

Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade

Fernando Miguel Seabra
fseabra@esce.ips.pt
Ana Rolo
arolo@esce.ips.pt
Aníbal Vieira
acvieira@esce.ips.pt

Instituto Politécnico de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais
Departamento de Economia e Gestão
Campus do IPS
Estefanilha
2194-503 SETUBAL
PORTUGAL

RESUMEN

En los últimos años la temática de la Responsabilidad Social Corporativa tiene asumido una importancia relevante en diferentes cuadrantes europeos. En Portugal la temática se quedó preponderante después de la publicación en 2001 del Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas. Desde entonces diversas entidades de la sociedad civil tienen dedicado su tiempo e esfuerzo en la divulgación de la temática. Así, diferentes entidades (empresas, asociaciones representativas de partes interesadas) desarrollarán en los últimos años un abanico diversificado de iniciativas, entre las cuales se destacará la publicación de informes de sustentabilidad, la formalización de códigos de ética e de ejercicio profesional y la incorporación de la temática en el discurso institucional de los líderes organizacionales.

A pesar del esfuerzo reciente de algunos sectores de la comunidad empresarial portuguesa e de sus partes interesadas, constata-se una limitación a el nivel de la consulta a diferentes agentes económicos sobre temas de sustentabilidad económica, ambiental y social. Así, si entiende necesario la existencia de un centro de investigación, análisis y comunicación de las temáticas relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa en Portugal. Nace así el proyecto del “Barómetro de Responsabilidad Social de las Organizaciones y de la Calidad”.

Esta ponencia presenta el proyecto “Barómetro de Responsabilidad Social de las Organizaciones y de la Calidad”. Serán presentados sus objetivos, recursos y funcionamiento. Presentarse-á el primero trabajo desarrollado por el barómetro sobre un segmento de profesionales de gestión (los economistas inscriptos en su orden profesional). En esta ponencia procura-se entender las percepciones de los economistas sobre la Responsabilidad Social Corporativa en Portugal.

La importancia de los profesionales de gestión en el desarrollo de las organizaciones justifica la primacía atribuida, siendo este lo primer trabajo de investigación del “Barómetro de Responsabilidad Social de las Organizaciones y de la Calidad”.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, Calidad.

RESUMO

Nos últimos anos o tema Responsabilidade Social das Organizações tem vindo a assumir um peso crescente em diferentes fóruns de discussão europeus. Em Portugal o tema ganhou preponderância após a publicação em 2001 do Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias. Desde então diversas entidades da sociedade civil têm vindo a investir os seus esforços na divulgação da temática. Assim, diferentes entidades (empresas, associações de empresas, associações representativas de diferentes “partes interessadas”), desenvolveram nos últimos anos um conjunto diversificado de iniciativas, entre as quais se poderão destacar a publicação de relatórios de sustentabilidade, a formalização de códigos de ética e conduta profissional, e essencialmente, a incorporação do tema no discurso institucional de líderes organizacionais.

Apesar do esforço recente de alguns sectores da comunidade empresarial portuguesa e suas “partes interessadas”, dever-se-á reconhecer ainda uma lacuna ao nível da auscultação a diferentes agentes económicos sobre temas como a sustentabilidade económica, ambiental e social. Desta forma, entende-se como necessária a existência de um fórum de investigação, análise e comunicação de temas relacionados com a Responsabilidade Social das Organizações praticada em Portugal. Neste enquadramento, surge o projecto “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”.

Nesta comunicação apresentar-se-á o projecto “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”. Será feita referência aos seus objectivos, recursos e funcionamento. Apresentar-se-á o primeiro estudo desenvolvido pelo barómetro, realizado junto de um segmento de profissionais de gestão (economistas). Neste estudo procura-se aferir as percepções destes profissionais sobre a forma como a Responsabilidade Social é praticada em Portugal.

A importância dos profissionais de gestão enquanto agentes de desenvolvimento das suas organizações e do ambiente económico em geral, justifica por inteiro a primazia atribuída a este estudo, consubstanciada no facto de constituir o trabalho inicial do “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social das Organizações, Qualidade.

1. INTRODUÇÃO

Após a publicação do Livro Verde “Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas” da Comissão das Comunidades Europeias (COM, 2001) e documentação posterior, assistiu-se em Portugal a um crescimento significativo do interesse sobre a temática. As empresas, em especial as grandes empresas nacionais e as multinacionais, sentiram a necessidade de divulgar as suas boas práticas, comunicá-las em relatórios e associarem-se em estruturas especificamente criadas para a divulgação da temática. Para além das empresas e suas associações especializadas, também outras entidades têm vindo a interessar-se sobre os vários domínios da RSO: entidades da sociedade civil, institutos públicos e órgãos de consulta (figura 1). O actual estágio de desenvolvimento da investigação e divulgação da RSO em Portugal é caracterizado pela participação de um grande leque de entidades (Seabra, 2006).

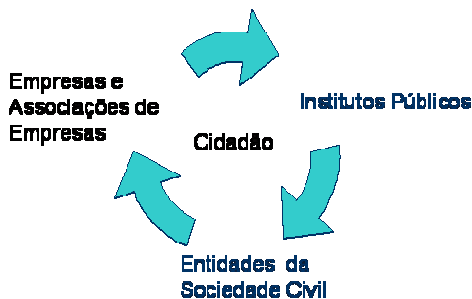


Figura 1 - Diferentes agentes que contribuem para o actual estágio de divulgação da Responsabilidade Social. Fonte: (Seabra, 2006).

Apesar da dinâmica associada à divulgação da RSO persiste a necessidade de clarificar conceitos, o que permitirá às empresas e suas partes interessadas, distinguir medidas estratégicas de medidas acessórias (Seabra, 2006).

Num contexto de crescente participação e de alguma confusão conceptual, a investigação e divulgação da RSO beneficiaria com a existência de fóruns de auscultação à sociedade civil, que numa base regular, possam servir como instrumento de medição da sensibilidade de diferentes públicos e suas expectativas e percepções sobre a “qualidade” da Responsabilidade Social praticada em Portugal.

Neste âmbito, nasce o “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”, como fórum especializado em RSO e qualidade, procurando contribuir para a clarificação de conceitos, a partir da investigação desenvolvida junto de diferentes públicos e entidades.

Esta comunicação está estruturada da seguinte forma:

Após a introdução, apresentar-se-á no segundo ponto o “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”;

No terceiro ponto apresentar-se-á o primeiro trabalho de auscultação desenvolvido pelo “Barómetro”.

No quarto ponto serão apresentadas as conclusões da primeira auscultação efectuada.

No quinto ponto apresentar-se-ão as linhas de investigação futuras do “Barómetro”.

2. BARÓMETRO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES E QUALIDADE

O “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade” surge como tentativa de contribuir para a superação de um deficit, em Portugal, de investigação académica na área, a par da necessidade de clarificar conceitos sobre a temática da RSO.

2.1 Enquadramento institucional do “Barómetro”

O “Barómetro” é um projecto desenvolvido no âmbito do CICE – Centro de Investigação em Ciências Empresariais da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal.

2.1.1. A ESCE

A Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE) é uma das cinco escolas do Instituto Politécnico de Setúbal. Criada em Dezembro de 1994, apresenta actualmente uma oferta formativa de 6 cursos de licenciatura biétipica, já adequados ao processo de Bolonha. Ao nível de ensino pós-graduado apresenta uma oferta de três cursos.

A ESCE tem como missão: ensinar, investigar e desenvolver as Ciências Empresariais, dignificando o Homem, e promover o desenvolvimento da região de Setúbal e do país.

2.1.2.O CICE

O CICE é uma unidade de investigação científica da ESCE. Criado em Maio de 2006, tem como objectivos:

- Realizar investigação científica aplicada no domínio das ciências empresariais;
- Promover o intercâmbio científico com instituições de ensino superior nacionais e internacionais;
- Desenvolver e realizar projectos de investigação científica de “per si” ou em parcerias nas áreas do seu domínio.

2.2 Objectivos do “Barómetro”

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

- Realizar investigação científica aplicada no domínio da Responsabilidade Social das Organizações

No âmbito deste objectivo pretende-se auscultar regularmente a sociedade civil portuguesa, permitindo um melhor conhecimento sobre a sensibilidade de diferentes públicos perante as práticas empresariais e suas expectativas sobre um desempenho organizacional conducente a “melhores práticas”.

- Associar-se a projectos congéneres, nacionais e internacionais

No âmbito deste objectivo pretende-se desenvolver, em associação a outros projectos, estudos comparativos quer a nível nacional quer a nível internacional, no âmbito da área de intervenção do “Barómetro”.

- Divulgar os resultados da sua investigação

Através da divulgação dos resultados da sua investigação, “devolve-se” à comunidade envolvente a necessária retribuição pela informação proporcionada ao “Barómetro” por via da resposta a questionários e outras fontes de recolha de dados.

2.3 Funcionamento do “Barómetro”

O “Barómetro” auscultará em base regular a sociedade civil portuguesa. Numa primeira fase serão auscultadas associações profissionais.

Os resultados dos trabalhos de investigação serão divulgados:

- a) A título permanente num sítio INTERNET, especificamente criado para o efeito. (figura 2). <http://www.esce.ips.pt/disciplinas/licenciatura/pg/barometro/Barometro.htm>
- b) A título regular em conferências científicas nacionais e internacionais;
- c) Sempre que solicitado, em eventos promovidos por entidades da sociedade civil.

O sítio INTERNET terá, entre outras, as seguintes áreas funcionais:

- Área de apresentação de resultados da investigação realizada pelo “Barómetro”.
Os resultados serão apresentados de duas formas:
 - a) Divulgação dos relatórios de investigação;
 - b) Apresentação de quadros de monitorização, que permitam uma imediata leitura dos dados.
- Área de apresentação de trabalhos de investigação na área da Responsabilidade Social das Organizações realizados a título particular por investigadores da ESCE.
- Área de apresentação de Seminários e Conferências, realizados na ESCE no âmbito da leccionação de temáticas relacionadas com a Responsabilidade Social das Organizações (apresentação de comunicações de oradores convidados).¹
- Área de apresentação de sítios INTERNET de projectos análogos ou de entidades que prossigam idênticos objectivos.
- “Caixa de sugestões” aberta à comunidade envolvente, proporcionando a participação dos interessados.

¹ Seabra et al (2005) apresentam um conjunto de seminários realizados no âmbito da leccionação de temas de Ética e Responsabilidade Social a alunos do primeiro ano dos cursos da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal.



Figura 2 – Imagem da página INTERNET2 do “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”.

2.4 Recursos do “Barómetro”

O “Barómetro” terá à sua disposição os recursos físicos e humanos disponibilizados pelo CICE. O seu funcionamento será garantido por quatro docentes da ESCE e por um membro associado do CICE, docente da Universidade de Évora, que exerce a função de consultor científico do projecto. Em termos de áreas científicas estão afectos ao “Barómetro” quatro docentes da área científica de gestão e um docente da área científica de estatística.

2.5 Experiências internacionais

Enquadrando a apresentação do “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade” importará apresentar uma revisão das iniciativas existentes a nível internacional.

² Página em construção.

Espanha:

- O "**Observatorio de la RSC**" é uma associação integrada por onze organizações representativas da sociedade civil, tais como ONG's, sindicatos e organizações de consumidores

"Se trata de un organismo independiente capaz de servir de complemento a la actividad de las empresas, colaborando con el sector privado, y a la vez velando por el concepto de RSC y por que su implantación en España sea plena y satisfactoria. Al mismo tiempo, el Observatorio se entiende como plataforma de estudios e investigación, centro de pensamiento y generación de opinión, comunicación y sensibilización, reforzando e integrando estos conceptos en cada una de las organizaciones miembros. El Observatorio pretende acoger a todas las entidades de la sociedad civil interesadas por la RSC y que trabajan, de alguna forma, en este ámbito."

(<http://www.observatoriosc.org/observatorio.html>).

- O OMAL "**Observatorio de Multinacionales en América Latina**", é um observatório promovido pela associação "**Paz con Dignidad**", criado em 2003, no sentido de acompanhar os investimentos das multinacionais do estado espanhol na América Latina

"OMAL (Observatorio de Multinacionales en América Latina) es una plataforma que tiene como objetivo ofrecer un espacio múltiple de actividades que abarcan la elaboración de informes, el análisis de datos, el intercambio informativo, las aulas de formación y sensibilización, así como los foros de denuncia en relación con los efectos asociados a la presencia de las empresas transnacionales españolas en América Latina."

(<http://www.omal.info/www/>).

Brasil:

- O "Observatório Social é uma iniciativa da [CUT Brasil](#) em parceria com [CEDEC](#), [DIEESE](#) e [UNITRABALHO](#)

"O Instituto Observatório Social é uma organização que analisa e pesquisa o comportamento de empresas multinacionais, nacionais e estatais em relação aos direitos fundamentais dos trabalhadores. Esses direitos estão assegurados, principalmente, nas convenções da OIT (Organização Internacional do Trabalho) que tratam da liberdade sindical, negociação colectiva, trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação de género e raça, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional."

(<http://www.observatoriosocial.org.br/portal/>)

Holanda:

- "Corporate Europe Observatory" é uma fundação sem fins lucrativos registada na [Amsterdam Chamber of Commerce](#)

"Corporate Europe Observatory (CEO), is an Amsterdam-based research and campaign group targeting the threats to democracy, equity, social justice and the environment posed by the economic and political power of corporations and their lobby groups."

(<http://www.corporateeurope.org/>).

Itália:

O “Observatory Operandi” é um projecto criado pela ALTIS – “the Postgraduate Institute Business and Society of the Catholic University of the Sacred Heart of Milan”

“The Observatory has the following competence:

- *Responsible consumption, i.e. consumers behaviour towards CSR and ‘responsible’ products;*

- *Business and Society, - Italian stakeholders’ expectations;*

- *Responsible Globalisation and the internationalisation of Italian business. “*

(http://www3.unicatt.it/pls/unicatt/consultazione.mostra_pagina?id_pagina=682&id_lingua=4).

Outras iniciativas:

Para além dos observatórios anteriormente apresentados, outras iniciativas de investigação e divulgação da responsabilidade social das organizações apresentam vasta documentação em sítios INTERNET que poderá ser útil, quer a públicos especialmente interessados na temática, quer ao público em geral.

Em Portugal:

➤ “Sair da Casca” - empresa de consultoria em Comunicação da Responsabilidade Social das Empresas.

<http://www.sairdacasca.com/sairdacasca/quemsomos.asp>

Em Espanha

➤ “Comisión de Responsabilidad Social Corporativa da AECA - Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas”.

Tem como missão “Promover el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones, desde el estudio y la investigación científica”.

<http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm>

No Brasil

➤ O Centro de Estudos em Sustentabilidade - iniciativa da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (FGV-EAESP). Instituição dedicada a disseminar o conceito de sustentabilidade. A nível da área de actuação “pesquisa” o Centro define o seu objectivo como sendo:

▪ “Criação e administração de um completo banco de dados sobre sustentabilidade.

▪ Desenvolvimento de um conjunto de critérios e indicadores de sustentabilidade para os principais sectores da economia brasileira, levando em consideração as peculiaridades locais.

▪ Realização de pesquisas específicas sobre o tema, solicitadas por parceiros ou interessados.”

<http://ces.fgvsp.br/index.cfm?fuseaction=content&IDassunto=43&IDsubAssunto=30&IDidiotoma=1>

➤ O Portal Academus

Define o seu público-alvo como sendo: “empresários, executivos, empreendedores, e todos os profissionais que desejam fazer da ética nos negócios o seu grande ícone.”

<http://www.eticaempresarial.com.br/index.asp>

3. AUSCULTAÇÃO AOS PROFISSIONAIS DE GESTÃO SOBRE O ESTADO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS ORGANIZAÇÕES EM PORTUGAL

O primeiro trabalho desenvolvido especificamente no âmbito do “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade”, consiste numa auscultação a profissionais de gestão associados em instituição representativa de classe profissional: Ordem dos Economistas Portugueses.

Em trabalhos futuros pretende-se comparar os resultados agora obtidos com o resultado de auscultações a profissionais associados em outros organismos que representem técnicos de uma qualquer área funcional de gestão.

3.1 Estrutura e objectivos do inquérito desenvolvido

O inquérito encontra-se estruturado em seis capítulos. Os dois primeiros dedicados a dados pessoais do inquirido e a informação sobre a empresa/instituição onde trabalha.

Os restantes capítulos são dedicados a recolha de informação respeitante à percepção do inquirido sobre a Responsabilidade Social e sobre a Qualidade (percepção sobre os temas de um ponto de vista geral e percepção específica sobre práticas da sua empresa ou organização). No Anexo 1 apresentam-se as questões formuladas respeitantes aos capítulos 3, 4, 5 e 6 do inquérito.

3.2 Caracterização dos inquiridos

O primeiro trabalho desenvolvido no âmbito do “Barómetro de Responsabilidade Social das Organizações e Qualidade” consiste numa auscultação aos membros da **Ordem dos Economistas Portugueses**.

Segundo os Estatutos da Ordem em causa:

“A inscrição como membro da Ordem dos Economistas pressupõe a titularidade de uma licenciatura na área da ciência económica (artigos 6 e 7 do Estatuto), a qual deverá satisfazer os seguintes critérios:

- i. Ser reconhecida pelo Ministério da Educação e positivamente avaliada pelo Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior.
- ii. Ter um conteúdo curricular que corresponda à transmissão de um mínimo de conhecimentos técnicos e de uma cultura própria à profissão de economista. “

<http://www.ordemeconomistas.pt/>

No final de 2006 a Ordem dos Economistas contava com 11.797 membros (entre membros efectivos e membros estagiários), agrupados em dois colégios de especialidade (Economia Política; Economia e Gestão Empresariais).

Considerando a importância dos profissionais de gestão enquanto agentes de desenvolvimento das suas empresas ou organizações, o estudo desenvolvido nesta comunicação permitirá definir não só o estado de situação actual relativo às dimensões do estudo no que respeita à percepção dos profissionais inquiridos, como também formular algumas tendências de evolução futura da operacionalização da Responsabilidade Social em empresas/organizações portuguesas.

3.3 Ficha técnica do estudo

Os membros da Ordem tiveram acesso ao questionário a partir de dia 23 de Abril de 2007.

A aplicação do inquérito resultou de um pedido de colaboração do “Barómetro” à Ordem dos Economistas Portugueses. No âmbito desta colaboração, a Ordem enviou aos seus

membros um e-mail apresentando o pedido que lhe tinha sido formulado, indicando aos membros o endereço INTERNET onde estava disponível o inquérito em causa (sítio do “Barómetro” - <http://www.esce.ips.pt/disciplinas/licenciatura/pg/barometro/>).

O “Barómetro” em contrapartida, disponibilizou-se para apresentar os resultados deste trabalho em sessão de divulgação da informação a organizar pela Ordem.

O método de amostragem utilizado é um método “não probabilístico” denominado por “amostragem por conveniência/disponibilidade”. Neste método a selecção das unidades amostrais é efectuada, de forma arbitrária, em função da conveniência da pesquisa ou do respondente. Ou seja, as respostas não são seleccionadas de forma aleatória mas sim em função da disponibilidade dos respondentes. Neste caso, a investigação baseia-se nas respostas dos Economistas que estão predispostos a responder ao inquérito e dessa forma colaborar com a equipa de investigação. Com uma amostra obtida desta forma não é possível controlar o erro nem definir a sua dimensão, uma vez que esta está condicionada ao número de respostas recepcionadas via e-mail. A recepção dos inquéritos decorrerá durante o período compreendido entre 23 de Abril e 15 de Maio de 2007.

O método utilizado não coloca em causa a pertinência da análise que se pretende efectuar.

3.4 Resultados do estudo

Foram recebidos 99 questionários dos quais 95 válidos.

Apresentam-se os principais resultados da análise estatística, obtidos através do software SPSS. Os gráficos e quadros que suportam a análise encontram-se no anexo 2.

3.4.1 Caracterização da Amostra – dados demográficos

Os respondentes são, maioritariamente, homens (63%). A idade média dos respondentes é de cerca de 38 anos. O respondente mais novo tem 23 anos e o mais velho tem 67 anos.

Relativamente à situação face ao mercado de trabalho (**Gráfico 1**), a grande maioria tem um vínculo contratual de trabalhador efectivo.

Os respondentes são todos licenciados; cerca de 46% prosseguiram estudos de mestrado ou de pós-graduação e cerca de 2% atingiram o grau de doutor (**Gráfico 2**).

As licenciaturas de base são maioritariamente Economia e Gestão (**Gráfico 3**).

Ao nível de funções de gestão exercidas, destacam-se as “funções técnicas de gestão” e “director de área funcional” (**Gráfico 4**). O âmbito funcional mais representado entre os respondentes é a área “Financeira/Contabilidade” (34,74%), seguindo-se a “Gestão Global” (33,68%) (**Gráfico 5**).

3.4.2 Caracterização da Amostra – Dados Organizacionais

A maioria dos respondentes trabalha em PME's (34,74%) e em empresas nacionais de grande dimensão (30,53%) (**Gráfico 6**). O sector de actividade mais representado entre os respondentes é o sector financeiro (banca, companhias de seguros) com 30,5% (**Quadro 1**).

3.4.3 Responsabilidade Social das Empresas – a percepção dos inquiridos

As “Práticas comerciais cumpridoras dos direitos dos consumidores” (4,12) e a “Remuneração adequada dos capitais investidos pelos accionistas ou detentores de capital”

(4,09) foram os objectivos empresariais considerados como os mais prioritários (**Gráfico 7**) – escala Likert de 1 (Muito fraco) a 5 (Muito forte).

A justificação mais comentada para o facto do tema da Responsabilidade Social estar, hoje em dia, na agenda das empresas, foi a consideração da importância da imagem empresarial para o reforço da competitividade (46,67%). Apenas uma minoria (8,0%) comentou a incorporação do tema na cultura das empresas (**Gráfico 8**).

No que respeita à classificação da prioridade dos objectivos empresariais, para uma qualquer empresa, poder-se-á destacar que a “parte interessada” que mais foi classificada com nível prioritário máximo foram os “clientes” (51,06%) seguindo-se os “accionistas” (37,23%). A “comunidade local” foi a “parte interessada” à qual foi atribuída com maior expressão o grau mais baixo de prioridade. (**Gráfico 9**).

3.4.4 Responsabilidade Social das Organizações – a percepção dos inquiridos sobre a sua organização.

A “Satisfação das necessidades dos clientes/utentes da empresa/organização” é o objectivo percebido pelos respondentes como o mais prioritário (4,17). O objectivo menos valorizado foi a “Manutenção da rede de fornecedores numa lógica de cooperação e relacionamento de longo prazo” (3,54). Considerando que a classificação (3) representava uma importância “Neutral” dever-se-á então concluir que nenhum dos objectivos listados foi considerado como pouco importante (escala Likert de 1 - Muito fraco, a 5 - Muito forte), (**Gráfico 10**).

Quando solicitados a comentar o nível de desempenho da sua empresa/organização ao nível da Responsabilidade Social, 49,46% dos respondentes classificam tal desempenho como “forte”. Apenas 5,38% classificam-no como “muito forte” (**Gráfico 11**).

Do cruzamento de dados entre a percepção sobre o nível de desempenho da sua empresa/organização ao nível da Responsabilidade Social e os sectores de actividade dos respondentes, poder-se-ão destacar algumas observações (**Quadro 2**):

- Percepções classificadas como “muito fracas” (1) foram apenas geradas ao nível das actividades financeiras (7,4% dos respondentes desta actividade) e actividades industriais (5,9% dos respondentes desta actividade);
- Percepções classificadas como “muito forte” (5) foram apenas geradas ao nível das actividades de construção civil e serviços imobiliários (14,3% dos respondentes desta actividade) e actividades industriais (17,6% dos respondentes desta actividade).

A propósito do grau de integração das acções de Responsabilidade Social no plano estratégico da empresa/organização, enquanto 46,32% dos respondentes entendem tal integração como “forte”, 30,53% entendem que as acções de Responsabilidade Social não estão contempladas no plano estratégico da empresa (**Gráfico 12**).

Do cruzamento de dados entre as respostas à percepção sobre o grau de integração das acções de Responsabilidade Social no plano estratégico da empresa/organização e os sectores de actividade dos respondentes, poder-se-á destacar o seguinte (**Quadro 3**):

- Percepções segundo as quais a Responsabilidade Social não está contemplada no plano estratégico da empresa (nível 1) assumiram um peso mais significativo ao nível das actividades financeiras (31,0% dos respondentes desta actividade) e actividades industriais (41,2% dos respondentes desta actividade);
- Percepções segundo as quais a Responsabilidade Social está profundamente alicerçada na estratégia da empresa/organização (nível 4) assumiram um peso mais significativo ao nível das actividades de educação (20,0% dos respondentes desta actividade) e actividades de transporte de pessoas e bens (20,0% dos respondentes desta actividade).

Sobre a forma como os respondentes classificam em termos de prioridade a relação da sua empresa/organização com um vasto conjunto de “partes interessadas”, poder-se-ão destacar os seguintes aspectos (**Gráfico 13**):

- As “partes interessadas” que mais foram classificadas com nível prioritário máximo foram: “Clientes e Utentes” (com 50% dos respondentes a entenderem tal prioridade perante esta parte interessadas) e “Accionistas ou detentores de parte do capital social” (41,05% dos respondentes classificam desta forma a relação da empresa perante tal “stakeholder”).
- De forma muito significativa, apenas 5,32% dos respondentes que manifestaram opinião sobre a relação da empresa/organização com os “Trabalhadores” a classifica como reflectindo uma prioridade muito importante. Também muito significativamente 44,68% classificam tal prioridade como de importância mediana.
- O grau de prioridade mínimo (nível 1) foi registado quando os respondentes se pronunciaram sobre a “Comunidade Local” (39,78% dos respondentes que manifestaram opinião sobre a relação com esta “parte interessada”) e “Fornecedores” (26,88% dos respondentes que manifestaram opinião sobre a relação com este “stakeholder”).

3.4.5 Qualidade – a percepção dos inquiridos sobre o tema

Quando questionados sobre quais as razões para que hoje em dia a Qualidade e a Excelência sejam dois termos muito em voga, apenas uma minoria declarou que este tipo de valores já está incorporado na cultura das empresas (13,19%). A grande maioria atribui tal facto ou à pressão exercida por consumidores (45,05%) ou a uma questão de imagem (41,76%) - (**Gráfico 14**).

No que respeita às dimensões de qualidade que os respondentes consideram mais importantes, destacam-se as seguintes dimensões (**Gráfico 15**):

- “Capacidade da empresa responder às suas necessidades” – considerada uma dimensão muito importante por 41,05% dos respondentes que se manifestaram sobre esta dimensão;
- “Confiança nos produtos/serviços da empresa” – considerada uma dimensão muito importante por 49,47% dos respondentes que se manifestaram sobre esta dimensão;
- A dimensão que mais foi percepcionada como “muito pouco importante” foi a “Aparência dos equipamentos físicos, infra-estruturas e materiais de comunicação” (46,32% dos respondentes que se manifestaram sobre esta dimensão).

3.4.6 Qualidade – a percepção dos inquiridos sobre a sua organização

Quando questionados sobre a existência de certificação de Qualidade nas suas empresas/organizações, os respondentes declararam “que sim” em 46,3% dos casos e “não” em 48,4%. Significativamente 5,3% desconhecem a resposta ou consideram-se como não preparados para responder (**Quadro 4**).

Da percepção dos respondentes sobre o desempenho da sua empresa/organização ao nível da qualidade, destacam-se os seguintes aspectos (**Gráfico 16**):

- Uma percentagem muito significativa de respondentes (36,84%) entendem tal desempenho como “muito fraco”.
- A maioria relativa dos respondentes entende este desempenho como “moderado” (38,95%).
- A classificação deste desempenho como “muito forte” apenas mereceu o registo de 2,11% dos respondentes.

Numa análise ao cruzamento de dados entre a percepção dos respondentes sobre o desempenho da sua empresa/organização ao nível da qualidade e os sectores de actividade dos respondentes, poder-se-ão evidenciar os seguintes aspectos (**Quadro 5**):

- A percepção de qualidade “muito fraca” regista uma percentagem maior ao nível das actividades primárias (50% dos respondentes desta actividade) e actividades financeiras (51,7% dos respondentes desta actividade).
- A percepção de qualidade “muito forte” regista uma percentagem maior ao nível das actividades de educação (20% dos respondentes desta actividade), ainda que sobre esta actividade se registe também uma elevada percentagem de respostas declarando uma percepção de qualidade “muito fraca” (40% dos respondentes desta actividade).

Quando questionados os inquiridos sobre o grau de integração de domínios da qualidade na estratégia da sua empresa/organização (**Gráfico 17 e Quadro 6**):

- 42,11% dos respondentes declararam que tais domínios não estão contemplados no plano estratégico da empresa/organização;
- Uma minoria de 14,74% dos respondentes declarou que tais domínios se encontram profundamente alicerçados na estratégia da empresa/organização. Entre estes respondentes, assumiram uma maior expressão aqueles que trabalham em “actividades de transporte de pessoas e bens” (20% dos respondentes desta actividade) e “actividades industriais” (29,4% dos respondentes desta actividade).

4. Conclusões

As conclusões de uma amostra de conveniência, como é o caso, não podem ser generalizadas para o universo português. Contudo, a análise das respostas, com origem, fundamentalmente no género masculino, no sector financeiro e em quadros intermédios, induzem a que o tema da Responsabilidade Social das Organizações ainda está ausente das preocupações da maioria dos profissionais da gestão, em Portugal.

Do estudo efectuado são de relevar as conclusões:

Ao nível da Responsabilidade Social

Apenas uma minoria dos respondentes justificou a actualidade da Responsabilidade Social por via da incorporação deste tipo de valores na cultura das empresas.

Em termos de prioridade da relação da empresa com um vasto conjunto de “partes interessadas”, quer ao nível da percepção dos inquiridos sobre as empresas em geral quer sobre a prática da sua própria empresa/organização, os accionistas ou detentores de partes de capital social e os clientes, são as entidades que se destacam como as mais importantes.

A propósito desta mesma questão, as entidades percebidas como menos importantes foram os fornecedores e a comunidade local.

Os trabalhadores não obtiveram respostas de nível prioritário máximo quer no que respeita ao nível da percepção dos inquiridos sobre as empresas em geral quer sobre a prática da sua própria empresa/organização. Tal situação poderá ser reveladora de determinado nível de insatisfação que poderá ser analisado em estudos posteriores.

Relativamente ao nível de desempenho da sua empresa/organização ao nível da Responsabilidade Social cerca de metade dos respondentes classificam-no como “forte” sendo no entanto pouco expressiva a percentagem daqueles que o classificam como “muito forte”.

Ao nível da Qualidade

Apenas uma minoria dos respondentes justificou a actualidade da “Qualidade” e da “Excelência” por via da incorporação deste tipo de valores na cultura das empresas.

Os respondentes avaliam de forma pouco positiva o desempenho da sua empresa/organização ao nível da qualidade, com uma grande maioria a considerá-la como “muito fraca”, “fraca” ou “moderada” (num total de 83,16% dos respondentes).

5. Pistas para investigação futura

A equipa de investigação pretende, a curto prazo, alargar a auscultação agora efectuada junto dos Economistas portugueses, junto de outras associações profissionais, cujos membros participem em actividades de gestão corrente ou estratégica das suas organizações. Estes futuros trabalhos para além de permitirem uma melhor caracterização da realidade portuguesa, permitirão ainda estabelecer comparações e retirar respectivas ilações.

Paralelamente ao desenvolvimento dos estudos, a equipa de investigação encontra-se fortemente comprometida com a apresentação dos dados à comunidade envolvente. Para tal será permanentemente actualizado o sítio INTERNET criado especificamente para o efeito.

Apêndice 1: Inquérito

Capítulo III - A percepção do inquirido sobre a Responsabilidade Social das Empresas (percepção do inquirido sobre o tema)

Por favor classifique a prioridade dos seguintes objectivos empresariais, sendo 1 = Muito fraca, 2 = Fraca, 3 = Neutral, 4 = Forte, 5 = Muito Forte

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

Hoje em dia tem estado na agenda das empresas o tema da Responsabilidade Social. Na sua opinião, quais as justificações para que isto ocorra?

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

O conjunto de questões que se seguem pretendem aferir a sua opinião sobre a Responsabilidade Social das empresas

Ordene em termos de prioridade a relação de uma qualquer empresa com as seguintes entidades, assinalando com "5" a entidade que merecer atenção prioritária e "1" a menos importante:

| | | | | |
|--|----------|------------------|--------------|---------------|
| Accionistas ou detentores de parte do capital social | Clientes | Comunidade Local | Fornecedores | Trabalhadores |
|--|----------|------------------|--------------|---------------|

Capítulo IV - A percepção do inquirido sobre a Responsabilidade Social das Organizações praticada pela sua empresa ou organização.

O conjunto de questões que se seguem pretendem aferir a sua opinião sobre a Responsabilidade Social praticada pela sua empresa/organização

Por favor classifique a prioridade dos seguintes objectivos empresariais/organizacionais1 = Muito fraca2 = Fraca3 = Neutral4 = Forte5 = Muito forte

Caso algum objectivo não se aplique à sua empresa/organização, p.f .não classifique tal ou tais objectivos.

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Remuneração adequada dos capitais investidos pelos accionistas ou detentores de capital | Práticas comerciais cumpridoras dos direitos dos consumidores | Diminuição dos impactes ambientais da actividade da empresa ou organização | Manutenção da rede de fornecedores numa lógica de cooperação e relacionamento de longo prazo | Justiça na relação contratual com os trabalhadores |
|---|---|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| Práticas comerciais cumpridoras das regras da concorrência | Satisfação das necessidades dos clientes/utentes da empresa ou organização | Contribuição para a sustentabilidade regional e competitividade nacional |
|--|--|--|

Como classifica o nível de desempenho da sua empresa/organização ao nível da Responsabilidade Social?

(1 = Muito fraca, 2 = Fraca, 3 = Neutral, 4 = Forte, 5 = Muito forte.)

Considera que as acções da sua empresa/organização em domínios da Responsabilidade Social estão:

| |
|--|
| Não contempladas no plano estratégico da empresa/organização |
| Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa/organização |
| Fortemente reflectidas na estratégia da empresa/organização |
| Profundamente alicerçadas na estratégia da empresa/organização |

Considera que as acções da sua empresa/organização em domínios da Responsabilidade Social estão:

assinalando com "5" a entidade que merecer atenção prioritária e "1" a menos importante:

| | | | | |
|--|------------------|---------------------|--------------|---------------|
| Accionistas/detentores de parte do capital social/entidade | Clientes/utentes | Comunidade de Local | Fornecedores | Trabalhadores |
|--|------------------|---------------------|--------------|---------------|

| | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| que tutela a organização | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|

Capítulo V - A percepção do inquirido sobre Qualidade (percepção sobre o tema)

O conjunto de questões que se seguem pretendem aferir a sua opinião sobre qualidade

Hoje em dia a Qualidade e a Excelência são dois termos muito em voga. Na sua opinião, quais as justificações para que isto ocorra?

| |
|--|
| É uma moda |
| É uma questão de exigência crescente dos consumidores que pressionam as empresas no sentido de produzirem produtos/serviços de qualidade |
| É uma questão de imagem através da qual as empresas procuram reforçar a sua competitividade (ser certificado dá prestígio) |
| Este tipo de valores já está incorporado na cultura das empresas/organizações |

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

Classifique de 1 a 5, Sendo "5" a mais importante e "1" a dimensão que considera menos importante

| |
|---|
| Aparência dos equipamentos físicos, infra-estruturas e materiais de comunicação |
| Capacidade da empresa/organização responder às suas necessidades |
| Competência dos funcionários |
| Confiança nos produtos/serviços da empresa/organização |
| Qualidade e prestígio da empresa/organização/marca (status) |

Capítulo VI - A percepção do inquirido sobre a Qualidade evidenciada pela sua empresa ou organização.

A sua empresa/organização possui certificação de Qualidade? Sim ___ Não ___
 NS/NR ___

Como classifica o nível de desempenho da sua empresa/organização ao nível da Qualidade?

| | | | | |
|-------------|----------------|----------|----------------|-------------|
| Muito fraca | Bastante fraca | Moderada | Bastante forte | Muito forte |
|-------------|----------------|----------|----------------|-------------|

Considera que as acções da sua empresa/organização em domínios da Qualidade estão:

| |
|--|
| Não contempladas no plano estratégico da empresa/organização |
| Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa/organização |
| Fortemente reflectidas na estratégia da empresa/organização |
| Profundamente alicerçadas na estratégia da empresa/organização |

Apêndice 2 - Quadros e Gráficos

Responsabilidade Social

Situação face ao mercado de trabalho

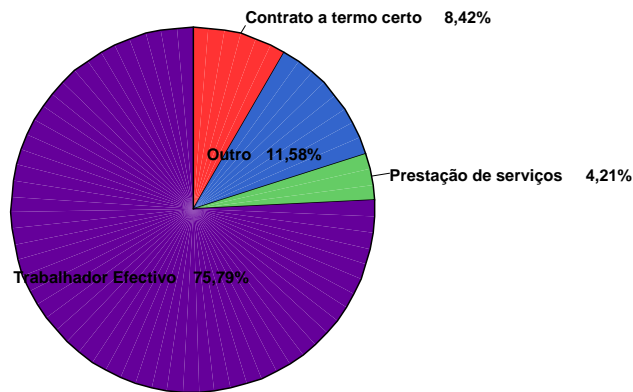


Gráfico 1– Situação face ao mercado de trabalho

Habilitações Académicas

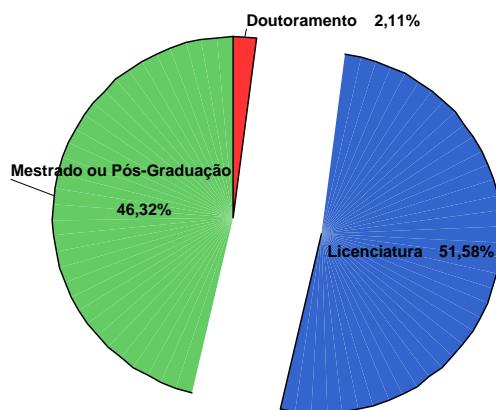


Gráfico 2– Habilitações Académicas

Licenciatura de base

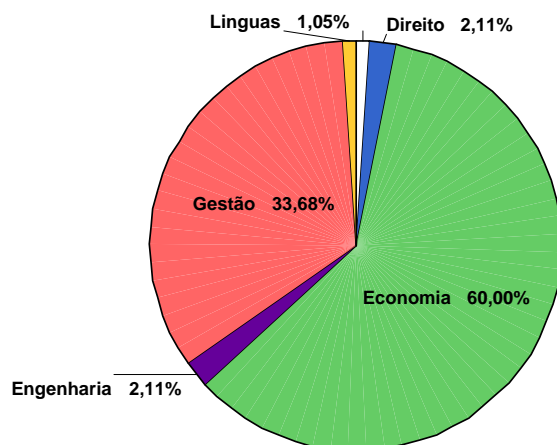


Gráfico 3 – Licenciatura de Base

Função de Gestão

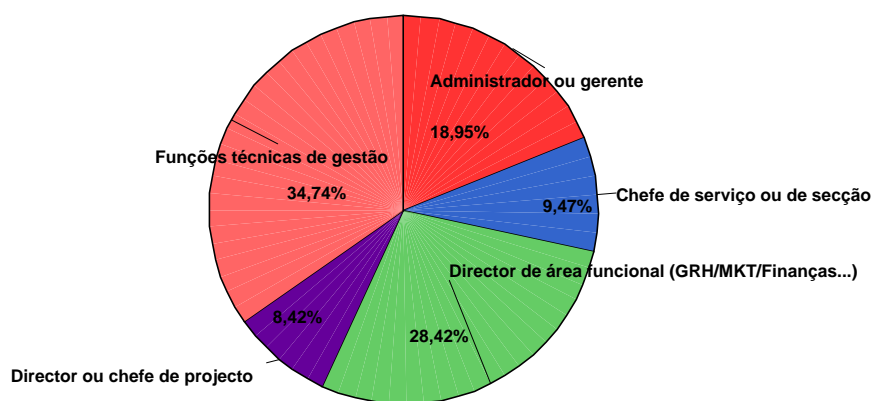


Gráfico 4 – Funções de Gestão

Ambito da Função desempenhada

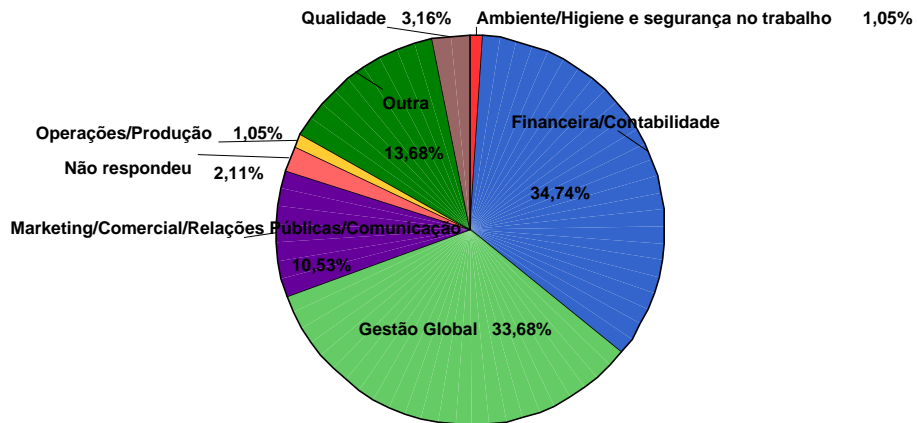


Gráfico 5 – Âmbito da função desempenhada

Empresa onde trabalha

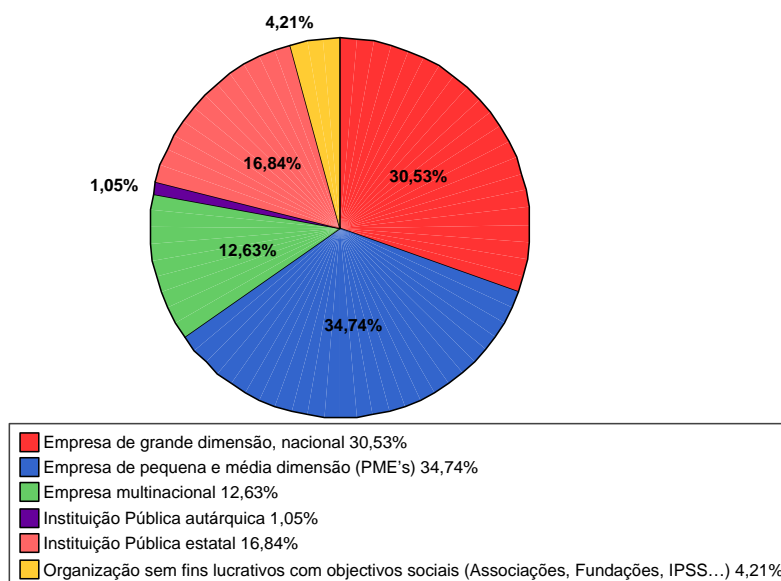
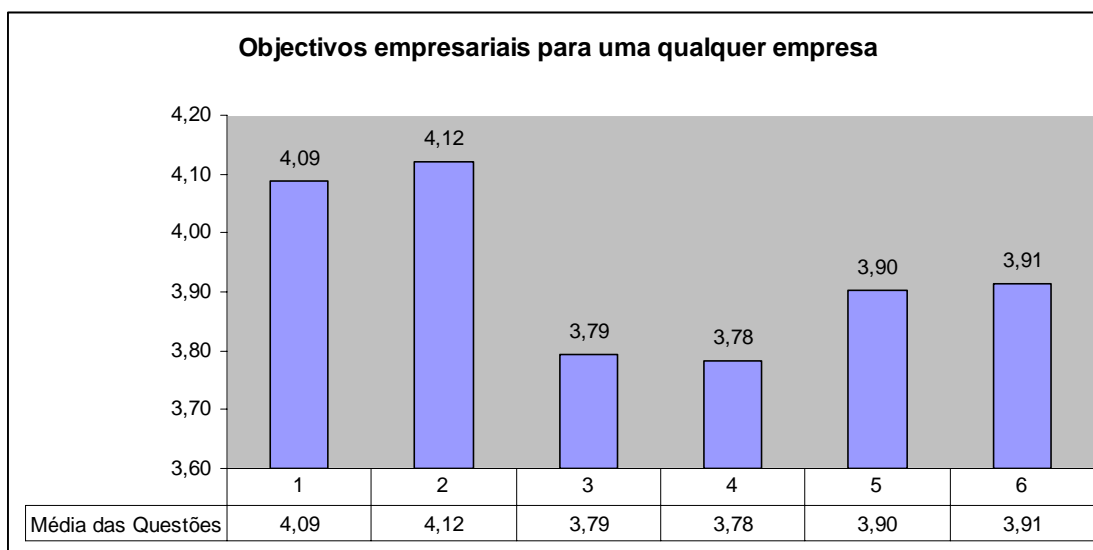


Gráfico 6 – Dimensão da Empresa onde Trabalha

Sector de actividade onde se insere a empresa onde trabalha

| | % |
|--|-------|
| Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | 7,4 |
| Actividades de educação | 5,3 |
| Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | 1,1 |
| Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | 5,3 |
| Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 30,5 |
| Actividades industriais | 17,9 |
| Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | 1,1 |
| Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | 4,2 |
| Não respondeu | 27,4 |
| Total | 100,0 |

Quadro 1– Sector de Actividade onde se insere a empresa onde trabalha



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

Gráfico 7– Objectivos empresariais para uma qualquer empresa.

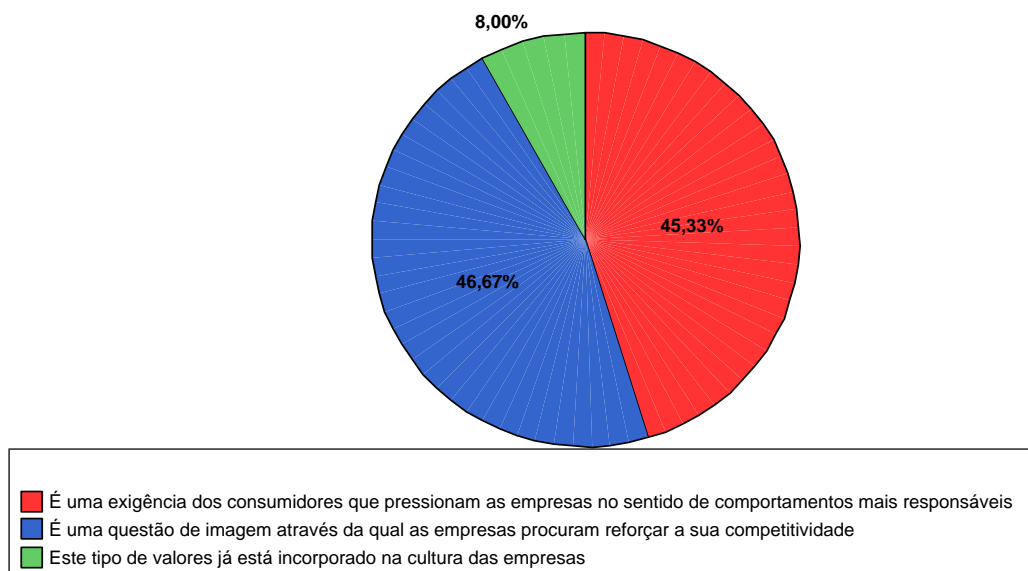
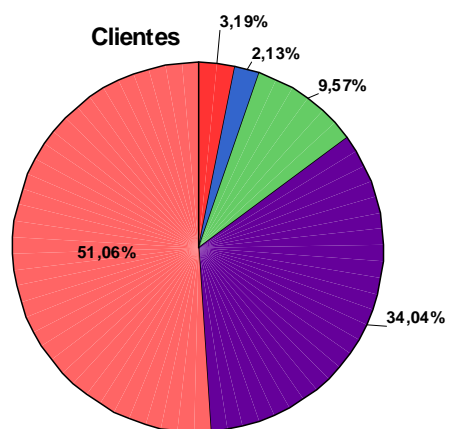
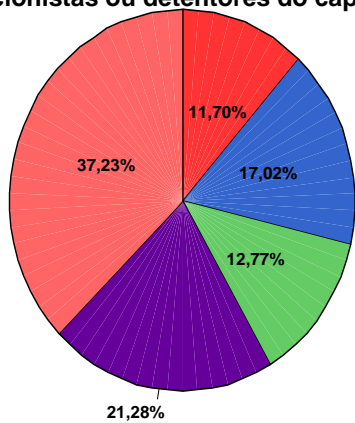


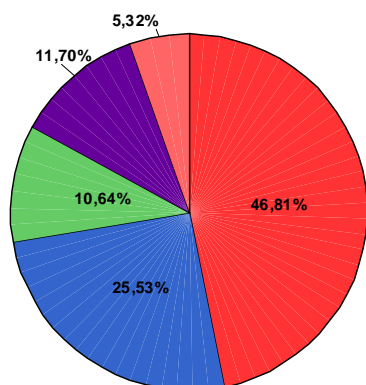
Gráfico 8 – Razões para que o tema da Responsabilidade Social esteja na "agenda" das empresas.



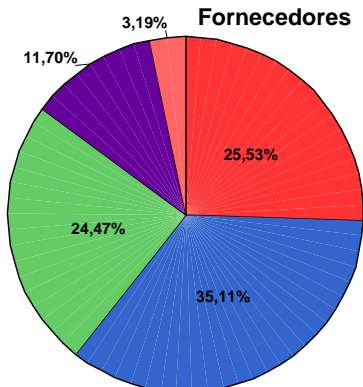
Accionistas ou detentores do capital soci



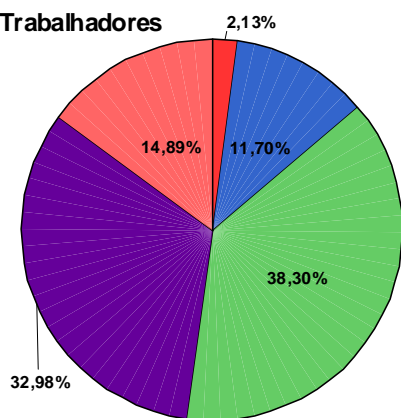
Comunidade Local



Fornecedores



Trabalhadores



Classificação da Prioridade

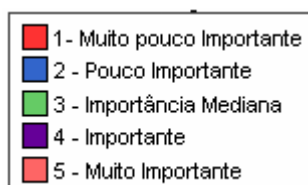


Gráfico 9 - Ordenação da prioridade dos objectivos empresariais, para uma qualquer empresa.



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

| | | |
|---|---|---|
| 6 Práticas comerciais cumpridoras das regras da concorrência | 7 Satisfação das necessidades dos clientes/utentes da empresa ou organização | 8 Contribuição para a sustentabilidade regional e competitividade nacional |
|---|---|---|

Gráfico 10 – Objectivos empresariais para a sua empresa/organização.

Desempenho da sua empresa/organização ao nível da responsabilidade social

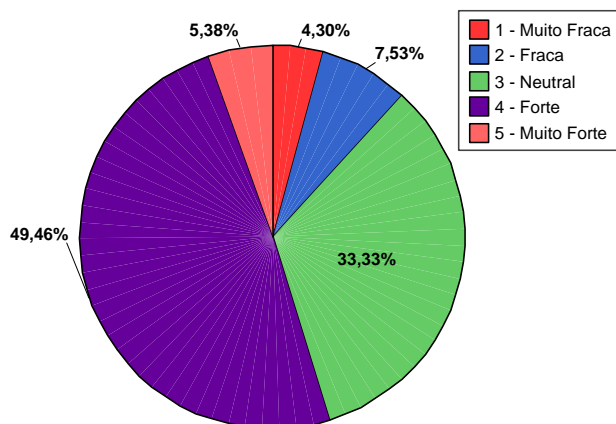


Gráfico 11 - Nível de desempenho da sua empresa ao nível da Responsabilidade Social.

IIQ9 * IVQ14 Crosstabulation

| % within IIQ9 | | IVQ14 | | | | | Total |
|---------------|--|-------|--------|--------|-------|-------|--------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| IIQ9 | Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | | | 57,1% | 28,6% | 14,3% | 100,0% |
| | Actividades de educação | | | 40,0% | 60,0% | | 100,0% |
| | Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | | | 100,0% | | | 100,0% |
| | Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | | | 40,0% | 60,0% | | 100,0% |
| | Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 7,4% | 7,4% | 25,9% | 59,3% | | 100,0% |
| | Actividades industriais | 5,9% | | 29,4% | 47,1% | 17,6% | 100,0% |
| | Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | | 100,0% | | | | 100,0% |
| | Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | | 25,0% | 25,0% | 50,0% | | 100,0% |
| | Não respondeu | 3,8% | 11,5% | 34,6% | 46,2% | 3,8% | 100,0% |
| Total | | 4,3% | 7,5% | 33,3% | 49,5% | 5,4% | 100,0% |

Quadro 2 - Nível de desempenho da sua empresa ao nível da Responsabilidade Social por sectores de actividade.

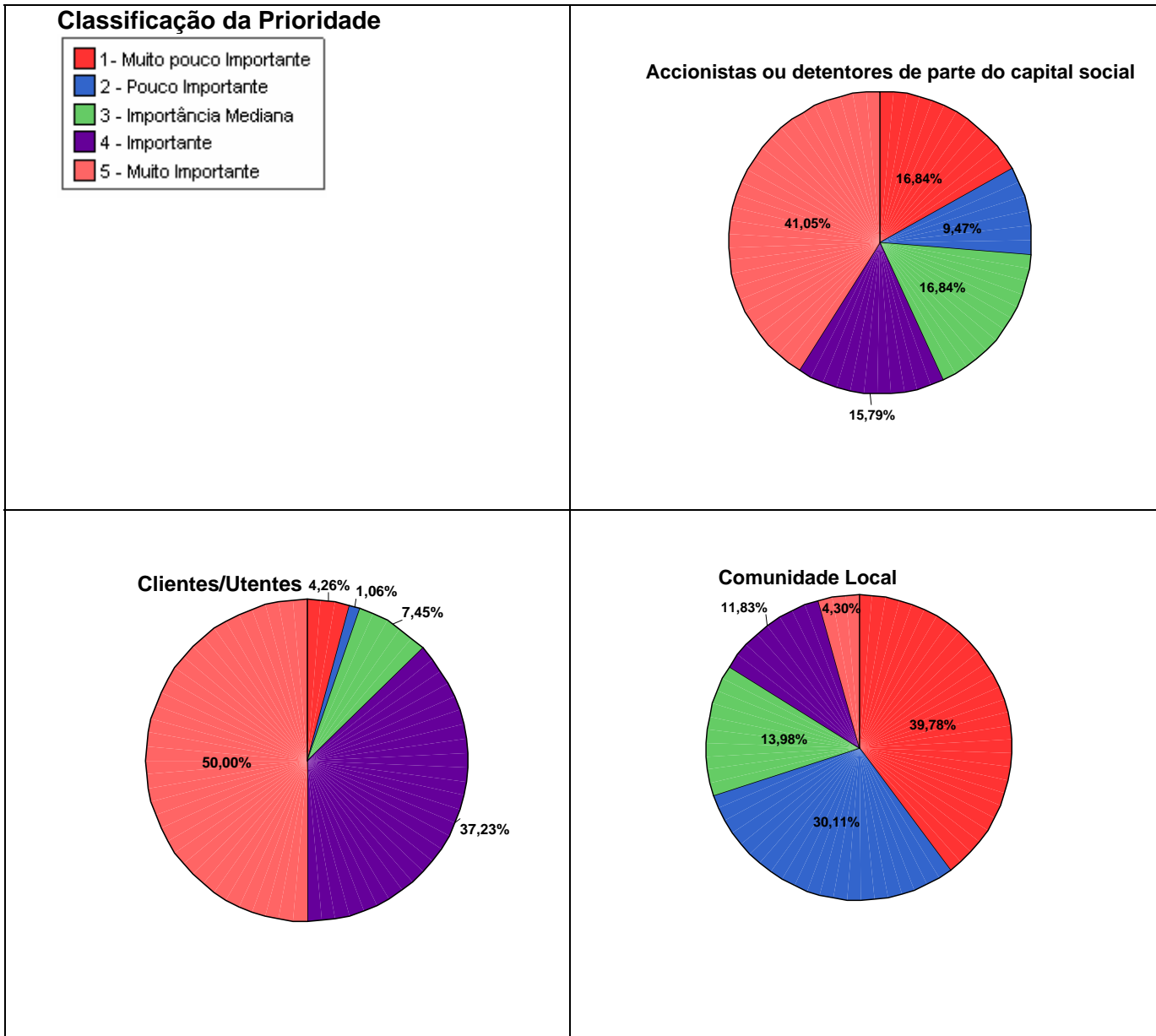
Grau de integração das acções de RS no plano estratégico



Gráfico 12 – Grau de integração das acções de Responsabilidade Social no plano estratégico da organização.

| | | IVQ15 | | | | Total |
|---------------|--|--|---|---|--|--------|
| | | 1 Não contempladas no plano estratégico da empresa | 2 Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa | 3 Fortemente reflectidas na estratégia da empresa | 4 Profundamente e alicerçadas na estratégia da empresa/organização | |
| % within IIQ9 | | | | | | |
| IIQ9 | Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | 14,3% | | 71,4% | 14,3% | 100,0% |
| | Actividades de educação | 20,0% | 20,0% | 40,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | | | 100,0% | | 100,0% |
| | Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | 20,0% | | 60,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 31,0% | 17,2% | 44,8% | 6,9% | 100,0% |
| | Actividades industriais | 41,2% | | 41,2% | 17,6% | 100,0% |
| | Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | | 100,0% | | | 100,0% |
| | Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | 25,0% | 25,0% | 50,0% | | 100,0% |
| | Não respondeu | 34,6% | 11,5% | 42,3% | 11,5% | 100,0% |
| | Total | 30,5% | 11,6% | 46,3% | 11,6% | 100,0% |

Quadro 3- Grau de integração das acções de Responsabilidade Social no plano estratégico da organização por sectores de actividade.



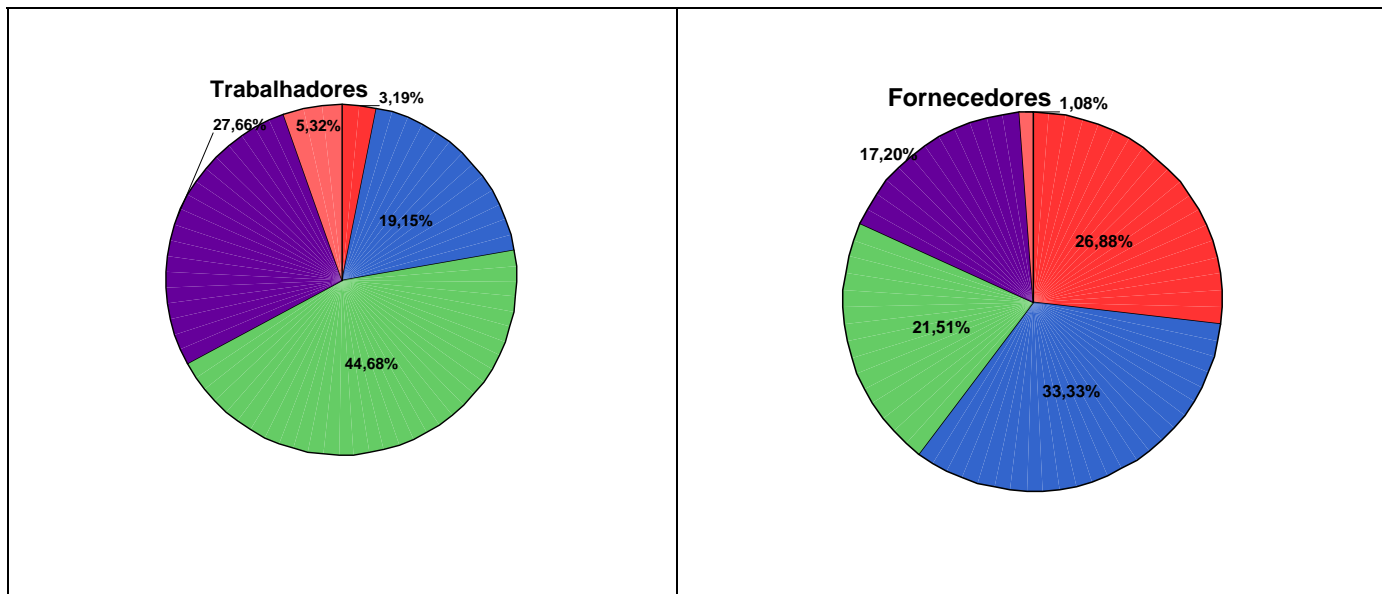


Gráfico 13 - Ordenação em termos de prioridade da relação da sua empresa com as seguintes entidades:

Qualidade

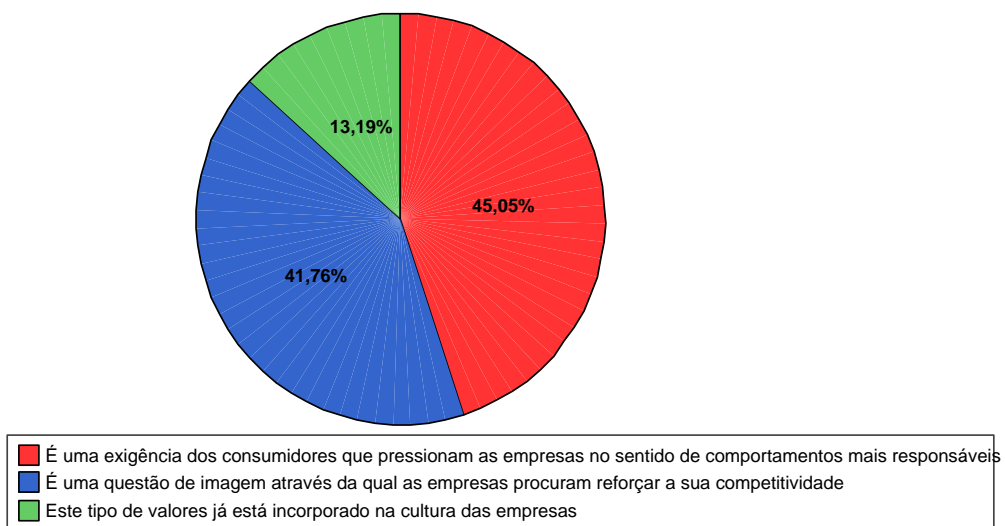
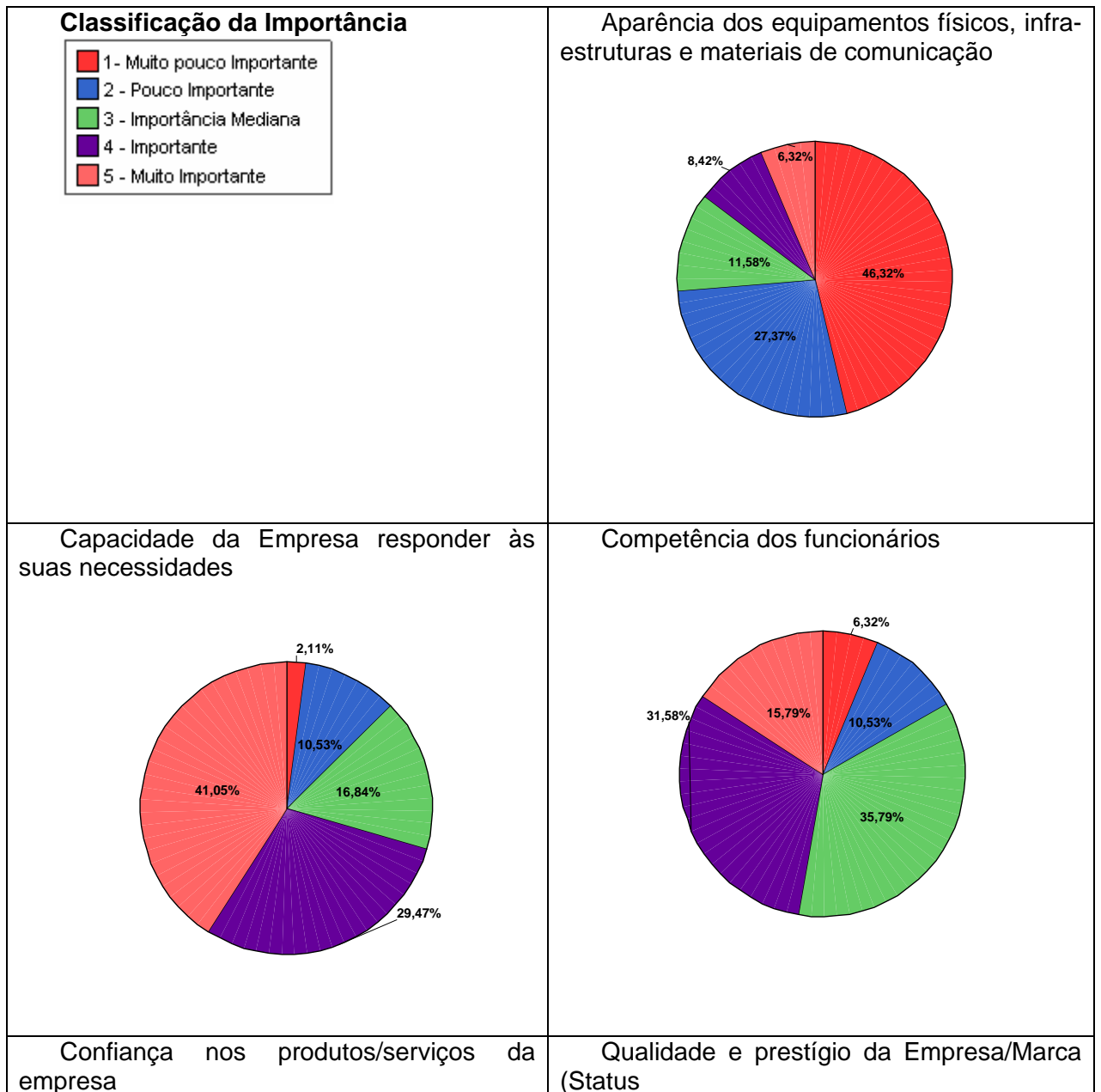


Gráfico 14 – Razões para que a qualidade e a excelência estejam “em voga”.



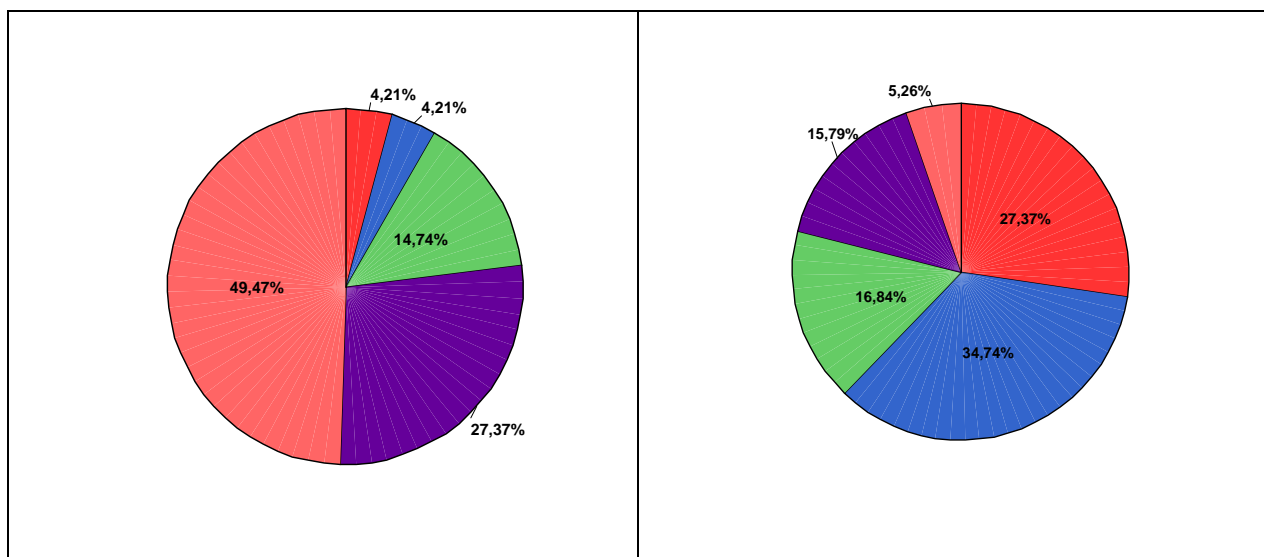


Gráfico 15 - Dimensões da qualidade consideradas mais importantes.

| % within IIQ9 | | V119 | | | Total |
|---------------|--|--------|--------|---------|--------|
| | | 1 Sim | 2 Não | 3 Ns/nr | |
| IIQ9 | Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | 57,1% | 42,9% | | 100,0% |
| | Actividades de educação | 20,0% | 60,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | | 100,0% | | 100,0% |
| | Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | 60,0% | 40,0% | | 100,0% |
| | Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 37,9% | 58,6% | 3,4% | 100,0% |
| | Actividades industriais | 76,5% | 17,6% | 5,9% | 100,0% |
| | Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | 100,0% | | | 100,0% |
| | Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | | 100,0% | | 100,0% |
| | Não respondeu | 42,3% | 50,0% | 7,7% | 100,0% |
| | Total | 46,3% | 48,4% | 5,3% | 100,0% |

Quadro 4 – Detenção de Certificado de Qualidade por sectores de Actividade.

Desempenho da sua empresa ao nível da qualidade

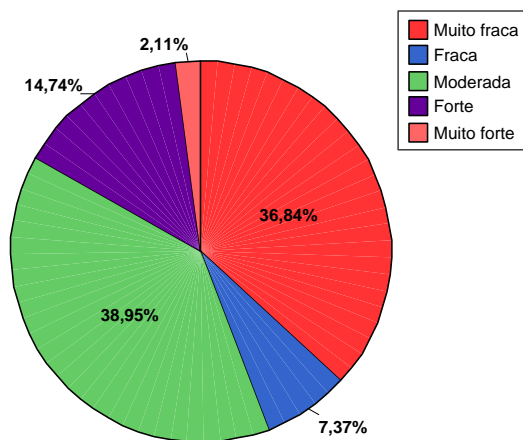


Gráfico 16 – Nível de desempenho da sua empresa ao nível da Qualidade.

9

% within IIQ9

| | VI20N | | | | | Total |
|--|---------------|---------|------------|---------|---------------|--------|
| | 1 Muito fraca | 2 Fraca | 3 Moderada | 4 Forte | 5 Muito forte | |
| IIQ9 Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | 28,6% | | 57,1% | 14,3% | | 100,0% |
| Actividades de educação | 40,0% | | 40,0% | | 20,0% | 100,0% |
| Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | | 100,0% | | | | 100,0% |
| Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | | | 100,0% | | | 100,0% |
| Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 51,7% | 10,3% | 24,1% | 13,8% | | 100,0% |
| Actividades industriais | 41,2% | 5,9% | 23,5% | 29,4% | | 100,0% |
| Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | | | 100,0% | | | 100,0% |
| Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | 50,0% | | 50,0% | | | 100,0% |
| Não respondeu | 26,9% | 7,7% | 46,2% | 15,4% | 3,8% | 100,0% |
| Total | 36,8% | 7,4% | 38,9% | 14,7% | 2,1% | 100,0% |

Quadro 5 – Nível de desempenho da sua empresa ao nível da Qualidade por sectores de Actividade.

Grau da sua empresa/organização em domínios da Qualidade



Gráfico 17 – A Qualidade no Planeamento Estratégico da Empresa/Organização

| % within IIQ9 | | VI21N | | | | Total |
|---------------|--|--|---|---|--|--------|
| | | 1 Não contempladas no plano estratégico da empresa/organização | 2 Pontualmente reflectidas na estratégia da empresa/organização | 3 Fortemente reflectidas na estratégia da empresa | 4 Profundamente alicerçadas na estratégia da empresa/organização | |
| IIQ9 | Actividades de construção civil e serviços imobiliários (empresas de construção civil e mediadoras ...) | 28,6% | | 57,1% | 14,3% | 100,0% |
| | Actividades de educação | 80,0% | 20,0% | | | 100,0% |
| | Actividades de justiça (tribunais, serviços de advogados ...) | | | 100,0% | | 100,0% |
| | Actividades de transporte de pessoas e bens (serviço de transporte de passageiros e mercadorias) | 40,0% | | 40,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Actividades financeiras (banca, companhias de seguros ...) | 41,4% | 10,3% | 34,5% | 13,8% | 100,0% |
| | Actividades industriais | 41,2% | 5,9% | 23,5% | 29,4% | 100,0% |
| | Actividades prestadoras de serviços de saúde (hospitais e outros centros prestadores de cuidados clínicos, empresas farmacêuticas, farmácias...) | 100,0% | | | | 100,0% |
| | Actividades primárias (agricultura, pesca ...) | 50,0% | | 50,0% | | 100,0% |
| | Não respondeu | 38,5% | 7,7% | 42,3% | 11,5% | 100,0% |
| | Total | 42,1% | 7,4% | 35,8% | 14,7% | 100,0% |

Quadro 6 - A Qualidade no Planeamento Estratégico da Empresa/Organização por Sector de Actividade.

AGRADECIMENTOS:

Os autores agradecem ao Departamento de Economia e Gestão da Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE). São também devidos os agradecimentos à ESCE, ao CICE, e ao Instituto Politécnico de Setúbal.

Um agradecimento muito especial à Ordem dos Economistas Portugueses e a todos os Economistas respondentes ao inquérito aplicado no presente estudo.

Por último, os autores agradecem os comentários e recomendações dos “*referees*” anónimos do “XV Congreso Nacional de Ética de la Economía y de las Organizaciones”.

NOTA SOBRE A COMUNICAÇÃO:

Os autores inscritos na Ordem dos Economistas Portugueses não foram respondentes a este inquérito.

REFERÊNCIAS

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2001). “Livro Verde. Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, Bruxelas, COM.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS (2002). “Comunicação da Comissão relativa à Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável”, Bruxelas, COM.

DIRECÇÃO-GERAL DA EMPRESA - COMISSÃO EUROPEIA (2004). “Espírito Empresarial Responsável. Um conjunto de casos de boas práticas de pequenas e médias empresas na Europa”, Bruxelas, Publicações – DG Empresa.

EUROPEAN MULTISTAKEHOLDER FORUM ON CSR (2004). “Final results & recommendations”, s.l.

JORGE, Fátima; SEABRA, Fernando; RODRIGUES, Jorge; MATA, Carlos (2006). “A Responsabilidade Social nas PME Portuguesas – O papel do empresário e o desempenho das empresas: Um estudo exploratório”. XIV Congreso Nacional de Ética, Economía y Dirección (EBEN–España) – Ética y Ejercicio Profesional, Valencia, ESPANHA.

ORDEM DOS ECONOMISTAS PORTUGUESES (2007) “Relatório e Contas de 2006”, Lisboa.

SEABRA, Fernando Miguel (2006). “Desarrollo y divulgación del concepto de Responsabilidad Social en Portugal.” Revista AECA - Associação Espanhola de Contabilidade e Administração. Nº 75, Mayo – Agosto de 2006.

SEABRA, Fernando; RODRIGUES, Jorge; TRAYNER, Beverly; SIMÕES, José (2005). “O ensino e o debate da responsabilidade social das organizações: um caso português”. Documento de “Ponencias” da “XIII Conferencia Anual de Ética, Economía y

Dirección – Ética, Empresa Farmacéutica y Responsabilidad Social”. Páginas 187 a 197. Edição: Eben España, Madrid, ESPANHA.

SEABRA, Fernando; RODRIGUES, Jorge; MATA, Carlos (2005). “Responsabilidade social das organizações – o sector farmacêutico português – a percepção das empresas – um estudo exploratório”. Documento de “Ponencias” da “XIII Conferencia Anual – Ética, Empresa Farmacêutica y Responsabilidad Social”. Edição: Eben España, Madrid, ESPANHA.

SEABRA, Fernando; RODRIGUES, Jorge; MATA, Carlos; SIMÕES, José (2004). “Responsabilidade Social na Estratégia das Instituições Financeiras: Os Bancos Portugueses no PSI 20”. “XII Conferencia Anual de Ética, Economía y Dirección – Ética y Finanzas”. Eben España y Universidad de Jaén. Úbeda, ESPANHA.

Sítios INTERNET consultados:

www.esce.ips.pt (em 23 de Março de 2007)
<http://www.observatoriorsc.org/index.html> (em 23 de Abril de 2007)
<http://www.omal.info/www/> (em 23 de Abril de 2007)
<http://www.observatoriosocial.org.br/portal/> (em 23 de Abril de 2007)
<http://www.corporateurope.org/> (em 23 de Abril de 2007)
http://www3.unicatt.it/pls/unicatt/consultazione.mostra_pagina?id_pagina=682&id_lin_gua=4 (em 23 de Abril de 2007)
<http://www.sairdacasca.com/sairdacasca/quemsomos.asp> (em 23 de Abril de 2007)
<http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm> (em 23 de Abril de 2007)
<http://ces.fqvsp.br/index.cfm?fuseaction=content&IDassunto=43&IDsubAssunto=30&IDidioma=1> (consulta em 26 de Abril de 2007)
<http://www.eticaempresarial.com.br/index.asp> (consulta em 26 de Abril de 2007)
<http://www.ordemeconomistas.pt/> (em 24 de Abril de 2007)
<http://www.esce.ips.pt/disciplinas/licenciatura/pg/barometro/> (em 26 de Abril de 2007)