

120H

**DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:
LA EVIDENCIA PRÁCTICA DE SU RELACIÓN**

Fátima David

Professora Adjunta

Edite Sanches

Técnica Superior

Rute Abreu

Professora Coordenadora

Unidade de Investigação para o Desenvolvimento do Interior
Instituto Politécnico da Guarda

Área científica: H) Responsabilidade Social Corporativa

Palavras-chave: Desarrollo sostenible, Responsabilidad social, Caso de estudo, Portugal.

DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: LA EVIDENCIA PRÁCTICA DE SU RELACIÓN

RESUMEN

El reto que, actualmente, se coloca a las empresas es que sean sostenibles y contribuyan, al mismo tiempo, para la construcción de una sociedad con mayor equidad social, ambiental y económica. En este contexto, se considera que la existencia de un sistema de gestión de la responsabilidad social (SGRS) puede ser crucial para el éxito económico de las empresas y el desarrollo sostenible de la sociedad en que operan. Así, el objetivo de esta investigación es diagnosticar las prácticas de responsabilidad social corporativa (RSC) en una empresa de ingeniería, construcción y mantenimiento de redes de transporte de energía. Metodológicamente se ha recurrido, para el análisis teórico a la revisión de literatura científica y legal para contextualizar el tema de la RSC; y para el análisis empírico, basado en uno estudio de caso, a un cuestionario de tipo cerrado. Los resultados muestran la adopción de prácticas de RSC en la gestión diaria y en la relación con los usuarios bajo el liderazgo de la alta dirección.

RESUMO

O desafio que, atualmente, se coloca às empresas é que sejam sustentáveis e, contribuam, simultaneamente, para a construção de uma sociedade com maior equidade social, ambiental e econômica. Neste contexto, considera-se que a existência de um sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS) poderá ser determinante para o sucesso econômico das empresas e para o desenvolvimento sustentável da sociedade em se inserem. Assim, o objetivo desta investigação é diagnosticar as práticas de responsabilidade social empresarial (RSE) numa empresa de engenharia, construção e manutenção de redes de transporte de energia. Metodologicamente recorreu-se, para a análise teórica, à revisão de literatura científica e legal para contextualizar a temática da RSE; e para a análise empírica, com base num caso de estudo, a um questionário de tipo fechado. Os resultados obtidos evidenciam a adoção de práticas de RSE na gestão diária e na relação com as partes interessadas, sob a liderança da gestão de topo.

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas tem-se assistido a uma mudança do papel das organizações na sociedade, na medida em que são, cada vez mais, chamadas a contribuir para a construção de uma sociedade com maior equidade social, ambiental e económica, ou seja, como sustentam Leal *et al.* (2011), é-lhes exigido que se comprometam com o desenvolvimento sustentável (DS) da sociedade em que se integram, o qual se baseia no princípio de que o ser humano deve usufruir dos recursos naturais de acordo com a capacidade de renovação dos mesmos, evitando o seu esgotamento. Por sua vez a responsabilidade social empresarial (RSE) assenta no compromisso das organizações com o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente. Assim, ambos os conceitos estão associados e complementam-se, devendo na sua gestão diária as organizações adotar políticas de RSE consistentes com atividades socialmente responsáveis e sustentadas em princípios éticos e valores morais, implicando assumir práticas orientadas para a satisfação das expectativas dos *stakeholders* com os quais se relacionam.

Dada a interligação das dimensões económica, social e ambiental num todo designado por DS, pode concluir-se que não existem empresas responsáveis socialmente que não sejam, simultaneamente, empresas sustentáveis e vice-versa. Neste contexto, o papel das empresas terá de ir além da geração de riqueza e criação de emprego, terão também quer ser criadoras de valor social e ambiental. Para promover um DS, as organizações devem adotar medidas adequadas que procurem limitar os efeitos nefastos das suas atividades, melhorar a gestão dos recursos naturais e combater a exclusão social e a pobreza.

Pese embora, muitas organizações já procurem contribuir para o DS, alguns executivos ainda encontram dificuldades em introduzir essas mudanças nas suas rotinas empresariais. De facto, o que impede a implementação de projetos sustentáveis nas organizações é a constante necessidade que as empresas têm de se manterem competitivas no mercado em que atuam. Muitas vezes, a implementação de um projeto sustentável gera gastos relativamente altos que somente darão rendimentos no longo prazo. Assim, para obter retorno económico de longo prazo, equilíbrio social e ambiental, as empresas devem focar os seus planeamentos estratégicos em ações que viabilizem o desenvolvimento sustentável, tanto para a organização quanto para os grupos de

interesse, pois somente partindo deste princípio elas se manterão ativamente competitivas (Leal *et al.*, 2011).

Assim, o objetivo desta investigação é diagnosticar as práticas de RSE, suportadas nas normas portuguesas NP 4469-1:2008 (IPQ, 2008) e NP 4469-2:2010 (IPQ, 2010a), numa empresa de engenharia, construção e manutenção de redes de transporte de energia de baixa, média e alta tensão. A empresa em estudo, já é certificada no âmbito da NP EN ISO 9001: 2008 / AC: 2010 (IPQ, 2010b), relativa ao sistema de gestão da qualidade, da NP EN ISO 14001:2004 (IPQ, 2010c), relativa ao sistema de gestão ambiental, e da OHSAS 18001 (OHSAS, 2007), relativa ao sistema de gestão de higiene, segurança e saúde ocupacional.

Metodologicamente recorreu-se, para a análise teórica, à revisão de literatura científica e de normativos legais para contextualizar as temáticas da RSE e do desenvolvimento sustentável. Para a análise empírica, com base num caso de estudo, realizou-se um questionário de tipo fechado, o qual foi objecto de uma análise quantitativa, descritiva e exploratória. Por conseguinte, a estrutura da investigação apresenta: no ponto 2, a dimensão social (vertente interna e externa), económica e ambiental da relação entre DS e RSE; no ponto 3, o diagnóstico das práticas de RSE, considerando o caso de estudo e de acordo com o modelo de três domínios de RSE desenvolvido por Schwartz e Carroll (2003) - económico, legal e ético; e no ponto 4 tecem-se algumas considerações finais sobre a relação entre DS e RSE, tomando como referência os resultados obtidos da investigação empírica realizada.

2. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RSE: CONTEXTUALIZAÇÃO

O DS refere-se a um modo de desenvolvimento capaz de responder às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de crescimento das gerações futuras, visando melhorar as condições de vida dos indivíduos, preservando simultaneamente o meio envolvente a curto, médio e, sobretudo, longo prazo. Domingues e Remoaldo (2012: 86) consideram que o DS é:

“um conceito integrado e sistémico que se traduz num modelo de desenvolvimento global que incorpora os aspetos de desenvolvimento ambiental ao desenvolvimento socioeconómico”.

Assim, o DS tem por princípio que o Homem deveria gastar os recursos naturais de acordo com a capacidade de renovação dos mesmos, de modo a evitar o seu esgotamento. O ponto-chave do conceito é a defesa de que o imperativo económico tradicional, de maximização da produção e do lucro, deve ser restringido a favor de imperativos sociais e ecológicos. Para além disso comporta um triplo objetivo, um desenvolvimento economicamente eficaz, socialmente equitativo e ecologicamente sustentável. Uma empresa será sustentável se conseguir atingir desempenhos favoráveis à sua continuidade e sobrevivência. É nesta perspetiva que, RSE e DS estão intimamente ligados, na medida em a primeira tem como objetivo o segundo, integrando fatores como tecnologia, recursos, processos, produtos, pessoas e sistemas de gestão (Rodrigues e Romoaldo, 2012).

Dada a interligação das dimensões económica, social e ambiental num todo designado por DS, pode concluir-se que não existem empresas responsáveis socialmente que não sejam, simultaneamente, empresas sustentáveis e vice-versa. A **dimensão económica** da relação entre o DS e a RSE refere-se ao impacto das empresas sobre as condições económicas das suas partes interessadas e sobre o sistema económico a todos os níveis. Segundo Santos *et al.* (2005: 36):

“A dimensão económica é uma dimensão fundamental pois é aquela que está mais próxima da atividade principal da empresa. O modo como a empresa opera no mercado é um indicador essencial da forma como integrou as preocupações sociais, éticas e ambientais na sua estrutura organizativa”.

Na dimensão económica, as empresas interagem, fundamentalmente, com três partes interessadas estratégicas (clientes, fornecedores e investidores), através do desenvolvimento de um conjunto de práticas de responsabilidade social. Em relação aos clientes, essas atividades podem ser: conservação e satisfação do cliente; segurança do produto; qualidade do produto ou do serviço; apresentação da informação, rotulagem e embalagem; preços equitativos, entre outras (COM, 2002). Em relação aos fornecedores ou parceiros comerciais, as empresas avaliam cada vez mais o impacto destes parceiros na cadeia de produção relativamente a: critérios de seleção de fornecedores; condições de trabalho relacionadas com direitos humanos; apoio aos fornecedores locais; prazos médios de pagamento, entre outros. A outra parte interessada são os investidores, os quais cada vez mais veem a responsabilidade social como um instrumento de gestão para evitar a perda de reputação associada a práticas ambientais e sociais menos responsáveis.

A atividade económica das empresas gera um conjunto de impactos sociais, económicos e ambientais que estão profundamente relacionados com a prossecução dos objetivos de DS e que são ainda de maior importância num quadro de elevada integração económica. Rocha (2010: 257) considera que no plano económico a Europa tem perdido concorrência no mercado devido à deslocalização de empresas e defende que para fazer face a esta situação se torna necessário:

“melhorar a competitividade para melhorar o bem-estar económico, criar emprego e melhorar a qualidade de vida. Foi nesse sentido que a Estratégia de Lisboa estabeleceu o objetivo de transformar a Europa na economia do conhecimento mais competitiva e dinâmica do mundo. Na opinião do mesmo autor os objetivos comunitários só serão alcançáveis se existir uma indústria europeia competitiva”.

Intimamente ligada à dimensão económica e ao DS está a RSE, definindo a Comissão Europeia (COM, 2001: 7) a mesma como:

“a integração voluntária das preocupações sociais e ambientais, por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas”.

Assim, para a Comissão Europeia ser socialmente responsável não se restringe ao cumprimento de todas as obrigações legais, implica ir mais além através de um maior investimento em capital humano e nas relações com as outras partes interessadas. Também o Instituto ETHOS (ETHOS, 2005: 40) considera a responsabilidade social empresarial como:

“uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionam o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais”.

A RSE ultrapassa a sua própria esfera e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e acionistas, outras partes interessadas como parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas que exercem a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do meio envolvente. Desta forma a empresa responsável é aquela que se preocupa com as consequências dos seus atos, reduzindo os impactos negativos decorrentes da sua atividade e fortalecendo os aspetos positivos

ao nível económico, ambiental e social. A conjugação destas três dimensões constitui os alicerces da empresa responsável.

De facto, nos últimos tempos tem-se assistido a importantes transformações, por um lado, por parte das empresas, cada vez mais empenhadas em incorporar os desafios da RSE nas suas decisões, estratégias e ações e, por outro, as autoridades públicas estão mais atentas a esta problemática, incluindo-a nas suas políticas, legislações e normas regulamentares. No Livro Verde da Comissão Europeia encontra-se uma clara intenção de promover um quadro europeu para a RSE, expressa em três tipos de objetivos genéricos: económicos, sociais e ambientais (COM, 2001). O peso de cada um deles deve ser semelhante, pois da mesma forma que o desenvolvimento económico não se sustenta sem uma contrapartida ambiental e social, os desenvolvimentos económico e social também não se sustentam sem a contrapartida de desenvolvimento económico da empresa. Esta tridimensionalidade, também designada pela expressão anglo-saxónica de *Triple Bottom Line* (TBL), retrata a nova mentalidade dos empresários com uma visão a longo prazo, que é cada vez mais importante no sentido de desenvolver uma sociedade justa e igualitária.

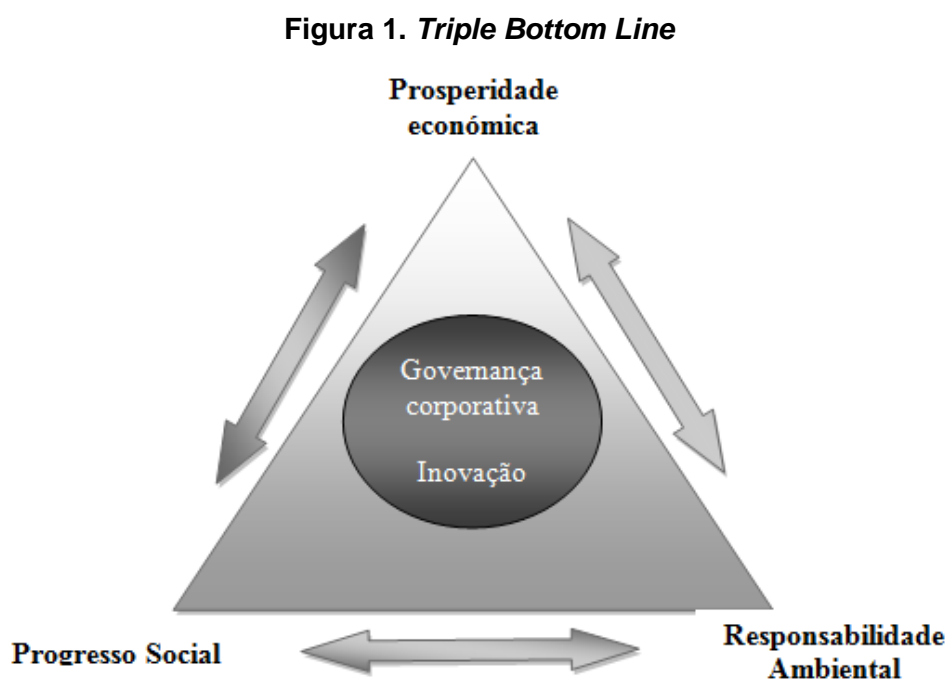
O TBL também conhecido como o tripé da sustentabilidade, ou como os 3 P's (*People, Planet, Profit*, ou, em português, PPL - Pessoas, Planeta e Lucro), sugere que o sucesso organizacional é medido, não apenas pelo lucro gerado pelo negócio, mas também pela integração do desempenho nas dimensões económica, social e ambiental. No contexto atual, para um negócio ser bem-sucedido, lucrativo e gerar valor aos seus acionistas, deve ter o seu processo de gestão baseado nessas três dimensões.

O significado dos 3 P's é o seguinte: *People* refere-se ao tratamento do capital humano de uma empresa ou sociedade. Além de salários serem justos e estarem adequados à legislação do trabalho, considera outros aspetos como o bem-estar dos trabalhadores, propiciando-lhes, por exemplo, um ambiente de trabalho agradável e saúde no trabalho. Este pilar estende os benefícios da atividade empresarial à comunidade envolvente, incluindo a preocupação com problemas da sociedade como educação, violência e, até, o lazer.

Planet refere-se ao capital natural de uma empresa ou sociedade. É a componente ambiental do tripé. Neste, tal como nos outros itens, é importante pensar no curto, médio e longo prazo. Quase todas as atividades económicas têm um impacto ambiental

negativo, pelo que as empresas devem pensar nas formas de diminuir esses impactos e compensar o que não é possível amenizar. Por exemplo, uma empresa que usa determinada matéria-prima deve planejar formas de repor os recursos ou, se não for possível, diminuir o máximo possível o uso desse material. Outro exemplo é monitorizar a quantidade de CO₂ emitido pelo seu processo produtivo. Além disso, deve adequar a sua atividade à legislação ambiental em vigor e aos princípios subjacentes no Protocolo de *Kyoto*.

Profit refere-se ao lucro, ou seja, ao resultado económico positivo de uma empresa. No *Triple Bottom Line*, esta componente do tripé está intimamente ligada com os outros dois aspetos, ou seja, não adianta ter lucro se isso implicar a degradação dos recursos e puser em causa o futuro das pessoas e do meio ambiente. A **Figura 1** mostra as três dimensões do TBL e o seu impacto na organização, que muitas vezes tem de se adaptar a novas realidades e inovar nos seus processos e produtos para progredir e ser competitiva.



Ao longo da última década a problemática da RSE tem vindo a ganhar uma certa expressão no contexto das práticas organizacionais. Na verdade, essa questão tem vindo a ser retratada como fruto do processo de globalização económica que conduziu à necessidade de uma maior articulação das organizações com o seu meio envolvente.

Porém, esta realidade interativa, longe de poder ser reduzida a uma mera esfera de ação das lógicas do mercado onde atuam as organizações, leva a que a dimensão da Responsabilidade Social seja cada vez mais perspetivada numa tríplice dimensão de natureza económica, social e ambiental (Ramos e Silva, 2008). Efetivamente, a crescente consciencialização da implicação das organizações, qualquer que seja a sua natureza, no desenvolvimento das sociedades modernas, proporcionou uma maior visibilidade da importância da responsabilidade das mesmas organizações na transformação e no desenvolvimento dos ambientes sociais em que atuam (Ramos e Silva, 2008).

Em termos da **dimensão social**, contata-se que no século XXI os valores sociais, ambientais, éticos e direitos humanos entraram definitivamente na sociedade. Atualmente assiste-se, por um lado, a uma valorização do ser humano, com direitos e deveres, e, por outro lado, das empresas, que devem orientar a sua atividade com base na cidadania, responsabilidade e voluntariado. Leal *et al.* (2011: 76) defendem que:

“além da sua função comercial as empresas passaram a ter um papel de educadoras dos seus stakeholders, dando a conhecer a importância da sustentabilidade e como os seus hábitos diários podem contribuir para diminuir a sua pegada ecológica.”

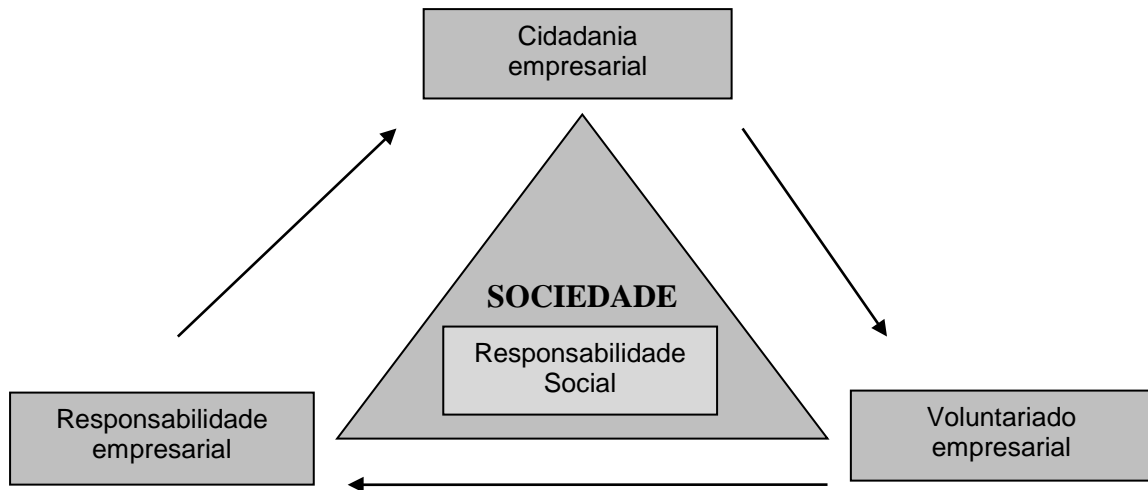
Também a Comissão Europeia reforça a ideia de que:

“É cada vez maior o número de empresas europeias que promovem estratégias de responsabilidade social como reacção a diversas pressões de natureza social, ambiental e económica. Pretendem, assim, dar um sinal às diversas partes interessadas com as quais interagem: trabalhadores, accionistas, consumidores, poderes públicos e ONG. Ao procederem desta forma, as empresas estão a investir no seu futuro e esperam que este compromisso voluntário contribua para um aumento da sua rentabilidade” (COM, 2001: 3).

A cidadania empresarial manifesta-se pelo contributo que uma empresa dá à sociedade através das suas atividades comerciais, bem como pela forma como gere as suas relações económicas, sociais e ambientais e como se compromete com os seus *stakeholders*. A responsabilidade empresarial está ligada à satisfação das necessidades internas da empresa, ou seja, os seus colaboradores. O voluntariado empresarial diz respeito à disponibilização gratuita por parte do empregador ou com o apoio deste, do tempo e do saber dos seus colaboradores, desenvolvendo assim ações de voluntariado junto das comunidades mais desfavorecidas. Neste sentido, fala-se da equação da RSE,

que é igual ao somatório da responsabilidade empresarial, cidadania empresarial e voluntariado empresarial (**Figura 2**).

Figura 2. Equação da Responsabilidade Social Empresarial



Fonte: Adaptado de Leal *et al.* (2011).

A dimensão social diz respeito ao impacto das empresas na sociedade onde estão inseridas e onde desenvolvem a sua atividade. A performance social compreende a análise do impacto da organização sobre todas as partes interessadas: colaboradores, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade, governo e sociedade em geral. O investimento e envolvimento de todos na empresa, bem como da comunidade envolvente são o resultado do sucesso e longevidade de uma estratégia de DS. Esta dimensão divide-se em duas grandes áreas: as ações orientadas para a gestão dos recursos humanos, que compõe a sua matriz inicial (vertente interna) e as ações orientadas para a comunidade envolvente (vertente externa). Na vertente social interna, as práticas socialmente responsáveis prendem-se, essencialmente, com os trabalhadores e incluem questões relativas ao local de trabalho, como o investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança. Estas práticas são fundamentais para o sucesso da empresa, na medida em que é da motivação e do bem-estar dos trabalhadores que depende a qualidade do serviço, a produtividade e a inovação. Apesar de não existir uma padronização no que diz respeito à identificação das boas práticas empresariais neste domínio, o **Quadro 1** contém um conjunto de práticas que as empresas valorizam (Fontes, 2011).

Quadro 1. Práticas sociais: dimensão interna

Tipo de Prática Social	Dimensão interna
Valorização do trabalho	Nível de informação disponibilizada ao colaborador.
Valorização profissional	Acesso a programas de formação académica e/ou profissional independentes das necessidades imediatas da organização.
Segurança no emprego	Perspectiva de emprego estável e duradouro.
Apoio familiar	Programas de apoio à família que podem assumir diversas formas desde a gestão dos tempos de trabalho até apoios financeiros.
Integração trabalho/família	Compatibilização da esfera laboral com a familiar, sob as formas de gestão de tempos de trabalho, existência de instalações para apoios a crianças, organização do trabalho de modo a evitar sobrecargas, entre outras.
Trabalho flexível	Oferta aos trabalhadores de soluções flexíveis quanto à forma (quando, onde e como) o trabalho deve ser prestado.
Saúde e bem-estar	A prevenção é um instrumento que a empresa pode apreender: divulgação de políticas de prevenção da doença, estilo de vida saudável, aconselhamento, acompanhamento na doença, educação e assistência.

Fonte: Adaptado de Santos *et al.* (2006).

Na sua dimensão interna de responsabilidade social a organização deve garantir o respeito por todas as leis de trabalho e pelos direitos dos trabalhadores, bem como a existência de condições de trabalho em conformidade com a Carta dos Direitos Humanos e os princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e outros instrumentos internacionais. É fundamental que proceda à identificação das questões associadas aos direitos humanos e laborais que se colocam na comunidade e nos países em que a organização atua, nomeadamente trabalho infantil, liberdade de associação, trabalho forçado, entre outros. O desenvolvimento das pessoas e da sociedade também é feito através da educação, pelo que as empresas têm um papel a desempenhar no acesso à educação e formação, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus trabalhadores, possibilitando-lhes aceder àquelas oportunidades.

Para conseguirem incutir práticas de RSE aos seus colaboradores é necessário que as empresas os envolvam na sua política. Nesse sentido, a cultura de RSE deve ser comunicada internamente para que seja fortemente implementada. Assim, a informação interna é o fator mais importante de uma política de gestão que tenha como objetivo integrar a dimensão da responsabilidade social como estratégia de negócio. Todos devem ter conhecimento dos objetivos a atingir e da forma como a empresa espera que sejam alcançados. A comunicação que é feita deve ser responsável, ou seja, o seu conteúdo deve ser informativo, rigoroso e relevante. Para integrar os trabalhadores na estratégia do negócio, a empresa necessita ainda que estes tenham uma atitude pró-ativa em relação à sua valorização pessoal. Esta passa pelo desenvolvimento de novas

competências de carácter profissional ou da sua própria valorização, por exemplo através de formação académica ou profissional. Uma outra estratégia de gestão é a concessão de prémios para os mais ativos, bem como a promoção de encontros e debates onde se ouça a opinião de cada um (Leal *et al.*, 2011).

Nos últimos anos, o tecido empresarial percebeu a importância desse envolvimento dos trabalhadores tendo passado a contribuir para o melhor desempenho dos mesmos. Um colaborador motivado rende mais se para além da sua remuneração tiver outro tipo de compensações que lhes trazem bem-estar. Trata-se do salário emocional, aquele que não é pago em dinheiro, mas que acrescenta algum valor à vida das pessoas, como por exemplo: a flexibilidade de horário concedida pela empresa aos trabalhadores como forma de conciliar a vida profissional com a familiar. A empresa deixou assim de ser apenas a instituição que garante o salário ao fim do mês, para passar a ser alguém que confere outras mais-valias.

No que diz respeito à componente externa, a responsabilidade social de uma empresa ultrapassa a esfera da própria empresa alargando-se à comunidade local e envolvendo, para além dos trabalhadores e acionistas, um conjunto vasto de outras partes interessadas, como: parceiros comerciais e fornecedores, clientes e autoridades públicas, que exercem a sua atividade junto das comunidades locais. Os seus papéis, no contexto do DS são distintos, contudo, cada um poderá trazer contributos relevantes para o modelo de DS.

As empresas influenciam e são influenciadas pelas diversas partes interessadas sociais externas. Se, por um lado, as empresas podem ser impelidas a mudar a forma como gerem os seus negócios, mediante um mercado consumidor mais consciente e exigente, por outro lado, as empresas podem contribuir para a divulgação de práticas responsáveis de gestão à medida que influenciam os seus clientes e fornecedores a adotar os conceitos de DS e de RSE (Fontes, 2011).

Uma empresa socialmente responsável tem um papel importante no desenvolvimento das comunidades locais e pode fazê-lo através de patrocínios, doações, mecenato e voluntariado em áreas como a educação, cultura e desporto. O número de atividades que se podem desenvolver é enorme e a nível nacional há exemplos de empresas a apoiar a construção de escolas e hospitais, fornecimento de material para escolas, conservação de monumentos e edifícios. Segundo o Livro Verde da Comissão Europeia:

“essa responsabilidade social das empresas traduz-se também numa integração adequada da empresa na respectiva envolvente local, seja na Europa ou a nível internacional. As empresas dão um contributo para a vida das comunidades locais em termos de emprego, remunerações, benefícios e impostos. Por outro lado, as empresas dependem da salubridade, estabilidade e prosperidade das comunidades onde operam. Por exemplo, recrutam a maioria dos seus assalariados nos mercados de trabalho locais, pelo que têm um interesse directo na disponibilidade local das competências que requerem. Além disso, muitas vezes, as PME angariam também a maior parte dos seus clientes na área envolvente. A reputação de uma empresa na sua zona de implantação, a sua imagem não só enquanto empregador e produtor, mas também enquanto agente no plano local, são factores que influenciam a competitividade” (COM, 2001: 13).

As empresas podem também empenhar-se em causas locais, nomeadamente através da oferta de espaços de formação, da realização de ações de promoção ambiental, do recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social, da disponibilização de estruturas de cuidados à infância para os filhos dos trabalhadores, do patrocínio de eventos culturais e desportivos a nível local ou donativos para ações de caridade, entre outros.

Os Direitos Humanos são uma peça fundamental no quadro da RSE. É um tema complexo que engloba os direitos civis e políticos, os direitos económicos, sociais e culturais e a igualdade de oportunidades, tendo em consideração os grupos vulneráveis. A pressão da comunidade sobre as empresas e setores leva a que estas recorram a códigos de conduta em que abrangem as condições de trabalho, os direitos humanos e os aspetos ambientais. Estes códigos têm como intuito melhorar a imagem da empresa no mercado de forma a reduzir os riscos de uma reação negativa por parte dos consumidores. É preciso ter em atenção que estes códigos não substituem as disposições legais e as normas vinculativas, simplesmente complementam e promovem regras mais rigorosas para aqueles que o subscrevem sendo fundamental perceber que a sua eficácia depende de verificações regulares. Embora não se possa falar de uma padronização, existem algumas boas práticas sociais que as empresas podem adotar na sua interação com os *stakeholders* externos (**Quadro 2**).

Quadro 2. Práticas sociais: dimensão externa

Tipo de Prática	Dimensão externa
Desenvolvimento financeiro	Apoio ao desenvolvimento de instituições financeiras cujo objetivo principal é o desenvolvimento da comunidade através do apoio a empreendimentos individuais ou coletivos que não têm normalmente acesso às linhas de crédito tradicionais.
Desenvolvimento económico	Aplicação das funções principais da empresa - aluguer e compra de serviços, investimentos financeiros, marketing e distribuição de produtos e serviços – em comunidades com fraco rendimento, tendo em vista o desenvolvimento da comunidade e o estabelecimento de benefícios económicos mútuos.
Parcerias	Troca de informações, investigação, trabalho voluntário, atividades promocionais, desenvolvimento e fortalecimento das capacidades comunitárias como parcerias das organizações sem fins lucrativos
Formação profissional	Formação e emprego de força de trabalho subaproveitada, nomeadamente nas áreas das tecnologias digitais.
Envolvimento global	A relação empresa-comunidade deixa de ser entendida exclusivamente ao nível local para se expandir numa perspetiva de cidadania global, enquanto relacionamento com as diferentes comunidades em que se insere.
Franchising minoritário	O estabelecimento de operações de <i>franchising</i> minoritário pode ajudar a desenvolver comunidades deficientemente desenvolvidas, proporcionando maiores oportunidades para a criação de postos de trabalho.

Fonte: Adaptado de Santos *et al.* (2006).

O reconhecimento social das empresas, bem como a qualidade dos seus produtos ou serviços são uma forma de fidelizar os clientes e consequentemente garantir o sucesso e longevidade das empresas. A própria Comissão Europeia reforça essa ideia ao referir que:

“existe hoje na esfera empresarial a percepção de que o sucesso das empresas e os benefícios duradouros para os seus associados não se obtêm através de uma tónica de maximização de lucros a curto prazo, mas antes no de um comportamento orientado pelo mercado, porém coerente e responsável. As empresas estão conscientes de que podem contribuir para o desenvolvimento sustentável, gerindo as suas operações de modo a consolidar o crescimento económico e aumentar a competitividade, ao mesmo tempo que asseguram a defesa do ambiente e promovem a responsabilidade social, incluindo os interesses dos consumidores” (COM, 2002: 5).

Por último, a **dimensão ambiental** da relação entre o DS e a RSE diz respeito aos impactos das atividades das empresas sobre o meio ambiente. Muitas empresas reconhecem que a responsabilidade ambiental se tornou um assunto estratégico devido ao aumento da pressão sobre os negócios, para que estes prestem contas de seu impacto ambiental. Parte dessa pressão vem de consumidores e parte da legislação.

A nível ambiental consideram-se os efeitos provocados pela atividade empresarial nos ecossistemas, solo, água e atmosfera e a responsabilização de atenuar esses impactos ou promover a recuperação ambiental. É, assim, fundamental tornar compatível o bom desempenho económico com a eficiência ambiental. De facto, as empresas já não se preocuparam unicamente com o impacto ambiental dentro da própria empresa, mas particularmente com a sua envolvente. Atualmente, há um cuidado acrescido com a utilização coerente e racional dos recursos naturais e materiais utilizados, direta ou indiretamente, na atividade produtiva. A intervenção a este nível passa essencialmente pela investigação e controlo dos possíveis impactos ambientais provocados pela ação das organizações, bem como pelo desenvolvimento de medidas preventivas no sentido de evitar possíveis danos ambientais.

Uma empresa socialmente responsável vai, no âmbito da sua dimensão ambiental, procurar atuar na preservação de um ambiente saudável para as gerações futuras, reduzindo os impactos negativos e fortalecendo os positivos. A utilização destas práticas pelas empresas permite não só a diminuição da produção de resíduos e emissão de agentes poluentes, como a redução dos custos afetos à eliminação dos resíduos, sistemas de tratamento de efluentes e a poupança de energia. Para além de, permitir a prevenção de coimas resultantes de danos ambientais, tornando compatível o bom desempenho ambiental e económico. As boas práticas ambientais permitem ainda proteger a saúde pública e assegurar o acesso futuro aos recursos naturais, numa combinação das dimensões social e ambiental.

A responsabilidade ambiental coloca o desafio às empresas de adotarem práticas voluntárias para uma melhoria contínua do seu desempenho ambiental, para além de cumprirem a legislação em vigor. A interiorização dos conceitos de ambiente e de sustentabilidade nas empresas é efetuada através da implementação e comunicação da política de ambiente a todos os seus colaboradores, através da inclusão de medidas de proteção ambiental nos seus planos e orçamentos.

Em relação à comunidade em geral, as medidas de proteção ambiental implementadas permitem a preservação da qualidade do ambiente onde as empresas operam, garantindo o acesso futuro aos recursos naturais existentes nas comunidades locais. Neste âmbito, as parcerias das empresas com as ONG revelam-se muito vantajosas, pois as ONG exercem uma pressão crescente nas empresas que se preocupam com questões ambientais. Como referem Rodrigues e Duarte (2012: 61):

“São cada vez mais as empresas que reconhecem a responsabilidade social e ambiental que lhes cabe, considerando-a como parte da sua identidade. Estas responsabilidades manifestam-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas e potencialmente afetadas pela atividade da empresa”.

Ao assumirem a sua responsabilidade ambiental as empresas só têm a ganhar, já que os clientes, aquando da escolha de um determinado produto ou serviço, recorrem a empresas que adotam critérios de desempenho ambiental, exercendo, assim, pressões para que as empresas melhorem os seus resultados nesta dimensão.

Na prática da responsabilidade ambiental inclui-se a valorização do património natural, que, como explica Rocha (2010: 265) visa:

“assegurar um modelo de desenvolvimento que integre, por um lado a proteção do ambiente com base na conservação e gestão sustentável dos recursos naturais, de forma que o património natural seja um fator de diferenciação positiva, e, por outro, o combate às alterações climáticas, encarado como uma oportunidade para a sustentabilidade”.

Assim, tendo em vista a preservação do meio ambiente foram aprovadas várias medidas em Portugal, que as organizações, empresas e entidades governamentais têm de adotar e implementar, das quais se destacam:

- Em 2007 foi aprovado um conjunto de instrumentos que visavam a redução de emissões de poluentes atmosféricos, contribuindo para a melhoria da qualidade do ar ambiente;
- No âmbito da gestão integrada da zona costeira foi elaborada uma Estratégia Nacional para a gestão da mesma que inclui os objetivos e as opções estratégicas que devem presidir uma política de ordenamento, planeamento e gestão da zona costeira, servindo de referência à atuação das entidades públicas e privadas;
- Com o objetivo de valorizar o património natural foi produzido um conjunto de documentos que serve de guião aos setores agro-silvo-pecuários, de que se destaca o Plano Nacional de Defesa da Floresta Contra Incêndios, que já contribuiu para a redução do número de ocorrências, diminuição da emissão de carbono para a atmosfera e salvaguarda de um recuso económico fundamental;
- No âmbito da conservação e valorização das áreas protegidas salientam-se a elaboração de planos de ordenamento; o lançamento de iniciativas no âmbito escolar; o desenvolvimento do Programa da Rede Rural Nacional, que tem por

objetivo reforçar a troca de conhecimentos e boas práticas a nível de todos os atores dos territórios rurais;

- Foram também tomadas medidas para a conservação de espécies da avi-fauna que se encontram ameaçadas, como é o caso do Plano de Ação para o Lince Ibérico em cativeiro.

Uma área importante e com impacto significativo na atividade empresarial é a gestão de resíduos. Para uma abordagem integrada da gestão dos resíduos, o ciclo de vida do produto assume particular relevo. O produtor tem um papel e responsabilidade estratégicos na utilização de substâncias perigosas na sua conceção e na produção de resíduos e eliminação dos mesmos. Neste âmbito Rocha (2010) salienta outros projetos como o de Prevenção de Resíduos Industriais, que através da formação junto do tecido industrial promove uma nova cultura que visa a “produção zero” resíduos. Também na atividade mineira, uma das que tem maiores impactos ambientais em Portugal, o mesmo autor refere como bons exemplos os projectos: E-Ecorisk – sistema de informação e decisão relativo aos riscos ambientais derivados de derrames de barragens e lixiviados de áreas mineiras; EVALUSE – avaliação da vulnerabilidade da área mineira de Aljustrel; e UTPIA - utilização do chumbo como indicador da vulnerabilidade ambiental na faixa piritosa ibérica.

Com efeito, consequência dos sucessivos alertas emanados pela UE nos últimos 30 anos, assistiu-se na Europa a uma mudança no que respeita ao papel das empresas na Sociedade. As empresas assumiram um compromisso com o DS, integrando valores sociais, ambientais e éticos na gestão das suas atividades. Desta forma, emergiu a cidadania empresarial exteriorizada na gestão das relações sociais, económicas e ambientais e no comprometimento com todas as partes interessadas, estando as empresas cada vez mais empenhadas em incorporar os desafios da RSE nas suas decisões, estratégias e ações.

Também emergiu a RSE, como um modo de gestão, que se traduz pela relação ética e transparente da empresa com todas as suas partes interessadas e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o DS. Embora já existam empresas com práticas de gestão socialmente responsáveis, a agregação da sustentabilidade e da responsabilidade social às práticas diárias de gestão ainda representa um grande desafio para grande parte do tecido empresarial.

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL: DIAGNÓSTICO DA SUA PRÁTICA

O estudo empírico realizado, através da aplicação de um questionário aos colaboradores de uma empresa de engenharia, construção e manutenção de redes de transporte de energia de baixa, média e alta tensão, teve como objetivo identificar as práticas de RSE existentes na empresa ao nível da sua relação com os seus *stakeholders* internos e avaliar a perceção dos mesmos em relação aos procedimentos que a empresa desenvolve nessa matéria. De referir que, o inquérito por questionário permite obter dados que são de fácil tratamento, uma vez que as respostas, em particular as fechadas, possibilitam uma fácil quantificação dos dados e, conseqüentemente, a sua análise estatística fica facilitada. Pocinho (2012: 94) refere que este método de recolha de dados consiste:

“em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativos de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar; às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expetativas (...), ou ainda sobre qualquer outro ponto de interesse aos investigadores”.

Assim, a vantagem do inquérito é a possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder a várias análises de correlação. Contudo, uma das desvantagens deste método é a superficialidade das respostas, que não permite a análise de certos processos, como por exemplo a evolução de concepções ideológicas profundas. Os resultados apresentam-se, muitas vezes, como simples descrições, desprovidos de elementos que permitam uma explicação mais profunda. Para que o método seja digno de confiança, deve existir rigor na escolha da amostra, formulação clara e inequívoca das perguntas, atmosfera de confiança no momento da administração do questionário, honestidade e consciência profissional dos entrevistadores (Pocinho, 2012).

O questionário foi elaborado de acordo com o modelo de três domínios de RSE desenvolvido por Schwartz e Carroll (2003): económico; legal; e ético. Como anteriormente se referiu: o domínio económico diz respeito às atividades que têm um impacto positivo na empresa, como por exemplo a melhoria da imagem junto dos colaboradores ou dos clientes; o domínio legal está relacionado com a recetividade da empresa às expetativas da sociedade expressas na legislação; o domínio ético refere-se às responsabilidades éticas das empresas e à satisfação das expetativas dos seus

stakeholders nessa matéria. De acordo com o modelo de três domínios de RSE elaboraram-se questões de modo a avaliar a percepção dos colaboradores nessas dimensões, tendo-se acrescentado a dimensão ambiental com base nos indicadores do *Global Reporting Initiative* (GRI, 2014), um modelo de indicadores de práticas de responsabilidade social, constituído em 1997, pela *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES) em parceria com o Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas.

Para obtenção e medição das respostas foi utilizada uma escala de avaliação intervalar do tipo Likert com 5 proposições para seleção: 1 - Não (0%); 2- Em parte (até 25%); 3- Em grande parte (até 75%); 4- Sim (100%); 5-Não se aplica. O questionário está dividido em cinco partes: a primeira parte inclui 8 questões sobre responsabilidades económicas; a segunda parte inclui igualmente 8 questões sobre responsabilidades legais; a terceira parte, com um grupo de 7 questões, é sobre responsabilidades éticas; a quarta parte, sobre responsabilidade, ambientais, inclui também 7 questões; e quinta parte contém questões relativas à caracterização dos colaboradores (categoria profissional, sexo, idade, residência e escolaridade). O tratamento das respostas obtidas foi feito de modo quantitativo, de forma a caracterizar: indivíduos por género, categoria profissional, idade, residência e escolaridade; práticas de responsabilidades económicas; práticas de responsabilidades legais; práticas de responsabilidades éticas; e práticas de responsabilidades ambientais.

Face à existência de uma população de 70 colaboradores, o inquérito por questionário foi aplicado à totalidade dos colaboradores da empresa, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 57,1%, correspondendo a uma amostra de 40 colaboradores. A falta de resposta dos restantes trabalhadores pode justificar-se, em alguns casos, por os mesmos considerarem que o questionário poderia estar diretamente relacionado com a avaliação do seu desempenho profissional e, em outros casos, pela dificuldade de interpretar as questões colocadas, em consequência do seu baixo nível de escolaridade. Não obstante, esta metodologia de recolha de dados possibilitou o reforço de informação, bem como detetar oportunidades de melhoria, de acordo com as expectativas dos *stakeholders* internos.

No universo dos 40 inquiridos, verifica-se que 37 (92,5%) são do **género** masculino e 3 (7,5%) são do género feminino, sendo que a predominância do género masculino se justifica por se tratar de uma atividade profissional desenvolvida quase exclusivamente

por homens. Contudo, esta realidade não é de estranhar dado na população total de 70 colaboradores apenas 4 são do género feminino (5,7% do total da população). No que concerne ao **nível de escolaridade**, constata-se que apenas 5 colaboradores possuem grau de ensino superior (13% do total da amostra), possuindo os restantes o ensino secundário (10 colaboradores, correspondendo a 25% do total da amostra) ou inferior.

Em relação às **categorias profissionais**, os colaboradores que responderam ao inquérito dividem-se em 12 categorias, especificamente: 18 dos inquiridos são eletricitas (45% do total da amostra); 5 são chefes de equipa – eletricitas (12% do total da amostra); 4 são condutores/manobradores (10% do total da amostra); 8 são montadores de linhas elétricas, administrativos, encarregados e TQAS (correspondendo a 2 colaboradores ou 5% do total da amostra, individualmente, por cada uma das categorias referidas); ficando as restantes 5 categorias profissionais de assistente de técnico, fiel de armazém, apontador, servente e diretor técnico, representadas por 1 colaborador, respetivamente.

A distribuição dos inquiridos por área de **residência** evidencia a concentração dos mesmos no distrito da Guarda (27 colaboradores, correspondendo a 67% do total da amostra), dos quais 22 colaboradores (55% do total da amostra) residem no próprio concelho da Guarda. Assim, apenas 13 colaboradores (33% do total da amostra) vivem fora do distrito da Guarda, possivelmente para não terem de suportar os custos de deslocação para o local de trabalho.

Quanto à relação entre a categoria profissional e **escalão etário**, concluindo-se que 35 inquiridos (87% do total da amostra) possuem menos de 50 anos, evidenciando uma realidade de colaboradores jovem. Não obstante, não se consegue estabelecer qualquer tipo de relação entre a categoria profissional e a idade, pois os inquiridos encontram-se equitativamente distribuídos, já que na faixa etária mais baixa dos 25-29 anos regista 3 colaboradores (eletricitas), à semelhança do escalão 50-54 anos (1 eletricista, 1 encarregado e 1 assistente técnico). O escalão dos 45-49 anos é o que inclui maior número de inquiridos: 11, sendo 5 eletricitas, 2 chefes de equipa (eletricitas), 1 fiel de armazém, 1 encarregado e 2 condutores/manobradores.

Uma vez realizada a caracterização dos inquiridos por género, categoria profissional, idade, residência e nível de escolaridade, importa de seguida diagnosticar as práticas de RSE seguidas na empresa, de acordo com o modelo de três domínios desenvolvido por

Schwartz e Carroll (2003), complementado com a dimensão ambiental proposta pelo *Global Reporting Initiative* (GRI, 2014).

As práticas de **responsabilidades económicas** estão avaliadas no **Quadro 3**, o qual apresenta as respostas às 8 questões colocadas sobre essa temática. As três primeiras questões respeitam às estratégias da empresa, sendo que dos 40 inquiridos, 37 responderam à questão se «A gestão de topo da empresa define estratégias orientadas para o curto prazo (inferior a um ano)», tendo 40,5% considerado que sim, 24,3% em grande parte, 10,8% referem que em parte, 18,9% são de opinião que não e 5,5% dos inquiridos não responderam. À questão se «A gestão de topo da empresa define estratégias orientadas para o médio e longo prazo (superior a um ano)» responderam, igualmente 37 inquiridos, dos quais 37,8% disseram que sim, 29,7% em grande parte e apenas 8,1% responderam que não. Quanto à questão sobre se «A empresa desenvolve esforços para reduzir os gastos operacionais», dos 39 que responderam ao inquérito, 59,0% consideram que sim e apenas 5,1% consideram que não.

Quadro 3. Práticas de responsabilidades económicas

Responsabilidades Económicas	Não	Em parte	Em grande parte	Sim	Não se aplica
A Gestão de topo da empresa define estratégias orientadas para o curto prazo (inferior a um ano)?	7	4	9	15	2
A Gestão de topo da empresa define estratégias orientadas para o médio e longo prazo (superior a um ano)?	3	8	11	14	1
A empresa desenvolve esforços para reduzir os gastos operacionais?	2	6	7	23	1
A empresa controla rigorosamente a produtividade dos seus trabalhadores?	1	9	8	22	0
A empresa compensa os trabalhadores pela produtividade realizada?	18	6	6	8	2
A empresa utiliza a satisfação dos seus clientes como indicador de desempenho?	3	7	11	15	4
A empresa tem definidos os procedimentos a seguir para responder às reclamações dos clientes?	3	7	9	19	2
A empresa melhora continuamente a qualidade dos seus produtos e serviços?	0	6	15	16	3

Fonte: Elaboração própria.

Em relação às duas questões seguintes, relativas aos trabalhadores da empresa, verifica-se que todos os inquiridos responderam às mesmas, podendo concluir-se que, quando questionados sobre se «A empresa controla rigorosamente a produtividade dos seus trabalhadores» 55% responderam que sim, 22,5 % em parte, 20% em grande parte e

2,5% que não. Em relação à questão se «A empresa compensa os trabalhadores pela produtividade realizada», 45,0% afirmam que não, pelo que a grande maioria considera que não são compensados pela produtividade realizada (20 inquiridos, correspondendo a 50% do total da amostra).

As duas questões seguintes respeitam aos clientes, tendo todos os inquiridos respondido às mesmas. Relativamente à questão se «A empresa utiliza a satisfação dos seus clientes como indicador de desempenho», 37,5% refere que sim, 27,5% em grande parte, 17,5% em parte e apenas 7,5% diz que não. Sobre a questão se «A empresa tem definidos os procedimentos a seguir para responder às reclamações dos clientes», 47,5% é de opinião que sim, 22,5% em grande parte, 17,5% em parte e 7,5% que não.

Quanto à última questão, relacionada com os produtos e serviços prestados, verifica-se que quando questionados todos os inquiridos sobre se «A empresa melhora continuamente a qualidade dos seus produtos e serviços», nenhum considerou que não, 40% dos inquiridos consideraram que sim, 37,5% em grande parte e 15% em parte.

O **Quadro 4** sistematiza as respostas obtidas às 8 perguntas do grupo das **responsabilidades legais**. À primeira questão sobre se «A empresa reconhece todos os seus *stakeholders* (partes interessadas)», dos 39 colaboradores que responderam ao inquérito, 41,0% afirmam que reconhece em grande parte, 35,9% que sim, 17,9% em parte e apenas 2,6% consideram que não reconhece. Sobre a questão se «A empresa honra as suas obrigações contratuais com clientes, fornecedores e demais partes interessadas», 50% considera que sim, 35% que em grande parte, 15% em parte e nenhum respondeu que não. Questionados sobre se «A empresa age de acordo com as leis que regulam a contratação de pessoal e os benefícios dos trabalhadores», todos responderam os colaboradores inquiridos responderam, dos quais 55,0% é de opinião que a empresa age de acordo com as leis, 37,5% em grande parte e nenhum respondeu que não.

Em relação à quarta questão, sobre se «A empresa possui programas que promovem a diversidade da força de trabalho (por exemplo, idade, sexo ou etnia), constata-se que 3 colaboradores não responderam a esta questão e, dos 37 colaboradores que responderam, 35,1% diz que a empresa não possui este tipo de programas e apenas 18,9% considera que possui. Não obstante, todos os inquiridos responderam à pergunta se «A empresa possui políticas internas para prevenir a discriminação entre

trabalhadores», tendo as respostas sido muito uniformes, com 25,6% a considerar que em grande parte, 23,1% que sim, 17,9% que não e 12, 8% em parte.

Quadro 4. Práticas de responsabilidades legais

Responsabilidades Legais	Não	Em parte	Em grande parte	Sim	Não se aplica
A empresa reconhece todos os seus stakeholders (partes interessadas)?	1	7	16	14	1
A empresa honra as suas obrigações contratuais com clientes, fornecedores e demais partes interessadas?	0	6	14	20	0
A empresa age de acordo com as leis que regulam a contratação de pessoal e os benefícios dos trabalhadores?	0	3	15	22	0
A empresa possui programas que promovem a diversidade da força de trabalho (por exemplo, idade, sexo ou etnia)?	13	4	10	7	3
A empresa possui políticas internas para prevenir a discriminação entre trabalhadores?	7	5	10	9	8
Os trabalhadores da empresa seguem padrões e normas profissionais?	0	2	11	27	0
Todos os produtos e serviços da empresa. cumprem as exigências legais?	0	4	11	25	0
Os trabalhadores da empresa são defendidos pelas estruturas sindicais?	13	10	6	1	8

Fonte: Elaboração própria.

Quanto à questão se «Os trabalhadores da empresa seguem padrões e normas profissionais», todos os 40 inquiridos responderam, sendo que nenhum deles respondeu que a empresa não segue os referidos padrões e normas, pelo que a grande maioria (67,5%) respondeu que segue. Na pergunta seguinte, sobre se «Todos os produtos e serviços da empresa cumprem as exigências legais», as respostas foram similares, ao registarem-se 62,5% dos inquiridos a considera que sim e 27,5% a referir que em grande parte, por oposição a nenhuma resposta negativa. À última pergunta do grupo das práticas de responsabilidades legais, nomeadamente sobre se «Os trabalhadores da empresa são defendidos pelas estruturas sindicais», as respostas obtidas foram surpreendentes, quando 34,2% dos inquiridos consideraram que não e apenas 2,6% dos mesmos consideraram que sim.

Os dados obtidos sobre as práticas de **responsabilidades éticas** da empresa encontram-se resumidos no **Quadro 5**. Os inquiridos responderam a todas as questões, sendo que à primeira sobre se «A empresa tem um código de conduta», 72,5% disseram que sim, 12,5% em grande parte e 7,5% disseram que não. Da totalidade dos colaboradores que responderam à questão sobre se «A empresa promove os seus

valores», 48,7% é de opinião que sim, 23,1% pensa que o faz em grande parte, 12,8% em parte e 7,5% diz não. Relativamente à questão sobre se «A empresa é reconhecida externamente como uma empresa digna de confiança», 62,5% considera que sim, 20% em grande parte e 12,5% em parte, não tendo nenhum dos colaboradores optado pela resposta negativa.

Quadro 5. Práticas de responsabilidades éticas

Responsabilidades Éticas	Não	Em parte	Em grande parte	Sim	Não se aplica
A empresa tem um código de conduta?	3	0	5	29	3
A empresa promove os seus valores?	3	5	9	19	3
A empresa é reconhecida externamente como uma empresa digna de confiança?	0	5	8	25	2
A empresa possui um procedimento confidencial para os trabalhadores reportarem condutas impróprias (por exemplo, roubo)?	5	3	5	15	10
A empresa oferece aos seus trabalhadores um ambiente físico agradável e seguro, fomentando os cuidados de segurança, saúde e higiene no trabalho?	1	6	11	21	1
A empresa desenvolve parcerias sociais com organizações locais e regionais?	7	7	5	8	10
A Gestão de topo da empresa controla os potenciais impactos negativos que a sua atividades pode provocar na comunidade envolvente?	4	6	8	19	3

Fonte: Elaboração própria.

Dois dos inquiridos (5% do total da amostra) não responderam à questão sobre se «A empresa possui um procedimento confidencial para os trabalhadores reportarem condutas impróprias (por exemplo, roubo)», sendo que 39,5% afirmam que sim, 13,2% em grande parte e 7,9% em parte. Dos inquiridos que responderam à pergunta sobre se «A empresa oferece aos seus trabalhadores um ambiente físico agradável e seguro, fomentando os cuidados de segurança, saúde e higiene no trabalho», 52,5% afirmam que sim, 27,5% pensa que oferece em grande parte, 15% em parte e apenas 2,5% considera que não. Já à questão sobre se «A empresa desenvolve parcerias sociais com organizações locais e regionais», 3 colaboradores não responderam e só 21,6% dos que responderam disseram que sim, 18,9% consideram que não e a mesma percentagem que desenvolve em parte, 13,5% em grande parte e 27,0% que não se aplica. Sobre a última questão deste grupo, sobre se «A gestão de topo da empresa controla os potenciais impactos negativos que a sua atividades pode provocar na comunidade envolvente», 47,5% dos colaboradores afirmam que sim, 20,0% que controla em grande parte, 15% controla em parte e 10% que não controla.

O **Quadro 6** contém as respostas dadas às questões sobre as **responsabilidades ambientais** da empresa. Todos os inquiridos responderam à primeira questão, sobre se «A empresa possui uma política ambiental», tendo 77,5% considerado que sim, 12,5% em grande parte, 5% em parte e nenhum optou pela hipótese negativa. Todos os inquiridos se pronunciaram igualmente sobre a pergunta sobre se «A empresa garante a diversidade ambiental (por exemplo, a preservação de espécies)», sendo que 50,0% afirmam que sim, 27,5% em grande, 10,0% parte em parte e só 2,5 % acha que não. Relativamente à questão sobre se «A empresa conhece e avalia os impactos das suas atividades sobre o meio ambiente (como emissões gasosas, produção de resíduos, consumo de energia, água e combustíveis)», todos responderam à mesma, sendo que 57,5% opta pelo sim, 22,5% responde em grande parte, 12,5% em parte e 7,5% é de opinião que não.

Quadro 6. Práticas de responsabilidades ambientais

Responsabilidades Ambientais	Não	Em parte	Em grande parte	Sim	Não se aplica
A empresa possui uma política ambiental?	2	2	5	31	0
A empresa garante a diversidade ambiental (por exemplo, a preservação de espécies)?	1	4	11	20	4
A empresa conhece e avalia os impactos das suas atividades sobre o meio ambiente (como emissões gasosas, produção de resíduos, consumo de energia, água e combustíveis)?	3	5	9	23	0
A empresa possui um programa de gestão de resíduos, que inclui a recolha e reciclagem de materiais?	3	2	4	31	0
A empresa desenvolve ações de educação e formação dos trabalhadores sobre a temática ambiental?	5	2	10	23	0
A empresa coopera com outras organizações/empresas na preservação do meio ambiente?	5	5	8	19	3
A empresa possui algum processo de certificação da qualidade dos seus produtos e serviços?	6	0	8	23	2

Fonte: Elaboração própria.

Sobre a questão se «A empresa possui um programa de gestão de resíduos, que inclui a recolha e reciclagem de materiais», a grande maioria dos colaboradores, 77,5% afirma que sim, 10% acredita que possui em grande parte, por oposição aos 7,5% que consideram que não. Paralelamente, sobre a questão se «A empresa desenvolve ações de educação e formação dos trabalhadores sobre a temática ambiental», dos 40 inquiridos, 57,5% considera que sim, 25,0% considera que o faz em grande parte, 12,5 % diz que não o faz e 5% que as desenvolve em parte.

À questão sobre se «A empresa coopera com outras organizações/empresas na preservação do meio ambiente», todos os inquiridos responderam, sendo que 47,5% considera que sim, 20,0% em grande parte e 12,5% que não. À exceção de um inquirido, que não respondeu à questão sobre se «A empresa possui algum processo de certificação da qualidade dos seus produtos e serviços», 59,0% dos colaboradores é de opinião que sim, 20,5% em grande parte e 15,4% que não.

Face ao exposto, e tendo em consideração que o requisito 3.2.2. da NP 4469-1:2008 (IPQ, 2008) refere, no que concerne à **criação de princípios de RSE**, que a organização deve garantir que a sua conduta se baseia nos princípios de responsabilidade social enunciados na norma e noutros que decida adotar, e ainda que os mesmos devem orientar a organização no processo de definição e revisão das suas estratégias, políticas e práticas, propõe-se a adoção dos seguintes princípios de RSE na empresa:

1. Respeitar e apoiar os direitos humanos internacionalmente reconhecidos;
2. Gerir proativamente os riscos ambientais e de segurança;
3. Respeitar as convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
4. Planear, executar e monitorizar para alcançar a máxima eficiência;
5. Assegurar a qualidade na execução dos trabalhos;
6. Cumprir os prazos de execução das obras;
7. Agir com integridade garantindo a confidencialidade da informação;
8. Comunicar com transparência e rigor com os nossos *stakeholders*;
9. Investir na captação, desenvolvimento e qualificação das pessoas;
10. Otimizar e inovar os processos e procedimentos.

Em paralelo, sugere-se a **criação se uma política de RSE** na empresa com base no requisito 3.4. da norma NP 4469-1:2008 (IPQ, 2008), devendo para tal a empresa garantir o seu compromisso ao nível da responsabilidade social, considerando os aspetos essenciais para as partes interessadas. A mesma deve ser estabelecida pela gestão de topo para todas as atividades, produtos, e locais de operação da empresa e ser consistente com as restantes políticas de gestão. Segundo a NP 4469-1:2008 (IPQ, 2008), a política da responsabilidade social estabelece o ponto de ligação entre o ciclo estratégico e o ciclo operacional, sendo que para definir os princípios da política da responsabilidade social é necessário, por um lado, definir as partes interessadas e, por outro lado, definir os aspetos da responsabilidade social, ambos integrados no ciclo estratégico e no processo de melhoria contínua baseado no ciclo de *Deming*, integrado no ciclo de gestão operacional PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tal como a RSE, também o Desenvolvimento Sustentável teve interpretações diferentes consoante o momento histórico vivido e o acontecimento que o marcou. A integração do mesmo nas preocupações do mundo empresarial ficou a dever-se, tal como aconteceu com a RSE, à intervenção da UE e a vários acontecimentos por ela promovidos como foi o caso do Relatório de *Brundtland*, ao defender que o DS se encontra relacionado com o facto de as necessidades da geração atual serem satisfeitas sem comprometer o futuro das vindouras.

A investigação sobre esta matéria permite observar que as empresas têm uma grande responsabilidade sobre o desenvolvimento sustentável das sociedades onde se integram e que a mesma deverá agregar preocupações sociais, ambientais e económicas. Deste modo, pode afirmar-se que ambos os conceitos são transversais e se complementam. A responsabilidade social sustentável parece, efectivamente, encerrar um conjunto de atributos que poderão permitir às empresas dar um contributo para o desenvolvimento das sociedades onde se inserem e desenvolvem a sua atividade, preservando os recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução de desigualdades sociais. Embora já existam empresas com práticas de gestão socialmente responsáveis, a agregação de sustentabilidade e de responsabilidade social às práticas diárias de gestão ainda representa um grande desafio para grande parte do tecido empresarial.

A este propósito, o estudo empírico realizado permite confirmar que o conceito de responsabilidade social, na sua definição atual é plural, no sentido em que os gestores não devem prestar contas apenas aos acionistas, mas sim a todos os que se relacionam com a empresa, ou para cujo negócio contribuem. Contudo, a responsabilidade social, assim entendida, não pode ser dissociável do conceito de desenvolvimento sustentável, dado que as empresas devem considerar nas suas operações o impacto económico, social e ambiental. Os resultados obtidos no questionário são reflexo da adoção de práticas de RSE na gestão diária e na relação da empresa com as suas partes interessadas, sob a liderança da gestão de topo.

De facto, a análise estatística e interpretação das respostas obtidas permitiram concluir que a empresa em estudo, mesmo sem ser certificada e sem possuir implementado um SGRS, adota, na sua gestão corrente, algumas práticas de RSE. A opinião dos inquiridos é a de que a empresa possui responsabilidades económicas, legais, éticas e ambientais, pese embora gira a sua atuação numa perspetiva do lucro, mas em pleno respeito pelo meio ambiente, pelas pessoas e de acordo com as leis em vigor. Porém, os resultados evidenciam também aspetos negativos que a empresa terá de corrigir, concretamente no que respeito à recompensa pelo trabalho prestado, ao reconhecimento dos seus trabalhadores, na aposta no diálogo e no planeamento a longo prazo.

Por último, cabe realçar que a dimensão da amostra analisada reduz necessariamente o alcance das conclusões, pois o estudo baseou-se numa pequena unidade de negócio, envolvendo um número reduzido de colaboradores, pelo que os resultados obtidos podem não refletir a realidade da generalidade das empresas portuguesas. Pese embora se considere que, à semelhança de Hailu *et al.* (2007), estudos empíricos sobre a eficiência das empresas podem desempenhar um papel importante no fornecimento de informações úteis para uma variedade de *stakeholders*.

REFERÊNCIAS

- Comissão Europeia (COM, 2001). *Green Paper - Promoting a European framework for corporate social responsibility*, COM (2001) 366 final. Brussels: Official publications of the EC, July 18.
- Comissão Europeia (COM, 2002). *Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável*, COM (2002) 347 final. Bruxelas: Publicações Oficiais da Comissão das Comunidades Europeias, 2 de Julho.
- Dominges, I. e Remoaldo, P. (2012). *Responsabilidade Social Organizacional: Desenvolvimento e Sustentabilidade*. V.N.Famalicão: Edições Húmos.
- Fontes, A.C.M. (2011). *Responsabilidade Social das Empresas: Realidade ou Utopia. Tese de Mestrado*. Aveiro: Universidade de Aveiro / Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro.
- Global Reporting Initiative (GRI, 2014). *Sustainability Reporting Guidelines versão 3.0. 1996*. Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3-Sustainability-Reporting-Guidelines.pdf> [Acedido em: junho de 2013].

- Hailu, G.; Jeffrey, S.R. e Goddard, E.W. (2007). Efficiency, Economic Performance and Financial Leverage of Agribusiness Marketing Co-operatives in Canada. *Advances in the Economic Analysis of Participatory and Labor-Managed Firms*, 10, 47-77.
- Instituto ETHOS (ETHOS, 2005). *Responsabilidade Social das Empresas: percepção do consumidor brasileiro*. São Paulo: Instituto ETHOS.
- Instituto Português da Qualidade (IPQ, 2008). *NP 4469-1:2008, Sistema de Gestão da Responsabilidade Social. Parte1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização*. Caparica: IPQ.
- Instituto Português da Qualidade (IPQ, 2010a). *NP 4469-2:2010, Sistema de Gestão da Responsabilidade Social. Parte 2: Guia de orientação para a implementação*. Caparica: IPQ.
- Instituto Português da Qualidade (IPQ, 2010b). *NP EN ISO 9001: 2008 / AC: 2010 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos (Ed.3)*. Caparica: IPQ.
- Instituto Português da Qualidade (IPQ, 2010c). *NP EN ISO/IEC 14001:2004/AC Fevereiro 2010 – Sistema de Gestão Ambiental (Ed.2)*. Caparica: IPQ.
- Leal, A.S.; Caetano, J.; Brandão, N.G.; Duarte, S.E. e Gouveia, T.R. (2011). *Responsabilidade Social Empresarial em Portugal*. Lisboa: Tipografia Guide.
- Lima, A.; Rocha, F.; Treinta, F. e Lima, G. (2009). *Implementação do Conceito Triple Bottom Line em Empresa de Pequeno Porte*. Niterói: Congresso Nacional de Excelência em Gestão.
- Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS, 2007). *BS OHSAS 18001: 2007 – Occupation health and safety managements systems: Requirements*, London: BSI.
- Pocinho, M. (2012). *Metodologia de investigação e comunicação do conhecimento científico*. Lisboa: Lidel.
- Ramos, M.C. e Silva, C.A. (2008). *Práticas de Responsabilidade Social no Alentejo Central e na Extremadura - Observatório Social do Alentejo*. Évora: Diana Litográfica do Alentejo.
- Rocha, A.S. (2010). *Ética, Deontologia e Responsabilidade Social*. Porto: Vida Económica.
- Rodrigues, J. e Duarte, M. (2012). *Responsabilidade Social e Ambiental das Empresas*. Lisboa: Escolar Editora.
- Santos, M.J.N. (coord.); Silva, J.L.A.; Sampaio, J.J.; Henriques, P.L. e Eusébio, C. (2005). *Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Empresarial*. Lisboa: Celta.
- Santos, M.J.N., Santos, A.M.; Pereira, E.N. e Silva, J.L.A. (2006). *Responsabilidade Social nas PME*. Lisboa: Editora RH.
- Schwartz, M. e Carroll, A.B. (2003). Corporate Social Responsibility: a three-domain approach. *Business Ethics Quarterly*, 13 (4), 503-530.