismo nas empresas.

Sendo a atividade da indústria da restauração, caso da EUREST, relacionada com a confeção de refeições, implica uma enorme responsabilidade tanto a nível da verificação e preparação de alimentos como com a segurança e as condições de trabalho onde são frequentes acidentes de trabalho por queimadura, pequenas quedas e pequenos cortes ou golpes. Esta atividade para além de ser suscetível a pequenos acidentes de trabalho também é frequentemente exposta ao stress, onde é exigido coordenação, orientação e responsabilidade onde nem todas as pessoas têm o perfil indicado para corresponder às exigências. Outro fator que promove a elevada taxa de absentismo, é a tipologia do contrato, grande maioria dos trabalhadores encontra-se com contrato a termo pois o tipo de prestação de serviço assim o proporciona. Neste contexto, ao surgirem outras oportunidades de emprego com outras condições de trabalho mais favoráveis é comum os trabalhadores considerarem a mudança, ao realizarem a mudança de forma inesperada para a empresa estão a contribuir para o aumento da taxa em análise.

Na atividade dos CTT S.A., é também registada uma taxa de absentismo considerável pois a própria atividade apresenta um elevado número de acidentes de trabalho sendo ressentida nesse aspeto. A empresa foi alvo de reestruturação por ter decorrido o processo de privatização, o que de certo modo proporcionou algumas alterações internas no organograma da empresa, o poderá ter contribuído à terceira taxa de absentismo mais alta.

Em contexto da avaliação de desempenho dos trabalhadores, instrumento fundamental na gestão das pessoas, verifica-se que todas as empresas dispõem de estratégias e de modelos para a sua implementação, transformando-a num dos objetivos transversais nesta vertente da responsabilidade social, permitindo alinhar os comportamentos à cultura desejada e aos objetivos de negócio. No JMS, S.A., a convergência do modelo e avaliação de desempenho com a política de remunerações, aliada ao bom aproveitamento escolar dos filhos dos trabalhadores, permite a atribuição de bolsas e de livros escolares.

Na PT Portugal o modelo de avaliação de desempenho integra as fases de autoavaliação, avaliação e reunião de feedback entre avaliador e avaliado, na qual é discutido o plano de desenvolvimento pessoal, com a identificação dos pontos fortes e das áreas de melhoria de cada trabalhador.

Uma das principais formas de reconhecer o mérito dos trabalhadores no Grupo TAP, consiste na utilização do sistema de avaliação de desempenho, permitindo acompanhar a progressão profissional do trabalhador e avaliar o seu contributo para a empresa, de acordo com os objetivos traçados a nível individual e no âmbito da respetiva Direção, cuja estratégia reflete os objetivos globais da organização. Existe um incentivo às práticas e processos de gestão que contribuem para o reconhecimento, satisfação e empenho dos trabalhos para atingir os objetivos da companhia. Surgem, assim, programas motivacionais e de promoção do mérito como é caso do “Programa Reconhecer”, o qual visa homenagear os trabalhadores que, pela sua contribuição no alcance dos melhores resultados, resolução de problemas, criatividade, atitude orientada para o Cliente e ações de exceção, possam servir de modelo para a empresa.

O processo de avaliação de potencial e desempenho da EDP, S.A., decorre em duas fases: uma primeira dedicada à avaliação do potencial, ou seja, às competências dos trabalhadores e, uma segunda, relativa ao apuramento de resultados do ano anterior, focada na avaliação de desempenho, isto é, na análise do grau de cumprimento dos Key Performance Indicators (KPIs).

No contexto da promoção da saúde e bem-estar dos trabalhadores, algumas empresas desenvolvem várias ações. Por exemplo, a Nestlé proporciona aos seus trabalhadores um conjunto de atividades diversificadas: “Momentos de Nutrição e Bem-Estar: Educar para o otimismo”, “Desfrute do sol”, “Sumos detox”, “Alimentos funcionais”, “Desafio das bicicletas e Gestão do peso”, “Comemoração do Dia Mundial da Alimentação”.

O Grupo AdP também aposta neste tema, desenvolvendo projetos relativos à saúde e bem-estar como é o caso do projeto “Empresa Saudável” que aplica um conjunto de medidas que visam a promoção da qualidade de vida e o aumento da produtividade dos trabalhadores. Entre estas medidas encontram-se a disponibilização de aulas de desporto, as caminhadas dentro e fora das instalações da empresa e consultas de Fisioterapia aos trabalhadores para prevenção de lesões músculo-esqueléticas e divulgação de técnicas de relaxamento.

São várias as empresas que captam novos talentos com estratégias de recrutamento, através de programas de estágios, verificando-se que a criação de emprego a jovens com menos de 30 anos é uma prática comum e transversal. Os CTT, S.A. privilegiam jovens à procura do primeiro emprego e desempregados de longa duração, por exemplo. Várias empresas promovem programas para Trainees.

Relativamente à comunicação com os trabalhadores as empresas, na sua generalidade, privilegiam a utilização de canais de comunicação, considerando-os fundamentais para a promoção de melhoria contínua das condições de trabalho, da produtividade, etc., utilizando-os para reforço da relação de confiança. Na EUREST salienta-se um programa internacional do Grupo Compass que permite aos trabalhadores, de forma anónima, denunciar situações potencialmente graves para a empresa. Neste domínio, a cada dois anos, o Grupo realiza um inquérito de clima organizacional, o “Your Voice”, cujos resultados permitem aferir o grau de satisfação e compromisso dos trabalhadores com a empresa, bem como identificar possíveis áreas de melhoria.

### **4.3.1.2 Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais**

Na gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais, praticamente todas as empresas monitorizam diversos aspetos ambientais de forma a avaliar o impacto da sua atividade no ambiente, sendo notória a preocupação no controlo dos recursos, através dos consumos de energia e água, o mesmo se aplica para o controlo de emissões de CO<sub>2</sub>. Outro aspeto transversal, é o aumento da valorização de resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento sendo que, e independentemente da sua atividade e da natureza e quantidade dos respetivos resíduos produzidos, praticamente todas as empresas efetuam a gestão de resíduos.

Na CGD S.A., são várias as ações de sensibilização aos trabalhadores, houve um financiamento disponibilizado para a implementação de energias renováveis. Também é

feita uma sensibilização ambiental com clientes, trabalhadores e comunidade, para a preservação do Ambiente.

A GALP aplica estratégias para minimizar as alterações climáticas, sendo exemplos disso, a exploração e produção responsável, e a refinação e distribuição eficiente.

No caso da Nestlé, a empresa foi distinguida com prémios e reconhecimentos internacionais, em relação às emissões de CO<sub>2</sub> e ao consumo de água.

Através do Programa de Gestão Ambiental a Unicer estabelece prioridades para a intervenção ambiental, destacando-se a prevenção de acidentes ambientais, a redução dos consumos de água e de energia, a redução da separação de resíduos e a melhoria dos sistemas de recolha para a sua valorização, a redução da carga poluente nas águas residuais e a formação dos trabalhadores.

Na Figura 10 pode-se observar o indicador que reflete os consumos anuais de água para as empresas em estudo.

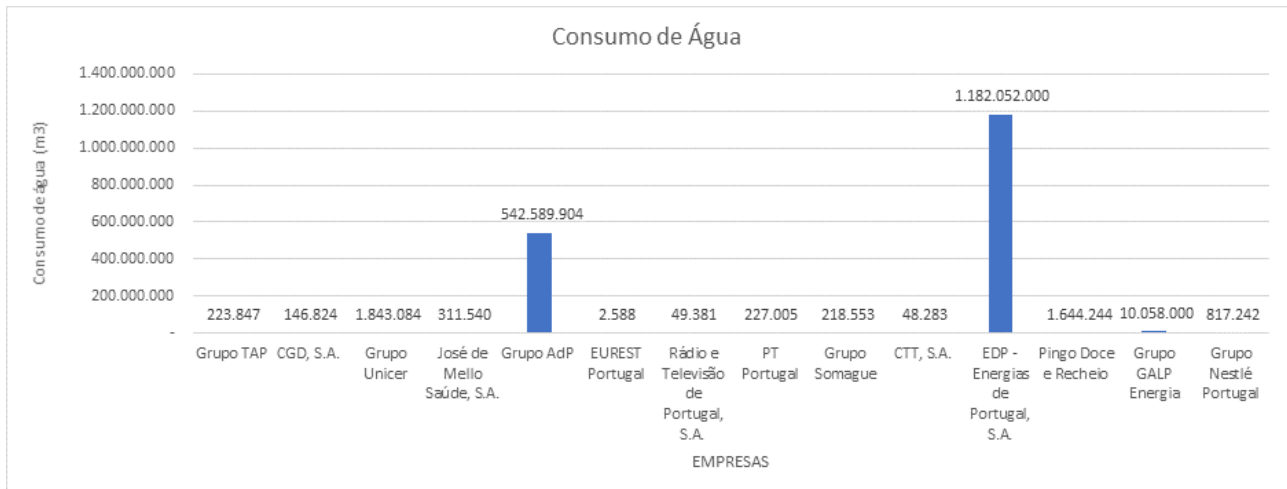


Figura 10 - Consumo de água

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

As políticas de gestão dos consumos de água tem vindo a tomar cada vez mais preponderância nas empresas. No caso da EDP, S.A., o consumo de água representa um recurso essencial para as operações de produção de eletricidade do Grupo, sendo utilizada para produção de vapor e nos sistemas de refrigeração nas centrais termoelétricas e turbinas das centrais hidroelétricas. É também utilizada para usos distintos da produção

de energia, tais como a rega, o consumo humano e sistemas de prevenção de incêndio. A conceção de instalações de produção termoelétrica com torres de refrigeração tem vindo a minimizar substancialmente a quantidade de água utilizada, com registo superiores a mil milhões de metros cúbicos, reduzindo significativamente os impactos gerados pela sua captação e rejeição, contudo apesar dos elevados valores estes podem-se considerar valores aceitáveis tendo em conta o tipo de atividade.

O consumo de água no Grupo AdP, com cerca de 540 milhões de m<sup>3</sup> de água são captados por diversas empresas do grupo e destinam-se ao abastecimento nas áreas de atuação. Atendendo ao valor de consumo elevado, existe uma percentagem significativa de perdas pelo que, a empresa tem vindo a desenvolver esforços para prevenção das perdas e sensibilização para o uso racional da água.

Relativamente à EUREST, o seu baixo valor de consumo de água, poderá ser representativo da prestação de serviços, em que por norma ficam a cargo do cliente.

A gestão de resíduos destina-se a prevenir ou reduzir a produção de resíduos, o seu carácter nocivo e os impactos adversos decorrentes da sua produção com o intuito de garantir, entre outros, a proteção do ambiente e da saúde humana. Constitui, assim, uma atividade essencial a todas as empresas que se comprometem com a defesa dos valores ambientais.

Deste modo, uns dos indicadores ambientais monitorizados pelas empresas é a produção de resíduos, a qual se encontra esquematizada na figura seguinte, para as empresas em análise.

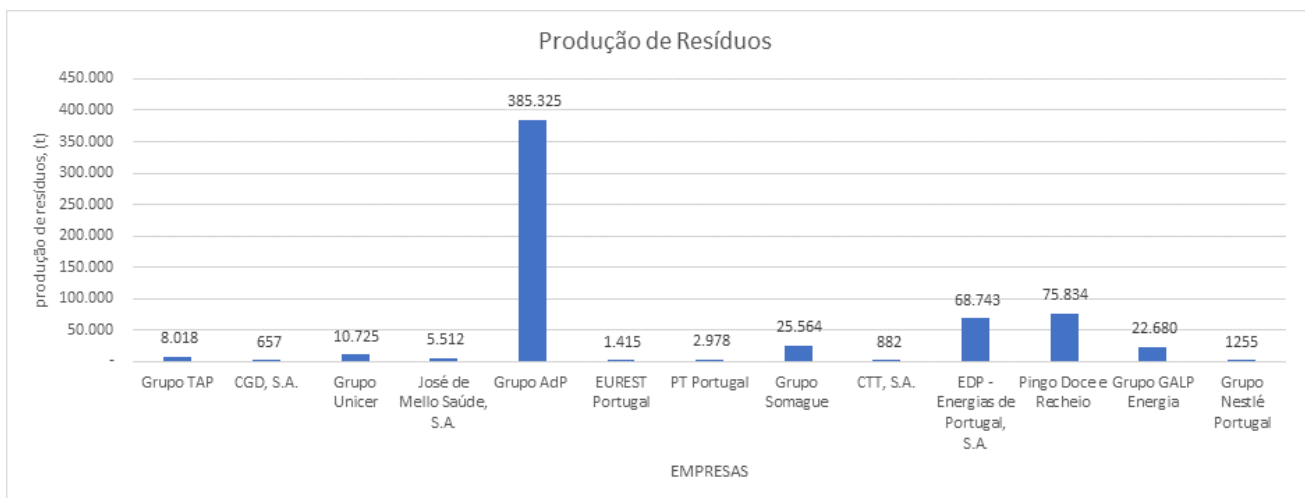


Figura 11 - Produção de Resíduos

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

No Grupo AdP, apesar da elevada quantidade de produção de resíduos provenientes do processo de abastecimento e saneamento os mesmos são valorizados, em detrimento das soluções de eliminação, podendo ser utilizados como subprodutos noutras atividades. A substituição de combustíveis fósseis por combustíveis mais amigos do ambiente, nomeadamente produzidos a partir de resíduos (óleos alimentar usados).

A atividade da EDP, S.A., gera resíduos e subprodutos devido às grandes quantidades de cinzas volantes, escórias e gesso resultantes dos processos de combustão e tratamento de gases. Contudo, os resíduos gerados são recolhidos e armazenados de forma diferenciada, de acordo com a legislação vigente localmente, em locais devidamente preparados para o efeito e operados de forma a evitar situações de potencial contaminação do solo e/ou água. Além de que a EDP, S.A. dispõe de aterros que se destinam, exclusivamente, à deposição de resíduos não perigosos associados à combustão do carvão, concretamente as escórias de carvão e as cinzas volantes de carvão não passíveis de valorização.

A organização e gestão da recolha, armazenamento, tratamento e eliminação de resíduos hospitalares nas Unidades da José de Mello Saúde é um processo multidisciplinar com vários intervenientes: os profissionais das unidades funcionais, trabalhadores das empresas de limpeza, a gestão hoteleira das unidades de saúde, estes efetuam o tratamento e eliminação de todos os resíduos hospitalares produzidos no âmbito da atividade da empresa.

Em relação ao Pingo Doce e Recheio a grandeza apresentada é devida, essencialmente, ao crescimento de parque de lojas. As empresas têm vindo a implementar medidas que visem a redução de resíduos, como é o caso da rede de ecopontos de Pingo Doce, valorização das cápsulas de café e tampas/rolhas/caricas reverte integralmente para instituições de solidariedade social, entre outras.

No que respeita o consumo de combustível, outro indicador ambiente comumente monitorizado pelas empresas, os respetivos valores encontram-se discriminados na figura em baixo.

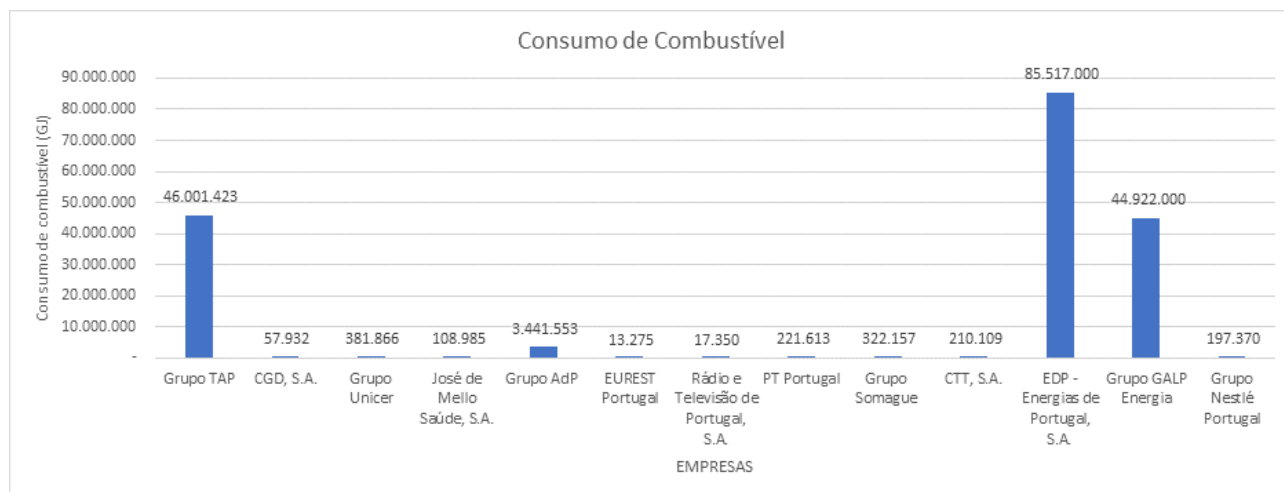


Figura 12 - Consumo de Combustível

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

A EDP, S.A. assume maior consumo de combustível, carvão e gás natural, para assegurar a sua atividade de produção e distribuição de energia elétrica. Embora o gás natural seja mais eficiente, tem vindo a ser privilegiado centrais a carvão pelo facto do preço ser mais competitivo, no entanto o consumo de combustível tem vindo a diminuir porque tem vindo a aumentar a capacidade instalada de fontes de produção de energias renováveis.

O Grupo TAP também regista consumos de combustíveis consideráveis devido à sua atividade de transporte aéreo, tais consumos registaram um aumento significativo, tais consumos são justificados pela introdução de aviões na frota e ao lançamento de novas rotas, no entanto o grupo tem vindo a realizar esforços com o objetivo de reduzir significativamente os consumos nas operações de voo.

Na prestação de serviços na área alimentar, a EUREST desenvolve várias campanhas de sensibilização ambiental, campanhas de redução do desperdício alimentar, tal como o programa TRIM TRAX, que pretende minimizar a produção de resíduos orgânicos e sensibilizar e mobilizar as equipas operacionais a adotarem práticas para minimizar a produção de resíduos e desperdício nas diferentes unidades de restauração. Estas práticas minimizam custos e promovem a sustentabilidade. Desenvolvem campanhas de redução dos consumíveis, uma delas é a valorização de óleos alimentares através da recolha, não só do óleo alimentar utilizado pela EUREST, como também dos

óleos domésticos dos consumidores e trabalhadores, que são entregues nos restaurantes da empresa.

Na RTP, S.A. implementam medidas de reforço da eficiência energética, como o controlo mais rigoroso da gestão dos veículos automóveis e a aplicação de medidas de racionalização da despesa nesta área. Foi alterada a frota para um menor número de veículos, optando por viaturas que pela sua polivalência permitam servir necessidades de mais utilizadores e, simultaneamente, escolhendo veículos com menor cilindrada e mais eficientes, emitindo menos gases poluentes. No que diz respeito ao consumo de papel e cartão, há uma diminuição indireta de recursos renováveis e não renováveis.

A PT promove a economia verde com impactos positivos no desenvolvimento económico e na preservação do meio ambiente, através de redes e infraestruturas mais eficientes, como é o caso da partilha de antenas com outros operadores e da utilização e disponibilização de equipamentos e serviços ecológicos recorrendo, por exemplo, a equipamentos com menor dependência energética, entre outros.

Nos materiais, substituem a utilização de papel reciclado por papel com certificação FSC (*Forest Stewardship Council*), para a impressão. Outra estratégia implementada pela empresa é a reutilização de equipamentos a qual permite evitar o consumo de materiais, poupar custos e reduzir a produção de resíduos.

Para os materiais provenientes da reciclagem, a PT iniciou um processo de criação e produção de embalagens ecológicas, embalagens em plástico 100% reciclado, com vista a melhorar a sustentabilidade do ciclo de vida dos produtos.

Outro relevante pilar da sustentabilidade, no contexto ambiental, diz respeito à redução do consumo de papel. Na Figura 13 observam-se os valores anuais de consumo de papel para as empresas em estudo.

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

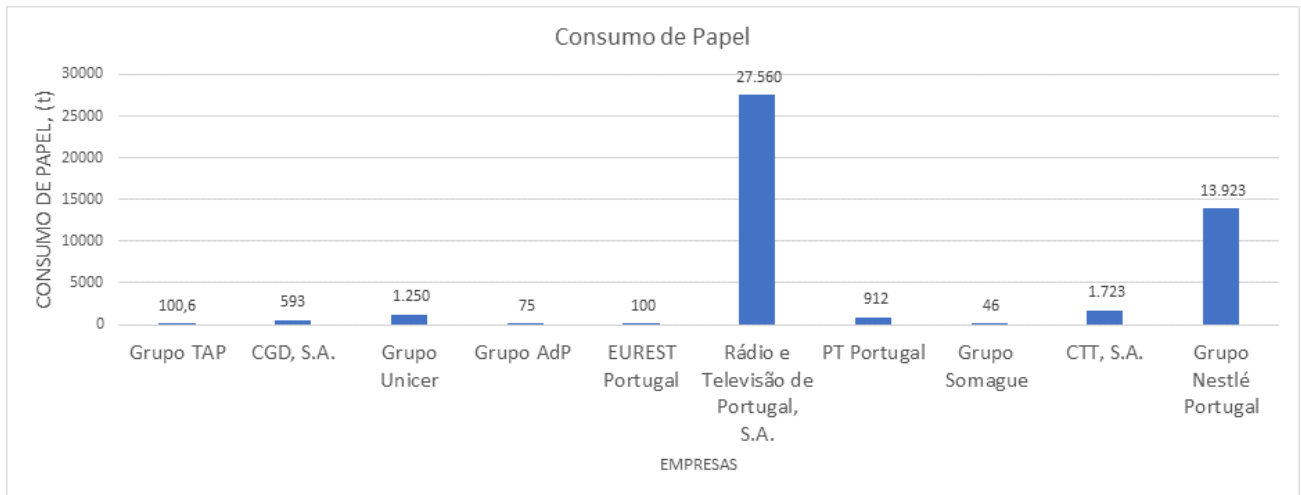


Figura 13 - Consumo de Papel

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

O desperdício de papel é um dos problemas enfrentados pelas empresas devido, em grande parte, à utilização e impressão irresponsável.

Apesar do valor considerável de consumo de papel, a Rádio e Televisão de Portugal S.A. tem vindo a apostar na utilização de papel reciclado, o que representa 88% do total de papel consumido.

Outro indicador ambiental monitorizado pelas empresas diz respeito ao consumo da eletricidade, o qual se discrimina na Figura 14, para as empresas em análise.

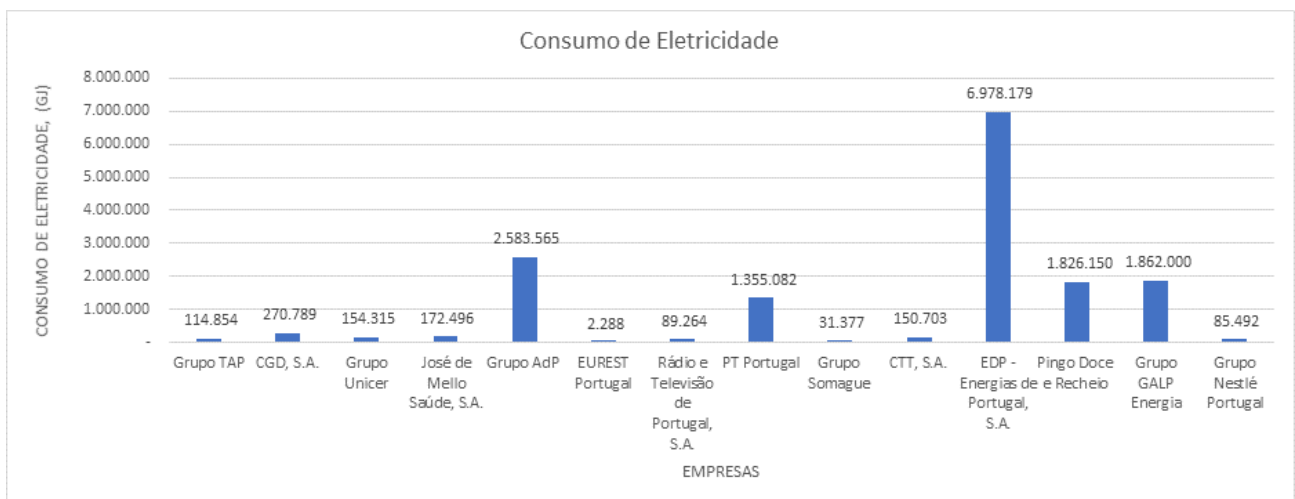


Figura 14 - Consumo de Eletricidade

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa  
(presentes nas referências bibliográficas)*

A EUREST Portugal é, das empresas analisadas, aquela que apresenta menor consumo de eletricidade, à semelhança do consumo de água. Este facto é, possivelmente, explicado pelo facto de algumas das prestações de serviços ocorrerem nas instalações do cliente, onde é disponibilizada eletricidade por aquele, ficando a EUREST isenta dos respetivos consumos de energia elétrica.

No caso do Grupo AdP são registados consumos substanciais provocados pela necessidade de elevação de água e água residual (de maneira a efetuar o transporte da água de abastecimento às estações elevatórias para distribuição à população, e no caso do saneamento prestar o devido encaminhamento às estações de tratamento de águas residuais), tendo o consumo de eletricidade um impacto significativo nos custos da empresa. Recentemente foram implementadas medidas de eficiência energética em algumas empresas do Grupo, nomeadamente, a instalação de variadores de velocidade por frequência, para a redução do consumo de eletricidade.

As exigências cada vez maiores de consumo de energia, a nível mundial, obrigam à utilização crescente dos recursos energéticos, com consequências nefastas para o ambiente.

Esta realidade justifica a utilização de um indicador ambiental que monitorize as emissões de gases com efeito de estufa para o ambiente. Os respetivos valores, para as empresas em estudo, apresentam-se na Figura 15.

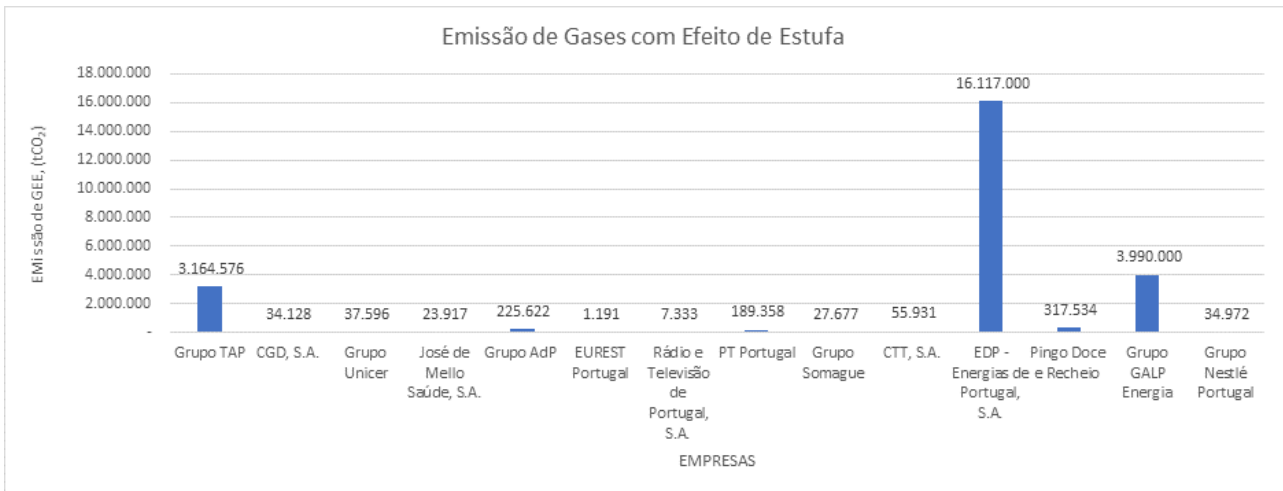


Figura 15 - Emissões de Gases com Efeito de Estufa

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

A EDP, S.A., como produtor de energia elétrica, ainda utiliza nas suas centrais de produção combustível fóssil do tipo carvão, em detrimento do gás natural e apesar da sua maior eficiência, acabando por produzir maiores emissões de gases com efeito de estufa.

Pertencente ao setor da energia, o Grupo GALP Energia apresenta também consumos consideráveis, inerentes às atividades das refinarias de Matosinhos e de Sines, às diversas estações de serviço, distribuídas geograficamente por diversos locais, e às centrais de cogeração possibilitando a produção combinada de energia elétrica e térmica através da queima de gás natural em turbinas a gás.

Em situação idêntica às duas empresas acima referidas encontra-se o Grupo TAP, como consequência do consumo de combustível de origem fóssil, o qual após a queima na combustão liberta também vapores de gases com efeito de estufa.

Em situação díspar encontra-se a EUREST Portugal pois a sua escala de produção de gases de efeito de estufa é sobejamente inferior comparativamente com as empresas de maior consumo.

#### 4.3.1.3 Adaptação à Mudança

Nesta vertente da RS a maior parte das empresas considera o diálogo com os Stakeholders um fator crucial, pelo que todas estas têm implementada uma estratégia de envolvimento de Stakeholders através da utilização de diversos tipos de canais de comunicação promovendo, assim, o desenvolvimento sustentável das partes interessadas. Adicionalmente, também são realizados, neste âmbito, inquéritos de satisfação, ações através das redes sociais, campanhas de comunicação, entre outros.

Além destas medidas também se verifica uma constante preocupação com a Gestão de Riscos associada à atividade empresarial. As empresas adotam um sistema de controlo interno de riscos de forma a garantir o controlo adequado da sua atividade e gerir as necessidades de mudança, por intermédio de uma eficiente gestão do risco. Este sistema consiste num conjunto das estratégias, processos, políticas e procedimentos definidos pela Administração, bem como por um conjunto de ações empreendidas por este órgão e pelos trabalhadores da empresa.

No envolvimento com os clientes a GALP evidencia-se no investimento em ações de comunicação aos mercados interno e de exportação, que se materializam em diferentes campanhas: divulgação e sensibilização com informação de interesse para os diferentes segmentos; fidelização; lançamento e desenvolvimento de novos produtos e serviços; ofertas promocionais com grandes vantagens para os clientes; promoção das atividades culturais e artísticas.

Já a Nestlé, realiza uma estratégia de envolvimento com os Stakeholders através uma matriz de materialidade própria, em que os dados recolhidos no processo de auscultação de Stakeholders permitem fazer o cruzamento da importância dada por estes aos vários temas e da perceção de desempenho que os mesmos têm em relação a estes mesmos temas.

O JMS, S.A. aposta na inovação dos serviços de check-in e check-out, nos tratamentos médicos, e ainda nos serviços médicos prestados.

No Grupo AdP, há declarações de responsabilidade social e códigos de conduta e ética subscritos pelos fornecedores, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores, contribuindo para o alinhamento de princípios e para a melhoria do desempenho dos fornecedores, com repercussão não só na qualidade do desempenho das empresas do Grupo mas em toda a cadeia de fornecimento (auditorias a fornecedores e ações de sensibilização a empresas fornecedoras).

O Grupo AdP desenvolve projetos de investigação e desenvolvimento nacionais e internacionais com o intuito de motivar a procura do conhecimento e potenciar a inovação de soluções da empresa, através da implementação de projetos de inovação com dimensão institucional, fomentando o desenvolvimento da realização de Doutoramentos em ambiente empresarial, entre outros.

A RTP, S.A., demonstra uma enorme preocupação na integração social das pessoas com deficiência esta tem desenvolvido uma estratégia de exibição e adaptação dos seus conteúdos nas várias plataformas dirigidos a públicos com necessidades especiais. Alguns serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais: Programação (Legendagem em Português, Língua Gestual, Áudio descrição), como também nos conteúdos de multimédia (Vocalização de notícias no site, Pesquisas em vídeo no site e duplo ecrã).

A Somague iniciou-se em dois projetos de inovação organizacional cuja implementação terá impactos significativos na forma de trabalhar da empresa. Um dos projetos designa-se por Metodologia de Trabalho BIM (“Building Information Modeling”) através do qual é introduzido o conceito BIM, e todos os softwares que integra, para reunir e globalizar a informação e o conhecimento, geralmente dispersos e separados pelos diversos departamentos da empresa, num método de trabalho que se deverá tornar uma ferramenta diária. O segundo projeto designa-se por Gestão do Risco e pretende desenvolver um sistema de gestão de risco transversal a todo o ciclo de negócio da empresa, aproveitando as práticas existentes e o conhecimento adquirido no projeto já desenvolvido, Metodologia de Gestão do Risco em Empreendimentos de Construção, com enfoque no risco operacional e técnico.

Nos CTT, S.A., foram concretizadas diversas iniciativas e projetos tendo em vista a inovação do serviço prestado, inclusivamente para ir de encontro às necessidades de mudança alimentada pela gestão do risco da atividade, dos quais se destacam, a disponibilização no website da empresa do serviço de aceitação de pedidos de referência Multibanco para pagamento de portagens, a disponibilização nos pontos PayShop de um serviço que permite o pagamento em tempo real de faturas, mesmo nos casos de data limite ultrapassada.

No Pingo Doce e Recheio promovem-se práticas mais sustentáveis de produção, optando por fornecedores cujos métodos de produção visem minimizar o uso de produtos químicos tais como fertilizantes, herbicidas e inseticidas, e que procurem a preservação e melhoria da qualidade do solo no caso de culturas agrícolas.

A qualidade e a segurança alimentar são aspetos abordados, no sentido em que os fornecedores de perecíveis e de marca própria são, regularmente, auditados numa perspetiva de avaliação e de acompanhamento da gestão e controlo de processos, do sistema de qualidade implementado, da formulação de produtos e dos aspetos laborais e ambientais. As auditorias são obrigatórias para os fornecedores que desenvolvam a sua atividade em territórios onde o Grupo opere.

#### **4.3.1.4 Saúde e Segurança no Trabalho (SST)**

As iniciativas de Saúde Ocupacional estão presentes em todas as empresas fundamentalmente devido ao reconhecimento dos benefícios significativos que a promoção da saúde dentro das organizações gera, tanto para os trabalhadores como para os empregadores. Os programas de promoção da saúde e da segurança dentro das empresas demonstram o comprometimento destas para com os seus trabalhadores, gerando como principais benefícios a segurança e a saúde da população laboral, a redução do absentismo e o aumento da produtividade.

A monitorização periódica da saúde possibilita a realização de diagnósticos precoces evitando, assim, a ocorrência de doenças relacionadas com os riscos profissionais e o possível afastamento dos trabalhadores.

A CGD, S.A. além das ações de formação de Segurança e Saúde do Trabalho ministradas aos seus trabalhadores, desenvolveu diversas outras atividades de forma alinhada com as melhores práticas, tais como, auditorias técnicas de Segurança do Trabalho, análise e gestão dos acidentes de trabalho, análise e gestão de incidentes, e-learning, entre outras.

A GALP aplica técnicas e práticas conhecidas na segurança dos processos, operando as instalações por forma a reduzir e a minimizar os riscos a que os seus trabalhadores se encontram potencialmente expostos. Na segurança dos produtos, assegura a adequada gestão das substâncias perigosas, sensibilizando os trabalhadores e prestadores de serviços para os perigos e impactos que delas advenham. São utilizadas fichas de dados de segurança (FDS) e instruções de rotulagem.

Na Unicer seguem-se os princípios inscritos na sua Política de SST, tais como a prevenção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais. Para a redução da sinistralidade é implementada a análise de acidentes e de quase-acidentes, a gestão da segurança dos equipamentos de trabalho, garantindo a conformidade legal, assim como o

estabelecimento de sistemas e métodos de trabalhos seguros, tais como a implementação de Safety Walks (SW), sistemas de Bloqueio de Equipamentos, entre outros.

No Grupo José de Mello Saúde, embora cada uma das unidades tenha um representante dos trabalhadores para a segurança, higiene e saúde do trabalho, não há comissões formais criadas para acompanhar este tema, estando essa responsabilidade a cargo da SAGIES, uma empresa participada do Grupo que presta esse serviço à JMS, S.A.

O Grupo AdP, no âmbito da promoção da saúde e segurança dos trabalhadores, aposta no desenvolvimento de planos de emergência, os quais são regularmente testados através da realização de simulacros, visando avaliar as respostas desenvolvidas, em termos de recursos humanos, procedimentos internos e equipamento disponível.

No que respeita a sinistralidade, esta é comumente contabilizada como um indicador do estado de arte da segurança e saúde do trabalho nas empresas uma que vez que reflete o comprometimento destas com esta temática, ou seja, o grau de cumprimento dos requisitos legais e normativos aplicáveis, a cultura segurança e saúde vivida, bem como as condições de trabalho vigentes.

Existem vários índices de sinistralidade que se dedicam a esta avaliação, não obstante, dos relatórios de sustentabilidade extraíram-se os dados relativos ao número total de acidentes de trabalho, com e sem baixa médica, e ao número de dias perdidos, os quais também providenciam uma boa base de análise para este tema. De referir que nem todas as empresas incluídas na presente análise tinham estes dados disponíveis, como se pode verificar nas três figuras que se apresentam a seguir.

Quanto ao número total de acidentes de trabalho, esquematizado na figura seguinte, observa-se que ao Grupo TAP lidera a tabela, seguido pelos CTT, S.A., e pelo Grupo AdP.

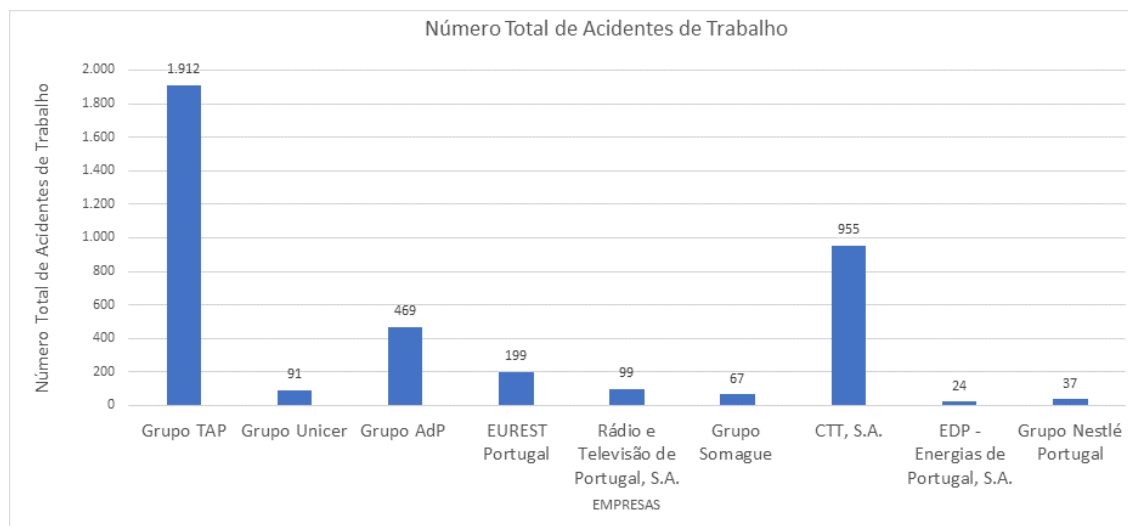


Figura 16 - Número Total de Acidentes de Trabalho

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

A sinistralidade encontra-se intrinsecamente relacionada com os riscos da atividade desenvolvida pelas empresas e, por vezes, independentemente do grau de cumprimento dos requisitos legais e normativos de SST promovidos por estas, os acidentes de trabalho continuam a poder expressar-se de forma significativa.

No Grupo TAP, as atividades técnicas de manutenção aeronáutica, assim como as restantes atividades técnicas, incluindo a manipulação de cargas e similares, são atividades tipicamente sujeitas à ocorrência de acidentes de trabalho.

Nos CTT, S.A., grande parte da sua sinistralidade deve-se à ocorrência de acidentes de viação, em grande parte devido à natureza da atividade desenvolvida, a qual envolve o transporte rodoviário de objetos postais em veículos de 4 e de 2 rodas.

Também no Grupo AdP o carácter técnico das atividades desenvolvidas, e o risco inerente ao desempenho das correspondentes tarefas é, maioritariamente, responsável pela ocorrência de acidentes de trabalho.

Os acidentes de trabalho com baixa refletem todos os acidentes que originam ausência ao trabalho por mais de um dia, isto é, que contribuem para o cálculo da taxa de absentismo das empresas, assim como implicam despesas com Segurança Social, com a prestação de cuidados, com assistência de medicamentos, entre outros.

Na Figura 17 apresentam-se os valores do número total de acidentes de trabalho com baixa, disponíveis apenas para algumas das empresas em estudo.

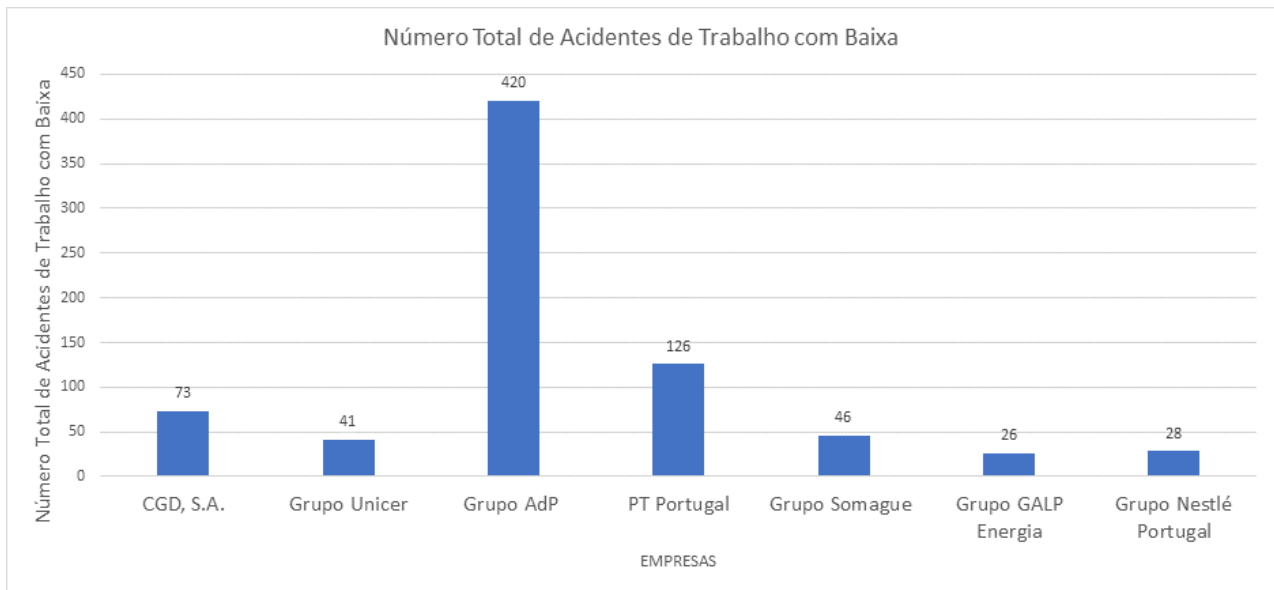


Figura 17 - Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

A não disponibilização dos dados para todas as empresas em estudo não permite fazer uma análise mais profunda contudo, algumas empresas optam por disponibilizar apenas um destes indicadores na sua análise: acidentes de trabalho ou acidentes de trabalho com baixa.

Quer para o Grupo Unicer, Grupo AdP, Grupo Somague e Grupo Nestlé Portugal, para os quais se encontram disponíveis ambos os indicadores referidos, verifica-se que o número de acidentes de trabalho com baixa é significativo face ao valor total.

No Grupo Unicer, cerca de 45% dos acidentes de trabalho totais geram baixa, isto é, uma ausência ao trabalho superior a 1 dia, ao passo que, nas restantes empresas esta percentagem é significativamente maior, 90% para o Grupo AdP, 69% para o Grupo Somague e 76% para o Grupo Nestlé Portugal.

O número de dias perdidos é, por conseguinte, reflexo do número de acidentes de trabalho com baixa ocorridos nas empresas. Neste contexto importa referir que aos acidentes de trabalho mortais se encontra imputado, para efeitos do cálculo dos indicadores de sinistralidade, um número fixo e estimado de dias perdidos, por imposição legal nacional.

Na figura seguinte representa-se o número de dias perdidos, para a maioria das empresas em estudo, relacionados com a ocorrência de acidentes de trabalho.

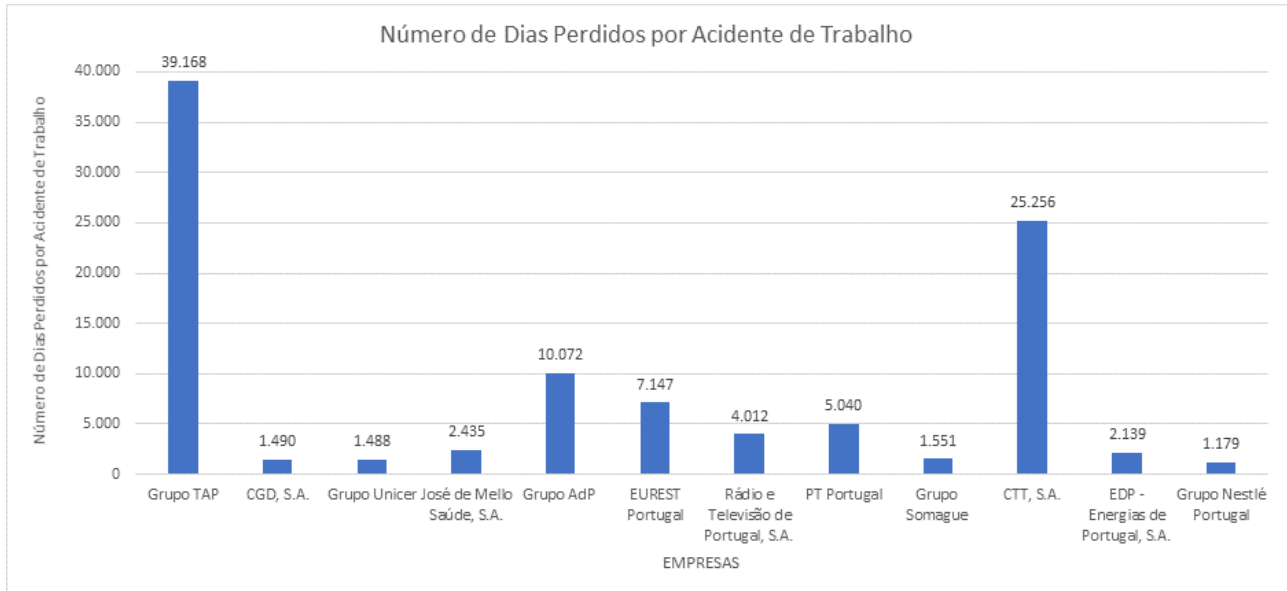


Figura 18 - Número Total de Dias por Acidente de Trabalho

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

As empresas Grupo TAP, Grupo AdP e CTT S.A. lideram quanto ao número de dias perdidos, assim como já se destacavam com respeito ao número total de acidentes de trabalho ocorridos.

Com maior incidência no Grupo TAP, o qual implica uma média diária superior a 5 acidentes de trabalho e em cada acidente de trabalho ocorrido implica em média mais de 20 dias perdidos por acidente de trabalho, portanto poderão ser consideradas atividades de risco considerável.

Quer no Grupo AdP, quer nos CTT S.A. o elevado número de dias perdidos face ao número total de acidentes de trabalho ocorridos, quando comparado com a realidade do Grupo TAP, deve-se grandemente à ocorrência de 2 e 1 acidente de trabalho mortal, respetivamente, no ano em questão.

A sinistralidade representa um profundo impacto nas esferas individual e empresarial, na medida em que se encontra associada, respetivamente, ao surgimento de incapacidades físicas e mentais e a desvios na produtividade e na imagem empresarial.

No que respeita a participação de doenças profissionais, os dados que se conseguiram apurar encontram-se esquematizados na Figura 19 .

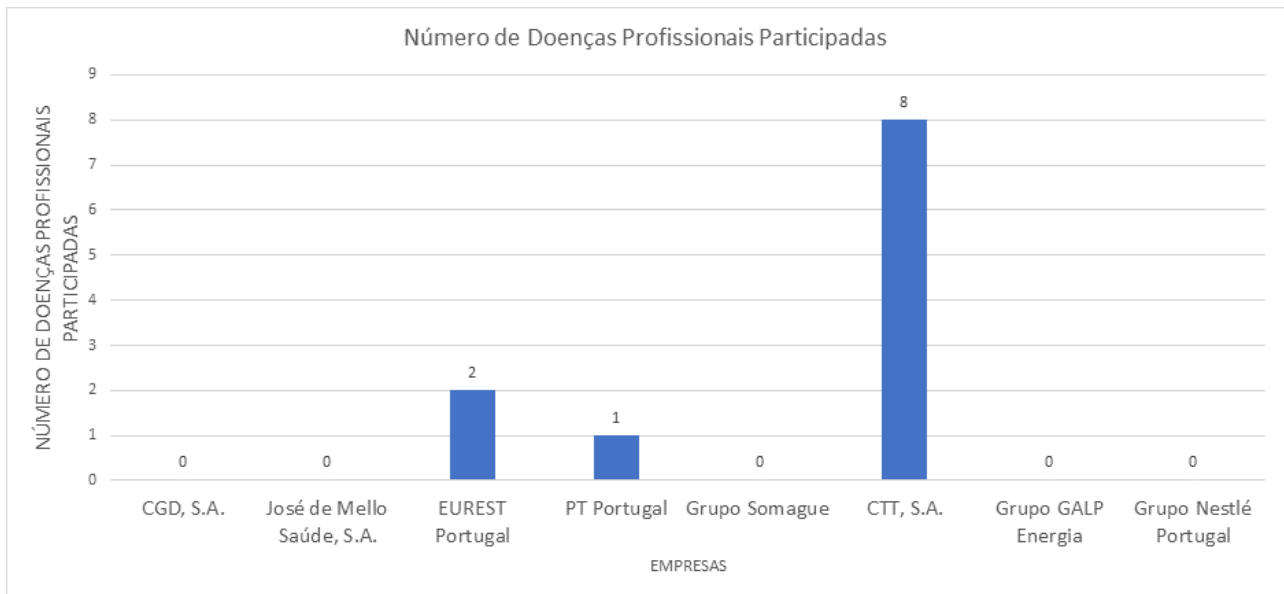


Figura 19 - Número de Doenças Profissionais Participadas

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

As doenças profissionais participadas têm um complexo processo de reconhecimento pois esta é considerada como lesão corporal, perturbação funcional ou doença que seja consequência necessária e direta da atividade exercida pelo trabalhador e não represente normal desgaste do organismo.

No caso dos CTT S.A., as atividades desenvolvidas tipicamente envolvem grandes esforços físicos na carga e descarga de encomendas, assim como a realização de trabalhos repetitivos que podem proporcionar desgaste.

Relativamente às estratégias que as empresas em estudo empreendem na salvaguarda da segurança e da saúde dos seus trabalhadores, passam-se a citar algumas das mais relevantes.

Devido à natureza do negócio, a EUREST considera a Segurança Alimentar um pilar básico de atuação. Neste sentido, a implementação do Sistema HACCP+ permite, através do controlo e seleção das matérias-primas, desde a sua aquisição até ao produto final, cumprir todos os requisitos legais e normativos exigidos, assegurando elevados

padrões de Segurança Alimentar. Para cumprir estes padrões, utiliza diversos instrumentos de controlo e processo.

Paralelamente, a EUREST possui uma Comissão de Saúde e Segurança do Trabalho transversal às diferentes unidades da empresa e que funciona igualmente como equipa de emergência. A EUREST desenvolve ainda um conjunto de projetos com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos seus trabalhadores, sendo um deles, o programa “A Pensar em Si”, de informação e alerta a todos os trabalhadores em três áreas temáticas distintas: nutrição, ambiente, saúde, segurança do trabalho e segurança alimentar.

Decorrente do dever da empresa em proporcionar boas condições de higiene, saúde e segurança do trabalho, a RTP assegura a existência de um grupo de trabalho de SHST que tem por objetivo identificar, de forma contínua, medidas de melhoria das condições de saúde e segurança oferecidas aos trabalhadores. Este é constituído por um representante da área de segurança, um representante da área de logística/edifícios, bem como dois representantes da área de recursos humanos.

A Somague implementa de forma sistemática e disciplinada o seu sistema de gestão da Segurança e Saúde do Trabalho, integrado com a gestão da qualidade e do ambiente, o qual foi certificado de acordo com a OHSAS 18001/NP 4397. São realizadas diversas ações de formação nesta área, internas e externas (por exemplo, em trabalhos em altura e de resgate, prestação de cuidados básicos de saúde e boas práticas de segurança e saúde).

Nos CTT, no âmbito da Saúde do Trabalho evidencia-se o início da atividade de um novo prestador de serviços, a Interprey, o qual avalia as condições de trabalho nos estabelecimentos dos CTT e subsidiárias asseguradas por técnicos da empresa.

Na EDP, é de salientar o Regulamento de Segurança e Saúde do Trabalho que institui a constituição de Comissões e Subcomissões de Segurança e Saúde do Trabalho nas empresas e suas unidades de negócio de maior dimensão. Estas Comissões e Subcomissões de Segurança são paritárias e integram os representantes dos trabalhadores nesta matéria, eleitos em conformidade com exigências legalmente estabelecidas, e representantes das empresas, reunindo com uma periodicidade estabelecida.

No Pingo Doce e Recheio vigora a prática de simulacros para preparação das equipas na resposta a cenários de emergência, com intuito de avaliar o plano de

emergência, divulgar uma cultura de proteção e segurança junto dos trabalhadores e criar rotinas de comportamento dos trabalhadores face à situação de emergência.

Implementaram um questionário visando a identificação, prevenção de riscos psicossociais e campanha “Zero acidentes” envolvendo os trabalhadores com o objetivo de reduzir o número de acidentes. Esta campanha obteve efeitos positivos nos indicadores de gravidade e frequência.

As auditorias de segurança e saúde do trabalho permitem às empresas fazer o diagnóstico dos riscos profissionais associados às atividades desenvolvidas, assim como fazer o controlo da exposição dos trabalhadores a esses mesmos riscos através da implementação de medidas de proteção e/ou de prevenção.

Na Figura 20 discrimina-se o número de auditorias de segurança e saúde do trabalho realizadas por algumas das empresas em estudo.

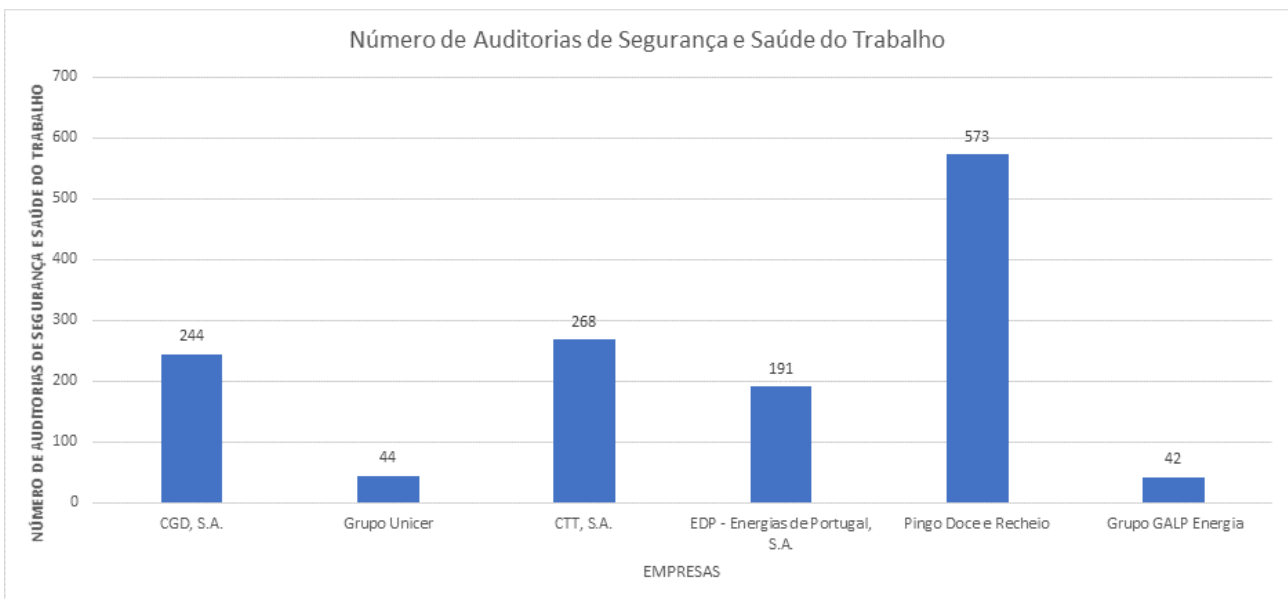


Figura 20 - Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Como atividade de acompanhamento e monitorização, a maioria das empresas realizada auditorias internas para identificação e realização de relatórios com as ações

implementadas em resultado das recomendações das auditorias tanto internas como externas.

#### **4.3.2 Dimensão Externa da RSE**

De acordo com o Livro Verde (2001), a dimensão externa da RSE *“ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e accionistas, um vasto espectro de outras partes interessadas: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exercem a sua actividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente. Num mundo de investimentos multinacionais e de cadeias de produção globais, a responsabilidade social das empresas terá também de estender-se para além das fronteiras da Europa. A rápida globalização fomentou a discussão sobre o papel e o desenvolvimento de uma governação à escala planetária, para a qual contribui a definição de práticas voluntárias de RSE.”*

##### **4.3.2.1 Preocupações Ambientais Globais**

A proteção da Natureza e da Biodiversidade são aspetos considerados transversais a quase todas as empresas em estudo, as quais, de uma maneira ou de outra, contribuem para este fim.

A GALP promove a investigação, o desenvolvimento e a implementação de serviços e soluções inovadoras, visando a melhoria da eficiência energética nas operações, nos clientes e parceiros. Desenvolve alguns projetos e iniciativas, como por exemplo o caso da Smart Galp, que constitui uma solução inovadora para a monitorização de consumos energéticos que permite aos clientes domésticos aceder a um serviço de monitorização de eletricidade, gás natural e combustíveis através de um portal online interativo.

Neste âmbito das preocupações ambientais a GALP efetua auscultação de partes interessadas, realiza participações em grupos de trabalho e fóruns de discussão com um relato transparente quanto a assuntos relacionados com as alterações climáticas. Asseguram, assim, a inclusão da temática das alterações climáticas no processo de envolvimento e acompanhamento dos Stakeholders, de modo a alinhar as prioridades estratégicas nesta temática com as expectativas dos mais relevantes. Neste contexto, são

realizadas diversas ações de sensibilização e formação com os Stakeholders, como por exemplo, condução ecoeficiente.

A Unicer, de um modo geral e transversal a mais do que uma vertente, opta pela elaboração de um inquérito que permite definir e integrar critérios sociais e ambientais nos processos de contratação. Este questionário traz clareza sobre o posicionamento de fornecedores-chave em áreas que são cruciais. A redução da Pegada Ecológica (preocupação em minimizar o impacto ambiental), o respeito pelas Pessoas (defesa inequívoca dos Direitos Humanos), o envolvimento com a Comunidade (responsabilidade e envolvimento social), a atenção ao Consumidor (transparência e rigor em todos os pontos de contacto) e a escolha dos Parceiros de Negócio (partilha de princípios de sustentabilidade), são os itens de um inquérito que, sendo parte dos processos de contratação, ajudará a Unicer a adotar uma política de sustentabilidade integrada em toda a cadeia de valor.

A RTP, S.A., dá ênfase às campanhas de prevenção dos Incêndios Florestais e Movimento Eco as quais têm como objetivos, valorizar a floresta, consciencializar a sociedade civil para a necessidade de preservação da floresta, mobilizar o cidadão para a prática de atitudes de prevenção dos incêndios florestais e de diminuição de comportamentos de risco, desafiar as empresas a participarem num movimento coletivo de responsabilidade social em prol da valorização da floresta, reduzir o nº de ocorrências e diminuir a área ardida.

Em relação a ações de sensibilização pode-se evidenciar, a sociedade ponto ver (SPV), onde lançam a “Missão Reciclar”, um projeto de sensibilização para a reciclagem de resíduos de embalagens que envolve a distribuição de mais de 340 mil ecopontos domésticos (ecobags) a nível nacional, naquela que será a maior ação de sensibilização de lares de sempre.

A PT Portugal dedica-se anualmente à realização do levantamento dos aspetos ambientais e respetivos impactos da sua atividade e avaliação da sua significância com o intuito de mitigar os seus impactos.

Um dos impactos identificados está relacionado com a emissão de radiações eletromagnéticas, a qual provoca a degradação da qualidade intrínseca dos habitats naturais. Consequentemente, é feita uma monitorização dos níveis das radiações eletromagnéticas emitidas.

A Somague valoriza as boas práticas ambientais em Moçambique, a implementação num dos estaleiros da obra de infraestruturas ambientais, de uma ETA (Estação de Tratamento de Águas) e de uma ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) e realização periódica de análises às suas águas.

As atividades de construção conduzem a alterações ao nível da ocupação do solo, com implicações diretas na biodiversidade local. Estes impactos são temporários e após conclusão das empreitadas procuram estabelecer ou melhorar as condições anteriores à sua intervenção.

No domínio das preocupações ambientais globais o Grupo TAP, entre outras iniciativas, tem vindo a reforçar as ações de comunicação e sensibilização ambiental através da divulgação do programa de compensação de emissões de dióxido de carbono, ações estas também dirigidas aos seus Clientes, contribuidores indiretos para o tema, através de divulgação de informação no website da empresa.

Na preservação da Biodiversidade, a TAP Cargo está preparada para transportar, com conforto e segurança, animais domésticos ou selvagens. Envolvida em projetos de vanguarda na área da proteção das espécies e salvamento de animais em perigo, a empresa é notícia à volta do mundo pelo sucesso dos projetos que neste âmbito apoia a desenvolve.

Quanto aos CTT, S.A, a utilização de papel, enquanto material de suporte da comunicação postal mais representativo, tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. Os CTT têm apostado na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços. No seguimento desta aposta, é frequente envolverem trabalhadores e familiares nos eventos com que assinalam o Dia Internacional da Biodiversidade, nomeadamente uma saída de campo ao Parque Natural da Serra de Sintra para observação e identificação de anfíbios no seu habitat, passatempos e uma palestra científica organizada nas instalações da empresa.

A EDP possui uma política de Biodiversidade de minimizar os impactos negativos sobre a biodiversidade, adotando medidas de compensação na impossibilidade de o fazer e de potenciar os positivos de modo a atingir um balanço global positivo. Nos países onde está presente, as atividades de produção de eletricidade da empresa encontram-se ao abrigo de legislação específica de avaliação de impactos, constituindo uma obrigação efetuar estudos de caracterização e de monitorização dos impactos significativos. Alguns dos projetos para solucionar estes aspetos, por exemplo, na produção hídrica, criam

dispositivos de caudais ecológicos, assim como escadas e elevadores de peixes. Na produção térmica, há um controlo dos impactos da cadeia de fornecimento. Na produção eólica, existem estudos de monitorização de aves, morcegos e de outra fauna identificada como potencialmente afetada em estudos de impacto ambiental. Por último, na distribuição, realizam desvios de traçados, recorrem a cabos isolados, e colocam dispositivos de sinalização das linhas.

No Pingo Doce e Recheio são identificadas oportunidades de intervenção neste âmbito para a qual se envolvem, sempre que possível, outros parceiros da cadeia de abastecimento, como é o caso dos fornecedores. Por exemplo, no âmbito do aprovisionamento de produtos agrícolas, um estudo permitiu desenvolver uma metodologia para incentivar práticas sustentáveis na agricultura, sendo avaliados aspetos como a biodiversidade biológica (fauna e flora), consumo de água e implementações de melhoria nos procedimentos agrícolas.

#### **4.3.2.2 Comunidades Locais**

Nesta vertente são raras as empresas que não optam por ações de voluntariado empresarial promovido através de ações, apoios ou incentivos que envolvem os trabalhadores e a interação com as comunidades locais através de atividades voluntárias que contribuem para o bem-estar das comunidades.

A CGD S.A. possui o Programa Voluntariado Caixa que se materializa através da contribuição para a dinamização de áreas de intervenção social estratégicas para a CGD, S.A. tais como: a literacia financeira, a inclusão social e financeira, o empreendedorismo e a proteção do ambiente. Também como objetivo deste programa têm a promoção da participação dos trabalhadores em atividades de voluntariado, proporcionando aos mesmos a aquisição de novas competências e o fortalecimento do seu sentimento de pertença à comunidade, enquanto indivíduo e trabalhador, como catalisador para a economia social.

A GALP tem um projeto Galp Voluntária criado com o objetivo de promover a edificação de uma cultura de responsabilidade social e de cidadania, chamando os trabalhadores a participar e a contribuir ativamente para o bem-estar das comunidades através da participação em ações de voluntariado empresarial.

Na Fundação Galp Energia, são desenvolvidos projetos nos pilares do desenvolvimento social, cultura e energia e ambiente. No desenvolvimento social, são doados brinquedos, equipamentos, fardas descontinuadas e brindes a associações que gerem e encaminham bens doados e são também realizadas doações de equipamentos domésticos e eletrodomésticos a IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) através da Campanha Energia Solidária.

A Nestlé promove e sensibiliza estilos de vida saudáveis. Por exemplo, através da comemoração do Dia Mundial da Alimentação é reforçado o papel dos pequenos agricultores na economia global, na segurança alimentar e na proteção do meio ambiente. Nesta ocasião, a Nestlé desafiou as famílias a criarem a sua própria horta em casa.

Paralelamente, a empresa também proporciona sessões de formação para veterinários com o objetivo de melhorar o conhecimento daqueles profissionais acerca do comportamento do cão e do gato.

A Unicer empenha-se, fundamentalmente, na promoção da educação e empreendedorismo junto da comunidade escolar, no desenvolvimento de iniciativas de apoio às comunidades locais internacionais onde atuam, através de um processo de estudo social, que irá permitir no futuro definir as áreas de intervenção a privilegiar. Paralelamente, desenvolveram dois projetos internacionais nas comunidades de Guiné-Bissau, dando continuidade ao projeto “Uma Gota de Luz” e de Moçambique.

São várias as iniciativas nestes domínios por parte da José Mello Saúde, a qual, nos últimos anos tem desenvolvido uma abordagem sistematizada e transversal, agregando um conjunto de iniciativas em dois grandes pilares de atuação: trabalhadores com remunerações mais reduzidas e respetivas famílias, outro grande pilar são as instituições sociais das geografias onde a José de Mello Saúde tem operação. Este envolvimento ocorre de diversas formas, como por exemplo, através de um conjunto de benefícios exclusivos para os trabalhadores com as remunerações mais reduzidas, através da participação direta de profissionais de saúde em ações de sensibilização sobre temas de saúde preventiva em Escolas e IPSS's das comunidades onde a JMS, S.A. está presente, com a atribuição de prémios de investigação clínica no âmbito das unidades de investigação das universidades de medicina portuguesas, através de contribuições financeiras ou em géneros, ou através de um investimento em infraestruturas comuns ou sociais, entre outros.

No Grupo AdP destaca-se o apoio social com a reutilização de mobiliário e utensílios diversos para o qual, e através da rede de serviços e equipamentos da empresa,

são obtidas peças diversas ainda suscetíveis de reutilização para doação a Associações ou a famílias carenciadas.

A EUREST procura trabalhar de forma ativa com um posicionamento responsável e sustentável, influenciando positivamente a qualidade de vida dos seus trabalhadores, Clientes e Consumidores, estabelecendo parcerias com diversas instituições. Algumas das parcerias estabelecidas envolvem as seguintes instituições: Fundação Benfica, onde doam géneros alimentícios (lanches para crianças) e a Ordem dos Nutricionistas onde apoiam diversas iniciativas da instituição.

A RTP intervém nos seguintes eixos principais, a cedência de espaço publicitário institucional, a promoção de galas solidárias para angariação de fundos, eventos internos e a recolha de bens para instituições sociais. Além destas intervenções, a RTP também concretiza várias campanhas de solidariedade social, sendo as mais conhecidas o Pirilampo Mágico e o Banco Alimentar Contra a Fome.

A PT Portugal identifica e disponibiliza soluções de comunicação e multimédia adaptados a todos os cidadãos, como a inclusão digital, com redes de cobertura geográfica ao longo do território nacional. De destacar ainda ações de voluntariado, em que cada colaborador pode doar até 6 dias do seu período de horário de trabalho ou voluntariado em família, organizado em horários de tempos livres com a participação dos colaboradores e das suas famílias.

A empresa Somague alia a contribuição para o desenvolvimento social com os objetivos do negócio e as necessidades das comunidades onde opera procurando, deste modo, estabelecer oportunidades de colaboração sustentáveis. Uma das iniciativas decorreu após conclusão das obras na Barragem de Foz Tua, por intermédio da doação de betão rejeitado, ou sobrança das atividades, o qual se destinou a pavimentar e a melhorar caminhos vicinais existentes.

O Grupo Tap promove ações de solidariedade social, programas e projetos dirigidos a diferentes grupos populacionais tais como, a Feira Solidária dos Voluntários com Asas (refeitório geral da empresa) e o Projeto Vending Solidário, primeira entrega de fruta nas instalações do CATT (Centro de Alojamento Temporário de Tercena).

Sublinha-se ainda a iniciativa TAP CARE TEAM, a qual consiste em acompanhar e apoiar sobreviventes e familiares de vítimas decorrentes de uma situação de emergência da TAP ou de um parceiro, como a resultante de um acidente aéreo, providenciando suporte prático e emocional, bem como reunir toda a informação necessária para a gestão posterior de todo o processo.

Os CTT, S.A. apoiam mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco. São exemplos, o Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social (PLCPES), ação Pai Natal Solidário na angariação de “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida e patrocinam as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas, etc.

A EDP, através da sua Política de Relacionamento de Stakeholders e estratégia de implementação, procura identificar e esclarecer problemas das comunidades afetadas. Conforme a área de negócio, a geografia onde atua e a natureza dos projetos, são estabelecidas relações de proximidade através de três níveis de envolvimento, os quais incluem diferentes ferramentas de operacionalização.

O Pingo Doce e Recheio procura dinamizar as economias locais através da criação de emprego e do apoio aos grupos mais desfavorecidos como forma de contribuir para uma maior coesão social. Destaca-se a contribuição que as empresas dão para o combate à subnutrição e à fome e a ajuda a quebrar os ciclos de pobreza e de exclusão social junto de dois grupos preferenciais: idosos e crianças e jovens carenciados, além do voluntariado interno e outras campanhas que promove.

Relativamente ao valor do investimento na comunidade, algumas empresas disponibilizam nos seus Relatórios de Sustentabilidade os montantes investidos, conforme visível na Figura 21.

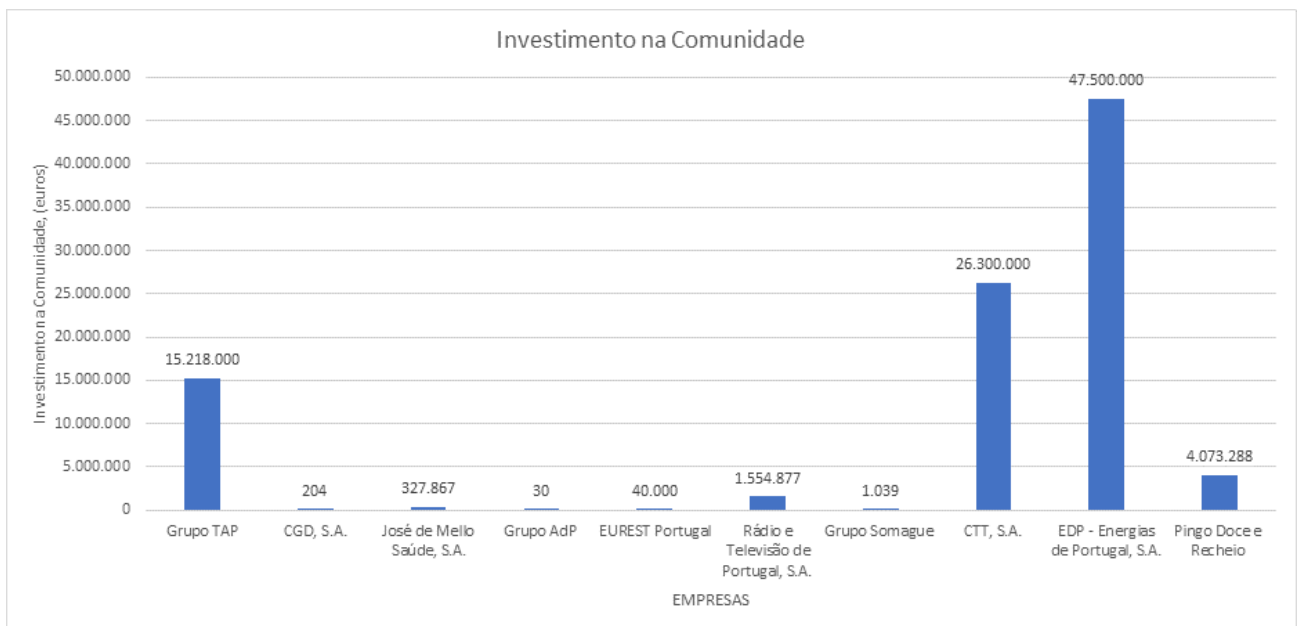


Figura 21 - Investimento na Comunidade

*Fonte: Dados recolhidos dos Relatórios de Sustentabilidade correspondentes a cada empresa (presentes nas referências bibliográficas)*

Da análise da Figura 21 observa-se que o investimento na comunidade é muito maior na EDP, S.A., CTT, S.A., e Grupo TAP.

As empresas investem na comunidade sob diversas formas, no caso da EDP, S.A. e do Grupo TAP, estes valores justificam-se com o forte investimento no ambiente, que também é uma forma de investimento na comunidade. É através de desenvolvimentos tecnológicos que a EDP, S.A. e o Grupo TAP contribuem de uma forma significativa para a comunidade, com um ambiente limpo.

As empresas que mais investem na comunidade em prol do ambiente, são as que mais impacto causam, conforme se pode verificar na Figura 21, a nível de emissão de gases com efeito estufa, compreende-se a preocupação na redução de gases com efeitos estufa inerentes à sua atividade. As empresas em questão tentam minimizar estes impactos com novas tecnologias, no caso do Grupo TAP através de modificações nos aviões, no caso da EDP, S.A. a construção de novos empreendimentos. Os CTT, S.A., conforme já referido, investem em vários projetos e iniciativas significativas e de valor acrescentado, no que diz respeito à comunidade. Relativamente ao Grupo AdP, e à CGD, S.A. são empresas que na sua envolvência com a comunidade valorizam e apostam no voluntariado, não causando custos substanciais.

### **4.3.2.3 Direitos Humanos**

Maioritariamente, as empresas incluídas neste estudo viabilizam e regem-se por um código de conduta que estabelece o seu compromisso em realizar negócios de forma justa, tratando todas as partes interessadas com honestidade, integridade e respeito. Este código, transversal a todas as empresas, assenta em princípios sociais, éticos e ambientais que revelam o compromisso da empresa em manter uma prática empresarial responsável.

Algumas das empresas são signatárias do Global Compact das Nações Unidas, colocando na agenda de trabalho compromissos com os direitos humanos, normas de trabalho, responsabilidade ambiental e anticorrupção.

A CGD, S.A. utiliza um Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI), tendo como objetivos principais, detetar antecipadamente potenciais problemas, fomentando uma atitude preventiva e corretiva. Também disponibiliza um canal de comunicação complementar, o qual somente recorrido no caso dos restantes mecanismos

internos não serem considerados os mais adequados para permitir comunicação voluntária e confidencial.

A CGD, S.A. conta com um sistema avançado e eficaz de prevenção dos fenómenos do branqueamento de capitais (BC) e de financiamento do terrorismo (FT), norteado pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, de ética, deontológicas e de boas práticas internacionalmente aceites.

A GALP, tem como compromisso o desenvolvimento de ações tendentes a impedir que algum dos atos de gestão e atividades originem, de forma direta ou indireta, abusos ou violações dos direitos humanos, em qualquer localização geográfica, contexto e realidade, e ao longo da cadeia de valor e esfera de influência perante as partes interessadas. Ainda nesta vertente, possuem uma comissão de acompanhamento da Política de Combate à Corrupção que garante a implementação e monitorização daquela política, bem como a interpretação da mesma, a resolução de dúvidas e o esclarecimento de omissões.

A Nestlé assume vários compromissos nesta matéria, um dos quais prende-se com a avaliação e atuação sobre os impactos relativamente aos direitos humanos nas operações e cadeia de abastecimento, e outro com a garantia de que todos os trabalhadores e Parceiros tenham facilidade em reportar possíveis violações de “compliance”. O Grupo AdP tem planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, elaborados por todas as empresas do Grupo, nos quais se identificam as áreas que potencialmente podem ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os principais riscos daí decorrentes, os controlos instituídos que visam a sua mitigação e a sua probabilidade de ocorrência.

Sobre esta temática, a RTP, S.A. sensibiliza e apoia várias campanhas, uma delas é o Mês de Prevenção dos maus tratos na infância, uma campanha de prevenção dos maus tratos na Infância no concelho de Santiago do Cacém, a Campanha de Reciclagem de Radiografias da AMI, através do apoio na divulgação da Reciclagem de Radiografias e apoio à Associação de mulheres contra a violência, onde é feita uma recolha de donativos para apoiar a defesa dos direitos das mulheres.

A PT direciona a atitude e o comprometimento de toda a cadeia de valor exigindo envolvimento, monitorização e feedback entre os seus agentes nos aspetos que se referem a ética nos negócios, respeito e preservação ambiental, direitos humanos e laborais, suborno, anticorrupção e inclusão social.

Na EDP, S.A. as decisões são baseadas nos seus Princípios de Desenvolvimento Sustentável e no Código de Ética, onde se consubstancia o essencial das práticas de salvaguarda dos direitos humanos e das boas práticas laborais. Têm como exemplo, o comprometimento de não empregar mão-de-obra infantil ou forçada, nem pactuar com tais práticas por parte de terceiros que lhes forneçam produtos ou prestem serviços.

Relativamente à anticorrupção e suborno, participa em iniciativas colaborativas para o estudo, identificação e prevenção de riscos de corrupção e para melhorar a transparência, como o Projeto Gestão Transparente.Org, que fornece um acervo relevante de informação e legislação, nacional e internacional, boas práticas, disponibilizadas a empresas, indivíduos ou organizações, bem como uma ferramenta de diagnóstico e caracterização dos riscos de corrupção das organizações.

O Pingo Doce e Recheio recorre a fornecedores que se comprometam com práticas e atividades que cumpram integralmente as disposições legais e os acordos nacionais e internacionais aplicáveis em matéria de direitos humanos e direitos do trabalhador, tal como consta na Política de Compras Sustentáveis do Grupo.

Assume, ainda, o compromisso de cessar relações comerciais com fornecedores sempre que tome conhecimento de que estes e/ou os seus fornecedores desenvolvem práticas de abuso dos Direitos Humanos, da Criança e/ou dos Trabalhadores e/ou em caso de não incorporarem preocupações éticas e ambientais no desenvolvimento da sua atuação nem estarem dispostos a desenhar um plano corretivo.

#### **4.3.2.4 Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores**

Ao estabelecerem relações duradouras com os parceiros de negócio, as empresas têm possibilidade de reduzir custos das suas atividades e aumentar a qualidade dos seus produtos/serviços. Nas empresas em estudo, verificou-se que este tipo de preocupação é transversal.

Na criação e partilha de valor pelos Stakeholders, a CGD, S.A. intervém em algumas áreas de negócios, como a banca comercial, a banca de investimento, capital de risco e corretagem, crédito especializado, entre outros. A distribuição de valor que criam é feita aos Fornecedores, Acionistas (Provedor de capital), Comunidade, Governo e Trabalhadores.

A GALP possui serviços e produtos, no âmbito dos quais são desenvolvidas novas ofertas com condições vantajosas e ajustadas às necessidades dos clientes e, ao mesmo

tempo, posicionam-se de forma competitiva no mercado livre de eletricidade e gás natural. Um exemplo de serviço energético é o segmento doméstico, o qual oferece uma gama de serviços exclusivos para clientes GALP, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Um exemplo de produto estruturado é a Galp On, que possibilita um plano energético (eletricidade + gás natural) adaptado às necessidades de cada cliente.

Na Nestlé foram estabelecidos compromissos, que assentam em três grandes pilares: produtos (nutricionalmente adequados), informação (informação nutricional aos Consumidores: completa, clara e transparente) e educação (desenvolvimento de programas de educação nutricional e de promoção de atividade física).

A Nestlé está comprometida com uma comunicação responsável e credível com os Consumidores, no sentido em que lhes permita exercer o seu direito a uma escolha informada e promova dietas alimentares mais saudáveis.

A Unicer promove o consumo responsável através de boas práticas de atuação em todas as iniciativas, festividades ou encontros direcionadas para os jovens, com o objetivo de sensibilizar para o consumo moderado de álcool. Por acréscimo, promove o estilo de vida ativo e social, pela auscultação aos consumidores, com o objetivo de aferir a sua perceção relativa à promoção de um estilo de vida ativo e saudável associado às marcas de águas.

A JMS, S.A. apoia as equipas de gestão, de forma diferenciada, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente, potenciar a margem e aumentar a eficiência dos principais processos. Nesse sentido, o Núcleo de Inovação da JMS, S.A. foca-se em 3 áreas prioritárias: ferramentas de fomento da cultura de inovação, desenvolvimento e gestão de projetos, e acesso a financiamento externo.

No Grupo AdP existe um Plano Estratégico de Implementação (SIP) da Parceria Europeia para a Inovação para o Domínio da Água (European Innovation Partnership on Water - EIP da Água), que define áreas prioritárias de investimento, como a reutilização, o tratamento de água e águas residuais (incluindo a valorização de subprodutos), sistemas de apoio à decisão de monitorização, gestão do risco de inundações e seca.

A EUREST tem como objetivo promover uma mudança de atitude e comportamentos na alimentação através de escolhas e práticas saudáveis, inovar e criar valor para todas as partes da cadeia de valor. Nesse sentido, são desenvolvidos diversos projetos no âmbito dos programas apresentados, como é exemplo o programa Low Salt, reforçando o facto de que a hipertensão arterial, aliada a outros fatores, aumenta o risco

de aparecimento de doenças cardiovasculares. Este projeto pretende reduzir o teor de sal utilizado na confeção das refeições, através da sua substituição por ervas aromáticas e especiarias.

Na RTP, S.A. a cooperação com países de língua Portuguesa, tendo em vista promover o desenvolvimento audiovisual, permite uma frutuosa atividade de cooperação e de aperfeiçoamento técnico profissional, no cerne do qual foram desenvolvidos vários programas. Entre os programas desenvolvidos destaca-se o incentivo e apoio à troca de informação entre todos os parceiros de cooperação, a promoção e apoio a emissões internacionais, suscetíveis de difusão nos países lusófonos, a promoção de missões de carácter técnico, tendo em vista o desenvolvimento e modernização dos parceiros de cooperação, entre muitos outros.

Quanto à PT Portugal, a empresa tem como objetivos estratégicos transformar o conhecimento e a experiência em valor para parceiros, clientes, pessoas e organizações, através de redes ecológicas (“cloud networking”, monitorização e gestão de conectividade inteligente), Smart Cities (controlo remoto em banda larga) e economia digital (mobile payments), entre outros.

Um dos critérios valorizado pelos Stakeholders no acesso às telecomunicações tem a ver com a disponibilização de produtos e serviços a preços que tenham em consideração as necessidades específicas de cada cliente. Desta forma, existe a disponibilização de pacotes de serviço base com telefone fixo, serviço móvel e soluções integradas que podem incluir telefone, telemóvel, internet, internet móvel, televisão e um conjunto de outros serviços complementares.

O Grupo TAP proporciona um produto de qualidade através da disponibilidade aos Clientes das melhores e mais fáceis soluções para as suas viagens, agregando cada vez mais valor ao produto que lhes oferece e contribuindo, ativamente, para a manutenção dos elevados níveis de segurança exigidos pela Indústria Aeronáutica para a salvaguarda das condições de segurança de pessoas e bens.

Os CTT, S.A. apresentam soluções empresariais para grandes clientes, desenvolveram-se ações junto dos clientes com objetivos distintos. Englobado nos objetivos estão, a promoção e dinamização de soluções integradas, nomeadamente, através de ofertas digitais, de que se destacam as soluções de otimização e melhoria de endereçamento de bases de dados, os serviços de georeferenciação, de correio eletrónico (ViaCTT) e de gestão do contacto com o cliente. Outro objetivo consiste no

acompanhamento e gestão operacional das campanhas dos clientes, com divulgação ao longo de toda a cadeia operacional interna, a fim de garantir a qualidade acordada e a tomada de medidas, em caso de necessidade e elaboração de relatórios para os clientes.

Uma das preocupações da EDP, S.A. é a responsabilidade pelo produto, como o caso da rotulagem, pois a informação sobre a origem da energia elétrica permite estimular a utilização mais consciente e responsável da energia por parte do cliente, permitindo-lhe poupanças significativas na sua fatura de energia. No que diz respeito à disponibilização de informação, todos os clientes beneficiam de uma ampla rede de canais de acesso aos serviços, abrangendo lojas, agentes, linhas telefónicas, endereços de correio e e-mail, páginas da internet e acesso por telemóvel através de aplicações para smartphones e tablets.

O Pingo Doce e Recheio, no que respeita a parcerias e apoios, tem promovido um diálogo ativo com instituições que possam contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre alimentação, nutrição e saúde, assim como para a divulgação de produtos destinados a pessoas com necessidades alimentares específicas.

O Pingo Doce patrocinou a 1.ª Edição do Observatório da Alimentação e Nutrição, que consistiu no apoio ao estudo dos hábitos de consumo alimentares da sociedade portuguesa, um processo que há mais de três décadas não era desenvolvido em Portugal.

**CAPITULO V – CONCLUSÕES**

## **Limites e Obstáculos à investigação**

A principal dificuldade com que nos deparámos no decurso deste trabalho de investigação foi, sem dúvida o processo de recolha e tratamento de dados, paralelamente à alocação da informação nas vertentes corretas da RSE. Houve dificuldade em obter os indicadores correspondentes às diferentes vertentes das dimensões interna e externa da RSE para todas as empresas em estudo ainda assim, foram escolhidos os que se consideraram mais relevantes e com maior incidência nos Relatórios de Sustentabilidade.

Para além destas dificuldades também não foi tarefa fácil encontrar Relatórios de Sustentabilidade com datas atualizadas em muitos setores de atividade, tendo mesmo a escolha das empresas sido direcionada para as que possuem um maior cuidado neste aspeto. Igualmente, verificou-se que, a informação não está devidamente sistematizada nos relatórios, estes não classificam as estratégias dentro das áreas que estas respeitam.

Atendendo à importância destes fatores, consideramos pertinente refletir na RSE aprofundadamente, no sentido de compreender melhor o sentido da mesma e o seu papel na sociedade.

## **Conclusões**

A RSE como tivemos oportunidade de verificar, é uma temática de extrema importância e cada vez mais atual e presente nas organizações e na comunidade local onde se inserem as empresas.

O estudo realizado tendo por base a análise das práticas de RS das empresas, face à implementação das mesmas, demonstrou que, efetivamente, o tema não está suficientemente explorado, pese embora as ações desenvolvidas por diversas empresas nestes domínios.

Verificou-se que, grande parte das organizações e empresas parecem ainda não estar conscientes, ou preparadas, para integrar o real conceito de RSE, na medida em que o encaram como uma estratégia financeira, económica e de marketing e publicidade, cujos objetivos acabam por desvirtuar os valores intrínsecos à RS. Neste contexto, observamos que ao nível empresarial, é necessário avançar mais um pouco na consciencialização dos atores sobre os valores da RS e, sobretudo, no papel de grande potencial que compete às empresas promover neste domínio.

A implementação de práticas de RSE no âmbito da estratégia das empresas é complexa pelo que, entendemos ser um processo que deve ser integrado de forma gradual, mas também encarado com a seriedade que merece, respeitando as normas e diretrizes legais que as sustentam e orientam.

Outros fatores que influenciam as práticas de RSE são os Sistemas de Gestão de Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança do Trabalho, assim como outros sistemas de gestão associados à natureza intrínseca das atividades empresariais.

Os Relatórios de Sustentabilidade das empresas em estudo revelam que estas, na sua grande maioria, referenciam o mesmo tipo de ações e medidas implementadas, para algumas das vertentes da dimensão interna, é caso disso a gestão de recursos humanos, a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais e as comunidades locais. Nas tabelas em anexo observa-se que ainda há muita falta de informação disponível nos relatórios de sustentabilidade e que, em alguns casos, a informação não revela em concreto as ações ou medidas adotadas. Relativamente aos indicadores, pudemos verificar que ainda existem algumas empresas que não apresentam dados disponíveis nos relatórios de sustentabilidade, o que nos leva a confirmar a emergente necessidade de sensibilizar e determinar modelos que integrem, monitorizem e quantifiquem eficazmente estas práticas dentro das organizações. No entanto, regista-se uma constante preocupação e investimento nas certificações e normas inerentes à atividade de cada empresa.

Relativamente à relação com os *stakeholders*, percebemos que as empresas identificam-nos de uma maneira geral, como os seus clientes, fornecedores e trabalhadores, uma vez que é com estes que se estabelecem as relações de maior proximidade através de variados formatos de comunicação.

Observamos que a principal motivação das empresas relativamente às práticas de RSE se verificavam pelo aumento da performance económica, resultando na diminuição de custos e no aumento de vendas, sendo um dos maiores desafios os diminutos recursos financeiros para o estabelecimento de melhores práticas a este nível.

## BIBLIOGRAFIA

Acar, W, Aupperle, K. E., Lowy, R. M (2001), “An Empirical Exploration of Measures of Social Responsibility across the Spectrum of Organizational Types”, *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 9, N.º1, p. 26-57

Ackerman, R. (1975). *The social challenge of business*. Cambridge: Harvard Business Press.

AdP - Águas de Portugal, S. A. (2015). *Relatório de Sustentabilidade Águas de Portugal 2014*. Retrieved from [http://www.adp.pt/pt/comunicacao/publicacoes/downloads/pub\\_pdf10\\_pt.pdf](http://www.adp.pt/pt/comunicacao/publicacoes/downloads/pub_pdf10_pt.pdf)

ALLINSON, Gary D. *Japan's Postwar History*. Ithaca, NY. Cornell University Press. 2004.

AUPPERLE, K. E. *An empirical inquiry into the social responsibilities as defined by corporations: na examination of various models and relationships* (Doctoral dissertation, University of Georgia), 1982; apud SHARFMAN, Mark P.; SIGERSTAD, Thomas D.; PINKSTON, Tammie S. *The effects of managerial values on social issues evaluation: an empirical examination*. *Business & Society*, v. 39, n. 2, p. 144-183, 2000.

Aupperle, K. E., Carroll, A. B., & Hatfield, J. D. (1985). *An empirical investigation of the relationship between corporate social responsibility and profitability*.

BARNETT, M.L. 2007. *Stakeholder influence capacity and the variability of financial returns to corporate social responsibility*. *Academy of Management Review*, Vol. 32, n.º 3, p. 794- 816

BICALHO, Aline. 2003. *Responsabilidade Social das Empresas: Contribuição das Universidades*. São Paulo : Editora Peirópolis, 2003. p. 364. —. 2003.

Bowen, H.R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper & Row

Caixa Geral de Depósitos. (2015). *Relatório de Sustentabilidade CGD 2014*. Retrieved from <https://www.cgd.pt/Institucional/Sustentabilidade-CGD/Reporting-Desempenho/Relatorios-Sustentabilidade/2014/Documents/Relatorio-Sustentabilidade-CGD-2014.pdf>

CAMPOS, T. C., RODRIGUES, S. B. 2003. *Performance social corporativa e performance económica: algumas contribuições para o debate. E & G Economia e Gestão, Belo Horizonte, p. 27-43*

Carroll, A. 1979. *A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance, Academy of Management Review, Vol. 4, p.497-505.*

Carroll, A. 1991. *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, Vol. 34, n.º 4, p.39-48.*

Carroll, A. 1998. *The four faces of Corporate Citizenship . Business & Society Review, 1007101, p.1-7*

Carroll, A. 1999. *Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. Business & Society, vol. 38, n.º 3, p.268-295*

Carroll, A., Buchholtz, A. K. 2003. *Business & Society – Ethics and Stakeholder Management. 5th Edition, South-Western, Thomson Learning*

CLARKSON, M. B. E. 1995. *A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance, Academy of Management Review, Vol. 20, N.º 1, p. 92-117*

COCHRAN, P. L.2007. *The evolution of corporate social responsibility, Business Horizons, 50, p. 449 – 454.*

*Concepts, Evidence and Implications. Academy of Management Review, Vol. 20, N.º 1, p.65-91*

CTT - Correios de Portugal, S. A.-S. A. (2015). *Relatório de Sustentabilidade CTT 2014. Retrieved from [https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/7b9bc878-fdba-44e8-849a-b816e5ba1cfe/ficheiro/4c9072ce-8116-4518-bbbf-d486e782f2f0/export/relatorio\\_pt.pdf](https://www.ctt.pt/contentAsset/raw-data/7b9bc878-fdba-44e8-849a-b816e5ba1cfe/ficheiro/4c9072ce-8116-4518-bbbf-d486e782f2f0/export/relatorio_pt.pdf)*

Davis, K. (1973). *The case for and against business assumption of social responsibilities. Academy of Management Journal.*

Dodd, E. M. (1932). *For whom are corporate managers trustees?. Harvard Law Review, 45(7), 1145-1163*

DONALDSON, T., PRESTON, L.E. 1995. *The Stakeholder Theory of the Corporation.*

Drucker, P. F. (1984). *The new meaning of corporate social responsibility*.

Energia, G. (2015). *Relatório de Sustentabilidade, Galp Energia, 2014*. Retrieved from [http://www.galpenergia.com/PT/Media/Publicacoes/Documents/Relatorio\\_sustentabilidade\\_2014.pdf](http://www.galpenergia.com/PT/Media/Publicacoes/Documents/Relatorio_sustentabilidade_2014.pdf)

Epstein, E. M. (1987). *The corporate social policy process: Beyond business ethics, corporate social responsibility, and corporate social responsiveness*.

FARIA, A; SAUERBRONN F. F. 2008. *A responsabilidade social é uma questão de estratégia? Uma abordagem crítica*. *Revista da Administração Pública*, n. 42(1), p. 7-33

Frederick, W.C., (1978), *From CSRI to CSR2: The Maturing of Business and Society Thought, Business and Society*.

Freeman, E. (1984), “*Strategic management: a stakeholder’s approach*”, Marshfield, MA: Pitman.

FREEMAN, R. Edward. 1984. *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (em inglês). [S.l.: s.n.].

FREEMAN, R. Edward; REED, David L.. 1984. *Stockholders and Stakeholders: A new perspective on Corporate Governance* (em inglês). 3 ed. [S.l.]: California Management Review, Spring83, p. 88-106. vol. 25.

Friedman, M. (1970), “*The social responsibility of business is to increase its profits*”, *The New York Times Magazine*, Sept. 13.

GARCIA, Joana. 2004. *O negócio do social*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Garriga, Elisabet; Melé, Domènec (2004), *Corporate Social Responsibility – Theories: Mapping the Territory*, *Journal of Business Ethics*, vol.53, p. 51-71

Husted, B. W. e Allen, D. B, (2007), “*Corporate Social Strategy in Multinational Enterprises: Antecedents and Value Creation*”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 74, p. 345-361

International Standard Organization, ISO 26000. 2010. *Guidance on social responsibility*. ISO/FDIS 26000:2010(E).

- Jerónimo Martins. (2015). Relatório de Responsabilidade Corporativa Jerónimo Martins 2014. Retrieved from [http://www.jeronimomartins.pt/media/647660/relat\\_rio\\_rc\\_2014.pdf](http://www.jeronimomartins.pt/media/647660/relat_rio_rc_2014.pdf)*
- Jones, T. M. (1980, Spring). Corporate social responsibility revisited, redefined.*
- Joyner, B. Payne, D., & Raiborn, C. (1990). Building values, business ethics and corporate social responsibility into the developing organization.*
- Joyner, B., & Payne, D. (2002). Evolution and implementation: a study of values, business ethics and corporate social responsibility. Journal of Business Ethics*
- MACKEY, A., MACKEY, T. 2007. Corporate Social Responsibility and Firm Performance Investor and Corporate: Investor Preferences and Corporate Strategies. Academy of Management Review, Vol 32, N.º3, p. 817-835.*
- MAESSEN, R., SETERS, P.V., E.V. RIJCKEVORSEL. 2007. Circles of stakeholders: towards a relational theory of Corporate Social Responsibility. International Journal of Business Governance and Ethics, Vol 3, N.º 1, p. 77-94*
- MASON, C. L. Concept mapping: a tool to develop reflective science instruction. Science Education, 1992.*
- MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2001.*
- McGuire, J. W. (1963). Business and society. New York: McGraw-Hill.*
- McWilliams (2006) Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. Journal of Management Studies 2006.*
- Partilhado, C. D. V. (2015). NESTLÉ na Sociedade, Nestlé Portugal, 2014. Retrieved from <https://empresa.nestle.pt/conhecaanestle/documents/relat%C3%B3rio%20de%20cria%C3%A7%C3%A3o%20de%20valor%20partilhado%20nestl%C3%A9%20portugal%202014.pdf>*
- Péés, E. (2006, Abril). Eficiencia Diámica, RSE y Desarrollo Incluyente: Una aproximación económica a microfundamentos y modelizaciones alternativas. Comunicação apresentada na VIII Reunión de Economía Mundial, Alicante.*

Portugal, E. (2014). *Relatório de sustentabilidade Eurest 2012-2013*. Retrieved from [http://www.eurest.pt/wp-content/uploads/2015/02/Relatorio-Sustentabilidade\\_2013-1.pdf](http://www.eurest.pt/wp-content/uploads/2015/02/Relatorio-Sustentabilidade_2013-1.pdf)

Portugal, E.-E. de. (2015a). *Gerir a Sustentabilidade*, EDP. Retrieved from [http://www.edp.pt/pt/sustentabilidade/PublicacoesRelatorios/relatorios/RelatoriosSustentabilidade/AbordagemDeGestaoASustentabilidade\\_2014\\_PT.pdf](http://www.edp.pt/pt/sustentabilidade/PublicacoesRelatorios/relatorios/RelatoriosSustentabilidade/AbordagemDeGestaoASustentabilidade_2014_PT.pdf)

Portugal, E.-E. de. (2015b). *Relatório de Contas EDP 2014*. Retrieved from [https://www.edp.pt/pt/sustentabilidade/PublicacoesRelatorios/EDPDocuments/RC2014\\_PT\\_EDPRenovaveis.pdf](https://www.edp.pt/pt/sustentabilidade/PublicacoesRelatorios/EDPDocuments/RC2014_PT_EDPRenovaveis.pdf)

PT Portugal. (2015). *Relatório de Sustentabilidade PT Portugal 2014*. Retrieved from <https://conteudos.telecom.pt/Documents/PT/sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2014.pdf>

Rádio e Televisão de Portugal S.A. (2013). *Relatório de Sustentabilidade RTP 2013*. Retrieved from <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/5a7/5a7fb346da3d705b5bdd24eb306d47871.pdf>

REGO, Arménio; e outros. 2007. *Gestão Ética e Socialmente Responsável*.

Robbins, S. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, controversies and applications*. New Jersey: Prentice Hall.

RUF, B.; MURALIDHAR, K.; BROWN, R. *Journal of Business Ethics: Empirical investigation of the relationship between change in corporate social performance and financial performance: a stakeholder theory perspective*. 2001. p.143-146.

SANTOS, M.J. Et al. 2006. *Responsabilidade Social nas PME*. Lisboa, Editora RH.

Saúde, J. de M. (2015). *Relatório de Sustentabilidade José de Mello Saúde, 2014*. Retrieved from [https://www.josedemellosaude.pt/ResourceLink/12135/Relat%C3%B3rio+Sustentabilidade+2014\\_JMS.pdf](https://www.josedemellosaude.pt/ResourceLink/12135/Relat%C3%B3rio+Sustentabilidade+2014_JMS.pdf)

SCHWARTZ, M.; CARROLL, A. B. 2003. *Corporate Social Responsibility: a three-domain approach*, *Business Ethics Quarterly*, Vol. 13, cap. 4, p. 503-530.

Sethi S. Prakash (1979), “A Conceptual Framework for Environmental Analysis of Social Issues and Evaluation of Business Response Patterns”, *Academy of Management Review*, Vol. 4 (1), pp. 63-74.

SOMAGUE Engenharia. (2015). Somague SGPS Relatório Anual 2014. Retrieved from [http://www.somague.pt/site/material\\_de\\_apoio/somague\\_relatorios/rc\\_sgps\\_pt\\_2014/files/assets/common/downloads/files/rasgps2014.pdf](http://www.somague.pt/site/material_de_apoio/somague_relatorios/rc_sgps_pt_2014/files/assets/common/downloads/files/rasgps2014.pdf)

STRAND, R. A Systems paradigm of organizational adaptations to the social environment. *Academy of Management Review*. v. 8, n. 1, p. 90-96, 1983.

TAP, S. . (2015). Relatório de Sustentabilidade Grupo TAP 2014. Retrieved from [http://new.flytap.com/pridir/flytap/mediaRep/editors/Contentimages/PDFs/Institucional/Relatorios/2014/2014/ProcessoAprovacao/TAP\\_Relatorio\\_Sustentabilidade\\_2014\\_PT.pdf](http://new.flytap.com/pridir/flytap/mediaRep/editors/Contentimages/PDFs/Institucional/Relatorios/2014/2014/ProcessoAprovacao/TAP_Relatorio_Sustentabilidade_2014_PT.pdf)

uillard, C. R. (2006), “Certificação Social: Um Estudo sobre os Benefícios da Norma SA8000 em Empresas Certificadas”, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Abril/2006.

Unicer Bebidas de Portugal, SGPS, S. A. (2015). Relatório de Gestão Unicer 2014. Retrieved from [http://www.unicer.pt/images/relatorios/rs\\_unc\\_2014\\_pt\\_interactive.pdf](http://www.unicer.pt/images/relatorios/rs_unc_2014_pt_interactive.pdf)

Walton, C. C. (1967). *Corporate social responsibilities*. Belmont, CA: Wadsworth.

WARTICK, S.L.; CORCHRAN, P.L. 1985. *The Evolution of Corporate Social Performance Model*. *Academy of Management Review*, Vol. 10, N.º 4, p.758-769.

WOOD, D. J. 1991. *Corporate Social Performance Revisited*. *Academy of Management Review*, Vol. 16, p. 691-718

Yin. R. K. (1994). *Case study research*. Thousands Oaks, CA: Sage.

### **Teses e dissertações**

MARZ, J, (1999), *An Examination of the Relationship Between Corporate and Individual Characteristics and Social Orientation*, a Doctor Dissertation submitted to School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University

KPMG (2007), *Estudo da KPMG sobre a Publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal – Resultados do Questionário às maiores empresas em Portugal, 2006*

### Artigos de Revistas e Jornais

BRANCO, M.C., Rodrigues, L.L 2007. *Positioning Stakeholder Theory within the Debate on Corporate Social Responsibility, Electronic Journal Of Business Ethics Organization Studies (<http://ejbo.jyu.fi>) Vol. 12, N. ° 1, p. 5-15*

COCHRAN, P. L., & WOOD, R. A. 1984. *Corporate social responsibility and financial performance. Academy of Management Journal, Vol. 27, N.º 1, p.42-56.*

MAIGNAN, I, FERRELL, O.C., HULT, G. T.M. 1999. *Corporate Citizenship: Cultural Antecedents and Business Benefits. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol 27, N.º4, p. 455- 469.*

HARRISON, J. S., FREEMAN, R.E. 1999. *Stakeholders, social, responsibility, and performance: Empirical evidence and theoretical perspectives, Academy of Management Journal, Vol. 42, No. 5, p. 479-485*

LEE, M. P. 2008. *A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead. International Journal of Management Reviews Volume 10, N.º 1, p. 53–73*

Monteiro, S. and Guzmán, B. 2005. *Environmental disclosures in the annual reports of large companies in Portugal. Social and Environmental Accounting Journal.*

Morimoto, R., Ash, J. & Hope, C. 2005. *Corporate Social Responsibility Audit: From theory to Practice. Journal of Business Ethics.*

QUAZI, A., O'BRIEN, Dennis.2000. *An Empirical Test of a Cross-national Model of Corporate Social Responsibility. Journal of Business Ethics, Vol. 25, p. 33-51.*

SIRGY, M. J. 2002. *Measuring Corporate Performance by Building on the Stakeholders Model of Business Ethics. Journal of Business, 35, p. 143-162*

WEAVER, G.R., TREVINO, L. K., COCHRAN, P. L. (1999), “*Integrated and Decoupled Corporate Social Performance: Management Commitments, external pressures, and corporate ethics practices*”, *Academy of Management Journal, Vol. 42, N.º 5, p. 539-552.*

## Webgrafia

COM - Comissão das Comunidades Europeias (2001), *Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas*. COM (2001) 366. Bruxelas: Comissão Europeia. ([http://europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2001/com2001\\_0366pt01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2001/com2001_0366pt01.pdf) 08Julho2015).

COM - Comissão das Comunidades Europeias (2002), *Comunicação da Comissão relativa à Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*. COM (2002) 347. Bruxelas: Comissão Europeia. ([http://www.europarl.eu.int/meetdocs/committees/empl/20021111/com\(2002\)347\\_pt.pdf](http://www.europarl.eu.int/meetdocs/committees/empl/20021111/com(2002)347_pt.pdf) 08Julho2015).

**ANEXOS**

Tabela I) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresa com atividades financeiras e de seguros, CGD, S.A. (Caixa Geral de Depósitos, 2015)

Dimensão Interna da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Gestão de Recursos Humanos	<p><u>Diversidade e igualdade de oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoção de política inclusiva e de igualdade na gestão dos trabalhadores através da implementação de boas práticas de não discriminação, de responsabilidade social e da defesa de elevados padrões éticos e de valores de confiança.</li> <li>• Cumprimento escrupuloso de princípios da igualdade na contratação, progressão de carreira e remuneração para garantir a igualdade de tratamento e de oportunidades de género,               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No acesso ao emprego, o recrutamento e seleção são realizados, exclusivamente, com base no currículo e no perfil de competências do candidato, sendo indiferente o género,</li> <li>○ Na progressão da carreira, a análise é feita unicamente segundo critérios de mérito e competência.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Desenvolvimento Profissional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de oportunidades de desenvolvimento de carreira através de processos de mobilidade interna,</li> <li>• Desenvolvimento e valorização dos trabalhadores através do Plano de Formação (consolidação, manutenção e desenvolvimento de competências técnicas core e de outras competências satélite),</li> <li>• Implementação de medidas de conciliação de vida profissional-pessoal, designadamente, apoio à parentalidade, apoio psicossocial e sociofamiliar, soluções sustentáveis de prevenção do risco e de apoio à solvabilidade, apoio financeiro e de estímulo à poupança e aconselhamento orçamental.</li> </ul>	<p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População (anos)</p> <p>Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>

<p>Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais</p>	<p><u>Implementação da Estratégia Ambiental:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento da legislação ambiental e de outros requisitos aplicáveis,</li> <li>• Implementar Sistema de Gestão Ambiental,</li> <li>• Redução das emissões globais de carbono por trabalhador,</li> <li>• Redução do consumo de energia nas instalações.</li> </ul> <p>Exemplos de Ações desenvolvidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No financiamento automóvel a CGD incentiva a compra de automóveis “amigos do ambiente” através da atribuição de reduções de spread,</li> <li>• Disponibilização de crédito para o investimento das empresas na área das energias renováveis, visando a poupança de energia e micro-geração, bem como a instalação de parques para a produção de energia.</li> </ul> <p><u>Sensibilização e Educação de Clientes, Trabalhadores e Comunidade para a preservação do Ambiente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção interna da reutilização e reciclagem de resíduos,</li> <li>• Formação e sensibilização ambiental dos trabalhadores,</li> <li>• Garantia da plantação de árvores em igual número de crianças clientes CGD.</li> </ul> <p><u>Desempenho Ambiental:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização de aspetos ambientais para avaliar o impacto da sua atividade no ambiente.</li> </ul>	<p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Adaptação à Mudança</p>	<p><u>Diálogo com Stakeholders</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia da implementação da estratégia de envolvimento de stakeholders, e promoção do desenvolvimento sustentável, através dos canais de comunicação da CGD.</li> </ul> <p>Canais de Comunicação para os grupos de stakeholders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionistas/Estado: Assembleia Geral, Reporte, Inquérito de Sustentabilidade.</li> <li>• Clientes Particulares/Empresas: Inquéritos de Satisfação; WebSite CGD; Redes Sociais; Campanhas de Comunicação, etc.</li> </ul> <p>A CGD definiu orientações qualitativas para gerir e monitorizar os riscos mais importantes para o Grupo. de crédito, de concentração, de mercado, operacional, de taxa de juro e de liquidez.</p> <p><u>Princípios de Riscos:</u></p> <p>Princípio de Solvabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso de manter um nível de capital adequado a um Banco de retalho/comercial para fazer face a perdas não esperadas, incluindo cenário adverso, e traduzir uma imagem de solidez do Grupo CGD.</li> </ul> <p>Princípio da Rendibilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso de remunerar adequadamente os riscos assumidos</li> </ul> <p>Princípio de Liquidez</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso de conservar uma estrutura de financiamento estável e um nível de liquidez suficiente para assegurar a sobrevivência em cenários adversos</li> </ul> <p>Princípio da Sustentabilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupação estratégica em assegurar uma atividade sustentável em linha com a imagem, reputação e contributo social ambicionados</li> </ul> <p><u>Sistema de Controlo Interno de Riscos</u></p> <p>O sistema de controlo interno pretende garantir um ambiente de controlo adequado e uma eficiente gestão de risco. O sistema consiste num conjunto de estratégias, sistemas, processos, políticas e procedimentos definidos pela Administração e de ações empreendidas por este órgão e trabalhadores. Acompanhamento e prevenção de riscos de incumprimento de responsabilidades (acompanhamento de clientes particulares e empresariais). Análise de risco socio ambiental na concessão de crédito (critérios ambientais e sociais na análise de riscos de crédito Políticas de financiamento setorial).</p>	<p>Taxa de resposta/Grupo Stakeholder</p> <p>Avaliação de Satisfação de Clientes (escala 1 a 10)</p> <p>Evolução das sugestões e reclamações (nº)</p>
--	---	---

	Saúde e Segurança no Trabalho	<p><u>Saúde Ocupacional:</u>                  Desenvolvimento de ações de prevenção e promoção da saúde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rastreio gineco-mamário,</li> <li>• Consulta de nutrição,</li> <li>• Consulta de desabitação tabágica,</li> <li>• Apoio ao viajante em serviço,</li> <li>• Apoio à amamentação,</li> <li>• Medicina do Trabalho no âmbito da prevenção cardiovascular</li> <li>• Acompanhamento Psicológico em situações de absentismo prolongado por doença,</li> <li>• Situações problemáticas identificadas (absentismo intermitente, conflitos interpessoais, insatisfação, desmotivação etc.),</li> <li>• Intervenção psicossocial em situações de crise (assaltos e agressões a trabalhadores).</li> </ul> <p>Desenvolvimento de atividades de Segurança e Higiene do Trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorias Técnicas de Segurança do Trabalho,</li> <li>• Análise e gestão de acidentes de trabalho,</li> <li>• Análise e gestão de incidentes,</li> <li>• Estudos ergonómicos e análise de projetos,</li> <li>• Formação E-Learning em Segurança do Trabalho,</li> <li>• Ações de formação em sala no âmbito da Segurança do Trabalho,</li> <li>• Formação <i>on the job</i>, aquando da realização das auditorias técnicas e/ou sempre que se justifique.</li> </ul>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p> <p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>
--	-------------------------------	--	---

Tabela II) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresa com atividades financeiras e de seguros, CGD, S.A. (Caixa Geral de Depósitos, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações Ambientais Globais	<p><u>Sensibilização Ambiental</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização de ferramentas online que permitem aos stakeholders identificar atividades onde podem reduzir o seu impacto ambiental. Por exemplo, a calculadora de carbono disponibilizada no website da CGD, permite ao stakeholder identificar e quantificar as emissões associadas às suas atividades diárias, apresentando soluções concretas para a sua redução.</li> <li>• No âmbito da Floresta Caixa, a CGD estabelece parceria com a Tapada Nacional de Mafra, apoiando a gestão florestal sustentável da Tapada, um habitat com biodiversidade única, e colaborando na sensibilização do público.</li> </ul> <p><u>Projetos Apoiados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Mochila Verde”- projeto de cariz pedagógico-ambiental realizado pela Lisboa E-Nova (Agência de Energia e Ambiente de Lisboa) e a Câmara Municipal de Lisboa. A iniciativa abrange alunos do 1º ciclo do ensino básico do concelho de Lisboa.</li> <li>• Protocolo com a Dariacordar da Junta de Freguesia dos Anjos - redução dos resíduos biodegradáveis do refeitório do Edifício Sede. Associada a esta iniciativa, pode-se ainda mencionar o impacto social uma vez que desta forma permite ajudar pessoas com dificuldades económicas.</li> </ul> <p>Participação no Rock in Rio numa posição de patrocinador sustentável. Apresentação de um stand inovador que recorreu a materiais certificados, como os painéis de madeira 100% certificados oriundos de florestas sustentáveis, iluminação de baixo consumo, separação de resíduos e mecanismos para poupança de água. Este stand foi reutilizado noutros eventos e festivais e o mobiliário doado a uma IPSS.</p>	

	Comunidades Locais	<p><u>Voluntariado Corporativo</u> Objetivos do Programa Voluntariado Caixa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para a dinamização de áreas de intervenção social estratégicas tais como a Literacia Financeira, a Inclusão Social e Financeira, o Empreendedorismo e a Proteção do Ambiente,</li> <li>• Reforçar a relação com as comunidades locais contribuindo para o cumprimento dos compromissos assumidos no âmbito da Política de Envolvimento com a Comunidade do Programa Corporativo de Sustentabilidade,</li> <li>• Promover a participação dos trabalhadores em atividades de voluntariado, para aquisição de novas competências e fortalecimento do sentimento de pertença à comunidade,</li> <li>• Contribuir para o desenvolvimento individual e profissional dos trabalhadores, enquanto Embaixadores da Marca, divulgando a imagem e os valores da CGD,</li> <li>• Desenvolver ações de voluntariado a nível nacional , criando oportunidade de participação a todos os trabalhadores.</li> <li>• Aumentar o número de trabalhadores que participam em ações de voluntariado.</li> </ul>	Investimento na Comunidade (€)
--	--------------------	---	--------------------------------

Direitos Humanos	<p><u>Sistema de Comunicação Interna de Práticas Irregulares (SCIPI)</u></p> <p>A adoção do SCIPI tem como principais objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detetar antecipadamente potenciais problemas, fomentando uma atitude preventiva e corretiva;</li> <li>• Disponibilizar um canal de comunicação complementar, a recorrer em situações em que os restantes mecanismos internos não sejam considerados os mais adequados, que permita a comunicação voluntária e confidencial, mas não anónima, de atos que violem a lei, em determinados domínios e que estejam sob o controlo da empresa;</li> <li>• Reduzir custos e evitar prejuízos por não conformidade com normas legais, regulamentares ou de conduta, protegendo os interesses legítimos de todos os stakeholders;</li> <li>• Reforçar a reputação de transparência e o alinhamento da Instituição com as melhores práticas internacionais em matéria de governo societário.</li> </ul> <p>A CGD conta com um sistema avançado e eficaz de prevenção dos fenómenos do branqueamento de capitais (BC) e do financiamento do terrorismo (FT), norteados pelo cumprimento rigoroso das normas legais, regulamentares, de ética, deontológicas e de boas práticas internacionalmente aceites.</p> <p>Os trabalhadores da CGD receberam formação sobre anti-corrupção. O Banco, através do seu website, disponibiliza informação relacionada com o Código de Conduta. Desta forma, todos os trabalhadores da CGD, SA, e demais partes interessadas, têm acesso a esta informação.</p>	
------------------	--	--

<p>Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores</p>	<p><u>Criação de Valor, Criação e partilha de Valor pelos Stakeholders</u>                  Intervindo nas seguintes áreas de negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca Comercial;</li> <li>• Banca de investimento, capital de risco e corretagem;</li> <li>• Gestão de ativos;</li> <li>• Crédito especializado;</li> <li>• Serviços auxiliares;</li> <li>• Gestão de participações.</li> </ul> <p>A distribuição de valor que criam é feita aos Fornecedores, Acionistas (Provedor de capital), Comunidade, Governo e Trabalhadores.</p> <p>Existe também um crédito concedido por setor, e por País, uma distribuição por tipo de depósito e por tipo de cliente por País, e uma distribuição de créditos por tipo de cliente por estrutura.</p>	<p>Proporção de despesas com fornecedores nacionais (%)</p>
--	--	---

Tabela III) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo GALP Energia. (Energia, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Interna da RSE	Gestão de Recursos Humanos	<p><u>Valorização do Capital Humano</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratação local,</li> <li>• Não-discriminação e igualdade de oportunidades,</li> <li>• Rotatividade e mobilidade.</li> </ul> <p>Linhas estratégicas e programas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção de uma cultura de autonomia e responsabilização,</li> <li>• Desenvolvimento estratégico de competências críticas,</li> <li>• Reforço da reputação da Empresa como entidade empregadora.</li> </ul> <p><u>Sistema de Gestão de Desempenho</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração e avaliação de desempenho - a componente da remuneração variável depende dos objetivos partilhados do Grupo e da unidade de negócio e também do contributo do desempenho individual,</li> <li>• Fator ambiente, qualidade, segurança e sustentabilidade - premeiam-se ou penalizam-se os trabalhadores com base nos seus comportamentos e resultados no que respeita a um conjunto de indicadores reativos e proativos.</li> </ul> <p><u>Formação</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de formação personalizado através da Academia Galp Energia ( inclui curso de Formação Avançada em Gestão),</li> <li>• PROGRAMA CONHECER + (proporciona o contacto com os valores da Empresa e o desenvolvimento de competências comportamentais indispensáveis).</li> </ul> <p><u>Benefícios aos Trabalhadores</u></p> <p>Iniciativas de saúde não-ocupacional (Cessação tabágica; Vacina da gripe sazonal; Dia Mundial da Alimentação)</p>	<p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População (anos)</p> <p>Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>

Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais	<p><u>Estratégia para as alterações climáticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reavaliando riscos e oportunidades e definindo novas ações e objetivos e metas específicos, que irão contribuir para o cumprimento dos compromissos assentes em quatro eixos estratégicos:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exploração e produção responsável,</li> <li>○ Refinação e distribuição eficiente,</li> <li>○ Inovação, investigação e desenvolvimento e promoção de tecnologias eficientes,</li> <li>○ Antecipação de tendências e expectativas de stakeholders no âmbito da energia e clima.</li> </ul> </li> </ul> <p>Monitorização regular da Pegada de carbono através de indicadores, em que estes constituem elementos relevantes aquando da definição da estratégia, dos objetivos e metas da Organização.</p> <p>E&amp;P responsável (Contribuição para fundos de carbono ou proteção ambiental).</p> <p>R&amp;D (Research and Development) eficiente (Políticas climáticas, Eficiência energética nas refinarias, Emissões específicas das refinarias, Eficiência energética nas áreas de serviço e Combustíveis mais limpos)</p> <p><u>Proteção Ambiental</u></p> <p>Controlo de todas as operações e interações com o Ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização do consumo de recursos,</li> <li>• Controlo das emissões atmosféricas,</li> <li>• Controlo das descargas de efluentes líquidos,</li> <li>• Prevenção de perdas de contenção e mitigação dos potenciais impactos,</li> <li>• Controlo do nível de ruído ambiental das instalações.</li> </ul>	<p>Destino dos resíduos produzidos (%)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
---	---	--

<p>Adaptação à Mudança</p>	<p><u>Gestão do Risco</u> Sistema de controlo interno para identificação dos Riscos e formas de mitigação (Riscos: Estratégicos, Operacionais ou de Conformidade, Externos e Financeiros).</p> <p><u>Envolvimento com a Comunidade e Partes Interessadas e Promoção da Criação de Valor partilhado</u> Diálogo com stakeholders (Três fases distintas: Seleção e mapeamento de stakeholders, Auscultação de stakeholders e Análise)</p> <p><u>Criação de Valor Partilhado</u> Criação de emprego direto e valorização do capital humano, desenvolvimento das economias locais, estimulação da cadeia de fornecedores, distribuição e reinvestimento da riqueza gerada.</p> <p><u>Envolvimento –e Relacionamento com os Clientes</u> Ações de comunicação aos mercados interno e de exportação através de diferentes campanhas: divulgação e sensibilização com informação de interesse para os diferentes segmentos, fidelização, lançamento e desenvolvimento de novos produtos e serviços, ofertas promocionais com grandes vantagens para os clientes e promoção de atividades culturais e artísticas.</p> <p><u>Promoção da Inovação, Investigação e do Desenvolvimento Tecnológico</u> Plano estratégico de inovação, investigação e desenvolvimento tecnológico (Promoção da inovação, da investigação e do desenvolvimento tecnológico que constitui um compromisso fundamental para a criação de valor sustentável)</p> <p><u>Projetos nas instalações</u> Desenvolvimento de plataforma de simulação de processos críticos para a eficiência energética da refinaria, através da criação de indicadores específicos, metodologias e ferramentas não-invasivas, centradas no desenvolvimento da eficiência de recursos em processos industriais contínuos energeticamente intensivos.</p> <p><u>Projetos com Stakeholders</u> SmartGalp – abordagem Tri-fuel que constitui uma solução inovadora para a monitorização de consumos energéticos, permitindo aos clientes domésticos aceder a um serviço de monitorização dos consumos de eletricidade, gás natural e combustíveis, através de um portal <i>online</i> interativo.</p> <p><u>Envolvimento com o Sistema Científico e Tecnológico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto do Petróleo e Gás promove o desenvolvimento, a transmissão e difusão da ciência e tecnologia aplicada às atividades da fileira energética, em especial do petróleo e gás.</li> <li>• Polos de Competitividade e Tecnologia: visa a obtenção de massa crítica económica e a capacidade de atrair investimento de indústrias de ponta nos sectores referidos.</li> </ul>	<p>Índice de satisfação dos clientes (1 a 10)</p>
----------------------------	---	---

Saúde e Segurança do Trabalho	<p><u>Segurança</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de zero acidentes nas operações, garantindo as condições de segurança e saúde para todos os trabalhadores e prestadores de serviço.</li> </ul> <p><u>Segurança do Processo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação das melhores técnicas e práticas conhecidas na operação das instalações por forma a reduzir e a minimizar o risco.</li> </ul> <p><u>Desempenho de Sinistralidade:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas de SSA (Segurança, Saúde e Ambiente) - desenvolvimento de planos de ação com o objetivo de evitar a sua recorrência. Emissão de alertas para divulgar as lições aprendidas a outras áreas da empresa e aos prestadores de serviço.</li> <li>• Perdas de contenção - são estabelecidos princípios e diretrizes para garantir a adequada análise de riscos, bem como a integridade mecânica dos equipamentos. Aposta forte na comunicação interna através de ações de formação e campanhas de sensibilização, com vista ao reconhecimento dos riscos e à adequada preparação em caso de incidente.</li> </ul> <p>Segurança de produtos - assegurar uma adequada gestão das substâncias perigosas, sensibilizando os trabalhadores e prestadores de serviços para os perigos e impactos que delas advenham. São utilizadas Fichas de Dados de Segurança (FDS) e instruções de rotulagem.</p> <p><u>Gestão da Saúde</u></p> <p>Gestão de uma estratégia corporativa de vigilância da saúde para prevenção dos riscos profissionais e promoção da saúde de todos os trabalhadores.</p> <p>Tendo em vista a otimização dos cuidados de saúde, o aumento da produtividade, o desempenho e a motivação dos colaboradores para garantir, a redução do absentismo e atração e retenção dos colaboradores com mais elevado potencial, criando retorno a partir do investimento realizado.</p> <p>A gestão integrada da saúde é promovida pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise e o diagnóstico da situação existente em todas geografias,</li> <li>• Revisão da estratégia corporativa de saúde,</li> <li>• Realização e desenvolvimento do plano integrado de vigilância da saúde de acordo com a estratégia e garantia da sua implementação,</li> <li>• Identificação e monitorização dos diversos indicadores de reporte.</li> </ul> <p><u>Vigilância da Saúde</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de exames de Medicina do Trabalho devidamente adequados aos riscos profissionais da população laboral para garantia da aptidão física e psíquica dos trabalhadores para o exercício das suas funções.</li> </ul>	<p>Nº de horas de observações preventivas do Ambiente e Segurança</p> <p>Tipologia de acidentes</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p> <p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>
-------------------------------	---	---

Tabela IV) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo GALP Energia. (Energia, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações Ambientais Globais	<p><u>Inovação, Investigação e promoção de Tecnologias Eficientes</u>                      Promoção de investigação, do desenvolvimento e implementação de serviços e soluções inovadoras visando a melhoria da eficiência energética nas operações, clientes e parceiros.</p> <p>Desenvolvimento de projetos e iniciativas, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart Galp - solução inovadora para a monitorização de consumos energéticos que permite aos clientes domésticos aceder a um serviço de monitorização de eletricidade, gás natural e combustíveis através de um portal <i>online</i> interativo.</li> <li>• Programa PME Galp ProEnergy - programa de eficiência energética que se destina a promover a mudança de comportamentos face ao consumo de energia nas PME.</li> </ul> <p><u>Antecipação de tendências e expectativas de stakeholders no âmbito da energia e clima</u>                      Realizam através da auscultação de partes interessadas, da participação em grupos de trabalho e fóruns de discussão e através do relato transparente quanto a assuntos relacionados com as alterações climáticas. Asseguram assim a inclusão da temática das alterações climáticas no processo de envolvimento e acompanhamento dos stakeholders, de modo a alinhar as prioridades estratégicas nesta temática com as expectativas dos mais relevantes. Sendo realizadas diversas ações de sensibilização e formação com os stakeholders. Como por exemplo: Condução ecoeficiente (desenvolvimento de um folheto que visa a promoção da adoção de hábitos de condução mais eficientes, ecológicos e seguros).</p>	

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

	Comunidades Locais	<p><u>Envolvimento com a Comunidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de investimento na comunidade - desenvolvimento de um conjunto de ações para parametrizar o respetivo sistema de gestão:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análise comparativa dos diversos referenciais nas várias geografias onde operam, para identificação da totalidade dos requisitos a considerar na conceção do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS);</li> </ul> </li> <li>• Voluntariado na Galp Energia – o projeto Galp Voluntária foi criado com o objetivo de promover a edificação de uma cultura de responsabilidade social e de cidadania, chamando os trabalhadores a participar e a contribuir ativamente para o bem-estar das comunidades através da participação em ações de voluntariado empresarial.</li> </ul> <p>Fundação Galp Energia – desenvolve os seguintes projetos, nos pilares do desenvolvimento social, cultura e energia e ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desenvolvimento Social - doação de brinquedos, equipamentos, fardas descontinuadas e brindes a Associações que gerem e encaminham bens doados; doação de equipamentos domésticos e eletrodomésticos a IPSS através da Campanha Energia Solidária,</li> <li>○ Cultura - edição do livro “História do Gás Natural em Portugal”, pré-finalização do livro “História dos 20 Anos da Privatização”,</li> <li>○ Energia e Ambiente - Construção da ponte pedonal e ciclável sobre a rodovia segunda circular, em Lisboa.</li> </ul>	<p>Investimento na comunidade (€)</p> <p>Nº de participantes e horas dedicadas ao voluntariado</p>
--	--------------------	--	--

<p>Direitos Humanos</p>	<p>Ética e Direitos Humanos - para materialização deste compromisso, foram desenvolvidas e implementadas diversas ferramentas de controlo e monitorização, nomeadamente procedimentos e normas internas, comités, adesões a iniciativas internacionais, entre outras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética - baseia-se nos princípios da transparência, responsabilização e rigor, estabelecendo normas de orientação de conduta pessoal e profissional, aplicáveis a todas as partes interessadas, nomeadamente a trabalhadores, a acionistas, a clientes, a fornecedores. Por exemplo é realizado um alinhamento dos jovens quadros (trainees) com os princípios éticos da empresa.</li> <li>• Respeito pelos direitos humanos - compromisso de desenvolver ações tendentes a impedir que algum dos atos de gestão e atividades originem, de forma direta ou indireta, abusos ou violações dos direitos humanos, em qualquer localização geográfica, contexto e realidade, e ao longo da cadeia de valor e esfera de influência perante as partes interessadas.</li> </ul> <p><u>Transparência fiscal</u> No rigoroso cumprimento de todas as normas fiscais e exigências de divulgação, são consideradas as linhas de atuação que se seguem.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Submissão de todos os formulários requeridos de acordo com a lei fiscal local.</li> <li>• Acompanhamento e proatividade relativamente a situações de benefício fiscal.</li> <li>• Monitorização de alterações de legislação fiscal relevante e análise de risco com vista a adotar medidas de mitigação de algum impacto negativo.</li> <li>• Gestão de aspetos de conformidade (compliance).</li> </ul> <p><u>Garantia de cumprimento e conformidade</u> Existe um conjunto de instrumentos para orientar, garantir, avaliar e demonstrar a conformidade com os códigos e políticas da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissão de verificação de conformidade - tem por atribuição garantir a implementação do Código de Ética, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas e casos omissos,</li> <li>• Comissão de acompanhamento da Política de Combate à Corrupção - garante a implementação e monitorização da política de combate à corrupção, bem como a interpretação da mesma, a resolução de dúvidas e o esclarecimento de omissões,</li> <li>• Medidas disciplinares – aplicadas quando verificado o desvio ao cumprimento das normas gerais de conduta estabelecidas no código de ética.</li> </ul>	
-------------------------	--	--

<p>Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores</p>	<p><u>Serviços e produtos disponibilizados</u>                  São desenvolvidas novas ofertas com condições vantajosas e ajustadas às necessidades dos clientes que permitem um posicionamento competitivo no mercado livre de eletricidade e gás natural.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços energéticos                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Segmento doméstico - oferta de uma gama de serviços exclusivos para clientes Galp Energia, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano,</li> <li>○ Empresas – serviço que promove a eficiência energética e minimiza potenciais riscos ou avarias através da assistência 24 horas e manutenção da rede e equipamentos,</li> <li>○ Soluções de energia (diagnóstico, soluções, gestão, soluções integradas de energia) - soluções integradas de energia, desenhadas à medida dos clientes, que combinam a utilização de diferentes fontes de energia, soluções e tecnologias, proporcionando uma utilização mais racional de energia e a redução dos custos de operação e manutenção.</li> </ul> </li> <li>• Produtos estruturados                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Galp On - oferece um plano energético (eletricidade + gás natural) adaptado às necessidades de cada cliente,</li> <li>○ Plano Energia ao Cubo - primeiro serviço a ligar as três energias mais importantes no dia-a-dia do cliente, eletricidade, gás e combustível, oferece descontos na fatura.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Envolvimento com os fornecedores:                  Compras (€) e fornecedores (nº)</p>
--	---	---

Tabela V) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo Nestlé Portugal. (Partilhado, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Interna da RSE	Gestão de Recursos Humanos	<p><u>Liderança e Responsabilidade Pessoal</u>                      Respeito e dignidade no tratamento dos trabalhadores e promoção do sentido de responsabilidade pessoal. Recrutamento de pessoas competentes e motivadas que respeitem os valores da empresa, promoção da igualdade de oportunidades de desenvolvimento e progressão na carreira, proteção da privacidade e tolerância nula relativamente a quaisquer formas de assédio ou de discriminação.</p> <p>Compromissos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que todas as instalações da empresa possuem sistemas de saúde e segurança para todos os trabalhadores,</li> <li>• Aumentar a igualdade entre géneros nas suas equipas,</li> <li>• Criar oportunidades de emprego para jovens com menos de 30 anos de idade na Nestlé,</li> <li>• Disponibilizar formação em Criação de Valor Partilhado, Nutrição (NQ) e Sustentabilidade Ambiental.</li> </ul> <p>Ações desenvolvidas para os Trabalhadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebração da Semana Nacional da Amamentação – as trabalhadoras grávidas, recentes mães e/ou trabalhadoras interessadas no tema são convidadas a participar numa conversa sobre “Leite Materno e Alimentação da Grávida”, dirigida por uma pediatra,</li> <li>• WellnessDay - iniciativas dirigidas a trabalhadores, divulgadas via email e que contêm informação sobre vários temas relacionados com estilos de vida saudáveis,</li> <li>• Momentos de Nutrição e Bem-Estar - ações no âmbito dos Momentos de Nutrição e Bem-Estar: Educar para o otimismo, Desfrute do sol, Sumos detox, Alimentos funcionais, Desafio das bicicletas e Gestão do peso,</li> <li>• Comemoração do Dia Mundial da Alimentação - trabalhadores são desafiados a aumentar a sua atividade física regular, através de um passatempo denominado “Pedalar para o seu bem-estar”, onde tiveram a oportunidade de formar equipas e pedalar em bicicletas colocadas no edifício para um objetivo comum: serem mais ativos.</li> </ul>	<p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Principais reconhecimentos e prémios - Reconhecimentos Internacionais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carbon Disclosure Leadership Index (prémio do Carbon Disclosure Project (CDP), tendo alcançado uma pontuação de 96 em 100.)</li> <li>• CDP Water Disclosure (programa Carbon Disclosure Project) – Water Disclosure, tendo recebido uma classificação de ‘Liderança’. A Nestlé foi reconhecida pela sua estratégia relativa à água e respetivos compromissos de políticas públicas.</li> </ul> <p><u>Sustentabilidade ambiental</u></p> <p>Compromisso com práticas empresariais ambientalmente sustentáveis. Em todas as fases do ciclo de vida do produto, a empresa esforça-se por utilizar os recursos naturais de forma eficiente, favorecer a utilização de fontes renováveis e geridas de forma sustentável, ambicionando atingir a meta de Desperdício Zero.</p> <p>Água - A empresa compromete-se a fazer uma utilização sustentável da água e a promover a melhoria contínua da sua gestão. Reconhece o facto de que o mundo enfrenta um desafio crescente no que se refere à disponibilidade de água e que a gestão responsável dos recursos do planeta por parte de todos os utilizadores constitui uma necessidade absoluta.</p> <p>Compromissos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhar para atingir a maior eficiência hídrica em todas as operações,</li> <li>• Defender boas políticas de gestão dos recursos hídricos,</li> <li>• Tratar a água usada e descarregada de forma eficiente,</li> <li>• Criar envolvimento com os fornecedores, especialmente agrícolas,</li> <li>• Aumentar a sensibilização para a conservação da água potável e das condições sanitárias ao longo da cadeia de valor.</li> </ul>	<p>Consumo de matérias-primas/ton de produto</p> <p>Consumo de materiais de embalagem/ton de produto</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	--

	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Adaptação à mudança</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Relações com Fornecedores e Clientes:</u> Exigência aos fornecedores, agentes, prestadores de serviços, e respetivos trabalhadores, que demonstrem honestidade, integridade e justiça e que adiram aos seus padrões não negociáveis. De igual forma, assume este compromisso para com os seus Clientes.</li> <li>• Agricultura e desenvolvimento rural: Contribuição para a melhoria da produção agrícola, do estatuto social e económico dos produtores, das comunidades rurais e dos sistemas produtivos, com o intuito de os tornar ambientalmente mais sustentáveis.</li> </ul> <p><u>Envolvimento com Stakeholders</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Materialidade: através dos dados recolhidos no processo de auscultação de Stakeholders, que possibilitaram fazer o cruzamento da importância dada aos temas pelos Stakeholders, com a perceção de desempenho que os mesmos têm em relação a estes mesmos temas. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Matriz de Materialidade (Nutrição, Saúde e Bem-Estar, Valorização do Capital Humano, Qualidade e Segurança Alimentar, Sustentabilidade Ambiental, Envolvimento com Stakeholders, Distribuição da riqueza gerada, Padrões de Governance e Compliance, Promoção dos princípios na cadeia de valor, Política Ambiental, Desenvolvimento Rural, Impacto nas Comunidades, Água, Packaging - Embalagens Sustentáveis, Eficiência Energética e Alterações Climáticas).</li> </ul> </li> <li>• Principais Meios de Comunicação com os Stakeholders:  É mantido um diálogo permanente com os Stakeholders para melhor compreender as suas expectativas e preocupações. Para promover uma ligação próxima e um diálogo aberto com todos os Stakeholders, dispõe de diferentes formas e mecanismos de comunicação.</li> </ul>	<p>Índice de satisfação dos consumidores (%)</p>
--	---	--

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

	Saúde e segurança no trabalho	<p>Empresa empenhada na prevenção de acidentes, lesões e doenças profissionais e na proteção dos trabalhadores, prestadores de serviços e de outros envolvidos na sua cadeia de valor.</p> <p>Realização de várias iniciativas para promoção de um ambiente laboral saudável e seguro, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa de vacinação (gripe e tétano),</li> <li>○ Prevenção de doenças cardiovasculares,</li> <li>○ Sensibilização e acompanhamento de fumadores,</li> <li>○ Semana da Segurança e Saúde - lançamento do grupo empresarial no <i>The Nest Chatter</i> sobre as 1000 razões para cuidar da nossa segurança,</li> <li>○ Feira da Segurança e Saúde e Sessão fotográfica “Sorria para a Segurança”, em que é distribuído um folheto do Regulamento Interno sobre a Prevenção e Controlo de Álcool.</li> <li>○ Formação em Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho - atividades de formação da Nestlé Portugal em matéria de Saúde e Segurança no Trabalho.</li> </ul>	<p>Taxa de frequência de acidentes laborais</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p>
--	-------------------------------	---	---

Tabela VI) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo Nestlé Portugal. (Partilhado, 2015)

Dimensão Interna da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Preocupações ambientais globais	<p><u>Sustentabilidade Ambiental</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar a eficiência dos recursos nas operações,</li> <li>Melhorar a performance ambiental das embalagens,</li> <li>Avaliar e otimizar o impacto ambiental dos produtos,</li> <li>Sensibilizar e consciencializar para as alterações climáticas,</li> <li>Preservar o património natural, incluindo as florestas,</li> <li>Disponibilizar informação ambiental detalhada e precisa.</li> </ul>	
Comunidades Locais	<p><u>Promoção e sensibilização de estilos de vida saudáveis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comemoração do Dia Mundial da Alimentação: reforçar o papel dos pequenos agricultores na economia global, na segurança alimentar e na proteção do meio ambiente. Nesta ocasião, a Nestlé desafiou as famílias a criarem a sua própria horta em casa,</li> <li>Sessões de formação para veterinários: as sessões têm como objetivo melhorar o conhecimento dos veterinários acerca do comportamento do cão e do gato. Esta é uma área pouco desenvolvida na formação académica dos veterinários,</li> <li>Academias Nestlé Health Science - realização de diversas academias de Nutrição,</li> <li>Cursos para Farmacêuticos - formação de profissionais de saúde, inclusive dos farmacêuticos,</li> <li>Congressos de Nutrição,</li> <li>Comemoração do Dia Internacional do Idoso,</li> <li>Crianças - programa educativo Nestlé Crianças Saudáveis, iniciativa Kids' Athletics, concurso Nestlé Crianças Saudáveis, parceria Nestlé e Federação Portuguesa de Atletismo,</li> <li>Lançamento do Guia de Alimentação Infantil – os primeiros 1000 dias do seu bebé.</li> </ul>	<p>Ações realizadas no âmbito do programa voluntariado (nº)</p> <p>Horas doadas no âmbito do programa voluntariado</p> <p>Investimento na Comunidade (€)</p>	

Direitos Humanos	<p><u>Os Direitos Humanos nas atividades empresariais</u></p> <p>A empresa integra os princípios orientadores do Pacto Global das Nações Unidas (PGNU) sobre os Direitos Humanos e o Trabalho. Deseja ser um bom exemplo ao nível das boas práticas nestas duas áreas no desenvolvimento da sua atividade.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direitos Humanos e Compliance, compromissos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avaliar e atuar sobre os impactos relativamente aos direitos humanos nas operações e cadeia de abastecimento,</li> <li>○ Eliminar o trabalho infantil em áreas chave,</li> <li>○ Garantir que todos os trabalhadores e Parceiros tenham facilidade em reportar possíveis violações de compliance,</li> <li>○ Atuar contra a corrupção e o suborno.</li> </ul> </li> </ul>	
Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p>Foram estabelecidos compromissos nutricionais que assentam em três grandes pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos (saborosos e nutricionalmente adequados),</li> <li>• Informação (informação nutricional aos Consumidores completa, clara e transparente),</li> <li>• Educação (desenvolvimento de programas de educação nutricional e de promoção de atividade física).</li> </ul> <p><u>Consumidores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrição, Saúde e Bem-Estar:</li> </ul> <p>o principal objetivo é melhorar a qualidade de vida dos Consumidores, oferecendo-lhes opções de alimentos e bebidas mais saborosas e saudáveis e encorajando um estilo de vida mais saudável. A Nestlé expressa este princípio na sua assinatura corporativa <i>Good Food, Good Life</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantia de qualidade e segurança dos produtos:</li> </ul> <p>o nome Nestlé representa em todo o mundo uma promessa ao Consumidor de que os produtos são seguros e de elevada qualidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação com o Consumidor:</li> </ul> <p>a Nestlé está comprometida com uma comunicação responsável e credível com os Consumidores, que lhes permita exercer o seu direito a uma escolha informada e promova dietas alimentares mais saudáveis. A Nestlé respeita a privacidade do Consumidor.</p>	

Tabela VII) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo Unicer. (Unicer Bebidas de Portugal, SGPS, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Interna da RSE	Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução de acidentes de trabalho com baixa superior a 1 dia,</li> <li>• Promoção da mobilidade interna – Maioritamente Quadros Superiores,</li> <li>• Promoção de forte cultura Unicer (índice de comprometimento de trabalhadores).</li> </ul>	<p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p>

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais	<p><u>Pegada Ecológica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução do consumo de energia,</li> <li>• Redução do consumo de água,</li> <li>• Redução da taxa de Emissão de CO<sub>2</sub>,</li> <li>• Desempenho ambiental das embalagens.</li> </ul> <p>Através do Programa de Gestão Ambiental, a empresa estabelece as prioridades para a intervenção ambiental, destacando-se a prevenção de acidentes ambientais, a redução dos consumos de água e de energia, a redução da separação de resíduos e a melhoria dos sistemas de recolha para a sua valorização, a redução da carga poluente nas águas residuais e a formação dos trabalhadores.</p> <p>Política Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança - obedece, no que toca à gestão ambiental das atividades, a três princípios orientadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a prevenção e controlo integrados da poluição,</li> <li>• Fomentar a ecoeficiência de processos e produtos promovendo o uso sustentável da água, a utilização racional de energia e assegurando a integração de critérios ambientais na seleção de matérias-primas e de embalagens,</li> <li>• Minimizar impactos ambientais, promovendo a redução de emissões para o ar e para a água e dos resíduos gerados e privilegiando soluções de reutilização e de valorização.</li> </ul>	<p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
Adaptação à Mudança	<p>Aumentar o índice de satisfação de clientes (global, performance sustentabilidade e comunicação):</p> <p>Efetuada um estudo telefónico e via e-mail de auscultação à satisfação global e perceção da atuação da Unicer como parceiro de negócio, bem como de empresa empenhada no desenvolvimento sustentável.</p>	
Saúde e Segurança do Trabalho	<p><u>Princípios da Política de SST</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenção de acidentes e doenças profissionais:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Redução da Sinistralidade,</li> <li>○ Implementação da análise de quase-acidentes.</li> </ul> </li> <li>• Segurança dos equipamentos de trabalho:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Garantir a conformidade legal dos equipamentos de trabalho.</li> </ul> </li> <li>• Sistemas e métodos de trabalho seguros:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementação de Safety Walks (SW),</li> <li>○ Aumentar a presença da Medicina no Trabalho nos postos de trabalho,</li> <li>○ Implementar Sistemas de Bloqueio de Equipamentos,</li> <li>○ Reforçar a Comunicação e Consulta de SST,</li> <li>○ Formação em SST para todos os trabalhadores.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p> <p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>

Tabela VIII) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Indústrias Transformadoras, Grupo Unicer. (Unicer Bebidas de Portugal, SGPS, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações ambientais globais	<p><u>Sustentabilidade:</u></p> <p>Elaboração de inquérito para definir e integrar critérios sociais e ambientais nos processos de contratação. Este questionário traz clareza sobre o posicionamento de fornecedores-chave em áreas que são cruciais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A redução da Pegada Ecológica - preocupação em minimizar o impacto ambiental,</li> <li>• Envolvimento com a Comunidade - responsabilidade e envolvimento social,</li> <li>• Atenção ao Consumidor - transparência e rigor em todos os pontos de contacto,</li> <li>• Escolha dos Parceiros de Negócio - partilha de princípios de sustentabilidade.</li> </ul> <p>No âmbito dos processos de contratação é efetuado um inquérito que ajudará a empresa a adotar uma política de sustentabilidade integrada em toda a cadeia de valor.</p>	
	Comunidades Locais	<p><u>Empreendedorismo e Educação e Apoiar as Comunidades Locais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção da educação e empreendedorismo junto da comunidade escolar,</li> <li>• Capacitação de alunos em risco de insucesso/abandono escolar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação dos alunos de risco através de processo de <i>screening</i> e capacitação dos jovens através da metodologia EPIS, promovendo a taxa de transição de alunos críticos,</li> </ul> </li> <li>• Promoção do empreendedorismo no sector das Indústrias Criativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foi definida a métrica e um inquérito de avaliação aos promotores dos projetos finalistas, com o objetivo de acompanhar a sua concretização, nomeadamente através da criação de postos de trabalho,</li> </ul> </li> <li>• Desenvolvimento de iniciativa de apoio às comunidades locais internacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo de estudo social das comunidades internacionais onde atuam que vai permitir, no futuro, definir as áreas de intervenção a privilegiar. Paralelamente, desenvolveram dois projetos internacionais nas comunidades de Guiné-Bissau, dando continuidade ao projeto “Uma Gota de Luz”, e de Moçambique.</li> </ul> </li> </ul>	Investimento na Comunidade (€)

Direitos Humanos	Sem informação disponível nos Relatórios de Sustentabilidade	
Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p><u>Promoção do Consumo Responsável</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boas práticas de atuação em todas as iniciativas, festividades ou encontros, direcionadas para os jovens com o objetivo de sensibilizar para o consumo moderado de álcool.</li> </ul> <p><u>Promoção de Estilo de Vida Ativo e Social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auscultação aos consumidores, com o objetivo de aferir a sua perceção relativa à promoção de um estilo de vida ativo e saudável associado às marcas de águas.</li> </ul>	

Tabela IX) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de saúde humana e apoio social, José de Mello Saúde, S.A. (Saúde, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
--	-----------	-----------------	-----------

<p><b>Dimensão Interna da RSE</b></p>	<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Atração e retenção de talento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação e promoção de saúde e bem-estar dos trabalhadores.</li> </ul> <p><u>Cultura e Valores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer a cultura, fomentando a partilha de valores e princípios traduzidos em normas de atuação do Grupo, são pilares fundamentais da política de Recursos Humanos. A transmissão e cultura e valores é verificada em diversos momentos da vida da organização, desde o acolhimento a trabalhadores, aos programas de integração ou às atividades regulares de formação.</li> </ul> <p><u>Gestão do Talento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrair e reter talento de forma integrada através de um processo sistemático de identificação, avaliação, desenvolvimento e retenção dos trabalhadores com potencial de crescimento.</li> </ul> <p><u>Formação</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a capacitação e o desenvolvimento dos trabalhadores. A Academia CUF assegura o desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências dos profissionais através do incentivo à autoformação e à prática de investigação, privilegia a transversalidade dos projetos e fomenta o intercâmbio e a divulgação das “boas práticas” entre as Unidades de Saúde e outras Instituições de Saúde e de Educação.</li> </ul> <p><u>Avaliação de Desempenho</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A avaliação de desempenho permite alinhar os comportamentos à cultura desejada e aos objetivos de negócio. Gestão de Desempenho de Recursos Humanos, de destacar a revisão do Modelo de Avaliação de Desempenho e Política de Remunerações.</li> </ul> <p><u>Responsabilidade Social Interna</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsas Livros Escolares             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Associado à avaliação de desempenho e assiduidade dos trabalhadores e ao bom aproveitamento escolar dos seus filhos, este benefício dedica-se a compartilhar parte das despesas com material escolar dos filhos dos trabalhadores,</li> </ul> </li> <li>• Cabazes de Natal             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega de cabazes com itens típicos de uma ceia de Natal aos trabalhadores com as remunerações mais reduzidas,</li> </ul> </li> <li>• Colónia de Férias             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contribuir para a ocupação dos tempos livres dos filhos dos trabalhadores durante o período das férias de Verão. As Colónias de Férias recebem crianças com idades entre os 7 e os 14 anos.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Média de idades/grupo profissional</p> <p>Caracterização do universo de trabalhadores:</p> <p>Habilitações /antiguidade/género</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
---------------------------------------	-----------------------------------	---	---

Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais	<p>Identificação das principais fontes de degradação ambiental das suas unidades de saúde e respetivos impactos, quantificação dos custos associados à sua redução ou eliminação e promoção de iniciativas no sentido de melhorar o seu desempenho.</p> <p>Destacam-se os seguintes projetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecto de Eco-Eficiência no Hospital Vila Franca de Xira, plano de redução do consumo de energia.</li> <li>• Gestão ambiental - realizada de forma sistemática a monitorização dos consumos energéticos, de água e resíduos hospitalares produzidos nas unidades de saúde:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eletricidade - renovação dos equipamentos mais antigos por outros novos, mais eficientes; realização, quando possível, da alteração para sistemas centralizados tendo em vista a melhoria da qualidade das soluções e a redução dos consumos. Na iluminação é mantida uma gestão pró-activa nas Unidades, limitando os horários de funcionamento e reduzindo os níveis de iluminação de acordo com as exigências reais,</li> <li>○ Gás natural - implementação de medidas com vista à redução dos consumos de água quente sanitária, eliminação de pontos de consumo desnecessários e/ou regulação das temperaturas de funcionamento dos diversos sistemas de modo a permitir uma maior racionalização energética,</li> <li>○ Água - controlo de qualidade da água utilizada feito através de sistemas de monitorização e tratamento, em que a qualidade da água é garantida pela realização de análises periódicas por entidades certificadas e independentes.</li> <li>○ Resíduos hospitalares - organização e gestão da recolha, armazenamento, tratamento e eliminação de resíduos nas Unidades tem várias fases: (i) triagem e acondicionamento dos resíduos; (ii) recolha interna dos resíduos, pesagem e depósito na central de resíduos; (iii) gestão e implementação dos circuitos de recolha e armazenamento dos resíduos. Acresce a gestão do contrato com as empresas que asseguram a recolha, transporte (a partir das unidades de saúde), tratamento e eliminação de todos os resíduos hospitalares produzidos no âmbito da atividade da José de Mello Saúde.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Análise mensal dos consumos de água (%)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
---	---	--

<p>Adaptação à Mudança</p>	<p><u>Inovação</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação nos serviços de check-in e check-out,</li> <li>• Inovação nos tratamentos médicos,</li> <li>• Inovação de serviços médicos prestados.</li> </ul> <p><u>Diálogo com as partes interessadas</u> Além dos relatórios publicados anualmente, sobre o normal desempenho da sua atividade, é realizado o acompanhamento e envolvimento dos grupos de interesse através dos mecanismos de interação com os stakeholders (acionistas, trabalhadores e clientes).</p> <p><u>Gestão de Risco</u> No âmbito do processo de gestão de riscos são identificados os mais relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscos Financeiros - os principais riscos financeiros identificados são riscos de liquidez, de financiamento e de exposição às variações das taxas de juro,</li> <li>• Risco Operacional - prestação de cuidados de saúde, segurança do doente, segurança da informação, eficiência ambiental, segurança e saúde do trabalho, requisitos legais e melhoria contínua.</li> </ul>	<p>Índices de satisfação do cliente (%)</p>
<p>Saúde e Segurança do Trabalho</p>	<p><u>Qualidade dos Serviços de Saúde</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de segurança clínica, qualidade na prestação de serviços de saúde, satisfação de clientes e segurança e privacidade dados clínicos.</li> </ul> <p><u>Saúde e Segurança do Trabalho:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada uma das unidades tem um representante de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho porém, não existem comissões formais criadas para acompanhar este tema, estando essa responsabilidade a cargo da SAGIES, empresa que presta esse serviço ao Grupo José de Mello Saúde.</li> </ul>	<p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p>

Tabela X) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de saúde humana e apoio social, José de Mello Saúde, S.A. (Saúde, 2015)

Dimensão Externa da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Preocupações ambientais globais	A nível de consumo energético, tem como objetivo garantir que até 2017 existe uma redução anual global de 3% por ano.	

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Comunidades Locais</p>	<p><u>Envolvimento com a Comunidade</u>                  Promoção da saúde e bem-estar da comunidade e sensibilização e prevenção de doenças.</p> <p><u>Desenvolvimento Social</u>                  Abordagem sistematizada e transversal agregando um conjunto de iniciativas em dois grandes pilares de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhadores com as remunerações mais reduzidas e respetivas famílias,</li> <li>• Instituições sociais das geografias onde a José de Mello Saúde tem operação.</li> </ul> <p>Este envolvimento ocorre de diversas formas: atribuição de um conjunto de benefícios exclusivos para os trabalhadores com as remunerações mais reduzidas, participação direta de profissionais de saúde em ações de sensibilização sobre temas de saúde preventiva em Escolas e IPSSs das comunidades onde o Grupo está presente, atribuição de prémios de investigação clínica no âmbito das unidades de investigação das universidades de medicina portuguesas através de contribuições financeiras ou em géneros, ou de um investimento em infraestruturas comuns ou sociais, entre outros.</p> <p><u>Responsabilidade Social Externa</u>                  A nível externo, é desenvolvida uma ligação à comunidade onde as Unidades de Saúde se inserem, procurando posicionar-se como um verdadeiro parceiro para a saúde local, bem como uma ligação a instituições que operem no mesmo sector de atividade. Destacam-se as seguintes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clube PHDA - programa integrado de apoio a crianças com Perturbação de Hiperatividade e Défice de Atenção (PHDA), que pretende melhorar a qualidade de vida das crianças e seus familiares,</li> <li>• Programa Educação para a Saúde,</li> <li>• Campanhas de Colheita de Sangue,</li> <li>• Projeto Ser Solidário,</li> <li>• Programa de Voluntariado do Grupo José Mello Saúde,</li> <li>• Campanha de Angariação de Bens,</li> <li>• Donativo à Operação Nariz Vermelho,</li> <li>• Campanha “Papel por Alimentos” do Banco Alimentar.</li> </ul>	<p>Investimento na Comunidade (€)</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Direitos Humanos</p>	<p><u>Ética e Transparência na cadeia de Valor</u>                  Critérios sociais na escolha do fornecedor e Códigos de Conduta.</p> <p><u>Ética</u>                  Princípios de boa gestão e transparência são aspetos que traduzem a ética empresarial. Existe um Código de Ética e um Conselho de Ética, um órgão consultivo da Comissão Executiva do Grupo José de Mello Saúde que tem, entre as suas atribuições, a responsabilidade pela análise, no plano ético, das questões suscitadas pelos progressos científicos, evolução social e atividade legislativa, nos domínios da biologia, da medicina ou da saúde em geral.</p>	<p>Igualdade de remuneração (M/H)</p>

Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p><u>Inovação</u></p> <p>Apoio às equipas de gestão com o objetivo de melhorar a experiência do cliente, potenciar a margem e aumentar a eficiência dos principais processos. O Núcleo de Inovação da José de Mello Saúde foca-se em 3 áreas prioritárias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramentas de fomento da cultura de inovação:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Plataforma I9+ - ferramenta útil de partilha de conhecimento e criatividade cujo objetivo é captar projetos e ideias inovadoras dos trabalhadores que possam ser implementadas na organização,</li></ul></li><li>• Desenvolvimento e gestão de projetos:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Núcleo de Inovação foca-se no desenvolvimento de três tipos de projetos - incrementais, planeados e exploratórios, cujos objetivos são aumentar a eficiência dos principais processos, aumentar a oferta ou melhorar a experiência dos clientes,</li></ul></li><li>• Acesso a financiamento externo:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aposta no programa SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais à I&amp;D) como forma de aceder a benefícios fiscais.</li></ul></li></ul>	
---	--	--

Tabela XI) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição, Grupo Águas de Portugal. (AdP - Águas de Portugal, 2015)

Dimensão Interna da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
-------------------------	-----------	-----------------	-----------

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Valorizar a Relação com os trabalhadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a igualdade de oportunidades,</li> <li>• Motivar e reconhecer o bom desempenho dos trabalhadores,</li> <li>• Melhorar os canais de comunicação interna,</li> <li>• Desenvolver o conhecimento e o potencial dos trabalhadores disponibilizando a formação necessária,</li> <li>• Reduzir os riscos a que os trabalhadores estão sujeitos no ambiente de trabalho.</li> </ul> <p>No Grupo AdP existe equidade entre homens e mulheres nas remunerações auferidas.</p> <p><u>Benefícios complementares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de saúde, extensível ao agregado familiar,</li> <li>• Seguro de vida,</li> <li>• Subsídio de transporte,</li> <li>• Acordos com ginásios,</li> <li>• Ginástica laboral,</li> <li>• Protocolos com farmácias,</li> <li>• Campos de férias para filhos de trabalhadores,</li> <li>• Acordos com instituições culturais.</li> </ul> <p>Projeto SIMsaúde - objetivo de fomentar o bem-estar e a saúde dos trabalhadores da empresa, contempla a concretização de diversas ações com o intuito de promover a alimentação saudável, incentivando o consumo de fruta e de produtos hortícolas. Destacam-se as seguintes ações: sensibilização sobre a temática, disponibilização de fruta no local de trabalho e entrega de cabazes de legumes.</p> <p>Ginástica na Empresa - em parceria com o ginásio Phive a empresa recebe o ginásio na sua sede.</p> <p>Projeto “Empresa Saudável ” - conjunto de medidas que melhoram a qualidade de vida dos trabalhadores: disponibilização de aulas de desporto, caminhadas nas e fora das instalações da empresa e consultas de Fisioterapia aos trabalhadores, para prevenção de disfunções cinéticas funcionais e divulgando técnicas de relaxamento.</p> <p>Canais de comunicação mais utilizados internamente são newsletters e intranet do Grupo e das empresas. Foram desenvolvidos mecanismos internos para que os trabalhadores possam apresentar sugestões e recomendações, contribuindo para a melhoria do desempenho das empresas e para a satisfação dos trabalhadores e das suas expectativas.</p>	<p>Trabalhadores por área de negócio (%)</p> <p>Habilitações literárias dos trabalhadores (%)</p> <p>Caracterização dos trabalhadores/ categoria (%)</p> <p>Antiguidade (%)</p> <p>Número total de estagiário (%)</p> <p>Administradores executivos por faixa etária e por género (%)</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
-----------------------------------	---	---

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Conservação e Valorização dos Recursos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a gestão e a valorização dos recursos,</li> <li>• Implementar medidas de monitorização e controlo,</li> <li>• Aumentar a valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento,</li> <li>• Aumentar a ecoeficiência das instalações.</li> </ul> <p>Compromisso de promover a gestão e valorização dos recursos e aumento da valorização dos resíduos e dos subprodutos provenientes dos processos de tratamento.</p> <p><u>Resíduos de Processo de Abastecimento e Saneamento</u>                  Prioridade na minimização da produção de resíduos. Não sendo possível evitá-los por completo, são privilegiadas soluções de valorização, em detrimento das soluções de eliminação.</p> <p><u>Gestão de Resíduos Sólidos</u>                  Gestão integrada e sustentada dos resíduos urbanos, assegurando o seu adequado tratamento e promovendo a sua valorização.</p> <p><u>Combustíveis</u>                  A substituição de combustíveis fósseis por combustíveis mais amigos do ambiente, produzidos a partir de resíduos (óleos alimentares usados - OAU).</p> <p><u>Combate às Alterações Climáticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproveitar o potencial energético das instalações,</li> <li>• Aproveitar os resíduos e seus subprodutos como fontes de energia renovável,</li> <li>• Aumentar a eficiência energética reduzindo/compensando emissões.</li> </ul>	<p>Resíduos tratados por unidades de processamento e destino final (%)</p> <p>Reutilização de água (%)</p> <p>Produção de composto (t)</p> <p>Consumo de biodiesel (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	---	--

<p>Adaptação à Mudança</p>	<p>Declarações de Responsabilidade Social e Códigos de Conduta e Ética subscritos pelos fornecedores, auditorias, ações de sensibilização e processos de avaliação de fornecedores, contribuindo para o alinhamento de princípios e para a melhoria do desempenho dos fornecedores com repercussão, não só na qualidade do desempenho das empresas do Grupo, mas em toda a cadeia de fornecimento. (auditorias a fornecedores e ações de sensibilização a empresas fornecedoras).</p> <p><u>Dinamizar a Investigação e Desenvolvimento</u>                  O Grupo AdP desenvolve projetos de investigação e desenvolvimento nacionais e internacionais, tendo por base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivar a procura do conhecimento e potenciar a inovação de soluções,</li> <li>• Identificar potenciais áreas de otimização transversais,</li> <li>• Capturar, divulgar e transferir as boas práticas entre as empresas do Grupo,</li> <li>• Desenvolver e implementar soluções de inovação, com especial destaque para a otimização da gestão operacional dos sistemas de água e saneamento do Grupo AdP,</li> <li>• Implementação de projetos de inovação com dimensão institucional,</li> <li>• Fortalecimento das ligações de entidades de investigação nacionais com o Grupo AdP,</li> <li>• Fomentar o desenvolvimento da realização de doutoramentos em ambiente empresarial.</li> </ul>	
<p>Saúde e segurança no trabalho</p>	<p><u>Prevenção, Saúde e Segurança dos Trabalhadores</u>                  Os planos de emergência desenvolvidos são regularmente testados através da realização de simulacros, que visam avaliar as respostas desenvolvidas, em termos de recursos humanos, procedimentos internos e equipamento disponível.</p>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p>

Tabela XII) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de captação, tratamento e distribuição de água; saneamento, gestão de resíduos e despoluição, Grupo Águas de Portugal. (AdP - Águas de Portugal, 2015)

Dimensão Externa da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Preocupações ambientais globais	<p><u>Proteção da Natureza e da Biodiversidade</u>                      Requalificar o ambiente, valorizar a paisagem e proteger a biodiversidade.                      A conservação e valorização dos recursos na proteção da natureza e da biodiversidade, e ainda no combate às alterações climáticas, são três dos princípios estratégicos identificados pelo Grupo.</p>	
Comunidades Locais	<p><u>Gota a Gota alegramos no Natal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A AdP tornou possível que o Natal de famílias referenciadas pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura tivesse bens de primeira necessidade e assegurou um brinquedo para cada criança apoiada, bem como o tradicional bacalhau para a consoada.</li> </ul> <p><u>Associado premium do IES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Missão IES: inspirar e capacitar para um mundo melhor através do empreendedorismo social. Em Portugal, aproximadamente 50 iniciativas são já reconhecidas como boas práticas de Inovação e Empreendedorismo Social (exemplos: Projeto Construir – construção de monumentos emblemáticos com públicos desfavorecidos; Escolinha de Rugby da Galiza – Uma equipa com fim social e jogadores com um contrato especial).</li> </ul> <p><u>Apoio Social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reutilização de mobiliário e utensílios diversos - através da rede de serviços e equipamentos da empresa, obtém peças diversas ainda suscetíveis de reutilização por associação ou famílias carenciadas.</li> <li>Disponibilização de pontos de água para combate a incêndios - A EPAL disponibilizou, ao longo da sua rede de transporte de água para abastecimento público, doze pontos de água preparados para poderem ser usados pelos bombeiros no combate a incêndios.</li> </ul>	Investimento na Comunidade (€)	

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

	Direitos Humanos	<p><u>Igualdade de Oportunidades</u>  O Código de Conduta e Ética do Grupo reforça a postura relativamente à igualdade de oportunidades, o qual é regulado e acompanhado pela Comissão de Ética do Grupo AdP.  Todas as empresas do Grupo subscreveram o Código de Conduta Empresas e VIH, promovido pela plataforma laboral contra a Sida, reforçando as suas políticas de não-discriminação.  O Código de Conduta e Ética vem expressar o compromisso do Grupo AdP com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e à criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.</p> <p><u>Riscos relacionados com a corrupção</u>  Os planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, elaborados por todas as empresas do Grupo, identificam as áreas que potencialmente podem ser sujeitas à ocorrência de atos de corrupção, bem como os principais riscos daí decorrentes, os controlos instituídos que visam a sua mitigação e a sua probabilidade de ocorrência.</p>	<p>Trabalhadores por categoria profissional e por género</p> <p>Trabalhadores por categoria profissional e faixa etária</p> <p>Média da retribuição total mensal, por género (%)</p>
	Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p>O Plano Estratégico de Implementação (SIP) da Parceria Europeia para a Inovação para o Domínio da Água (European Innovation Partnership on Water - EIP da Água) define áreas prioritárias de investimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilização,</li> <li>• Tratamento de água e águas residuais, incluindo valorização de subprodutos,</li> <li>• Anexos água-energia,</li> <li>• Gestão do risco de inundações e seca,</li> <li>• Serviços de ecossistema,</li> <li>• Governação da água,</li> <li>• Sistemas de apoio à decisão e monitorização,</li> <li>• Tecnologias inteligentes smart technologies.</li> </ul>	

Tabela XIII) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas de alojamento, restauração e similares, EUREST Portugal. (E. Portugal, 2014)

<b>Dimensão Interna da RSE</b>	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--------------------------------	------------------	------------------------	------------------

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Benefícios</u>                  Estabelecimento de protocolos com entidades de diferentes áreas para proporcionar benefícios aos seus trabalhadores, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo bancário (vantagens em produtos financeiros),</li> <li>• Protocolo Optimus (vantagens em produtos relacionados com telecomunicações),</li> <li>• Protocolo com agência de viagem (descontos em viagens),</li> <li>• Protocolo MEO,</li> <li>• Cartão de desconto em combustível Galp,</li> <li>• Descontos nos Caminhos de Ferro Portugueses, entre outros.</li> </ul> <p><u>Avaliação de desempenho:</u>                  A avaliação tem por objetivo, entre outros aspetos, identificar as necessidades de formação dos trabalhadores para garantir a competitividade e inovação necessárias para responder às constantes mudanças do mercado, do Cliente e do Consumidor final.</p> <p><u>Formação:</u>                  A política de formação tem por base a ACADEMIA GO, organizando a oferta formativa em quatro grandes áreas, Go Be; Go Service; Go Quality e Go Staff:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança e Saúde do Trabalho - manuseamento de materiais e equipamentos, prevenção de acidentes de trabalho, planos de segurança internos,</li> <li>• Segurança Alimentar - sistema HACCP e procedimentos e boas práticas de higiene pessoal,</li> <li>• Técnicas de Proteção do Ambiente - boas práticas ambientais, gestão de resíduos, reciclagem, recolha de óleos alimentares,</li> <li>• Técnicas associadas à Restauração - técnicas de cozinha, restauração e atendimento, venda ativa e serviço ao cliente,</li> <li>• Outras áreas - código de conduta, trabalho em equipa, gestão de conflitos, cobranças, avaliação de desempenho, legislação laboral, gestão, comunicação, processos administrativos de RH.</li> </ul> <p><u>Comunicação com os Trabalhadores:</u>                  Speak-Up - o "Speak-Up" é um programa internacional do Grupo Compass que permite aos trabalhadores, de forma anónima, denunciar situações potencialmente graves para a empresa.                  Your Voice - a cada dois anos, o Grupo realiza um Inquérito de Clima Organizacional, o "Your Voice", como forma de melhorar e potenciar a sua estrutura. Os resultados permitem aferir o grau de satisfação e compromisso dos trabalhadores com a empresa, bem como identificar possíveis áreas de melhoria.</p>	<p>Caraterização dos trabalhadores de acordo com o género e faixa etária</p> <p>Caraterização dos trabalhadores (distribuição M/H)</p> <p>Taxa de rotatividade por género (%)</p> <p>Taxa de rotatividade por faixa etária (%)</p> <p>Taxa de rotatividade por região (%)</p> <p>Nº de licenças parentais, taxas de retorno ao trabalho e taxa de retenção (%)</p> <p>Evolução do número médio de horas de formação por categoria funcional e género</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p>
-----------------------------------	---	--

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

			Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador
--	--	--	---

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Campanhas Ambientais</u> Desenvolvimento de iniciativas de sensibilização ambiental, tendo como objetivo a promoção do conhecimento, a disseminação de boas práticas pelos trabalhadores e comunidade em geral e o alerta para determinados aspetos ambientais. Muitas outras campanhas são desenvolvidas com o objetivo de reduzir o impacto ambiental inerente à atividade da empresa, promovendo uma gestão mais sustentável dos recursos naturais. Foram desenvolvidas diversas campanhas com vista à redução do consumo de recursos e da produção de resíduos.</p> <p><u>Campanhas de Redução do Desperdício Alimentar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CCRA Consumo consciente respeita o ambiente - a campanha pretende alertar os Consumidores para a necessidade de reduzir os desperdícios como forma de racionalizar o consumo de recursos naturais. O objetivo é que o Consumidor leve no tabuleiro a quantidade de alimentos estritamente necessária para satisfazer as suas necessidades nutricionais e apetite. No final da refeição, se o tabuleiro (sopa, prato, sobremesa e pão) não apresentar quaisquer sobras, o Consumidor recebe uma ficha que equivale a 10g de alimentos não perecíveis que são doados a instituições de solidariedade.</li> <li>• TRIM TRAX Programa transversal ao Grupo Compass que pretende minimizar a produção de resíduos orgânicos e procura sensibilizar e mobilizar as equipas operacionais a adotarem práticas para o efeito, nas diferentes unidades de restauração. Estas práticas minimizam custos e promovem a sustentabilidade.</li> <li>• CARE Saúde Ferramenta que possibilita a monitorização da ingestão alimentar dos Consumidores em contexto hospitalar, através da análise da quantidade ingerida ao longo do período de internamento, possibilitando a identificação das causas da não ingestão. Os resultados são importantes para os Serviços de Alimentação e Nutrição Hospitalares e para a gestão de resíduos produzidos.</li> <li>• AIA Aproveitamento Integral dos Alimentos - projeto incentiva o consumo integral de frutas e legumes, inclusivamente as partes normalmente desprezadas durante a confeção dos pratos. Apresenta alternativas alimentares visando minimizar os impactos ambientais, pela redução de recursos naturais, promovendo uma alimentação sustentável através do aproveitamento do elevado teor de nutrientes nos talos e cascas dos alimentos.</li> </ul> <p><u>Campanhas de Redução dos Consumíveis</u> Redução do consumo de materiais como embalagens de papel, óleo e tinteiros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARE Saquetas / Toalhetes Mais de 3.500 análises microbiológicas realizadas a talheres embalados e não embalados permitiram chegar à conclusão que a presença da saqueta é uma má prática ambiental sem benefícios do ponto de vista da segurança alimentar. A Eurest associa esta campanha à Fundação Floresta Unida comprometendo-se a plantar 17 árvores por cada tonelada de papel poupado em saquetas e toalhetes. Participam na restauração de habitats no âmbito de uma parceria com a Fundação Floresta Unida.</li> </ul>	<p>Principais tipologias de resíduos produzidos (%)</p> <p>Indicadores de Evolução dos consumos energéticos (GJ)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CARE Óleo home Valorização de óleos alimentares através da recolha, não só do óleo alimentar utilizado pela empresa, como também dos óleos domésticos dos Consumidores e trabalhadores, que são entregues nos restaurantes da empresa.</li> <li>• CARE Energia e água Gestão dos consumos de água e energia.</li> </ul> <p><u>Consumos Energéticos e Emissão de Gases com Efeito de Estufa:</u> Redução dos consumos energéticos e das emissões de gases com efeito de estufa (GEE), através de uma maior eficiência no consumo de energia e otimização do serviço, reflexo da reestruturação da empresa. Entre os vários projetos implementados pela empresa, o sistema Cartrack, contribuiu de forma significativa para a redução dos consumos de gasóleo da frota da empresa. O Cartrack é um sistema de localização e gestão de frotas baseada em tecnologia de localização por GPS e em telecomunicações GPRS permitindo, através de uma plataforma online, o acesso à posição em tempo real a todos os veículos, bem como a possibilidade de extração de relatórios de quilometragem, viagens, percursos e do perfil de condução dos veículos da frota. O controlo efetuado ao nível do perfil de condução contribui de forma muito positiva para a promoção da segurança nas deslocações e para a redução de consumos devido a excessos de velocidade. A dispersão geográfica das unidades da empresa, assim como a pertença ao Grupo Compass, com sede em Inglaterra, leva à necessidade de inúmeras viagens de trabalho, tanto de avião como de comboio. Destas viagens resultam igualmente emissões de GEE, cujo valor se manteve relativamente inalterado.</p>	
Adaptação à Mudança	<p><u>Satisfação de Clientes e Consumidores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos a Clientes em formato digital, efetuados bianualmente, nos quais os Clientes avaliam a prestação global do serviço e a divulgação e apresentação de novos serviços. São avaliados aspetos como a apresentação das ementas, a higiene e o funcionamento, a facilidade de contacto, a disponibilidade, a capacidade de apoio na resolução de problemas e de resposta, o profissionalismo e a simpatia da equipa e a inovação e desempenho no acompanhamento de tendências de alimentação e nutrição.</li> <li>• Inquéritos a Consumidores, efetuados regularmente, nos quais os Consumidores avaliam o nível de desempenho do produto (sopa, prato principal e sobremesa), o serviço prestado, o espaço das refeições (envolvência) e dão opinião sobre preferências de pratos e serviços disponibilizados.</li> </ul>	<p>Resultados dos inquéritos de satisfação a Consumidores (%)</p> <p>Resultados dos inquéritos de satisfação a Clientes (índice geral de satisfação)</p>

	Saúde e Segurança do Trabalho	<p><u>Segurança, Saúde e Ambiente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança e gestão de risco: A Segurança Alimentar é o pilar básico de atuação. A implementação do Sistema HACCP+ permite, através do controlo e seleção das matérias-primas, desde a sua aquisição até ao produto final, cumprir todos os requisitos legais e normativos exigidos, assegurando elevados padrões de Segurança Alimentar. Para cumprir estes padrões, utilizam-se diversos instrumentos de controlo do processo. A Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho, transversal às diferentes unidades da empresa, funciona igualmente como equipa de emergência. Como principais indicadores de Saúde e Segurança no trabalho destaca-se a redução do número de acidentes de trabalho.</li> </ul> <p>Desenvolvimento de um conjunto de projetos com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “A Pensar em Si” - programa de informação e alerta a todos os trabalhadores em três áreas temáticas distintas: nutrição, ambiente, saúde, segurança do trabalho e segurança alimentar,</li> <li>• Rastreios de Saúde e Bem-Estar,</li> <li>• Consultas de Nutrição,</li> <li>• Formação de equipa de Mentores SST, com objetivo de 3 mentores/ano, escolhidos por cada Gestor Operacional com vista ao envolvimento e acompanhamento das equipas na área de SST.</li> </ul>	<p>Taxa de lesões (Nº total de acidentes / Nº total de horas trabalhadas x 200.000) (M/H);</p> <p>Número de doenças ocupacionais; Dias perdidos; (Nº total de dias perdidos / Nº total de dias trabalhados x 200.000) / Valores</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p>
--	-------------------------------	---	---

Tabela XIV) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas de alojamento, restauração e similares, EUREST Portugal. (E. Portugal, 2014)

Dimensão Externa da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Preocupações ambientais globais	Sem informação disponível nos Relatórios de Sustentabilidade	
Comunidades Locais	<p>A empresa procura trabalhar de forma ativa, responsável e sustentável, influenciando positivamente a qualidade de vida dos seus trabalhadores, Clientes e Consumidores, estabelecendo parcerias com diversas instituições. Algumas das Parcerias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AHRESP, Associação de Hotelaria e Restauração de Portugal - membro do grupo de restauração coletiva,</li> <li>• APN, Associação Portuguesa dos Nutricionistas - participação em congressos e revista Nutricias com a divulgação de vários projetos. Apoio a diversas iniciativas,</li> <li>• DGS, Direção-Geral de Saúde - membro dos grupos de trabalho,</li> <li>• “Projeto Eurest Open day” - parceria com Faculdades e Escolas - visitas da comunidade escolar e Consumidores aos bastidores das Unidades de restauração,</li> <li>• Fundação Benfica - doação de géneros alimentícios (lanches para crianças),</li> <li>• Fundação Floresta Unida - atividades de voluntariado de reflorestação e conservação da Floresta de Portugal,</li> <li>• Instituto Português do Sangue - doação de sangue,</li> <li>• INSA, Instituto de Saúde Dr. Ricardo Jorge - membro dos grupos de trabalho do programa Portfir: “Rede Portuguesa sobre Informação Microbiológica de Alimentos” e “Rede Portuguesa sobre Composição de Alimentos”,</li> <li>• Ordem dos Nutricionistas - apoio a diversas iniciativas da instituição,</li> <li>• GRACE, Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial - parceria em várias atividades, donativos e voluntariado.</li> </ul>		Investimento na Comunidade (€)

<p>Direitos Humanos</p>	<p><u>Conduta e Ética Empresarial</u></p> <p>O Código de Conduta da Eurest estabelece o compromisso da empresa em realizar negócios de forma justa, tratando todas as partes interessadas com honestidade, integridade e respeito. Este código, transversal a todas as empresas do Grupo Compass, assenta em princípios sociais, éticos e ambientais que revelam o compromisso da empresa em manter uma prática global empresarial responsável.</p> <p>A empresa, através do Grupo Compass, é signatária do Global Compact das Nações Unidas, colocando na agenda de trabalho compromissos como os direitos humanos, as normas de trabalho, a responsabilidade ambiental e a anticorrupção.</p> <p>Abertura, Confiança e Integridade: Estabelecimento dos mais elevados padrões éticos e profissionais. Todas as relações baseiam-se na honestidade, no respeito, na justiça, no diálogo aberto e na transparência.</p> <p>Sucesso através do Trabalho de Equipa: Valorização da competência, da individualidade e da contribuição de todos os trabalhadores e da partilha de boas práticas para a consecução de objetivos comuns.</p> <p><u>Responsabilidade:</u> Adoção da responsabilidade das suas ações, individualmente e como Grupo. Contribuição positiva para a saúde e o bem-estar dos Clientes, das Comunidades em que trabalham e do mundo em que vivem.</p>	
-------------------------	--	--

<p>Parceiros comerciais, Fornecedores e Consumidores</p>	<p>Garantir os mais altos padrões de qualidade, assumindo o compromisso de melhorar continuamente o seu desempenho e desenvolvendo um conjunto de práticas e de objetivos mensuráveis, para assegurar: a qualidade do serviço, a segurança alimentar, a prevenção da poluição, a prevenção das lesões profissionais, dos incidentes e acidentes de trabalho, as afeções de saúde e as doenças profissionais, através do cumprimento da legislação e dos códigos de boas práticas em vigor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Produção</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Controlo de géneros desde a receção à distribuição,</li> <li>○ Rastreabilidade,</li> <li>○ Auditorias Qualidade, Ambiente e Segurança,</li> <li>○ Análises Microbiológicas.</li> </ul> </li> <li>• <u>Cadeia de Abastecimentos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avaliação e Seleção de Fornecedores e Produtos,</li> <li>○ Auditorias a Fornecedores,</li> <li>○ Comunicação através do portal de compras e de Fornecedores,</li> <li>○ Inquérito ao Serviço prestado pelos Fornecedores.</li> </ul> </li> <li>• <u>Cliente/Consumidor</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inquérito ao Cliente,</li> <li>○ Inquérito ao Consumidor,</li> <li>○ Reuniões Periódicas.</li> </ul> </li> </ul> <p>A empresa assegura a gestão de riscos da sua atividade através do seu Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, tendo paralelamente avançado com o processo de certificação de diversas unidades.</p> <p>As ações desenvolvidas no âmbito da promoção de uma alimentação saudável enquadram-se no programa “Eurest por uma vida mais saudável”. Estas iniciativas têm como objetivo promover uma mudança de atitude e comportamentos na alimentação, através de escolhas e práticas saudáveis, inovar e criar valor para todas as partes da cadeia. Nesse sentido são desenvolvidos diversos projetos no âmbito dos programas apresentados, entre os quais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choose Beans - promover o consumo de leguminosas, géneros alimentícios mais económicos, com alto valor proteico, ricos em fibra, vitaminas e minerais, com grandes benefícios para a saúde e com uma pegada ecológica menor que a carne ou o peixe,</li> <li>• Low Salt - a hipertensão arterial, aliada a outros fatores, aumenta o risco de aparecimento de doenças cardiovasculares. O projeto pretende reduzir o teor de sal utilizado na confeção das refeições, através da sua substituição por ervas aromáticas e especiarias,</li> <li>• AIA e CCRA - conjugam o objetivo de reduzir o impacto ambiental da empresa com a promoção de estilos de vida saudáveis.</li> </ul>	<p>Alimentos adquiridos (t)</p>
--	---	---------------------------------

Tabela XV) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de informação e de comunicação, Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (Rádio e Televisão de Portugal S.A., 2013)

Dimensão Interna da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
-------------------------	-----------	-----------------	-----------

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p>A política de recurso humano da empresa tem a preocupação de preservar a igualdade de oportunidades e a não discriminação com o objetivo de uma gestão adequada do capital humano, bem como a sua valorização individual. Todos os trabalhadores que usufruíram de licença parental regressaram à RTP. A taxa de retenção de trabalhadores, 12 meses após o regresso da licença, é de 100%.</p> <p>Formação de competências nas seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteconomia, Arquivo e Documentação,</li> <li>• Gestão e Administração,</li> <li>• Jornalismo e Reportagem,</li> <li>• Direito,</li> <li>• Eletrónica e Automação,</li> <li>• Audiovisuais e Produção dos Media,</li> <li>• Informática na ótica do utilizador.</li> </ul> <p>Valorização do capital humano, a RTP através da estratégia de colmatação de necessidades internas de pessoas pelo reaproveitamento das competências internas e do estímulo à mobilidade interna.</p> <p>A empresa mantém um programa de atribuição de bolsas para quadros em pós-graduações no Instituto Jurídico da Comunicação da Universidade de Coimbra.</p> <p><u>Envolvimento dos Trabalhadores</u></p> <p>A empresa desenvolve inúmeras iniciativas de diálogo e envolvimento com os trabalhadores. Para além das iniciativas realizadas institucionalmente, a empresa apoia as iniciativas da Casa do Pessoal e das duas Associações de Reformados (Televisão e Rádio), que desenvolvem ações para os trabalhadores e ex- trabalhadores da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Nós RTP” - lançamento mensal da Newsletter Interna que, responde às necessidades internas, incrementa o fluxo da informação dando voz a todos os trabalhadores e potencia o conhecimento de toda a atividade da empresa,</li> <li>• Casa do Pessoal – desenvolvimento de iniciativas no âmbito da promoção cultural, desportiva, recreativa e social dos seus Associados,</li> <li>• Associação de reformados e pensionistas - Plano de Ação Social (PAS) que tem vindo a beneficiar Associados mais carenciados através da atribuição de participações para fazer face a despesas com médicos, medicamentos, doenças prolongadas, invalidez, etc.</li> </ul> <p>Ações de formação de prevenção e controlo de risco relacionados com a SHST e ação de rastreio da voz.</p> <p>Além da remuneração base, existe uma recompensa do trabalho e dedicação dos trabalhadores com um conjunto de benefícios, alguns exemplos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atendimento para todos os Trabalhadores – Lisboa e Porto – telefónico, presencial e eletrónico,</li> </ul>	<p>Indicadores Distribuição dos trabalhadores</p> <p>Indicador caracterização da equipa por categoria profissional e género</p> <p>Indicador direito e usufruto da licença parental</p> <p>Indicador Horas de Formação por área formativa</p> <p>Horas de formação por área formativa</p> <p>Horas de formação por género (horas/trabalhador)</p> <p>Total dos benefícios a trabalhadores (euros)</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p>
-----------------------------------	--	--

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Plano de Prestação de Cuidados de Saúde. A assistência é prestada nos serviços Clínicos da empresa e pela rede de entidades convencionadas,</li><li>• Apoio a familiares de trabalhadores, portadores de deficiência.</li></ul>	Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem
--	--	---	--

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Medidas de reforço da Eficiência Energética</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituição progressiva de lâmpadas incandescentes por lâmpadas de baixo consumo, programação da iluminação exterior de acordo com as necessidades (horários de trabalho) e sensibilização dos trabalhadores para: uso mais racional da energia, utilização correta dos equipamentos de iluminação e opção da luz natural, sempre que possível, em detrimento da iluminação artificial,</li> <li>• Controlo rigoroso da gestão dos veículos automóveis e aplicação de medidas de racionalização da despesa nesta área. Planeamento dos meios, redução da frota, optando por viaturas polivalentes, que sirvam as necessidades de mais utilizadores, de menor cilindrada e mais eficientes, emitindo menos gases poluentes.</li> </ul> <p><u>Gestão da Água</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação de uma política de racionalização de água, no âmbito da qual está prevista a implementação faseada de torneiras economizadoras na Sede, em Lisboa, e na delegação do Porto.</li> </ul> <p><u>Gestão de Consumíveis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo global de papel.</li> </ul> <p><u>Gestão de Resíduos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciclagem dos materiais e sua reutilização. Disponibilização de contentores para deposição seletiva de resíduos (papel/cartão, plástico e vidro) nas instalações, para serem reciclados. Recolha de pilhas, baterias e de outros resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, que são encaminhados para entidades certificadas que garantem um destino adequado para estes resíduos. Quando são substituídos computadores e outros equipamentos eletrónicos pela empresa, os equipamentos antigos, caso se encontrem em bom estado, são doados a instituições de cariz social, nomeadamente à ENTRAJUDA.</li> </ul> <p><u>Consumo de Energia Elétrica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuição da disponibilidade dos recursos naturais. Poluição atmosférica devido à emissão de CO<sub>2</sub> na produção com o aumento do efeito de estufa (Exemplos: Remoção de equipamentos obsoletos/inativos existentes nos sites Teledifusão/Feixes, Projeto “Eficiência no consumo de equipamentos”, Formação e ações de sensibilização de ambiente).</li> </ul> <p><u>Consumo de papel e cartão</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução da impressão de folhetos informativos para os técnicos, realização de ações de formação e de sensibilização na área do ambiente e Lojas paperless.</li> </ul> <p><u>Emissões</u></p> <p>Redução dos consumos energéticos, quer em termos de eletricidade, quer do consumo da frota automóvel, bem como das viagens em serviço (avião e comboio).</p>	<p>Consumo de água por trabalhador (l/dia)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Adaptação à Mudança</p>	<p>Integração social de pessoas portadoras de deficiência através de uma estratégia de exibição e adaptação dos seus conteúdos, nas várias plataformas, dirigidos a públicos com necessidades especiais. Alguns dos serviços disponíveis para pessoas com necessidades especiais contemplam: programação (legendagem em Português, língua gestual, áudio descrição), e intervenção nos conteúdos multimédia (vocalização de notícias no website, pesquisas em vídeo no website e duplo ecrã).</p> <p>A sustentabilidade da empresa, quer se trate de produção externa, quer de produção interna, materializa-se através das seguintes orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a diversidade e inclusão, quer ao nível da disponibilização de conteúdos em plataformas para pessoas com necessidades especiais, quer ao nível da promoção de conteúdos para minorias e comunidades locais,</li> <li>• Promover a inclusão de temas sociais ambientais nas várias grelhas de programação como forma de sensibilizar a sociedade,</li> <li>• Refletir as preocupações e interesses da sociedade, dando uma atenção permanente às preocupações centrais das diferentes comunidades.</li> </ul> <p><u>Conteúdos de Televisão</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberdade de expressão e pluralidade de ideias</li> </ul> <p>O estrito cumprimento da Lei da Televisão, do Contrato de Concessão do Serviço Público de Televisão, e do estatuto editorial do canal, são o garante do respeito pela liberdade de expressão em todas as ações desenvolvidas no âmbito da atividade desenvolvida pela Direção de Programas de Televisão. A Direção de Programas procura estimular a criatividade e iniciativa de autores nas mais diversas áreas, procurando dar voz e constituir-se como espaço de pluralidade de ideias, conceitos e debates cujos frutos revertam para a sociedade através do livre exercício dessa mesma liberdade nas mais diversas formas de comunicação através do audiovisual).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade de conteúdos</li> </ul> <p>A Direção de Programas de Televisão garante a qualidade dos conteúdos emitidos pelos canais RTP em várias fases, seguindo diferentes metodologias de controlo.</p>	<p>Horas de emissão de programas dedicados a temas de sustentabilidade</p> <p>Investimento na Comunidade (€)</p>
--	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Saúde e Segurança do Trabalho</p>	<p>Garantir boas condições de higiene, saúde e segurança no trabalho através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de Saúde para os trabalhadores com contratos coletivos de trabalho e respetivos familiares,</li> <li>• Atribuição de um complemento do subsídio de doença destinado a trabalhadores com contrato coletivo de trabalho em situação de baixa por doença,</li> <li>• Seguro de Reforma abrangido com regime de contrato de trabalho coletivo,</li> <li>• Seguro de Acidentes Pessoais (com o dobro do valor para trabalhadores expostos a situações de risco),</li> <li>• A possibilidade de o trabalhador recusar a prestação de trabalho suplementar, invocando motivos atendíveis e horário por turnos, desde que comprove a impossibilidade por motivo de doença verificada pelos serviços de Medicina do Trabalho,</li> <li>• Existência de um grupo de trabalho de SHST que tem por objetivo identificar, de forma contínua, medidas de melhoria das condições de saúde e segurança oferecidas aos trabalhadores. Este é constituído por um representante da área de segurança, um representante da área de logística/edifícios, bem como dois representantes da área de recursos humanos,</li> <li>• Contratualização da prestação de serviços externos certificados tanto no âmbito da Segurança e Saúde do Trabalho.</li> </ul> <p>O Acordo de Empresa da RTP contempla matérias relativas a saúde e segurança, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de saúde para os trabalhadores e familiares,</li> <li>• Complemento do subsídio de doença destinado a trabalhadores com situação de baixa por doença,</li> <li>• Seguro de reforma,</li> <li>• Seguro de acidentes pessoal (com o dobro do valor para trabalhadores expostos a situações de risco),</li> <li>• Proporcionar aos trabalhadores boas condições de higiene, saúde e segurança no trabalho,</li> <li>• Prevê que o trabalhador possa recusar a prestação de trabalho suplementar, invocando motivos atendíveis e horário por turnos desde que comprove a impossibilidade, por motivo de doença verificada pelos serviços de Medicina do Trabalho.</li> </ul>	<p>N.º óbitos relacionados com o trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p>
--	---	---

Tabela XVI) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de informação e de comunicação, Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (Rádio e Televisão de Portugal S.A., 2013)

Dimensão Externa da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
	Preocupações ambientais globais	<p><u>Fogos Florestais</u> Campanha de Prevenção dos Incêndios Florestais e Movimento Eco que têm como objetivos: valorizar a floresta, consciencializar a sociedade civil para a necessidade de preservação da floresta, mobilizar o cidadão para a prática de atitudes de prevenção dos incêndios florestais e de diminuição de comportamentos de risco, desafiar as empresas a participarem num movimento coletivo de responsabilidade social em prol da valorização da floresta, reduzir o número de ocorrências e diminuir a área ardida.</p> <p><u>Semana Europeia da Mobilidade</u> Apoio à edição da Semana Europeia da Mobilidade, focada na qualidade do ar com ênfase muito particular no papel dos cidadãos nesta matéria.</p> <p><u>Sociedade Ponto Verde – Reciclar</u> A Sociedade Ponto Verde (SPV) lançou a “Missão Reciclar”, um projeto de sensibilização para a reciclagem de resíduos de embalagens que envolve a distribuição de mais de 340 mil ecopontos domésticos (ecobags) a nível nacional, naquela que será a maior ação de sensibilização de lares de sempre. Apoiou com divulgação no âmbito da Publicidade Institucional. Inclusão do logótipo RTP nos vários materiais de comunicação.</p>	

	<p><u>Principais eixos de intervenção:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedência de espaço publicitário institucional,</li> <li>• Promoção de galas solidárias para angariação de fundos,</li> <li>• Eventos internos,</li> <li>• Recolha de bens para instituições sociais.</li> </ul> <p><u>Campanhas de Solidariedade Social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pirlampo Mágico</li> </ul> <p>Campanha anual com objetivo de angariar fundos para as CERCI, cooperativas que dão apoio a crianças com deficiência mental e com carências económicas,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heróis de Portugal / RTP</li> </ul> <p>Gala organizada pela empresa com o objetivo de angariar fundos que revertem a favor das famílias dos bombeiros vítimas dos incêndios florestais,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundação do GIL CRI CRII</li> </ul> <p>Apoio através da divulgação a angariação de fundos a favor desta instituição</p>	<p>Investimento na Comunidade (€)</p>
	<p><u>Mês de Prevenção dos maus tratos na infância</u></p> <p>“Basta de maus tratos! Ajude-nos a proteger” foi o slogan escolhido para a campanha de prevenção dos maus tratos na Infância no concelho de Santiago do Cacém.</p> <p><u>Campanha de Reciclagem de Radiografias da AMI</u></p> <p>Apoio na divulgação da Reciclagem de Radiografias, evento que a AMI promove anualmente. A venda da prata ajuda a AMI a partir para aqueles pontos do mundo em que aconteçam catástrofes naturais ou onde a ajuda humanitária seja premente, e a melhorar ainda mais a assistência que prestam aos mais desfavorecidos em Portugal.</p> <p><u>Associação de mulheres contra violência</u></p> <p>Visou sensibilizar para a violência contra as mulheres, bem como recolher donativos para apoiar a defesa dos direitos das mulheres.</p> <p><u>Campanha contra o bullying</u> - apoio na divulgação da campanha contra o bullying homofóbico.</p>	

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p>Cooperação com países de língua Portuguesa para promoção do desenvolvimento audiovisual. Toda a atividade de cooperação de aperfeiçoamento técnico profissional foi desenvolvida em torno de seis eixos principais:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivo e apoio à troca de informação entre todos os parceiros de cooperação,</li><li>• Promoção do intercâmbio de programas,</li><li>• Promoção e apoio a emissões internacionais, suscetíveis de difusão nos países lusófonos,</li><li>• Cedência de conteúdos em língua portuguesa,</li><li>• Organização de ações de formação junto dos operadores públicos de rádio e televisão de língua portuguesa,</li><li>• Promoção de missões de carácter técnico, tendo em vista o desenvolvimento e modernização dos parceiros de cooperação.</li></ul>	<p>Evolução das compras (euros)</p> <p>Compras a fornecedores Nacionais (%)</p>
---	---	---

Tabela XVII) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de informação e de comunicação, PT Portugal. (PT Portugal, 2015)

Dimensão Interna da RSE	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
-------------------------	-----------	-----------------	-----------

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Modelo Integrado de Gestão de Recursos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Códigos de princípios e acordos assumidos             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Código de ética,</li> <li>○ Acordo coletivo de trabalho,</li> <li>○ Princípios da United Nations Global Compact,</li> </ul> </li> <li>• Ferramentas de Captação e retenção             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modelo de recrutamento,</li> <li>○ Programas de acolhimento, mobilidade, e formação,</li> <li>○ Modelo de evolução profissional,</li> </ul> </li> <li>• Cultura e benefícios             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flexibilidade de horários de trabalho,</li> <li>○ Planos de saúde, e de descontos em aquisição de serviços,</li> <li>○ Espaços culturais lazer e restauração,</li> </ul> </li> <li>• Ferramentas de gestão de avaliação             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inquérito de satisfação,</li> <li>○ Portal do trabalhador,</li> <li>○ Reuniões de feedback.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Empregabilidade</u>          Todos os anos a renovação de quadros da empresa obedece a um programa de recrutamento que habitualmente seleciona profissionais identificados com elevado potencial e nas faixas etárias abaixo dos 24 anos e entre os 25 e os 34 anos.</p> <p><u>Licença Parental</u>          Todos os trabalhadores são abrangidos pelo direito à licença de parentalidade.</p> <p><u>Relações Laborais</u>          O modelo de gestão de trabalhadores da PT Portugal incorpora o diálogo entre os dirigentes da organização e as Estruturas de Representação Coletiva dos trabalhadores (ERCT). (exemplos: Sindicatos que participam no diálogo social, reuniões com ERCT, Sindicatos e Reuniões de Trabalhadores).</p> <p><u>Gestão de Avaliação de Desempenho</u>          O modelo de avaliação da empresa integra as fases de autoavaliação, avaliação e reunião de feedback entre avaliador e avaliado, em que é discutido o plano de desenvolvimento pessoal, com a identificação dos pontos fortes e das áreas de melhoria de cada trabalhador.</p> <p><u>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</u></p>	<p>Número de trabalhadores por grau de formação académica</p> <p>Número de trabalhadores contratados no ano</p> <p>Taxas de Retorno e Retenção após licença parental</p> <p>Investimento em formação (milhões de euros)</p> <p>Cargos de gestão por género</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
-----------------------------------	---	--

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

		<p>Garantir a igualdade de oportunidades a todos os trabalhadores, inclusivamente nos processos de recrutamento. Realização de road shows e programas de recrutamento junto das Universidades e escolas de referência no país procurando estimular o interesse de jovens licenciados, incluindo a população feminina, para a qual a área das TIC é considerada menos atrativa.</p>	
--	--	--	--

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Visão Estratégica</u>                  Melhorar a pegada de carbono da cadeia de valor, minorando a dependência energética das redes e dos equipamentos e desenvolver serviços TIC e multimédia que permitam racionalizar e gerir os consumos de energia e de materiais das famílias e das organizações.</p> <p>Promover a economia verde com impactos positivos no desenvolvimento económico e na preservação do meio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes e infraestruturas mais eficientes (partilha de antenas com outros operadores),</li> <li>• Equipamentos e serviços ecológicos (equipamentos com menor dependência energética),</li> <li>• Envolvimento e alinhamento de práticas na cadeia de valor (monitorizar a pegada ecológica de fornecedores),</li> <li>• Economia Digital (dinamização de soluções e-business, e-commerce, e-procurement, e-marketing).</li> </ul> <p><u>Materiais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel</li> </ul> <p>Substituição de papel reciclado por papel com certificação FSC (Forest Stewardship Council), para impressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilização de Equipamentos                      Reutilização de equipamentos para evitar o consumo de materiais, poupar custos e reduzir a produção de resíduos.</li> <li>• Materiais Provenientes de Reciclagem – embalagens                      Processo de criação e produção de embalagens ecológicas, embalagens em plástico 100% reciclado, com vista a melhorar a sustentabilidade do ciclo de vida dos produtos.</li> </ul> <p><u>Racionalização do Consumo de Energia</u>                  Redução da pegada ambiental dos clientes através da melhoria da eficiência das redes de tráfego, da redução da dependência energética dos equipamentos, do tipo de materiais utilizados e dos softwares de gestão e controlo remoto de que possam beneficiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caixas de acesso (Set Top Box) por Satélite ao serviço de televisão por subscrição (minorar a dependência energética dos equipamentos terminais),</li> <li>• Smart Cloud (potenciar reduções de custos nas TI, aumento de produtividade e redução do consumo de energia),</li> <li>• Virtualização das centrais telefónicas segmento empresarial (potenciar reduções de custos nas TI, otimização da tecnologia utilizada e redução do consumo de energia),</li> <li>• Telemóveis (minorar a dependência energética dos equipamentos móveis, numa época em que os padrões de utilização daqueles estão em mudança com uma utilização cada vez mais intensiva e diversificada).</li> </ul> <p><u>Consumo de Água</u>                  Utilização de água proveniente da rede pública, sem consumo de água reutilizada ou reciclada.</p> <p><u>Descarga de Água por Qualidade e Destino</u></p>	<p>Consumo de materiais (t)</p> <p>Percentagem total de equipamentos novos vs. Equipamentos reacondicionados</p> <p>Embalagens recicladas adquiridas vs Embalagens recicladas reutilizadas</p> <p>Descarga de água doméstica (m<sup>3</sup>)</p> <p>Distribuição dos resíduos encaminhados para destino final</p> <p>Produção de resíduos perigosos e não perigosos (%)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	---

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

	<p>As descargas de águas residuais são maioritariamente efetuadas em coletores municipais, tendo uma utilização essencialmente doméstica.</p> <p><u>Emissões de Gases com Efeitos de Estufa</u> Otimização da frota e implementação do limitador de velocidade máxima das viaturas para redução das emissões diretas de CO<sub>2</sub> (frota PT Portugal e grupos de emergência).</p> <p><u>Emissões de Substâncias Depletoras da Camada de Ozono</u> A PTP não produz, importa ou exporta substâncias depletoras da camada de ozono.</p>	
Adaptação à Mudança	<p><u>Gestão de Riscos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de um modelo de gestão de risco alinhado com os objetivos estratégicos da empresa,</li> <li>• Identificação e análise dos principais riscos a que a empresa se encontra exposta no âmbito do desenvolvimento e prossecução da sua atividade,</li> <li>• Melhoria da qualidade da informação que suporta o processo de tomada de decisões.</li> </ul> <p><u>Identificação de Riscos e Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquadramento Legal da Atividade,</li> <li>• Tendências Mundiais: ético-económicas, demográficas e sociais,</li> <li>• Benchmarks do setor,</li> <li>• Auditorias,</li> <li>• Consulta a Stakeholders.</li> </ul>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p>

Saúde e Segurança no Trabalho	<p><u>Programas desenvolvidos no âmbito de Saúde e Segurança do Trabalho (SST)</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificação de riscos associados ao trabalho que podem desencadear ou agravar doenças que condicionem a saúde do trabalhador e a sua aptidão física ou psicológica para o trabalho,</li><li>• Identificação e avaliação dos riscos psicossociais na Direção de Operações e Infraestruturas,</li><li>• Realização de ações de formação "Gerir o Stress e a Equipa" na equipa de Operações e Infraestruturas.</li></ul> <p><u>Práticas que promovem e garantem a Segurança e Saúde do Trabalho</u></p> <p>Elaboração e implementação de procedimentos de identificação contínua dos perigos e apreciação de riscos para a SST, no âmbito dos locais de trabalho e das atividades desenvolvidas.</p> <p>A metodologia aplicada permite uma gestão efetiva do risco, promovendo o desenvolvimento de ações de monitorização e controlo que eliminam e/ou reduzem os perigos e riscos, através de uma afetação dos recursos necessários.</p> <p>As avaliações das condições de trabalho efetuadas em espaços ocupados em permanência incluem a análise de aspetos como ambiente térmico (temperatura e humidade relativa do ar), qualidade do ar interior (monóxido e dióxido de carbono) e iluminação.</p>	
-------------------------------	---	--

Tabela XVIII) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de informação e de comunicação, PT Portugal. (PT Portugal, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações Ambientais Globais	<p><u>Descrição dos Impactos significativos de Atividades, Produtos e Serviços sobre Áreas Protegidas ou de Elevado Valor para a Biodiversidade</u></p> <p>Levantamento anual dos aspetos ambientais e respetivos impactos com avaliação da sua significância de forma a mitigar os seus impactos.</p> <p>De seguida estão identificados os aspetos ambientais significativos, com a especificação da respetiva forma de controlo para mitigar os seus impactos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de Antenas Redução da qualidade da paisagem natural e da paisagem urbana (redução do impacto paisagístico das Ebs e redução de ocupação de solo através de partilhas de espaço com outros operadores).</li> <li>• Emissão de radiações eletromagnéticas Degradação da qualidade intrínseca dos habitats naturais (monitorização dos níveis das radiações eletromagnéticas).</li> </ul>	
	Comunidades Locais	<p>Desenvolvimento de produtos e serviços de telecomunicações e multimédia que contribuam para apoiar o bem-estar de pessoas com necessidades especiais, para aumentar a inclusão e o nível de literacia de toda a população e para estimular a economia digital.</p> <p>Identificar e disponibilizar soluções de comunicação e multimédia adaptados a todos os cidadãos, independentemente das sua zona de residência, nível de rendimento, literacia, país de origem, raça e/ou necessidades especiais.</p> <p><u>Cidadania Corporativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusão Digital (redes com cobertura geográfica do território nacional),</li> <li>• Educação e literacia digital (disponibilização de conteúdos formativos),</li> <li>• Saúde e bem-estar (soluções de acesso remoto a serviços de saúde),</li> <li>• Economia Digital (soluções para o desenvolvimento de negócios online).</li> </ul>	<p>Investimento na Comunidade (€)</p> <p>Horas de voluntariado</p>

<p>Direitos Humanos</p>	<p><u>Códigos de Conduta, Políticas e Princípios adotados pela empresa:</u></p> <p>Códigos e Guias de Conduta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética,</li> <li>• Código de Conduta da Cadeia de Valor,</li> <li>• Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial de Menores.</li> </ul> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Sustentabilidade Empresarial e de Responsabilidade Social,</li> <li>• Política Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança do Trabalho,</li> <li>• Política de segurança da Informação</li> </ul> <p>Cartas e Princípios subscritos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Ambiental e de Responsabilidade Social,</li> <li>• 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas,</li> <li>• Declaração Universal dos Direitos Humanos.</li> </ul> <p><u>Visão Estratégica</u></p> <p>Respeito pelas regras expressas em diversos normativos internos, como o Código de Ética e nas Políticas em vigor na empresa, regras nacionais, como a legislação em vigor e regras internacionais tais como, a Convenção dos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e os princípios da AccountAbility's AA1000.</p> <p><u>Objetivos Gerais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direcionar a atitude e o comprometimento de toda a cadeia de valor exigindo envolvimento, monitorização e feedback entre os seus agentes nos aspetos que se referem a ética nos negócios, respeito e preservação ambiental, Direitos Humanos e laborais, suborno, anticorrupção e inclusão social: Código de Ética e Políticas de atuação (Código de Ética e de Conduta de Responsabilidade Social),</li> <li>• Sistemas de Gestão e Informação (exemplo: Sistemas de Gestão certificados de acordo com ISO 9001),</li> <li>• Sensibilização e formação (sensibilização e formação da cadeia de valor),</li> <li>• Monitorização (auditorias).</li> </ul>	<p>Relações laborais e direitos humanos</p>
-------------------------	--	---

<p>Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores</p>	<p><u>Visão Estratégica</u>                  Inovar para além dos produtos e dos serviços. As parcerias estratégicas e capacidade de desenvolver soluções disruptivas no setor passam por inovar na abordagem à cadeia de valor, na infraestrutura e nos processos organizacionais, adicionando novos valores ao valor económico, ambiental, social e ético.</p> <p><u>Objetivos Estratégicos</u>                  Transformar o conhecimento e a experiência em valor para parceiros, clientes, pessoas e organizações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes ecológicas (“cloud networking”, monitorização e gestão de conectividade inteligente),</li> <li>• Serviços ambientalmente responsáveis (plataformas de serviços e aplicações - Apps),</li> <li>• Serviços de proteção de identidade e privacidade (sistemas de autenticação),</li> <li>• Smart Cities (controlo remoto em banda larga),</li> <li>• Economia Digital (mobile payments).</li> </ul> <p><u>Serviços e Preços adaptados a toda a população</u>                  Os critérios valorizados pelos Stakeholders no acesso às telecomunicações correlacionam-se com a disponibilização de produtos e serviços a preços que tenham em consideração as necessidades específicas de cada Cliente. Disponibilização de pacotes de serviço base com telefone fixo, serviço móvel e soluções integradas que podem incluir telefone, telemóvel, internet, internet móvel, televisão e um conjunto de outros serviços complementares.</p>	<p>Investimento em Investigação &amp; Desenvolvimento e Inovação (em milhões de euros)</p> <p>Investimento por área de intervenção</p> <p>Investimento por etapa, de Investigação &amp; Desenvolvimento e Inovação</p>
--	---	--

Tabela XIX) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de construção, Grupo Somague. (SOMAGUE Engenharia, 2015)

<b>Dimensão Interna da RSE</b>	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--------------------------------	------------------	------------------------	------------------

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Estagiários</u>                  Programa de Admissão de Estagiários tem como objetivo proceder à renovação e rejuvenescimento dos quadros da empresa e colmatar futuras necessidades de apoio à área internacional. São admitidos novos estagiários com formação nas áreas de Engenharia, Gestão e Recursos Humanos.</p> <p>Medidas que proporcionam aos trabalhadores equilíbrio entre a vida pessoal e profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário comprimido na sede e horário flexível em algumas obras,</li> <li>• Dispensa dos trabalhadores para resolução de assuntos pessoais/familiares,</li> <li>• Rede de transporte para trabalhadores na sede de/para diversos pontos de Lisboa,</li> <li>• Transporte para/das obras de mais difícil acesso ou mais distantes dos centros urbanos,</li> <li>• Seguro de saúde (extensível ao agregado familiar), de vida e de acidentes pessoais,</li> <li>• Parcerias com diversas entidades para benefício dos trabalhadores, extensíveis às famílias,</li> <li>• Acesso a Cartão Refeição criando uma otimização fiscal para o trabalhador.</li> </ul> <p>Vacinação contra a gripe – com o objetivo de contribuir para o bem-estar dos trabalhadores, é promovida a vacinação gratuita dos trabalhadores contra a gripe sazonal.</p> <p>Na gestão dos Recursos Humanos são aplicados os seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdade no processo de recrutamento,</li> <li>• Igualdade no plano de carreiras,</li> <li>• Igualdade no acesso à formação.</li> </ul> <p><u>Formação e Educação</u>                  Ações de formação direcionadas para diferentes grupos de trabalhadores e promoção da participação em seminários, congressos e conferências associadas ao setor da construção.                  Investimento na formação dos trabalhadores em línguas estrangeiras, sendo ministrados cursos de Espanhol, Francês e Inglês.</p> <p><u>Formação interna</u>                  Formação ministrada internamente pelos próprios trabalhadores, sobre variados temas como: o controlo de gestão, a gestão do risco, a gestão da qualidade e inovação, contabilidade e finanças, sessões de acolhimento, gestão contratual, entre outras.</p>	<p>Evolução do número de trabalhadores</p> <p>Encargos com os trabalhadores (€)</p> <p>Relação salário base (M/H)</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
-----------------------------------	--	---

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Gestão ambiental</u> O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é ferramenta chave na identificação dos principais desafios ambientais e requisitos legais aplicáveis, bem como dos objetivos e medidas oportunas que garantam a melhoria contínua do seu desempenho ambiental.</p> <p>Boas Práticas Ambientais em obra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construção de parque de resíduos coberto e impermeabilizado no estaleiro com identificação dos corretos locais de deposição dos resíduos - divididos por tipologias e respetivos códigos da Lista Europeia de Resíduos (LER),</li> <li>• Colocação de bacia de retenção sob o gerador para evitar a contaminação dos solos, decorrentes de um potencial derrame.</li> </ul> <p><u>Água</u> – redução do consumo total de água devido ao menor consumo de águas superficiais e subterrâneas.</p> <p><u>Efluentes líquidos</u> - as águas residuais contaminadas são sujeitas a um sistema de tratamento de separação de hidrocarbonetos antes do encaminhamento/tratamento, sendo as restantes diretamente dirigidas para as redes municipais ou, caso tal não seja possível, para sistemas de recolha (fossas estanques ou ETAR compactas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas ambientais implementadas em obra na área do domínio hídrico: gestão dos efluentes líquidos no Aproveitamento Hidroelétrico de Foz Tua - tratamento de águas residuais domésticas provenientes dos escritórios, posto médico, cantina, dormitórios e estaleiro industrial em ETAR instalada, sendo garantida a manutenção mensal deste equipamento ambiental pela empresa fornecedora do mesmo. As águas provenientes da cantina passam ainda por um separador de óleos e gorduras instalado no estaleiro social, a montante da ETAR.</li> </ul>	<p>Custos e investimentos com a proteção ambiental</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
<p>Adaptação à Mudança</p>	<p>Projetos de inovação organizacional com impacto na forma de trabalhar da empresa, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologia de Trabalho BIM (<i>“Building Information Modeling”</i>) - introdução do conceito BIM, com todos os softwares que integra, para reunir e globalizar a informação e o conhecimento, geralmente dispersos e separados pelos diversos departamentos da empresa, num método de trabalho que se deverá tornar uma ferramenta diária,</li> <li>• Gestão do Risco - projeto de Gestão do Risco para desenvolvimento de um sistema de gestão de risco transversal a todo o ciclo de negócio da empresa, aproveitando as práticas existentes e o conhecimento adquirido no projeto já desenvolvido Metodologia de Gestão do Risco em Empreendimentos de Construção, com enfoque no risco operacional/técnico.</li> </ul> <p><u>Consumo de recursos</u> – o consumo de recursos é monitorizado numa perspetiva de detetar eventuais desvios às metas estabelecidas e implementar as mais adequadas ações corretivas.</p>	

## Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo

Saúde e segurança no trabalho	<p>Realização de ações de formação na área da Saúde e Segurança do Trabalho, internas e externas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabalhos em altura e de resgate,</li><li>• Prestação de cuidados básicos de saúde,</li><li>• Boas práticas de segurança e saúde.</li></ul> <p>Reforço das ações de sensibilização em matéria de segurança e saúde do trabalho para redução da sinistralidade.</p>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p>
-------------------------------	--	---

Tabela XX – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresa com atividade de construção, Grupo Somague. (SOMAGUE Engenharia, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações ambientais globais	<p><u>Boas Práticas Ambientais Moçambique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação, num dos estaleiros da obra de infraestruturas ambientais, de uma ETA (Estação de Tratamento de Águas) e de uma ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) e realização periódica de análises às suas águas.</li> <li>• Execução de canais de drenagem no interior do estaleiro para assegurar a drenagem de águas pluviais e evitar a erosão dos solos,</li> <li>• Obtenção prévia de licenças de captação de águas superficiais e de resíduos,</li> <li>• Captação de água superficial de forma controlada para uso industrial no estaleiro, designadamente no fabrico de betão e na rega de caminhos de circulação.</li> </ul> <p>Implementação de algumas boas práticas ambientais no estaleiro de Cuamba:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reaproveitamento das águas dos sistemas de ar condicionado na rega de plantas - reutilização da água que resulta do funcionamento do ar-condicionado na rega de plantas frutíferas, como bananeiras e plantas com propriedades de repelir insetos, casos do chá limão ou capim limão.</li> </ul> <p><u>Biodiversidade</u></p> <p>As atividades de construção promovem alterações ao nível da ocupação do solo que têm implicações diretas na biodiversidade local. No entanto, estes impactos são temporários e, após conclusão das empreitadas, a Somague procura estabelecer ou melhorar as condições anteriores à sua intervenção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção da Biodiversidade em Cabo Verde - programa de proteção de tartarugas Natura 2000, cedência de material de escoramento e madeiras para a construção do acampamento principal onde estão instalados os biólogos marinhos e toda a equipa, bem como material para a construção de abrigos para as tartarugas.</li> </ul>	<p>Emissões (ton CO<sub>2</sub>)</p> <p>Espaços protegidos</p>



Tabela XXI) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de transportes e armazenagem, Grupo TAP. (TAP, 2015)

<b>Dimensão Interna da RSE</b>	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--------------------------------	------------------	------------------------	------------------

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p>O Grupo TAP orienta-se pelos seguintes princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar condições de desenvolvimento profissional e de empregabilidade aos seus trabalhadores,</li> <li>• Assumir um relacionamento com os trabalhadores e respetivas organizações representativas segundo princípios éticos e de respeito mútuo,</li> <li>• Promover o equilíbrio entre a vida familiar e profissional,</li> <li>• Adotar princípios de transparência na gestão da Empresa e na relação com a sociedade,</li> <li>• Respeitar os princípios fundamentais de Direitos Humanos e Práticas Laborais do UN Global Compact.</li> </ul> <p>Conjugação dos interesses e das necessidades dos trabalhadores em termos de desenvolvimento pessoal e profissional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção do mérito - utilização do sistema de avaliação de desempenho para acompanhar a progressão profissional dos trabalhadores e avaliar o seu contributo para a empresa, de acordo com os objetivos traçados a nível individual, e no âmbito da respetiva Direção, cuja estratégia reflete os objetivos globais da organização,</li> <li>• Incentivo de práticas e processos de gestão que contribuem para o reconhecimento, satisfação e empenho dos trabalhadores para atingir os objetivos da empresa. Programas motivacionais e de promoção do mérito como é o caso do Programa Reconhecer, do Programa Simpatia e do evento Os Meus 20 anos TAP.</li> <li>• Promoção da saúde e da vida saudável - seguro de saúde para trabalhadores, extensível a familiares, e a acesso à clínica médica existente no Campus TAP a UCS - Unidade de Cuidados de Saúde -, com cerca de 200 profissionais, permitem aos trabalhadores ter acesso a cuidados de saúde de forma cómoda e facilitada pela proximidade do local de trabalho.</li> <li>• Formação TAP - no âmbito do programa de formação contínua dos trabalhadores, com vista a melhorar os níveis de qualificação, são realizadas ações de formação.</li> </ul> <p><u>Diversidade e Igualdade de Oportunidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebração de protocolos de colaboração com várias instituições de apoio social promovendo a inserção de pessoas com deficiência no meio empresarial,</li> <li>• No âmbito da igualdade de género, mesmo naquelas funções tipicamente exercidas por homens (mecânicos, pilotos, engenheiros, TMAs), a empresa tem privilegiado a diversidade do género.</li> </ul>	<p>Trabalhadores por Funções</p> <p>Número de Ações de Formação</p> <p>Tipo de Formação TAP, S.A.</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p>
-----------------------------------	--	--

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Projetos visando a melhoria da Eficiência Energética para aplicação durante os próximos anos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituição das cadeiras dos aviões de médio curso por outras mais leves, associadas a uma nova versão de cabine, o que permitirá reduzir o seu peso em, pelo menos, 500 kg (ainda em curso),</li> <li>• Instalação de Sharklets em alguns aviões da frota de médio curso, o que permitirá ganhos de eficiência na ordem dos 3%, estando prevista a instalação no primeiro avião.</li> </ul> <p><u>Nos procedimentos de Voo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operação otimizada, com reformulação de procedimentos, permitindo um melhor desempenho e elevada utilização da capacidade,</li> <li>• Sistema de planos de voo otimizado para operações mais eficientes aliada ao recurso a técnicas de pilotagem permitindo a redução do consumo de combustível.</li> </ul> <p><u>Na melhoria da performance, com a redução do peso do avião:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimização da quantidade de água abastecida, bem como do serviço a bordo, em associação à utilização de materiais mais leves e, em alguns casos, recicláveis nos equipamentos de serviço de bordo (copos, suportes, bandejas),</li> <li>• Início da mudança gradual dos trolleys tradicionais usados no serviço de catering a bordo das aeronaves, para trolleys de última geração, mais leves.</li> </ul> <p><u>Oficina de Tratamentos Eletrolíticos</u> A eficiência dos processos de tratamento é verificada regularmente e os processos alterados, quando necessário, de acordo com as características do efluente em tratamento.</p> <p><u>Redução de Resíduos e de Consumos de Energia e de Água:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Água - a água subterrânea captada no Campus TAP é maioritariamente utilizada na rega dos espaços verdes e lavagem de pavimentos,</li> <li>• Energia - implementação de diversas medidas com significativo potencial de redução de consumos, designadamente: substituição de sistemas de iluminação antigos para sistemas a LEDs, alteração de alguns equipamentos de climatização e ar condicionado para sistemas mais eficientes,</li> <li>• Resíduos - estratégia integrada de poupança de recursos para implementação de medidas que promovam o encaminhamento dos resíduos para valorização em detrimento da eliminação. Colaboração de todos os intervenientes no processo de separação de resíduos: trabalhadores, prestadores de serviço internos e operadores de gestão de resíduos.</li> </ul> <p><u>Redução de Emissões de CO<sub>2</sub></u> Programa de Compensação de Emissões de CO<sub>2</sub> (o programa e a metodologia de cálculo de emissões de CO<sub>2</sub> são verificados e acreditados, anualmente, por uma entidade independente que, a nível mundial, assegura o elevado padrão de qualidade para compensação de emissões, o Quality Assurance Standard).</p>	<p>Indicadores Representativos dos Objetivos da Empresa na Perspetiva Ambiental</p> <p>Custos com tratamento de Resíduos TAP, S.A.</p> <p>Adesão dos Passageiros (Programa de Compensação de Emissões de CO<sub>2</sub> Carbon Offset)</p> <p>Eficiência Energética</p> <p>Número Médio de Aviões da Frota TAP (não inclui aviões da Frota PGA)</p> <p>Idade Média da Frota TAP (não inclui aviões da Frota PGA)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	--

**Responsabilidade Social das Empresas – Caso de estudo**

Adaptação à mudança	<p><u>Gestão do Risco</u> Planeamento global e utilização de ferramentas e instrumentais analíticos estruturantes da análise de risco, com linguagem comum e uma aplicação integrada que permita avaliar e monitorizar os diferentes riscos empresariais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de estratégias:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Minimização de riscos – ações desenvolvidas por parte das áreas da empresa, de forma a diminuir os efeitos de um evento nefasto, devidamente identificado,</li> <li>○ Ação de responsabilidade – formas de incentivar os trabalhadores individualmente a criar estratégias de preservação de bases de dados,</li> <li>○ Diversificação da rede de Fornecedores – criação de uma rede de fornecedores com múltiplas localizações de forma a minimizar o risco de fornecimento, sobretudo em mercados com elevados graus de incerteza, tendo também uma atuação proativa no sentido de potenciar uma eficaz gestão de stock,</li> <li>○ Evitar riscos desnecessários – monitorização e avaliação de riscos inerentes a novos negócios e ou atividades, com a possibilidade de efetuar análises de sensibilidade que permitam diminuir ou mesmo eliminar atividades em que o adicional de rendimento não compense a exposição ao risco associado.</li> </ul> </li> </ul> <p>O Grupo TAP tem uma cultura de gestão de risco, patente nas seguintes implementações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de alarme preventivo – trabalhadores que atuam na análise preventiva de riscos específicos,</li> <li>• Simulações de situações de risco – criação de um ambiente artificial de um evento negativo para que possa estabelecer-se estratégias de reação e prevenção, e assim preparar a entidade a nível de processos.</li> </ul>	<p>Número de Recomendações por Tipo de Risco</p> <p>Incidência de ocorrência Risco HIGH TAP, S.A.</p>
Saúde e segurança no trabalho	<p>Sistema de gestão de risco apoiado na identificação, avaliação e controlo dos riscos profissionais, com repercussão na saúde e na segurança, que visa melhorar a saúde e a qualidade de vida dos indivíduos e da sociedade, favorecendo a produtividade, através do envolvimento de toda a empresa numa Cultura de Prevenção de Riscos.</p> <p>Desenvolvimento de ações em Saúde e Segurança do Trabalho, no âmbito da promoção da saúde e da prevenção dos acidentes de trabalho e das doenças ligadas ao trabalho, no respeito das boas práticas e da legislação e normativos nacionais e internacionais, que regulamentam a saúde higiene e segurança do trabalho na atividade aeronáutica, para um trabalho saudável e seguro.</p>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p>

Tabela XXII) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de transportes e armazenagem, Grupo TAP. Grupo TAP. (TAP, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações ambientais globais	<p><u>Eficiência Energética e Ambiental</u>                      A renovação da frota de longo curso encontra-se programada, prevendo-se a substituição gradual dos equipamentos A340 e A330 pelos novos aviões Airbus A350, o que representará ganhos de eficiência energética e ambiental. A empresa continua empenhada no objetivo de melhoria da eficiência energética e ambiental nas operações de voo.</p> <p>Reforço das ações de comunicação e sensibilização ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dia Mundial do Ambiente - dia 5 de junho, assinalado pela área de Ambiente através de iniciativas que divulgaram junto dos trabalhadores das empresas do Grupo, os principais indicadores de desempenho ambiental,</li> <li>• Ação de divulgação do programa de compensação de emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) - para que os Clientes Passageiros contribuam para a proteção do ambiente, alinhados com a missão e objetivos da empresa, foram desenvolvidas, no seu website, campanhas de divulgação do programa de compensação de emissões de CO<sub>2</sub>,</li> <li>• Semana Europeia da Mobilidade – mobilidade sustentável, na Semana Europeia da Mobilidade, a área de Ambiente da empresa realizou um inquérito no Campus sobre mobilidade ciclável para caraterizar o modo como os trabalhadores se deslocam entre a sua residência e o Campus .</li> </ul> <p><u>Preservação da Biodiversidade</u>                      A empresa está preparada para transportar, com conforto e segurança, animais domésticos ou selvagens. Envolvida em projetos de vanguarda na área da proteção das espécies e salvamento de animais em perigo, a empresa é notícia à volta do mundo pelo sucesso dos projetos que neste âmbito apoia e desenvolve.</p>	

Comunidades Locais	<p><u>Gestão comprometida com o desenvolvimento da comunidade</u>                  No cumprimento do seu compromisso de cidadania, a empresa continua a promover e apoiar iniciativas de carácter social, visando integrar a responsabilidade social na sua cultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alguns exemplos de ações de solidariedade social, Programas e Projetos dirigidos a diferentes grupos: Feira Solidária dos Voluntários com Asas (refeitório geral da empresa),</li> <li>• Expedição FLYTAP (leva Portugal ao Brasil do Mundial),</li> <li>• Workshop de Graffiti – Jardim da Fantasia (oferecido pela empresa às crianças do CATT - Centro de Alojamento Temporário de Tercena,</li> <li>• Projeto Vending Solidário - primeira entrega de fruta nas instalações do CATT.</li> </ul> <p><u>Iniciativas próprias ou em parceria com outras entidades, num esforço coletivo de promoção da ação social:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividade de Voluntariado e Responsabilidade Social - dinamização da bolsa de voluntariado, destacando-se a adesão dos trabalhadores, atentos e empenhados em minimizar dificuldades das comunidades carenciadas,</li> <li>• TAP CARE TEAM - consiste em acompanhar e apoiar sobreviventes e familiares de vítimas decorrentes de uma situação de emergência da TAP ou de um seu parceiro, como a resultante de um acidente aéreo, providenciando suporte prático e emocional, bem como reunir toda a informação necessária para a gestão posterior de todo o processo.</li> </ul> <p><u>Iniciativas dirigidas a diferentes grupos da população</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações de Apoio à Comunidade:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Integração profissional de pessoas portadoras de deficiência,</li> <li>○ Programa Portugal no Coração proporcionou uma visita a Portugal a emigrantes portugueses residentes fora da Europa, de idade superior a 60 anos, que não se deslocavam ao país nos últimos 10 anos por carência de capacidade financeira,</li> <li>○ Programa Ganhar Asas para tratamento da fobia de voo, realizado em parceria com a UCS, aberto aos clientes externo e interno.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Investimento na Comunidade (€)</p>
--------------------	---	---------------------------------------

Direitos Humanos	<p><u>Respeito pelo Valor Humano</u></p> <p>A aplicação de um conjunto de valores na área dos direitos humanos (princípios 1 e 2 do UN Global Compact), e dos padrões do trabalho (princípios 3 a 6 do UN Global Compact), são vetores fundamentais da personalidade empresarial que a empresa apoia e defende na sua esfera de atuação e de influência.</p> <p>Com a adesão aos princípios do UN Global Compact (Pacto Global das Nações Unidas), a empresa testemunha e convive com as preocupações relacionadas com os direitos humanos e com as práticas laborais, consignando-as nos seus valores.</p> <p><u>Direitos Humanos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípio 1 – As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente,</li> <li>• Princípio 2 – Certificar-se de que não são cúmplices em abusos dos direitos humanos.</li> </ul> <p><u>Práticas Laborais</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípio 3 – As empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva,</li> <li>• Princípio 4 – A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório,</li> <li>• Princípio 5 – A erradicação efetiva do trabalho infantil,</li> <li>• Princípio 6 – A eliminação da discriminação no emprego e ocupação.</li> </ul>	
------------------	--	--

Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p><u>Clientes</u>                  Proporcionar um produto de qualidade através da disponibilidade aos Clientes das melhores e mais fáceis soluções para as suas viagens e agregando cada vez mais valor ao produto oferecido e, contribuir, ativamente, para a manutenção dos elevados níveis de segurança exigidos pela Indústria Aeronáutica para a salvaguarda das condições de segurança de pessoas e bens, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípios de transparência - a política da empresa centra-se na atuação com transparência, proporcionando aos Clientes informação clara e detalhada, que possibilite efetuar as suas escolhas,</li> <li>• Segurança dos bens e pessoas - a Segurança é aplicável a toda a operação da empresa, considerando aquela como um elemento crítico da atividade aérea e a requerer, sempre, o envolvimento de todos os trabalhadores,</li> <li>• Assegurar uma diversidade de destinos e frequências aos Clientes - prosseguindo o objetivo de diversificação de destinos e de reforço do <i>hub</i> de Lisboa, lançou novos destinos.</li> </ul> <p><u>Certificação de Qualidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprir com os objetivos da Política da Qualidade e em alinhamento com as boas práticas da indústria                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ As diversas certificações constituem parte integrante dos processos de Garantia e Controlo de Qualidade/Conformidade para cada uma das empresas do Grupo. A empresa está convicta de que continua a adotar e a promover valores que suportam toda a estrutura da organização, com vista a corresponder às expectativas de todos os seus Stakeholders.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Fornecedores</u>                  Investimento no processo de relacionamento com os Fornecedores de forma a garantir a aplicabilidade dos princípios de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor, uma vez que a valia dos seus serviços é, em parte, determinada pela qualidade dos Fornecedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Princípio Estratégico de Agregação de Valor                      Enquadrado em duas fases bem identificadas: seleção e contratação e avaliação da política de sustentabilidade e responsabilidade social dos fornecedores e prestadores de serviços.</li> </ul>	Total de fornecedores  Total de faturas registadas
---	---	--

Tabela XXIII) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de transportes e armazenagem, CTT, SA. (CTT - Correios de Portugal, 2015)

<b>Dimensão Interna da RSE</b>	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--------------------------------	------------------	------------------------	------------------

<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p>Gestão de recursos humanos guiada pelas seguintes prioridades: manutenção de um bom ambiente social, contínuo investimento em formação e qualificação e otimização e adequação do quadro de trabalhadores, tendo presente a necessidade de responder à evolução e aos desafios de mercado que a empresa enfrenta.</p> <p><u>Práticas laborais e de recrutamento e seleção</u> No âmbito da oferta de trabalho, privilegiam-se as oportunidades dirigidas a jovens à procura do 1º emprego e a desempregados de longa duração.</p> <p><u>Gestão Integrada do capital humano</u> Fomenta-se a mobilidade e a flexibilidade, através de cedências de pessoal, sobretudo quadros superiores, em Portugal e no estrangeiro.</p> <p><u>Avaliação de desempenho</u> O processo de avaliação de desempenho tem um ciclo de realização anual e abrange todos os trabalhadores. O balanço da atividade realizada, através da avaliação das competências e dos contributos, individuais e das equipas, para os resultados, visa a apreciação e o reconhecimento do desempenho concretizado e a identificação de pontos fortes e áreas de melhoria.</p> <p><u>Formação</u> No desenvolvimento da atividade formativa, destacam-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações que envolvem todas as equipas da Rede de Lojas, destinadas a promover um atendimento de excelência e a assegurar a eficácia na venda de produtos e serviços do âmbito das novas parcerias,</li> <li>• Formação técnica especializada em temas críticos para a transformação da empresa e para o desenvolvimento dos negócios: sistemas de informação, marketing digital, retail management, gestão do risco, auditoria, IFRS (normas contabilísticas internacionais), gestão do património, facility management, logística, enquadramento legal da atividade de transportes e eficiência energética, gestão de recursos humanos, entre outros.</li> </ul> <p><u>Regalias sociais</u> As Obras Sociais da empresa têm por fim a proteção dos beneficiários nos domínios dos cuidados de saúde (prevenção, tratamento e recuperação na doença), das prestações por encargos familiares aos subscritores da Caixa Geral de Aposentações (CGA), atribuindo abonos de família para crianças e jovens, além de outras bonificações.</p> <p><u>Ação Social:</u> As medidas de intervenção junto dos beneficiários têm como objetivos fundamentais o diagnóstico e prevenção de situações de carência socioeconómica, disfunção ou vulnerabilidades, sua posterior identificação e tomada de medidas/respostas, no sentido de colmatar as insuficiências identificadas e promover a autonomização e capacitação.</p>	<p>Rátios e remunerações, por género e grupo profissional</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
-----------------------------------	---	---

	<p><u>Políticas de recursos humanos orientadas para a promoção da igualdade:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compromisso de desenvolvimento de políticas que visam a igualdade de oportunidades nas admissões, carreira profissional, promoções e formação profissional,</li><li>• Preparação de Plano de Igualdade de Género, que visa a implementação de medidas para reforçar a atuação da empresa neste domínio,</li><li>• Preparação de pacote de formação “Igualdade de oportunidades e não discriminação”.</li></ul> <p>Incentivo dos trabalhadores a participar em concursos internos sobre valores da empresa, biodiversidade e outros, e aposta na conciliação com a vida pessoal e familiar, continuando a dinamizar a Biblioteca Escolar.</p>	
--	---	--

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p><u>Política de compras ecológicas:</u> Aposta no eco consumo através, não só da redução do impacto ambiental associado à utilização de recursos mas também na seleção de fornecedores com a inclusão de critérios ambientais nos processos concursais, no âmbito do Sistema Nacional de Compras Públicas.</p> <p><u>Identificação de objetivos/metasp ambientais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção das certificações ambientais já existentes,</li> <li>• Expansão da frota de veículos alternativos, com novas viaturas elétricas,</li> <li>• Realização de auditorias energéticas e de qualidade do ar interior.</li> </ul> <p><u>Edifícios Gerais:</u> Substituição de algumas fachadas recorrendo ao uso de vidro duplo, com efeitos térmicos e características luminotécnicas e à instalação de autômatos programáveis na iluminação e nos sistemas de ar condicionado, para que estes sistemas apenas trabalhem dentro de horários de funcionamento preestabelecidos. Utilização de LED em rótulos luminosos identificadores, substituição progressiva de equipamentos de AVAC por modelos com maior eficiência energética e remodelação de elevadores, optando-se por motores de comando por variação de frequência e quadros mais eficientes. Aquisição e substituição de computadores, monitores e material informático, com características mais atuais, contribuindo para uma maior eficiência energética. Integração de viaturas convencionais, cada vez mais eficientes em termos energéticos, permite reduzir ao máximo os impactos negativos da sua atividade.</p> <p><u>Água:</u> Adesão ao serviço Waterbeep da EPAL, que fornece informação em tempo real sobre o consumo de água da rede com recurso à telemetria. Esta ferramenta produzirá efeito e irá contribuir para a otimização dos consumos e custos de água.</p> <p><u>Consumo de materiais:</u> Prioridade atribuída à redução do consumo de materiais em contexto do processo de fornecimento. Incorporação de materiais provenientes de reciclagem nos produtos. Diminuição do consumo de consumíveis e de papel, com a substituição de faxes e fotocopiadoras por equipamentos multifunções e através da desmaterialização de produtos e serviços. Foram também mantidas as ações de divulgação de informação sobre os consumos de materiais no circuito de TV interna do edifício-sede.</p> <p><u>Resíduos:</u> Práticas de gestão interna e de encaminhamento final de resíduos para destino mais adequado, com preferência por soluções de valorização, em detrimento do envio para aterro.</p>	<p>Idade média da frota CTT SA</p> <p>Resíduos por perigosidade e destino</p> <p>Emissões atmosféricas indiretas pelo consumo de eletricidade e energia térmica dos CTT</p> <p>Outras emissões atmosféricas indiretas</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	---

	<p><u>Política de Gestão ambiental</u></p> <p>As emissões de gases de efeito de estufa (GEE), área onde o transporte próprio e subcontratado representa mais de 2/3 da pegada carbónica, são o principal impacto ambiental associado à atividade da empresa, globalmente pouco agressiva em termos ambientais face a outros setores de atividade.</p> <p>Edifícios - reforçando o compromisso de redução dos consumos energéticos com consequências diretas na diminuição dos gases de efeito de estufa, implementaram-se várias medidas no parque imobiliário da empresa, através de uma intervenção nas componentes climatização e iluminação, as mais relevantes em termos de fatura energética das instalações.</p> <p>Centros Operacionais - foram realizadas diversas intervenções:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Substituição das caixilharias e implementação vidros duplos,</li><li>• Remodelação das instalações sanitárias: iluminação temporizada, substituição do sistema de renovação de ar e introdução de sistema económico de consumo de água nos sanitários,</li><li>• Eliminação das fugas de ar comprimido,</li><li>• Substituição de motores elétricos.</li></ul> <p>Edifício de serviços administrativo - utilização de soluções avançadas de monitorização e controlo energético, sendo efetuado um esforço contínuo de parametrização do sistema de gestão técnica centralizada, de forma a otimizar os níveis de conforto e identificar potenciais ações de redução de consumos. Parte da energia consumida no edifício é proveniente de fontes renováveis, através de energia solar produzida para águas quentes sanitárias e da aquisição de eletricidade verde certificada, comprada ao distribuidor.</p>	
--	---	--

	<p>Adaptação à Mudança</p>	<p>Desenvolvimento de diversas iniciativas e projetos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilização no website da empresa do serviço de aceitação de pedidos de referência MB para pagamento de portagens,</li> <li>• Conclusão de desenvolvimento de ferramenta aplicacional para tratamento automático de BD de endereços de clientes, introduzindo melhorias significativas na qualidade do endereçamento e na do tratamento,</li> <li>• Disponibilização, nos pontos PayShop, de um serviço que permite pagamento em tempo real de faturas, mesmo nos casos de data limite ultrapassada.</li> </ul> <p>O Conselho de Administração supervisiona a forma como a organização identifica e gere o desempenho económico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades, através dos seguintes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano estratégico dos CTT (médio prazo),</li> <li>• Plano e orçamento Anual,</li> <li>• Relatórios e Contas, anual e semestral,</li> <li>• Relatório de Sustentabilidade anual,</li> <li>• Indicadores mensais de controlo,</li> <li>• Reuniões mensais e trimestrais de controlo.</li> </ul> <p><u>Envolvimento com os Stakeholders:</u> Aprofundar o diálogo e o envolvimento com as partes interessadas (PI), nomeadamente as mais críticas, tendo em mente as suas necessidades e os temas que lhes são críticos e identificar, compreender e dar resposta às suas expectativas.</p> <p><u>Satisfação do Cliente:</u> Aposta na certificação de serviços, enquanto ferramenta de eleição na gestão da relação com o cliente, iniciou-se a Certificação de Serviços nos Postos de Correios.</p>	
	<p>Saúde e Segurança do Trabalho</p>	<p><u>Saúde do Trabalho</u> No âmbito da Saúde no Trabalho evidencia-se o início da atividade de um novo prestador de serviços, a Interprev.</p> <p><u>Prevenção e Segurança</u> Realização de intervenções para avaliação de condições de trabalho e dos riscos profissionais em estabelecimentos e subsidiárias, asseguradas por técnicos da empresa.</p> <p>No sentido de reduzir a sinistralidade laboral e rodoviária, e focalizar as equipas no tema, continua-se a atualizar mensalmente o “quadro da sinistralidade” para as áreas operacionais, com um contador do número de dias sem acidentes laborais.</p>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p> <p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>

Tabela XXIV) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de transportes e armazenagem, Grupo CTT, S.A. (CTT - Correios de Portugal, 2015)

<b>Dimensão Externa da RSE</b>	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--------------------------------	------------------	------------------------	------------------

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Preocupações Ambientais Globais</p>	<p>A empresa tem implementado a sua Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança, que apresenta como prioridades em matéria de ambiente a identificação, avaliação e monitorização sistemática dos aspetos e impactos ambientais da atividade postal, a racionalização de consumos, a promoção da reciclagem, o aumento da eficiência energética e a formação e divulgação ambiental.</p> <p><u>Identificação de objetivos/metas ambientais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adesão ao referencial Caring for Climate, das Nações Unidas,</li> <li>• Melhoria de resultados nos rankings carbónicos internacionais Carbon Disclosure Project e EMMS-IP.</li> </ul> <p><u>Emissões atmosféricas:</u> Minimização das emissões de carbono por intermédio da prática de realização de reuniões nacionais ou internacionais por fono/videoconferência.</p> <p><u>Política de Gestão Energética, Carbónica e de Alterações Climáticas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar valor para o negócio, gerando igualmente valor para a sociedade,</li> <li>• Respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor e outros compromissos que a empresa subscreva,</li> <li>• Melhorar a eficiência energética dos equipamentos, instalações, frota e da conceção de produtos, numa lógica de melhoria contínua de desempenho,</li> <li>• Disponibilizar informação e recursos, por forma a atingir os objetivos e metas fixados,</li> <li>• Envolver-se ativamente com os parceiros, trabalhadores, clientes, comunidades e restantes partes interessadas, no sentido de divulgação e promoção destes princípios.</li> </ul> <p><u>Biodiversidade:</u> A utilização de papel, enquanto material de suporte da comunicação postal mais representativa, tem um efeito relevante, mesmo que indireto, sobre a floresta e a biodiversidade. A empresa tem apostado na utilização de papel originário de florestas sustentáveis e na promoção da utilização de papel certificado nos produtos e serviços.</p>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Comunidades Locais</p>	<p>Apoio a mais de duas dezenas de iniciativas de solidariedade social e de ajuda a grupos carenciados ou de risco, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O Projeto de Luta contra a Pobreza e a Exclusão Social (PLCPES),</li> <li>• Integração Social, com a oferta de portes ou outros donativos à Casa dos Rapazes, Associação Salvador, Refúgio Aboim Ascensão, Associação para Investigação e Desenvolvimento dos Direitos Humanos, Associação Existir,</li> <li>• Ação Pai Natal Solidário na angariação de “padrinhos” para crianças em situação socialmente desfavorecida,</li> <li>• Patrocinam as provas de Deficientes Motores em cadeira de rodas, Banco Alimentar contra a fome, etc.</li> </ul>	<p>Indicadores Representativos dos Objetivos da Empresa na Perspetiva Social</p> <p>Investimento na Comunidade (€)</p>

<p>Direitos Humanos</p>	<p><u>Ética Empresarial</u>                  Atualização do Código de Ética aplicável à empresa e a empresas subsidiárias.                  A Comissão de Ética tem por missão acompanhar e supervisionar todas as matérias relacionadas com a aplicação do Código de Ética, bem como o tratamento de irregularidades que no âmbito do Regulamento de Procedimentos de Comunicação de Irregularidades lhe venham a ser veiculadas pela Comissão de Auditoria.</p> <p>A par dos procedimentos vigentes para a comunicação de irregularidades relacionadas com situações de incumprimento das normas de conduta, foi implementado um mecanismo para a prevenção de ocorrência de atos irregulares em matérias de contabilidade, controlos contabilísticos internos, luta contra a corrupção, crime bancário e financeiro, que venham a ser voluntariamente comunicadas por acionistas, trabalhadores, clientes, fornecedores ou outros, cujos procedimentos para a receção de comunicação de irregularidades se encontram divulgados no website da empresa.</p> <p>Promoção de valores e práticas de acordo com os princípios orientadores do compromisso com a gestão da empresa (Código de Ética, Política integrada da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho e disposições no Acordo de Empresa orientadas para a promoção da igualdade de oportunidades, etc).</p>	
<p>Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores</p>	<p><u>Soluções empresariais para grandes Clientes</u>                  Desenvolveram-se ações junto dos clientes com objetivos distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção e dinamização de soluções integradas através de ofertas digitais, entre as quais as soluções de otimização e melhoria de endereçamento de bases de dados, os serviços de georeferenciação, de correio eletrónico (ViaCTT) e de gestão do contacto com o cliente,</li> <li>• Acompanhamento e gestão operacional das campanhas dos clientes, com divulgação ao longo de toda a cadeia operacional interna, a fim de garantir a qualidade acordada e a tomada de medidas, em caso de necessidade e elaboração de relatórios para os clientes.</li> </ul> <p><u>Soluções transversais disponíveis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solução de tratamento de expediente                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tratamento de todo o expediente de entrada, incluindo a receção, digitalização, classificação, indexação e o arquivo eletrónico em modelo cloud da documentação, permitindo o acesso e transmissão eletrónica de toda a documentação que chega à organização, sem recorrer a infraestrutura própria,</li> </ul> </li> <li>• Solução de gestão integrada para o setor das Águas (EPAL)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Integração dos sistemas de produção documental, canais de pagamento (presenciais e não presenciais), tratamento de devoluções e leitura dos contadores de água,</li> </ul> </li> <li>• Soluções de proximidade                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Variedade de serviços prestados pelas Lojas CTT e centros de distribuição, usufruindo da sua elevada capilaridade e proximidade.</li> </ul> </li> <li>• ViaCTT                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A caixa postal eletrónica permite receber digitalmente, organizar, partilhar e arquivar a correspondência de forma segura e sem quaisquer custos.</li> </ul> </li> </ul>	

Tabela XXV – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades que envolvem eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio, EDP - Energias de Portugal, S.A. (E.-E. de Portugal, 2015a), (E.-E. de Portugal, 2015b).

	<b>Vertentes</b>	<b>Ações / Medidas</b>	<b>Indicador</b>
--	------------------	------------------------	------------------

<p>Dimensão Interna da RSE</p>	<p>Gestão de Recursos Humanos</p>	<p><u>Emprego</u> Desenvolvimento de iniciativas de atratividade para captar novos talentos e contribuir para o rejuvenescimento e diversidade dos trabalhadores. A estratégia foca-se em cinco grandes eixos de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção: divulgação de iniciativas e oportunidades existentes, a fim de atrair potenciais candidatos (exemplo: linkedIn),</li> <li>• Networking: promover a partilha de experiências e conhecimento junto da comunidade académica,</li> <li>• Competição: estimular a população universitária técnico-profissional a aplicar os seus conhecimentos no desenvolvimento de projetos assentes em aspetos críticos do setor, visando o desenvolvimento de competências dos alunos e a identificação de potenciais candidatos,</li> <li>• Parcerias: estabelecer parcerias estratégicas com instituições de ensino e outras entidades, que constituam canais privilegiados de relacionamento,</li> <li>• Desenvolvimento: aproximar os candidatos ao mercado de trabalho através da atribuição de estágios e do desenvolvimento de um programa específico para jovens talentos.</li> </ul> <p><u>Avaliação de Desempenho</u> Processo de Avaliação de Potencial e Desempenho (APD) constituído por duas fases: uma primeira dedicada à avaliação do potencial, ou seja, às competências dos trabalhadores e, uma segunda, relativa ao apuramento de resultados do ano anterior, focada na avaliação de desempenho, isto é, na análise do grau de cumprimento dos Key Performance Indicators (KPIs).</p> <p><u>Remuneração</u> Os trabalhadores estão posicionados numa determinada banda salarial, sendo as regras de progressão e promoção na carreira profissional do conhecimento global e consagrados nos Acordos Coletivos de Trabalho (ACT), quando aplicáveis. A prática de compensações procura reconhecer o valor estratégico dos trabalhadores para a empresa. O reconhecimento da capacidade de iniciativa, do mérito e do alcance dos objetivos, é efetuado através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensações pecuniárias - remuneração fixa permanente, subsídios e prémios de carácter regular dependentes do trabalho efetivo prestado em cada mês (prémio de assiduidade), remunerações decorrentes da prática de regimes especiais de trabalho (isenção de horário de trabalho), remunerações por exercício de funções ou cargos decorrentes de comissões de serviço,</li> <li>• Remuneração variável, na qual se inclui a distribuição de resultados e prémios extraordinários e/ou ocasionais por desempenho individual ou de grupo.</li> </ul> <p><u>Benefícios</u> Apoio à parentalidade, no âmbito do Programa Conciliar, com as seguintes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de 15 dias às trabalhadoras gestantes, no período imediatamente anterior à data prevista para o parto sem perda de remuneração,</li> <li>• Oferta de um presente a cada filho(a) biológico(a) ou adotado(a).</li> </ul>	<p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p> <p>Rácio Remuneração Média, Mulher/Homem</p>
--------------------------------	-----------------------------------	--	---

	<p><u>Formação e Capacitação</u> A Universidade EDP - estrutura criada para desenvolver as competências dos trabalhadores, facilitar a captação e partilha do conhecimento gerado dentro do Grupo e para assegurar que a empresa possui as capacidades necessárias para garantir a sustentabilidade dos negócios.</p> <p><u>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</u> Código de Ética do Grupo – compromisso no sentido de orientar as políticas e os procedimentos laborais para impedir a discriminação injustificada e o tratamento diferenciado em função da origem étnica ou social, género, orientação sexual, idade, credo, estado civil, deficiência, orientação política, opinião, naturalidade ou associação sindical.</p>	
--	---	--

<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<p>Nos processos de desativação de instalações: desenvolvimento e implementação dos respetivos planos de desativação, de acordo com o previsto no regime de Prevenção e Controlo Integrados de Poluição (PCIP), aprovados pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA).</p> <p>Os planos abrangem as medidas de gestão dos aspetos ambientais significativos associados às diferentes fases da desativação: descomissionamento, desmantelamento e demolição e requalificação ambiental.</p> <p><u>Materiais:</u> A gestão dos Policlorobifenilos (PCBs) e dos equipamentos que os contêm, foi regulada ao nível dos países onde a empresa opera, tendo em vista a sua destruição total. Foram estabelecidas as regras de eliminação dos PCBs, a descontaminação ou a eliminação de equipamentos que contenham PCBs e a eliminação de PCBs usados.</p> <p><u>Água:</u> A Política de Gestão da Água incorpora uma estratégia de gestão que contempla a identificação e a avaliação dos riscos associados à sua utilização, monitorização do desempenho e melhoria do mesmo, definição de objetivos e implementação das melhores práticas internacionais.</p> <p>Utilização da ferramenta Water Global Tool (WGT), para avaliar a sua exposição ao stress hídrico. Esta ferramenta é disponibilizada pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e permite avaliar os riscos relacionados com o uso da água nas operações e na cadeia de fornecimento, usando informação sobre a disponibilidade local de água, o saneamento, a população e biodiversidade.</p> <p>Gestão de recursos hídricos para acompanhamento, minimização e compensação da alteração do meio, através de ações de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorização da potencial escassez,</li> <li>• Controlo da qualidade da água e dos sedimentos,</li> <li>• Transposição ativa de espécies piscícolas,</li> <li>• Controlo de variáveis eco-hidráulicas,</li> <li>• Garantia de passagem de caudais ecológicos.</li> </ul> <p><u>Resíduos:</u> Os resíduos gerados são recolhidos e armazenados de forma diferenciada, de acordo com a legislação vigente localmente, em locais devidamente preparados para o efeito e operados de forma a evitar situações de potencial contaminação do solo e/ou água.</p> <p>O encaminhamento dos resíduos para destino final é assegurado por transportadores e destinatários devidamente licenciados para o efeito, tendo como destino preferencial a valorização. De acordo com a legislação, todos os movimentos de resíduos realizados são registados, consolidados e reportados às entidades competentes.</p> <p><u>Efluentes Líquidos:</u> As centrais termoelétricas dispõem de redes de drenagem separadoras e de instalações de tratamento dos diversos tipos de efluentes líquidos para assegurar a qualidade da água rejeitada para o meio hídrico.</p>	<p>Efluente tratado na atividade produção (m<sup>3</sup>)</p> <p>Total de resíduos encaminhados para destino final (t)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Combustível (GJ)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>
--	--	--

	<p><u>Emissões Atmosféricas</u> Compromisso de redução contínua das emissões de Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), através da aposta na diversificação de fontes energéticas e do investimento em tecnologias limpas de origem renovável (eólica, hídrica e solar), descontinuando as centrais a fuelóleo e promovendo a melhoria da eficiência energética do lado da procura. Investimento na minimização das emissões de Dióxido de Enxofre (SO<sub>2</sub>) e Óxidos de Azoto (NO<sub>x</sub>) através da requalificação ambiental das centrais termoelétricas a carvão com processos de dessulfuração e desnitrificação.</p>	
<p>Adaptação à Mudança</p>	<p>Processo de melhoria da gestão da cadeia de fornecimento através da revisão do sistema de centralização e de procedimentos de compras. Na avaliação do desempenho dos fornecedores correntes, a verificação do cumprimento dos critérios de sustentabilidade foi acentuada.</p> <p><u>Planeamento e resposta a Emergências/Desastres:</u> A Política de Gestão Empresarial do Risco promove e assegura um adequado nível de prevenção e controlo dos riscos operacionais, projetando, construindo, operando e mantendo as suas instalações, processos, sistemas e equipamentos nas melhores condições de segurança de pessoas, bens e ambiente. Os instrumentos de resposta a emergência são testados periodicamente através da realização de simulacros, que contam com o envolvimento de entidades externas (como os Bombeiros e a Autoridade Nacional de Proteção Civil), com o objetivo de testar a eficácia dos respetivos planos para os cenários definidos.</p>	
<p>Saúde e Segurança do Trabalho</p>	<p><u>Representação dos trabalhadores em comités de Saúde e Segurança</u> O Regulamento de Segurança e Saúde no Trabalho institui a constituição de Comissões e Subcomissões de Segurança e Saúde no Trabalho nas empresas e suas unidades de negócio de maior dimensão. As Comissões e Subcomissões de Segurança são paritárias e integram os Representantes dos Trabalhadores nesta matéria, eleitos em conformidade com exigências legalmente estabelecidas, e representantes das empresas, reunindo com uma periodicidade estabelecida.</p> <p><u>Tópicos de Saúde e Segurança:</u> Estão estabelecidos, com as estruturas sindicais, acordos na área da segurança e saúde no trabalho, que abrangem 100% dos trabalhadores e cobrem as seguintes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigações dos trabalhadores e das empresas,</li> <li>• Representatividade dos trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho,</li> <li>• Atribuições dos serviços de prevenção e segurança,</li> <li>• Normas e equipamentos de segurança,</li> <li>• Higiene industrial,</li> <li>• Formação, informação e sensibilização sobre segurança e saúde no trabalho.</li> </ul>	<p>Número Total de Acidentes de Trabalho</p> <p>Número Total de Acidentes de Trabalho com Baixa</p> <p>Número de Dias Perdidos por Acidente de Trabalho</p> <p>Número de Doenças Profissionais Participadas</p> <p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>

Tabela XXVI) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades que envolvem eletricidade, gás, vapor, água quente e fria e ar frio, EDP - Energias de Portugal, S.A. (E.-E. de Portugal, 2015a), (E.-E. de Portugal, 2015b).

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações ambientais globais	<p><u>Biodiversidade</u> Política de Biodiversidade para minimizar os impactos negativos sobre a biodiversidade (caso não possam ser minimizados, adotar medidas de compensação) e potenciar os positivos de modo a atingir um balanço global positivo. Nos países onde está presente, as atividades de produção de eletricidade encontram-se ao abrigo de legislação específica de avaliação de impactos, constituindo para a empresa uma obrigação de efetuar estudos de caracterização e de monitorização dos impactos significativos.</p> <p><u>Produção Hídrica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos de caudais ecológicos,</li> <li>• Escadas e elevadores de peixes,</li> </ul> <p><u>Produção Térmica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento rigoroso dos valores limites de emissão estabelecidos nas licenças ambientais,</li> <li>• Controlo dos impactos da cadeia de fornecimento,</li> </ul> <p><u>Produção Eólica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos de monitorização de aves, morcegos e de outra fauna identificada como potencialmente afetada em estudos de impacto ambiental,</li> </ul> <p><u>Distribuição</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desvios de traçados,</li> <li>• Recurso a cabos isolados,</li> <li>• Colocação de dispositivos de sinalização das linhas,</li> <li>• Práticas de gestão de faixas mais sustentáveis.</li> </ul>	

<p>Comunidades Locais</p>	<p>A Política de Relacionamento de Stakeholders e estratégia de implementação procura identificar e esclarecer problemas das comunidades afetadas pelos projetos.          Conforme a área de negócio, a geografia onde atua e a natureza dos projetos, são estabelecidas relações de proximidade através de três níveis de envolvimento, os quais incluem diferentes ferramentas de operacionalização:</p> <p><u>Informação:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessões de apresentação de projeto,</li> <li>• Entrevistas publicadas na comunicação social sobre temas relevantes,</li> <li>• Desdobráveis informativos sobre os projetos, ou sobre questões específicas,</li> <li>• Avisos e editais colocados em locais próprios,</li> <li>• Placards e painéis informativos.</li> </ul> <p><u>Consulta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquéritos às populações e estudos de hábitos sociais, desenvolvidos por instituições especializadas,</li> <li>• Caixas de correio eletrónico, contactos telefónicos para esclarecimento público,</li> <li>• Quiosques informativos de atendimento personalizado.</li> </ul> <p><u>Parceria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessões públicas (geralmente em cooperação com as autoridades locais),</li> <li>• Reuniões de negociação e consenso com segmentos da comunidade.</li> </ul>	<p>Investimento na Comunidade (€)</p>
---------------------------	---	---------------------------------------

<p>Direitos Humanos</p>	<p>Decisões empresariais baseadas nos Princípios de Desenvolvimento Sustentável e no Código de Ética, onde se consubstancia o essencial das práticas de salvaguarda dos Direitos Humanos e boas práticas laborais.</p> <p><u>Não Discriminação</u> Orientação das políticas e procedimentos laborais no sentido de impedir a discriminação injustificada e o tratamento diferenciado em função da origem étnica ou social, género, orientação sexual, idade, credo, estado civil, deficiência, orientação política, opinião, naturalidade ou associação sindical.</p> <p><u>Liberdade de Associação e ACT</u> Compromisso de respeito pela liberdade de associação sindical e reconhecimento do direito à negociação coletiva. O Gabinete de Coordenação para as Relações Laborais executa a gestão dos assuntos relacionados com as relações laborais e coordena os estudos de regulamentação laboral em Portugal, com o objetivo de alcançar soluções negociais em linha com os objetivos de negócio e de garantir a adequação da regulamentação interna à legislação laboral.</p> <p><u>Trabalho Infantil e Trabalho Forçado</u> Compromisso de não empregar mão-de-obra infantil ou forçada, nem pactuar com tais práticas por parte de terceiros que lhe forneçam produtos ou prestem serviços.</p> <p><u>Direitos Indígenas</u> Compromisso de reconhecer os direitos das minorias étnicas e dos povos indígenas, conforme explicitado no seu Código de Ética.</p> <p><u>Anticorrupção e Suborno</u> Participação em iniciativas colaborativas para o estudo, identificação e prevenção de riscos de corrupção e para melhorar a transparência, como o Projeto Gestão Transparente.Org, que fornece um acervo relevante de informação e legislação, nacional e internacional, boas práticas, disponibilizadas a empresas, indivíduos ou organizações, bem como uma ferramenta de diagnóstico e caracterização dos riscos de corrupção das organizações.</p>	
-------------------------	---	--

Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p><u>Responsabilidade pelo Produto</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rotulagem - informação sobre a origem da energia elétrica para estimular a utilização mais consciente e responsável da energia por parte do cliente, permitindo-lhe poupanças significativas na sua fatura de energia,</li><li>• Todos os clientes que optem pela oferta de eletricidade proveniente de fontes de energia 100% renováveis recebem um certificado anual a comprovar que a quantidade de energia equivalente ao seu consumo anual provém de fontes renováveis.</li><li>• Marketing - através da Política de Comunicação assegura-se que a disseminação de toda a informação veiculada seja efetuada de forma não discriminatória para os diferentes intervenientes no mercado financeiro, com conteúdos claros e objetivos, para promover e reforçar a confiança de acionistas, parceiros estratégicos, trabalhadores, clientes, credores e público em geral.</li><li>• Disponibilização da Informação - todos os clientes beneficiam de uma ampla rede de canais de acesso aos serviços, abrangendo lojas, agentes, linhas telefónicas, endereços de correio e e-mail, páginas da internet e acesso por telemóvel através de aplicações para smartphones e tablets.</li></ul>	
---	--	--

Tabela XXVII) – Dimensão Interna da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de comércio por grosso e a retalho, Pingo Doce e Recheio. (Jerónimo Martins, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Interna da RSE	Gestão de Recursos Humanos	<p><u>Igualdade e Não-Discriminação:</u> Em linha com o Código de Conduta, são adotadas práticas visando a promoção da igualdade e a prevenção de qualquer forma de discriminação, direta ou indireta, em todas as fases do “ciclo de vida” do trabalhador. Tais práticas são aplicadas nos processos de recrutamento e seleção de candidatos e na gestão das oportunidades de desenvolvimento profissional, assim como nas avaliações anuais de desempenho.</p> <p><u>Comunicação com os Trabalhadores:</u> Canais de comunicação fundamentais para a promoção da melhoria contínua da qualidade de vida dos trabalhadores e reforço da relação de confiança. A área de recrutamento reforçou a sua posição na rede social profissional LinkedIn, para o desenvolvimento de oportunidades de carreira e na captação dos melhores candidatos.</p> <p><u>Mobilidade Interna:</u> É um fator importante de desenvolvimento do talento dos trabalhadores, em face das necessidades operacionais da empresa, e propiciando desafios profissionais únicos e estimulantes.</p> <p><u>Management Trainees Programme e Estágios:</u> Possibilita um desenvolvimento de carreira estruturado, numa combinação única entre um programa de formação customizado às necessidades do negócio e uma experiência de formação on-the-job.</p> <p><u>Desenvolvimento e Remuneração:</u> Promoção de políticas e práticas salariais equilibradas, justas e competitivas no âmbito da Política de Compensação. Manutenção de uma política de salário mínimo competitiva, acima do salário mínimo nacional.</p>	<p>N.º de Contactos/ Procedimentos Iniciados (serviço de atendimento aos trabalhadores)</p> <p>Número Total de Trabalhadores e Distribuição por Género</p> <p>Número de Contratos sem Termo, Contratos com Termo (Termo Certo + Termo Incerto)</p> <p>Idade Média da População Laboral (anos)</p> <p>Taxa de Absentismo (%)</p> <p>Taxa de Rotatividade (%)</p> <p>Número Médio de Horas de Formação/Trabalhador</p>

	<p><u>Formação:</u> Desenvolvimento dos líderes da organização através de programas de formação de executivos em parceria com as melhores instituições de ensino do mundo tais como a Stanford University, a Kellogg School of Management, a IMD Business School, etc.</p>	
<p>Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Redução dos impactos ambientais decorrentes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dos consumos de água e energia,</li> <li>○ Da produção de resíduos,</li> <li>○ Das emissões para a atmosfera e consumo de combustíveis fósseis.</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Auditorias Ambientais:</u></b> Auditorias ambientais internas a lojas, armazéns e Centros de Distribuição para garantir a sua conformidade com os requisitos legais e com os procedimentos internos de Gestão Ambiental.</li> <li>• <b><u>Certificação Ambiental:</u></b> Os Sistemas de Gestão Ambiental implementados, baseiam-se na norma internacional ISO 14001:2012. A certificação dos Centros de Distribuição (CD) tem sido um investimento constante.</li> <li>• <b><u>Consumos de Energia e Água:</u></b> Equipas para Gestão dos Consumos de Água e Energia têm como objetivo a redução dos consumos de energia e água dinamizado por desafios mensais e por um benchmarking interno.</li> <li>• <b><u>Gestão de Resíduos:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A rede de ecopontos do Pingo Doce abrange 344 estabelecimentos, perfazendo 90% do parque de lojas,</li> <li>○ A valorização das cápsulas de café e tampas/rolhas/caricas reverte integralmente para instituições de solidariedade social.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>EcoDesign de Embalagens</u> Colaboração com fornecedores para melhorar a eco-eficiência das embalagens visando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzir o impacto ambiental associado a embalagens de artigos comercializados pelas insígnias, em especial nas marcas próprias,</li> <li>• Otimizar os custos de produção, transporte e gestão de resíduos das embalagens.</li> </ul>	<p>Energias Renováveis (kWh)</p> <p>Taxa de Valorização de Resíduos (%)</p> <p>Caracterização dos resíduos (t)</p> <p>Resíduos Depositados por Clientes nos Ecopontos das Lojas (t)</p> <p>Consumo de Água (m<sup>3</sup>)</p> <p>Consumo de Papel (t)</p> <p>Produção de Resíduos (t)</p> <p>Emissão de Gases com Efeito de Estufa (CO<sub>2</sub>)</p> <p>Consumo de Eletricidade (GJ)</p>

<p>Adaptação à Mudança</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Promoção de Práticas mais Sustentáveis de Produção</u> Seleção de fornecedores cujos métodos de produção visem minimizar o uso de produtos químicos como fertilizantes, herbicidas e inseticidas, e que procurem a preservação e melhoria da qualidade do solo no caso de culturas agrícolas.</li> <li>• <u>Qualidade e Segurança Alimentar</u> Os fornecedores de Perecíveis e de Marca Própria são regularmente auditados numa perspetiva de avaliação e de acompanhamento da gestão e controlo de processos, do sistema de qualidade implementado, da formulação de produtos e dos aspetos laborais e ambientais. As auditorias são obrigatórias para os fornecedores que desenvolvam a sua atividade em territórios onde o Grupo opere. A avaliação dos fornecedores contempla ainda requisitos ambientais, com um peso de 5% na avaliação. Estes requisitos incluem critérios associados à gestão da água, efluentes líquidos, resíduos, emissões para a atmosfera, ruído e substâncias perigosas.</li> </ul>	<p>Auditorias a Fornecedores de Perecíveis e de Marca Própria</p>
<p>Saúde e segurança no trabalho</p>	<p>Além de ações de formação realizaram-se simulacros preparando as equipas para resposta a cenários de emergência. Implementou-se um questionário visando a identificação e prevenção de riscos psicossociais.</p> <p><u>Saúde</u> O programa “SOS Dentista” tem como objetivo possibilitar aos trabalhadores com maiores dificuldades económicas os tratamentos necessários à sua saúde oral.</p>	<p>Número de Auditorias de Segurança e Saúde do Trabalho</p>

Tabela XXVIII) – Dimensão Externa da Responsabilidade Social das Empresas (RSE): aspetos, ações e medidas, de acordo com o Livro Verde da comissão Europeia (2001). Empresas com atividades de comércio por grosso e a retalho, Pingo Doce e Recheio. (Jerónimo Martins, 2015)

	Vertentes	Ações / Medidas	Indicador
Dimensão Externa da RSE	Preocupações ambientais globais	<p>A Gestão Ambiental encontra-se definida na Política Ambiental, organizada em três grandes eixos: Biodiversidade, Alterações Climáticas e Gestão de Resíduos, materializados nos seguintes princípios de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aliar a procura legítima do crescimento económico à proteção do Ambiente,</li> <li>• Integrar critérios de desempenho ambiental no desenvolvimento e realização de todas as atividades e nos processos de tomada de decisão,</li> <li>• Promover e incentivar práticas de gestão ambiental e ecoeficiência ao longo da cadeia de fornecimento,</li> <li>• Promover e incentivar a eco-inovação, através do desenvolvimento e apoio de projetos e serviços ambientais diferenciadores.</li> </ul> <p><u>Biodiversidade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de oportunidades de intervenção e envolvimento, sempre que possível, de outros parceiros da cadeia de abastecimento, como é o caso dos fornecedores.</li> </ul> <p>No âmbito da agricultura realizou-se um estudo que permitiu desenvolver uma metodologia para incentivar práticas agrícolas sustentáveis, travar a perda da biodiversidade e eliminar a existência de espécies invasoras.</p> <p><u>Alterações Climáticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagem às alterações climáticas através das medidas de redução de consumos energéticos e de minimização da emissão de gases com efeito de estufa provenientes, por exemplo, de processos logísticos ou de gases de refrigeração, bem como nas medidas implementadas relacionadas com as commodities de desflorestação.</li> <li>• Pegada de Carbono - implementação de medidas de eficiência energética e adoção contínua de boas práticas.</li> </ul> <p><u>Sensibilização dos Trabalhadores e do Consumidores</u></p> <p>Desenvolvimento de iniciativas de sensibilização para a adoção de comportamentos que apoiem uma melhor gestão de recursos naturais, emissões e resíduos.</p>	Pegada de Carbono – Indicadores

	<p>Trabalhadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicação de artigos sobre a importância do uso racional de água e energia na revista interna “A Nossa Gente”, distribuída a todos os trabalhadores em Portugal,</li> <li>•</li> <li>• Realização de campanha interna, dirigida aos trabalhadores na Colômbia, para a diminuição de impressões em papel, obtendo-se uma poupança de cerca de 30 mil folhas.</li> </ul> <p>Clientes e consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de campanhas em loja nas redes Pingo Doce e Recheio contra o desperdício alimentar e para a adoção de boas práticas ambientais,</li> <li>• Campanha que visou a gestão adequada de resíduos de pilhas e pequenas baterias e riscos decorrentes do seu encaminhamento inadequado, durante os piqueniques realizados pelos Centros de Distribuição no Dia da Criança.</li> </ul>	
Comunidades Locais	<p>Dinamização das economias locais através da criação de emprego e do apoio aos grupos mais desfavorecidos como forma de contribuir para uma maior coesão social.</p> <p>Contribuição para o combate à subnutrição e à fome e ajudar a quebrar os ciclos de pobreza e de exclusão social junto de dois grupos preferenciais: os idosos, e as crianças e jovens carenciados.</p> <p>Prestação de apoio sob a forma de cartões presente, que possibilitam a aquisição de bens alimentares e de higiene e limpeza, ou sob a forma de doação direta de produtos alimentares. Podem ainda ser atribuídos apoios monetários diretos ou desenvolvidas campanhas solidárias que promovam a doação por parte de terceiros.</p> <p>Participação junto de Organizações que realizam trabalho pedagógico com crianças e jovens em risco, numa tentativa de travar o abandono escolar e a exclusão social e também aquelas que incentivem o empreendedorismo.</p> <p><u>Voluntariado Interno e outras Campanhas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nos programas da associação Júnior Achievement Portugal, cujo objetivo é promover o empreendedorismo junto das crianças e jovens, através do ensino de temas como a relação com a família e com as comunidades, a economia, a União Europeia ou mesmo como criar um negócio,</li> <li>• No Natal, no âmbito de uma campanha de solidariedade interna, os trabalhadores das estruturas centrais auxiliaram duas instituições de apoio a crianças e jovens provenientes de agregados familiares desestruturados.</li> </ul>	Investimento na Comunidade (€)

Direitos Humanos	<p>Suporte em fornecedores que se comprometam com práticas e atividades que cumpram integralmente as disposições legais e os acordos nacionais e internacionais aplicáveis em matéria de Direitos Humanos e do Trabalhador, tal como consta na Política de Compras Sustentáveis do Grupo.</p> <p>Adoção do compromisso de cessar relações comerciais com fornecedores sempre que tome conhecimento de que estes e/ou os seus fornecedores desenvolvem práticas de abuso dos Direitos Humanos, da Criança e/ou dos Trabalhadores e/ou em caso de não incorporarem preocupações éticas e ambientais no desenvolvimento da sua atuação nem estarem dispostos a desenhar um plano corretivo.</p>	
Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores	<p><u>Parcerias e Apoios</u></p> <p>Promoção de um diálogo ativo com instituições que possam contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre alimentação, nutrição e saúde, assim como para a divulgação de produtos destinados a pessoas com necessidades alimentares específicas.</p> <p>Patrocínio da 1.ª Edição do Observatório da Alimentação e Nutrição, que consistiu no apoio ao estudo dos hábitos de consumo alimentares da sociedade portuguesa, um processo que há mais de três décadas não era desenvolvido em Portugal.</p> <p>Assinatura de um protocolo de colaboração com a Direcção-Geral de Saúde para a partilha de receitas, no âmbito do “Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável”.</p> <p><u>Comprar com Responsabilidade</u></p> <p>A Política de Compras Sustentáveis rege-se pelas seguintes prioridades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a Qualidade e Segurança alimentar,</li> <li>• Incentivar o acesso a produtos alimentares de qualidade através de preços competitivos e justos e pelo investimento em inovação no desenvolvimento de produtos de Marca Própria,</li> <li>• Promover um estilo de alimentação saudável pela disponibilização dos melhores produtos frescos e pela melhoria contínua das fórmulas nutricionais dos produtos das Marcas Próprias,</li> <li>• Estimular o desenvolvimento socioeconómico das regiões onde opera,</li> <li>• Contribuir de forma positiva para a sustentabilidade dos ecossistemas e das populações, dos quais depende direta ou indiretamente.</li> </ul> <p>Existe um Código de Conduta para Fornecedores que estabelece um conjunto de valores éticos que os fornecedores devem seguir, designadamente em matéria laboral, ambiental e que possam ter impacto na qualidade e segurança dos produtos.</p>	