

Cadernos Sociedade e Trabalho • XI

Responsabilidade Social das Organizações



PUBLICAÇÃO CO-FINANCIADA PELO FUNDO SOCIAL EUROPEU



RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES

MTSS / GEP
LISBOA / 2009

© Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP),
Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS), 2009

Cadernos Sociedade e Trabalho: Responsabilidade Social das Organizações, 11

Primeira edição: Março de 2009

Tiragem: 1000 exemplares

ISBN: 978-972-704-318-7

Depósito legal: 287 400/09

Coordenação Editorial, de Redacção e de Distribuição: Centro de Informação e Documentação (CID)

Coordenadora Redactorial: Júlia Costa

Apoio Técnico: Açucena Olivença Cotrim, Cristina Cabaço da Mata

Pesquisa Documental e Tradução: Centro de Informação e Documentação (CID)

GEP / Centro de Informação e Documentação (CID)

Praça de Londres, 2, 2.º

1049-056 Lisboa

Tel.: (+351) 213 114 900

Fax: (+351) 213 191 198

E-mail: gep.cid@gep.mtss.gov.pt

Página: www.gep.mtss.gov.pt

Capa: Fernando Guerreiro (GEP / CID)

Impressão e acabamento: Editorial do Ministério da Educação

Reservados todos os direitos para a língua portuguesa,
de acordo com a legislação em vigor, por MTSS / GEP

Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP)

Rua Castilho, 24, 2.º, 1250-069 Lisboa

Tel.: (+351) 213 114 900

Fax: (+351) 213 114 980

Página: www.gep.mtss.gov.pt

Índice

	Apresentação	1
	<i>António Oliveira das Neves</i>	
1	Responsabilidade Social das Empresas: Um Imperativo Ético	7
	<i>José António Vieira da Silva</i>	
2	Eficácia dos Relatórios de Sustentabilidade das Empresas Portuguesas	11
	<i>André Mendes, Idalina Dias Sardinha</i>	
3	A Percepção e Motivação dos Alunos de Ciências Empresariais e de Ciências Económicas sobre as Temáticas da Ética Empresarial e Responsabilidade Social das Organizações: Um Caso Luso-Espanhol ...	29
	<i>Fátima Jorge, Fernando Miguel Seabra, Dollores Gallardo Vázquez</i>	
4	Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade – Inquérito à Percepção dos Profissionais de Gestão sobre a Responsabilidade Social Praticada em Portugal	57
	<i>Fernando Miguel Seabra, Ana Rolo, Aníbal Vieira</i>	
5	O <i>Mainstreaming</i> da Responsabilidade Social das Empresas	75
	<i>Fernando Ribeiro Mendes</i>	
6	As Tendências em Cultura Ética e de Responsabilidade Social no Sector do Turismo e da Hotelaria	83
	<i>Joaquim Pinto Contreiras</i>	
7	Contributos para uma Clarificação do Conceito	99
	<i>Jorge Rodrigues, Fernando Seabra, José Ramalho</i>	

8	Bom Governo, Incentivos e Selecção em Política <i>José Manuel Moreira, Filipe Teles</i>	107
9	A Aposta Espanhola para a Responsabilidade Social das Empresas <i>Juan José Barrera Cerezal</i>	121
10	A Economia Social em Espanha <i>Marcos de Castro Sanz</i>	133
11	Contributo das Políticas Públicas, em Portugal, para o Desenvolvimento da Responsabilidade Social das Organizações <i>Maria João Rebelo, Jorge Rodrigues, José Elias Parreira Ramalho, Pedro Patraquim</i>	157
12	A Responsabilidade Social das Empresas Diz Respeito a Todos Nós <i>Odete Severino, Isabel Cordovil, António Oliveira</i>	183
13	Responsabilidade Social: Uma Via para a Inovação <i>Pedro Miguel Ferreira</i>	203
14	Responsabilidade Social das Empresas e Ética: Implicações da Implementação de Práticas Socialmente Responsáveis na Satisfação Organizacional <i>Pedro Patraquim, Ana Loureiro</i>	217
15	Empreendedor, Empreendedorismo e Empresa Social. Conceitos com muito Potencial Aplicados ao Desenvolvimento do Mundo Actual ... <i>Ricardo Zózimo</i>	231
16	Da Responsabilidade Social à Governação das Empresas e ao Desenvolvimento Sustentável: Um Novo Compromisso <i>Rui Moura</i>	251
	DIVULGAÇÃO <i></i>	269
17	A Responsabilidade Social em Contexto de PME – Oportunidade e Responsabilidade. Como Apoiar Mais as Pequenas Empresas a Integrar as Dimensões Sociais e Ambientais nas suas Actividades <i>António Oliveira</i>	269
18	A Autoridade para as Condições de Trabalho e a Responsabilidade Social das Organizações <i>Ayres de Sá, Maria José Tiago, Norberto Rodrigues, Paula Vieira, Sofia Carvalho</i>	277
19	Projecto HeRmeS-R <i>Patrícia Oliveira, Luís Bento, Helena André</i>	281

Pesquisa Bibliográfica Temática	291
Medidas Legislativas: 1988-2008	297
RECENSÕES	301
20 Responsabilidade Social das Organizações: Perspectivas de Investigação (Banca – Empresas Não Financeiras – Indicadores) ... <i>Nelson dos Santos António</i>	301
21 Sustentabilidade, Competitividade e Equidade Ambiental e Social <i>Teresa Eugénio</i>	303
22 <i>Corporate Governance: Uma Introdução</i>	307
<i>Pedro Fernandes de Anunciação</i>	
DOCUMENTOS	309
23 A Responsabilidade Social das Grandes Cooperativas Portuguesas <i>INSCOOP – Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo</i>	309
24 A Normalização na Responsabilidade Social das Organizações. Perspectiva Internacional e o Caso Português	325
<i>José Elias Parreira Ramalho, Pedro Patraquim, Vera Borges Pinto</i>	

Apresentação

António Oliveira das Neves

Um dos textos integrado nesta Colectânea, dedicada à Responsabilidade Social das Organizações, fala-nos de um conceito hoje emergente mas que, no entender desse texto, não significa mais que “fazer com que as coisas sejam como sempre deveriam ser”. Esta dimensão de “dever ser” se, por um lado, tem contribuído para a geração de um apreciável consenso em torno da responsabilidade social, por outro lado, está na origem de diversos equívocos tanto no plano das práticas empresariais, como no plano das políticas públicas.

No plano das práticas empresariais um dos contextos integradores da responsabilidade social remonta ao conceito proudhoniano de “propriedade social” e à relação com a criação de valor económico. Com efeito, ao adquirir outros enquadramentos societais, a criação de valor desafia as práticas empresariais a assumirem uma nova relevância estratégica. A questão está em saber se o aprofundamento desse carácter estratégico deve ocorrer pela via da cidadania empresarial (como parece sugerido por inúmeros artigos e obras recentes, algumas das quais referenciadas nos textos deste número dos Cadernos), ou pela via da racionalidade económica e empresarial que é o terreno onde evolui, no contexto actual, a criação de valor. Esta segunda perspectiva estabelece um desafio exigente remetendo, nomeadamente, para a elaboração e desenvolvimento nas empresas de planos de acção ancorados numa combinação enriquecida entre estratégia empresarial competitiva e assumpção de critérios de desenvolvimento sustentável tanto na óptica social, como na óptica ambiental.

A abordagem de alguns dos textos seguintes deixa claro que, ao tratar a problemática da responsabilidade social das organizações, nos situamos frequentemente no interface entre as matérias de política e as matérias de gestão onde confluem as lógicas da tomada de decisão associadas à diversidade de interesses em presença e à busca de objectivos comuns que sejam exequíveis, no quadro de dinâmicas sistémicas subjacentes às actividades e desígnios organizacionais.

Para alguns autores de referência (por ex., Prémios Nobel da Economia recentes) que têm abordado a evolução das economias e das sociedades contemporâneas, em contextos fortemente medeados pelo aprofundamento da globalização económica mas também pela persistência e alastramento da pobreza, existe uma prioridade objectiva de agenda reiteradamente de raiz social. Amartya Sen destaca o facto de sociedades com recursos limitados terem obtido resultados positivos com base numa boa gestão social e com melhoria dos indicadores de equidade, enquanto Joseph Stiglitz sustenta que a razão para o desenvolvimento reside no crescimento sustentável equitativo e democrático e que novos instrumentos de política devem ser mobilizados para "transformar as sociedades, melhorar a vida dos pobres, com acesso à saúde e à educação".

Aqui chegados é possível questionar o papel das políticas públicas na facilitação das práticas empresariais de responsabilidade social, ou seja, reflectir sobre as orientações e medidas concretas que podem contribuir para estimular práticas empresariais "performantes", na óptica da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentado.

Este patamar de reflexão é crucial no sentido em que se afigura indispensável uma combinação criativa entre o campo de intervenção das empresas e o campo de intervenção das intervenções de política que, ao cruzar responsabilidade social e desenvolvimento sustentado, se alarga significativamente.

Uma combinação criativa e de interacção público-privada afigura-se indispensável também para eliminar as perspectivas reducionistas que insistem em encarar a responsabilidade social como mero exercício de cumprimento de leis e regulamentos que as políticas públicas se encarregariam de tornar mais exigentes nos domínios sociais e ambientais. Como se assinala no texto de um responsável do Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais de Espanha publicado nesta Colectânea, "a sociedade não deve esperar que os poderes públicos regulem todos os aspectos sociais económicos e ambientais", ou seja, as práticas empresariais e de outras organizações da sociedade civil devem percorrer o terreno da implicação activa no enraizamento da responsabilidade social.

Esta perspectiva tende a ser reconhecida pelas empresas ainda que predominantemente a um nível medeado, sobretudo, pelas grandes firmas multinacionais e grupos económicos. A este título, um estudo recente da IBM¹ aponta a Responsabilidade Social das Empresas (RSE) como uma das dimensões cruciais da actividade empresarial no mundo actualmente e, com mais propriedade, no futuro.

A tomada de decisões será cada vez mais influenciada pelo respeito que as empresas dão à responsabilidade social, seguindo as exigências dos consumidores e utilizadores finais dos produtos e serviços, que têm um papel interveniente muito importante ao nível do mercado, utilizando as novas formas de comunicação que a *Internet* lhes permite.

1 "The Enterprise of the Future - IBM Global CEO Study", IBM Global Business Services, New York, 2008.

Segundo o estudo, 75 % dos CEO consultados, num painel que englobou mais de mil das principais empresas internacionais, referem que nos últimos três anos se deu um incremento destas preocupações, constituindo a Responsabilidade Social uma exigência dos trabalhadores mais qualificados destas empresas.

A RSE constitui, igualmente, um dos argumentos na escolha dos consumidores mais exigentes e com poder de compra mais elevado, que se interessam de forma decisiva pelo impacto que as suas decisões de consumo têm no ambiente que os envolve. O estudo mostra que, nos últimos três anos, a maioria das empresas consultadas, investiu mais em Responsabilidade Social que nos últimos trinta anos.

No terreno das orientações de política, importa recordar que entre as Conclusões da Cimeira de Lisboa se destaca, nesta matéria, o apelo do Conselho Europeu à responsabilidade das empresas relativamente a práticas idóneas em matéria de formação ao longo da vida, organização do trabalho, igualdade de oportunidades, integração social e desenvolvimento sustentável (Conclusão 39). Por sua vez, a Comunicação da Comissão Europeia de Março de 2006 que fixa o objectivo de converter a Europa num pólo de excelência da responsabilidade social empresarial, situa esta como o contributo chave das empresas para o desenvolvimento sustentável, com incidência na construção de mercados de trabalho mais integrados e inclusivos.

Nesta óptica, as práticas empresariais devem evoluir para uma melhoria da envolvente dos mercados internos de trabalho abordando com maior eficácia e eficiência as dimensões relativas às relações de trabalho em sentido lato, abrangendo, nomeadamente a conciliação da vida pessoal/familiar e laboral, a redução da precariedade de emprego, a formação ao longo da vida, a prevenção de riscos e segurança no trabalho, o apoio à inserção profissional de grupos em situação de desfavorecimento face ao mercado de trabalho e a igualdade de género.

Em algumas vertentes, as dimensões assinaladas apelam a que os Programas Nacionais de Reforma, designadamente no espaço dos instrumentos de política das medidas activas de emprego e inclusão, acrescentem respostas em matéria de integração social de grupos mais vulneráveis e de aprendizagem ao longo da vida.

No entanto, no enquadramento dos Pilares da Estratégia Europeia para o Emprego, importaria aprofundar as condições de concretização das Directrizes relativas ao “Desenvolvimento do Espírito Empresarial” e à “Igualdade de Oportunidades”. Tal como se afigura indispensável a afirmação prática da vertente social da Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável, em áreas de tutela determinantes para a sua concretização.

Este Número dos Cadernos Sociedade e Trabalho organiza um conjunto de textos com relativa heterogeneidade dentro da temática da Responsabilidade Social das Organizações, sendo de salientar os principais traços de caracterização seguintes:

- Textos centrados em elementos conceptuais que contribuem para sistematizar vertentes históricas e de abordagem teórica, com vastas referências bibliográficas, e valorizando entre outros as questões da ética empresarial,

da cidadania, da inovação, do empreendedorismo social, do desenvolvimento sustentável e da governância.

- Textos que exploram informação empírica resultante de estudos realizados com vocação académica, institucional ou de base profissional, que fornecem material de análise e reflexão interessante e estabelecem um patamar importante de investigação aplicada na temática que percorre os primeiros passos em Portugal.
- Textos da autoria de académicos que cruzam o investimento teórico-conceptual com o suporte de investigação gerador de alguma informação empírica, de base sectorial a par de textos, nomeadamente, com origem em experiência profissional de gestão das organizações.
- Documentos que fornecem informação relevante quer sobre regulamentos e normas, quer sobre projectos em curso que reflectem envolvimento institucionais promissores, numa óptica de futuro.

Uma visão de conjunto sobre as vertentes da problemática em análise sugere pistas de trabalho tanto na óptica da investigação, como da intervenção das práticas empresariais e dos instrumentos de política que sucintamente se enunciam:

- Integração das vertentes inovação e território nos processos de produção de material empírico.
- Incorporação das vertentes gestão de recursos humanos e gestão de competências como factores estratégicos de consolidação de práticas empresariais de responsabilidade social e desenvolvimento sustentado.
- Renovação das funções de regulação pública no condicionamento/facilitação de práticas de responsabilidade social e desenvolvimento sustentado.
- Sistematização de propostas e matéria de gestão do emprego e das qualificações orientadas para intervir na gestão das organizações [inovação organizacional, (re)organização dos sistemas de trabalho, orientações estratégicas de gestão, ...].
- Avaliação das orientações, resultados e efeitos das orientações da Estratégia Europeia para o Emprego e sucessivas gerações do Plano Nacional de Emprego que interferem com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentado.
- Desenvolvimento metodológico e operacional de indicadores RSO em matéria de inovação organizacional, organização do trabalho, gestão de recursos humanos e gestão de competências.

No plano institucional, importa acompanhar com atenção dois movimentos promissores: (i) as perspectivas e orientações ventiladas pelos responsáveis do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, as quais abrem para a possibilidade de enveredar por soluções e iniciativas de regulação em que participem entidades da Administração Pública, organizações empresariais e sindicais,

implicadas no aprofundamento da filosofia e das práticas da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável; e (ii) o trabalho de concertação de esforços e coordenação de recursos que a Rede de Responsabilidade Social RSO PT se propõe desenvolver, a partir da experiência levada a cabo pelas entidades parceiras de nove Projectos de RSO reunidos numa Rede Temática, no âmbito da Iniciativa Comunitária EQUAL. Estas entidades congregaram em Novembro de 2008, no lançamento protocolar da assinatura do Acordo da Rede de Responsabilidade Social RSO PT, noventa e quatro organizações e esperam mobilizar cerca de duas centenas até ao final do ano (englobando Empresas, Administração Pública, Associações e ONG).

Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade

- Inquérito à Percepção dos Profissionais de Gestão sobre a Responsabilidade Social Praticada em Portugal

Fernando Miguel Seabra

Departamento de Marketing e Logística da Escola Superior de Ciências Empresariais do IPS

Ana Rolo

Departamento de Economia e Gestão da Escola Superior de Ciências Empresariais do IPS

Aníbal Vieira

Departamento de Economia e Gestão da Escola Superior de Ciências Empresariais do IPS

Resumo | O "Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade" projecto de investigação relatado no presente artigo, é um projecto do CICE – Centro de Investigação em Ciências Empresariais, da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal (ESCE/IPS). Através do "Barómetro" pretende-se auscultar os profissionais de gestão associados em "Ordens" ou outras associações profissionais que exerçam ou possam vir a exercer papel determinante na disseminação de boas práticas de responsabilidade social e de qualidade no tecido organizacional português. O Barómetro foi pela primeira vez apresentado no "XV Congresso Nacional de Ética de la Economía y de las Organizaciones" (EBEN-España), em Junho/2007 no "IESE Business School" em Barcelona, Espanha. O trabalho então apresentado teve por base os resultados da auscultação aos membros da "Ordem dos Economistas". O "Barómetro" está acessível *on-line* em: www.esce.ips.pt

No presente artigo, relatam-se os resultados derivados da auscultação realizada junto dos membros da CTOC – Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas. Foi aplicado o mesmo questionário, via *email*, a um universo de mais de 60 000 potenciais respondentes, tendo sido recebidos 835 respostas.

Dos resultados, são de destacar a importância primordial atribuída aos clientes, e a percepção exigente para com o nível de qualidade praticado pela empresa/organização. Parece estar a ganhar relevo a tendência para o surgimento de modelos pluralistas na interacção das organizações com as suas partes interessadas.

Abstract | "The Corporate Social Responsibility and Quality Barometer – Survey on the Opinion of Managerial professionals on Social Responsibility in Force in Portugal" The research project "CSR and Quality Barometer" presented

in this paper is a CICE Project – Centro de Investigação em Ciências Empresariais, da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal (ESCE/IPS). (Research Centre for Business Science of the Higher School for Business Science – Polytechnic Institute of Setubal).

Through the “Barometer” we want to inquire by management professionals joined together under any occupational associations which play or should be playing a key role in the spreading of good practices on CSR and quality within the Portuguese business framework.

The Barometer was presented for the first time in the “XV Congreso Nacional de Ética de la Economía y de las Organizaciones” (EBEN-España), in June/2007 at “IESE Business School” in Barcelona, Spain. The work provided then was based on the outcomes from the data collected by the members of the “Association of Economists”. The “Barometer” is available *on-line* at: www.esce.ips.pt

This paper reports the outcomes collected from the inquiry made by the members of CTOC – Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas (Chamber of Chartered Accountants). The same questionnaire was sent by *email* to a universe of more than 60 000 potential respondents from which 835 responses were received.

From the results we should stand out the primary importance attached to costumers and the increasing demand towards the quality level put into practice by the company/organization. It seems that more and more the tendency to the appearance of pluralist models in the interaction between the organizations and their stakeholders is increasing.

1. Introdução

Num mundo cada vez mais competitivo, a responsabilidade social das organizações (RSO) e a Qualidade tornaram-se pilares fundamentais de qualquer organização que queira preservar a sua existência e, conseqüentemente, a sua competitividade. A RSO e a Qualidade surgem, assim, não como um luxo, mas como uma necessidade imperiosa, real e fundamental para as organizações, na medida em que fortalece a confiança que os nossos *stakeholders* (partes interessadas) têm na organização. Essa confiança vai permitir o aumento no número de transacções, o que, conseqüentemente, levará a um crescimento sustentável das organizações, das regiões e do país.

A actividade das organizações gera impactos a nível económico, social e ambiental. Por esta razão, a opinião pública tem cada vez um maior grau de exigência sobre o desempenho das organizações a estes níveis.

As acções implementadas no âmbito da RSO e da Qualidade devem ser consistentes, regulares, continuadas, não devendo dar-se apenas por questões de *marketing* ou de discricionariedade. A RSO vai para além do que é legalmente exigível.

O processo de implementação destas práticas deverá assentar no diálogo com as partes interessadas, uma vez que a empresa ao ser socialmente responsável e ao adoptar sistemas de gestão da qualidade, terá ela própria, legitimidade para exigir práticas semelhantes aos *stakeholders*, especialmente os que se encontram a montante.

1.1. Responsabilidade social

A responsabilidade social das organizações é um tema alvo de forte produção científica nos EUA desde a década de 50 do século XX, tendo assumido grande dinamismo na Europa sobretudo após a publicação do "*Livro Verde. Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*" (COM, 2001). Desde esta

publicação ocorreu uma grande diversidade de iniciativas, quer a nível europeu quer ao nível nacional.

A nível nacional poder-se-ão destacar:

- Iniciativas empresariais, tais como:
 - certificação segundo normas estruturadas em domínios de RSO;
 - relato de sustentabilidade segundo o modelo GRI ou outros.
- Projectos de investigação, divulgação e consolidação da responsabilidade social, apoiados pela iniciativa EQUAL.
- Realização de eventos de debate numa perspectiva *multi-stakeholder*, entre as quais se poderão destacar pela abrangência das temáticas apresentadas:
 - a “Semana da Responsabilidade Social das Organizações”, uma organização da Associação Portuguesa de Ética Empresarial que já atingiu a sua terceira edição;
 - o Fórum de RSO organizado pela AIP – Associação Industrial Portuguesa (AIP, 2005, 2006).

Também a investigação da RSO tem vindo a ser alvo de atenção crescente. Vários trabalhos de investigadores nacionais têm vindo a ser publicados e apresentados em congressos científicos em Portugal e no estrangeiro (Seabra *et al.*, 2007; Jorge *et al.*, 2006; Seabra, 2006), entre outros. O projecto que suporta a investigação relatada neste artigo insere-se no âmbito das actividades do CICE – Centro de Investigação em Ciências Empresariais, da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal. O Projecto tem a consultoria científica da Professora Doutora Fátima Jorge do Departamento de Gestão da Universidade de Évora e do Professor Doutor Jorge Rodrigues do Departamento de Economia e Gestão da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal.

1.2. Qualidade

Qualidade é uma palavra familiar a todos e até há quem afirme que é uma palavra excessivamente usada. No entanto, tem uma enorme variedade de utilizações e significados. Enquanto conceito, é muito difícil de discernir e entender e existe demasiada confusão a seu respeito.

Com o tempo, a Qualidade deixou de centrar-se apenas no produto ou serviço, como forma de satisfazer as necessidades, explícitas ou implícitas do cliente, passou a contemplar as demais partes interessadas. Neste contexto, a política da Qualidade estendeu-se a todos os sectores onde essas necessidades alargadas são sentidas e passou a influenciar de forma determinante a sua gestão global. Esse movimento deu origem à Gestão da Qualidade Total (Total Quality Management – TQM), na procura da eficiência e eficácia de toda a organização. A satisfação do cliente, a melhoria contínua, a liderança, a comunicação, o *empowerment*, o trabalho em equipa, o reconhecimento da importância do TQM,

os métodos e ferramentas da Qualidade são alguns dos principais conceitos associados à implementação da Qualidade Total nas organizações.

O TQM emergiu, nos anos 80, como um processo de gestão para dar resposta à competitividade do mercado mundial. Em Portugal, a existência de políticas de Qualidade, surgiu impulsionada pela adopção das normas ISO 9000 (um conjunto de normas elaboradas através de um consenso internacional, sobre as práticas que uma empresa pode tomar a fim de atender plenamente os requisitos de Qualidade do cliente). Nos últimos anos temos assistido a uma maior sensibilidade ao risco de negócio, tendo o TQM conhecido um forte incremento como consequência do aumento da competitividade e da abertura dos mercados, através da adesão à União Europeia e ao mercado comunitário.

As organizações começaram assim a perceber que a Qualidade é um factor não negociável. Cada vez mais a Qualidade assume uma decisiva importância como um dos factores dinâmicos da competitividade e é, indubitavelmente, um dos pilares fundamentais para a construção do sucesso das organizações.

2. O Barómetro

O "Barómetro" é um projecto desenvolvido no âmbito do CICE – Centro de Investigação em Ciências Empresariais da ESCE/IPS e surge como tentativa de contribuir para a superação de um *deficit*, em Portugal, de investigação académica na área, considerando a necessidade de clarificação de conceitos sobre a temática da RSO.

2.1. A Missão do barómetro

Através da investigação desenvolvida pelo "Barómetro" pretendem-se compreender as percepções da sociedade civil portuguesa sobre a RSO e a Qualidade.

Como estratégia de investigação, auscultar-se-ão diferentes "Ordens", "Associações Profissionais" ou outras entidades estruturadas cujos profissionais desempenham ou possam vir a desempenhar funções de gestão.

Pretende-se desta forma:

- compreender em que medida a RSO e a Qualidade são percepcionadas por profissionais cujo contributo para a disseminação de boas práticas será fundamental;
- compreender diferenças de percepção que podem resultar de diferente formação de base ou de factores contextuais associados ao exercício da profissão.

Um melhor conhecimento do "estado da percepção" da RSO e da Qualidade, por economistas contabilistas e auditores, gestores e outros profissionais que

participam na gestão de empresas e demais organizações, será um factor fundamental para se entender como estes domínios estão na prática a ser operacionalizados no nosso país. Partindo deste conhecimento, poder-se-ão definir projectos de formação e apoio organizacional que visem apoiar áreas mais carenciadas, bem como definir programas de formação (licenciatura, mestrados, pós-graduações) que incorporem matérias especialmente importantes para a consolidação da RSO e da Qualidade.

É com este propósito que se apresenta o projecto do "Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade" promovido em âmbito académico, procurando respostas e abrindo caminhos a uma intervenção académica mais adequada à realidade da sociedade portuguesa. O "Barómetro" será um "pólo dinamizador" da RSO e da Qualidade assumindo fundamental importância numa estratégia de interacção da academia com a sociedade civil.

2.2. Os objectivos do barómetro

O "Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade" tem como objectivos:

- realizar investigação científica aplicada no domínio da RSO, auscultando regularmente a sociedade civil portuguesa, permitindo um melhor conhecimento sobre a sensibilidade de diferentes públicos perante as práticas empresariais e expectativas sobre um desempenho organizacional conducente a "melhores práticas";
- associar-se a projectos congéneres, nacionais e internacionais;
- divulgar os resultados da sua investigação.

Através da divulgação dos resultados da sua investigação, o "Barómetro" "entregará" à comunidade envolvente a necessária retribuição pela informação oferecida ao "Barómetro" por via da resposta a questionários e outras fontes de recolha de dados.

3. O Estudo Realizado Junto da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas

No âmbito dos objectivos prosseguidos, apresenta-se neste artigo o resultado da auscultação levada a cabo junto dos membros da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas.

3.1. Ficha técnica do estudo

A aplicação do inquérito resultou de um pedido de colaboração do "Barómetro" à Direcção da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas (CTOC). No âmbito desta

colaboração, a CTOC enviou aos seus membros um *e-mail* apresentando o pedido que lhe tinha sido formulado, indicando aos membros o endereço *internet* onde está disponível o inquérito em causa (sítio do "Barómetro") <http://www.esce.ips.pt/projectos/barometro>

O método de amostragem utilizado consistiu no método "não probabilístico" denominado por "amostragem por conveniência/disponibilidade". Neste método a selecção das unidades amostrais é efectuada, de forma arbitrária, em função da conveniência da pesquisa ou do respondente. Ou seja, as respostas não são seleccionadas de forma aleatória mas sim em função da disponibilidade dos respondentes. Neste caso, a investigação baseia-se nas respostas dos técnicos oficiais de contas (TOC) que estiveram dispostos a responder ao inquérito e dessa forma colaborar com a equipa de investigação. Com uma amostra obtida desta forma não é possível controlar o erro nem definir a sua dimensão, uma vez que esta está condicionada ao número de respostas recepcionadas via *e-mail*.

A recepção dos inquéritos decorreu durante o período compreendido entre 18 de Dezembro de 2007 e 18 de Fevereiro de 2008. O método operacionalizado, aqui descrito, não colocará em causa a pertinência da análise que se pretende efectuar.

3.2. Resultados do estudo

Após a apresentação da caracterização da amostra, abordar-se-ão os resultados do estudo no que respeita à percepção sobre a RSO e sobre a Qualidade, numa dupla perspectiva:

- a percepção dos inquiridos sobre as temáticas;
- a percepção dos inquiridos sobre a forma como as temáticas estão a ser operacionalizadas nas suas empresas/organizações.

3.2.1. Caracterização da amostra – dados dos inquiridos

Foram recebidos 835 questionários, sendo 799 considerados válidos. Os respondentes, na sua maioria, eram homens (61,2 %). A idade média é de cerca de 40 anos, variando no intervalo 23 a 76 anos. Predomina o vínculo contratual de trabalhador efectivo (73,2 %). Cerca de 60 % são licenciados; mais de 17,4 % prosseguiram estudos de mestrado ou de pós-graduação e 0,63 % detêm o grau de Doutor. Cerca de 22 % possui um curso secundário ou técnico profissional.

As licenciaturas de base mais representativas distribuem-se entre Gestão – 36,7 %, Contabilidade e Ciências Financeiras (auditoria e outras) – 27,0 % e Economia – 11,3 %.

Ao nível de funções de gestão exercidas, 29,3 % exercem funções de administração/gerência; as "funções técnicas de gestão" são exercidas por 29,2 %; as funções de "director de área funcional" ocupam 18,9 % dos respondentes. O âmbito funcional mais representado entre os respondentes é a área "Financeira/Contabilidade" (69,7 %) e a "Gestão Global" (21,3 %).

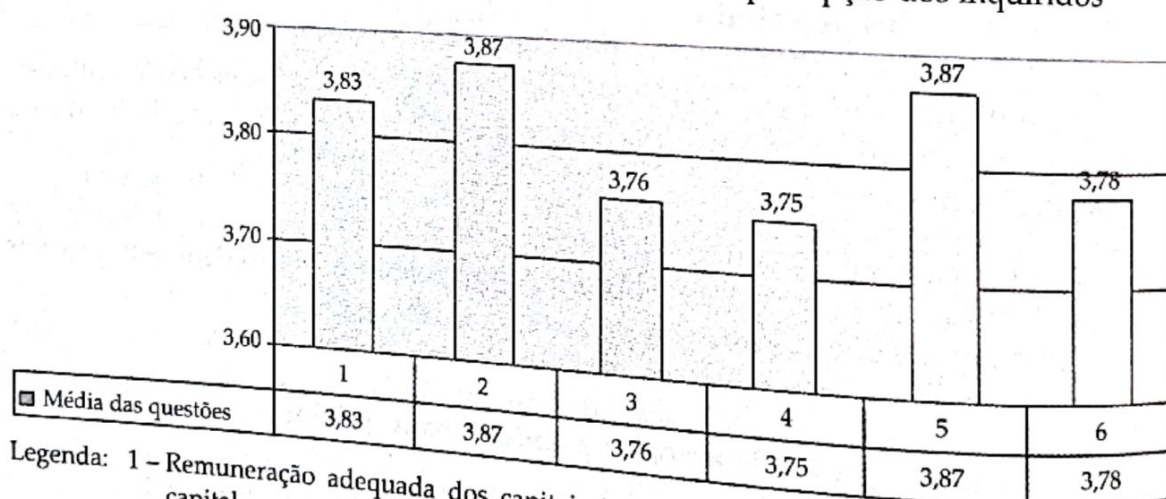
3.2.2. Caracterização da amostra – dados organizacionais

A maioria dos respondentes trabalha em PME (68,7 %). As grandes empresas nacionais empregam 11,8 % e as empresas multinacionais 9,4 % dos respondentes. Os organismos públicos têm fraca representação. Os sectores de actividade mais representados são o sector financeiro (banca, companhias de seguros) 25,7 %, indústria 24,0 % e construção 9,0 %.

3.2.3. A Percepção dos inquiridos sobre a responsabilidade social das empresas

As “Práticas comerciais cumpridoras dos direitos dos consumidores” e a “Justiça na relação contratual com os trabalhadores”, obtiveram o mesmo valor médio (3,87) e foram os objectivos empresariais considerados prioritários (Gráfico 1). Estes objectivos foram seguidos de perto pela “Remuneração adequada dos capitais investidos pelos accionistas ou detentores de capital” – valor médio 3,83.

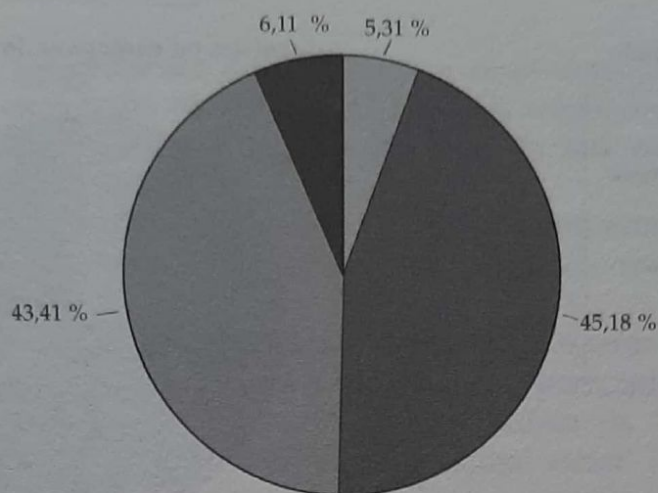
Gráfico 1 Objectivos empresariais mais importantes – a percepção dos inquiridos



Legenda: 1 – Remuneração adequada dos capitais investidos pelos accionistas ou detentores de capital.
 2 – Práticas comerciais cumpridoras dos direitos dos consumidores.
 3 – Diminuição dos impactes ambientais da actividade da empresa.
 4 – Manutenção da rede de fornecedores numa lógica de cooperação e relacionamento de longo prazo.
 5 – Justiça na relação contratual com os trabalhadores.
 6 – Práticas comerciais cumpridoras das regras da concorrência.

A justificação mais comentada para o tema da Responsabilidade Social estar, hoje em dia, na agenda das empresas, foi ser considerada como uma exigência dos consumidores que pressionam as empresas no sentido de comportamentos mais responsáveis (45,2 %). A incorporação do tema na cultura das empresas foi comentada por 6,1 % (Gráfico 2).

Gráfico 2 Justificações para que a RSO esteja na agenda das empresas



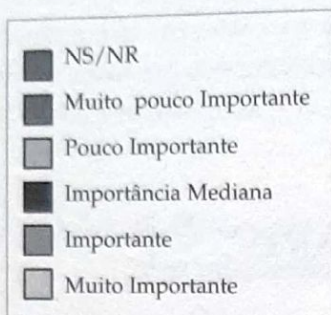
IIIQ11

- ☐ É uma moda.
- ☐ É uma exigência dos consumidores que pressionam as empresas no sentido de comportamentos mais responsáveis.
- ☐ É uma questão de imagem através da qual as empresas procuram reforçar a sua competitividade.
- ☐ Este tipo de valores já está incorporado na cultura das empresas.

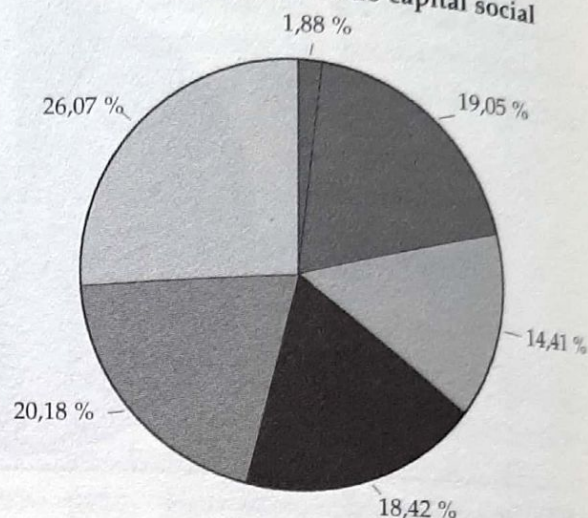
Quanto à classificação da prioridade dos objectivos empresariais, para uma qualquer empresa, poder-se-á destacar que a "parte interessada" que mais foi classificada com nível prioritário máximo foram os "clientes" (58,3 %) seguidos dos "accionistas" (26,1 %). Os "fornecedores" foram a "parte interessada" à qual foi atribuída maior percentagem de respostas associadas ao grau mais baixo de prioridade (32,3 %) (Gráfico 3).

Gráfico 3 Classificação da prioridade dos objectivos empresariais, para uma qualquer empresa

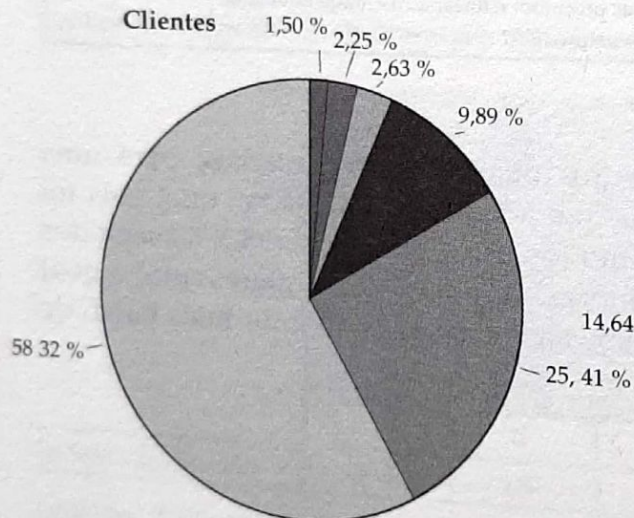
Classificação da Prioridade



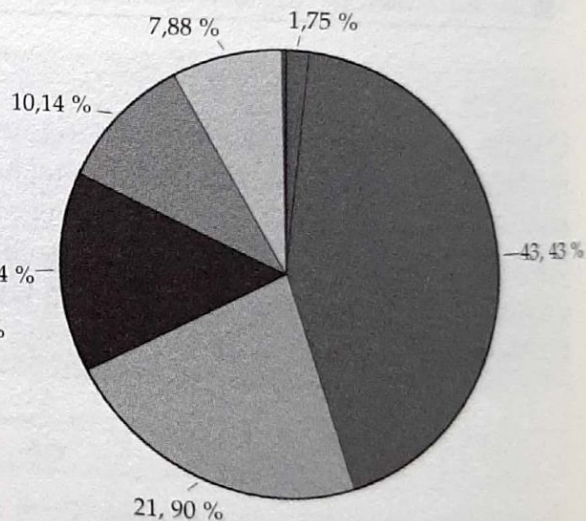
Accionistas ou detentores do capital social



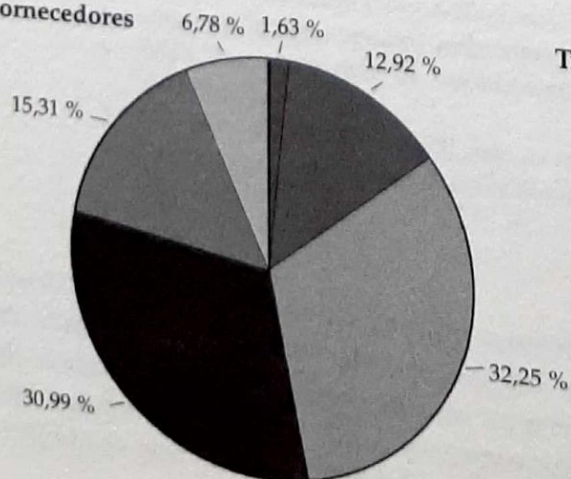
Clientes



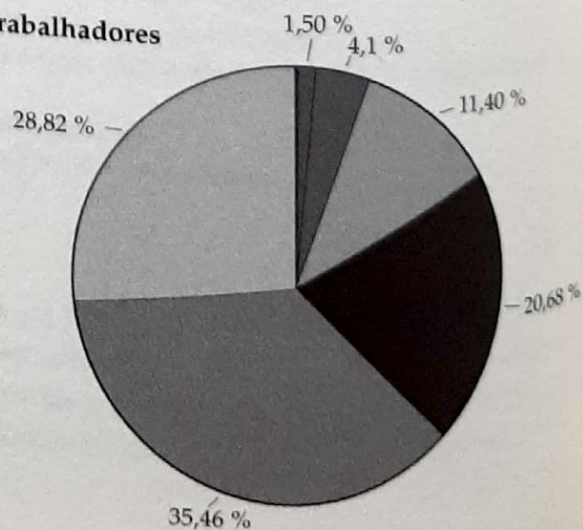
Comunidade local



Fornecedores



Trabalhadores



3.2.4. A percepção dos inquiridos sobre a RSO praticada pela sua organização

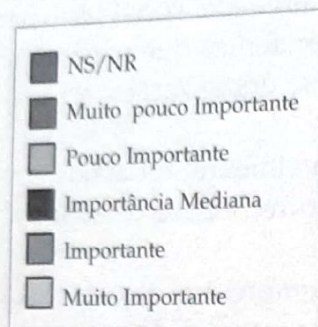
A maioria dos respondentes declarou que a responsabilidade social da sua organização se situa a um nível forte (47,1 %). Os respondentes que entendem como fraca ou muito fraca a responsabilidade da sua organização, no seu conjunto não atingem 10,0 %.

Percebem a responsabilidade social como pontualmente reflectida na estratégia da sua empresa ou organização (41,7 %). Não reconhece de todo tal incorporação (13,6 %).

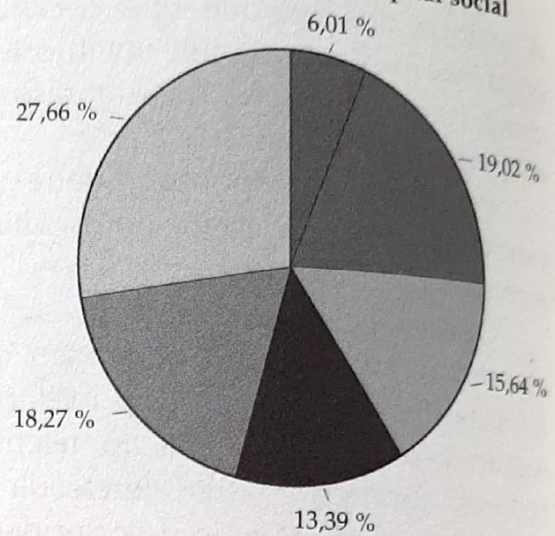
Quanto à classificação da prioridade dos objectivos empresariais, para a sua empresa ou organização, poder-se-á destacar que a “parte interessada” que mais foi classificada com nível prioritário máximo foram os “clientes” (59,0 %) seguindo-se os “accionistas ou detentores de capital social” (27,7 %). Os “fornecedores” foram a “parte interessada” à qual menor número de respondentes associou a nível máximo de prioridade (5,3 %) seguindo-se a comunidade local (7,6 %) (Gráfico 4).

Gráfico 4 Classificação em termos de prioridade da relação da sua empresa com as seguintes entidades:

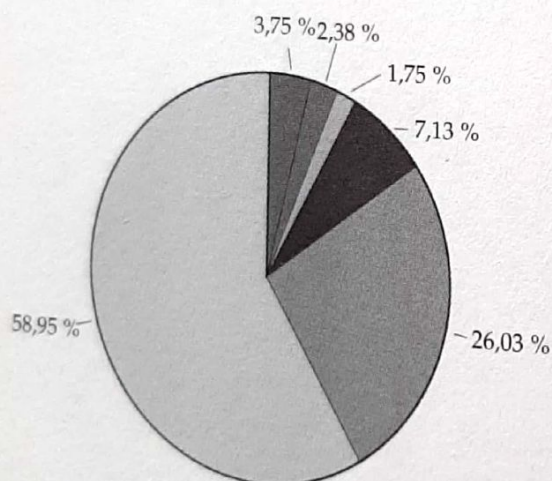
Classificação da Prioridade



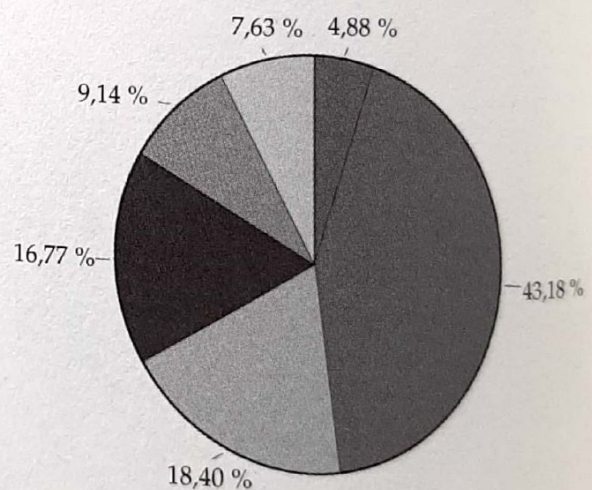
Accionistas ou detentores do capital social



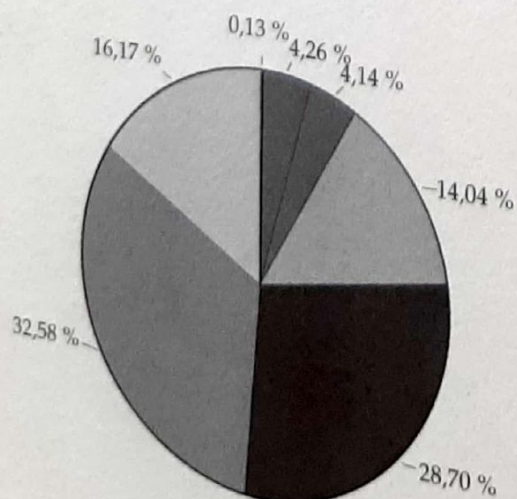
Clientes



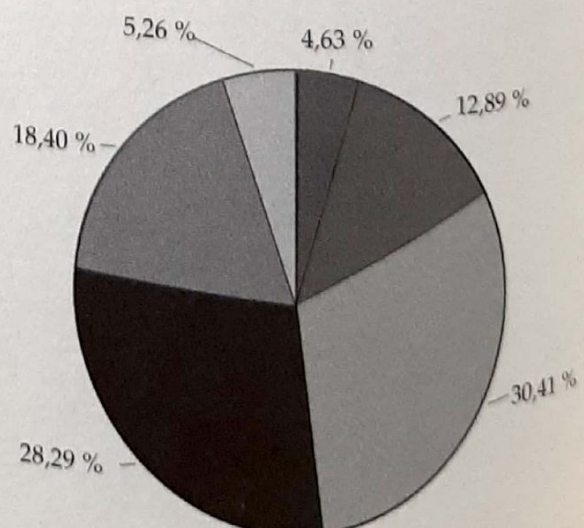
Comunidade local



Trabalhadores



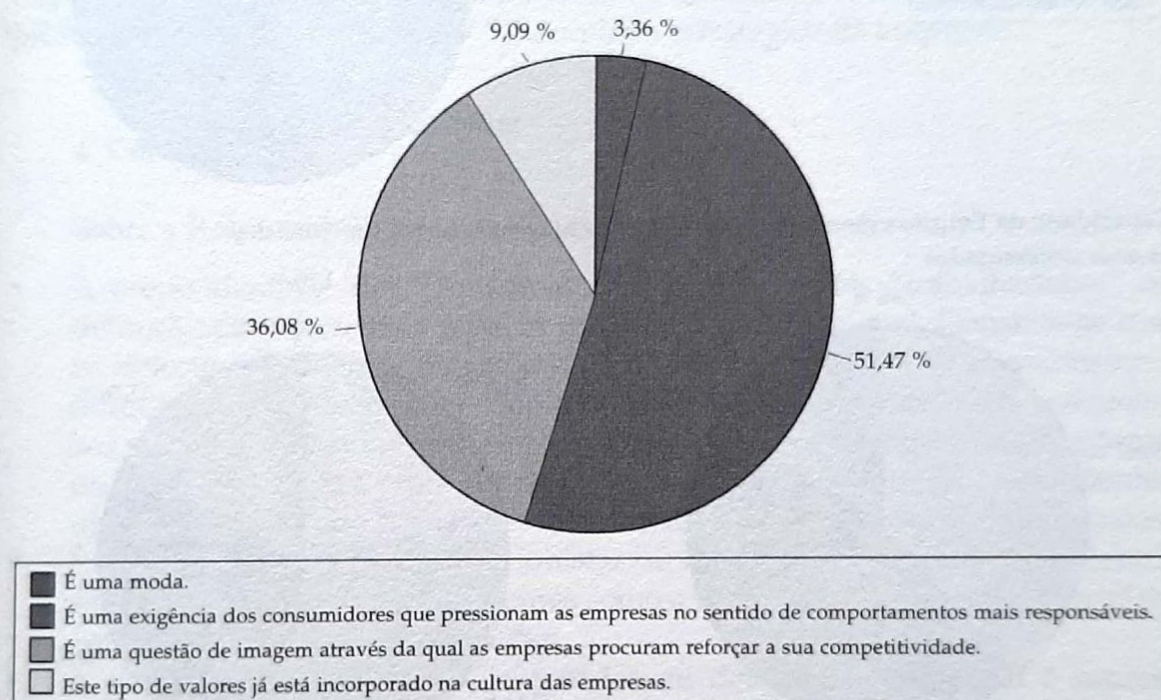
Fornecedores



3.2.5. A percepção dos inquiridos sobre a qualidade

A Qualidade e a Excelência são dois termos muito em voga. Na opinião dos inquiridos, esta preocupação com a área da Qualidade deve-se à exigência dos consumidores que pressionam a empresa no sentido de comportamentos responsáveis (51,5 %). Cerca de 36,1 %, considera que estas preocupações se devem a questões de imagem através da qual as empresas procuram reforçar a sua competitividade (Gráfico 5).

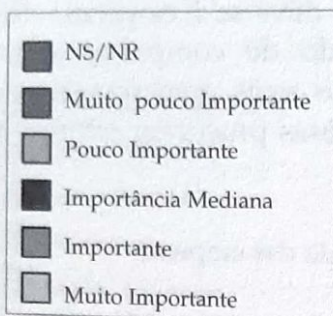
Gráfico 5 Justificações para que a Qualidade esteja na agenda das empresas



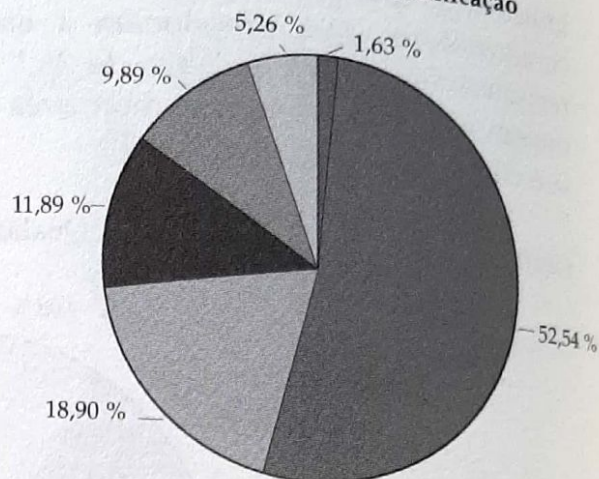
A dimensão considerada mais importante em termos de Qualidade relaciona-se com a confiança nos produtos ou serviços da empresa (53,1 %) dos respondentes que avaliaram esta dimensão; segue-se a capacidade da empresa responder às necessidades dos clientes com 38,7 % (Gráfico 6).

Gráfico 6 Como consumidor, quais as dimensões da qualidade que considera mais importantes?

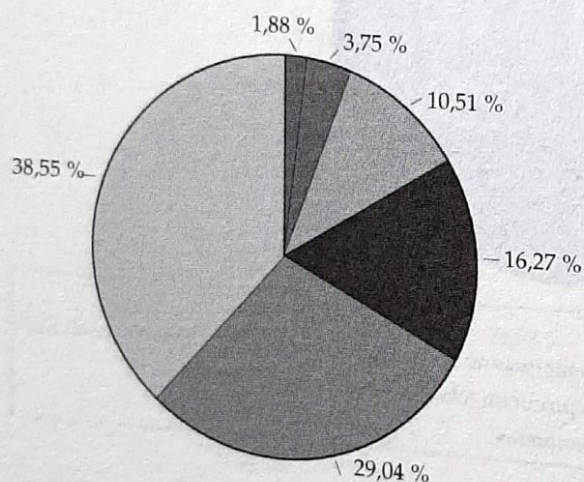
Classificação da Importância



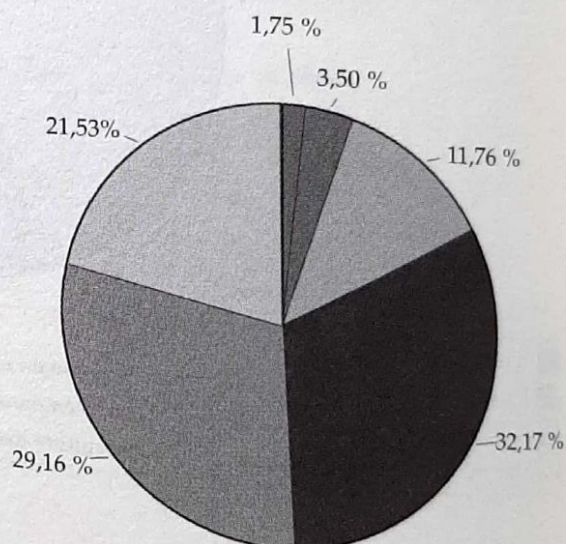
Aparência dos equipamentos físicos, infra-estruturas e materiais de comunicação



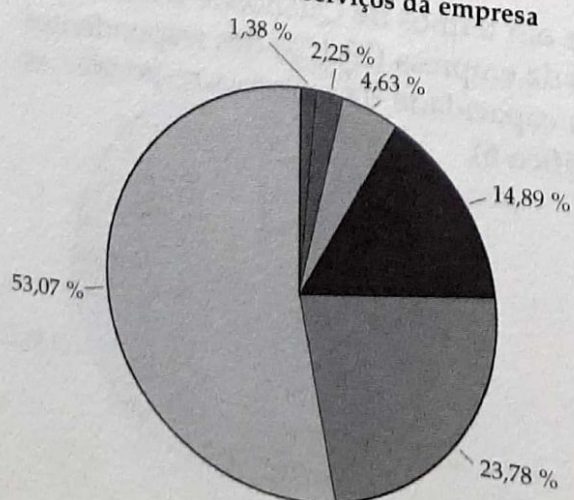
Capacidade da Empresa responder às suas necessidades



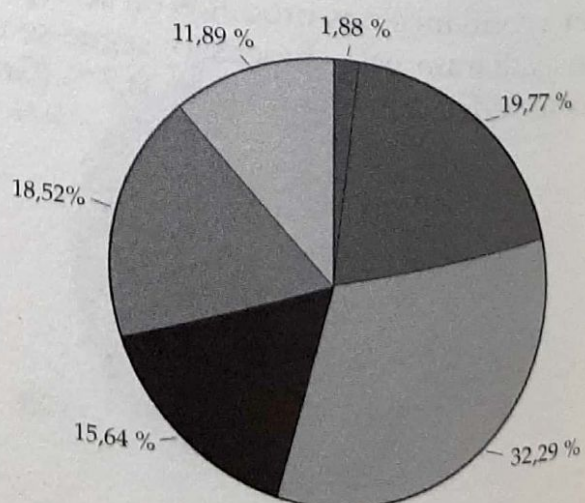
Competência dos funcionários



Confiança nos produtos/serviços da empresa



Qualidade e prestígio da Empresa/Marca (Status)



3.2.6. A percepção dos inquiridos sobre a qualidade praticada pela sua organização

Trabalham em empresas certificadas 33,4 % dos respondentes. Quanto às questões sobre o desempenho da empresa ao nível da Qualidade, cerca de 39,0 % dos respondentes classifica o desempenho da sua empresa como moderado, enquanto que 36,8 % o classifica como fraco.

Quando observamos a questão sobre se o Planeamento estratégico da empresa reflecte uma política de gestão da Qualidade, obtém-se 7,4 % de opiniões de fraca, ou nenhuma inclusão (42,1 %) do tema no plano estratégico; os restantes respondentes consideram que as políticas de Qualidade estão forte (35,8 %) ou profundamente alicerçadas (14,7 %) no plano estratégico da empresa.

4. Conclusões

Sobre a Responsabilidade Social das Organizações, Poder-se-á Destacar:

- A preponderância dos “consumidores/clientes” e dos “trabalhadores” na definição de objectivos a nível empresarial/organizacional. Constata-se que os objectivos “práticas comerciais cumpridoras dos direitos dos consumidores” e “justiça na relação contratual com os trabalhadores” foram aqueles aos quais foi atribuída maior importância. Os clientes destacam-se no entanto de todas as outras partes interessadas, reconhecendo-lhes os respondentes um grau máximo de prioridade muito acima das outras partes interessadas.
- É significativo o facto dos “accionistas ou detentores de capital” não terem sido destacados pelos respondentes como a parte interessada mais prioritária para as empresas ou organizações.
- A prioridade atribuída aos accionistas ou detentores de capital é muitas vezes apontada quando se especula sobre a afinidade dos profissionais em causa a diferentes públicos organizacionais. Poder-se-á então, perante as conclusões deste estudo, questionar se o modelo financeiro de gestão das empresas estará a ser gradualmente substituído em Portugal, por uma abordagem “pluralista”, que considera as exigências de outras partes interessadas.
- Pese embora a questão levantada, haverá a destacar algum cepticismo relativamente à incorporação da Responsabilidade Social na cultura das empresas/organizações. Os respondentes parecem entender a dinâmica da RSO mais como um movimento de “fora das organizações para dentro” do que de “dentro para fora”, valorizando neste caso a pressão exercida pelos consumidores no sentido de comportamentos mais responsáveis.
- Dever-se-á destacar a menor relevância atribuída à parte interessada “fornecedores”. Tal facto poderá evidenciar dificuldades em estabelecer cadeias de abastecimento sustentáveis, situação que importa analisar em maior detalhe em futuros trabalhos.

- Os respondentes declaram um reconhecimento elevado da Responsabilidade Social da sua empresa/organização, assim como é elevado o reconhecimento da sua incorporação (pontual) ao nível dos planos estratégicos das organizações dos respondentes.
- Não se verificam discrepâncias quando se comparam as respostas subordinadas às opiniões sobre as empresas/organização a nível geral, com as práticas das organizações em que os respondentes trabalham. Os "clientes" são igualmente "preferidos" em "detrimento dos "fornecedores", o que reflecte uma preocupação focada essencialmente a jusante da cadeia de valor da empresa.

Sobre a Qualidade, poder-se-á destacar:

- Numa percepção idêntica à percepção sobre a Responsabilidade Social, a "exigência dos consumidores no sentido de pressionarem a empresa para comportamentos responsáveis ao nível da Qualidade", é o factor em destaque na dinâmica associada a este domínio pelos respondentes.
- A percepção dos inquiridos com o nível de Qualidade praticado pela sua empresa/organização, é muito menos favorável do que a percepção sobre a Responsabilidade Social da mesma entidade. Esta constatação eventualmente ficar-se-á a dever a um maior conhecimento dos inquiridos da área da Qualidade, circunstância que os levará eventualmente a um maior grau de exigência (situação a investigar em futuros trabalhos).

Como síntese das conclusões apontam-se duas questões a serem exploradas futuramente:

- Confirmar-se-á a tendência dos profissionais de gestão para a prática de um "modelo pluralista" de gestão em detrimento do modelo centrado no interesse dos accionistas?
- Confirmar-se-á a maior exigência com a Qualidade praticada e uma maior "tolerância" com a Responsabilidade Social?
- Será que a importância prioritária atribuída aos "Clientes" justifica a maior exigência colocada sobre a Qualidade praticada?

As questões colocadas encontrarão resposta em futuros trabalhos de comparação dos resultados das diferentes auscultações. No presente estágio da linha de investigação entende-se como muito relevante a tendência pluralista detectada, na aceção de Rodríguez Fernández (2003) e AECA (2007), que importará confirmar em futuros trabalhos.

Como possíveis implicações das conclusões preliminares já avançadas, poder-se-ão destacar:

A importância de aprofundar o estudo da RSO ao nível dos diferentes cursos de formação dos profissionais de gestão. Efectivamente, um entendimento pouco

favorável da Qualidade praticada por uma empresa, em princípio deveria conduzir o respondente a idêntico entendimento menos favorável da Responsabilidade Social (que incorpora a Qualidade oferecida pela empresa aos seus clientes).

A Responsabilidade Social entendida enquanto mecanismo de reacção ao mercado (factor considerado pelos respondentes como fundamental à dinâmica da RSO) poderá conduzir os profissionais de gestão a mecanismos essencialmente defensivos, logo, não sustentáveis.

Referências Bibliográficas

- AECA (2007), "Gobierno y Responsabilidad Social de la Empresa", in *Documentos AECA serie Responsabilidad Social Corporativa – Documento n.º 4*, ponentes del documento: RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, José Miguel; MELLE HERNÁNDEZ, Mónica; SASTRE CENTENO, José Manuel, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, Madrid.
- AIP (2005), *Documentação do 1.º Fórum Português de Responsabilidade Social das Organizações*, Associação Industrial Portuguesa, Lisboa.
- AIP (2006), *Documentação do 2.º Fórum RSO 2006*, Associação Industrial Portuguesa, Lisboa.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001), *Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*, COM, Bruxelas.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2002), *Comunicação da Comissão relativa à Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*, COM, Bruxelas.
- DIRECÇÃO-GERAL DA EMPRESA – COMISSÃO EUROPEIA (2004), *Espírito Empresarial Responsável: Um conjunto de casos de boas práticas de pequenas e médias empresas na Europa*, Publicações – DG Empresa, Bruxelas.
- EUROPEAN MULTISTAKEHOLDER FORUM ON CSR (2004), *Final results & recommendations*.
- JORGE, Fátima *et al.*, (2006), "A Responsabilidade Social nas PME Portuguesas – O papel do empresário e o desempenho das empresas: Um estudo exploratório", in *XIV Congreso Nacional de Ética, Economía y Dirección (EBEN-España) – Ética y Ejercicio Profesional*, Valencia, Espanha.
- RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Jose Miguel (2003), *El gobierno de la empresa: un enfoque alternativo*, Ediciones AKAL, SA, Madrid.
- SEABRA, Fernando *et al.*, (2007), "Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade – Inquérito à percepção dos profissionais de gestão sobre a Responsabilidade Social praticada em Portugal", in *XV Congreso Nacional de Ética de la Economía y de las Organizaciones, (EBEN-España) – El buen gobierno de las organizaciones*, IESE Business School, Barcelona, Espanha.

- SEABRA, Fernando Miguel (2006), "Desarrollo y divulgación del concepto de Responsabilidad Social en Portugal", in *Revista AECA – Associação Espanhola de Contabilidade e Administração*, n.º 75, Mayo – Agosto de 2006.
- SEABRA, Fernando et al. (2005), "O ensino e o debate da responsabilidade social das organizações: um caso português", in *Documento de "Ponencias" da "XIII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección – Ética, Empresa Farmacéutica y Responsabilidad Social"*, pp. 187-197, Eben España, Madrid, Espanha.
- SEABRA, Fernando; RODRIGUES, Jorge; MATA, Carlos (2005), "Responsabilidade social das organizações – o sector farmacêutico português – a percepção das empresas – um estudo exploratório", in *Documento de "Ponencias" da "XIII Conferencia Anual – Ética, Empresa Farmacêutica y Responsabilidad Social"*, Eben España, Madrid, Espanha.
- SEABRA, Fernando et al. (2004), "Responsabilidade Social na Estratégia das Instituições Financeiras: Os Bancos Portugueses no PSI 20", in *"XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección – Ética y Finanzas"*, Eben España y Universidad de Jaén, Úbeda, Espanha.