Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

ISCAC

Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública

Qual o Impacto da Auditoria numa Certificação em Responsabilidade Social

Dissertação

Realizado por: Maria de Fátima Marques Vieira nº12518

Orientado por: Dra. Georgina Morais

Coimbra, outubro 2014

“Só sei que nada sei”

(Filosofo Grécia Antiga)

Sócrates

Dedicatória

Aos meus filhos, João e Mariana,

que são parte da geração do futuro,

para que sejam socialmente responsáveis.

AGRADECIMENTOS

Nesta caminhada cheia de percalços pelo meio, quero deixar aqui o meu agradecimento a todos os professores e amigos que me acompanharam ao longo destes três anos e me ajudaram a chegar ao fim.

Agradeço à Dra. Georgina Morais, pela sua ajuda durante a parte curricular e não curricular e por ter aceitado ser minha orientadora nesta dissertação.

Ao meu marido e aos meus filhos que com a sua paciência e amor me acompanharam nesta caminhada. Não foi fácil, tirou-me horas de sono, mas valeu a pena.

Aos meus pais e irmãos, pois sem eles teria sido impossível conciliar o mestrado com a minha vida familiar. Obrigada, mana, por tudo.

Ao Instituto Português da Qualidade pela prontidão nas suas respostas, às empresas certificadoras na área da Responsabilidade Social que, apesar do seu imenso trabalho, se disponibilizaram a fornecer os dados solicitados, aos empresários do distrito de Leiria que responderam aos meus inquéritos e às pessoas a quem fiz as entrevistas face a face. Sem o seu contributo seria difícil dar uma base real a esta dissertação.

Agradeço a Deus, por existir, por tudo……

RESUMO

A auditoria é uma "ciência" com um forte impacto nas organizações. É na sua plenitude um tema simultaneamente de caráter técnico e comportamental. O objetivo fulcral da auditoria é apoiar, controlar, eliminar falhas, reduzir riscos, melhorando o controlo e a capacidade das organizações para atingir o sucesso na procura da excelência.

A auditoria que já existe há muitos anos (Morais e Martins, (2007)) é muito abrangente e está sempre presente nas organizações, independentemente do seu tamanho. Nos seus diversos ramos tem como objetivo estratégico informar (Leite,2010).

Com a globalização, as empresas ganharam novas noções de espaço e de tempo. A Responsabilidade Social das Empresas é o contínuo compromisso (Holme e Watt (2002)), sem ter uma definição única (Stigson, 2004)). A Responsabilidade Social das Empresas tem vindo a ter uma maior visibilidade, facto provocado pelo esforço de algumas empresas multinacionais melhorarem a sua reputação e imagem desmarcando-se de práticas inaceitáveis relacionadas com a exploração de mão de obra infantil, catástrofes ambientais, encerramentos polémicos de empresas, fraudes contabilísticas e fiscais em grande escala.

O objetivo desta dissertação consiste em verificar, no distrito de Leiria qual o papel e impacto da auditoria numa certificação em Responsabilidade Social. Pretende-se ainda verificar qual a perceção dos empresários relativamente à responsabilidade social. Quantas empresas se encontram certificadas em Leiria em responsabilidade social, e perceber se as que não são certificadas estão disponíveis para o fazer num futuro próximo, ou se, pelo menos, já usam práticas de Responsabilidade Social, ainda que não as reconheçam como tal.

Esta investigação foi efetuada através da pesquisa bibliográfica, utilizando o método do estudo de caso, com recurso à utilização de entrevistas face a face e questionários. A investigação permite concluir que apenas uma empresa é certificada em Responsabilidade Social. Embora as empresas do distrito tenham a noção de que os aspetos sociais e ambientais são uma condição essencial para o seu sucesso, e incorporarem práticas de responsabilidade social, não as reconhecem como tal.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social, auditoria, certificação.

ABSTRACT

The audit is a "science", with a strong impact on organizations. It is in full both a theme of technical and behavioral character. The key objetive of the audit is to support, control, eliminate crashes, reduce risk, improve control and the ability of organizations to achieve success in the pursuit of excellence.

The audit has been around for many years (Morais and Martins,(2007)) is very comprehensive and is always present in organizations regardless of their size. In its various branches has a strategic goal to inform (Leite,2010)

With globalization, companies gained new notions of space and time. The Corporate Social Responsibility is the continuing commitment (Holme and Watt,(2002)), without having a single definition (Stigson,2004). The Corporate Social Responsibility has to have a higher profile, that caused by the effort of some multinational companies improve their reputation and image, and clearing up of unacceptable practices related to the exploitation of labor, child labor, environmental disasters, closures controversial companies, accounting and tax fraud on a large scale.

The aim of this work is to verify, in Leiria district the role and impact of the audit in a social responsibility certification. The aim is to find what the perception of respect to social responsibility business. How many companies are certified in Leiria on social responsibility, and those which are not certified realize that they are open to make sure your company in the near future, or at least already practicing social responsibility practices, even if not recognize as such

This research was conducted through literature, using the case study method with the use of personal interviews and questionnaires. It follows that only one company is certified in Social Responsibility. The companies in the district are aware that the social and environmental aspects are prerequisites for success, already incorporate social responsibility practices but do not recognize them as such.

Keywords: Social Responsibility, audit, certification.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS iii
RESUMO iv
ABSTRACT v
ÍNDICE GERAL vi
ÍNDICE DE FIGURAS vii
ÍNDICE DE TABELAS vii
LISTA DE SIGLAS viii
INTRODUÇÃO 10
1 AUDITORIA INTERNA/EXTERNA 13
1.1 Auditoria Interna - Conceito e Evolução 13
1.2 Auditoria Externa – Conceito e Evolução 18
2 Responsabilidade Social Empresarial 20
2.1 Conceito e Evolução da Responsabilidade Social 20
2.3 Corporate Governance em Portugal 27
2.4 Código de Ética / A Ética e a Responsabilidade Social 28
2.5 A Responsabilidade Social e as Multinacionais. 30
3. A Normalização em Portugal /Certificação das Empresas 31
3.1 Sistemas no âmbito da Responsabilidade Social e sua Implementação 33
3.2 Histórico das Normas de Certificação em Responsabilidade Social 33
3.2.1 Normas Portuguesas de Gestão da Responsabilidade Social 34
3.2.2 Normas Internacionais de RS 37
3.1.2.1 – *AccountAbility 1000* 37
3.2.2.2 – International Standarts Organization - 26000 38
3.2.2.3 – Social Accountability 8000®:2008 39
3.2.3 - O processo para a certificação 42
4. METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS. 45
4.1 Objetivos Gerais e Específicos da Pesquisa 45
4.2.Escolha do Método 46
4.3 Seleção da amostra e método de recolha. 49
4.4 Apresentação dos Resultados 49
CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES 56
BIBLIOGRAFIA 60
WEBGRAFIA 62
APENDICES 63
ANEXO 66

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANISMOS DE NORMALIZAÇÃO – FONTE SITE IPQ. 31
FIGURA 2 TIÂNGULO EFR . FONTE: FUNDAÇÃO MÁSFAMILIA 41
FIGURA 3 O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO FONTE: PÁGINA DA INTERNET DA EIC 43

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 NÚMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS PELAS VÁRIAS NORMAS. 52
TABELA 2 : RESULTADOS DO INQUÉRITO.....54

LISTA DE SIGLAS

AA- AccountAbility

APCER- Associação Portuguesa de Certificação.

BSR- Business Social Responsability

BCCI-Bank of Credit and Commerce International

CEO- Chief Executive Officer

CEPAA – Councilon Economic Priorites Accreditation Agency

CMVM – Comissão de Mercado de Valores Imobiliários

CT- Comissão Tecnica

EFR - Entidades familiarmente responsáveis

EIC –Empresa Internacional de Certificação.

EU – Europeean Normalization

EUA- Estados Unidos da America

ISEA- Institute of Social and Ethical Accountability

ISO- International Standarts Organization

IOSCO- International, Organization of Securities Commissions

IPQ – Instituto Português da Qualidade

IPCG – Instituto Português de Corporate Governance

NP- Norma Portuguesa

ONG- Non Governmental Organization/Organizações não Governamentais

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OCDE- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ONS-Organismos de Organização Setorial

OGCT- Organismos Gestores de Comissões Técnicas

RS – Responsabilidade Social

RSE – Responsabilidade Social das Empresas

SA/SAI – Social Accountability

SEC- Securities and Exchange Comission

SGS – Serviços Internacionais de Certificação.

PME – Pequena e Média Empresa.

INTRODUÇÃO

A Responsabilidade Social é um tema abrangente, amplo e complexo. É notório que a nível europeu existe uma maior sensibilização e conhecimento sobre o tema. A competição empresarial no mundo globalizado levou as empresas a procurar fatores estratégicos diferenciadores através da responsabilidade social.

Responsabilidade social em Portugal felizmente é uma expressão que aparece frequentemente nos meios de comunicação social. Por vezes associada a pequenas iniciativas de bondade, caridade, mas também já aparece aliada a grandes iniciativas. Tem vindo a constatar-se que as empresas são mais conscienciosas, mais atentas às dificuldades da comunidade onde se inserem e muitas vezes têm implementado práticas de Responsabilidade Social, sem que as reconheçam como tal. O contexto económico de recessão e a globalização em que Portugal se encontra atualmente constituem uma forte ameaça à evolução da Responsabilidade Social. A recessão diminui o investimento e a globalização facilita os processos de deslocalização de empresas sediadas em Portugal para outros países, influenciando negativamente a implementação de práticas sociais.

Neste contexto muitas empresas limitam-se simplesmente a cumprir o obrigatório por lei, sem pensarem na adoção de práticas voluntárias que vão para além da legislação. Existem outras, porém que apesar de todas as adversidades, colaboram em campanhas de interajuda com a comunidade onde se inserem, e apostam numa cultura de gestão socialmente responsável, optando por certificar os seus sistemas de gestão em Responsabilidade Social. A certificação da responsabilidade social constitui um reconhecimento formal de que um sistema está em conformidade com os requisitos especificados pelas normas. É atribuída por organismos reguladores, onde o auditor desempenha um papel fundamental no processo de credibilização e acreditação da certificação.

A escolha do tema "Qual o Impacto da Auditoria numa Certificação em Responsabilidade Social" deve-se ao facto de ser um tema muito abrangente e complexo. Durante a parte curricular do mestrado li na revista "*ideias e negócios*" de maio de 2003 o que passo a transcrever,

"A nível mundial existem 218 empresas certificadas pela norma SA8000. A china é o país com maior número de certificações – 39, a Itália tem 34 e o Brasil 28. Em Portugal, a Delta Cafés, é a única empresa certificada pela SA 8000, tendo projetos

interessantes de apoio às comunidades onde recorrem à mão de obra, tais como Timor e Angola"[1].

Esta frase despertou o interesse em perceber, se a nível mundial são poucas as empresas a obter um certificado neste âmbito, como será este tema tratado em Portugal, em particular no distrito de Leiria, 11 anos depois deste texto ter sido escrito.

A certificação é uma das áreas de negócio da auditoria. Como estará ela desenvolvida no distrito de Leiria um distrito que possui uma estrutura industrial, económica, e empresarial de grande projeção, onde são referência, a norte, os pólos industriais dos concelhos de Marinha Grande, Batalha, Leiria e Porto de Mós, e, mais a sul, Alcobaça, Caldas da Rainha e Peniche. Toda esta área geográfica se destaca pela sua atividade comercial de dimensão internacional, nomeadamente no que diz respeito às indústrias de cristalaria e do vidro, dos moldes, das matérias plásticas, calcários, cerâmica, entre outras.

Qual a visão e perceção dos nossos empresários relativamente ao tema da responsabilidade social? Podemos considerar que temos empresários socialmente responsáveis? Qual o impacto da auditoria numa certificação em responsabilidade social? O que poderá a auditoria fazer para aumentar as práticas de Responsabilidade Social Empresarial? Será a auditoria conotada com a palavra fiscalização?

Para responder a todas as questões desta investigação, numa primeira fase faz-se uma revisão da literatura sobre o conceito e evolução da responsabilidade social, o valor da auditoria interna e externa, a normalização em Portugal, histórico de normas passiveis a certificar sistemas de gestão em responsabilidade social e o processo para a certificação. Numa segunda fase apresenta-se o estudo de caso do distrito de Leiria.

Assim esta dissertação que agora se apresenta está estruturada em cinco pontos. Os três primeiros pontos resultam da revisão de literatura sobre o tema, contextualizando e delimitando o seu enquadramento. O primeiro ponto faz o enquadramento e evolução da auditoria interna e externa, registando os diversos acontecimentos que vieram reforçar o seu papel no seio das organizações. O segundo ponto, para além do enquadramento da evolução da Responsabilidade Social, alarga o conceito, sintetizando as características da responsabilidade social, dando o relevo à contribuição que o *corporate governance* e ética têm nesta matéria, assim como

[1] (Coutinho, Alexandre (2003)). Responsabilidade Social das Empresas. Revista Ideias e Negócios maio 2003:54-59

descrevendo o efeito e dificuldades que as multinacionais têm nesta matéria. Destacam-se também alguns estudos que versam sobre o “estado", e práticas de responsabilidade social em Portugal.

O terceiro ponto apresenta uma síntese dos organismos envolvidos na normalização em Portugal, quem faz a gestão do processo normativo, o nome dos organismos acreditados para certificar um sistema de gestão da responsabilidade social, e o histórico de normas passíveis de certificar as organizações nesta matéria. Além disso explica o processo utilizado pelas empresas certificadoras.

O quarto ponto apresenta uma descrição detalhada sobre o modo como a investigação foi realizada. Tem descrito os procedimentos metodológicos utilizados, nomeadamente o método utilizado, o tipo de pesquisa e a apresentação de resultados.

Por fim apresentam-se as conclusões, limitações e as considerações finais que se consideraram pertinentes para o valor acrescentado desta matéria.

1 AUDITORIA INTERNA/EXTERNA

1.1 Auditoria Interna - Conceito e Evolução

Etimologicamente, a palavra auditoria tem a sua origem no latim '*Audire'* que significa ouvir. Segundo (Morais e Martins (2007)) auditoria interna é um conceito que já existe há muitos anos. Já nas antigas civilizações existia uma pessoa que tinha por missão inspecionar os rendimentos das contas de funcionários e agentes. Não é necessário recuar muito tempo para termos presente uma sociedade em que grande parte das empresas se caracterizavam por estarem tradicionalmente organizadas numa estrutura simples, em que a gerência se encontrava a cargo do próprio proprietário, ou de familiares ou pessoas próximas de inteira confiança, e em que esta figura tomava todas as decisões importantes para a empresa e consequentemente comandava sozinha o curso dos negócios. Ser um bom empresário equivalia a manter o negócio aberto e retirar deste o maior número possível de proveitos, o que era medido a nível pecuniário.

No início do século XX assistimos a profundas transformações económicas que levaram a grandes alterações nas estruturas das empresas. As empresas aumentaram de dimensão e consequentemente mudou o modo como estas estavam organizadas: da centralização de todo o poder de decisão numa pessoa ou pequeno grupo de proprietários, passamos a ter empresas em que as decisões são tomadas por quadros dirigentes constituídos por gestores profissionais que nem sempre representam da melhor forma os acionistas nos conselhos de administração.

Na segunda metade do século passado, um grande número de empresas multiplica o seu capital disperso em bolsa e isso levou a um aumento, tanto do número de acionistas individuais de cada empresa, como do número de investidores institucionais (nomeadamente os fundos de investimento) entre os principais acionistas.

Com o aumento da sua dimensão, mudou também a sua área de ação pois, enquanto a maioria das empresas operava a nível nacional, passamos agora a assistir a um aumento crescente de empresas de caráter internacional ou multinacional. Após a grande crise que teve origem no crash da bolsa de Nova Iorque em de 1929 (uma grande onda de especulação levou muitos acionistas a venderem as suas ações repentinamente e consequentemente o seu preço foi sendo cada vez menor até já não valerem praticamente nada, o que levou muitas fortunas a serem reduzidas a zero), voltou a surgir uma grande preocupação relativamente à evolução das grandes organizações empresariais. Neste contexto, surgiu a obra *The Modern Corporation and Private*

Property publicada em 1932, escrita por Adolf Berle e Gardiner Means, obra em que os autores analisam a evolução dos grandes negócios sob uma perspetiva legal e económica, defendendo que no mundo moderno aqueles que possuem as empresas já não as controlam, ou seja, que as empresas são geridas por gestores que na maioria das vezes não defendem os interesses dos proprietários, mas sim os seus próprios interesses, uma vez que os proprietários são aqueles que possuem as ações mas não contribuem de forma nenhuma para a sua gestão. Esta nova realidade veio destruir o antigo conceito de propriedade e revolucionar toda a estrutura empresarial e a própria economia. Esta obra constitui uma referência para a legislação americana, que, entretanto, aprovou o *Securities Act de 1933 e o Securities Exchange Act de 1934,* ambos ainda em vigor, e levou à constituição da *Securities and Exchange Commission* (Comissão dos Valores Mobiliários - SEC), em 1934, a agência federal dos EUA que tem como função regular o mercado de ações e prevenir qualquer tipo de abuso corporativo relacionado com a transação de títulos e relatórios corporativos.

No seguimento dos acontecimentos já referidos, a SEC (*Securities and Exchange Commission* em português, Comissão dos Valores Mobiliários, começou a debruçar a sua atenção sobre a melhor forma de organizar o processo de decisão e de fiscalização das sociedades, tendo consequentemente sido iniciada a elaboração do documento intitulado *Principles of Corporate Governance: Analysis and Recomendations*, documento este que foi publicado 20 anos depois, em 1994. A principal conclusão que pode ser retirada deste documento é que as empresas cotadas em bolsa devem estar à altura das expetativas dos investidores, ou seja, cada empresa deve ser gerida tendo em conta o benefício de todos os acionistas e não em função dos interesses da Administração ou de apenas um grupo de acionistas.

Como uma medida mais perentória normalmente surge depois de um conflito, foi necessário assistirmos a vários acontecimentos escandalosos no seio da vida empresarial britânica para que surgisse a necessidade de se criar um código de conduta para gestores. Tal facto aconteceu em 1992, após os acontecimentos que tiveram lugar em empresas como a *Mirror Group* (empresa em que tanto o administrador como diretor financeiro apresentaram a sua demissão após ter sido dado início a uma investigação relacionada com o desvio de dinheiro e do fundo de pensões) ou a BCCI *(Bank of Credit and Commerce International),* um banco onde, no seguimento de algumas investigações motivadas pela falta de controlo e regulamentação, foi descoberto que tinham lugar diversos crimes financeiros, entre eles lavagem de dinheiro e fraude em elevada escala. No seguimento destes acontecimentos,

constatou-se que muitos dos relatórios financeiros e das auditorias não traduziam o verdadeiro estado dos negócios de algumas empresas importantes. Este acordar para a realidade empresarial do Reino Unido levou à constituição da Comissão de *Cadbury* que, no já citado ano de 1992 produziu um relatório que ficou conhecido como o Relatório Cadbury, publicado pela *London Stock Exchange*. Este relatório apresenta *um Code of Best Practice*, ou seja, uma proposta de código deontológico para gestores, que passou a ser adotado como padrão para a conduta ética dos administradores das empresas; neste é apresentado um conjunto de linhas de orientação relativamente à forma de organização dos Conselhos de Administração das Empresas e as responsabilidades de cada um dos seus membros.

"Entre as recomendações do Relatório Cadbury destacam-se:

- Uma clara divisão de responsabilidades entre o Presidente da Companhia e o Administrador Executivo (CEO – *Chief Executive Officer*), como uma tentativa de evitar uma excessiva acumulação de poder numa única pessoa.

- Um reforço dos poderes dos administradores não executivos, que deverão ser selecionados através de processos formais que garantam a sua independência face à gestão executiva e face a interesses que possam entrar em conflito com os da empresa.

- A constituição de uma Comissão formada por administradores não executivos que decida quanto às remunerações dos quadros executivos e que garanta a transparência da informação relativa a este assunto no relatório anual da empresa.

- A constituição de uma Comissão de Auditoria, formada pelo menos por três administradores não executivos, que traga maior objetividade ao processo de fiscalização da administração, tornando credíveis perante a opinião pública os relatórios de contas apresentados." (Jesus, 2003)

Dando seguimento a este relatório, foi instituída pela Bolsa de Valores de Londres a obrigatoriedade de todas as empresas cotadas em bolsa referirem nos seus relatórios anuais se o *Code of Best Practic*e estava a ser cumprido e, no caso de não estar, as razões para tal. O cumprimento deste código não era obrigatório, mas as empresas que não o cumprissem não só sofriam as consequências disso através de um mais fraco desempenho no mercado bolsista, como estavam sujeitas a um maior controlo por parte das autoridades fiscais.

A publicação do Código *Cadbury* teve impacto em diversos países da Europa, onde surgiu um expressivo número de Códigos de boas práticas. Mas, uma vez que cada país

apresenta diferentes características de governo das empresas, motivadas pelas diferentes práticas e legislação aplicada, tradições ou culturas, os modelos de administração de empresas obedecem a características muito próprias em diferentes países da Europa. Países como a Alemanha, a Áustria, a Dinamarca e mais recentemente a França apresentam um sistema dualista em que existe um conselho executivo e um conselho de supervisão, enquanto outros países europeus como a Itália, a Espanha, Bélgica e Portugal há um sistema monoteísta em que apenas existe um órgão de gestão, que engloba as funções de fiscalização e controlo, e depois existem diferentes comissões para desempenhar funções de fiscalização, cuja organização varia de país para país.

O início do século XXI viria a ser palco de mais alguns escândalos financeiros, desta vez nos EUA. Exemplos destes escândalos são as empresas Enrom e Worldcom. Estes dois escândalos abalaram novamente a confiança dos investidores o que consequentemente teve repercussões em todas as bolsas, da Europa à Ásia. Mais uma vez os investidores sentiam que não podiam confiar na informação financeira prestada pelas empresas, pois esta podia facilmente ser manipulada e duvidavam da capacidade do sistema de fiscalização das sociedades cotadas em bolsa.

Como resposta a mais um período de desconfiança no governo das empresas, surge a Lei Sarbanes-Oxley (em inglês, *Sarbanes-Oxley Act*), assinada em 30 de julho de 2002 pelo senador Paul Sarbanes (Democrata de Maryland) e pelo deputado Michael Oxley (Republicano de Ohio). Esta lei, ainda em vigor, da responsabilidade da SEC (*Securities and Exchange Commission*), visa garantir a criação de mecanismos de auditoria e segurança confiáveis nas empresas, incluindo regras para a criação de comités encarregues de supervisionar as suas atividades e operações, de modo a minimizar os riscos, evitar a ocorrência de fraudes ou assegurar que haja meios de identificá-las quando ocorrem, garantindo a transparência na gestão das empresas. Também é necessário destacar o trabalho da IOSCO *(International Organization of Securities Commissions* ou Organização Internacional das Comissões de Valores), criada em 1974, nos EUA, mas que em 1984 passou a englobar também países de outras partes do mundo, nomeadamente a Coreia, a França, a Indonésia e o Reino Unido, tendo-se tornado progressivamente uma organização internacional.

Em 1998, foi adotado um conjunto de Objetivos e Princípios Reguladores, que são atualmente vistos como o conjunto internacional de regras que regulam todos os mercados e, em 2003, a organização adotou uma metodologia que permite cumprir o objetivo de implementar em grande nível os princípios da organização nos países que

a formam, desenvolvendo práticas de boa governação empresarial e corrigindo as deficiências identificadas. Hoje em dia a IOSCO é reconhecida como o standard internacional estabelecido para os valores mobiliários. Os seus membros regulam mais de 95% destes mercados e a sua jurisdição continua a crescer. Os principais objetivos da IOSCO são cooperar no desenvolvimento e promoção de adesão a um conjunto de normas estabelecidas e reconhecidas internacionalmente que visam à regulamentação dos mercados mobiliários, de forma a proteger os investidores e manter os mercados transparentes, justos e eficientes, dignos de confiança; para tal, promovem o intercâmbio de informação e a mútua cooperação entre os seus diversos países membros, no sentido de minimizar as irregularidades e construir um mercado mais forte assente numa regulamentação adequada.

Em síntese, verifica-se que ao longo dos tempos, todos estes acontecimentos vieram reforçar o papel da Auditoria Interna. Como se sabe uma das principais funções da gestão reside na implementação de um adequado sistema de Controlo Interno cujos principais objetivos consistem em assegurar:

- a confiança e a integridade da informação;
- o cumprimento das políticas e da legislação aplicável;
- a custódia dos ativos;
- a utilização económica e eficiente dos recursos;
- a realização dos objetivos fixados.

A auditoria interna tem a obrigação de criar e manter em funcionamento, mecanismos que visem a deteção e a gestão de riscos. Auditoria interna pode ser definida como uma técnica de controlo de gestão que, mediante a análise, verificação e avaliação independente das atividades da empresa, e da eficácia e conformidade do funcionamento das demais técnicas do controlo, pretende auxiliar os gestores e os demais serviços no desempenho das suas funções e responsabilidades. Assim, cabe ao Auditor Interno assegurar o cumprimento dos objetivos da Administração pelo que, neste contexto, deve exercer as suas funções de forma independente dos serviços que audita. Os Auditores Internos devem depender hierarquicamente da Administração. Ao desempenharem a sua função, e sempre que se justifique, devem não só evidenciar os desvios face aos procedimentos definidos, como também proporem as medidas corretivas, que acharem convenientes, que possam contribuir para melhorar as

operações, a qualidade e tempestividade da informação de gestão, a rentabilidade e a produtividade e a qualidade e eficácia do controlo em geral.

1.2 Auditoria Externa – Conceito e Evolução

Segundo (Pinto,2010), a auditoria externa, tem como objetivo estratégico informar os interessados da veracidade da informação financeira.

De acordo com (Nabais,1993) não existe uma definição rígida do que é a auditoria. A auditoria externa desenvolveu-se no Reino Unido e difunde-se para outros Países, entre os quais os Estados Unidos e o Canadá como forma de dar credibilidade à informação a fornecer aos associados.

Segundo este autor o desenvolvimento económico nestes países foi o responsável pela difusão da auditoria e do seu aperfeiçoamento técnico. Após a crise de 1929, o papel da auditoria externa é reforçado, em virtude da necessidade da produção de informações rápidas, objetivas e exatas sobre a economia. E todas as sociedades cotadas em bolsa são obrigadas a serem auditadas.

Em Portugal a auditoria externa foi introduzida como exigência dos investimentos estrangeiros realizados em Portugal, e a primeira vez que a legislação trata este tema foi em 1969, através do Decreto-Lei nº 49 381, de 15 de novembro.

A auditoria externa define-se por uma auditoria independente que é executada por um profissional externo à empresa, o que analisa e emite um parecer técnico acerca dos factos analisados. A Auditoria Externa configura-se como aquela que é executada por profissionais ou empresas que não possuem vínculo ou subordinação à empresa auditada, com o objetivo de trazer uma opinião independente sobre a área que está a ser auditada.

Rege-se por princípios, normas que visam atingir uma boa qualidade do trabalho executado. As normas representam os requisitos básicos que devem ser considerados na auditoria, esclarecem e definem o papel e as responsabilidades dos auditores, e são/foram emitidas, de acordo com (Batista da Costa,2014), por cinco organismos. Nomeadamente, o AICPA- *American Institute of Certified Public Accounts,* o PCAOB – *Public Company Accounting Oversigth Board*, criado em 2002 nos EUA pela Lei *Sarbanes-Oxley,* a UEC -*Union Européenne des Experts Comptables Economiques et Financiers que* existiu entre 1951 e 1986, o IFAC- International Federation of Accountants criado em 1977 e a OROC – ordem dos revisores oficiais de contas,

organismo regulador da profissão de auditor independente em Portugal. Além disso por procedimentos que incluem métodos e técnicas para averiguar a veracidade da informação, sendo que os mesmos são aplicados de acordo com o objetivo que se quer atingir.

Além das imposições legais, a auditoria pode ser adotada pelas organizações como forma de cumprir exigências estatutárias da própria empresa, como medida de controlo dos proprietários e como imposição de credores ou instituições financeiras, para a efetivação de compras a prazo ou concessão de empréstimos financeiros.

Um dos erros mais comuns é acreditar-se que o auditor externo tem a função de ajudar a administração a cumprir seus objetivos e metas. Essa incumbência, na realidade, pertence ao auditor interno. O auditor externo independente tem como função primordial aumentar o grau de confiança da "informação "relativa à área auditada.

Assim, pode-se afirmar que o objetivo da auditoria externa é maximizar o grau de confiança nas empresas, mediante um exame independente, objetivo e competente com o resultado, na emissão de opinião pelo auditor externo sobre a conformidade da área que audita através de um relatório aplicável.

2 Responsabilidade Social Empresarial

2.1 Conceito e Evolução da Responsabilidade Social

Para (Holme e Watts, (2002:10)) a Responsabilidade Empresarial é "o contínuo compromisso dos negócios para se conduzir eticamente e contribuir para o desenvolvimento económico enquanto melhoram a qualidade de vida dos seus empregados famílias, assim como da comunidade local e sociedade em geral".

Segundo (Stigson,2004)," não existe uma definição única do que significa a Responsabilidade Social Corporativa, pois geralmente esta depende da cultura, religião ou tradição de cada sociedade. Não existe uma medida única, pelo que se deve desenhar uma para cada caso e necessidade."

A Responsabilidade Social surge no início do período da revolução industrial (século XVIII), com a famosa obra de Adam Smith, *A Riqueza das Nações* (1776), onde o autor mostra já as suas preocupações relativamente à divisão do trabalho, à acumulação de capital e ao desenvolvimento económico de uma forma mais generalista. Consequentemente, é seguro afirmar que a preocupação com a temática da governação empresarial tem já alguns séculos de existência.

Apesar de esta temática não ter sido completamente esquecida ao longo destas muitas décadas que separam a época industrial do século XX, foi só neste século que este tema começou a ganhar uma enorme importância.

A competitividade nos negócios aumentou muito, evoluindo para um nível de sofisticação que muitos chamam de globalismo: a concorrência global caracterizada por redes que unem países, instituições e pessoas em uma economia global interdependente. A mão invisível da concorrência global é orientada pelo fenómeno de um mundo com fronteiras cada vez menos concretas.

Tudo isto leva a afirmar que, no último século, se assistiu a grandes convulsões no mundo empresarial, convulsões estas que levaram ao surgimento de muitas alterações económicas e sociais. Estas alterações, umas mais positivas e outras menos positivas, umas com maior impacto social e outras com maior impacto económico, levantaram questões, preocupações e problemáticas que têm vindo a ser discutidas e analisadas ao longo do tempo, sendo que esta discussão ainda se encontra longe de ter um fim.

Em 1953 é publicada a obra Social *Responsibilities of the Bussinessman de Howard Bowen,* que estabelece um marco importante na temática da responsabilidade social

das empresas, tema este que passou a assumir uma nova importância tanto no meio académico como no meio empresarial norte-americano.

Mas nestes 20 anos existem outros factos que têm de ser referidos. No final da década de 60 e início da década de 70, com o contínuo crescimento da globalização das economias e do interesse das grandes multinacionais no consumo e no seguimento do cada vez maior interesse prestado à temática da responsabilidade social das empresas, quer nos EUA quer na Europa, as empresas começaram a publicar relatórios sobre as suas atividades de caráter social, que deu lugar ao que hoje vemos englobado nos Balanços Sociais.

O primeiro Balanço Social, nos moldes em que hoje é entendido, foi levado a cabo em França, no ano de 1972, pela empresa Singer. Este país foi, aliás, pioneiro na obrigatoriedade de elaboração periódica do Balanço Social para empresas com mais de 750 trabalhadores, após a publicação da lei 77.769 de 12 de julho de 1977. Segundo esta lei, todas as empresas com mais de 700 funcionários tinham a obrigação de realizarem Balanços Sociais periódicos. Mais tarde esta lei passou a englobar todas as empresas com mais de 300 funcionários.

Em Portugal o balanço social é obrigatório para todas as empresas que empreguem mais de 100 trabalhadores, com a ressalva que, à luz da lei nº35 de 29 de junho de 2004, o balanço social seria obrigatório para todas as empresas que empregassem mais de 10 trabalhadores. No entanto o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social não considerou ser oportuno a aplicação desta lei, e o balanço social só continua a ser obrigatório para empresas com mais de 100 trabalhadores.

O balanço social avalia o grau de responsabilidade social duma empresa, dando origem a uma "nova auditoria", de características qualitativas que de acordo com (Batista da Costa, 2014), não tem uma designação pacífica. Nos Estados Unidos da América usa-se a designação de auditoria social, na Inglaterra usa-se o termo auditoria da responsabilidade social e em França auditoria ao balanço social. Hoje é apelidada como auditoria aos relatórios de sustentabilidade.

A responsabilidade social começou por ser debatida nos EUA, mas depressa se alastrou para a Europa, facto que começou a ter maior notoriedade à medida que se foi aproximando o final do século. Ela surge na sequência de que uma empresa só fará sentido, se servir uma sociedade. Ao contrário do que acontecia antes, hoje em dia uma empresa só poderá valorizar-se na medida do seu comprometimento social, ou seja, da forma como se insere na sociedade.

Quando se pensa em responsabilidade social de uma empresa o pensamento incide logo sobre o meio ambiente, garantias para o futuro dos trabalhadores, segurança para os trabalhadores, oportunidades iguais para toda a gente não beneficiando ninguém, preocupações com os consumidores, entre outras coisas pode-se dizer que a Responsabilidade Social se resume nas seguintes quatro características,

Pluralidade-¬. Esta característica aparece no contexto de que as empresas não devem satisfazer apenas os seus acionistas. Elas devem prestar contas aos funcionários, à imprensa, ao governo, ao setor não-governamental e ambiental e, por fim, às comunidades com que operam. As empresas só têm a ganhar com a inclusão de novos parceiros sociais na sua tomada de decisão. Um diálogo mais participativo não representa apenas uma mudança de comportamento da empresa, mas também significa maior legitimidade social.

Distributividade. A responsabilidade social nos negócios é um conceito que se aplica a toda a cadeia produtiva. O produto final não deve ser somente avaliado por fatores ambientais ou sociais. O conceito é de interesse comum e, portanto, deve ser difundido ao longo de todo e qualquer processo produtivo. As empresas são responsáveis pelos seus clientes, mas também são responsáveis pelos seus fornecedores e devem fazer valer os seus códigos de ética.

Sustentabilidade. A Responsabilidade social anda de mãos dadas com o conceito de desenvolvimento sustentável. Uma atitude responsável em relação ao ambiente e à sociedade não só garante a não escassez de recursos, como também amplia o seu conceito. O desenvolvimento sustentável não se refere apenas ao ambiente, mas também ao fortalecimento de parcerias duráveis, promove a imagem da empresa como um todo e por fim leva ao crescimento orientado. Uma postura sustentável é por natureza preventiva e possibilita a prevenção de riscos futuros, como impactos ambientais ou processos judiciais.

Transparência. A globalização traz consigo demandas por transparência. As empresas são gradualmente "obrigadas" a divulgar a sua performance social, ambiental, os impactos das suas atividades e as medidas tomadas para prevenção ou compensação de acidentes. Nesse sentido, as empresas num futuro próximo serão obrigadas a publicar relatórios anuais, onde a sua performance é aferida nas mais diferentes modalidades. Muitas empresas já o fazem com caráter voluntário. No dia 15 de abril de 2014 o Parlamento Europeu aprovou a Diretiva sobre a divulgação de informações não-financeiras e de diversidade por parte de grandes empresas e grupos que obriga

as grandes empresas a reportarem os seus resultados ligados à responsabilidade social e ambiental, incluindo-os nos seus relatórios financeiros anuais. Esta diretiva aplica-se a grandes entidades de interesse público (EIP) com mais de 500 colaboradores. Agora, estas entidades terão de identificar, no seu relatório anual, as "políticas, riscos e resultados" em relação a temas como "impacto social, ambiental e de direitos humanos, diversidade e política anticorrupção". Hoje, cerca de 2.500 empresas na União Europeia produzem, voluntariamente, relatórios de sustentabilidade. Com a nova diretiva, cerca de 6.000 empresas serão obrigadas a fazê-lo a partir de 2017, data em que aquela entra em vigor.

Apesar das convulsões e escândalos, a preocupação com a governação das empresas não foi esquecida, nem quando o mundo empresarial e o mercado financeiro aparentavam uma maior estabilidade. Exemplo disto foi o surgimento de um documento intitulado Livro Verde – Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas, publicado em 18 de julho de 2001, em Bruxelas, realizado pela Comissão das Comunidades Europeias, **que tem como objetivo lançar um debate sobre a responsabilidade social das empresas a nível nacional, europeu e internacional, na expectativa de aumentar a promoção dessa responsabilidade.**

Este documento parte do pressuposto de que a gestão das empresas não pode ou não deve apenas ter como objetivo cumprir os interesses dos proprietários, mas também de outras entidades como os trabalhadores, as comunidades locais, os clientes, os fornecedores, pois as empresas **possuem a responsabilidade social de contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo.** Mas a melhor forma de compreender os interesses envolvidos na publicação deste livro, é consultar o seu índice:

1. Introdução

2. O que é a responsabilidade social das empresas?

2.1. Responsabilidade das empresas: a dimensão interna

2.1.1. Gestão de recursos humanos

2.1.2. Saúde e segurança no trabalho

2.1.3. Adaptação à mudança

2.1.4. Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais.

2.2. Responsabilidade social das empresas: a dimensão externa

2.2.1. Comunidades locais

2.2.2. Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores

2.2.3. Direitos humanos

2.2.4. Preocupações ambientais globais

3. Uma abordagem integrada à responsabilidade social das empresas

3.1. Gestão integrada da responsabilidade social

3.2. Relatórios e auditorias em matéria de responsabilidade social

3.3. Qualidade no trabalho

3.4. Rótulos sociais e ecológicos

3.5. Investimento socialmente responsável

4. O processo de consulta

Como se pode verificar através do índice, para além das preocupações relacionadas com a responsabilidade financeira das empresas, existe também uma visível preocupação com o meio envolvente que engloba não só a sociedade, mas também as questões ambientais.

Este livro considera que as organizações "responsáveis" devem seguir um modelo de gestão baseado em três áreas fundamentais, nomeadamente o impacto económico, social e ambiental, que deve ser entendido em dois níveis distintos. Nomeadamente, o nível interno, que tem em consideração a própria empresa, os trabalhadores, a saúde e segurança no trabalho, a gestão dos impactos ambientais e recursos naturais, e o nível externo, que tem em consideração os parceiros, as comunidades locais, clientes, fornecedores, direitos humanos e preocupações ambientais.

A responsabilidade social deve ser encarada como um investimento e não como um custo. De acordo com este livro, o conceito da responsabilidade social é promovido sobretudo pelas grandes empresas, embora práticas socialmente responsáveis existam em todos os tipos de empresas públicas e privadas, destacando a importância da sua aplicação nas PME, incluindo as microempresas, uma vez que elas são os maiores contribuintes para a economia e emprego.

São também de referir outros esforços da Comissão Europeia neste sentido que foram corporizados em documentos como o Relatório *Winter II,* o Relatório *Aldama*, ou o comunicado modernizar o direito das sociedades e reforçar o governo das sociedades na União Europeia – Uma estratégia para o futuro, que surgem com o objetivo de modernizar os instrumentos já existentes no domínio do governo das sociedades.

A denominada estratégia de Lisboa em 2000, onde o Conselho Europeu apresentou os seus objetivos, para a reforma económica social e ecológica da União Europeia e a publicação do livro verde, funcionou como impulso para um conjunto de organismos chamarem a atenção para o tema da Responsabilidade Social. Desde então, diversos são os estudos e relatórios que versam sobre esta matéria e visam avaliar a implementação nas empresas de práticas de responsabilidade social, dos quais se destacam;

O relatório "*Responsabilidade Social das Empresas, Estado de Arte em Portugal, 2004*" - Este relatório foi o primeiro dos produtos a conceber no âmbito do Projeto "CSR/SME – *Promoting Corporate Social Responsibility in Small and Medium Size Enterprises*", um projeto europeu desenvolvido com o apoio do Programa Leonardo da Vinci, promovido pelo Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins (CECOA) e tendo como países parceiros a Áustria, a Estónia, a Itália, a Holanda e a Hungria. O projeto decorreu até ao final de 2005. Foi editado em português, e acompanhado de um relatório síntese e comparativo entre as realidades dos diferentes países, formando no seu conjunto um relatório final sobre o "Estado da Arte" da Responsabilidade Social das Empresas (RSE) nos países pertencentes à parceria do projeto. A recolha de dados realizou-se até maio de 2004, pelo que, toda a informação deve ser lida à luz deste enquadramento temporal. A sua estrutura inspirou-se no Livro Verde da Comissão Europeia "Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas" onde se concluiu que de uma maneira geral existia falta de informação, em matéria de RS e onde se reforçava a importância das campanhas de informação sobre a RS.

De acordo com o projeto "*Inno Train CSR*" em 2006 foi publicado um outro estudo denominado "*Responsabilidade Social nas PME – Casos em Portugal*", que teve como objetivo diagnosticar as práticas de RS em Portugal. O estudo foi aplicado no universo das PME portuguesas e é composto pela construção de um modelo conceptual, a caracterização das PME, a aplicação de questionários, a elaboração de estudos de caso, uma análise prospetiva, e as conclusões e recomendações. Segundo a mesma fonte foram enviados 2000 questionários por correio, e só participaram no estudo 235 empresas, que confirmam que ainda realizam as suas práticas de RS de forma informal

e não estruturada, desligada da estratégia do negócio e de natureza pontual. Verificou-se que o nível de conhecimento sobre a matéria ainda era baixo. Para a maioria das empresas inquiridas o conceito da Responsabilidade Social Empresarial ainda está associado ao cumprimento de normas legais.

Neste estudo as PME afirmaram ter necessidade de conhecer melhor as práticas de Responsabilidade Social Empresarial, e participar em iniciativas de formação, neste âmbito. Os resultados também sugeriram que as PME reivindicam um maior envolvimento do setor público neste campo, através de benefícios fiscais e de subsídios, apontando consequentemente os custos e as limitações financeiras à implementação destas práticas.

Em 2010 foi apresentado o estudo sob o título "Uma nova era da sustentabilidade" pelo Pacto Global das Nações Unidas e pela empresa de consultoria Accenture. O Pacto Global é uma rede empresarial lançada pelas Nações Unidas que visa a promoção de valores sociais e ambientais à escala global, tendo por base um compromisso voluntário. Fundada em 2000, o Pacto Global representa atualmente a maior plataforma de RSE no mundo com perto de 7000 signatários em 135 países, tendo ainda redes nacionais em cerca de 90 países. Num dos maiores inquéritos sobre sustentabilidade aplicado a quadros executivos de topo, os diretores (CEO) das empresas acreditam que seja alcançado dentro de uma década um ponto de viragem, no qual a sustentabilidade estará totalmente interligada com o *core business* da empresa – os seus processos, sistemas e capacidades, bem como com a cadeia de valor global e de produção, e com a rede de filiais da organização.

Apesar da crise económica, 93% dos CEOs das principais empresas mundiais inquiridos em 2010 acreditam que a sustentabilidade é crucial para o sucesso futuro da sua organização.

O estudo conduzido entre 766 CEOs, a partir do círculo de empresas signatárias do Pacto Global das Nações Unidas, reflete uma avaliação confiante em que a crise mundial não vai refrear o compromisso social da sua empresa. Aliás, 80% dos diretores inquiridos afirmou mesmo que a presente crise impulsionou uma maior consciência sobre a sustentabilidade na agenda dos gestores. Isto traduz a forma como as respetivas empresas lidaram com as mudanças relativas à crise financeira, em que a sustentabilidade é vista como um recurso para a redução de custos e aumento de vendas. Muitas empresas consideram ainda a sustentabilidade como um elemento crítico para o alargamento a novos mercados. 88% dos CEOs inquiridos acreditam que

a sustentabilidade deve ser integrada na empresa através da sua cadeia de valor, enquanto que 54% indicam que esta foi já atingida nas suas organizações.

A confiança do consumidor é também considerada como uma tarefa fundamental, para quase três quartos (72%) dos CEOs. O aumento de valor das marcas assim como o desenvolvimento e a manutenção da reputação e da confiança, constituem a maior motivação ao lidar com o tema da sustentabilidade.

Em 2012 a Price Waterhouse Coopers desenvolveu um estudo sobre as práticas de responsabilidade corporativa pelas empresas portuguesas, o qual pode ser visualizado na sua página da internet, onde a PWC procurou compreender, através do estudo, até que ponto as empresas portuguesas reconhecem os riscos e oportunidades associados à sustentabilidade e os integram nas suas estratégias de negócio com vista à criação de valor. Os resultados permitiram concluir que a sustentabilidade está presente nas agendas das empresas portuguesas e que mesmo num contexto de crise económica, as empresas portuguesas não esquecem que os aspetos sociais e ambientais são uma condição essencial para o seu desenvolvimento, e focam-se nas iniciativas que conduzem à redução de custos ou ao aumento de receitas.

2.3 Corporate Governance em Portugal

(Andrade e Rosstti, (2004)) citaram estudos académicos que correlacionam práticas de *Corporate Governance* com o desenvolvimento económico das nações e evidenciaram que melhores práticas proporcionam melhor desempenho nas organizações, maior acesso aos financiamentos, menores custos de capital, menores riscos e maiores benefícios para todos os *satkeholders*[2]. Tendo como ponto de partida organizações como a OCDE ou a IOSCO, os países transpuseram para a sua realidade estas medidas ou linhas de orientação geridas e implementadas por organizações internas. Tal é o caso, em Portugal, da Comissão de Mercado de Valores Imobiliários, mais conhecida como CMVM, "criada em abril de 1991 com a missão de supervisionar e regular os mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados (tradicionalmente conhecidos como "mercados de bolsa") e a atividade de todos os agentes que neles atuam. (…) A CMVM efetua a supervisão presencial dos intermediários financeiros e das entidades gestoras de mercados, de sistemas centralizados de valores e de sistemas de liquidação. Essa supervisão é efetuada por

[2] O seu significado varia de autor para autor. É constituído por acionistas, governos, clientes, fornecedores, trabalhadores, gestores, comunidade, concorrentes, parceiros comerciais.

equipas que, mediante ações de rotina, acompanham a atividade destas entidades, tanto nas suas instalações como através da Internet ou de meios eletrónicos de controlo direto e contínuo."

Em outubro de 1999, foi aprovada pela CMVM um conjunto de recomendações que estipulavam as regras de conduta a serem tidas em conta no processo de direção e controlo das sociedades empresariais, nomeadamente zelar pela defesa dos interesses dos acionistas, responsabilizar os gestores por qualquer violação à lei e pelo incumprimento dos objetivos, seguir os *standards* internacionais adaptando-os à realidade nacional. Em 2001 foi acentuada a necessidade de obrigar as empresas a cumprir as obrigações estipuladas ou, caso estas não sejam cumpridas, explicarem a razão para tal. Em 2003 a CMVM procedeu a uma revisão das suas recomendações no sentido de as manter atuais e ajustadas às necessidades e preocupações nacionais e internacionais, mantendo estas recomendações abertas às criticas de todos os intervenientes e participantes e à evolução das sociedades.

De forma a ilustrar esta crescente preocupação com o governo das sociedades, ou *corporate governance*, tem de ser referida a criação do Instituto Português de *Corporate Governance* (IPCG), em maio de 2004, cujo lançamento oficial foi acompanhado pela publicação do *Livro Branco sobre Corporate Governance em Portugal*. À semelhança do *Livro Verde* da Comissão das Comunidades Europeias, este *Livro Branco* começa por traçar as linhas que definem o conceito de governo das sociedades para depois se debruçar sobre a realidade portuguesa, tendo presente o enquadramento jurídico-institucional, analisando depois a realidade de algumas empresas portuguesas e acabando por formular recomendações relativamente ao seu funcionamento.

2.4 Código de Ética / A Ética e a Responsabilidade Social

No contexto organizacional atual, a ética é considerada um fator de garantia da competitividade das organizações. Segundo (Da Costa (2008)), "uma organização que não tenha sentido de responsabilidade social não cumpre a sua função na íntegra".

A ética encontra-se associada a um processo comportamental, sendo essencial que ela esteja cada vez mais presente na vida da sociedade, o que implica uma responsabilidade acrescida das organizações e instituições. A ética empresarial estabelece as relações entre as organizações e os seus *stakeholders*. É norteada por

princípios jurídicos, de natureza legal, de boa convivência, de natureza social em conformidade com os valores da organização. Segundo (Guedes, 2008) "A Responsabilidade Social Empresarial e a ética empresarial implicam que os profissionais de gestão interiorizem as práticas de comportamento e conduta ética e reflitam sobre as regras". A falta de ética leva as organizações a perderem grandes clientes e fornecedores.

A adoção de códigos de ética assume especial importância no processo de implementação de políticas socialmente responsáveis, constituindo um útil instrumento para a difusão, junto dos trabalhadores das empresas, das diretrizes e orientações éticas sobre como agir perante decisões relevantes, reduzindo o risco de subjetividade. Um código de ética é um documento que orienta as pessoas relativamente a atitudes e ideias, sendo estas aceites, e obviamente respeitadas na sociedade em que se vive.

Existem algumas entidades que utilizam diretrizes gerais para incentivar um comportamento que seja adequado e aceite na sociedade onde implementam os seus negócios. Para isso essas diretrizes têm que estar de acordo com as leis praticadas no país.

Inúmeras empresas Americanas têm um elevado índice de éticas institucionais, como por exemplo os códigos de ética e a isenção de impostos para um comportamento social responsável. Este é um exemplo de uma motivação que se dá às empresas para estas terem um comportamento social ético responsável.

O termo de ética internacional de negócios é também importante. Este termo refere-se à conduta ou moral de negócios das multinacionais nas suas relações com indivíduos e entidades que depende em grande parte do sistema de valores culturais e práticas comerciais naturalmente aceites em cada país[3], o que levanta um grande dilema: deverá uma filial de uma multinacional reger-se pelas normas do país de acolhimento ou pelas do país de origem?

É muito complicado responder a esta questão, pois aquilo que no país de origem pode ser uma norma de má conduta, pode no país de acolhimento ser a única maneira de conseguir cumprir objetivos, ou vice-versa.

Para uma multinacional ter sucesso tanto no país de origem como no de acolhimento, deve ter em consideração a religião praticada em ambos os países, a filosofia, as

[3] Deresky, Helen; *Administração Global, Estratégica e Interpessoal*; Ed. Bookman; pág. 53

profissões e o sistema jurídico e tentar encontrar um consenso entre os dois países de forma a não prejudicar o negócio.

É também muito difícil definir um conceito de ética corporativa devido a uma enorme diversidade de padrões de ética em todo o mundo. Um exemplo que se pode dar de ética (ou da falta dela) é o caso dos pagamentos questionáveis (e note-se que até ao momento em que não há provas que estes pagamentos são ilícitos, eles são apenas considerados questionáveis). Como exemplo disso temos os subornos, as comissões ou um pagamento para obter um certificado mais rapidamente do que o normal. Não há duvida que estes pagamentos são ilícitos, mas há países onde a economia não avança sem eles, onde não é difícil fugir a este tipo de políticas e é aí que se pode dizer que existem diferentes culturas e diferentes costumes e, mais que isso, existem diferentes padrões de ética.

2.5 A Responsabilidade Social e as Multinacionais.

É importante perceber o conceito de responsabilidade social internacional. É um conceito difícil de definir, mas há a certeza que as multinacionais têm de ter consciência das decisões que tomam e das consequências sociais e económicas que essas decisões podem ter no meio onde estão inseridas.

O dilema da Responsabilidade Social é saber se uma empresa deverá preocupar-se apenas com a produção de bens, em gerar dividendos, e em servir o melhor que pode os seus acionistas, ou se deve, por outro lado, tentar descobrir os problemas da sociedade onde está inserida e resolvê-los, podendo aumentar a produtividade e a economia do país a que pertence.

Esta também é uma grande questão para se resolver e não é assim tão fácil como se possa imaginar a resolução deste problema, pois há sempre os dois lados da questão, o lado dos acionistas e o lado dos financiadores (que estão no país de acolhimento) e ambos querem o melhor para si.

Há que chegar a um consenso, a um conceito padronizado de responsabilidade social que seja aceite por todas as culturas, para que questões como estas sejam mais fáceis de resolver e também para que a responsabilidade social seja aceite como regra fundamental de uma empresa e que aquelas que não a praticarem sejam julgadas moralmente por isso.

3. A Normalização em Portugal /Certificação das Empresas

Esta atividade é desenvolvida em Portugal desde 1948, e é o Instituto Português da Qualidade o Organismo nacional responsável pela Normalização em Portugal. Como o próprio nome indica, a norma é uma regra, uma conduta. A normalização pretende criar guias, modelos padrões que forneçam diretrizes de como proceder em determinada "situação". As normas dão um enorme contributo em muitos aspetos da nossa vida.

Em Portugal a normalização é uma atividade voluntária desenvolvida por organismos de normalização independentes e reconhecidos que se apresentam na figura número 1. São organizações não-governamentais, que possuem "interesses públicos". Atuam em benefício da sociedade em geral. As inúmeras necessidades sociais que cada dia vêm crescendo no seio das sociedades, levaram grupos de pessoas a reunirem-se em torno do objetivo de executarem projetos de interesse público e humanitário. As ONG são organismos muito importantes no incentivo e debate sobre a responsabilidade social e desenvolvimento sustentável.

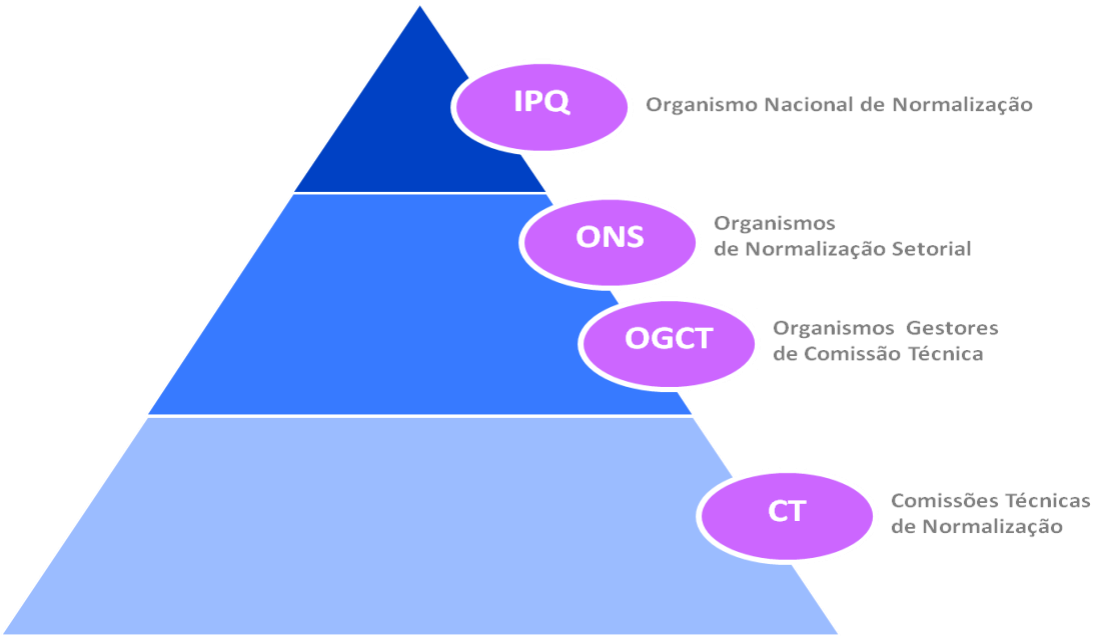

Figura 1 Organismos de Normalização - Fonte Site IPQ.

Em Portugal é o Instituto Português da Qualidade que tem por missão a coordenação do Sistema Português da Qualidade e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demostrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como

o desenvolvimento das atividades inerentes à sua função de Organismo Nacional de Normalização e de Instituição Nacional de Metrologia.

É ele quem assegura a coordenação do Subsistema da Normalização. O seu objetivo é gerir eficazmente o processo normativo, tendo em vista a edição de documentos normativos, promoção das condições adequadas à participação das partes interessadas no desenvolvimento, manutenção, divulgação, distribuição e gestão do acervo normativo nacional.

Enquanto Organismo Nacional de Normalização o Instituto Português da Qualidade, assegura, promove e desenvolve:

- A coordenação do Subsistema da Normalização do Sistema Português da Qualidade,

- A gestão das funções de elaboração, adoção, edição e venda de normas e outros documentos normativos de âmbito nacional, europeu e internacionais,

- A participação nacional na Normalização europeia e internacional,

- A gestão dos processos de votação de documentos normativos a nível nacional, europeu e internacional.

A certificação é a demonstração pública, que consiste na emissão de um certificado de conformidade por uma entidade externa e independente, após ter sido efetuada uma auditoria e a mesma ter verificado que o sistema de gestão cumpre os requisitos especificados na norma de referência aplicável. Este certificado, apelidado por vezes também de rótulo, permite que a empresa certificada demonstre perante terceiros as suas boas práticas, num processo de melhoria e avaliação continua. Tem muitas vantagens entre as quais se destacam, o aumento de confiança por parte dos seus stakeholders, facilita o acesso aos mercados, torna-se uma ferramenta de incentivo da sua melhoria continua.

De acordo com dados fornecidos pelo Instituto Português em 30 de abril de 2013, em Portugal os organismos acreditados para certificar um sistema de gestão da responsabilidade social em Portugal são:

- Apcer- Associação Portuguesa de Certificação;

-*Bureau Veritas Certification Portugal, Unipessoal, Lda;*

-Eic-Empresa Internacional de Certificação,SA;

-Sgs Ics- Serviços Internacionais de Certificação;

-Asociación Española de Normalización Y Certificación;

-TUV Rheinland Portugal, Inspeções Técnicas,Lda

3.1 Sistemas no âmbito da Responsabilidade Social e sua Implementação

A opinião pública tem provocado um aumento do grau de exigência sobre o desempenho das organizações. Torna-se imperativo que as empresas adotem práticas de responsabilidade social que vão para além do que já é exigido por lei. É importante que as empresas considerem os impactos sociais, éticos e ambientais das suas políticas e atividades. Para dar resposta a estas necessidades, surge a necessidade de criar modelos e orientações para a implementação e eventual certificação de sistemas de gestão da responsabilidade social.

A implementação de sistemas de responsabilidade social pelas empresas tem caracter voluntário, e a decisão de implementar um sistema de RS tem como objetivo melhorar de forma continuada o desempenho da organização no âmbito da RS e assim consolidar e desenvolver relações de credibilidade e confiança, através de um comportamento ético e transparente. O facto de implementar e certificar um sistema de gestão da responsabilidade social, não significa por si só que as empresas sejam socialmente responsáveis, mas sim que a sua gestão possui mecanismos para que ela se torne cada vez mais responsável. As empresas que implementam este tipo de sistemas beneficiam da proteção e fortalecimento da sua imagem, perante a envolvente interna e externa à empresa. Assumir um compromisso com a Responsabilidade Social é um desafio que se coloca cada vez mais nas nossas organizações, e para isso já existem normas e guias que nos podem ajudar no âmbito dessa implementação.

3.2 Histórico das Normas de Certificação em Responsabilidade Social

A Comissão Técnica 164 – Responsabilidade Social, iniciou os seus trabalhos tendo como objetivo criar uma norma portuguesa de responsabilidade social, aplicável a todas as organizações. Nesse sentido, a CT 164 desenvolveu a NP4469, procurando um alinhamento internacional com a atual norma internacional ISO 26000 para que esta constituísse uma alternativa de um referencial certificável ou uma norma guia.

Em 2008 foi publicada a norma NP4469-1: 2008: Sistema de gestão de responsabilidade social parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização, e iniciou a sua revisão no ano de 2012.

Em 2010 foi publicada a norma NP4469-2 - Sistema de gestão de responsabilidade social parte 2: guia de orientação para as implementações disponíveis no site do Instituto Português da Qualidade.

Como Organismo de Normalização sectorial para os domínios da Ética e da Responsabilidade Social, o ONS-APEE é a entidade que em Portugal tem como atribuições:

•. Acompanhar o trabalho das Comissões Técnicas ou grupos de trabalho a nível internacional, que estejam no processo de desenvolvimento de normas nos domínios da Ética e/ou da Responsabilidade Social;

•Suporte às delegações portuguesas que participam nas Comissões Técnicas ou grupo de trabalho.

Neste domínio, o ONS-APEE acompanhou o trabalho do grupo de trabalho da ISO – *International Standards Organization* em Responsabilidade Social, designado como *ISO TMB/WG SR - International Standards Organization Technical Management Board/Working Group on Social Responsibility*.

A norma ISO 26000*: Guidance on social responsability* foi publicada a 1 de novembro de 2010. É aplicável a todo o tipo de organização e orienta as linhas da sua própria integração. A transposição da norma ISO 26000 para o sistema português da qualidade ficou concluída em outubro de 2011, dando origem à norma portuguesa NP ISO 26000: Guia para a Responsabilidade Social.

3.2.1 Normas Portuguesas de Gestão da Responsabilidade Social

3.2.1.1NP4469-1:2008 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

Como já foi referido anteriormente trata-se de uma norma nacional, produzida no âmbito da Comissão Técnica 164, publicada em março de 2008, sendo aplicável a todos os tipos de organizações, setores público e privado, economia social, ONG's e outras. Esta norma estabelece os requisitos, pelo que é alvo de certificação, e baseia-se em dez princípios de responsabilidade social:

– Cumprimento da lei, dos instrumentos de regulamentação coletiva e dos regulamentos aplicáveis;

– Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;

– Adoção do princípio da precaução;

– Reconhecimento do direito das partes interessadas em serem ouvidas e o dever de reagir por parte da organização;

– Reconhecimento dos aspetos da responsabilidade social diretos e indiretos da organização, tendo em conta todo o ciclo de vida dos seus produtos;

– Privilégio à prevenção da poluição na origem;

– Atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto;

– Responsabilização pelas ações e omissões da organização e prestação de contas pela sua conduta face às legítimas preocupações das partes interessadas;

– Integração dos aspetos da responsabilidade social nos sistemas de gestão da organização e no seu processo de tomada de decisão;

– Não regressão, isto é, não se utilizam as disposições desta norma como fundamento para a redução dos níveis de desempenho em responsabilidade social já alcançados pela organização.

A NP 4469 tem como principais objetivos apoiar as empresas que pretendem implementar um sistema de gestão da responsabilidade social, fornecendo-lhe uma estrutura, reconhecer as organizações que já desenvolvem práticas socialmente responsáveis que ultrapassam o atual contexto legislativo global, permitindo-lhes a implementação de um sistema de gestão, e fornecendo-lhe um modelo único para os pilares do desenvolvimento sustentável.

A NP 4469-1 define um sistema de gestão, baseado no ciclo PDCA (Planear, Executar, Verificar e Atuar), que auxilia a organização a criar e manter a sua política e práticas de Responsabilidade Social. Esta norma estabelece a diferença entre quem realmente faz Responsabilidade Social e quem faz marketing e relações públicas baseadas em apoio a causas, filantropia ou mecenato. Ainda que estas ações sejam muito importantes, não podem automaticamente ser consideradas Responsabilidade Social, uma vez que o conceito está associado à forma como a organização realiza o seu negócio e aos impactes positivos e negativos que gera.

Obter a certificação com base nesta norma tem como benefícios chave:

- Poupança de recursos financeiros nas microempresas, porque a norma incorpora os requisitos de ambiente e segurança.

- Promover o diálogo com as partes interessadas da empresa, evitando conflitos entre os mesmos;

- Aumentar o controlo dos perigos, gerindo o risco através da definição de objetivos, metas e responsabilidades;

- Evidenciar a preocupação com a sociedade onde se insere, obtendo assim a sua licença para operar;

- Aumentar a confiança de clientes, acionistas, comunidade e demais partes interessadas, eliminando burocracias e a necessidade de auditorias de 2ª parte ou da verificação de códigos de conduta;

- Consolidar uma estratégia de desenvolvimento sustentado;

- Melhorar e encorajar uma efetiva comunicação interna e externa;

- Motiva os colaboradores, aumentando a produtividade, diminuindo o absentismo criando um melhor ambiente de trabalho;

- Redução de custos com acidentes e doenças, através de sistemas preventivos relacionados com a higiene, saúde e segurança no trabalho.

Por fim promove uma gestão ambiental mais responsável, reduzindo a utilização e os custos dos recursos naturais.

3.2.1.2 NP 4522:2013 "Norma para Organizações Familiarmente Responsáveis"

O Projeto foi desenvolvido pela CT 179 no âmbito da APEE - Organismo de Normalização Setorial. A conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal está inserida no tema da Responsabilidade Social. No entanto, uma vez que é inexistente uma Norma Europeia ou Internacional que se dedique exclusivamente ao assunto em questão, decidiu elaborar-se uma Norma Portuguesa que servisse de guia para que uma organização se possa afirmar como familiarmente responsável, e foi publicada em 19 de março de 2013.

Esta questão tem vindo a constituir cada vez mais uma preocupação das organizações, na medida em que gera impactos positivos e negativos não só na sua própria atividade e das pessoas que nelas se integram, mas também nas famílias e na sociedade em geral. No que concerne à sociedade, estes impactos são visíveis, designadamente, na composição da população e nos seus níveis de bem-estar, mas também no grau de desenvolvimento económico, ambiental e cultural.

Várias organizações procuram ir além do que está estabelecido na lei, quer por motivos de Ética, quer por motivos de Responsabilidade Social, mas também pela pressão dos trabalhadores, dos consumidores e da opinião pública em geral. As famílias têm, igualmente, vindo a adotar um papel cada vez mais ativo nas organizações, tornando-se verdadeiras partes interessadas. A gestão equilibrada da vida profissional, familiar e pessoal, fará com que trabalhador invista cada vez mais o seu potencial em benefício da organização onde trabalha. Assim, esta Norma surge para responder a uma necessidade, cada vez maior, das organizações disporem de um guia orientador de políticas e práticas familiarmente responsáveis. A Norma editada tem como objetivo disponibilizar orientações às organizações que pretendam incorporar, implementar e disseminar políticas e práticas através de ações coerentes em matéria de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, assim como avaliar a eficácia das políticas, procedimentos e práticas adotadas nesta matéria.

3.2.2 Normas Internacionais de RS

3.1.2.1 – *AccountAbility 1000*

Esta norma foi o primeiro padrão internacional de gestão da RSE. Foi lançada em 1999 pela *ISEA- Institute of Social and Ethical Accountability,* uma organização não-governamental com sede em Londres. A AA1000 é uma norma internacional de certificação, que apresenta princípios e padrões de processo voltados para o compromisso com os *stakeholders*. Em 2005 foi lançado o segundo módulo desta norma, o AA 1000 *SES- Stakeholder Engagment Standart*, que acrescenta uma listagem de considerações práticas sobre o compromisso dos stakeholders e uma estrutura para o processo de diálogo entre eles. A série de normas AA 1000 é composta por padrões principais (*AA1000 Framework, AA 1000AS-Assurance Standard e AA1000SES – Stakeholder Engagment*. Define a melhoria de práticas para a prestação de contas com a finalidade de assegurar a qualidade da contabilidade e auditoria, bem como do relato social ético de qualquer tipo de organização. Os padrões de processo da AA 1000

estimulam o conceito dos valores das organizações e alinham-no com o desenvolvimento de metas de desempenho da organização, assim como a avaliação e comunicação das mesmas através do enfoque no compromisso com os *stakeholders*, inserindo questões sociais e éticas na gestão estratégica e operações de negócio. A AA1000 pode ser usada isoladamente ou em conjunto com outros padrões de prestação de contas, como o *Global Report Iniciative* (GRI) e as normas ISO e SA8000.

3.2.2.2 – International Standarts Organization - 26000

Esta norma de carácter internacional foi publicada no dia 1º de novembro de 2010, com a denominação de – Diretrizes sobre Responsabilidade Social, o seu lançamento foi em Genebra na Suíça. A versão em Português desta norma - ABNT NBR ISO 26000, foi lançada no Brasil, no dia 8 de dezembro de 2010, na Fiesp, em São Paulo.

Segundo a ISO 26000, a responsabilidade social expressa o desejo e o propósito das organizações incorporarem considerações socio ambientais nos seus processos decisórios e responsabilizarem-se pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, que esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento. Também implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, e seja praticada em toda a organização tendo em conta os interesses das partes interessadas.

A ISO 26000:2010 é uma norma guia, de diretrizes e de uso voluntário, não visa nem é apropriada a fins de certificação, funciona apenas como um guia que fornece orientações para todos os tipos de empresas, independentemente da sua localização, e dimensão, sobre:

- Conceitos, termos e definições referentes à responsabilidade social;

- Histórico, tendências e características da responsabilidade social;

- Princípios e práticas relativas à responsabilidade social;

- Os temas centrais e as questões referentes à responsabilidade social;

-Integração, implementação e promoção de um comportamento socialmente responsável em toda a organização, por meio de políticas e práticas dentro da sua esfera de influência;

- Identificação das partes interessadas;

- Comunicação de compromissos, desempenho e outras informações referentes à responsabilidade social.

3.2.2.3 – Social Accountability 8000®:2008

A SA 8000 significa *Social Accountability* foi de*senvolvida pela pela CEPAA (Council on Economic Priorites Accreditation Agency)*, hoje conhecida como SAI (Social *Accountability)*. Foi publicada em 1997, e é certificável a nível mundial. As organizações que a adotarem podem solicitar uma auditoria por um qualquer organismo que seja credenciado pelo SAI e assim obter um certificado que ateste a conformidade da organização com os seus requisitos.

A norma segue o formato e a estrutura das normas internacionais ISO9000 e ISSO 14000, facilitando a sua integração com esses sistemas, que já são amplamente utilizados por organizações de todo o mundo.

A SA 8000 é promovida como um padrão voluntário universal para empresas interessadas em auditoria e práticas de trabalho. A norma SA 8000 (*Social Accountability*) é baseada em requisitos internacionais transparentes, critérios de Responsabilidade Social adaptados à realidade da Empresa/Organização, nos princípios das normas internacionais dos direitos humanos, conforme descrito em convenções da organização internacional do trabalho na convenção das nações unidas sobre os direitos das crianças e da declaração universal dos direitos humanos. Os requisitos aplicam-se universalmente, independentemente do tamanho da empresa, da sua localização geográfica, ou do setor industrial. Esta norma prevê um sistema de responsabilidade social para demonstrar conformidade com o padrão em curso, e mede o desempenho das empresas em nove áreas principais:

1- Trabalho Infantil;

2- Trabalho Forçado;

3- Saúde e Segurança;

4- Livre Associação e Negociação Coletiva;

5- Discriminação;

6- Práticas disciplinares;

7- Horário de Trabalho;

8- Remuneração;

9- Sistema de Gestão.

A certificação e a melhoria da qualidade de vida laboral podem também incrementar a reputação da organização no mercado, tornando-a mais atrativa e rentável. Do processo pode resultar uma maior capacidade da empresa para atrair e manter bons colaboradores.

Os fatores que levam uma empresa a obter uma certificação social, de acordo com (Oliveira, (2003)) citado no artigo de Catia Roberta Guillarde da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, sobre os benefícios da norma SA8000 nas empresas certificadas, são:

- **Para a Empresa:**

  -Melhoria no moral dos empregados; Melhoria na qualidade e produtividade; Comprovação da prática da responsabilidade social com os empregados;

  Redução na rotatividade; Melhoria na reputação da empresa; Facilidade no recrutamento e na retenção de bons profissionais; Melhores relações com o governo, sindicatos, ONGs e empregados.

- **Para os Empregados:**

  - Melhor ambiente de trabalho; Redução no número de acidentes; formação em saúde e segurança no trabalho; Salários adequados às necessidades.

- **Para os Investidores & Consumidores:**

  Identificação de produtos feitos sob condições humanas; Informações claras, com credibilidade, para decisões de compra e de investimento, baseadas em condições éticas; Identificação de empresas preocupadas com a condição humana dos empregados.

- **Para a Sociedade:**

Redução do trabalho infantil; mais crianças na escola; trabalhadores saudáveis; cooperação entre empresas, ONGs.

3.2.2.4 – EFR- Entidades Familiarmente Responsáveis

As empresas são constituídas por pessoas, que na sua maioria tem famílias. O objetivo das medidas de conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, em toda e qualquer organização, é o de assegurar que as pessoas tenham sucesso nestas três dimensões da sua vida. Apoiar os colaboradores no seu esforço para equilibrar o trabalho com a vida pessoal e familiar trará benefícios para todos os envolvidos.

As evidências acumuladas revelam que, apoiar os colaboradores no seu esforço para equilibrar o trabalho com a vida pessoal e familiar não é uma questão de "amabilidade". Conseguir este equilíbrio resulta em benefício para todos os envolvidos, ao impactar de forma positiva na produtividade, na atração de talentos, na motivação e na retenção de força de trabalho.

Atendendo a estes aspetos a Fundação Másfamilia [4] tem como missão "desenvolver ações de várias esferas da vida que envolvem maior proteção e melhoria da qualidade de vida e bem-estar da família, e em especial aqueles com dependências dentro dela em consideração o importante papel como elemento de coesão social". Para esta fundação, "Uma sociedade melhor é aquela em que existem níveis mais elevados de respeito, justiça, igualdade e responsabilidade para com o ser humano", de acordo com este triângulo.

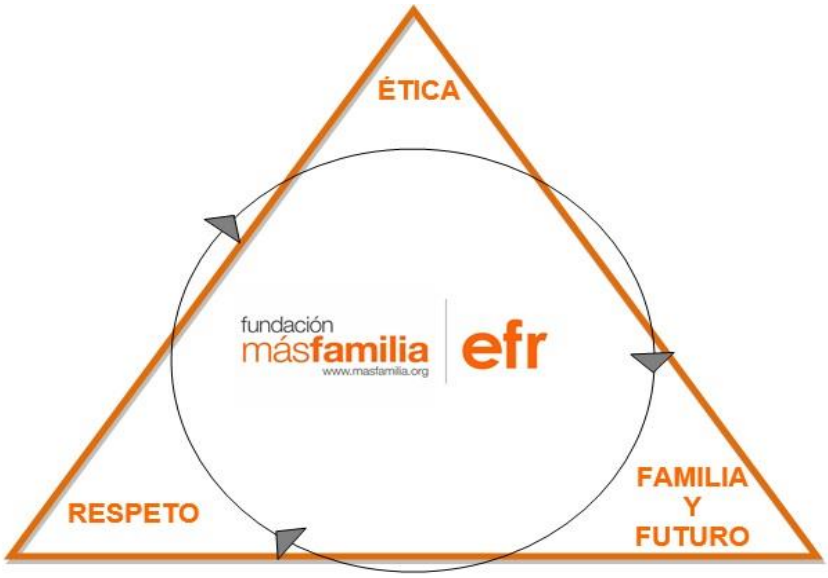

Figura 2 Tiângulo Efr . Fonte: Fundação Másfamilia

[4] Fundación Másfamilia, http://www.masfamilia.org/

Este triângulo EFR recolhe e resume a filosofia de ação da fundação Másfamilia: "trabalhamos fortemente a partir do presente, dentro de um quadro rigoroso de Ética conduta para um futuro com níveis melhores e mais elevados de respeito para os seres humanos e seus ambientes críticos e, principalmente, da família"[5] .

A certificação EFR – Entidade Familiarmente Responsáveis é promovida pela Fundação Másfamilia, com o objetivo de responder ao atual contexto sócio laboral marcado pela flexibilidade, competitividade e compromisso. Para implementação do modelo de gestão efr- entidades familiarmente responsáveis as organizações podem orientar-se pela família de normas efr 1000, particularmente pela efr 1000-1: requisitos para a implementação em grandes e médias organizações e efr 1000-2: requisitos para pequenas organizações, efr 1000-3: Sistema de pontuação para grandes e medias empresas, efr 1000-4: Sistema de pontuação para grandes e pequenas empresas; efr 1000-5 - requisitos para microempresas.

As principais vantagens da implementação e consequente certificação de acordo com o modelo de gestão EFR são a melhoria da imagem corporativa e da marca, o aumento da produtividade e competitividade, atração e retenção de talentos, melhor controlo da conformidade legal, melhor relação com os stakeholders, atração de investimentos socialmente responsáveis.

3.2.3 - O processo para a certificação

Este nome "**processo**" é proveniente do latim "procedere", que significa avançar. No assunto em estudo, processo é um conjunto organizado de atividades ou tarefas estruturadas e relacionadas para produzir um serviço, neste caso em concreto a certificação de entidades/empresas. Quando uma entidade/empresa decide certificar a sua empresa em responsabilidade social deve numa fase inicial preparar toda a "documentação" de acordo com os requisitos do referencial a utilizar.

A título de exemplo, a Norma Portuguesa 4469-1:2008 refere, "a organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de responsabilidade social e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo de cordo com os seus requisitos." "O âmbito do sistema de gestão da responsabilidade social deve abranger toda a organização." As evidências devem contemplar todas as atividades, produtos, processos e instalações da organização. Após a preparação da documentação a empresa/entidade vai manifestar junto de uma qualquer entidade certificadora

[5] Fundación Másfamilia, http://www.masfamilia.org/

habilitada a certificação no referencial em causa e inicia-se o processo conducente à certificação.

O processo/metodologia utilizado pelas empresas certificadoras para a certificação, é comum a todas as entidades certificadoras e como exemplo transcrevo na figura seguinte:

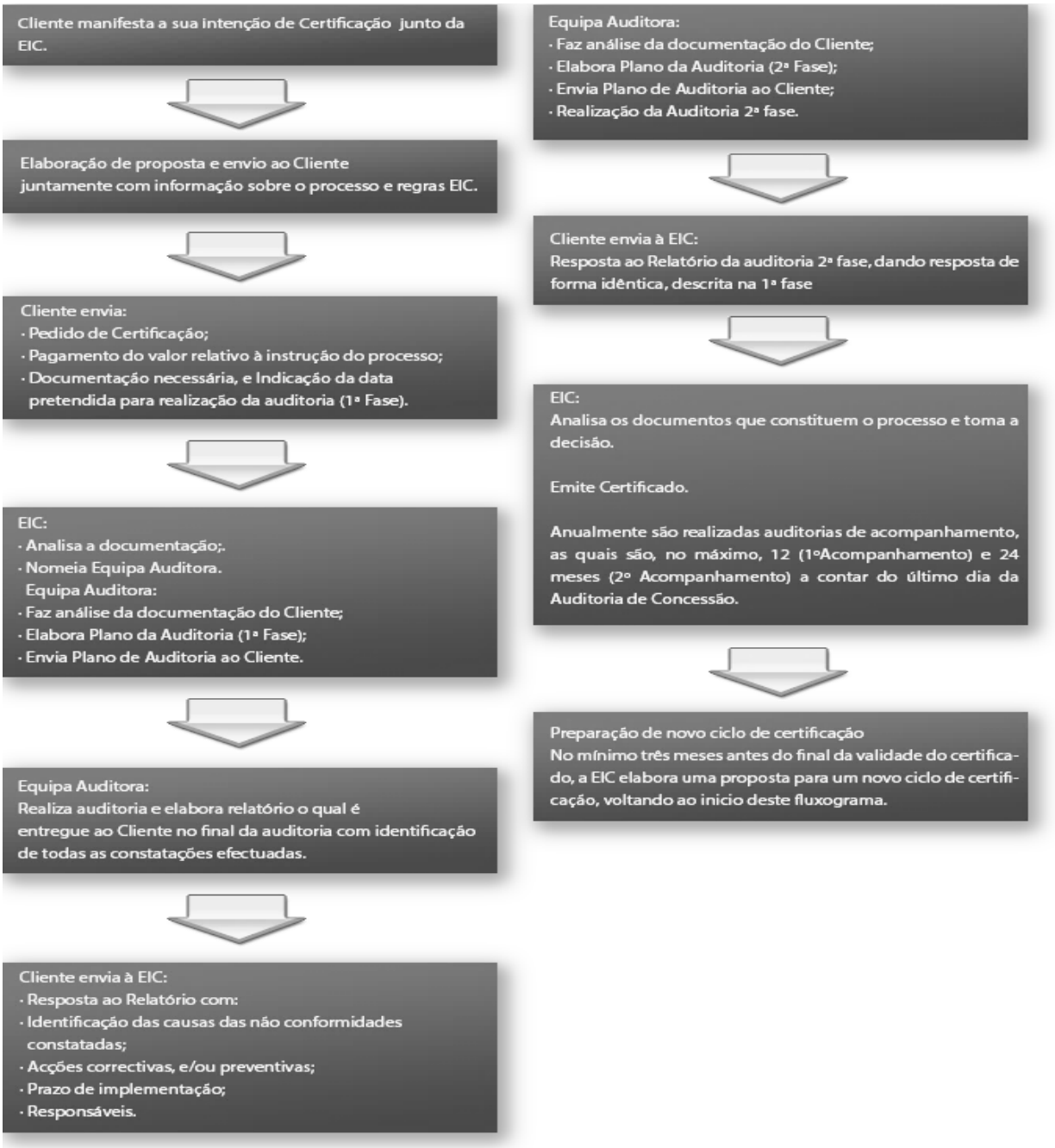

Figura 3 O Processo de Certificação Fonte: Página da Internet da EIC

Salienta-se, no entanto, que algumas destas fases podem ser omissas, pois, de acordo com dados obtidos através da entidade certificadora *Bureau Veritas*, o processo de certificação pode ser mais ou menos moroso consoante a dimensão da empresa, número de colaboradores, número de locais, em síntese depende da "complexidade da organização"

Todos os processos de certificação, independentemente do referencial normativo utilizado, estão suportados no regulamento geral de certificação de entidades, o qual funciona como suporte contratual entre as organizações e as entidades certificadoras. Numa fase inicial o cliente manifesta a sua intenção de certificação. A entidade certificadora elabora a sua proposta e envia-a ao cliente conjuntamente com as regras provenientes do regulamento de certificação. Para a elaboração da proposta a norma NP ISO 19011:2003 proporciona orientações para a realização de auditorias que tenham como objetivo monitorizar a conformidade. Esta norma embora tenha sido elaborada para ser aplicada em auditorias a sistemas de gestão da qualidade ou gestão ambiental, pode ser utilizada na aplicação a outros tipos de auditorias.

O Cliente envia o pedido de certificação ou a candidatura por parte da empresa, a qual deverá reunir a informação necessária à avaliação documental do sistema de gestão, incluindo o caderno da candidatura, o manual do sistema de gestão e o regulamento geral para a certificação, faz o primeiro pagamento e indica a data pretendida para a realização da auditoria. A entidade certificadora analisa a documentação, se necessário poderá solicitar mais informação. Nomeia a equipa auditora, que de acordo com a NP EN ISSO 19011:2003 disponível no *site* do Instituto Português da Qualidade, deverá "ser selecionada "tendo em consideração a competência necessária para atingir os objetivos da auditoria", elabora o plano da auditoria e envia ao cliente o qual deverá confirmar a sua aceitação.

A fase da auditoria de concessão tem por finalidade determinar a conformidade do sistema estabelecido pela empresa.

Desta auditoria geralmente resulta um relatório, do qual é deixada uma cópia na empresa de forma a serem elaboradas as ações corretivas. Este relatório da auditoria e a resposta apresentada pela entidade que se pretende certificar são objeto de apreciação pelos serviços de certificação, podendo a decisão resultar na atribuição do certificado de conformidade e o direito à utilização do símbolo de Empresa Certificada" ou à necessidade de realizar uma auditoria de seguimento, visando a verificação da implementação das ações corretivas.

Após estas fases o processo continua para a fase da manutenção da acreditação, o qual inclui o acompanhamento e a renovação.

4. METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.

4.1 Objetivos Gerais e Específicos da Pesquisa

Esta dissertação não pretende apresentar um estudo exaustivo sobre esta temática, nem ser meramente académica. Tem como pretensão servir de ponto de partida para futuras análises sobre a temática em estudo.

Este trabalho pretende verificar no terreno qual é o papel e impacto da auditoria numa certificação em responsabilidade social. Segundo a *Business Social Responsability* –BSR (Responsabilidade Social nos Negócios), que é uma organização norte-americana cuja missão é trabalhar com a comunidade organizacional para criar um mundo justo e sustentável, a preocupação com questões de Responsabilidade Social das Organizações cresceu exponencialmente na última década. Desde 2002 a BSR trabalha com uma rede global de mais de 250 organizações associadas para desenvolver estratégias organizacionais sustentáveis. Para que uma organização seja socialmente responsável, deve incluir na sua política**, objetivos, missão e compromissos que envolvam desde a utilização de materiais que não prejudicam o meio ambiente até á preocupação com o ser humano.** Será que o distrito de Leiria também apresenta este crescimento exponencial nesta temática? Quantas empresas no distrito de Leiria já se encontram certificadas em responsabilidade social?

Atualmente, em Portugal, existem já muitas empresas certificadas em Responsabilidade Social, e muita literatura sobre os benefícios de ser certificado. A Responsabilidade Social abrange várias normas, desde as que se preocupam com o ambiente e biodiversidade às que dizem respeito à melhoria das condições de trabalho. Contudo a questão reside em saber avaliar o impacto que a auditoria tem neste tipo de certificação, como fator decisivo e de valor acrescentado.

(Friedman,1970), defende que "a única responsabilidade social da empresa é a maximização do lucro". Felizmente esta teoria tem ao longo do tempo perdido sentido. É certo que o lucro é uma das componentes mais importantes do negócio, pois é um dos fatores o que o faz crescer e proliferar, mas se utilizado com inteligência pode ainda gerar mais valor.

(Evan e Freeman, (1993)) abordam o tema com a denominada teoria dos *stakeholders,* onde argumentam que a condução das empresas não deve pautar-se apenas pelos interesses dos acionistas/proprietários, mas também pelos interesses das partes interessadas, designadamente os empregados, os gestores, a comunidade local, os clientes e os seus fornecedores. Segundo estes autores, a empresa e os seus gestores não podem violar os direitos legítimos que os outros têm de determinar o seu próprio futuro, porque a empresa e os seus gestores são responsáveis pelos efeitos das suas ações sobre os outros.

Será que os empresários no distrito de Leiria ainda adotam o velho conceito de RSE, ou será que, adotam políticas orientadas pela teoria dos *stakeholders?*

Se colaboradores, *stakeholders* e comunidade envolvente estiverem satisfeitos com as ações das empresas, é mais fácil obter o sucesso. Vejamos em Portugal o caso da Delta cafés, a primeira empresa em Portugal a ser certificada pela norma SA8000. Basta passar em Campo Maior para perceber o sucesso desta empresa, e o respeito que os funcionários e comunidade envolvente têm por ela. Será que no distrito também existem empresas semelhantes às do grupo Delta? O que poderá a auditoria fazer para aumentar as práticas de RSE?

4.2.Escolha do Método

Por ser um assunto complexo, o método escolhido para análise do presente estudo, foi **o estudo de caso**. Sendo um tema "delicado" de grande importância e de carácter muito abrangente, era imperativo tentar perceber na realidade qual a importância deste assunto, e como ele é tratado no distrito de Leiria.

(Coutinho,2003), refere que quase tudo pode ser um "caso": um indivíduo, um personagem, um pequeno grupo, uma organização, uma comunidade ou mesmo uma nação.

(Fidel,1992), refere que o método de estudo de caso é um método específico de pesquisa de campo. Estudos de campo são investigações de fenómenos à medida que ocorrem, sem qualquer interferência significativa do investigador.

(Yin,1994), afirma que este método se adapta à investigação, quando o investigador é confrontado com situações complexas, de tal forma que dificulta a identificação de variáveis importantes.

(Gomez, Flores & Jimenez (1996:99)) referem que o objetivo geral de um **estudo de caso** é: "explorar, descrever, explicar, avaliar e/ou transformar". Precisamente o que se necessita para olhar para além da teoria, e retirar conclusões válidas nesta investigação.

(Reis, 2010) refere que a abordagem qualitativa não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas.

O estudo ora apresentado é descritivo uma vez que tenta conhecer a realidade do distrito de Leiria relativamente à temática da responsabilidade social. É exploratório, pois é efetuado utilizando técnicas da entrevista face a face e do questionário. É um método que recorre à subjetividade das pessoas que respondem, pois, as respostas mencionam factos de acordo com o ponto de vista dos entrevistados. Para anular este efeito e aumentar a credibilidade das interpretações, procedeu-se a um cruzamento de dados de acordo com a teoriade (Dezin,1984) Triangulação de dados. De acordo com este autor o investigador deverá recorrer a um ou a vários "protocolos de triangulação". que segundo ele, são quatro tipos:

— Triangulação das fontes de dados, em que se confrontam os dados provenientes de diferentes fontes;

— Triangulação do investigador, em que entrevistadores/observadores diferentes procuram detetar desvios derivados da influência do fator "investigador";

— Triangulação da teoria, em que se abordam os dados partindo de perspetivas teóricas e hipóteses diferentes;

— Triangulação metodológica, em que para aumentar a confiança nas suas interpretações o investigador faz novas observações diretas com base em registos antigos, ou ainda procedendo a múltiplas combinações "inter metodológicas" (aplicação de um questionário e de uma entrevista semiestruturada, etc.).

Assim, numa primeira abordagem tentou perceber-se qual a perceção dos muito pequenos empresários relativamente ao assunto em estudo. Para o efeito foram efetuadas várias pesquisas nos sites da internet das empresas com o objetivo de perceber o que divulgam as nossas empresas. Aproveitou-se também o facto de estar ativo neste mercado para de forma informal auscultar vários empresários, através de entrevista face a face e por telefone. Estas entrevistas foram direcionadas especialmente a pequenas e médias empresas que são o maior número no nosso

distrito, e também em Portugal e continham apenas três questões que se encontram descritas mais abaixo.

Depois confrontaram-se os primeiros resultados obtidos nas entrevistas, com pessoas credenciadas[6] no distrito, para tentar perceber se os resultados obtidos correspondem à perceção que essas pessoas têm relativamente à questão.

De seguida procurou identificar-se o número de empresas certificadas no distrito nas áreas da qualidade, ambiente, higiene e segurança, e responsabilidade social, averiguando o "enquadramento" ao nível da certificação do distrito, dado que a opção, por exemplo, de um sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho é também uma forma de evidenciar práticas de responsabilidade social, assim como de acordo com **o livro verde "o domínio ambiental, pode, pois, considerar-se como um sólido quadro para a promoção da responsabilidade social das empresas".**

Para o efeito contactaram-se os seis organismos aptos a certificar estes sistemas, nomeadamente, Apcer-Associação Portuguesa de certificação, a *Bureau Veritas Certification* Portugal, Unipessoal,Lda, Eic- Empresa Internacional de Certificação, SA, os SGS- Serviços Internacionais de Certificação,Lda , A*sociacion Espanõla de Normalización Y Certificación,* TUV Rheinland Portugal, Inspecçoes Técnicas, Lda, e fez-se um inquérito que se encontra no apêndice número 1

Para completar toda esta informação, e partindo do pressuposto encontrado em diversa literatura, de que à medida que aumenta a dimensão da empresa também aumentam as práticas de RS e o conhecimento por parte dos empresários sobre esta temática, inquiriram-se as 100 maiores empresas do distrito relativamente a 2013, divulgadas no *Jornal Região de Leiria* de julho de 2014. Este inquérito final tem como intuito aferir se existem nas empresas ações de Responsabilidade Social, se as empresas já se encontram certificadas em Responsabilidade Social, se os empresários estariam dispostos, no futuro, a certificar a sua empresa nessa área. O inquérito intitulou-se "A Responsabilidade Social Vista pelos Empresários", contendo catorze questões que resultaram da revisão da literatura efetuada e que se encontram no apêndice número 2.

[6] Foi entrevistada a gerente de uma empresa de consultoria, e a coordenadora do núcleo da rede europeia anti pobreza de Leiria, EAPN-*(european anti poverty network),*

4.3 Seleção da amostra e método de recolha.

Segundo (Bravo,1998), a constituição da amostra é sempre intencional baseando-se em critérios pragmáticos e teóricos, em detrimento dos critérios probabilísticos, procurando as variações máximas e não a uniformidade.

(Bell,1989) argumenta que os métodos de recolha de informações são escolhidos de acordo com a tarefa a ser cumprida.

Nesta dissertação apresentam-se três "tipos" de amostra. A primeira amostra é constituída por vinte empresas, e teve como objetivo auscultar perceções através de três pequenas perguntas. Para a escolha da amostra nestas entrevistas, aproveitaram-se os contactos dos clientes e fornecedores que na maior parte também são pequenas e médias empresas, e fez-se uma seleção de acordo com a dimensão da empresa, o cargo ocupado e o nível de escolaridade. A recolha foi feita face a face ou através de telefone, através de "questionário-entrevista", entre abril de 2013 e dezembro de 2013. Os dados foram registados por escrito e posteriormente analisados. Por se tratar de um número pequeno, os dados foram tratados sem recurso a programas informáticos.

A segunda amostra contou com todas as empresas acreditadas para a certificação da RS. Foram seis as empresas e a recolha dos dados foi efetuada através de um questionário, feito através do formulário existente no Google Drive, entre 1 de agosto 2014 e 15 de outubro de 2014 e que se encontra em anexo no apêndice número 1. O tratamento dos dados foi feito no Excel.

A terceira amostra advém de uma publicação anual do *Jornal Região de Leiria*, foram consideradas 100 empresas das quais 5% pertence ao distrito de Santarém. Embora a análise verse sobre o distrito de Leiria, estes 5% não foram considerados significativos, pela proximidade que têm com o distrito. A recolha deste questionário foi efetuada através do formulário do Google Drive, entre 1 de agosto de 2014 e 15 de outubro de 2014, e encontra-se em anexo no apêndice 2. O tratamento de dados foi efetuado no Excel.

4.4 Apresentação dos Resultados

O primeiro questionário contou com as seguintes questões:

1ª Questão: O que pensam do conceito de Responsabilidade Social? Já alguma vez colaboraram com alguma instituição, dando donativos?

2ª Questão - Qual o significado da Auditoria?

3ª Questão - Se têm conhecimento de que existem normas para certificações em Sistemas de Gestão em Responsabilidade Social?

Os resultados foram os seguintes:

Os inquiridos não manifestaram interesse em se identificar, mas responderam prontamente às questões. Quando questionados sobre o conceito de responsabilidade social percebia-se que a maior parte dos inquiridos ficava a pensar no conceito sem responder de imediato que o conhecia, mas quando se perguntou se alguma vez tinha participado em alguma campanha de solidariedade, não existiu nenhum que dissesse que não pois já todos tinham dado donativos, participado em campanhas de solidariedade e faziam reciclagem dos desperdícios. Verificou-se também que o conceito era muito melhor compreendido, à medida que aumentava o grau de instrução[7] dos inquiridos, a dimensão da empresa, e a sua forma de se relacionar com a família e com a sociedade em geral.

Quando questionados sobre qual o significado da Auditoria, todos já tinham ouvido falar de auditoria, mas a maior parte entendia a auditoria, como auditoria da certificação da qualidade e da certificação legal de contas. Curiosamente, um dos inquiridos referiu ter criado uma segunda empresa para não ultrapassar os limites e ser obrigado a ter a certificação legal de contas, pois "eles são uns chatos, e vou ter que pagar uma fortuna para me fazerem a "contabilidade", já me chega bem o que pago ao técnico de contas". Outros, porém, e embora em número muito reduzido, reconheciam que a auditoria interna é uma ferramenta indispensável, ao apoio da gestão.

Por fim, quando questionados sobre se tinham conhecimento de que existem normas que certificam um sistema de Gestão em Responsabilidade Social, a resposta foi que não. Quando lhes foram explicados os benefícios, a resposta, obtida embora em número reduzido foi "para que servia isso, o importante é ajudar e ser socialmente responsável". Mas também se obtiveram respostas muito positivas e que seria um caso a pensar.

[7] Grau de instrução, aqui não significa que seja apenas escolar, mas também o proveniente da escola da vida.

Analisando estas respostas questionou-se a gerente de uma empresa de consultoria, que oferece serviços em diferentes áreas, mas onde a auditoria da conformidade tem especial relevo. Comentaram-se os resultados, e questionou- se, sobre a oferta de serviços na área da RS. A resposta foi negativa, porque realmente era uma área "inexistente" no distrito. "Talvez a curto prazo fosse uma área de negócio a explorar", tudo dependeria da forma como as pessoas viessem a reconhecer os seus benefícios. Nesta sequência falou-se ainda com a coordenadora do núcleo da rede europeia anti pobreza de Leiria, EAPN- (european *anti poverty network*), e questionou-se sobre a sua perceção sobre a responsabilidade social no distrito, e sobre quais as dificuldades com que se deparam no dia a dia. Prontamente respondeu que tinha uma visão muito favorável do distrito ao nível da responsabilidade social. Em todo o seu percurso de causas sociais tinha sido mais fácil obter *feedback* por parte dos empresários do distrito, do que por vezes de organismos da tutela. Referiu ainda que era importante dar feedback aos empresários das suas ações, pois tinha a perceção que as pessoas em geral gostavam de conhecer o resultado das suas ações, e por vezes não colaboravam ainda mais por falta desse *feedback*.

Relativamente, à analise sobre o número de empresas que existem certificadas no nosso distrito nas áreas da qualidade, ambiente, higiene e segurança, contactaram-se os seis organismos aptos a certificar estes sistemas, nomeadamente, Apcer-Associação Portuguesa de certificação, a *Bureau Veritas Certification* Portugal, Unipessoal,Lda, Eic- Empresa Internacional de Certificação, SA, os SGS- Serviços Internacionais de Certificação,Lda , *Asociacion Espanõla de Normalización Y Certificación*, TUV Rheinland Portugal, Inspecçoes Técnicas, Lda, através de um inquérito que se anexa em apêndice, efetuado no Google Drive e questionou-se o seguinte:

1ª. Quantas entidades já certificou a vossa empresa no distrito de Leiria na área da qualidade ISO 9001?

2ª Quantas entidades já certificou a vossa empresa no distrito de Leiria na área do ambiente ISSO 14001?

3ª Quantas entidades já certificou a vossa empresa no distrito de Leiria na área da Higiene e Segurança OHSAS 18001 e NP4397?

4ª Quantas entidades já certificou a vossa empresa no distrito de Leiria na área da Responsabilidade Social NP4469/SAS 8000 /EFR100?

5ª Quantas entidades já certificou a vossa empresa no distrito de Leiria noutras normas?

6ª Relativamente à certificação da responsabilidade social, qual a taxa de sucesso relativamente às auditorias de 3ª parte?

7ªQual o custo médio por certificação?

Das seis entidades questionadas, e apesar das insistências telefónicas, não responderam a Asociacion Espanõla de Normalización Y Certificación e a TUV Rheinland Portugal, Inspecçoes Técnicas, Lda. A taxa de resposta a este inquérito foi de 66,6% e os resultados às cinco primeiras questões foram os que se apresentam na tabela seguinte, (tabelanº1). Note-se que as respostas dadas se referem sempre a certificações ativas, e atualizados a outubro de 2014, o que significa que estas empresas já certificaram outras empresas no distrito, mas que atualmente não estão ativas.

Tabela 1 número de empresas certificadas pelas várias normas.

	ISO9001	ISO14001	OHSAS18001 NP4397	NP4469	OUTRAS	TOTAL	
EIC		0	0	0	0	31	31
SGS		91	16	10	1	167	285
APCER		193	25	15	0	74	307
B.VERITAS		27	4	2	0	0	33

Elaboração fonte própria.

É notório, que a norma ISO9001 é a que apresenta maiores resultados, facto explicado pelo impacto que tem no aumento do grau de confiança dos clientes no produto quando a empresa apresenta este certificado. Esta certificação é muito importante para as empresas exportadoras. Esta norma constitui uma referência internacional para a certificação de sistemas de gestão da qualidade, fornecendo aos clientes a confiança acrescida nos processos de conceção e planeamento.

Em responsabilidade social temos apenas uma empresa e por ser só uma foi fácil identificá-la. É a empresa Moldes RP, a sua área de negócio são os moldes. É uma empresa especializada no fabrico de moldes de grandes exigências técnicas para injeção de plástico, para diversos setores económicos. Salienta-se que se questionou diretamente a empresa, sobre o motivo da certificação nesta área. A resposta dada foi "que é uma empresa que se preocupa com o reconhecimento nacional, internacional e se preocupa com as condições de trabalho dos seus colaboradores".

Em relação às duas últimas questões nomeadamente, à sexta questão, qual a taxa de sucesso relativamente às auditorias de 3ª parte?" e sétima questão "Qual o custo médio por certificação?", as respostas foram semelhantes. A taxa de sucesso é de praticamente 100%, o que significa que após se iniciar o processo de certificação existe apenas um número muito reduzido que não chega ao fim. A entidade *Bureau Veritas* vai mais longe e acrescenta que "é deveras reduzido o número de empresas que não alcançam com sucesso a certificação a que se propõem, o que pode ocorrer é que posteriormente tenham algum tipo de dificuldade na manutenção da certificação, acabando por desistir da mesma"[8]. Em relação ao custo da certificação, apenas a SGS e a *Bureau Veritas* responderam, referindo que depende do número de locais, número de colaboradores, âmbito de certificação e do referencial em causa. A *Bureau Veritas* deu uma estimativa para uma empresa pequena a operar apenas num local com um número reduzido de colaboradores e processo, o ciclo de 3 anos poderá rondar cerca de 3.100€, incluindo a acreditação.

Relativamente ao inquérito "A Responsabilidade Social Vista pelos Empresários" que foi feito às 100 maiores empresas do distrito de Leiria e concelho de Ourém com o intuito de aferir, sobre as ações de Responsabilidade Social nas empresas, e sobre o número de empresas já certificadas em Responsabilidade Social, da probabilidade de os empresários virem no futuro a certificar a sua empresa nessa área, os resultados foram os que se apresentam na seguinte tabela:

[8] Resposta dada por Mariana Calixto em 14 de outubro de 2014.

Tabela 2 : Resultados do Inquérito

A Responsabilidade Social Vista pelos Empresários	Sim	Não	Indif. Talvez Não Conhecia
1 ª Qual o número de trabalhadores da sua empresa?	O número varia entre 3 e 1725 colaboradores.		
2 ª Considera-se um empresário responsável?	52	0	0
3ª Existe na sua empresa um código de valores e regras de conduta?	46	6	0
4ª A sua empresa já colaborou com alguma instituição, doando ou em voluntariado, apoiando projetos de solidariedade social?	48	4	0
5ª Aumentaria o número de ações em Responsabilidade Social, ou certificaria o seu sistema de gestão se pudesse obter benefícios, contrapartidas estatais?	28	10	14
6ª Considera importante o bem-estar dos seus trabalhadores?	51	0	1
7ª Costuma consultar os seus colaboradores, sobre questões importantes da empresa?	45	7	0
8ª Na contratação tem em atenção a igualdade de oportunidades entre Homens e Mulheres e não recorre ao trabalho infantil?	52	0	0
9ª A sua empresa preocupa-se com o meio ambiente, utilizando tecnologias pouco poluentes, reciclando, protegendo a natureza…?	52	0	0
10ª Mantêm boas relações com os seus clientes, fornecedores, entidades locais e outras?	52	0	0
11ª A sua empresa disponibiliza aos seus clientes informação clara sobre os seus produtos?	52	0	0
12ª Resolve e trata as reclamações atempadamente?	52	0	0
13ª A sua empresa já se encontra certificada em Responsabilidade Social?	0	52	0
14ª Se respondeu não. Pondera, vir a certificar a sua empresa nessa área?	5	5	42

A taxa de resposta a este inquérito foi de 52%, e para isso foi necessário enviar o inquérito várias vezes, e telefonar outras tantas pedindo que respondessem ao inquérito, o que denota que as nossas empresas não têm cultura de resposta a estes inquéritos.

Relativamente à primeira questão, o número de empregados varia entre 3 e 1725 colaboradores.

Em relação à segunda questão, 100% dos empresários consideram-se responsáveis. Quando questionados acerca da existência de um código de valores e regras de conduta, 88,4% respondem afirmativamente.

Quando questionados acerca da colaboração com alguma instituição, doando ou em voluntariado, apoiando projetos de solidariedade social, 92,% respondem afirmativamente. Relativamente ao número de ações em RS se aumentasse também os benefícios para a empresa, 26,9% disse ser indiferente, 53,8% disse que sim, aumentaria o número de ações em RS e 19,3% disse que não. Como podemos verificar as empresas não ficam indiferentes, quando se fala na possibilidade de obterem contrapartidas.

Em relação à questão número seis apenas uma empresa responde ser indiferente ao bem-estar dos seus trabalhadores.

Em relação à questão número sete apenas 13,4% responde que não consulta regularmente os seus trabalhadores.

Quando inquiridos na 8ª,9ª,10ª,11ª e 12ª questão relativamente à igualdade de oportunidades, preocupação com o meio ambiente, relações com os seus clientes, fornecedores, entidades, informação clara sobre os seus produtos, e resolução de reclamações atempadamente todos os inquiridos responde afirmativamente a essas preocupações.

Relativamente às duas últimas perguntas o resultado foi curioso, pois ainda nestas empresas existem 17,3% de empresas que não tinham conhecimento da norma, e quando se pergunta se os empresários ponderam vir a certificar a sua empresa nessa área, 9,6% responde automaticamente que não, 9,6% responde que sim e 80,8% responde que talvez. Em síntese verifica-se que no distrito de Leiria ainda muito há a fazer para mudar mentalidades relativamente ao assunto em estudo.

CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES

Os resultados deste estudo sobre o distrito de Leiria veem de encontro aos já publicados de âmbito nacional. Nomeadamente, no estudo intitulado Responsabilidade Social nas PME (2006), onde se confirma que em Portugal as empresas têm noção que os aspetos sociais e ambientais são uma condição essencial para o seu desenvolvimento e realizam práticas de responsabilidade social, mas de forma informal e não estruturada.

Levando-se em conta o que foi apresentado, verifica-se que efetivamente a responsabilidade social das empresas é um assunto muito amplo e complexo. Não é possível definir se é um assunto de "grandes" ou "pequenas" empresas, pois existem sempre exceções que tornam difícil este tema de ser conclusivo. E isso percebe-se, pois, a única empresa no distrito certificada em responsabilidade social não faz parte do ranking das 100 maiores empresas do distrito relativamente a 2013, divulgadas no *Jornal Região de Leiria* de julho de 2014, o que nos diz claramente que a "dimensão" não tem relação direta com a adoção de práticas de responsabilidade social e consequente certificação em Responsabilidade Social.

Pela observação dos aspetos analisados verifica-se que a existência de uma certificação em Responsabilidade Social por si só não é sinónimo que a empresa é socialmente responsável, mas pelo menos indica que a empresa possui o seu sistema de gestão preparado, e pode integrá-lo com a certificação dos sistemas de qualidade, ambiente, e segurança e saúde no trabalho. Ao longo desta dissertação verifica-se que uma organização socialmente responsável tem em consideração, nas decisões que toma, a comunidade onde se insere e o ambiente em que opera. Há quem defenda as organizações, como motor de desenvolvimento económico, tecnológico e humano, mas elas só se realizam plenamente quando consideram na sua atividade o respeito pelos direitos humanos, o investimento na valorização pessoal, a proteção do ambiente, o combate à corrupção, o cumprimento das normas sociais e o respeito pelos valores e princípios éticos da sociedade em que se inserem.

A Responsabilidade Social pode ser descrita por alguns, como o compromisso das organizações para a criação de valor económico e social, tendo por base uma gestão orientada para análise dos impactos das suas decisões, atividades e produtos, assente no diálogo e cooperação com os acionistas. Mas para o sucesso é necessário que as empresas, através de ações voluntárias, criem e maximizem os seus impactos positivos,

bem como reduzam ou eliminem os seus impactos negativos, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade.

Com este estudo é possível concluir que as empresas que se envolvem em projetos de responsabilidade social estão, assim, a integrar os valores do desenvolvimento sustentável na sua gestão. As organizações "responsáveis" não trabalham apenas para satisfazer as suas próprias necessidades, mas também para o bem-estar da sua geração e das gerações futuras. Quando cumprem a sua responsabilidade social, as entidades estão a zelar e a respeitar os interesses de todos.

É importante o reconhecimento de práticas de responsabilidade social nas empresas, e este reconhecimento deve ser potenciado no seio das organizações, com o objetivo de as motivar a aumentar as suas práticas de responsabilidade social, por forma a adotarem comportamentos socialmente responsáveis. Em qualquer organização a parte mais importante são as pessoas, elas são vitais para o desenvolvimento e continuidade do negócio. Uma pessoa que se sinta feliz no seu local de trabalho é muito mais produtiva. É também importante que as empresas tenham em atenção as práticas ambientais, reduzindo os custos "supérfluos de negócio". É imperativo que reduzam todos os desperdícios, pois estarão a tornar as empresas mais competitivas.

No atual contexto económico, a relação entre as pessoas e as empresas terá de se conjugar de modo a que os colaboradores, clientes e comunidades consigam ultrapassar as dificuldades económicas atuais.

Pelo estudo desenvolvido verifica-se, que a auditoria tem um enorme impacto, numa certificação em responsabilidade social, pois a monotorização do processo é realizada por auditores internos e externos. Também é uma realidade que todo o processo de certificação se torna mais fácil quando já existe auditoria interna numa empresa, dado que esta já tratou de todo o levantamento dos processos de negócio. No entanto, a área da certificação em responsabilidade social ainda está muito mal explorada pela auditoria no distrito. Para o seu incremento é necessária uma maior dinamização das práticas de responsabilidade social, tem que existir uma forte sensibilização, envolvimento, informação e educação sobre a responsabilidade social. É imprescindível que as escolas incluam estas duas temáticas, a auditoria e a responsabilidade social nos seus curricula e que tenham uma participação muito mais ativa na sua divulgação.

O engenheiro Mario Parra da Silva presidente da APEE- Associação Portuguesa de ética empresarial, em 24.05.2010 deu uma entrevista ao *jornal de notícias* onde afirmou o seguinte:

"A responsabilidade social em Portugal é algo ainda muito atrasado e, muitas vezes, associada a um conceito "errado" de solidariedade e ações filantrópicas das empresas".

Sendo uma das pessoas com mais conhecimento desta matéria, pelo cargo que ocupa, pareceu ser importante fazer-lhe a seguinte questão: "O engenheiro é das pessoas que mais conhecimento tem do tema super abrangente "responsabilidade social". Na entrevista que o engenheiro deu em 24.05.2010 ao JN, o engenheiro diz que "a responsabilidade social em Portugal é algo muito atrasado". Passados 4 anos, ainda mantém a mesma ideia sobre o assunto?

Ao que responde:

"Não, hoje a situação é diferente para melhor. A sustentabilidade (conceito relacionado com macropolíticas) impulsionou a responsabilidade social (conceito relacionado com políticas organizacionais) e muitas empresas estão a praticar, embora sem quadro estratégico específico. O Governo lançará brevemente o 1º plano nacional de responsabilidade social que ajudará as Organizações a melhor definir as suas estratégias neste domínio. A APEE, consciente de que já existem múltiplas práticas que devem ser relevadas, irá lançar em 2015 um programa de Reconhecimento de Práticas de RS. Portugal sempre foi melhor do que parece porque temos uma forte tendência para o "fado da desgraçadinha". O programa de Reconhecimento visa mostrar o muito que se faz em Portugal, criar estímulos positivos e melhorar a nossa imagem interna e externa". (Mário Parra da Silva; 2014)

Este testemunho só significa que Portugal está no bom caminho relativamente a este assunto.

O conceito de Responsabilidade Social nos dias de hoje é mais amplo. Podemos aqui aplicar o velho ditado – "Dá e Receberás", ou então "dá que receberas em dobro". Esta "máxima" quer dizer que quanto mais conscientes forem as empresas dos benefícios de serem socialmente responsáveis, maior será o seu sucesso.

Como limitações a este estudo apresenta-se o facto de no terceiro inquérito não ser possível verificar quem foi a pessoa que respondeu. O que aduz a possibilidade de estarmos a analisar posições e respostas de pessoas que não os próprios empresários.

Assim, como sugestão para um estudo semelhante, aconselha-se que o inquérito seja efetuado face a face, com menos questões.

BIBLIOGRAFIA

Adam Smith (1776), A Riqueza das Nações, www.saraiva.com.br

Adolf Berle e Gardiner Means (1932), The modern Corporation and Private Proprety

Andrade, A e J.P. Rossetti, (2004), Governanta Corporativa – fundamentos, desenvolvimento e tendências. São Paulo, Atlas.

Comissão das Comunidades Europeias, Livro Verde, Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas, 2001.

Coutinho, Alexandre (2003), Responsabilidade Social das Empresas. Revista Ideias e Negócios maio 2003:54-59.

DERESKY, Helen (2002), Administração Global (Estratégia e Interpessoal), São Paulo, Bookman, 2002.

Decreto-Lei nº 49 381, de 15 de novembro,1969

ESPERANÇA, José Paulo, SOUSA, Ana, SOARES, Elisabete, PEREIRA, Ivo, Corporate Governance no Espaço Lusófono, Texto Editores, 2011.

Friedman, 1970: The New York Times Magazine, September 13, 1970. Copyright @ 1970 by The New York Times Company.

Holme, Richard & Watts, Phil (2002). Responsabilidade Social Corporativa, Word Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Conches – Geneva, Switzerland.

Howard Bowen, Responsabilities of the Bussinessman.

Instituto Português de Corporate Governance, Livro Branco sobre Corporate Governance em Portugal, 2006.

JESUS, Maria Margarida Nascimento, "Ética Empresarial e o Governo da Empresa (Corporate Governance)", in dosalgarves, junho 2003.

Evan e Freeman, 1993- Manual de Comportamento Organizacional e Gestão, Editora RH.

Morais, Georgina e Martins, Isabel (2007) Auditoria Interna – Função e processo, 3ª edição, Lisboa, Áreas Editora

MOREIRA, José Manuel, GONÇALVES, Helena, OLIVIERA, Gonçalo Almeida de, Corporate Governance em Portugal, in http://www.eben-spain.org.

Mário Parra da Silva; 2014, in email 24/10/2014

MONTEIRO, Manuel Alves, "A Responsabilidade Social das Empresas" in Cadernos da CMVM, in http://www.cmvm.pt/publicacoes/cadernos/caderno21.asp.

Nabais, Carlos, Noções práticas de Auditoria, Editoria Presença.

Pinheiro, Joaquim Leite, (2010), Auditoria Interna – Auditoria Operacional, 2ª edição, Lisboa, Editora Rei dos Livros

RODRIGUES, Joaquim Vicente, MOTA, António Gomes e outros, Grupo Nabeiro – Gestão Sustentada e Sucesso Empresarial, Bnomicss, 1ª Edição, 2011.

SANTOS, Fernando Teixeira dos, "Corporate Governance e a Responsabilidade Social das Empresas", in http://www.fep.up.pt/docentes/ftsantos/interven%C3%A7% C3%B5es/ Responsabilidade_Social_Empresas.pdf.

SANTOS, Joaquim, Corporate Governance (Dissertação de Mestrado), Aveiro, Universidade Aberta, 2009.

Stigson, Bjorn(2004). A Jornada do WBCSD Pela Corporate Social Responsibility. In:Impactus, Empresa Sustentável,nº0, abril de 2004, Lisboa PP.6-10.

OLIVEIRA, Marco Antonio L. de. SA8000: o modelo ISO9000 aplicado àresponsabilidade social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.www. http://www.ead.fea.usp.br/

PEDERIVA, João Henrique. Accountability, Constituição

WEBGRAFIA

http://www.accountability.org/standards/

http:/ (www.bcsdportugal.org/www.eic.pt/o-processo/

http://www.bsigroup.com/en/Assessment-and-certification-services/management-systems/Standards-and-Schemes/SA-8000/

http://www.bsr.org

www.coso.org

www.csreurope.org

http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-14-301_en.htm

www.ethos.org.br

www.gep.msess.gov.p - lei nº35 de 29 de junho de 2004,

www.grace.pt

www.globalreporting.org

http://grupo4te.com.sapo.pt/referencias.html

www.ipai.pt

www.iqmsglobal.com/sa8000.htm

www.ipq.pt

http://www.jn.pt/PaginaInicial/Sociedade/Interior.aspx?content_id=1576852

http://pt.wikipedia.org/wiki/Auditoria

www.pwc.pt

www.responsiblepractice.com

https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/492/1/ClaraCoutinho.pdf

http://ria.ua.pt/bitstream/10773/8465/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf

http://old.angrad.org.br/_resources/_circuits/article/article_1024.pdf

www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/UNGC_Accenture_CEO_Study_2010.pdftabilidade-empresarial.org

APENDICES

ANEXO