



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

**RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA – CONTRIBUTO PARA A
IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA SA 8000 NO *UNIVERSO PRAGOSA***

ADRIANA ISABEL CARVALHO AZEVEDO

Dissertação

MESTRADO EM MARKETING

Trabalho efectuado sob a orientação de:

- Professor Doutor Júlio da Costa Mendes
- Mestre Bernardete Dias Sequeira

2012

ADRIANA ISABEL CARVALHO AZEVEDO

FACULDADE DE ECONOMIA

Orientadores:

Professor Doutor Júlio da Costa Mendes

Mestre Bernardete Dias Sequeira

Dezembro de 2012

**RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA – CONTRIBUTO PARA A
IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA SA 8000 NO *UNIVERSO PRAGOSA***

RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA – CONTRIBUTO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA SA 8000 NO *UNIVERSO PRAGOSA*

Declaração de autoria de trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Copyright

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objectivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS.....	VII
RESUMO.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE TABELAS.....	XII
LISTA DE ABREVIATURAS.....	XIII
CITAÇÃO DE KOFFI ANNAN.....	XIV

Capítulo 1- INTRODUÇÃO

1.1 Justificação do Tema Escolhido.....	1
1.2 Objetivos de Investigação.....	3
1.3 Estrutura do Trabalho.....	3

Capítulo 2- ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 Da ética à responsabilidade social empresarial.....	5
2.1.1 A ética empresarial.....	7
2.2 Responsabilidade Social Empresarial.....	9
2.2.1 Origem e Evolução da Responsabilidade Social Empresarial.....	9
2.2.2 Concetualização da Responsabilidade Social Empresarial.....	12
2.2.2.1 Teoria dos <i>Stakeholders</i>	15
2.2.3 Modelos de Responsabilidade Social Empresarial	
2.2.3.1 Modelo de Carroll.....	19
2.2.3.2 Modelo de Garriga e Melé.....	23
2.2.3.3 Modelo de Quasi e O'Brien.....	24
2.2.3.4 Modelo de Wood.....	25
2.2.4 A afirmação da Responsabilidade Social Empresarial.....	26
2.2.4.1 Nível Mundial.....	26
2.2.4.2 Nível Europeu.....	28

2.2.4.3 Nível Nacional.....	30
2.2.5 Vertentes da Responsabilidade Social Empresarial.....	33
2.2.5.1 Dimensão Interna.....	33
2.2.5.2 Dimensão Externa.....	35
2.2.6 Responsabilidade Social Empresarial – Que paradoxos?.....	36

Capítulo 3 – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

3.1 Método de Investigação.....	40
3.2 SA 8000.....	41
3.3 Técnica de investigação: Inquérito por questionário.....	45
3.4 O <i>Universo Pragosa</i>	47
3.5 Universo de análise.....	50
3.6 Procedimento para obtenção dos dados.....	51
3.6.1 Pré-teste.....	51
3.6.2 Administração do questionário.....	52
3.7 Técnicas estatísticas utilizadas.....	52

Capítulo 4 – RESULTADOS

4.1 Análise dos dados.....	54
4.1.1 Caracterização dos funcionários do <i>Universo Pragosa</i>	54
4.1.2 Trabalho Infantil.....	58
4.1.3 Trabalho Forçado.....	60
4.1.4 Sistemas de Gestão.....	62
4.1.5 Formação.....	67
4.1.6 Saúde e Segurança.....	71
4.1.7 Discriminação.....	77
4.1.8 Horas laborais e horas extraordinárias.....	79
4.1.9 Liberdade de associação e direitos de negociação coletiva.....	82
4.1.10 Remuneração.....	84

4.1.11 Compromisso de conformidade social.....	87
Capítulo 5 – CONCLUSÕES	
5.1 Síntese.....	88
5.2 Conclusões do Estudo Empírico.....	90
5.3 Limitações e Sugestões para futuras investigações.....	97
BIBLIOGRAFIA.....	99
APÊNDICES	
Apêndice 1 – Questionário.....	109
Apêndice 2 – Norma SA 8000.....	117
Apêndice 3 – Tabelas do Output SPSS.....	128

AGRADECIMENTOS

É neste momento em que concluo um trilha pessoal, que olho para trás e me recordo daqueles que comigo o percorreram, permitindo que obstáculos fossem sendo superados, que aprendizagens mútuas fossem construídas e que a meta final fosse atingida.

Ao Professor Doutor Júlio Mendes e à Mestre Bernardete Sequeira, pelo aconselhamento, orientação, e apoio em momentos de menor acreditação.

Ao Sr. João Pragosa por ter permitido que realizasse o meu estudo no seu *Universo*, por todos os esclarecimentos, informação e apoio.

À minha família pelo encorajamento e pelos valores transmitidos e os ensinamentos que hoje me norteiam.

Ao João pela paciência, pelo acompanhamento nas viagens ao Algarve e por simplesmente acreditar que ia conseguir alcançar esta meta.

RESUMO

O entendimento tradicional que se tinha sobre a função social básica das empresas era o de criação de riquezas e remuneração dos acionistas. Contudo, no seio de uma economia de mercado que crescentemente se globaliza, as empresas têm vindo, cada vez mais, a confrontar-se com o sentido ético. Desta forma, o desafio imposto às organizações, atualmente, diz respeito à condução de seu negócio por meio de uma postura mais ética e transparente, envolvendo os seus *stakeholders*.

O *Universo Pragosa* não é exceção, pelo que a integração destas práticas nas suas atividades assumem grande importância para o seu bom funcionamento. A dimensão interna da responsabilidade social das empresas tem como alvo a motivação, a satisfação e o contínuo envolvimento dos colaboradores na empresa. O *Universo Pragosa* acredita ter condições para ser acreditado pela Norma SA8000, norma internacional de avaliação da responsabilidade social que exige determinados requisitos para uma correta avaliação das condições do local de trabalho. Condições essas que se baseiam em assegurar a não existência de trabalho infantil, trabalho forçado e discriminação, que esteja assegurada saúde e segurança, o pagamento de horas laborais e horas extraordinárias, a liberdade de associação e direitos de negociação coletiva, e a forma como são impostas sanções disciplinares e remuneração. A presente dissertação teve como principal objetivo verificar a existência/cumprimento das condições que a Norma SA 8000 exige na prática diária das relações de trabalho do *Universo Pragosa*.

Para esse efeito iniciou-se este trabalho com uma revisão da literatura que possibilitou a clarificação dos conceitos mais importantes sobre os temas da ética e da responsabilidade social das empresas. Seguiu-se um estudo empírico que consistiu na implementação de um inquérito por questionário aos funcionários das diversas empresas do *Universo Pragosa*.

Os resultados obtidos permitem concluir que de uma forma geral o *Universo Pragosa* tem condições para ser acreditado pela SA8000, uma vez que todos os requisitos exigidos pela norma estão maioritariamente garantidos.

Palavras-chave: norma SA8000; ética; responsabilidade social das empresas; *stakeholders*.

ABSTRACT

The traditional understanding that we had on the social function was the basic business of wealth and shareholder remuneration. However, within a market economy that increasingly globalizing, the companies have been increasingly, to confront the meaning ethic. Thus, the challenge posed to organizations currently concerns the conduct of its business through a more ethical and transparent, involving its stakeholders.

The Universe Pragosa is no exception, so the integration of these practices into their activities are of great importance for its proper functioning. The internal dimension of social responsibility targets the motivation, satisfaction and continuous involvement of employees in the company. Believing to be able to be accredited by SA8000 (international standard for assessing the social responsibility that requires certain requirements for a correct assessment of the conditions of the workplace, and these conditions are based on ensuring that there is no child labor, forced labor and discrimination that health and safety is assured, payment of overtime and working hours, freedom of association and collective bargaining rights, and how they are imposed disciplinary sanctions and compensation), this thesis aimed to verify the existence / compliance the conditions the SA 8000 requires daily practice of labor relations in the universe Pragosa.

To this end began this work with a literature review that led to the clarification of the most important concepts on the topics of ethics and corporate social responsibility. There followed an empirical study that involved the implementation of a survey to employees of several companies of the Universe Pragosa.

The results indicate that in general the Universe Pragosa conditions have to be accredited by SA8000, once all the requirements of the standard are mostly guaranteed.

Key words: SA8000; ethics, corporate social responsibility; stakeholders.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 – Modelo de <i>Stakeholder</i>	17
Figura 2.2 – Pirâmide de Responsabilidade Social Empresarial.....	19
Figura 2.3 – Modelo de Três Domínios de Responsabilidade Social Empresarial.....	22
Figura 2.4 – Modelo de Duas Dimensões de Responsabilidade Social Empresarial.....	24
Figura 4.1 – Antiguidade na empresa.....	54
Figura 4.2 – Área de negócios em que trabalham os funcionários.....	55
Figura 4.3 – Método de recrutamento.....	55
Figura 4.4 – Trabalho noutra local anteriormente.....	56
Figura 4.5 – Motivação para trabalhar no <i>Universo Pragosa</i>	56
Figura 4.6 – Pagamento efectuado se o trabalho é realizado fora das instalações da empresa.....	60
Figura 4.7 – Pagamento de horas extraordinárias.....	60
Figura 4.8 – Consequências por recusar fazer horas extraordinárias.....	61
Figura 4.9 – Aspetos do trabalho mais interessantes.....	64
Figura 4.10 – Gostar de ter outra posição na empresa.....	64
Figura 4.11 – Reuniões entre trabalhadores.....	65
Figura 4.12 – Conhecimento de pessoas que gostassem de trabalhar nesta empresa.....	65
Figura 4.13 – Como candidatar-se ao <i>Universo Pragosa</i>	65
Figura 4.14 – Aprendizagem da actividade.....	68
Figura 4.15 – Formação na empresa.....	68
Figura 4.16 – Número de horas de formação dada pela empresa.....	69
Figura 4.17 – Diagnóstico das necessidades de formação.....	70
Figura 4.18 – Áreas de formação na empresa.....	70
Figura 4.19 – Áreas de formação para jovens aprendizes.....	70
Figura 4.20 – Procedimento para alterações no equipamento.....	72
Figura 4.21 – A quem se solicita alterações no equipamento.....	72
Figura 4.22 – Realização de simulacros de incêndios.....	74
Figura 4.23 – Frequência com que são realizados simulacros de incêndios.....	75

Figura 4.24 – Consequências da não utilização dos equipamentos de segurança.....	76
Figura 4.25 – Critérios para promoção dos membros de turno.....	78
Figura 4.26 – Permissão para fazer uma pausa durante o horário de trabalho para rezar.....	79
Figura 5.1 – Vetores de Responsabilidade Social Empresarial.....	89

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 – Modelo de desempenho social empresarial.....	21
Tabela 3.1 – Descrição de funcionários do Universo Pragosa.....	50
Tabela 4.1 – Tempo de trabalho no Universo Pragosa segundo a área de negócios.....	57
Tabela 4.2 – Tempo de trabalho no Universo Pragosa segundo a experiência de trabalho anterior.....	58
Tabela 4.3 – Trabalho infantil.....	59
Tabela 4.4 – Mudança/Melhoria no local de trabalho.....	63
Tabela 4.5 - Interesse pelo trabalho segundo a motivação para a escolha da empresa...	66
Tabela 4.6 – Formação segundo a aprendizagem da actividade.....	69
Tabela 4.7 – Acidentes de trabalho.....	72
Tabela 4.8 – Tipos de acidentes de trabalho.....	73
Tabela 4.9 – Utilização de EPI's.....	74
Tabela 4.10 – Gestão de emergência.....	76
Tabela 4.11 – Motivos de discriminação.....	78
Tabela 4.12 – Horário de trabalho.....	80
Tabela 4.13 – Frequência que o chefe lhe pede para fazer horas extraordinárias segundo o número de sábados que trabalha por mês.....	81
Tabela 4.14 – Representação laboral.....	83
Tabela 4.15 – Livre expressão de opinião segundo a existência regular de reuniões....	84
Tabela 4.16 – Remuneração.....	85
Tabela 4.17 – Salário segundo a motivação para a escolha da empresa.....	86
Tabela 4.18 – Vontade de ter o salário das pessoas que o rodeiam segundo o salário...	86
Tabela 4.19 – Compromisso de conformidade social.....	87

LISTA DE ABREVIATURAS

CES – Conselho Económico e Social

D.L. – Decreto-lei

EPI – Equipamento de Proteção Individual

EUA – Estados Unidos da América

ILO – International Labour Organization – Organização Internacional do Trabalho

ISO – International Organization for Standardization – Organização Internacional para a uniformização

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONU – Organização das Nações Unidas

PME – Pequena e Média Empresa

POPH – Programa Operacional Potencial Humana

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

S.A. – Sociedade Anónima

SAI – Social Accountability International – Responsabilidade Social Internacional

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences – Programa de Estatística para Ciências Sociais

*" Não estamos a pedir às empresas para fazerem algo diferente,
estamos a pedir-lhes que façam a sua actividade normal de forma diferente."
Koffi Annan (8º secretário geral das nações unidas e Prémio Nobel da Paz 2001)*

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

1.1 Justificação do Tema Escolhido

Ainda que se considere que, devido à fase de recessão que enfrentamos, as empresas estejam apenas interessadas em questões financeiras, a realidade mostra-nos que cada vez mais há uma emergência de preocupações sociais e ambientais por parte dos gestores empresariais (Zairi, 2000). As suas ações passaram a ser pró-ativas ao nível do empenhamento no desenvolvimento socioeconómico e ambiental global, ou seja, da responsabilidade social efetiva. Este posicionamento que as empresas passaram a assumir surge como um importante recurso de criação de valor e de vantagem competitiva. Passou a concluir-se, então, que a adoção de muitos dos princípios de sustentabilidade podem traduzir-se em importantes ganhos de desenvolvimento organizacional (Santos, 2006).

Inicialmente falava-se em ética ou filantropia, mas é a responsabilidade social das empresas que constitui um dos primeiros conceitos-chave no que respeita à temática de estudo da relação entre os negócios e a sociedade (Windsor, 2001).

Muito resumidamente, a responsabilidade social das empresas é definida como um conjunto de políticas e práticas que uma empresa adota para integrar as suas várias dimensões (económica, legal, social e ambiental) de forma ética e duradoura. Esta vai além da simples publicação de relatórios ambientais e de códigos de boas práticas, assim como o desenvolvimento de projetos de solidariedade social. Não se resume somente à prática de “boas ações”, mas também a ações conduzidas para além do lucro, visando a inclusão dos interesses de todos os *stakeholders* numa estratégia empresarial global (Leandro e Rebelo, 2006).

A opção de estudar o tema da Responsabilidade Social das empresas reside no desenvolvimento que o mesmo tem adquirido, dado que cada vez mais, vem sendo considerado que as empresas devem assumir um papel mais amplo perante a sociedade que não somente o de maximização de lucro e criação de riqueza. Especificamente, houve uma preferência pelo aprofundamento da responsabilidade social interna e da

norma SA8000 porque apesar do desenvolvimento significativo, uma grande parte das empresas ainda só focaliza a sua atenção no que respeita à acreditação pela ISO9001, contudo, com a realização de estudos como este, acredita-se que a SA8000 passará a ser um objetivo, devido à importância que o tema tem vindo a assumir.

O *Universo Pragosa*, objeto de estudo desta investigação, vê nos seus colaboradores a forma mais eficaz de agir de forma socialmente responsável, fazendo assim, uma responsabilidade social interna. Apostando na criação de uma cultura de participação e responsabilização, praticando uma gestão envolvente, o *Universo Pragosa* leva os colaboradores a sentirem-se parte integrante e ativa da empresa.

Tendo em conta o referido, pretende-se estudar as diferentes formas de ação de responsabilidade social interna praticadas pela empresa, obtendo conclusões que sejam reveladoras da sua capacidade em ser acreditada pela Norma SA 8000, uma vez que se crê que para além das condições necessárias estarem determinadas, há uma extrema vontade, por parte da Administração, em conseguir obter esta acreditação. Esta norma diz-nos que uma empresa deve respeitar e fazer respeitar preceitos e condições relativos ao trabalho humano, atendendo a nove requisitos normativos: trabalho infantil; trabalho forçado; saúde e segurança no trabalho; liberdade de associação e direito à negociação coletiva; discriminação; práticas disciplinares; horários de trabalho; remuneração e sistemas de gestão.

A opção tomada na escolha do *Universo Pragosa*, para efetuar o estudo em causa, reside, principalmente, pelo conhecimento da investigadora das práticas de responsabilidade social tomadas pela empresa, tendo mesmo chegado a participar em algumas.

1.2 Objetivos da Investigação

Através deste estudo pretende-se perceber se o grupo empresarial *Pragosa* tem condições para obter certificação pela Norma SA 8000, no seguimento das suas práticas de responsabilidade social. Desta forma considera-se como objetivo geral da investigação:

- *Verificar a existência/cumprimento das condições que a Norma SA 8000 exige na prática diária das relações de trabalho do Universo Pragosa.*

Especificamente pretende-se:

- *Conhecer a realidade da responsabilidade social no Universo Pragosa;*

- *Analisar as perceções dos colaboradores sobre os preceitos e condições relativos ao trabalho humano;*

1.3 Estrutura do Trabalho

A presente dissertação segue as recomendações gerais da investigação no âmbito das Ciências Sociais e do Guia para Elaboração das Dissertações de Mestrado, da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve.

De acordo com os objetivos definidos, estruturou-se a dissertação em cinco partes: uma primeira parte relativa à introdução do estudo. Uma segunda parte onde se abordará o estado da arte sobre ética e responsabilidade social das empresas. A abordagem teórica e concetual tem como base a literatura existente sobre a temática. Segue-se a metodologia da investigação empírica, desde a elaboração do questionário aplicado aos funcionários do *Universo Pragosa* às diversas técnicas de análise estatística aplicadas no tratamento dos dados. É na quarta parte que serão analisados os dados e discutidos os resultados do estudo. Na quinta e última parte serão apresentadas as conclusões do estudo.

Na primeira parte do trabalho é apresentada uma introdução que consagra a justificação do tema, os objetivos da investigação e a estrutura e conteúdo do trabalho.

É no Capítulo 2, que se procederá à revisão da literatura sobre o tema escolhido. Desta forma, começar-se-á por falar sobre a ética e a relação desta com a responsabilidade social das empresas. Uma vez que a responsabilidade social empresarial está inteiramente ligada aos *stakeholders* considerou-se importante fazer uma abordagem à sua teoria. Posteriormente, será abordada a origem, evolução e situação atual da responsabilidade social empresarial, assim como a sua concetualização e os seus modelos (Modelo de Carroll, Modelo de Garriga e Melé, Modelo de Quazi e O'Brien e Modelo de Wood). Uma vez que a responsabilidade social empresarial não é uma realidade apenas em Portugal, considerou-se fundamental fazer uma abordagem deste tema a nível mundial, europeu e nacional. Tratando-se de um tema com várias vertentes, será dada a conhecer não só a dimensão interna, como também a externa, de modo a conseguir identificar as diferenças entre as mesmas. Para concluir o tema da responsabilidade social considerou-se pertinente fazer referência a alguns paradoxos existentes sobre a temática. Desta forma, deixar-se-á de lado a forma idealista com que às vezes se aborda o tema e passa-se a adotar um discurso mais realista.

No Capítulo 3, designado por metodologia de investigação, será apresentada a norma SA8000 enquanto norma específica para empresas que visam garantir os direitos básicos dos seus funcionários, sendo a primeira norma social auditável, o estudo e as técnicas de investigação e o *Universo Pragosa*. Serão, ainda, identificadas as características da população a estudar e processo de amostragem, o procedimento utilizado na obtenção dos dados e a natureza do tratamento estatístico a que os dados foram submetidos.

No capítulo 4, serão analisados todos os dados obtidos através das respostas dos questionários respondidos pelos funcionários do *Universo Pragosa*.

Finalmente, nas conclusões, proceder-se-á a uma síntese dos principais aspetos resultantes da revisão bibliográfica, assim como do estudo empírico. Termina-se com uma reflexão sobre as limitações do estudo e a apresentação de sugestões para futuras investigações.

CAPÍTULO 2 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Perante a importância que as empresas têm no funcionamento do sistema socioeconómico global existe uma crescente consciencialização acerca do papel ativo que estas devem assumir em termos do reforço da cidadania e da procura de um equilíbrio entre dimensão social, sustentabilidade económica e proteção ambiental, numa lógica de promoção de um desenvolvimento sustentado e sustentável (Santos, 2006).

Howard R. Bowen quando escreveu o livro *Social Responsibilities of the Businessman* (1953) assumiu-se como marco do período moderno da literatura na temática, sendo-lhe conferido o título de “pai da responsabilidade social empresarial” (Carroll, 1999). Contudo, só há pouco tempo se começou a assistir à proliferação da literatura e a um vincado interesse organizacional, científico e académico em torno da responsabilidade social (Koo & Boo, 2001).

Uma vez que a RSE se assume como uma questão de ordem política, a sua evolução futura dependerá não apenas das estratégias dos atores económicos, mas também do entendimento que sobre estas questões têm as diferentes partes interessadas (*stakeholders*) e a sociedade em geral (Santos, 2006).

2.1. Da ética à responsabilidade social empresarial

Começamos por clarificar as razões que levam a que a ética assuma cada vez mais um impacto significativo no desempenho económico das empresas.

Aparentemente é fácil definir ética e todos achamos que sabemos o seu significado: agir corretamente, respeitar o próximo, ser justo, entre outros. Contudo, somos confrontados com a questão de Jean Moussé (1993:7) “Como agir melhor, quando é impossível agir perfeitamente?”. Desta forma não é fácil e objetivo precisar a definição de ética.

Os critérios éticos fundamentam a ação humana e interpessoal na sociedade, fazendo com que seja processada uma avaliação contínua e crítica entre o pensar e o agir. Tendo por base o relativismo ético e cultural, as várias culturas possuem diferentes regras de

comportamento, que originam diferentes conceitos do que é bom ou mau, do certo ou errado, do correto ou do incorreto (Kaizeler & Faustino, 2008). A reflexão entre o pensamento, inteiramente relacionado com princípios, convicções, crenças e valores, e a ação, poderá originar situações de conflito intra e interpessoais, pelo que a ética tem um papel fulcral no viver em sociedade.

Viver em sociedade é inerente à condição humana. Contudo, o facto de as pessoas fazerem parte da mesma sociedade não implica que sejam iguais, que pensem ou que atuem de forma idêntica. Cada pessoa constitui uma combinação única, uma individualidade, da qual fazem parte as suas convicções, crenças e valores e, portanto, a sua própria maneira de se comportar e pensar. Este facto, sabemos-lo desde Durkheim, é particularmente acentuado, com o advento do individualismo, nas sociedades que nos habituámos a designar por modernas (Durkheim, 1989). Segundo o autor cada pessoa, dentro dos constrangimentos gerados pelo seu grupo, tem a sua própria liberdade de agir. É nesta relação dialética entre a liberdade individual e o constrangimento dos valores coletivos que se situa toda a problemática da ética.

De uma forma muito simples pode-se definir o termo ética como o ramo da Filosofia que se preocupa com o que é moralmente bom ou mau, certo ou errado, justo ou injusto. Considera-se ainda que ética e filosofia da moral são sinónimos. A ética é uma disciplina que sempre fez parte da reflexão filosófica e procurou estudar a moral, o dever fazer, a qualificação do bem e do mal, a melhor forma de agir no interior de uma coletividade de Homens. A ética avalia, então, os costumes, interroga-se acerca da sua universalidade, aceita-os ou reprova-os, diz quais as ações sociais que são moralmente válidas e quais as que não são. Nesta perspetiva, como sintetiza Srouf: ...a ética filosófica corresponde a um discurso racional de base especulativa. Tende a estabelecer princípios constantes e universalmente válidos de valorização e de condução da vida. Define o bem moral como o ideal do melhor agir ou de melhor ser. E tem procurado as fontes da moral nas divindades, na natureza ou no pensamento racional (Srouf, 1998:271).

Desta forma, considera-se que não se deve dissociar ética de moral e como tal adota-se uma definição estipulativa ao longo da investigação. Utilizar-se-á indistintamente os

termos ética e moral com o sentido do agir correto no contexto empresarial ou dos negócios.

2.1.1 A ética empresarial

A ética nos negócios surgiu nos EUA nos anos 80 e estava intimamente ligada à atividade económica e empresarial. Hoje, organismos como o *Instituto Ethos*, o *Conference Board*, o *Institute for Social and Ethical Accountability*, o *World Business Council for Sustainable Development*, a *Corporate Social Responsibility Europe*, a *Comissão Europeia*, entre outros, debatem-se com a necessidade de revelar a importância da ética empresarial e da promoção de comportamentos éticos nas organizações.

No mundo empresarial a ética prende-se com a reflexão em torno das atitudes e condutas humanas orientadas para o mundo dos negócios, na sua vertente moral. De George (1999) definiu ética empresarial como a interação entre a ética e o negócio.

De forma mais aprofundada Velasquez (1998:1) diz que “a ética nos negócios (*business ethics*) é uma ética aplicada. É a aplicação do nosso entendimento do que é bom e justo ao conjunto de instituições, de tecnologias, de transações, de atividades e de esforços, que nós designamos por negócios”. Uma definição mais abrangente ainda é a de Lozano (1999:45) que refere que “a ética nos negócios pode ser entendida como uma reflexão ética sobre o sistema económico, sobre as empresas e as organizações e sobre as atuações dos indivíduos nos seus papéis profissionais e nas suas funções institucionais.”

Ao longo do século XX ocorreram várias transformações políticas, sociais e económicas e como consequência, as empresas são confrontadas com problemas de natureza ética, mais especificamente corrupção, fraudes fiscais, abusos no campo laboral, desrespeito pelo ambiente, entre outros. Contudo, também se tem vindo a assistir a uma procura crescente de normas e de comportamentos socialmente responsáveis ou eticamente corretos. Assiste-se a um “acordar” do sentido ético.

Todavia, surge sempre a questão: será que é possível haver ética nas empresas/capitalismo? Rego (2006), apresenta duas perspetivas de autores diferentes

que vão ao encontro desta questão. John Ladd, (1970:22), refere que “é inadequado esperar que a conduta organizacional se conforme aos princípios normais da moralidade. Não podemos nem devemos esperar das organizações formais, ou dos seus representantes (...) que pratiquem a honestidade, a coragem, a consideração e a simpatia, ou que denotem qualquer tipo de integridade moral. Tais conceitos não fazem parte do vocabulário, digamos assim, do jogo da linguagem organizacional”.

Contraopondo, Goodpaster e Matthews, Jr (1988:23) referem o seguinte: “Em nossa opinião, esta linha de pensamento representa uma tremenda barreira para o desenvolvimento da ética empresarial, tanto como campo de pesquisa quanto como força prática na tomada de decisão gestonária. Esta é uma matéria acerca da qual os executivos devem ser filosóficos, e os filósofos devem ser práticos. Uma empresa pode e deve ter uma consciência. A linguagem da ética deve ter um lugar no vocabulário de uma organização. (...) Os agentes organizacionais como as empresas devem ser nem mais nem menos moralmente responsáveis (racionais, auto interessados, altruístas) do que as pessoas comuns. Tomamos esta posição porque pensamos que existe uma analogia entre o indivíduo e a empresa. Se analisarmos o conceito de responsabilidade moral tal como ele se aplica às pessoas, vemos que é possível a sua projeção sobre as empresas como agentes da sociedade”.

Neste seguimento e tendo por base Pinedo (2003) os comportamentos éticos e socialmente responsáveis apenas transparecem com o amadurecimento das empresas, sendo reflexo do seu crescimento e maturidade empresarial. O movimento ético possibilitou a criação de condições para a empresa atingir maturidade moral, promover e fomentar a formação ética dos seus colaboradores, assim como o aparecimento de programas éticos, códigos de ética e de boa conduta. Passou a verificar-se que agindo de forma ética a empresa contribui para a sua eficiência, que levará consequentemente a uma melhor sobrevivência no mercado.

A dimensão ética na atividade empresarial corresponde igualmente a um conceito de qualidade que a empresa transmite para a sociedade (Zoboli, 2001; Neto e Brennan, 2004).

2.2 Responsabilidade Social Empresarial

Ainda que a ética se assuma como um conceito fundamental, a responsabilidade social constitui-se como um conceito-chave no que respeita aos estudos sobre a relação entre os negócios e a sociedade (Windsor, 2001).

2.2.1 Origem e Evolução da Responsabilidade Social Empresarial

Nos séculos XII e XIII, a atividade dos mercados era realizada através de um processo de trocas que proporcionou à população melhores condições de vida comparativamente às que possuíam até aí. Já nesta altura, de forma muito subtil se poderia observar práticas de responsabilidade social empresarial, como por exemplo a troca de comida por vestuário (Mattar, 2001).

No século XVII, Adam Smith no seu livro *A riqueza das nações* refere que o lucro das empresas exercia uma função social uma vez que originava a criação de novos empregos, patenteando-se assim, uma abordagem aos conceitos de ética e responsabilidade social.

Contudo, foi em meados do século XVIII que se deram os “primeiros passos” em questões de responsabilidade social, quando surgiram as doutrinas religiosas que baseavam os seus valores na integridade, respeito pelos contratos de trabalho e na vigilância que prestavam à higiene e segurança no trabalho.

No século XIX, com o início da revolução industrial surgiu o *paternalismo*, que consistia no investimento das organizações para melhorarem a qualidade de vida dos seus trabalhadores.

No século XX, mais precisamente em 1908, foi criado, nos EUA pelo Conselho Federal das Igrejas, um documento a favor da igualdade de direitos e de justiça, solicitando o fim da discriminação, da exploração infantil, do excesso de horas de trabalho e o aumento da segurança e das condições de trabalho. Foi com Henry Ford (1920) que se assistiu à participação das empresas no bem-estar coletivo e o aparecimento do

*Pioneer Fund*¹, tendo sido este considerado como o primeiro fundo de investimento socialmente responsável. Com a criação deste fundo, Ford contraria a ideia de que os lucros das empresas apenas servem para favorecer os acionistas, revertendo esse lucro na capacidade produtiva, ou seja, no aumento de salários e na constituição de fundo de reserva.

Atualmente e tendo por base a comunicação da Comissão Europeia de 2 de Julho de 2002 (Comissão das Comunidades Europeias, 2006), apesar da principal função de uma empresa consistir na criação de valor, gerar lucros e bem-estar para a sociedade, há cada vez mais a percepção de que o sucesso das empresas já não depende só das estratégias de otimização dos lucros a curto prazo, mas também da tomada de consciência no que se refere ao ambiente e à sua responsabilidade social. Tem-se verificado um crescente consenso quanto à importância da Responsabilidade Social das Empresas nas suas atividades uma vez que:

- A globalização dificultou a organização das empresas dado que a expansão das suas atividades no estrangeiro induziu novas responsabilidades à escala global, em especial nos países em desenvolvimento;
- A imagem, reputação e o sucesso das empresas dependem do seu empenho a favor dos consumidores;
- Com o objetivo de melhor identificar os fatores de risco e de sucesso de uma empresa, as instituições financeiras exigem informações que transcendem os habituais relatórios financeiros;
- A fim de manter uma mão-de-obra competente as empresas deverão contribuir para o desenvolvimento do conhecimento;
- Ao desenvolverem-se práticas que tenham em conta considerações ambientais e sociais contribui-se para a modernização das atividades das empresas, e consequentemente para a sua competitividade a longo prazo.

A responsabilidade social das empresas pode ser vista de duas formas: visão clássica e visão contemporânea. De uma conceção clássica da empresa como unidade básica de produção económica, exclusivamente orientada para o lucro, tem-se vindo a caminhar para um conceito de empresa como unidade que, para além de económica, é também,

¹ primeiro fundo de investimento socialmente responsável.
www.sairdacasca.com

uma entidade social, cultural e ecologicamente responsável. Desta forma, a empresa está integrada num determinado contexto físico e ecológico e inserida numa coletividade humana e cujas aspirações e valores não podem permanecer alheios.

A visão clássica é baseada nos princípios económicos caracterizados pelo direito da propriedade divulgados por Friedman (1970) e na função institucional das organizações levado a cabo por Leavitt (1958).

Segundo Friedman (1996:245)

... there is one and only social responsibility of business – to use its resources and to engage in activities designed to increase its profit so long as it stays within the rules of the game, which is to say, engages in open and free competition without deception and fraud.

Para Leavitt *ci in* Ashley (2000) são instituições como o governo, as igrejas, os sindicatos e outras organizações sem fins lucrativos que devem incumbir funções de responsabilidade social.

A visão contemporânea surgiu dadas as preocupações no âmbito da responsabilidade social empresarial. Passou a entender-se que a empresa ao apresentar lucros obtém benefícios para os que nela intervêm, assistindo-se a uma maior responsabilização para com todos os que possuam alguma relação com a organização, ou seja, os *stakeholders*.

É neste seguimento que se destacam os trabalhos de Carroll (1999) ao distinguir quatro dimensões da responsabilidade social da empresa perante a sociedade, sendo estas, a dimensão económica, legal, ética e filantrópica ou discricionária.

Apesar de grande parte da argumentação em prol da adoção da responsabilidade social por parte das empresas girar, inquestionavelmente, em torno da sua relação com a sua *performance* financeira e em redor dos impactos positivos que parece acarretar nos comportamentos e atitudes dos *stakeholders*, verifica-se que o debate se situa na origem da incorporação destas práticas no seio empresarial (Leandro & Rebelo, 2006; Moir, 2001).

Tendo em conta o exposto, qual é a pertinência da adoção de comportamentos socialmente responsáveis por parte das empresas? Aqueles que defendem a adoção da RSE estão motivados no sentido “autointeresse”, perspetivando a maximização do lucro e a melhor imagem, prestígio e reputação perante os *stakeholders* ou têm subjacente algum imperativo moral ou ético? Devemos fundamentar a RSE à luz de uma perspetiva funcional e racional ou à luz de uma outra perspetiva mais ética e filantrópica?

A resposta a estas questões reside, na nossa opinião, na fuga ao extremismo, fundamentalismo e radicalismo nelas patentes. Porquê incompatibilizar o compatível? Ambas as perspetivas não têm que se anular mutuamente, mas devem ser encaradas no sentido da complementaridade por forma a compatibilizar os objetivos implícitos a cada uma delas. Assim, acredita-se na possibilidade de melhorar o lucro e a imagem junto dos consumidores e, simultaneamente melhorar a prestação organizacional generalizada, ética e estratégica (Leandro & Rebelo, 2006).

2.2.2 Concetualização de Responsabilidade Social Empresarial

Verifica-se um relativo consenso quanto aos princípios que integram a noção de responsabilidade social. Contudo, este conceito tem sido alvo de uma grande evolução e atualmente existem diferentes entendimentos quanto às possíveis formas e modos de intervenção a partir do qual as organizações podem exercer a sua ação no contexto societal (Santos, 2006).

Apesar de não ser um conceito fácil de definir (Davis, 1973), a responsabilidade social das empresas agrega algumas características básicas, nomeadamente, um comportamento que as empresas adotam voluntariamente para além de prescrições legais. Está inteiramente ligado ao conceito de desenvolvimento sustentável, que se traduz nas empresas terem que integrar nas suas operações o impacte económico, social e ambiental. Por último, não constitui um “acrescento” opcional às atividades nucleares de uma empresa, mas sim uma nova conceção quanto à forma de gestão das empresas no seu todo (Santos, 2006).

De acordo com D’Ambrósio e Melo (1998) *cit in* Melo Neto (1999) a responsabilidade social de uma empresa consiste na sua decisão de participar mais diretamente das ações

comunitárias na região em que está presente e apaziguar possíveis danos ambientais decorrentes do tipo de atividade que exerce.

De forma mais ampla, o Instituto Ethos² refere que a responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as futuras gerações, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Por último, para o *World Business Council for Sustainable Development*³ a responsabilidade social é vista como o compromisso adotado pelas empresas em contribuir para o desenvolvimento económico sustentável, enquanto promovem a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias, das comunidades locais e da sociedade em geral (WBCSD, 2001).

No que respeita à evolução diacrónica do conceito de RSE, Carroll (1999), no âmbito de um artigo intitulado *Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct* divide-a em cinco etapas. Porém, neste âmbito apenas nos reportamos às três últimas (anos 70, 80 e 90 do século XX), uma vez que as outras duas etapas são mais distantes no tempo, sendo que as três últimas evidenciam o percurso do conceito de RSE.

Os anos 70 terão sido marcados pela proliferação de definições de RSE. Davis (1973) definiu RSE como a consideração e a resposta das empresas às questões que ultrapassam os seus aspetos económicos, técnicos e legais. Segundo o autor, a responsabilidade social começa onde a lei termina.

Por seu turno, os anos 80 são caracterizados pelo decréscimo no número de definições produzidas, pela condução de mais investigação empírica e pelo início da maturação de temas alternativos. Os principais desenvolvimentos são de Jones (1980), Drucker

² <http://www.ethos.org.br>

³ <http://www.wbcsd.ch> - *World Business Council for Sustainable Development*

(1984), Cochran e Wood (1984) e Eptein (1987). Drucker (1984) defende que rentabilidade e responsabilidade são noções complementares. Nesta linha, Cochran e Wood (1984) desenvolveram um estudo onde foram inventadas diferentes formas de relacionar responsabilidade social com a rentabilidade das empresas. Foi ainda realizado um estudo por Aupperle, Carroll e Hatfield (1985) onde foram operacionalizadas as quatro dimensões de RSE desenvolvidas por Carroll (1979), pedindo opiniões a vários empresários. A conclusão do estudo revela que a prioridade é atuar nas quatro dimensões: económica (produção, por parte das empresas, de bens e serviços para a sociedade, almejando o lucro.), legal (leis e regulamentações sob as quais as organizações devem operar), ética (atividades e comportamentos não necessariamente contemplados na lei, mas esperadas pelos membros da sociedade) e filantrópica (envolvimento da empresa em papéis sociais não requeridos por lei ou esperadas no senso ético, pelo que detentores de um pendor voluntário com vista a “ajudar” a sociedade).

Nos anos 90 a RSE, ainda que continuando a constituir-se como conceito *core*, parece ceder lugar ou transformar-se em conceitos temáticos alternativos. Estes, à luz de Carroll (1999), são, entre outros, os de responsabilidade social das empresas, *performance* social das empresas e cidadania empresarial. O conceito de responsabilidade social é a abordagem adotada pelas empresas para realizar as responsabilidades sociais que lhes estão incumbidas (Wartick e Cochran, 1985). Wood (1991) define *performance* social das empresas como a “configuração organizacional de princípios de responsabilidade social, processos de responsabilidade social e de políticas, programas e resultados observáveis decorrentes das relações sociais da empresa”. Por último, a cidadania empresarial segundo Maignant, Ferrell e Hult (1999) refere-se ao grau em que os negócios cumprem as responsabilidades económicas, legais, éticas e altruístas, impostas pelos seus *stakeholders*.

Desta forma, a dificuldade em definir de forma consensual responsabilidade social das empresas fez surgir vários conceitos alternativos, que não solucionando a problemática inicial, acabam por criar maior confusão conceptual.

Perante isto, considera-se pertinente apresentar a definição de responsabilidade social que englobe toda a sua amplitude e complexidade. Desta forma, a definição proposta

pela Comissão das Comunidades Europeias (2001) e por Moir (2001) parecem servir tais propósitos. O Livro Verde da Comissão Europeia para a Promoção da Responsabilidade Social das Empresas (2001), cujo modelo se apresenta mais adiante, define-a como o processo pelo qual as organizações interagem com os seus *stakeholders*, contribuindo voluntariamente para uma melhor sociedade e para um melhor ambiente, com vista ao crescimento sustentável e criação de mais e melhores postos de trabalho. Assim, a RSE, indo além de condicionalismos legais, reporta-se ao “continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large” (Moir, 2001:18).

2.2.2.1 Teoria dos *Stakeholders*

Estreitamente relacionado com a temática da RSE está a Teoria dos *Stakeholders*. Segundo Daft (1999), a responsabilidade social de uma empresa deve considerar todas as relações e práticas existentes entre as partes interessadas ligadas à organização (*stakeholders*) e o ambiente às quais pertence.

Para o termo *stakeholder* não há tradução literal. Autores como Freeman (1984), Goodpaster (1991), Campebell (1997), Rowley (1998) e Frooman (1999) utilizam o termo com o objetivo de identificar grupos que atuam direta ou indiretamente sobre as organizações.

O atual *Stanford Research Institute International, Inc.* antigo *Stanford Research Institute* definiu o conceito de *stakeholders* como “os grupos sem o apoio dos quais a organização não poderia existir”⁴. Numa fase inicial consideravam-se *stakeholders* os proprietários ou acionistas, empregados, clientes, fornecedores, financiadores e a sociedade. Se a direção da empresa não percebesse a importância destes grupos, a mesma não sobreviveria.

Freeman (1984) aumenta a definição dizendo que *stakeholders* é “qualquer grupo ou individuo que pode afetar ou ser afetado pela prossecução dos objetivos da empresa”.

⁴ <http://www.sri.com/>

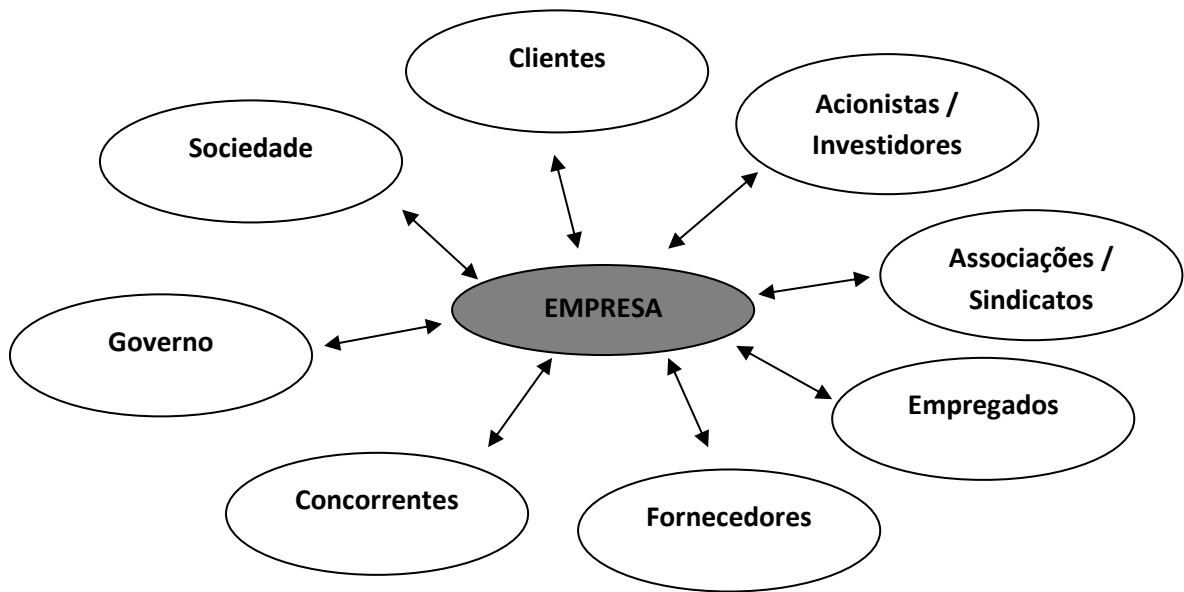
Numa outra perspectiva Rowley (1998) afirma que os *stakeholders* são grupos ou pessoas que influenciam o contexto organizacional na busca de concretizar os seus objetivos. Esta definição vai de encontro à de Freeman (1984) visto que em cada conceito há nitidamente a presença de uma interação entre grupos e a organização num ambiente organizacional.

A Teoria dos *Stakeholders* refere que o objetivo da empresa é servir o interesse de todos os seus parceiros. Segundo Freeman (1984) esta teoria baseia-se em dois princípios fundamentais. O primeiro princípio diz que “a empresa deverá ser gerida para o benefício dos seus *stakeholders*; os seus clientes, fornecedores, proprietários, empregados e comunidade local. Os direitos destes grupos devem ser assegurados e, para além disso, os grupos devem participar, de alguma forma, nas decisões que afetarem substancialmente o seu bem-estar.” O segundo princípio estabelece que “a gestão tem uma relação fiduciária para com os *stakeholders* e para com a empresa como uma entidade abstrata. Deve agir no interesse dos *stakeholders* como seu agente e deve agir no interesse da empresa para assegurar a sua sobrevivência, salvaguardando os interesses de longo prazo de cada grupo.” (Evan e Freeman, 1988 *cit in* Bowie e Duska, 1990).

Já foi possível perceber que as empresas têm responsabilidades e obrigações que ultrapassam as que estão estabelecidas para com os seus acionistas. Hosmer (1991 *cit in* Kitson e Campbell, 1996) identifica cinco níveis de responsabilidade da gestão, nomeadamente: ético, conceptual, técnico, funcional e operacional.

Contudo, na ótica de Friedman (1984) o único objetivo do negócio é criar lucros e a única responsabilidade da empresa é para com os seus acionistas. Outra visão deste assunto defende que a empresa tem responsabilidades mais amplas, pressupondo-se a existência de outros grupos, incluindo os acionistas. Para Raven (1994, *cit in* Kitson e Campbell, 1996) existe uma definição estrita e uma definição lata de *stakeholder*. A definição estrita diz que há os seguintes grupos como *stakeholders*: empregados, acionistas, clientes, fornecedores, financiadores e a comunidade local. A definição lata acrescenta os seguintes grupos: ativistas sociais, grupos de interesse público, associações de comércio, governo local, organizações internacionais e a sociedade em geral. Outras abordagens incluem ainda os concorrentes.

Figura 2.1 – Modelo de Stakeholder



Fonte: Donaldson e Preston, 1995

A gestão da RSE tem na Teoria dos *Stakeholders* uma boa ferramenta que pode ser utilizada pelas organizações. No mundo moderno, as organizações não podem preocupar-se apenas em criar valor para os seus acionistas, pois precisam dos seus *stakeholders* essenciais para a continuidade dos seus objetivos. Hoje, deve-se associar os objetivos organizacionais com os objetivos dos *stakeholders* para que a empresa seja socialmente responsável com o ambiente em que está inserida.

Autores como Carroll (1991 e 1993), Goodpaster (1991 e 1994), Donaldson e Preston (1995), Friedman (1984 e 1994), Barry (1998), Bowie e Duska (1990) criticam a Teoria dos *Stakeholders*, devido aos importantes desenvolvimentos, por vezes polémicos, que a mesma teve. Dos autores referidos destaca-se Bowie e Duska e Goodpaster.

Bowie e Duska (1990) referem que a Teoria dos Stakeholders não é clara no que se refere ao sacrifício dos lucros da empresa em detrimento dos interesses dos *stakeholders* acionistas em favor de outros *stakeholders*. Afirmam ainda que se a empresa tiver responsabilidades discricionárias à custa dos acionistas está a ir longe de mais. Desta forma, é essencial investigar as relações que se estabelecem entre os vários *stakeholders* e perceber como se equacionam com as responsabilidades morais na empresa. Bowie e Duska fazem referência à teoria económica clássica: “a empresa tem como principal

responsabilidade obter lucro, mas sem recorrer a coerção ou fraude e deve respeitar os interesses de todos aqueles que têm um interesse na empresa, tratando-os com justiça e com imparcialidade, compensando-os por prejuízos causados no passado, não provocando danos e, se necessário, prevenindo-os.” (Bowie e Duska, 1990)

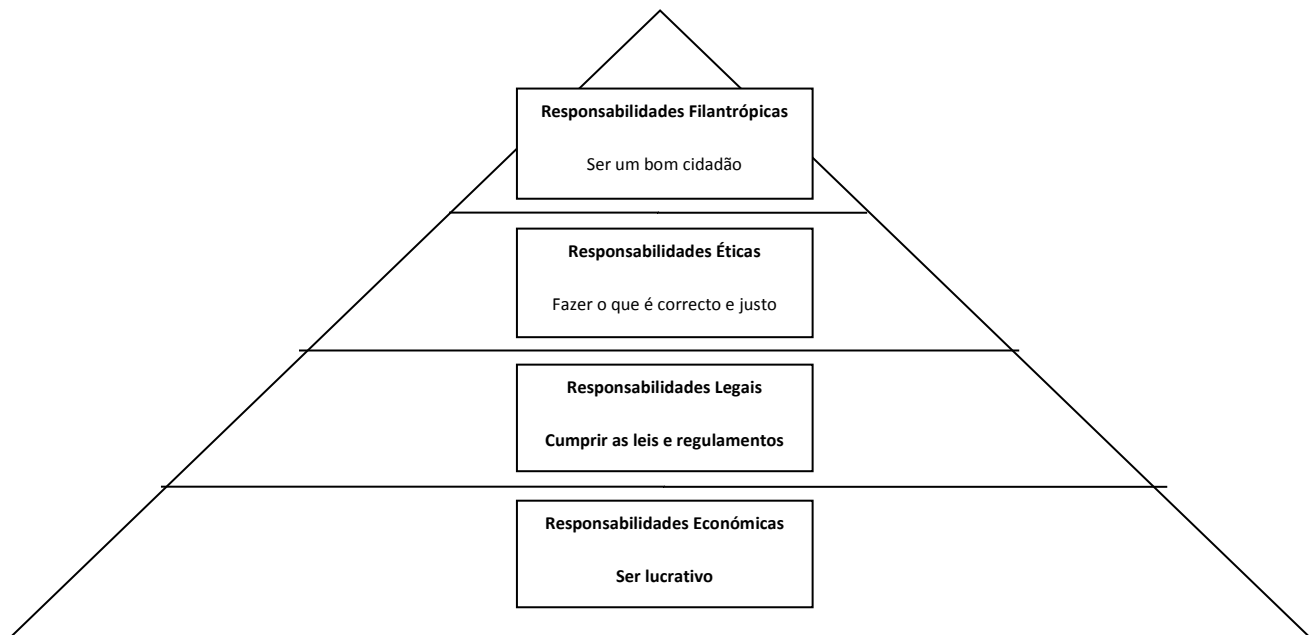
Goodpaster (1991) critica igualmente esta teoria e refere que a mesma pode fornecer um bom instrumento de análise para a tomada de decisões, ao nível da gestão estratégica, mas que pouco tem que ver com a ética empresarial. O autor refere ainda que a Teoria dos *Stakeholders* atribui aos gestores deveres fiduciários para com os vários parceiros. Trata-se do fenómeno que Goodpaster designa por “visão multi-fiduciária da análise *stakeholder*”, do qual resulta o dilema conhecido como *stakeholder paradox*. Isto é, por um lado os gestores atuam como agentes dos acionistas, para os quais têm obrigações que estão consagradas na maior parte da legislação das empresas; por outro lado, esta visão impõe aos gestores a neutralidade face aos interesses dos *stakeholders*, devendo estes tomar decisões equitativas face às suas reivindicações. Esta neutralidade opõe-se à responsabilidade moral dos gestores, enquanto agentes dos acionistas. A solução para este problema obtém-se, segundo Goodpaster, se os acionistas esperarem apenas dos seus agentes (gestores) comportamentos que estejam de acordo com as expectativas éticas razoáveis dentro da comunidade a que pertencem. Assim, os desafios éticos que se colocam aos gestores são os mesmos que são colocados a qualquer outra pessoa da comunidade. O autor afirma que “os fundamentos da ética na gestão... estão na compreensão de que a consciência da empresa é uma extensão lógica e moral das consciências dos seus *principals*. Não é uma expansão da lista dos seus *principals*.” (Goodpaster, 1983 cit in Kitson e Campbell, 1996).

2.2.3 Modelos de Responsabilidade Social Empresarial

2.2.3.1 Modelo de Carroll

Tendo por base o modelo piramidal de Carroll (*cit in* Daft 1999) a responsabilidade social da empresa pode ser dividida em quatro tipos: económica, legal, ética e discricionária ou filantrópica. A figura seguinte apresenta este modelo onde “(...) as responsabilidades são ordenadas da base para o topo em função da sua magnitude relativa e da frequência dentro da qual os gestores lidam com cada aspeto.” (Daft, 1999)

Figura 2.2 – Pirâmide de Responsabilidade Social da Empresa



Fonte: Carroll, 1999

- **Responsabilidade Económica:** Está localizada na base da pirâmide. É o principal tipo de responsabilidade social encontrada nas empresas, sendo os lucros a sua principal razão de existência. Ter responsabilidade económica significa a produção de bens e serviços necessários para o bom funcionamento da sociedade, a um preço que possa garantir a continuação das atividades da empresa, de forma a satisfazer as suas obrigações com os seus investidores e maximizar lucros para os proprietários e acionistas. Tendo por base Friedman (1984) os ganhos económicos obtidos são a única responsabilidade social.

- **Responsabilidade Legal:** Se há uma aceitação por parte da sociedade que a empresa produza e venda os seus produtos/serviços e obtenham lucro com isso, a mesma impõe leis que regulam essa atividade. Desta forma, as empresas deverão agir com um género de “ética codificada”, estabelecida pela sociedade através dos seus órgãos de governo próprios.
- **Responsabilidade Ética:** Inclui comportamentos e práticas que a sociedade espera que a empresa pratique, mesmo que não estejam escritas na lei. As responsabilidades de natureza ética estão asseguradas quando os gestores agem com integridade, seguindo normas, padrões e respeitando os direitos individuais dos grupos interessados na empresa, especificamente os consumidores, funcionários, acionistas e proprietários e a comunidade em geral.
- **Responsabilidade Discricionária ou Filantrópica:** Trata-se de ações voluntárias, como por exemplo a doação de dinheiro a associações de caridade, patrocinar eventos, entre outros, que não são exigidas pela sociedade, mas quando as mesmas são realizadas há uma boa aceitação e conseqüentemente um aumento da boa imagem.

Este modelo apresenta algumas limitações. A primeira tem a ver com o facto de a leitura da pirâmide induzir em erro, ou seja, a sua configuração leva a crer que as responsabilidades do topo da hierarquia são mais importantes do que as da base. Para além desta, a pirâmide não ilustra as sobreposições e as influências mútuas entre os quatro domínios. Outra limitação ao modelo diz respeito às responsabilidades filantrópicas, uma vez que se considera desapropriado inserir estas responsabilidades na pirâmide pois as mesmas são associadas a ações voluntárias ou discricionárias, e muitas vezes não é fácil distinguir o que é filantrópico do que é ético. Desta forma, considerou-se ser mais apropriado inserir estas ações nas responsabilidades éticas ou económicas. Por último, este modelo apresenta lacunas sobre os critérios que permitem classificar uma atividade empresarial, como económica, legal ou ética, uma vez que a consistência da gestão de uma empresa depende da maximização das ações, do cumprimento da legislação em vigor, da implementação de ações filantrópicas e do cumprimento das normas da sociedade e das normas éticas.

Wartick e Cochran (1985) desenvolveram o modelo anterior e deram-lhe outro nome – “Modelo de Desempenho Social Empresarial”. A tabela seguinte mostra o resultado da investigação destes dois autores.

Tabela 2.1 – Modelo de Desempenho Social Empresarial

Princípios	Processos	Política
Responsabilidade Social da Empresa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Económica 2. Legal 3. Ética 4. Discricionária 	Responsividade Social: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reativa 2. Defensiva 3. Acomodativa 4. Proactiva 	Gestão dos Aspetos Sociais: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificação dos aspetos 2. Análise dos aspetos 3. Desenvolvimento da resposta
Dirigido a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato social do negócio 2. Negócio como um agente moral 	Dirigido a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidade de resposta a alterações das condições sociais 2. Abordagens de gestão para desenvolvimento de respostas 	Dirigido a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Minimização de “surpresas” 2. Determinação das Políticas Efetivas de Responsabilidade Social
Orientação filosófica	Orientação institucional	Orientação organizacional

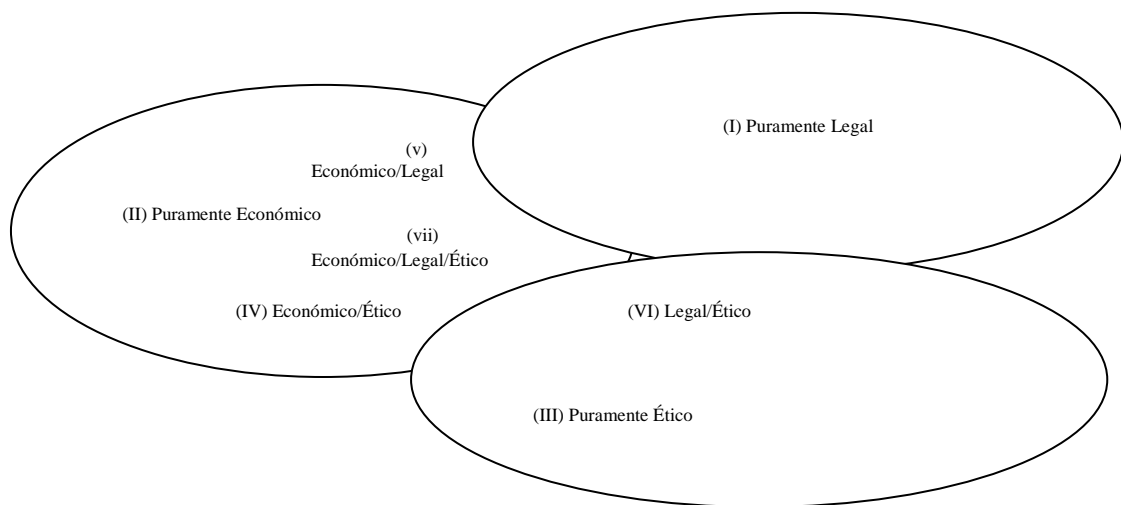
Fonte: Wartick e Cochran, 1985

Um outro autor que investigou o tema tendo por base o modelo de Carroll foi Aupperle (2001). O seu trabalho utilizou, como indicadores de performance financeira, índices como o retorno sobre investimentos em longo e curto prazo e a taxa de risco ajustada. Para a medição do grau de orientação em direção à responsabilidade social corporativa, contemplaram-se quatro componentes: responsabilidades económicas, ou a crença de que as empresas têm a obrigação de serem produtivas e lucrativas para satisfazer as necessidades dos consumidores; responsabilidades legais, que indicam comprometimento com as questões económicas definidas em lei; responsabilidades

éticas, que refletem códigos, valores e normas tácitas derivadas da sociedade; responsabilidades filantrópicas, relativas aos auxílios financeiros às instituições. O autor concluiu que não poderia confirmar a hipótese de que existe uma relação entre a prática de ações sociais orientadas pela responsabilidade social e a lucratividade da empresa, ou seja, não foram encontradas relações estatisticamente significantes entre a execução de programas socialmente responsáveis e o desempenho financeiro. Assim, segundo Aupperle, não se pode afirmar que ter uma orientação socialmente responsável, cumprindo o contrato social firmado com a sociedade, é um benefício ou um prejuízo para a empresa.

Considerando limitado o modelo piramidal de Carroll, Carroll e Schwartz (2003) apresentaram um modelo composto por três domínios, o económico, legal e ético. Tal como é visível na figura seguinte, nenhum dos domínios predomina.

Figura 2.3 – Modelo de Três Domínios de RSE



Fonte: Schwartz & Carroll, 2003

Os autores referem ainda que o domínio económico, engloba as atividades que têm um impacto económico positivo na empresa quer seja direto ou indireto. Já o domínio legal diz respeito à recetividade da empresa às expectativas da sociedade expressas na jurisdição estatal e local, ou através dos princípios legais presentes na lei. Neste seguimento, a legalidade é considerada no âmbito de três categorias: cumprimento da lei, evitar o litígio civil, e antecipação das mudanças da lei. Por último, o domínio ético diz respeito às responsabilidades éticas das organizações para com a população na sua

generalidade e para com os *stakeholders*. O referido domínio inclui três padrões gerais, sendo estes o convencional, o consequencialista ou teleológico e o deontológico.

2.2.3.2 Modelo de Garriga e Melé

Garriga e Melé (2004), afirmam que o campo da responsabilidade social das empresas não só apresenta uma ampla paisagem de teorias, como também uma proliferação de abordagens controversas, complexas e pouco claras.

Os dois autores abordam o tema dividindo-o em quatro grupos de teorias: instrumentais, políticas, integrativas e éticas.

No que se refere às teorias instrumentais, numa ótica em que nas organizações predominam os objetivos económicos e a criação de riqueza, a RSE é uma ferramenta a utilizar e só faz sentido a sua aplicação se proporcionar uma vantagem competitiva à empresa (Porter e Kramer, 2002) com os consequentes retornos económicos. As teorias instrumentais podem ser divididas em três tipos: maximização de valor para o acionista, estratégias de vantagem competitiva e marketing de causas.

Quanto às teorias políticas numa perspectiva de interação entre empresa e sociedade, é considerada sobretudo a forma como as empresas exercem o seu poder. As responsabilidades sociais dos empresários são proporcionais ao seu poder social (Davis, 1960). Estas teorias podem ser agrupadas em três tipos: constitucionalismo empresarial, contrato social e cidadania empresarial.

As teorias integrativas estão ligadas ao modo como as empresas integram as exigências sociais nos seus processos de gestão e de decisão. As organizações, como outras instituições sociais, são parte integral da sociedade, e tem de depender dela a sua existência, continuidade e crescimento (Sethi, 1975). Estas teorias podem ser divididas em quatro tipos: gestão de assuntos sociais, responsabilidade pública, gestão de *stakeholders* e desempenho social da empresa.

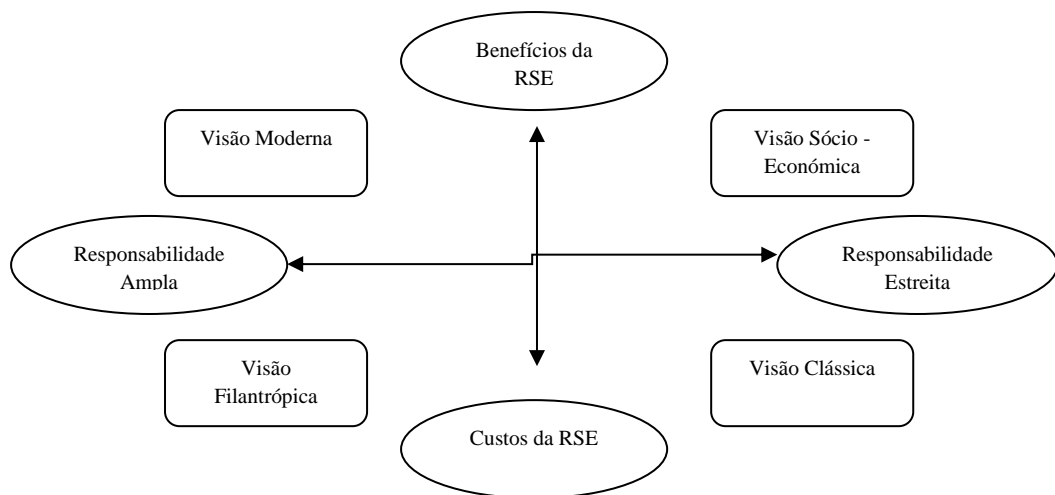
Por último, as teorias éticas apresentam-se como tendo em conta as relações que a empresa estabelece com a sociedade com base nos valores éticos. Estas teorias

preocupam-se com a identificação dos princípios de atuação ética das empresas. Um conjunto de princípios éticos é requerido na forma como os gestores agem e governam as sociedades (Melé e Guillén, 2006). Estas teorias podem ser divididas em quatro tipos: direitos humanos, interesses dos *stakeholders*, desenvolvimento sustentável e bem comum.

2.2.3.3 Modelo de Quazi e O'Brien

Quazi e O'Brien (2000) propuseram um modelo de duas dimensões para classificação da RSE, nomeadamente a responsabilidade ampla e a responsabilidade estreita. A figura seguinte traduz o referido modelo:

Figura 2.4 – Modelo de Duas Dimensões de RSE



Fonte: Quazi e O'Brien, 2000

Quando se fala em responsabilidade ampla a mesma está associada ao ultrapassar as responsabilidades clássicas e económicas. Esta divide-se na visão moderna, a qual acredita que a longo prazo as ações de responsabilidade social trazem benefícios à organização, e na visão filantrópica que defende a prática de ações de responsabilidade social mesmo não havendo retorno de benefícios.

A responsabilidade estreita passa essencialmente pela maximização de valor para o acionista. É dividida pela visão socioeconómica que leva em consideração a maximização de valor para o acionista, acreditando que as ações de responsabilidade

social podem auxiliar nessa geração de valor, e a visão clássica que contrariamente à anterior consideram que ações de responsabilidade social não geram valor para a empresa e como tal não devem ser desenvolvidas.

2.2.3.4 Modelo de Wood

Tendo por base o trabalho de Carroll, Wood (1991) desenvolveu um modelo de avaliação do desempenho social fundamentado nos princípios de RSE, nos processos de responsividade/resposta social e nos resultados verificados em relação ao comportamento social.

A base deste modelo consiste na ideia de que a empresa e a sociedade estão interligadas e não são consideradas distintas, uma vez que a sociedade espera determinados comportamentos da empresa.

Relativamente aos princípios de responsabilidade social empresarial Wood (1991) verifica que a tentativa de definir os princípios da responsabilidade social não se limitara aos três níveis de expectativas conceptualmente distintos – institucional, organizacional e individual, alargando-se ao Princípio da Legalidade, ao Princípio da Responsabilidade Pública e ao Princípio do Poder da Gestão Discricionária.

O Princípio da Legalidade diz que a sociedade concede legitimidade e poder de negócio e que a longo prazo, aqueles que não utilizam o poder da forma como a sociedade considera correto tenderão a perdê-lo. Por outro lado, o Princípio da Responsabilidade Pública refere que as empresas são responsáveis pelos resultados relacionados com as áreas de envolvimento com a sociedade. Por último, o Princípio do Poder da Gestão Discricionária refere que os gestores são agentes morais, e que dentro de cada domínio da responsabilidade social das empresas existe a obrigação de exercer tal poder discricionário, se possível socialmente responsável.

Na pesquisa elaborada por Wood (1991) a melhor elucidação aos Processos de Responsividade Social cabem a Frederick (1978). Segundo o autor, a responsividade social das empresas é a capacidade que uma empresa tem para responder às pressões sociais. Desta forma, responsividade é como uma segunda fase de desenvolvimento

conceptual de RSE, uma forma de transferir de uma forma académica e do ponto de vista de gestão, a implementação da responsabilidade social. Complementando a ideia, Sethi (1979) refere que a responsabilidade social pode ser vista de uma forma tácita como um substituto para a RSE. Contrariamente ao exposto, Carroll (1979) afirma que a responsabilidade é conceptualmente inadequada para substituir a RSE, uma vez que as empresas apesar de poderem ser sensíveis às questões ambientais ou às pressões sociais nem sempre agem de forma responsável e ética.

Em adição ao que foi mencionado, Wartick e Cochran (1985) referem que dentro do modelo social de desempenho empresarial, a responsabilidade complementa mas não substitui a responsabilidade. Desta forma, a responsabilidade deve ser equacionada como uma ação contraponto à reflexão do princípio da responsabilidade social.

Outro autor que faz referência à responsabilidade social é Strand (1983). Este desenvolveu uma perceção mais completa relativamente a sistemas de responsabilidade social das empresas. O autor refere que para que uma empresa seja caracterizada por responsabilidade tem de acompanhar e avaliar as condições ambientais; assistir aos interesses das partes interessadas (*stakeholders*) e definir planos e políticas para responder às novas condições. Desta forma verificam-se comportamentos ao nível dos processos de tratamento da informação, das pessoas e dos grupos e das questões sociais.

Wood (1991) conclui abordando o modelo de desempenho social empresarial e refere que o mesmo é um conceito de organização de aplicação no mundo dos negócios e da sociedade. Neste seguimento o autor destaca os seguintes avanços em termos conceptuais:

- A articulação dos três princípios de responsabilidade social, institucional, organizacional e individual, clarifica a longa discussão sobre a responsabilidade social e realça os princípios de motivação humana e do comportamento organizacional;
- A identificação específica dos processos de avaliação e monitorização ambiental, a gestão dos *stakeholders*, bem como questões de gestão, mostra os canais através dos quais as empresas agem perante o ambiente externo;
- A integração dos impactos sociais, políticas e programas de forma a obter resultados coletivos;

- No modelo de desempenho social empresarial os três comportamentos estão relacionados de uma forma explícita, gerando novos entendimentos nas relações empresa-sociedade, assim como o desenvolvimento de novas abordagens.

2.2.4 Afirmação da Responsabilidade Social Empresarial

Nas últimas décadas as questões de responsabilidade social ganharam um carácter mais sistematizado e uma ampla difusão. Aparecem como um movimento originado pela sociedade civil, em particular pela estrutura empresarial, mas não deixam também de estar enquadradas num conjunto de políticas e medidas que têm vindo a ser promovidas por diversas organizações com amplitude e de grau de influência diferenciada (Santos, 2006).

2.2.4.1 Nível Mundial

Em 1972 foi realizada em Estocolmo a Conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano. Mais tarde, em 1997, os princípios desenvolvidos nesta conferência foram assumidos no Relatório da Comissão Mundial para o Ambiente e Desenvolvimento (Relatório de Brundtland), onde se apresenta o desenvolvimento sustentável como o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades (Santos, 2006).

Porém, só em 1992, na Cimeira do Rio surge a *Agenda 21* onde são referidos os três pilares, a partir dos quais se deve alicerçar as estratégias de desenvolvimento sustentável, sendo estes, o social, o ambiente e a economia. Cinco anos mais tarde surge o programa de implementação da *Agenda 21* que defende um crescimento orientado para a equidade, justiça e equilíbrio social e ambiental, no respeito pela democracia, pelos direitos humanos e liberdades fundamentais, nomeadamente através da participação efetiva da sociedade civil, enquanto alicerce para a realização de um desenvolvimento sustentável centrado nas pessoas. Contudo, em 2002, na Cimeira para o Desenvolvimento Sustentável, em Joanesburgo, confirmou-se que tais medidas não “saíram do papel” e que se os diferentes atores sociais não estiverem consciencializados para estas questões as mesmas não fazem qualquer sentido (Santos, 2006).

Tendo em vista a promoção do desenvolvimento sustentável, têm sido desenvolvidas várias iniciativas no que respeita ao domínio das políticas comerciais e de cooperação e em questões relacionadas com o comportamento dos mercados, nomeadamente i) *UN Global Compact* (2000), (código de conduta para empresas e organizações, de adesão voluntária, lançado por Kofi Annan, com o objetivo de apoiar nove princípios de cidadania empresarial enquadrados na área dos direitos humanos, direitos laborais e defesa do ambiente), ii) *Tripartite Declaration on Multinational Enterprises and Social Policy* (1998), iii) *Guidelines for Multinational Enterprises* da OCDE, em 2000 (com orientações no sentido de apoiar diferentes áreas no domínio da RSE, como políticas gerais, revelação de informações, emprego e relações industriais, ambiente, combate à corrupção, interesses dos consumidores, ciência e tecnologia, concorrência e fiscalidade), (Santos, 2006).

Mais especificamente sobre a responsabilidade social há que dar destaque ao *UniEthos* (Educação para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável) e ao *Instituto Ethos*. O *UniEthos* é uma organização voltada para o desenvolvimento da sustentabilidade e da gestão socialmente responsável na estratégia e nas práticas de negócio das empresas. Esta desenvolve pesquisa, produção de conhecimento, instrumentalização e capacitação para o meio empresarial e académico. Fundada pelo *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social* (organização sem fins lucrativos fundada no ano de 1996), ambas as organizações atuam para a construção de uma sociedade justa e sustentável (Santos, 2006).

2.2.4.2 Nível Europeu

No que respeita à responsabilidade social, as empresas americanas foram mais precoces do que as europeias, uma vez que os governos europeus intervinham mais na proteção dos cidadãos ficando o papel social das empresas para um plano secundário.

Na estratégia de Lisboa, é solicitado uma maior focagem de responsabilidade social do meio empresarial no que respeita às melhores práticas em matéria de aprendizagem ao longo da vida, organização do trabalho, igualdade de oportunidades, inclusão social e desenvolvimento sustentável (Conselho Europeu de Lisboa, 2000).

Um ano mais tarde, em 2001, no Conselho Europeu de Gotemburgo, é aprovada a Estratégia de Desenvolvimento Sustentável onde ficou definido que a longo prazo, o crescimento económico, a coesão social e a proteção ambiental são indissociáveis (Conselho Europeu de Gotemburgo, 2001).

No mesmo ano, foi apresentado o Livro Verde intitulado *Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas* que enfatiza-se que, *by stating their social responsibility and voluntarily taking on commitments which go beyond common regulatory and conventional requirements, which they would have to respect in any case, companies endeavor to raise the standards of social development, environmental protection and respect of fundamental rights and embrace an open governance, reconciling interests of various stakeholders in an overall approach of quality and sustainability* (2001:4). O modelo de RSE proposto pelo Livro Verde divide-se em duas situações distintas com o intuito de alcançar dois objetivos fundamentais. A primeira situação é referente à adição de valor acrescentado às sociedades e comunidades nas quais as empresas operam, pelo que deve ser construído um forte compromisso com as autoridades sociais e empresariais, assim como um diálogo aberto com os diversos grupos de interesse. A segunda premissa é referente à existência de uma forte determinação no sentido da sustentabilidade ambiental. Neste seguimento, o Livro Verde sublinha, como principais objetivos, o desenvolvimento de um Quadro Europeu comum com vista à promoção de qualidade e coerência nas práticas de RSE. Por outro lado reitera o objetivo de dar suporte a boas práticas de RSE e à verificação independente das mesmas, com vista à sua eficácia e credibilidade.

Em 2002, foi emitido um comunicado pela Comissão das Comunidades Europeias denominado *Um Contributo das Empresas para o Desenvolvimento Sustentável*, onde foi abordada a questão da responsabilidade social, nomeadamente procurou-se aprofundar o conhecimento sobre a temática, facilitar o intercâmbio de experiências, a partilha de práticas bem sucedidas, o desenvolvimento de competências, a transparência e a convergência das práticas e dos instrumentos de RSE, lançando novos desafios à União Europeia (Fórum Multilateral sobre RSE e integração da RSE em todas as políticas da União Europeia).

Outras iniciativas foram sendo desenvolvidos, dos quais se destaca i) Fórum Multilateral sobre RSE à Escala da União Europeia realizado em 2002, ii) SME KEY (desenvolvimento de uma rede de PME's europeias que ajam de forma socialmente responsável e que dêem a conhecer as suas práticas), iii) CSR Europe (Rede europeia formada por empresas em 1996), iv) Centro de Copenhaga (cujo objetivo é responder às necessidades de formação por parte das empresas no domínio da responsabilidade social), v) COSORE (projeto financiado pela Comissão Europeia sobre emprego e assuntos sociais de Novembro de 2001 a Novembro de 2003), (Santos, 2006).

2.2.4.3 Nível Nacional

Em Portugal a RSE surge, sobretudo, como uma reação aos movimentos de globalização e à forte pressão de liberalização, dos mercados tendo começado pela inclusão das preocupações ambientais na vida da empresa e o seu impacto financeiro. Contudo, a RSE evoluiu para algo mais complexo, mais vasto, abarcando a inclusão de preocupações sociais na vida das empresas e a associação dessas mesmas preocupações com conceitos como o de desenvolvimento sustentável.

Criada em 1994, a *Sair da Casca*⁵ foi a primeira empresa em Portugal, exclusivamente dedicada à Sustentabilidade. Nasceu da convicção de que as empresas são uma das maiores forças de mudança da sociedade e detêm um papel essencial na construção de um mundo ambiental e socialmente mais equitativo.

A missão da *Sair da Casca* é ajudar as empresas a integrar a sustentabilidade nos seus modelos de negócio, garantindo uma abordagem consistente, ao longo da cadeia de valor. Faz uma referência à perceção existente sobre a responsabilidade social onde mostra que há pouca familiarização com o termo por parte dos consumidores, meios de comunicação e entidades governamentais. Segundo o referido muitas vezes e durante muito tempo a Responsabilidade Social das empresas foi confundida com ações de filantropia ou mecenato, ações pontuais e muitas vezes desligadas do objeto de negócio da empresa. É certo que estas ações podem fazer parte da Responsabilidade Social de

⁵ www.sairdacasca.com/actualidades/noticias.asp?not=2004040108

uma empresa, mas, por si só, não tornam uma empresa socialmente responsável. O caminho da Responsabilidade Social é algo muito mais metódico e sistemático, precisamente porque é central e transversal a toda a atuação da empresa.

A nível nacional, existem algumas entidades a trabalhar nesta área, nomeadamente, o BCSD Portugal⁶ (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável) e a RSE Portugal (Associação Portuguesa para a Responsabilidade Social das Empresas), representando, respetivamente, o WBCSD⁷ (*World Business Council for Sustainable Development*) e o CSR Europe⁸ (*Corporate Social Responsibility*). O objetivo deste tipo de organizações é colaborar com empresas que pretendam desenvolver atividades na área da responsabilidade social, bem como promover a articulação entre as empresas, o governo e a sociedade civil contribuindo, desta forma, para uma maior familiarização com este assunto e para o seu desenvolvimento a nível nacional.

Segundo Neves (2003) se não há maior desenvolvimento da responsabilidade social em Portugal os motivos prendem-se, principalmente, com a reduzida informação acerca do tema, a escassez de recursos financeiros, baixas expectativas com o envolvimento dos *stakeholders* e despreocupação das organizações no que respeita ao empreendimento de atividades nesta área. Magalhães (2007) vai mais além e faz referência a obstáculos inerentes à implementação de práticas de responsabilidade social em Portugal, nomeadamente, a ineficácia da justiça, a escassez de fiscalização, a diminuta atenção dada pela comunicação social ao tema em questão e a carência de cursos divulgadores desta temática.

No entanto, têm sido criadas diversas iniciativas para desenvolver a responsabilidade social em Portugal. O tema “...surge com carácter de sistematização no contexto dos acordos estabelecidos a nível mundial e perante as estratégias definidas para a União Europeia. Surge ainda enquadrada nas políticas nacionais, onde a adoção de práticas de responsabilidade social pode “ser um meio” para enfrentar desafios como a globalização, a competitividade, a sociedade do conhecimento e vencer o atraso estrutural que representa face a outros países” (Santos, 2006, p.33). Das iniciativas criadas destaca-se o Plano Nacional de Desenvolvimento Económico e Social (PNDES,

⁶ www.bcsdportugal.org

⁷ www.wbcd.ch

⁸ www.csreurope.org

2000-2006) onde se estabelece a orientação para o desenvolvimento de um quadro de responsabilidade social e o Plano Nacional de Emprego (PNE, 2003-2006), onde são definidas diretrizes de apoio direto à promoção/implementação de estratégias de responsabilidade social nas empresas e diretrizes que indiretamente contribuem para a prossecução de uma estratégia de responsabilidade social das empresas. Em 2003, o Conselho Económico e Social (CES) emite um Parecer de Iniciativa sobre *A Responsabilidade Social das Empresas*, onde são apresentadas interpretações do CES relativamente à noção de RSE, às dimensões de análise (interna e externa), às vantagens, aos principais intervenientes da RSE e às iniciativas desenvolvidas em Portugal (Santos, 2006).

Vão sendo ainda atribuídos alguns prémios pelas iniciativas de apoio ao desenvolvimento de estratégias de RSE tais como: *Igualdade é Qualidade; Prevenir mais, para Viver Melhor no Local de Trabalho; Prémio de Mérito*. Também são concedidos apoios financeiros, o Programa *PRIME* – encargos com os processos de certificação; Programa Operacional *Emprego, Formação e Desenvolvimento Social*, Programa *Trabalho Seguro* e a Iniciativa *EQUAL* – apoio à Estratégia Europeia de Emprego). São ainda atribuídos alguns benefícios fiscais sobre donativos (lei nº16/2001 de 22 de Junho – cada contribuinte pode destinar 0.5% do seu IRS a instituições religiosas, ipss ou pessoas coletivas de utilidade pública, e a Lei do Mecenato – doações de cariz educativo, cultural, social, ambiental, científico, tecnológico ou desportivo) (Santos, 2006).

O Observatório das PME's Europeias (2002) constatou que, em Portugal, a responsabilidade social é mais dirigida às áreas de desporto, cultura, saúde e bem-estar, estando as modalidades de apoio social das empresas, os donativos, o patrocínio e o marketing associado a causas públicas.

Desta forma, as medidas apresentadas anteriormente servem para estimular o desenvolvimento de práticas de RSE uma vez que se parte do pressuposto que a RSE constitui um recurso essencial para se obter um desenvolvimento mais sustentado e sustentável. Partilha-se ainda a ideia de que sem o envolvimento efetivo de todos os cidadãos e, em particular, das empresas, o objetivo de um desenvolvimento mais equilibrado dos países não será atingido (Santos, 2006).

2.2.5 Vertentes da Responsabilidade Social Empresarial

Pretendendo promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, a Comissão Europeia, sublinha a importância de um trinómio composto pelo desempenho económico, social e ambiental – *triple bottom line*. Quando estes estão interligados equilibram-se entre si, pelo que o negligenciar de um deles repercute-se negativamente nos restantes.

No sentido de uma maior operacionalização, clarificação e compreensão do conceito, o Livro Verde decompõe a RSE em duas vertentes fundamentais, cada uma com características específicas: a vertente interna e a vertente externa.

2.2.5.1 Dimensão Interna

A dimensão interna da responsabilidade social está mais centrada numa perspetiva intra-organizacional, ou seja, questões relativas ao local de trabalho. Esta perspetiva pode ser dividida em sub-dimensões: gestão de recursos humanos; saúde e segurança no trabalho; adaptação à mudança; gestão do impacto ambiental e recursos naturais (Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

No que concerne à gestão de recursos humanos inclui-se, entre outros aspetos, a igualdade de oportunidades, a conciliação entre a vida pessoal e profissional e o emprego sénior (Santos, 2006).

Quanto à sub-dimensão saúde e segurança no trabalho integram-se as questões relacionadas com os serviços de saúde e segurança dos trabalhadores. Para a preservação da segurança e prevenção de acidentes, as empresas fazem campanhas relacionadas com o armazenamento e a manipulação de produtos tóxicos perigosos, a prevenção de acidentes de trabalho e manuseamento de cargas, a aprendizagem e treino perante situações de emergência e catástrofe, a prevenção de incêndios e a aprendizagem de técnicas de primeiros socorros. (Santos, 2006).

A terceira sub-dimensão envolve as questões de transparência e adaptação dos trabalhadores aos processos de mudança, nomeadamente, a criação de condições para a

redução de despedimentos e para garantir a capacidade de inserção profissional dos colaboradores (Santos, 2006).

O percurso profissional provoca um processo de influência mútua entre a organização e os colaboradores. Desta forma, verifica-se uma influência direta da organização sobre o colaborador, através da socialização e a influência do colaborador na organização, através da inovação (Shein, 1971 e 1978 *cit in* Santos, 2007).

Arthur *et al* (1999) *cit in* Santos (2007) aprofunda o estudo e conclui que os indivíduos ao assumirem iniciativa sobre as suas escolhas profissionais e caso tenham uma atitude empreendedora sobre as suas carreiras, adquirem um acréscimo de competências que se traduzem em benefícios organizacionais e individuais. Por benefícios organizacionais entende-se o acréscimo de conhecimentos para a organização, reorganização do trabalho pela implementação de processos inovadores, motivação do trabalho em equipa, melhoria da relação com os *stakeholders* e menor resistência à participação nos processos de mudança organizacional. Quanto aos benefícios individuais destaca-se a aquisição de novas competências e conhecimentos, desenvolvimento de talentos, expansão da rede de relacionamentos e contactos, maior reputação, aumento da autoconfiança e da satisfação pessoal e profissional.

Por último, a gestão do impacto ambiental e recursos naturais diz respeito à instauração por parte das empresas de sistemas de eco-gestão e auditoria suscetíveis de promover a melhoria contínua do seu desempenho em termos ecológicos. Por outro lado, a redução de emissões poluentes, de despesas energéticas, da exploração de recursos e da produção de resíduos, são outros indicadores importantes desta sub-dimensão (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

Conclui-se que os programas de qualidade de vida e melhoria no ambiente de trabalho correspondem ao estabelecimento de boas condições, no que respeita ao ruído, temperatura, humidade, ventilação, segurança e conforto das instalações, desenvolvimento pessoal e profissional e o relacionamento interpessoal da organização, independentemente da categoria profissional e hierarquia dos trabalhadores (Moura *et al*, 2004; Parreira, 2006)

2.2.5.2 Dimensão Externa

Contrariamente à dimensão anteriormente exposta, a dimensão externa está essencialmente dirigida aos agentes externos da empresa, ou seja, à comunidade local, nomeadamente, associações, populações, autarquias, entre outros (Santos, 2006).

Tal como na dimensão interna, a externa também está dividida em quatro sub-dimensões, nomeadamente: comunidades locais; parceiros, fornecedores e consumidores; direitos humanos; preocupações ambientais e globais.

A primeira sub-dimensão, comunidades locais, assenta na relação de interdependência entre as empresas e a sociedade. Destaca-se a disponibilização de estruturas de cuidado à infância para filhos dos colaboradores, o patrocínio de atividades culturais e desportivas, donativos para ações de caridade e a interação com agentes da comunidade (com vista à promoção do seu desenvolvimento).

Na segunda sub-dimensão parceiros, fornecedores e consumidores, são propostos indicadores como a assistência, pelas grandes empresas, a sociedades de menores dimensões na apresentação das suas práticas de RSE. Para além disso prevê-se o fornecimento ético, eficiente, ecológico, seguro e fiável, de produtos e serviços que os consumidores desejam e necessitam.

A sub-dimensão de direitos humanos refere-se à adoção de códigos de conduta (princípios ambientais e direitos humanos fundamentais), à resistência à corrupção, assim como à seleção de parceiros e fornecedores notáveis no cumprimento das normas respeitantes aos direitos humanos.

Por último, no que respeita às preocupações ambientais globais o Livro Verde sugere indicadores como a orientação para o bom desempenho ambiental ao longo da cadeia de produção e, por exemplo, o respeito por critérios ambientais (mesmo em países onde não estão consagrados) (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

Conclui-se que as estratégias de responsabilidade social empresarial na sua dimensão externa são responsáveis pelo acréscimo da consciência e interesse pelas causas sociais,

mobilizando colaboradores e a comunidade a participarem em atividades dirigidas para o bem comum (Kotler e Lee, 2005).

2.2.6 Responsabilidade Social Empresarial – Que paradoxos?

Para concluir o tema da responsabilidade social considerou-se pertinente fazer referência a alguns paradoxos existentes sobre a temática.

As organizações estão sujeitas a inúmeras pressões para se comportarem de forma socialmente responsável. Algumas destas influências são externas à empresa, tais como regulamentações governamentais e expectativas de legitimidade social, outras são exercidas internamente. Assim, as respostas organizacionais a tais expectativas variam, sendo que, em alguns casos, são conducentes a mudanças significativas integradas no quotidiano, nas práticas e políticas organizacionais. Noutros casos, as respostas organizacionais a tais pressões despoletam somente respostas desagregadas das atividades organizacionais normais e em curso.

Desta forma, Weaver, Trevino e Cochran (1999) concluem, que as pressões externas para a RSE tendem a relacionar-se com práticas desagregadas. Todavia, o compromisso da gestão de topo parece relacionar-se de forma veemente, quer com as práticas integradas, quer com as desagregadas. Daqui podemos concluir que a influência que os gestores de topo detêm enquanto atores morais no palco organizacional lhes permite agir em qualquer das circunstâncias. As suas decisões, se orientadas por preocupações intrínsecas com a ética e responsabilidade social, podem ser conducentes à implementação de práticas e políticas genuínas de RSE, verdadeiramente embebidas na organização.

Assim, a tendência do mundo dos negócios é construir uma imagem em torno da responsabilidade social.

Adotando uma perspetiva crítica relativamente ao estado de arte em RSE, Frankental (2001) apresenta seis paradoxos que debilitam o tema:

- (1) liderança das empresas;
- 2) mercados que não recompensam empresas éticas;
- (3) ausência de uma definição clara de RSE;
- (4) negação sistemática de disfuncionamentos organizacionais;
- (5) ausência de mecanismos de obediência com respeito aos direitos humanos;
- (6) localização da responsabilidade social das empresas na periferia da estrutura corporativa.

A respeito do primeiro paradoxo o autor sublinha que a liderança das empresas parece ainda refletir apenas sobre os interesses dos *shareholders*, em detrimento de outros. Independentemente da forma como a definamos, à RSE subjazem as responsabilidades da organização pelo seu vasto impacto na sociedade. É neste sentido que o autor defende a imprescindibilidade da contemplação de todos os *stakeholders*, assim como o estabelecimento de um quadro legal que permita acomodar as empresas socialmente responsáveis.

No âmbito do segundo paradoxo é de referir que as empresas são impulsionadas por forças de mercado e por pressões competitivas, sendo julgadas pelos referidos mercados primariamente de acordo com indicadores financeiros. Ainda que a ausência de responsabilidade social pareça ter efeitos prejudiciais ao nível da sua reputação, não contribuindo a RSE para os lucros ou valores de mercado da empresa, qual é afinal o incentivo à adoção deste tipo de políticas? Como “saída” a este paradoxo, Frankental (2001) enfatiza a auditoria organizacional de acordo com objetivos de sustentabilidade económica, ambiental e social – *triple bottom line* – para que as organizações socialmente responsáveis sejam valorizadas pelos mercados financeiros.

No que toca à ausência de uma definição clara de RSE (terceiro paradoxo), o autor sublinha a necessidade de tal desenvolvimento com vista a reunir consenso na área. Assim, a promoção da RSE parece levar à negação sistemática de disfuncionamentos organizacionais (quarto paradoxo). Poucos são os gestores a admitir que a empresa na qual colaboram não é socialmente responsável, negando lacunas organizacionais nesse âmbito. A negação desses disfuncionamentos constitui-se como uma barreira à RSE. Esta deve andar de braços dados com abertura, transparência, capacidade crítica e prontidão para efetuar aprendizagens com base em erros prévios, pelo que a “saída”

deste paradoxo prende-se, de acordo com Frankental (2001), com a abertura das organizações ao escrutínio público. Muitas organizações deixam uma “pegada” negativa na sociedade e parecem não estar predispostas a fazer algo acerca disso, na expectativa que ninguém repare. Todavia, uma vez que os negócios operam num mundo cada vez mais crítico, onde as ações organizacionais estão sob constante examinação e avaliação pública, por exemplo, pelos media e por organizações não governamentais, as empresas sentirão cada vez mais necessidade de colmatar as suas lacunas ao nível da RSE, com vista a não denegrirem a sua reputação.

Por seu turno, o quinto paradoxo é referente à ausência de mecanismos de punição com respeito à não obediência, por parte das empresas, dos direitos humanos. Neste momento ainda que as empresas sejam obrigadas por lei a obedecerem ao cumprimento de determinados direitos humanos, como é caso da legislação em torno do trabalho infantil, o certo é que algumas conseguem ainda violar ou fugir essas leis não sendo, muitas das vezes, devidamente punidas.

No último paradoxo inerente à RSE Kallio (2007) sublinha que o potencial crítico da área da responsabilidade social das empresas permanece subdesenvolvido como consequência dos vários tabus existentes na área, sendo que em inúmeros casos o discurso sobre a RSE é nada mais do que retórica vazia sobre negócios sustentáveis e responsáveis. Os tabus a que se refere são os seguintes: tabu dos negócios amorais e tabu da natureza política da responsabilidade social das empresas.

A noção de negócio amoral, é usualmente associada a Friedman (1962). Atualmente quem argumente a favor desta conceção, por certo marginalizar-se-á no discurso relativo à RSE, podendo ser rotulado de herege pelos defensores do discurso *mainstream*. O certo é que estudos indicam ainda uma incidência alarmante de negócios amorais no seio organizacional (Crane, 2000; Eden, 1999). Desta forma, ainda que seja impossível argumentar logicamente que os negócios são instintivamente amorais, a tese da amoralidade tem certamente mais incidência do que aquela que lhe é atribuída pelos proponentes da corrente *mainstream* prevalente. Ainda que parecessem existir sinais

que na era pós-Enron⁹ o discurso sobre a responsabilidade social fosse mais crítico, a realidade é que o tabu dos negócios amorais permanece por debater (Kallio, 2007).

O tabu da natureza política da RSE é referente, não à promoção de interesses comuns, mas sim à promoção dos interesses dos atores organizacionais e à busca de legitimidade para o seu negócio em particular. O fato das empresas procurarem, quase que de forma desenfreada, uma imagem responsável conduziu, entre outros, ao fenómeno de *greenwashing*, isto é, à construção de uma imagem artificial de ambiental e socialmente responsáveis (Kallio, 2007).

As empresas de hoje são engendradas para serem verdes e responsáveis aos olhos da sociedade. Ainda que muitos académicos reconheçam áreas sensíveis e problemáticas, evitam debruçar-se sobre elas e, conseqüentemente, é descurada a discussão de importantes mas difíceis tópicos, como por exemplo, a diminuta empregabilidade que é facultada a deficientes físicos.

Assim, surge a necessidade de adotar uma perspetiva mais realista e crítica em torno da RSE, através do debate e consideração das inúmeras problemáticas e assuntos sensíveis que atravessam a temática, permitindo-lhe, desse modo, estabelecer-se enquanto paradigma gestor, sublevando-se ao estatuto de moda (Leandro & Rebelo, 2006).

⁹ Enron trata-se de uma empresa glorificada como expoente máximo relativamente à RSE, tendo-se vindo a descobrir mais tarde ser corrupta (Sims & Brinkman, 2003).

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

No presente capítulo será apresentada a metodologia utilizada na investigação empírica com o propósito de alcançar os objetivos traçados. De forma mais detalhada evidenciam-se as etapas que conduziram a elaboração deste capítulo:

1. Apresentação da SA8000;
2. Justificação da metodologia utilizada, nomeadamente do instrumento de recolha de informação, ou seja, o inquérito por questionário;
3. Apresentação do *Universo Pragosa*;
4. Características da população a estudar;
5. Procedimento utilizado na obtenção dos dados;
6. Natureza do tratamento estatístico a que os dados foram submetidos.

3.1 Método de investigação

A metodologia de investigação engloba a definição e a implementação de diferentes etapas a serem desencadeadas com o objetivo de se obter uma resposta ao problema formulado, com a finalidade de se alcançar os objetivos estabelecidos.

Especificamente sobre esta investigação, pretendeu-se elaborar um estudo de caso, “...investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspetos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse” Ponte (2006:13), sobre o grupo empresarial *Universo Pragosa*. Tem-se como principal objetivo verificar a existência/cumprimento das condições que a Norma SA 8000 exige na prática diária das relações de trabalho da empresa.

A componente empírica traduziu-se, assim, na administração de um inquérito por questionário aos colaboradores do *Universo Pragosa* sustentado pela norma, de forma a responder à questão desta investigação – Terá o *Universo Pragosa* condições para ser acreditado pela SA 8000?

3.2 SA 8000

Em 1997 o *Council for Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA) criou a norma SA 8000, sendo esta considerada a norma mais propícia para a aplicação global de processos de auditoria de locais de trabalho, podendo ser implementada em qualquer tipo de empresas.

O CEPAA, hoje conhecido como SAI – *Social Accountability International* – é uma organização da sociedade civil de direitos humanos, que tem como objetivo melhorar as condições de trabalho por meio do desenvolvimento sustentável e de normas socialmente responsáveis, através de acordos com as partes interessadas e da divulgação e implementação global da norma SA 8000 (SAI, 2005).

Tendo por base as normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e orientações da Organização das Nações Unidas (ONU), tais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o CEPAA estruturou a SA 8000 tendo alicerce o modelo da ISO 9001, considerando requisitos como Ação Corretiva e Preventiva, Melhoria Contínua e Auditorias Internas e Externas. Contudo, para além do referido, foram incluídos na norma novos pontos, nomeadamente: a eleição de um representante por parte dos funcionários para acompanhar a implementação e manutenção do sistema de gestão social, dando maior credibilidade ao processo; o contacto permanente dos auditores com organizações não-governamentais, funcionários e sindicatos, com o intuito de alcançar uma aprendizagem contínua e constante; e a existência de um mecanismo de denúncia para que funcionários e outras partes envolvidas possam evidenciar anomalias nas organizações (SAI, 2005).

Segundo a SAI, 2008, a SA 8000 é uma norma específica para empresas que visam garantir os direitos básicos dos seus funcionários, sendo a primeira norma social auditável. Esta é composta por nove requisitos, nomeadamente, Trabalho Infantil;

Trabalho Forçado ou Compulsório; Saúde e Segurança Ocupacional; Liberdade de associação e direito à negociação coletiva; Discriminação; Práticas disciplinares; Horário de trabalho; Remuneração e Sistema de Gestão.

O primeiro requisito é referente ao *Trabalho Infantil*, que segundo a SAI, 2008 não é permitido. Considera-se trabalho infantil qualquer trabalho desempenhado por uma pessoa menor de 15 anos, ou a idade mínima estabelecida pelas leis locais. No caso de se verificar o trabalho de um menor na empresa, a mesma não o deve demitir, mas sim desenvolver a apresentar um plano de trabalho em que esteja assegurado que a criança não será submetida a trabalhos prejudiciais à sua saúde e que está garantida a sua educação, evitando que estas crianças fiquem sujeitas a trabalhos mais árduos.

O *Trabalho Forçado ou Compulsório* também não é permitido e é caracterizado como todo o trabalho ou serviço que um indivíduo não se tenha voluntariamente oferecido para executar e que seja exigido sob ameaça de punição ou retaliação, ou seja, exigido como forma de reembolso de dívida.

No que respeita à *Saúde e Segurança Ocupacional*, as mesmas devem ser asseguradas. Desta forma, exige-se um local de trabalho seguro e saudável para os funcionários, prevenindo acidentes, fazendo a manutenção de máquinas, utilizando equipamentos de segurança e testando-os com regularidade.

A *Liberdade de associação e direito à negociação coletiva* é um requisito que visa promover um contínuo e construtivo diálogo entre funcionários e gerência. A SA 8000 requer que os empregadores permitam a organização dos trabalhadores, a sua associação sindical e a negociação coletiva.

No que se refere à *Discriminação*, a SA 8000 tenta assegurar o tratamento igualitário e respeitoso para todos os funcionários em todos os assuntos. Os funcionários deverão ser contratados, treinados, promovidos e remunerados, apenas com base no desempenho do seu trabalho e estarão livres de todos os tipos de assédio contra a raça, classe social, etnia, sexo, orientação sexual, religião, deficiência, associação a sindicatos ou afiliação política.

As *Práticas disciplinares* dizem respeito às punições físicas ou mentais, à coerção física e abuso verbal e ao pagamento de multas. As mesmas não são permitidas e a SA 8000 consciencializa as pessoas que exercem o quadro de chefia quanto à demonstração de respeito pelo bem-estar físico, mental e emocional do funcionário.

O *Horário de trabalho*, segundo a OIT, não deve ultrapassar mais do que 8 horas de trabalho por dia, ou seja, 48 horas por semana, para além das 12 horas-extra semanais, e deve haver pelo menos 1 dia de descanso por semana. O trabalho em horário extraordinário constitui um dos mais sérios problemas para o funcionário, como por exemplo, a ocorrência de acidentes por falta de atenção, sonolência ou fadiga, bem como desgaste físico e psicológico do funcionário.

No que se refere à *Remuneração*, os salários obtidos durante o horário normal de trabalho devem ser o suficiente para atender a necessidades básicas do funcionário e de pelo menos metade dos seus dependentes. Por necessidade básica a SAI entende alimentação, água tratada, vestuário, moradia, transporte, educação, uma receita adicional, bem como os benefícios sociais regulamentados pela legislação, tais como, assistência médica, seguro médico, seguro de desemprego, plano de reforma, entre outros. A empresa deve ainda assegurar que não sejam realizados contratos por trabalho executado ou esquemas de falsa aprendizagem para evitar o cumprimento de obrigações impostas por lei.

Por último, a SA 8000 refere que deve existir um *Sistema de Gestão* que garanta a efetividade do cumprimento de todos os seus requisitos, através de documentação, implementação, manutenção, comunicação e monitorização da empresa em relação às questões referidas na norma, num processo de melhoria continua.

Neste seguimento, para que a empresa consiga a certificação tem que passar por um processo de implementação do sistema de gestão, anteriormente apresentado, cujo objetivo passa por promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, transparente, sem discriminação, dentre outras preocupações.

As atividades previstas pelo sistema de gestão devem ser realizadas e auditadas internamente antes da solicitação da auditoria externa. Preferencialmente deve ser

realizada uma pré-auditoria interna pela empresa certificadora antes da auditoria de certificação, possibilitando a solicitação de ações corretivas.

Desta forma, na auditoria de certificação são realizadas as visitas de auditoria com o intuito de encontrar evidências objetivas do processo implementado. As mesmas são auferidas em entrevistas com os funcionários e *stakeholders*.

Na possibilidade da empresa ter obtido a certificação, por exemplo, da ISO 9001, é possível utilizar e adaptar o mesmo sistema de gestão criado pela certificação anterior, e ainda realizar auditorias integradas, diminuindo os custos sobre as mesmas.

Depois de obtida a certificação, serão necessárias visitas semestrais de auditores para verificar se as metas estabelecidas no plano de ação estão a ser cumpridas.

No que se refere às atividades de marketing e divulgação externa, as mesmas só deverão ser realizadas após a obtenção da certificação.

Esta tem uma validade de 3 anos, pelo que após este período deve ser solicitada uma nova certificação.

Numa era em que os negócios se fazem à escala global exige-se às organizações que considerem os impactos sociais e éticos das suas atividades e políticas. As organizações que forem capazes de demonstrar uma abordagem responsável a questões sociais e éticas, ganharão vantagens competitivas e a confiança de acionistas, clientes, comunidades locais e consumidores.

O número de empresas certificadas socialmente tem vindo a aumentar, sendo que a China é o país com mais certificações, seguindo-se a Itália e o Brasil. Em Portugal, a primeira empresa a obter a certificação foi a Novadelta, tendo projetos de apoio à comunidade em que recorrem à mão-de-obra de residentes, nomeadamente em Timor e Angola (Bureau Veritas)¹⁰.

¹⁰ <http://www.bureauveritas.pt>

A integração da RSE no mercado de valores reveste de valor económico o esforço das empresas no desenvolvimento da sociedade. Nos dias que correm os investidores preocupam-se não só com o desempenho económico das empresas onde investem, mas também com o seu desempenho em termos ambientais e sociais.

A SA8000 já vai sendo denominada de *O Selo da Cidadania* ou *Novo Passaporte na Era da Globalização* (Pacheco, 2001). Tais designações podem ser consideradas por muitos como precipitadas, mas como Deborah Leipziger, Diretora da SAI refere, *o que hoje é opcional, amanhã será uma obrigação*.

3.3 Técnica de investigação: Inquérito por Questionário

A Norma SA 8000 especifica requisitos de responsabilidade social para possibilitar a uma empresa, desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerenciar temas que ela possa controlar ou influenciar; demonstrar às partes interessadas que as políticas, procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma. Os requisitos da SA 8000 devem ser aplicados universalmente em relação à localização geográfica, setor da indústria e tamanho da empresa (*Social Accountability* 8000, 2008). São requisitos desta norma avaliar o trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, discriminação, horas laborais e horas extraordinárias, liberdade de associação e direitos de negociação coletiva, sanções disciplinares e remuneração.

Nos processos de tomada de decisão de qualquer organização é essencial obter o máximo de informação sobre o meio que a envolve, e os inquéritos se, corretamente utilizados são meios eficazes de obter a informação necessária, (Austin, Scherbaum, & Mahlman, 2002). O principal motivo pela escolha deste instrumento deve-se ao fato de o inquérito por questionário ser o mais viável para atingir um grande número de pessoas, e por ser flexível no sentido em que pode ser recolhida uma grande variedade de informação (Arturo, 2001). Tratando-se de um universo de 343 indivíduos considerou-se mais funcional, de maior facilidade de chegada ao universo e conseqüentemente ao objetivo da investigação, optar por esta técnica. Paralelamente ao referido, a empresa considerou oportuno que os questionários fossem anónimos e de rápido preenchimento, ora optar por questões fechadas seria o mais adequado, pois este tipo de questões são

aquelas em que o inquirido apenas seleciona a opção (de entre as apresentadas), que mais se adequa à sua opinião (Arturo, 2001). Desta forma seria intolerável fazer, por exemplo, uma entrevista sobre todos os campos nos quais incide a norma, sendo eles 9.

Assumindo-se como uma das estratégias de recolha de dados mais utilizada no contexto das Ciências Sociais (Austin, Scherbaum & Mahlman, 2002) a investigação por inquérito reúne um conjunto de vantagens entre as quais se sublinha (1) a possibilidade de recolher informação sobre uma vasta panóplia de comportamentos relativos ao passado e ao presente dos inquiridos; (2) a obtenção de uma panorâmica rica relativamente ao domínio a investigar; e (3) o acesso a descrições comportamentais não passíveis de serem observadas pelo investigador por motivos de ordem prática e/ou deontológica (Ghiglione & Matalon, 1997).

Relativamente ao objetivo do questionário, Bell (2004) refere que “o objetivo de um inquérito é obter informações que possam ser analisadas, extrair modelos de análise e fazer comparações. Este trabalho utilizando esta metodologia integra-se na categoria dos modelos *ex post facto* (Davis e Cosenza, 1988). Segundo Pedron (2003) a pesquisa *ex post facto* é definida como uma avaliação que se realiza depois dos fatos acontecidos naturalmente, e por isso não se tem controle sobre as variáveis. Neste tipo de pesquisa são tomadas em conta, situações que se desenvolveram natural e espontaneamente.

A técnica de recolha de informação utilizada foi o questionário autoadministrado. Este tipo de questionários são frequentemente realizados sem a presença do investigador. Supõe-se que quem vai responder ao questionário tenha conhecimento e motivação para completá-lo sozinho (Hair, Babin, Money e Samuel, 2003). Este reúne um conjunto de vantagens comparativamente às demais técnicas. Assim, por comparação com a entrevista, o questionário tende a gerar menos reatividade nos inquiridos, assim como menor interferência pelo investigador (Alferes, 1997). Procurando colmatar a desvantagem inerente aos questionários autoadministrados – a impossibilidade de garantir a adequada compreensão das instruções, do sentido das questões e das modalidades de resposta apresentadas pelos respondentes (Alferes, 1997) – recorreu-se a vocabulário simples, construindo frases precisas e claras, intangíveis e não ambíguas, tendo em atenção a realidade organizacional. Para além disso o *lay-out* foi estrategicamente definido a fim de reduzir a dimensão visual do questionário, tornando-

se assim menos extenuante. Após a conclusão do questionário, o mesmo foi previamente apresentado, aos gestores de topo, com vista a corrigir algumas ambiguidades.

Almejando a máxima fiabilidade nas respostas e resultados alcançados foram fornecidos por escrito, e verbalmente, na fase de contato com a empresa, todos os elementos necessários para garantir a credibilidade da investigação e dos investigadores, a natureza do projeto, as ligações institucionais, a garantia de anonimato e confidencialidade.

Atendendo à especificidade do tema em estudo, todas as questões conduziram a variáveis qualitativas de níveis de medida nominal e ordinal. Relativamente à forma, as questões são fechadas e de resposta múltipla, ou seja, acompanhadas de um conjunto de opções de resposta, das quais o inquirido pode escolher uma ou mais, dependendo da resposta. As questões não foram agregadas por blocos temáticos pois considerou-se que simplificaria o questionário, e diminuiria a sua extensão.

3.4 O Universo Pragosa

O *Universo Pragosa* foi a empresa escolhida tendo por base as seguintes razões: é uma empresa sediada no distrito de Leiria, estando desta forma próxima geograficamente da investigadora, facilitando as deslocações para reuniões com a direção e os recursos humanos da empresa, e para entrega e recolha dos questionários; trata-se de uma empresa com funcionários suficientes para realizar o estudo em causa; por haver um contato próximo entre a investigadora e os administradores da empresa já foi possível presenciar alguns atos de responsabilidade social e ter um conhecimento mais profundo das práticas dos mesmos. Por último, foi a única empresa contactada que se mostrou interessada em vir a ser acreditada pela SA8000.

João Cerejo Pragosa começou a sua vida empresarial aos 19 anos, em Março de 1977. Criou uma empresa em nome individual dedicada às obras públicas, que mais tarde, em 1990 viria a dar lugar à Construções Pragosa S.A.

O Universo Pragosa é constituído por nove empresas nacionais e uma internacional. Em Portugal existe a Construções Pragosa S.A., Pragosa Imobiliária S.A., Pragosa

Transportes S.A., Pragosa Betão S.A., Pragosa Ambiente S.A., Nascimento e Irmão S.A., Pragosa Industria Extrativa S.A., Pragosa Concessões S.A. e a Pragotur – Empreendimentos Turísticos S.A. Na Roménia está sediada a empresa internacional deste Universo, denominada por Pragosa Romania.

A *Construções Pragosa S.A.*, constituída em 1990 é de todas a mais antiga e maior, tendo 220 trabalhadores. Está sediada na Batalha e dedica-se, essencialmente, ao fornecimento de misturas betuminosas quentes e frias e betão pronto à realização de empreitadas, tais como, vias de comunicação, obras de urbanização, construção civil, remodelações e reabilitações de edifícios, obras hidráulicas e instalações especiais. Sempre com o lema de desenvolver soluções profissionais, completas e integradas, utilizando as mais avançadas tecnologias e tirando partido da capacidade técnica dos seus recursos materiais, assim como do seu pessoal devidamente qualificado. A *Construções Pragosa S.A.* foi considerada em 2007 e 2008 a melhor PME no sector da Construção, no âmbito das “1000 MELHORES PME – Revista EXAME”.

Criada, em 1992, com a perspetiva de aproveitar melhor os recursos existentes no Universo Pragosa, a *Pragosa Imobiliária S.A.*, concentra-se na construção, compra e venda de imóveis.

Em 1998 foi criada a *Pragosa Transportes S.A.*, sediada também na Batalha mas com apenas 13 funcionários. Dedicar-se ao transporte, nacional e internacional, de materiais de construção, essencialmente cimentos, cinzas e agregados. Para conseguir corresponder às expectativas do mercado, a empresa tem apostado continuamente na formação do seu corpo de motoristas, alinhando a segurança com a qualidade dos serviços que presta.

Dois anos mais tarde, em 2000, foi constituída a *Pragosa Betão S.A.*, sediada na Batalha e com 36 trabalhadores, dedica-se à comercialização, transporte e bombagem de betão pronto, bem como ao controlo de qualidade do betão produzido. Possui cinco centrais de produção que dispõem de laboratórios de ensaios, meios humanos e equipamentos necessários ao controlo diário do betão produzido e dos seus constituintes.

A *Pragosa Ambiente S.A.* foi constituída em 2006 está sediada em Porto de Mós e conta, atualmente, com 16 colaboradores. Trata-se de uma empresa prestadora de serviços no sector do ambiente, especificamente, na recolha e transporte de resíduos industriais, na recolha e transporte de resíduos sólidos urbanos, na gestão e valorização de resíduos de construção e demolição, na limpeza e desobstrução de coletores, na limpeza e varredura urbana e por último, na lavagem, desinfeção, desengorduramento e desodorização de contentores. Em 2008 adquiriu participação na *Recigroup*, um dos maiores agentes nacionais na valorização do pneu. A estratégia da empresa passa pela aplicação de granulados de borracha nos pavimentos e estradas, atividade esta muito relevante no *core business* do Universo Pragosa.

A *Nascimento e Irmão S.A.* empresa adquirida pelo Universo Pragosa em 2008, possui 34 funcionários e está sediada em Alcobaça. Tem como principal objetivo complementar a cadeia de valor do Universo Pragosa na área de negócio de Engenharia, Construção Civil e Obras Públicas, que se concretiza na produção e comercialização de inertes.

Por último, a *Pragosa Industria Extractiva S.A.*, sediada em Sousel, foi adquirida em 2010 e conta com a participação de 24 colaboradores. Possui duas pedreiras, uma no Cano e outra em Santa Eulália.

Na Roménia, a *Pragosa Romania*, constituída em 2007, tem 40 funcionários e o objetivo de alcançar uma posição de relevo no mercado Romeno, respeitando as linhas mestras do projeto nacional. A empresa pretende dar continuidade à sua atividade em obras de infraestruturas (redes de abastecimento de água e saneamento doméstico) e obras de beneficiação e pavimentação rodoviária.

Destacadas como as novas áreas de negócio estratégicas estão a *Pragosa Concessões S.A.* e a *Pragotur – Empreendimentos Turísticos S.A.* criadas ambas em 2006. A primeira dedica-se à gestão e exploração de projetos globais de infraestruturas, no âmbito de concessões e parcerias público-privadas. A segunda, é a empresa deste Universo que se dedica ao Turismo.

3.5 Universo de análise

Tendo por base Faschin (2003) o universo é o conjunto sobre cujos atributos vai indiciar a investigação e, por isso, se transformarão em fonte de informação.

É importante que o investigador defina cuidadosa e completamente a população antes de recolher a amostra, incluindo uma descrição dos membros que devem ser incluídos. Para cada população, há muitas amostras possíveis e qualquer delas deve fornecer informação dos parâmetros da população correspondente. É importante definir os critérios que permitem determinar se um indivíduo pertence ou não à população em estudo. Para isso, define-se conceptualmente a população (Fashin, 2003).

Neste estudo optou-se por analisar o Universo e não uma amostra, uma vez que se pré-definiu que os inquiridos seriam todos os funcionários alfabetizados. O universo deste estudo são trabalhadores alfabetizados de todas as empresas do *Universo Pragosa*, exceto *Pragosa Romania*, perfazendo, estes um total de 290 funcionários.

Tabela 3.1 - Descrição dos funcionários do *Universo Pragosa*

Empresa	Nº total de funcionários	Nº funcionários alfabetizados
Construções Pragosa S.A.	220	167
Pragosa Betão S.A.	36	36
Pragosa Transportes S.A.	13	13
Pragosa Ambiente S.A.	16	16
Nascimento S.A.	34	34
Pragosa Industria Ext. S.A.	24	24
TOTAL	343	290

Fonte: Elaboração própria

3.6 Procedimento para obtenção dos dados

3.6.1. Pré teste

As questões incluídas no questionário foram submetidas a um pré-teste. Este serviu para avaliar se o mesmo estava de acordo com os objetivos formulados, identificar e corrigir eventuais falhas de interpretação das questões, dificuldades na sua utilização e identificação de lacunas.

Desta forma, o pré-teste permitiu perceber se o inquérito era claro, ou seja, se as questões eram precisas, se os inquiridos percebiam facilmente o seu conteúdo, se era fiável, de forma a que os dados recolhidos traduzissem a opinião dos inquiridos, sem erro. Este foi realizado com 15 colaboradores da empresa, a quem foi solicitado que identificassem dificuldades de compreensão, e expressassem a sua opinião relativamente às questões colocadas, aspeto gráfico e dimensão do inquérito, bem como sugerissem alterações na elaboração das questões colocadas.

De uma forma geral o resultado foi positivo, tendo este procedimento implicado alterações pontuais, tais como o encurtamento de espaço entre questões e tamanho de letra para que o inquérito não parecesse demasiado longo. Para além disso algum vocabulário teve que ser alterado para mais simples, uma vez que existe uma grande quantidade de trabalhadores com baixas habilitações literárias, podendo, desta forma, não entenderem o sentido da questão.

Relativamente ao tempo de resposta, verificou-se que, em média, cerca de 20 minutos foi suficiente para responder ao questionário. Uma vez que o tempo consumido fica bastante abaixo do limite, sendo este 45 minutos, proposto por Ghiglione e Matalon (1993) para um questionário constituído na sua maioria por questões fechadas, considera-se aceitável, e pensa-se ter conseguido manter o interesse e a reflexão sobre o que era questionado.

3.6.2. Administração do questionário

No dia 2 de Dezembro o questionário final foi distribuído ao universo e recolhido dois dias depois.

A dimensão ideal do universo seria a totalidade dos funcionários alfabetizados da empresa, 290. Contudo, apenas se obteve 102 questionários validados, o que corresponde a uma taxa de respondente 35.17%.

Os questionários foram distribuídos pelos administradores da empresa aos vários grupos profissionais, tendo cada funcionário, entregue, depois de preenchido, no departamento de recursos humanos. Tratou-se de um questionário autoadministrado, característica que torna difícil ao inquirido recorrer ao entrevistador no momento do seu preenchimento, implicando uma maior exigência na elaboração do questionário. Contudo, em caso de dúvida e de necessidade, na carta de apresentação foi divulgado os contactos pessoais da autora, que estaria disponível para ser contactada.

3.7 Técnicas estatísticas utilizadas

Para a análise dos dados utilizou-se a estatística descritiva que pode ser considerada como um conjunto de técnicas analíticas utilizado para resumir o conjunto dos dados recolhidos numa dada investigação, que são organizados, geralmente, através de números, tabelas e gráficos.

Desta forma, foi utilizado tabelas de frequências e o teste de independência do Qui Quadrado para possibilitar o cruzamento entre as variáveis. As tabelas de frequências são úteis quando as observações são numerosas e sobretudo quando se repetem. É um dos elementos estatísticos adequados para descrever variáveis discretas, ordinais ou nominais, (Pereira, 2006).

O teste Qui-quadrado permite analisar a relação de independência entre variáveis qualitativas, aplica-se tanto para a análise univariada, como bivariada ou multivariada. O Qui-quadrado mede a probabilidade de as diferenças encontradas nos dois grupos da amostra serem devidas ao acaso, partindo do pressuposto que, na verdade, não há

diferenças entre esses grupos na população donde provêm. Se a probabilidade for alta pode-se concluir que não há diferenças estatisticamente significativas. Se a probabilidade for baixa (particularmente menor que 5%) pode-se concluir que um grupo é diferente do outro grupo, quanto à característica estudada, e de forma estatisticamente significativa.

CAPÍTULO 4 – RESULTADOS

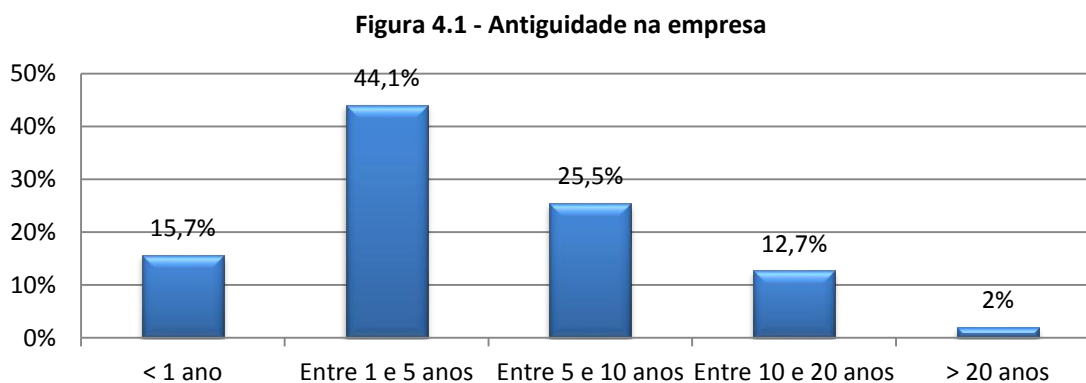
4.1 Análise dos dados

Este capítulo apresenta os principais resultados no que respeita ao estudo das condições que o *Universo Pragosa* tem para atingir a certificação pela SA8000, analisando diversas questões subdivididas pelas temáticas trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, discriminação, horas laborais e horas extraordinárias, liberdade de associação e direitos de negociação coletiva, sanções disciplinares e remuneração.

Serão apresentados apenas resultados relativamente a uma abordagem quantitativa, baseada na administração de um questionário aos funcionários alfabetizados das empresas do *Universo Pragosa*. Prossegue-se com uma reflexão crítica sobre os resultados da análise estatística à luz dos objetivos previamente traçados para a investigação empírica.

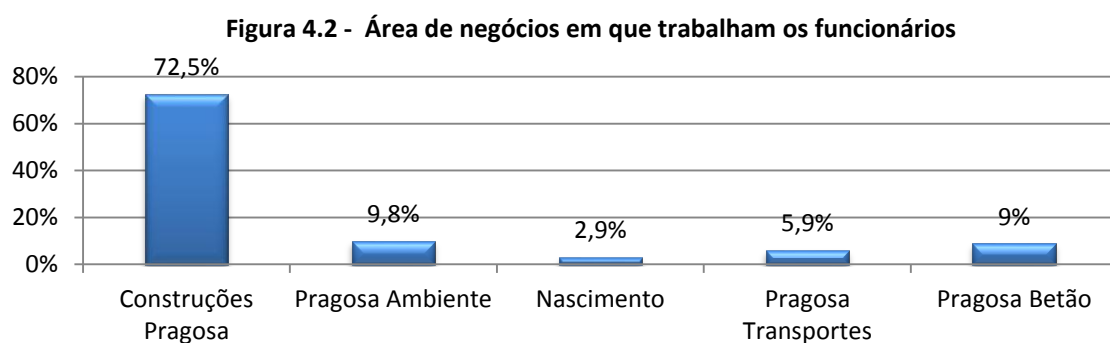
4.1.1. Caracterização dos funcionários do *Universo Pragosa*

O total de respostas do questionário aplicado aos funcionários do *Universo Pragosa* (102) inclui maioritariamente pessoas que trabalham nesta empresa entre 1 e 5 anos, 44,1%, sendo em menor número os funcionários a trabalhar na empresa há mais de 20 anos, 2% (figura 4.1). Através destes dados conclui-se que não existe muita antiguidade na empresa, podendo, contudo, revelar-se alguma rotatividade. O fato de não ter acesso à idade dos trabalhadores, e através das respostas obtidas poderá concluir-se que os funcionários do *Universo Pragosa* são maioritariamente jovens.



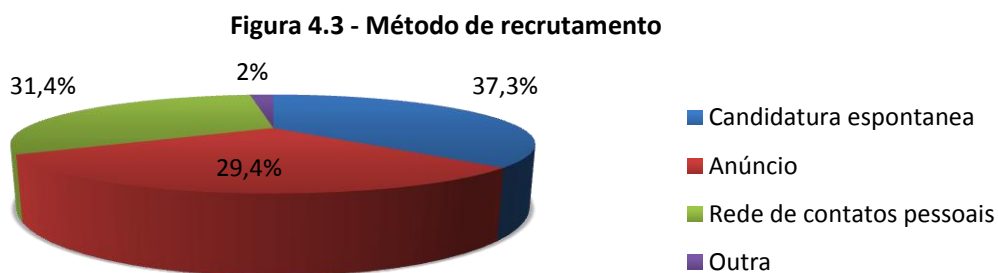
Fonte: Elaboração própria

A maior parte, 72.5%, dos colaboradores pertencem à empresa Construções Pragosa, sucedendo-se, com 9.8%, a Pragosa Ambiente, tendo um menor número de funcionários a Nascimento, 2,9% (figura 4.2). O fato da Construções Pragosa ser a empresa com mais funcionários poderá justificar-se por ser, também, a empresa mais antiga e com um maior desenvolvimento.



Fonte: Elaboração própria

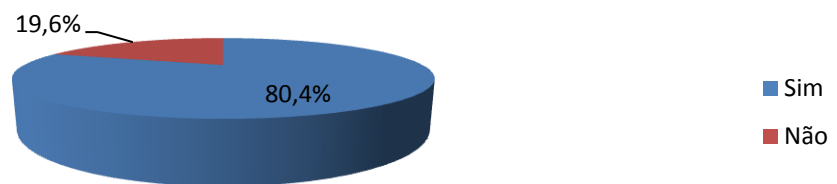
Quanto à forma de recrutamento dos colaboradores destacam-se as candidaturas espontâneas (37.3%) e a rede de contactos pessoais (31,4%), havendo em menor número funcionários admitidos depois de responderem a anúncio de emprego, 29.4% e a outra forma (2%) (figura 4.3). Estes dados revelam que a empresa por ser tão reconhecida no mercado, praticamente, não necessita de anunciar vagas nos meios sociais, pois, grande parte dos seus funcionários auto candidataram-se para o lugar.



Fonte: Elaboração própria

À questão sobre se os funcionários tinham trabalhado noutra local antes de iniciar funções nas empresas do *Universo Pragosa*, 80,4% destes funcionários responderam que já tinham trabalhado anteriormente noutra local (figura 4.4). Desta forma conclui-se que o *Universo Pragosa* tem poucos funcionários que tenham iniciado a sua vida profissional nas suas empresas, apesar de, anteriormente, se ter pressuposto que a maioria dos seus funcionários são jovens.

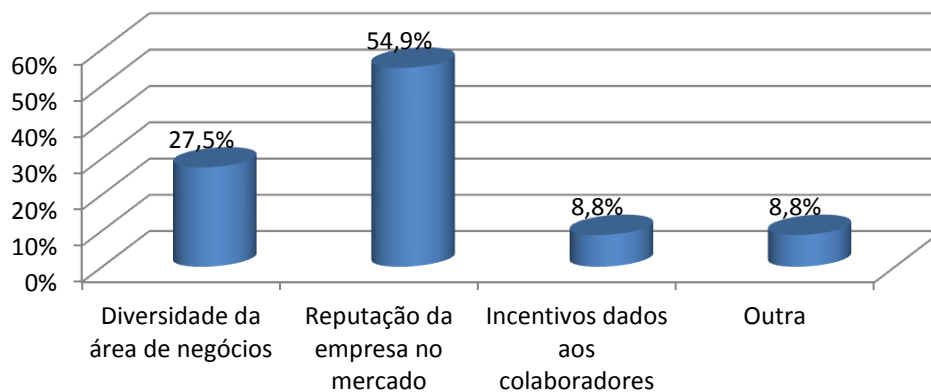
Figura 4.4 - Trabalho noutra local anteriormente



Fonte: Elaboração própria

Relativamente à motivação da escolha desta empresa para exercer funções, 54,9% referiram que a reputação da empresa no mercado foi fundamental, sendo os incentivos dados aos colaboradores o menos “motivante”, 8,8% (figura 4.5). Estes resultados vão ao encontro da notoriedade que a empresa tem na zona de Leiria, demonstrando ser uma empresa estável, de grandes dimensões e com ascensão a novos negócios e mercados. Conclui-se também que os funcionários não vão à “procura” de incentivos mas sim de uma empresa reconhecida no mercado.

Figura 4.5 - Motivação para trabalhar no *Universo Pragosa*



Fonte: Elaboração própria

Na Tabela 4.1 evidenciam-se os resultados referentes ao tempo de trabalho no Universo Pragosa segundo a área de negócios. Observa-se uma associação estatisticamente significativa ($p < .05$) entre o tempo de trabalho no Universo Pragosa e a área de negócios. Na Construções Pragosa 20.3% dos colaboradores trabalhavam na empresa há pelo menos 10 anos, enquanto na Pragosa Ambiente a totalidade dos colaboradores trabalhavam no máximo há 5 anos na empresa. Destes resultados conclui-se que, por a Construções Pragosa ser a empresa mais antiga no grupo empresarial, tem também funcionários com mais antiguidade na empresa. Para além disto, esta empresa tem, maioritariamente, funcionários da área da construção, sendo pessoas com baixas habilitações e que trabalham desde muito jovens. Com a mesma lógica se pode tirar as conclusões para a baixa antiguidade na Pragosa Ambiente. É uma empresa bastante recente, e tendo sido criada em 2006 é natural que a antiguidade dos seus funcionários não possa ser superior a 6 anos.

Tabela 4.1 – Tempo de trabalho no Universo Pragosa segundo a área de negócios

		Antiguidade na empresa										p ¹
		< 1ano		Entre 1 e 5 anos		Entre 5 e 10 anos		Entre 10 e 20 anos		> 20 anos		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Área de negócios em que trabalham os funcionários	Construções Pragosa	8	10,8%	30	40,5%	21	28,4%	13	17,6%	2	2,7%	0,006**
	Pragosa Ambiente	7	70,0%	3	30,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	Nascimento	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	
	Pragosa Transportes	1	16,7%	4	66,7%	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	
	Pragosa Betão	0	0,0%	6	66,7%	3	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado

Fonte: Elaboração própria

Verifica-se ainda, com base na tabela 4.2, que os funcionários mais recentes, ou seja, os que trabalham entre 1 e 5 anos nas empresas já exerceram funções noutra local anteriormente.

Tabela 4.2 – Tempo de trabalho no Universo Pragosa segundo a experiência de trabalho anterior

		Antiguidade na empresa										p ¹
		< 1ano		Entre 1 e 5 anos		Entre 5 e 10 anos		Entre 10 e 20 anos		> 20 anos		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Trabalho noutra local anteriormente	Sim	13	15,9%	38	46,3%	21	25,6%	8	9,8%	2	2,4%	0,429
	Não	3	15,0%	7	35,0%	5	25,0%	5	25,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado

Fonte: Elaboração própria

Estes resultados vão ao encontro da análise, anteriormente feita, ao concluir-se que os funcionários das empresas mais antigas são também os funcionários com maior antiguidade no grupo empresarial.

4.1.2 Trabalho Infantil

Nem todo o trabalho executado por uma criança pode ser considerado trabalho infantil, pois, trabalhar nas férias, ajudar a família nas tarefas domésticas é considerado vantajoso ao nível do crescimento de crianças e adolescentes uma vez que adquirem capacidade e experiências úteis para a sua vida futura.

Segundo a *International Labour Organization* (ILO, 2010), trabalho infantil é definido como o trabalho que condiciona a infância, o potencial e a dignidade de uma criança, que prejudica o seu desenvolvimento físico e mental e que a priva de ir à escola ou a obriga a combinar as aulas com trabalhos muito pesados, caso não abandone o ensino prematuramente. Na sua expressão mais dramática, o trabalho infantil implica escravatura, a separação da criança da sua família e a exposição a grandes riscos e a doenças.

A definição é aplicada conforme ou não a idade da criança, o tipo e o número de horas do seu trabalho, bem como as condições em que o executa. Há variações no entendimento do que é o trabalho infantil de país para país, mas os dados da ILO são consensuais: cerca de 246 milhões de crianças são obrigadas a trabalhar a tempo inteiro, em todo o mundo, o que corresponde a 18,5% da população menor de idade, (ILO, 2010).

Na realidade a ser analisada, *Universo Pragosa*, conclui-se que não existe trabalho infantil.

Tabela 4.3 – Trabalho infantil

		N	%
Se quisesse que a empresa contratasse o seu irmão (ou filho) de 13 anos, saberia como proceder e quem contactar?	Sim	1	1,0%
	Não	4	3,9%
	Não se aplica	93	91,2%
	Não sei	4	3,9%
Total		102	100,0%
Alguma vez viu crianças a trabalhar nesta empresa ou a ajudarem os pais no seu trabalho?	Nunca	102	100,0%
Total		102	100,0%
As crianças ou os mais jovens estão sujeitos a condições de trabalho perigosas?	Não	35	34,3%
	Não se aplica	67	65,7%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

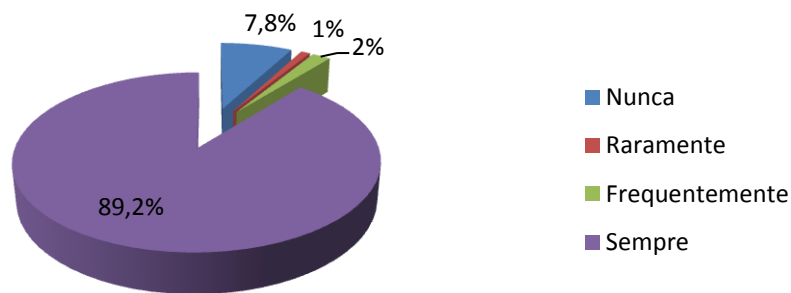
O mesmo verifica-se claramente através da questão *Alguma vez viu crianças a trabalhar nesta empresa ou a ajudarem os pais no seu trabalho?* onde a taxa de resposta “não” foi a total, ou seja 100%. Nas restantes questões que confirmam a não existência de trabalho infantil nas empresas, apenas 1 pessoa respondeu que sabe como proceder e quem contactar caso a empresa quisesse contratar um menor mas o mesmo não é revelador que essa situação tenha acontecido (tabela 4.3). Essa resposta pode justificar-se com um mal entendimento da questão.

4.1.3 Trabalho Forçado

Tendo por base a Convenção N°29 (1930) da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre trabalho forçado, o artigo 2 define trabalho forçado como “todo o trabalho ou serviço que é exigido a qualquer individuo sob ameaça de qualquer castigo e para o qual o referido individuo não se tenha oferecido de livre vontade.”

Indo ao encontro da definição, anteriormente, apresentada, de uma forma geral, pelas respostas analisadas constata-se que quase sempre se o trabalhador tiver que trabalhar fora das instalações da empresa assim como fazer horas extraordinárias é pago pelo seu serviço (figura 4.6). Contudo, 8 funcionários que correspondem a 7,8% dos inquiridos responderam que nunca são pagos por trabalharem fora das instalações da empresa.

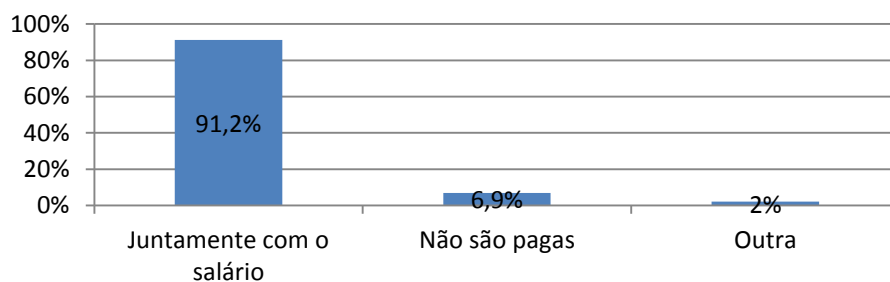
Figura 4.6 - Pagamento efetuado se o trabalho é realizado fora das instalações da empresa



Fonte: Elaboração própria

Ao encontro deste 8 funcionários, estão os, 6,9% de trabalhadores que responderam que as horas extraordinárias não são pagas (figura 4.7).

Figura 4.7 - Pagamento de horas extraordinárias



Fonte: Elaboração própria

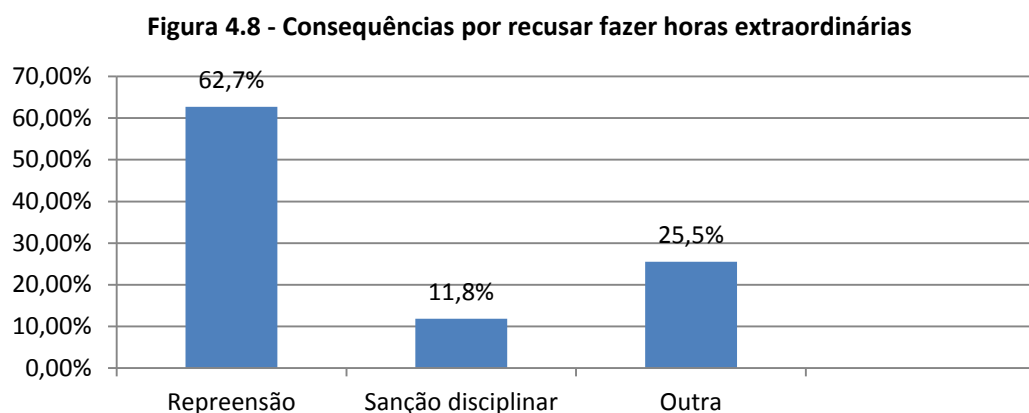
Segundo a Deco¹¹, as horas extraordinárias começam a contar após o horário normal. A empresa só pode pedir horas extra em caso de acréscimo provisório de trabalho que não justifique admissão de um novo empregado, por motivos de força maior ou para prevenir ou reparar prejuízos graves.

Em regra, o trabalhador deve atender ao pedido da empresa, mas pode pedir dispensa se houver risco para a sua saúde ou tiver de assistir familiares. Deficientes, grávidas ou com filhos até um ano e, em regra, trabalhadores menores e trabalhadores estudantes não são obrigados.

Cada trabalhador pode fazer até 2 horas extra diárias ou o número de horas normal em dia de descanso. Limite: 150 ou 175 horas anuais para empresas com mais ou menos de 50 funcionários, respetivamente. O limite anual pode ser aumentado, com um máximo semanal de 48 horas, mas apenas em casos de força maior.

Pelo trabalho suplementar em dia útil, feriado ou de descanso complementar, tem direito a descanso extra equivalente a um quarto das horas realizadas. Ou seja, 1 hora se fez mais quatro. Este descanso pode ser gozado até 90 dias depois de completar o equivalente a um dia de trabalho. Caso tenha trabalhado em dia de descanso obrigatório, em regra, o domingo, pode gozar 1 dos 3 dias úteis seguintes. O descanso compensatório é combinado com a empresa ou decidido por esta, na falta de acordo.

Destaca-se ainda que mais de metade dos funcionários, 62,7% referem que sofrem repreensões se se recusarem a fazer horas extraordinárias (figura 4.8).



Fonte: Elaboração própria

¹¹ <http://www.deco.proteste.pt/dinheiro/nc/dicas/horas-extraordinarias-calculer-compensacoes>

O *Universo Pragosa* é um grupo empresarial conhecido, também, pelas horas extraordinárias que os funcionários têm que fazer, principalmente quando há prazos a cumprir. Contudo, desconhecem-se se existe algum acordo para o efeito, assim como o nível de repreensão. Considera-se, ainda, pouco provável que o pagamento de horas extraordinárias não seja feito, uma vez que a empresa é reconhecida, também, pelo pagamento justo e atempado do salário aos seus funcionários.

4.1.4 Sistemas de Gestão

No questionário apresentado aos funcionários das empresas do *Universo Pragosa* foi solicitado que respondessem a uma questão que agregava várias sub-questões relativamente às mudanças/melhorias no local de trabalho. Salienta-se o desejo de mudar/melhorar a recompensa do trabalho, em que 15.7% mudariam muito e 48% mudariam alguma coisa. Isto significa que mais de metade dos funcionários gostariam de ser mais recompensados. Daqui pode-se concluir que recompensar os funcionários não é uma prática das empresas do grupo empresarial. Ressalta-se, também, a abertura à crítica (11.8% mudariam muito e 43.1% mudariam alguma coisa), o que significa que a maioria dos funcionários não se sente à vontade ou não existe meios para criticar práticas existentes nas empresas. Salienta-se, também, o fato da maioria dos funcionários gostarem de mudar alguma coisa na avaliação do desempenho (58,8%) e na abertura a novas ideias (56,9%). Talvez havendo uma avaliação do desempenho e uma análise das ideias dos funcionários pudesse haver recompensas mediante as suas prestações. Os objetivos claros da empresa (63,7%), o ambiente agradável de trabalho (60,8%) e o controlo pelos procedimentos (54,9%) foram detentores da maior percentagem de respostas em que os funcionários não mudariam/melhoravam nada na empresa (tabela 4.4). Conclui-se, então, que existe um bom ambiente de trabalho, mas existe, também, algum descontentamento com algumas regras e práticas das empresas.

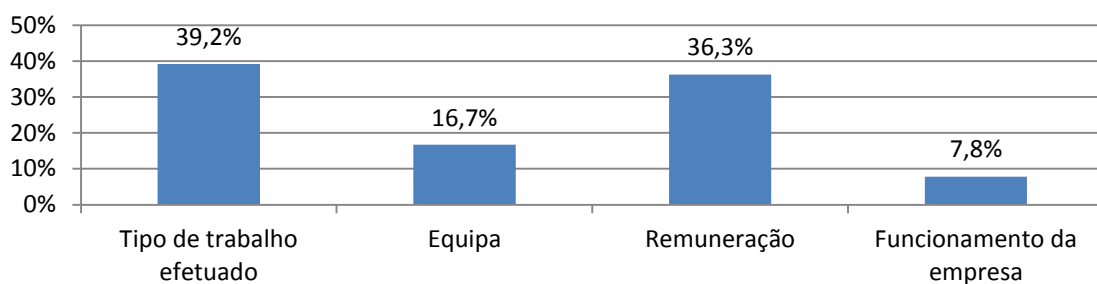
Tabela 4.4 – Mudança/ melhoria no local de trabalho

	Não mudaria		Mudaria alguma coisa		Mudaria muito	
	N	%	N	%	N	%
Objetivos claros	65	63,7%	32	31,4%	5	4,9%
Ênfase na realização da tarefa	49	48,0%	48	47,1%	5	4,9%
Comunicação	53	52,0%	40	39,2%	9	8,8%
Autorresponsabilização pelo desempenho	50	49,0%	46	45,1%	6	5,9%
Regras formalmente impostas	54	52,9%	35	34,3%	13	12,7%
Abertura à crítica	46	45,1%	44	43,1%	12	11,8%
Cumprimento das regras	47	46,1%	49	48,0%	6	5,9%
Recompensado	37	36,3%	49	48,0%	16	15,7%
Procedimentos estabelecidos	48	47,1%	45	44,1%	9	8,8%
Aceitação do erro	50	49,0%	45	44,1%	7	6,9%
Flexibilidade	48	47,1%	48	47,1%	6	5,9%
Confiança mútua	51	50,0%	45	44,1%	6	5,9%
Eficiência	53	52,0%	44	43,1%	5	4,9%
Avaliação do desempenho	42	41,2%	55	53,9%	5	4,9%
Controlo pelos procedimentos	56	54,9%	40	39,2%	6	5,9%
Apoio na resolução dos problemas de trabalho	52	51,0%	40	39,2%	10	9,8%
Harmonia interpessoal	51	50,0%	43	42,2%	8	7,8%
Rigidez	49	48,0%	46	45,1%	7	6,9%
Ambiente agradável de trabalho	62	60,8%	32	31,4%	8	7,8%
Apoio na resolução de problemas não relacionados com o trabalho	53	52,0%	41	40,2%	8	7,8%
Abertura a novas ideias	44	43,1%	52	51,0%	6	5,9%
Funções claras e definidas	49	48,0%	47	46,1%	6	5,9%

Fonte: Elaboração própria

Através da figura 4.9 verifica-se que a maioria dos funcionários da empresa, 39,2%, refere o tipo de trabalho efetuado como o aspeto do seu trabalho que mais lhe interessa, ao passo que o funcionamento da empresa é o aspeto menos interessante (7,8%). Daqui conclui-se que uma grande parte dos funcionários gosta do trabalho que efetua e que, felizmente, apenas uma minoria não se preocupa com o funcionamento da empresa, uma vez que se a empresa não funcionar bem, provavelmente recairão consequências negativas para os funcionários.

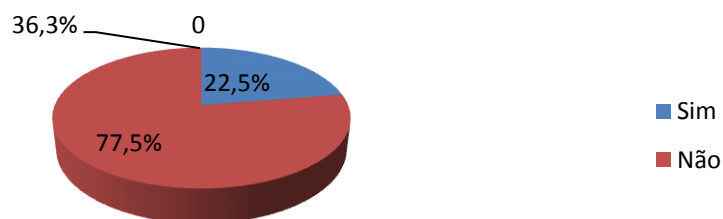
Figura 4.9 - Aspetos de trabalho mais interessantes



Fonte: Elaboração própria

Ao encontro desta confirmação vão os 79 funcionários, 77,5% que não gostariam de ter outra posição na empresa (figura 4.10).

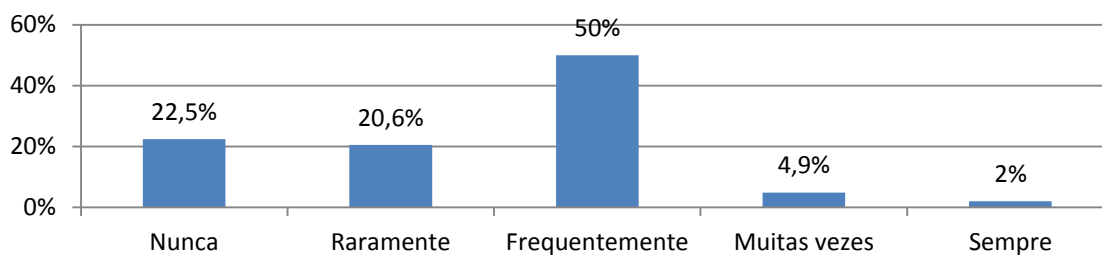
Figura 4.10 - Gostar de ter outra posição na empresa



Fonte: Elaboração própria

As reuniões entre os trabalhadores para discutir as questões relacionadas com as condições de trabalho são frequentemente realizadas, 50%, o que pode justificar a informação acima referida quando a maioria dos funcionários não mudaria nada no ambiente agradável de trabalho (figura 4.11).

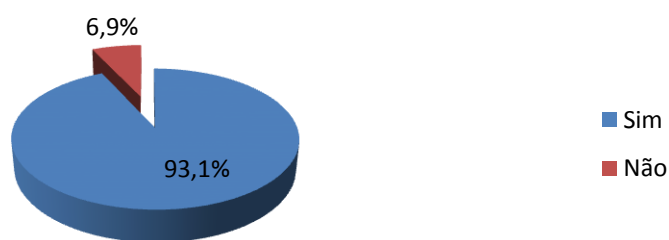
Figura 4.11 -Reuniões entre trabalhadores



Fonte: Elaboração própria

Concluindo o que se vem a constatar explica-se o fato de 93,1% dos funcionários conhecerem outras pessoas que gostassem de trabalhar no *Universo Pragosa* (figura 4.12).

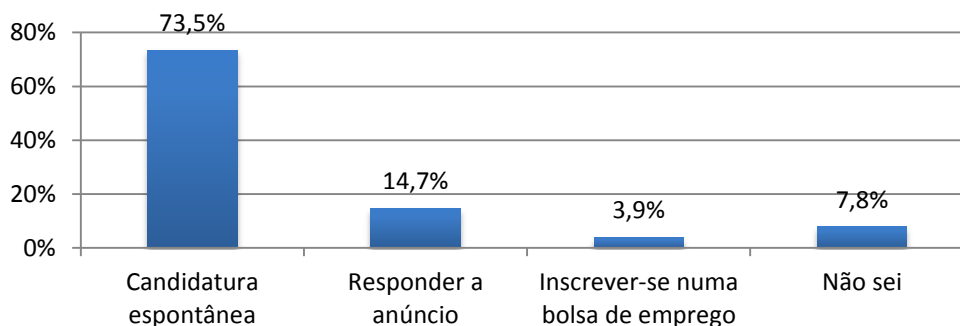
Figura 4.12- Conhecimento de pessoas que gostassem de trabalhar nesta empresa



Fonte: Elaboração própria

Para o conseguir deve-se, segundo os inquiridos, realizar uma candidatura espontânea, 73,5% (figura 4.13).

Figura 4.13 - Como candidatar-se ao Universo Pragosa



Fonte: Elaboração própria

A Tabela 4.5 representa a informação referente aos aspetos interessantes do trabalho segundo a motivação para a escolha da empresa.

Tabela 4.5 – Interesse pelo trabalho segundo a motivação para a escolha da empresa

		Aspetos do trabalho que mais interessam								P
		Tipo de trabalho efetuado		Equipa		Remuneração		Funcionamento da empresa		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
"motivação" para escolher esta empresa	Diversidade de área de negócio	12	42,9%	6	21,4%	10	35,7%	0	0,0%	0,007**
	Reputação da empresa no mercado	20	35,7%	10	17,9%	18	32,1%	8	14,3%	
	Incentivos dados aos colaboradores	1	11,1%	0	0,0%	8	88,9%	0	0,0%	
	Outra	7	77,8%	1	11,1%	1	11,1%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado

Fonte: Elaboração própria

Verifica-se uma associação estatisticamente significativa ($p < .05$) entre ambas as variáveis. Os colaboradores que tiveram como motivação a diversidade da área de negócio (42.9%) e a reputação da empresa no mercado (35.7%) referiram em maior proporção que o que mais lhes interessa é o trabalho efetuado. Os colaboradores que tiveram como motivação os incentivos dados aos trabalhadores a maior percentagem (88.9%) referiram como aspeto com maior interesse a remuneração. Destes resultados conclui-se que os funcionários que se preocupam com a forma pelo qual o seu trabalho é desempenhado, têm em vista o desenvolvimento e crescimento da empresa, assim como à maneira como a mesma é vista no mercado. Por outro lado existem funcionários que dão maior importância à questão monetária e aos incentivos que lhes são dados e como tal trabalham apenas com o objetivo de serem remunerados ao final do mês.

4.1.5 Formação

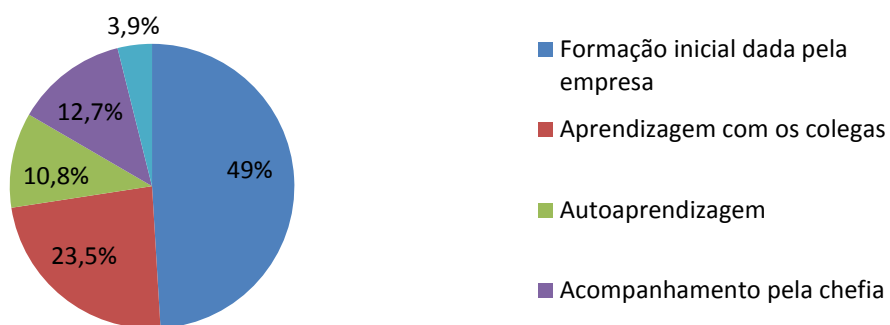
Atualmente a formação profissional tem vindo a assumir uma importância crescente, tendo em conta os feitos que os conhecimentos daí retirados provocam nas pessoas e nas empresas. Permite a aprendizagem de conhecimentos e práticas sobre a execução de determinada atividade.

De facto, a formação planeada e ajustada às necessidades constitui um instrumento por excelência para possibilitar um crescimento integrado onde se possa conjugar o interesse da empresa e o interesse individual dos trabalhadores. A constante procura do sucesso e aumento da competitividade por via do conhecimento, com adoção das novas atitudes comportamentais conduz à mudança através da preparação das pessoas.

A formação tem vindo a ser definida como uma experiência planeada, em função das necessidades de cada organização. É um meio de aprendizagem com o objetivo de resultar numa mudança constante, baseada no aperfeiçoamento dos conhecimentos, mudança de atitudes e comportamentos e no desenvolvimento de competências, para aumentar o desempenho no exercício da função de cada indivíduo. Assim, contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos, que conseqüentemente contribui para a melhoria do seu desempenho na empresa e para os resultados desta, (Fuller, e Farrington, 2001).

Tendo por base as respostas dos inquiridos, pode referir-se que o *Universo Pragosa* vai ao encontro do referido, anteriormente, na medida em que procura o aumento do desempenho dos seus funcionários proporcionando formação. Desta forma, quase metade dos funcionários, 50, aprenderam a atividade que hoje desempenham profissionalmente através da formação que lhes foi dada pela empresa (figura 4.14). Procurando desenvolver pessoas ativas, com interesses e expectativas profissionais, anualmente são identificadas as necessidades de formação das empresas constituintes deste Universo, bem como as dos seus colaboradores. Atualmente encontra-se a decorrer o Projeto POPH, que convida à formação de todos os funcionários.

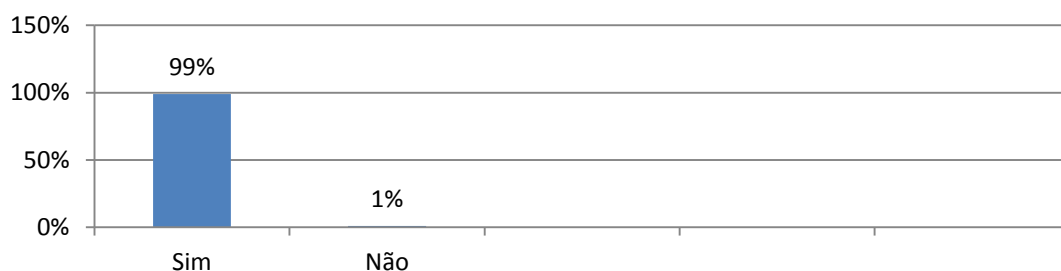
Figura 4.14 - Aprendizagem da atividade



Fonte: Elaboração própria

Ao encontro desta conclusão vai 99% dos inquiridos que referiram que tiveram formação na empresa, tendo apenas 1 pessoa respondido que não recebeu formação (figura 4.15).

Figura 4.15 - Formação na empresa



Fonte: Elaboração própria

Contudo, através da Tabela 4.6 que representa a associação da aprendizagem da atividade com a formação ministrada na empresa, percebe-se que a pessoa que referiu que não teve formação na empresa respondeu que aprendeu a atividade através da formação inicial dada pela empresa. Desta forma, conclui-se que todos os funcionários tiveram formação dada pela empresa e que a única resposta negativa só se poderá justificar com má percepção da questão ou falta de atenção.

Tabela 4.6 – Formação segundo a aprendizagem da atividade

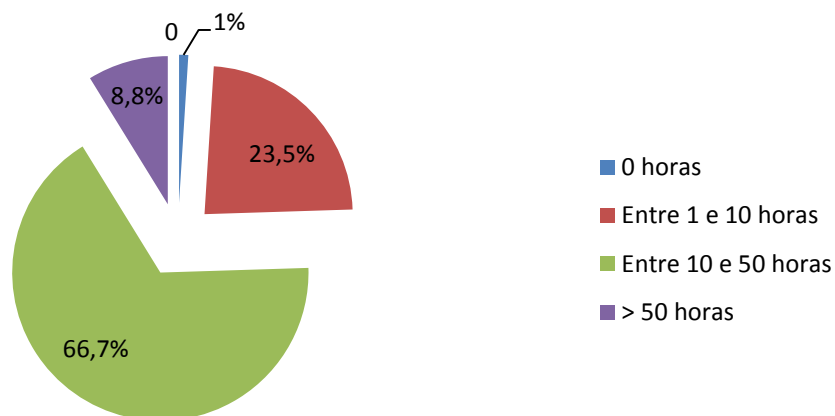
		Teve formação na empresa?				p ¹
		Sim		Não		
		N	%	N	%	
Como aprendeu a sua actividade?	Formação inicial dada pela	49	98,0%	1	2,0%	0,902
	Aprendizagem com os colegas	24	100,0%	0	0,0%	
	Auto-aprendizagem	11	100,0%	0	0,0%	
	Acompanhamento pela chefia	13	100,0%	0	0,0%	
	Outra	4	100,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado

Fonte: Elaboração própria

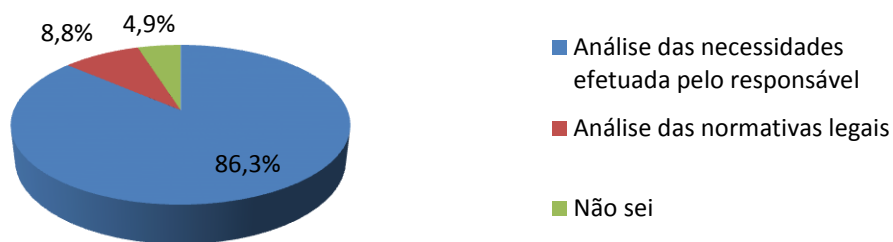
Relativamente ao número de horas de formação, maioritariamente, 66,7%, são ministradas entre 10 e 50 horas anuais e a mesma é decidida tendo por base a análise das necessidades efetuada pelos responsáveis (figura 4.16 e 4.17). Conclui-se que, certamente, a empresa cumpre com a lei de dar no mínimo 35 horas anuais de formação aos seus funcionários, salvo exceções, como trabalhadores em regime de part-time.

Figura 4.16 - Número de horas de formação dada pela empresa



Fonte: Elaboração própria

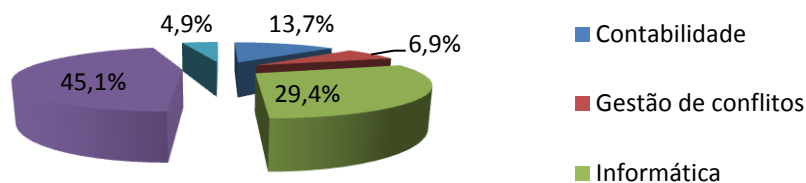
Figura 4.17- Diagnóstico das necessidades de formação



Fonte: Elaboração própria

No que respeita às temáticas em que é dada formação, a área da higiene e segurança no trabalho e a informática detêm a maior percentagem de formação dada aos trabalhadores no geral (figura 4.18).

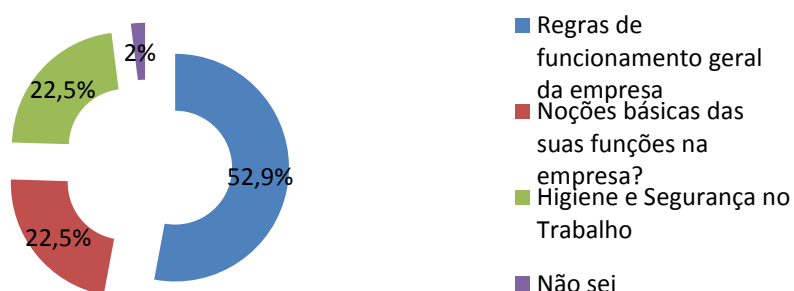
Figura 4.18- Áreas de formação na empresa



Fonte: Elaboração própria

Contudo, em relação aos jovens aprendizes destaca-se a formação referente às regras de funcionamento geral da empresa, 52,9% (figura 4.19). Este tipo de formação faz bastante sentido, uma vez que é fundamental que novos colaboradores conheçam a forma de trabalhar na empresa, pois independentemente da área profissional ser a mesma ou de haver formação para o efeito, o local de trabalho é novo ou diferente.

Figura 4.19- Áreas de formação para jovens aprendizes



Fonte: Elaboração própria

4.1.6 Saúde e Segurança

Segurança no trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas Chiavenato (1997).

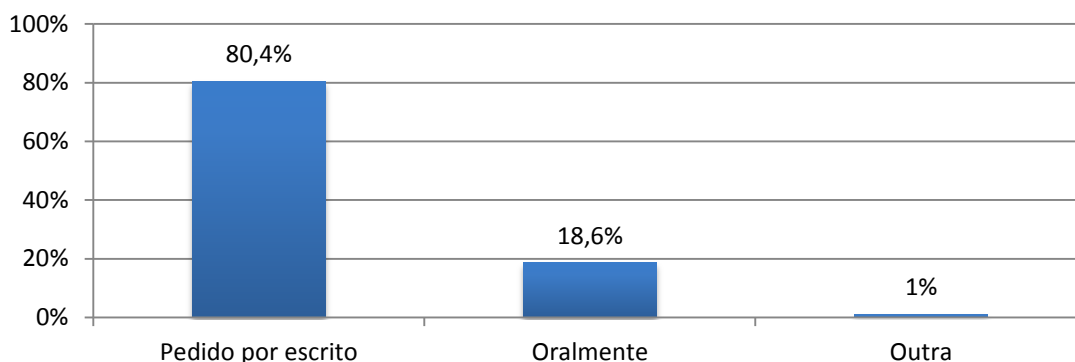
Segundo Heimstra (1978) existe uma crescente preocupação com a maneira pela qual o ambiente físico influi no comportamento humano. Desta forma, determinadas qualidades associadas a um ambiente particular podem ter um amplo efeito sobre o comportamento e a personalidade do indivíduo.

A empresa constitui o ambiente dentro do qual as pessoas trabalham e vivem a maior parte do tempo, pelo que a maneira como esse ambiente é moldado e estruturado influencia muito na qualidade de vida das pessoas. Mais do que isso, influencia o próprio comportamento e os objetivos pessoais de cada ser humano, o que conseqüentemente, afeta o funcionamento da empresa. Chiavenato (1994)

A segurança do trabalho tem como finalidade estabelecer normas e procedimentos com o objetivo de prevenir a integridade física do trabalhador, a sua segurança no local de trabalho e o controle dos riscos profissionais, bem como a melhoria das condições e do ambiente do trabalho nos diversos setores da empresa, pondo em prática os recursos possíveis para conseguir a prevenção de acidentes e controlando os resultados obtidos. Chiavenato (1994).

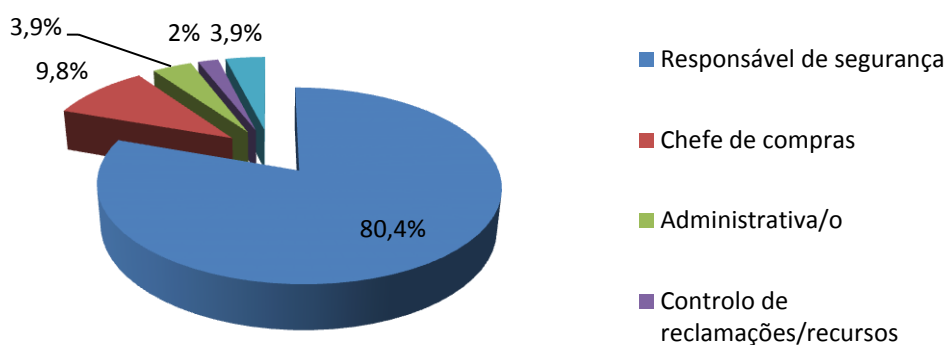
No caso particular do *Universo Pragosa*, no que respeita ao procedimento para efetuar alterações de equipamentos e a quem se faz a comunicação dessas alterações, percebeu-se que caso os funcionários necessitem de pedir alterações no seu equipamento, 80.4% o fazem por escrito, sendo essas alterações solicitadas, essencialmente, ao responsável pela segurança, 80.4% (figura 4.20 e 4.21).

Figura 4.20 - Procedimento para alterações no equipamento



Fonte: Elaboração própria

Figura 4.21 - A quem se solicita alterações no equipamento



Fonte: Elaboração própria

No que respeita aos acidentes de trabalho, 90.2% dos trabalhadores nunca tiveram qualquer acidente, e os que tiveram, 9,8% ocorreram maioritariamente, 80%, há mais de 1 ano, tendo sido, essencialmente, por distração, 90% (tabela 4.7).

Tabela 4.7 – Acidentes de trabalho

		N	%
Já teve algum acidente de trabalho?	Nunca teve um acidente	92	90,2%
	Teve 1 acidente	10	9,8%
	Total	102	100,0%
Quando foi o último acidente de trabalho que teve?	<1 mês	2	20,0%
	Entre 1 ano e 3 anos	5	50,0%
	Entre 3 anos e 5 anos	3	30,0%
	Total	10	100,0%
Em que circunstâncias decorreram o acidente?	Distração	9	90,0%
	Outra	1	10,0%
	Total	10	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Conclui-se, ainda, que nunca ou raramente acontecem acidentes no ambiente de trabalho, tais como quedas, atropelamentos, cortes ou outros acidentes. Contudo é de salientar que, segundo 8,8% dos inquiridos, os cortes ocorrem por vezes (tabela 4.8). Estes números poderão indiciar que nem todos os funcionários seguem as regras de que quando utilizam utensílios cortantes deverão usar proteção, como por exemplo luvas.

	Nunca		Raramente		Por vezes		Muitas vezes	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Quedas na empresa	47	46,1%	55	53,9%	0	0,0%	0	0,0%
Atropelamentos na empresa	44	43,1%	58	56,9%	0	0,0%	0	0,0%
Cortes na empresa	19	18,6%	74	72,5%	9	8,8%	0	0,0%
Outros acidentes na empresa	4	15,4%	22	84,6%	0	0,0%	0	0,0%

Fonte: Elaboração própria

Tendo por base o D.L. nº 348/93 de 1 de Outubro, EPI's (equipamentos de proteção individual) são equipamentos, bem como qualquer complemento ou acessório, destinado a ser utilizado pelo trabalhador para se proteger dos riscos, para a sua segurança e para a sua saúde. Desta forma, tem por objetivo proteger o trabalhador das agressões externas que são geradas no desempenho de uma determinada atividade laboral.

De uma forma geral, no universo populacional, os EPI's são utilizados, havendo destaque para a utilização de botas que são utilizadas com bastante frequência por uma grande maioria dos funcionários. Contudo, verifica-se uma grande percentagem de não utilização, principalmente da farda, 44,1% e de outro equipamento de proteção individual, 42,3% (tabela 4.9).

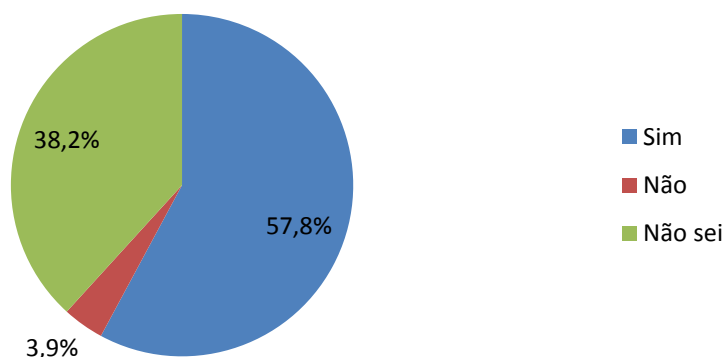
Tabela 4.9 - Utilização de EPI's

	Não utilizo		Utilizo pouco		Utilizo regularmente		Utilizo sempre		Não se aplica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Em que medida utiliza o capacete quando é exigido?	22	21,6%	2	2,0%	33	32,4%	37	36,3%	8	7,8%
Em que medida utiliza as botas quando é exigido?	19	18,6%	1	1,0%	12	11,8%	68	66,7%	2	2,0%
Em que medida utiliza as luvas quando é exigido?	20	19,6%	2	2,0%	39	38,2%	37	36,3%	4	3,9%
Em que medida utiliza a farda quando é exigido?	45	44,1%	2	2,0%	8	7,8%	17	16,7%	30	29,4%
Em que medida utiliza outro equipamento de proteção individual quando é exigido?	11	42,3%	0	0,0%	11	42,3%	4	15,4%	0	0,0%

Fonte: Elaboração própria

Como se pode comprovar na figura 4.22, dos colaboradores inquiridos 57,8% referem que são efetuados simulacros de incêndio, contudo, quase metade dos funcionários desconhece a frequência da sua realização. O mesmo poderá justificar-se com o fato de uma grande parte dos funcionários trabalhar em obras fora das instalações da sede das empresas, sendo feito os simulacros apenas para funcionários cujas funções são desempenhadas nas instalações da sede do grupo empresarial.

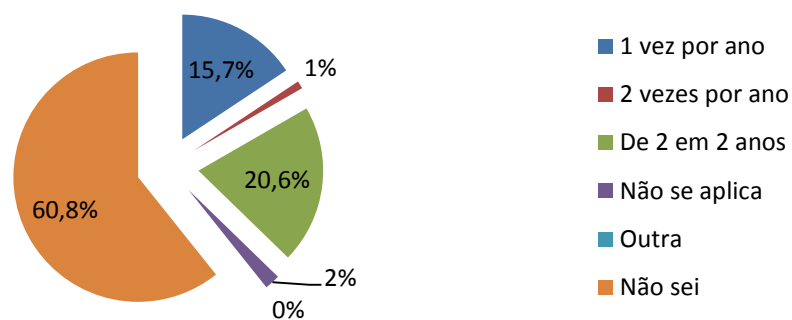
Figura 4.22- Realização de simulacros de incêndios



Fonte: Elaboração própria

Mais de metade dos inquiridos, 60,8% não sabe com que frequência são realizados os simulacros e denota-se alguma incongruência com quem afirma que sabe, uma vez que 20,6% referem que a periodicidade é de 2 em 2 anos e 15,7% afirmam que a realização é anual (figura 4.23). Destes resultados conclui-se a existência de alguma falta de informação e comunicação aos funcionários.

Figura 4.23- Frequência com que são realizados simulacros de incêndios



Fonte: Elaboração própria

De uma forma geral os funcionários têm conhecimento dos principais aspetos de segurança da empresa. O conhecimento de como utilizar o extintor foi referido por 81,4% dos trabalhadores, e do local onde é possível encontrar os *kits* de primeiros socorros por 96,1%, sabendo utilizá-los mais ou menos mais de metade dos funcionários, 64,7%. Por último, uma grande maioria, 85,3%, responderam que conseguem identificar os sinais de evacuação (tabela 4.10). Os favoráveis resultados anteriormente apresentados poderão ser justificados com o fato da área de formação de higiene e segurança no trabalho, ser a área dada em maior número aos funcionários.

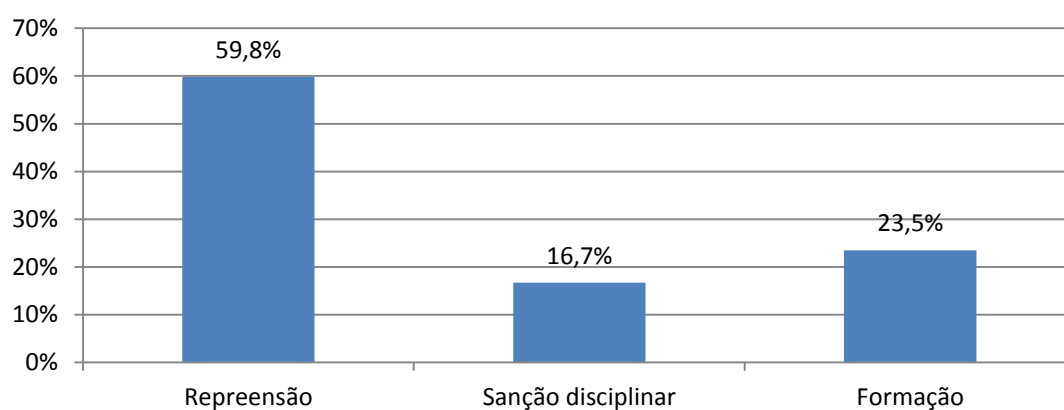
Tabela 4.10 – Gestão da emergência

		N	%
Sabe utilizar um extintor?	Sim	83	81,4%
	Não	19	18,6%
	Total	102	100,0%
Consegue identificar os sinais de evacuação?	Sim	87	85,3%
	Não	15	14,7%
	Total	102	100,0%
Sabe onde pode encontrar os kit de primeiros socorros?	Sim	98	96,1%
	Não	4	3,9%
	Total	102	100,0%
Em que medida sabe utilizar os kit de primeiros socorros?	Sei	35	34,3%
	Sei mais ou menos	66	64,7%
	Não sei	1	1,0%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

No caso da não utilização dos equipamentos de segurança, por parte dos colaboradores, apesar das ordens/instruções do seu chefe, o que acontece com maior frequência é serem repreendidos (59.8%) sucedendo-se a frequência de formação, 23.5% (figura 4.24).

Figura 4.24 - Conseqüências da não utilização dos equipamentos de segurança



Fonte: Elaboração própria

Mais importante que repreender será ensinar, pelo que apesar de poder haver repreensão deveria de haver sempre formação. Contudo poderá concluir-se, também, que a maioria dos funcionários sabe utilizar os equipamentos de segurança mas que não os aplica por distração e não por falta de conhecimento.

4.1.7 Discriminação

Tendo por base o Código do Trabalho, os artigos 22º e 23º referem que todos os trabalhadores têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção profissionais e às condições de trabalho. Nenhum trabalhador ou candidato a emprego pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito, ou isento de qualquer dever em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

O empregador não pode praticar qualquer discriminação, direta ou indireta, baseada, nomeadamente, na ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical. Não constitui discriminação o comportamento baseado num dos fatores indicados no número anterior, sempre que, em virtude da natureza das atividades profissionais em causa ou do contexto da sua execução, esse fator constitua um requisito justificável e determinante para o exercício da atividade profissional, devendo o objetivo ser legítimo e o requisito proporcional.

Cabe a quem alegar a discriminação fundamentá-la, indicando o trabalhador ou trabalhadores em relação aos quais se considera discriminado, incumbindo ao empregador provar que as diferenças de condições de trabalho não assentam em nenhum dos fatores indicados anteriormente.

Através da análise das tabelas e gráficos seguintes é possível constatar que praticamente nenhum funcionário do *Universo Pragosa* sofre de discriminação, excetuando uma pessoa que referiu que devido à sua religião, raramente é discriminado, mas que acusa algum sentimento de discriminação.

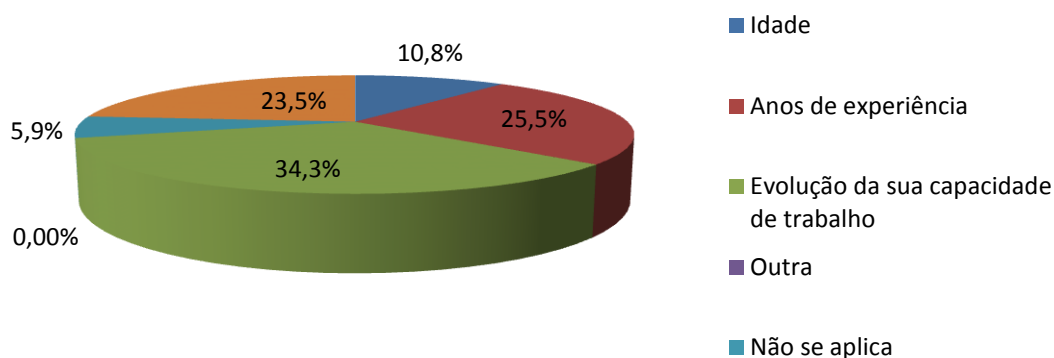
Tabela 4.11 – Motivos de discriminação

	Nunca		Raramente		Frequentemente		Muitas vezes		Sempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Raça	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Género	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Religião	101	99,0%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Idade	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Nacionalidade	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Origem social ou étnica	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Orientação sexual	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Opinião política	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Deficiência física ou mental	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Outro tipo de discriminação	102	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fonte: Elaboração própria

No que se refere à promoção dos membros de turno, claramente que se promove quem mais evolui com a sua capacidade de trabalho, 34,3%, seguindo-se a experiência profissional com 25,5% (figura 4.25).

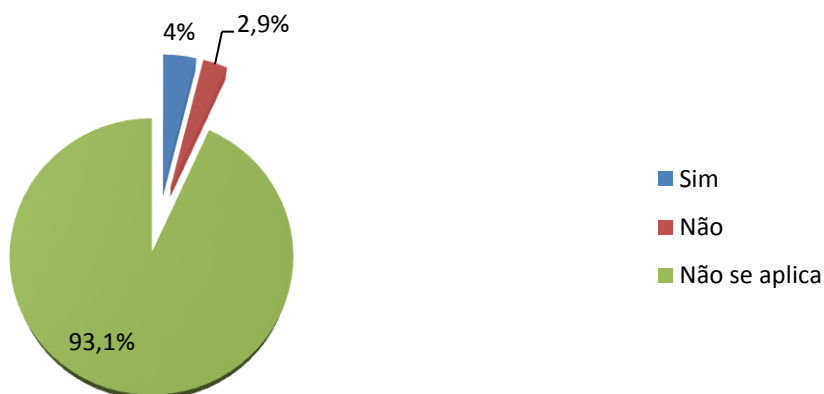
Figura 4.25 -Critérios para promoção dos membros de turno



Fonte: Elaboração própria

No que respeita à discriminação religiosa a maioria dos funcionários não faz pausas durante o horário de trabalho para rezar, 93,1%. Contudo, 4 funcionários referem que caso seja essa a sua vontade, a empresa permite que o mesmo seja feito (figura 4.26).

Figura 4.26- Permissão para fazer uma pausa durante o horário de trabalho, para rezar



Fonte: Elaboração própria

4.1.8 Horas laborais e horas extraordinárias

No que respeita ao horário de trabalho, constatou-se que a maioria dos funcionários, 70.6%, trabalham entre as 8h00 e as 17h30 e 28.4% entre as 9h00 e as 18h00 (tabela 4.12). Os colaboradores que iniciam funções na empresa mais cedo são aqueles que trabalham fora das instalações da empresa, como por exemplo os funcionários das obras ou os do transporte. Os outros são os funcionários que trabalham nos escritórios da sede do grupo empresarial, que são eles, os administrativos, secretários, gestores, financeiros, entre outros.

Também a maioria dos trabalhadores, 77.5%, nunca trabalham ao sábado, sendo que 18.6% trabalham entre 1 e 3 sábados por mês, não havendo qualquer inquirido que refira trabalhar ao domingo (tabela 4.12). Destes 18.6% estão incluídos apenas os funcionários que trabalham fora das instalações da empresa e os seguranças. A necessidade de se trabalhar ao sábado está associada ao prazo de término das obras.

No que se refere às pausas quase todos os trabalhadores, 98%, referem que realizam, pelo menos, uma pausa diária e 80.3% deles dizem que os tempos de pausa são no mínimo de 5 minutos (tabela 4.12).

Quanto à marcação da folha de ponto constata-se que quem marca a mesma, na maioria dos casos, é o chefe de equipa, 53,9%, seguindo-se o rececionista com 22,5% e praticamente na mesma proporção o próprio, 21,6% (tabela 4.12) e que a grande maioria dos funcionários nunca trabalhou sem ter marcado a sua folha de ponto (tabela 4.12).

Tabela 4.12 – Horário de trabalho

		N	%
Qual é o seu horário de trabalho?	08:00h - 17:30h	72	70,6%
	09:00h - 18:00h	29	28,4%
	Outra	1	1,0%
	Total	102	100,0%
Por mês, quantos sábados trabalha?	0	79	77,5%
	Entre 1 e 3	19	18,6%
	Entre 4 e 5	4	3,9%
	Total	102	100,0%
Por mês, quantos domingos trabalha?	0	102	100,0%
	Total	102	100,0%
Quantas pausas efetua por dia?	0	2	2,0%
	Entre 1 e 5	100	98,0%
	Total	102	100,0%
Durante quanto tempo são as pausas que efetua?	<5m	20	19,6%
	Entre 5m e 10m	64	62,7%
	>10m	18	17,6%
	Total	102	100,0%
Quem marca a sua folha de ponto?	Chefe de Equipa	55	53,9%
	Rececionista	23	22,5%
	O próprio	22	21,6%
	Não se aplica	2	2,0%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Na Tabela 4.13 são apresentados os dados da frequência com que o chefe pede ao funcionário para fazer horas extraordinárias segundo o número de sábados que trabalha por mês.

Tabela 4.13 – Frequência que o chefe lhe pede para fazer horas extraordinárias segundo o número de sábados que trabalha por mês

		Com que frequência o chefe lhe pede para fazer horas extraordinárias								p ¹
		Todos os dias		2 vezes por semana		Raramente		Nunca		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Por mês, quantos sábados trabalha?	0	4	5,1%	1	1,3%	63	79,7%	11	13,9%	0,000**
	Entre 1 e 3	2	10,5%	6	31,6%	11	57,9%	0	0,0%	
	Entre 4 e 5	0	0,0%	1	25,0%	3	75,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado Fonte: Elaboração própria

Verifica-se a existência de uma associação estatisticamente significativa entre estas variáveis ($p < .05$), ou seja, os que nunca trabalham ao sábado têm uma maior percentagem de repostas referindo que os chefes raramente ou nunca lhes pedem para fazer horas extraordinárias. Estes dados concluem o que foi referido anteriormente, ou seja, o trabalho ao sábado é variável, consoante as necessidades, e quando há trabalho a realizar são os chefes que comunicam.

4.1.9 Liberdade de associação e direitos de negociação coletiva

Tendo por base o artigo 46º da Constituição da República Portuguesa, que diz respeito à liberdade de associação, é referido que (...) os cidadãos têm o direito de, livremente e sem dependência de qualquer autorização, constituir associações, desde que estas não se destinem a promover a violência e os respetivos fins não sejam contrários à lei penal. (...) Ninguém pode ser obrigado a fazer parte de uma associação ou coagido por qualquer meio a permanecer nela.

Analisando as respostas dos trabalhadores percebe-se que 21.8% dizem que a comissão de trabalhadores da empresa representa os trabalhadores, contudo, 33.7% referem que não sabe quem os representa (tabela 4.14). Quase metade dos inquiridos, 48%, mencionam que não houve votação para eleger os representantes e 52% dizem não saber (tabela 4.14). Destes resultados conclui-se que existe uma comissão de trabalhadores mas que a mesma foi criada sem o consentimento de todos os trabalhadores e que apenas uma minoria sabe da existência desta comissão.

No que respeita aos sindicatos, somente 2% dos trabalhadores são sindicalizados, contudo, 20.6%, sabem que sendo filiados nalgum sindicato é-lhes permitido trabalhar na empresa, não tendo conhecimento disso 75.5% (tabela 4.14). Estes resultados denotam alguma falta de comunicação entre funcionários e administradores. Poderá crer-se que o fato de praticamente não existirem trabalhadores sindicalizados, que os funcionários não procurem saber se é possível ou não trabalhar na empresa nestas condições, contudo, este tipo de informação é demasiado importante para ser ocultada, podendo ser dado a conhecer aos colaboradores aquando da sua entrada na empresa.

Em relação à possibilidade de exprimirem livremente a sua opinião às chefias, 4.9% referem que raramente o podem fazer, havendo uma maior quantidade de funcionários a fazê-lo sempre, 52,9% (tabela 4.14). Apesar da maioria dos funcionários se sentir à vontade para exprimir a sua opinião aos superiores hierárquicos, a quantidade dos que não se sentem à vontade é significativa. O mesmo poderá ser justificado com a falta de contato entre alguns trabalhadores e a administração da empresa, como é o caso dos trabalhadores das obras que estão divididos por equipas e cada equipa tem o seu chefe. Provavelmente, estes trabalhadores raramente entram em contato com os superiores hierárquicos, uma vez que sempre que é necessário é o chefe de equipa que os

representa. Não havendo contato diário, não haverá a confiança necessária para exprimir livremente a sua opinião.

Tabela 4.14 - Representação laboral

		N	%
Quem são os representantes dos trabalhadores na empresa?	Comissão de trabalhadores	22	21,8%
	Não se aplica	28	27,7%
	Outra	17	16,8%
	Não sei	34	33,7%
	Total	101	100,0%
Houve votação para eleger os representantes dos trabalhadores?	Não	49	48,0%
	Não sei	53	52,0%
	Total	102	100,0%
É membro de algum sindicato?	Sim	2	2,0%
	Não	100	98,0%
	Total	102	100,0%
Se for sua opção filiar-se num sindicato, é-lhe permitido trabalhar nesta empresa?	Sim	21	20,6%
	Não	4	3,9%
	Não sei	77	75,5%
	Total	102	100,0%
Pode exprimir livremente a sua opinião ao seu superior hierárquico ou à direção?	Raramente	5	4,9%
	Frequentemente	29	28,4%
	Muitas vezes	14	13,7%
	Sempre	54	52,9%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Tentou perceber-se se havia uma associação estatisticamente significativa entre exprimir livremente a opinião aos superiores hierárquicos e direção com a frequência com que são realizadas reuniões entre os trabalhadores para se discutir questões relacionadas com as condições de trabalho, mas não se observou uma associação estatisticamente significativa ($p \geq .05$) entre ambas as variáveis.

Tabela 4.15 – Livre expressão da opinião segundo a existência regular de reuniões

		Pode exprimir livremente a sua opinião ao seu superior hierárquico ou à direção?								P
		Raramente		Frequentemente		Muitas vezes		Sempre		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
São efetuadas, regularmente, reuniões entre os trabalhadores para discutir questões relacionadas com as condições de trabalho?	Nunca	1	4,3%	6	26,1%	8	34,8%	8	34,8%	0,161
	Raramente	1	4,8%	4	19,0%	3	14,3%	13	61,9%	
	Frequentemente	3	5,9%	17	33,3%	2	3,9%	29	56,9%	
	Muitas vezes	0	0,0%	2	40,0%	1	20,0%	2	40,0%	
	Sempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado Fonte: Elaboração própria

Contudo, é possível perceber que quem muitas vezes participa, ou participa sempre e frequentemente nas reuniões entre trabalhadores é quem sempre exprime livremente a sua opinião aos superiores hierárquicos e/ou à direção. Porém, em 102 funcionários apenas 33 o fazem. Destes resultados conclui-se que existe pouco diálogo entre direção e trabalhadores, denotando-se algum formalismo e pouco à-vontade (tabela 4.15).

4.1.10 Remuneração

Tendo por base o Código do Trabalho, todas as pessoas mediante a existência de um contrato de trabalho têm direito à remuneração equivalente ao exercício das suas funções.

Analisando as respostas dos inquiridos constata-se que todos os funcionários são pagos pelas funções que prestam na empresa, uma vez por mês (tabela 4.16). Quis-se perceber o que é que o salário mensal permite aos funcionários fazer e percebeu-se que 51% dos colaboradores conseguem pagar as suas despesas e ainda ter momentos de lazer, havendo 40.2% de funcionários que apenas conseguem pagar despesas. Destes resultados conclui-se que o salário pago aos funcionários é relativamente bom uma vez que a mais de metade dos colaboradores sobra dinheiro depois de pagar as suas despesas. Contudo, a quantidade de funcionários que apenas conseguem pagar despesas

também é significativa. A estes poderá dizer-se que o salário apenas é o suficiente, até porque não se sabe a dimensão das despesas de cada trabalhador. Pagar despesas, ter momentos de lazer e ainda viajar apenas 3,9% dizem que conseguem fazer com o seu salário mensal, havendo 1% a mais neste grupo que consegue fazer tudo isto e ainda poupar (tabela 4.16). “Poupar” é quase considerada a palavra de “ordem” nos dias que correm, se apenas 5 funcionários, 4.9% o conseguem fazer poderá concluir-se que, ou os salários não são suficientes para o efeito ou os funcionários não têm por hábito poupar.

Tabela 4.16 – Remuneração

		N	%
O que é que o seu salário base (excluindo os bónus, horas extraordinárias) lhe permite fazer?	Apenas pagar despesas	41	40,2%
	Pagar despesas e lazer	52	51,0%
	Pagar despesas, lazer e viagens	4	3,9%
	Todas as opções anteriores e poupar	5	4,9%
	Total	102	100,0%
Com que frequência recebe o seu salário?	1 vez por mês	102	100,0%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

A tabela 4.17 representa a associação da motivação que levou o colaborador a escolher a empresa e o que o seu salário lhe permite fazer. Verifica-se uma associação estatisticamente significativa ($p < .05$) entre as duas variáveis, em que os colaboradores que escolheram a empresa pela diversidade de negócio referem maioritariamente, 50%, que o seu salário serve apenas para pagar despesas e os que optaram pela empresa devido à sua reputação mais de metade referem que serve para pagar despesas e lazer (62.5%). Poderá concluir-se que os colaboradores que escolheram a empresa pela diversidade de negócio não serão, certamente, pessoas formadas e que foram em “busca” de um trabalho numa empresa que tem tantas profissões a desempenhar. Ao passo que quem dá importância à reputação da empresa no mercado poderá estar mais interessado em desenvolver a sua carreira numa empresa em crescente desenvolvimento e como tal serão, certamente, os colaboradores formados com a carreira em ascensão.

Tabela 4.17 – Salário segundo a motivação para a escolha da empresa

		O que é que o seu salário base (excluindo os bônus, horas extraordinárias) lhe permite fazer?								p ¹
		Apenas pagar despesas		Pagar despesas e lazer		Pagar despesas, lazer e viagens		Todas as opções anteriores e poupar		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Qual a "motivação" que o levou a escolher esta empresa?	Diversidade de área de negócio	14	50,0%	12	42,9%	0	0,0%	2	7,1%	0,007**
	Reputação da empresa no mercado	15	26,8%	35	62,5%	4	7,1%	2	3,6%	
	Incentivos dados aos colaboradores	3	33,3%	5	55,6%	0	0,0%	1	11,1%	
	Outra	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado Fonte: Elaboração própria

O fato de o salário base permitir fazer mais ou menos atividades influencia significativamente ($p < .05$) a forma como as pessoas que rodeiam o colaborador vêem o seu salário (tabela 4.18).

Tabela 4.18 – Vontade de ter o salário das pessoas que o rodeiam segundo o salário

		Acha que as pessoas à sua volta gostariam de ter o seu salário?				p ¹
		Sim		Não		
		N	%	N	%	
O que é que o seu salário base (excluindo os bônus, horas extraordinárias) lhe permite fazer?	Apenas pagar despesas	11	26,8%	30	73,2%	0,001**
	Pagar despesas e lazer	26	50,0%	26	50,0%	
	Pagar despesas, lazer e viagens	4	100,0%	0	0,0%	
	Todas as opções anteriores e poupar	5	100,0%	0	0,0%	

* $p < .05$ ** $p < .05$; ¹ Teste do Qui-Quadrado Fonte: Elaboração própria

Nos colaboradores que referem que o salário permite pagar despesas, lazer, fazer viagens e poupar, a totalidade dos que o rodeiam desejavam ter esse salário, enquanto naqueles cujo salário somente serve para pagar despesas apenas 26.8% das pessoas que o rodeiam desejariam ter esses salários. Estes dados denotam a existência clara de que dentro da empresa existem funcionários com discrepâncias de valores de salários significativas.

4.1.11 Compromisso de conformidade social

Tendo por base a tabela 4.19 percebe-se que o compromisso de conformidade social é visto por metade dos inquiridos como o zelo pela salvaguarda da dignidade e integridade humanas, tendo a angariação de clientes uma menor importância, 2,9%.

Tabela 4.19 – Compromisso de conformidade social

Quais são as vantagens de um compromisso de conformidade social para a empresa?	Zelar pela salvaguarda da dignidade e integridade humanas	51	50,0%
	Imagem no mercado	17	16,7%
	Constituição de uma equipa de trabalho mais coesa	13	12,7%
	Angariação de clientes	3	2,9%
	Não sei	18	17,6%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Conclui-se que para os funcionários a empresa ter um compromisso de conformidade social está ligado às relações interpessoais. Desta forma, a aposta do *Universo Pragosa* em focar a sua responsabilidade social mais internamente é visto de forma positiva pela metade dos funcionários.

CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES

5.1 Síntese

No presente capítulo tem-se como objetivo expor as principais conclusões do estudo em causa, o qual se iniciou com uma revisão da literatura mais relevante no que respeita ao tema da responsabilidade social das empresas, permitindo sustentar o estudo empírico realizado.

Desta forma, segue-se uma síntese dos aspetos fundamentais da revisão da literatura sobre o tema referido, passando-se em seguida a apresentar as conclusões sobre o estudo empírico que permitem perceber se o *Universo Pragosa* tem condições para ser acreditado pela SA 8000 tendo em conta as suas ações ao nível da responsabilidade social, percecionadas pelos seus colaboradores. Por fim, apresentam-se as limitações do estudo e sugerem-se algumas pistas para futuras investigações.

Considera-se fundamental reforçar que a responsabilidade social das empresas é um tema atual e, nos últimos anos, vem sendo consolidada à crença de que as empresas devem assumir um papel mais amplo perante a sociedade que não somente o de maximização de lucro e criação de riqueza.

De acordo com Carrol (1999:58) “os negócios estão sendo chamados para assumir responsabilidades amplas para a sociedade como nunca antes e para servir a ampla variação de valores humanos (qualidade de vida além de quantidade de produtos e serviços). Os negócios existem para servir a sociedade, o seu futuro dependerá da qualidade da gestão em responder às mudanças de expectativas do público”.

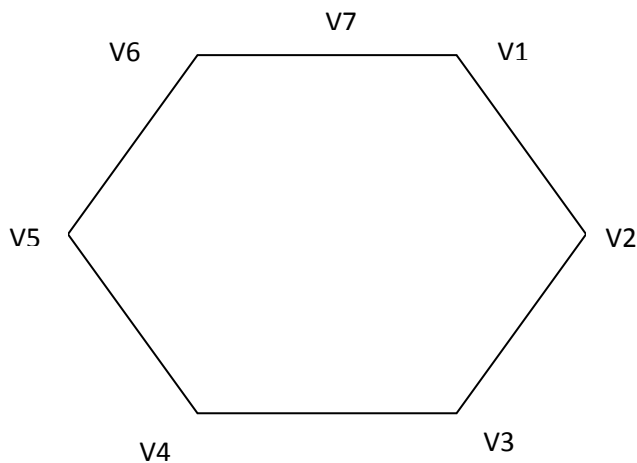
Apesar da responsabilidade social das empresas ser multidimensional e ter uma face muito visível na esfera pública, interessa, a esta pesquisa, particularmente o aspeto menos mediático do termo – a sua dimensão interna, enquanto estratégia deliberada para a gestão responsável das pessoas e dos recursos, criando ambientes de trabalho saudáveis, construindo empresas que geram valor para os seus colaboradores.

Atualmente existem diversas instituições que se esforçam por trazer a público a importância de comportamentos éticos e socialmente responsáveis nas organizações (e.g. o Instituto Ethos, o *Conference Board*, o *Institute for Social and Ethical Accountability*, o *World Business Council for Sustainable Development*, a *Corporate Social Responsibility Europe*, a Comissão Europeia, entre outros).

Tendo por base o Livro Verde da Comissão Europeia “Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas” (2001), a responsabilidade social das empresas é um conceito pelo qual as empresas voluntariamente contribuem para uma melhor sociedade e para um melhor ambiente, assegurando assim o cumprimento da chamada *triple bottom line*. Muitos autores acenam positivamente a esta descrição, acrescentando que este conceito, pela sua amplitude e profundidade, se pode observar nas múltiplas dimensões que alicerçam todas as organizações com fins lucrativos: a económica, a legal, a social e a ambiental.

A figura seguinte é representativa dos sete vetores da responsabilidade social os quais direcionam o processo de gestão para o fortalecimento da dimensão social da empresa.

Figura 5.1 - Vetores da Responsabilidade Social (Ashley, 2002)



Fonte: Elaboração própria

V1 - apoio ao desenvolvimento da continuidade no qual atua

V2 - preservação do meio ambiente

V3 - investimento no bem-estar dos funcionários e dependentes e em um ambiente de trabalho agradável

- V4 - comunicações transparentes
- V5 - retorno aos acionistas
- V6 - sinergia com os parceiros
- V7 - satisfação de clientes e consumidores

Uma das formas de avaliar se uma empresa é socialmente responsável é através da acreditação da SA8000. É através deste meio que o *Universo Pragosa* pretende tornar-se uma empresa certificada ao nível da responsabilidade social, baseando-se este estudo, essencialmente em perceber se a empresa tem condições para alcançar esta acreditação, que se baseia em perceber se existe, na empresa, trabalho forçado, trabalho infantil, discriminação, que está assegurado um sistema de saúde e segurança e a remuneração, em que medida são efetuadas horas laborais e horas extraordinárias, se existe liberdade de associação e direitos de negociação coletiva, e em que medida são aplicadas sanções disciplinares.

5.2 Conclusões do Estudo Empírico

Sendo considerada uma estratégia de gestão e assumida pelos responsáveis de topo, a responsabilidade social de uma empresa tem como objetivo beneficiar todos os seus *stakeholders*.

Com este trabalho pretendeu-se, sobretudo, perceber, através de algumas questões colocadas a um dos grupos de *stakeholders*, os trabalhadores das empresas, se o *Universo Pragosa* tem condições para ser acreditado pela SA8000. Desta forma, procurou-se dar resposta à seguinte pergunta de investigação: Terá o *Universo Pragosa* condições para ser acreditado pela SA 8000?

Assim, o estudo empírico realizado tinha como objetivo geral, *verificar a existência/cumprimento das condições que a Norma SA 8000 exige na prática diária das relações de trabalho do Universo Pragosa*. Especificamente pretendeu-se *conhecer a realidade da responsabilidade social que é feita no Universo Pragosa; e analisar as perceções dos colaboradores sobre os preceitos e condições relativos ao trabalho humano*.

Optou-se pelo *design* de pesquisa de tipo descritivo, tendo por base um modelo *ex post facto*, tendo-se aplicado um inquérito por questionário.

A população alvo do estudo foi o conjunto dos trabalhadores de todas as empresas do *Universo Pragosa*, exceto a *Pragosa Roménia*, uma vez que está sediada na Roménia e os trabalhadores são Romenos. Obteve-se 102 questionários válidos, o que corresponde a uma taxa de 35.17%, percentagem considerada representativa para avaliar o pretendido.

O questionário é composto por 71 questões e cada uma está ligada a um dos nove requisitos que se pretendem ser assegurados, Trabalho Infantil; Trabalho Forçado ou Compulsório; Saúde e Segurança Ocupacional; Liberdade de associação e direito à negociação coletiva; Discriminação; Práticas disciplinares; Horário de trabalho; Remuneração e Sistema de Gestão.

O tratamento estatístico dos dados foi realizado recorrendo-se à aplicação informática SPSS que possibilitou a utilização de técnicas de análise descritiva, criando tabelas de frequências e o teste de independência do Qui Quadrado.

Passa-se de seguida a sintetizar as principais conclusões da investigação empírica:

Guiando-se por clássicos valores como a solidez, credibilidade e confiança, e mais recentemente pela modernidade, proximidade, vitalidade, juventude e abrangência, o *Universo Pragosa* reconhece a importância de um agradável clima familiar para o êxito do Grupo. Para além disso, a satisfação dos clientes, a realização dos colaboradores e a sustentabilidade da comunidade são propósitos das empresas (literatura interna do *Universo Pragosa*). Ao encontro desta realidade vai a afirmação de Santos, 2006, dizendo que perante a importância que as empresas têm no funcionamento do sistema sócio-económico global existe uma crescente consciencialização acerca do papel ativo que estas devem assumir em termos do reforço da cidadania e da procura de um equilíbrio entre dimensão social, sustentabilidade económica e proteção ambiental, numa lógica de promoção de um desenvolvimento sustentado e sustentável.

Esta consciência do papel fundamental que as empresas detêm no funcionamento da sociedade surge à medida que as empresas vão crescendo. A criação da primeira empresa do *Universo Pragosa* remonta à 22 anos, e tal como diz Pinedo, 2003, os comportamentos éticos e socialmente responsáveis apenas transparecem com o amadurecimento das empresas, sendo reflexo do seu crescimento e maturidade empresarial.

Contudo, já no início do século passado se fazia responsabilidade social bastante equivalente às dos dias de hoje. Chegou a ser criado um documento, nos EUA, pelo Conselho Federal das Igrejas, cujas directivas se equiparam às da norma SA 8000, com o objetivo de se lutar a favor da igualdade de direitos e de justiça, o fim da discriminação, da exploração infantil, do excesso de horas de trabalho e o aumento da segurança e das condições de trabalho.

A maioria dos funcionários do *Universo Pragosa* trabalha nas empresas há entre 1 e 5 anos e a maior parte já trabalhou noutra local anteriormente. Existem mais funcionários na empresa Construções Pragosa e a forma de recrutamento é maioritariamente feita através de candidaturas espontâneas. A reputação da empresa no mercado é a principal motivação para a escolha, por parte dos funcionários para trabalhar neste grupo. Esta reputação traduz-se, em muito, não só pela imagem de empresa bem estruturada e em ascensão económica, mas também pelas condições de trabalho que são concedidas aos funcionários. E, tal como diz Santos, 2006, a adoção de muitos dos princípios de sustentabilidade podem traduzir-se em importantes ganhos de desenvolvimento organizacional.

Avaliando as questões relacionadas com a temática *trabalho infantil* todos os funcionários referiram que nunca viram crianças a trabalhar nas empresas do grupo e a quase totalidade dos colaboradores sabe que a contratação de um menor de 13 anos não é aplicável. Trabalhando desta forma o *Universo Pragosa* vai ao encontro de um dos domínios do modelo de Carrol e Schwartz, 2003, o legal. Este diz respeito à recetividade da empresa às expectativas da sociedade expressas na jurisdição estatal e local, ou através dos princípios legais presentes na lei. Não dando emprego a menores a empresa está a cumprir a lei e a evitar o litígio civil. Contudo, é de ressaltar o que referiu o autor Frankental, 2001, anteriormente, dizendo que ainda se verifica ausência

de mecanismos de punição com respeito à não obediência, por parte das empresas, dos direitos humanos. Neste momento ainda que as empresas sejam obrigadas por lei a obedecerem ao cumprimento de determinados direitos humanos, como é caso da legislação em torno do trabalho infantil, o certo é que algumas conseguem ainda violar ou fugir a essas leis não sendo, muitas das vezes, devidamente punidas. Certamente que se o *Universo Pragosa* admitisse nas suas empresas menores, os trabalhadores aperceber-se-iam e sendo o questionário anónimo não teriam necessidade de mentir, pelo que mais uma vez se confirma o cumprimento total deste requisito.

No que respeita ao requisito na Norma SA8000, *trabalho forçado*, os colaboradores são pagos pelo trabalho que executam normalmente, e quando há necessidade de fazer horas extraordinárias, as mesmas são pagas juntamente com o salário. Contudo, verifica-se que as horas extraordinárias são impostas, uma vez que se houver recusa para as executar há repreensão.

Das 22 questões colocadas sobre o que mudaria ou melhorava no local de trabalho, a maioria dos funcionários apenas desejava muito poder mudar ou melhorar a recompensa do trabalho, as regras formalmente impostas e a abertura à crítica. Contudo, a maioria dos funcionários considera que a empresa estabelece objectivos claros, que existe bom ambiente de trabalho e que há controlo pelos procedimentos. A maioria dos trabalhadores gosta do trabalho que executa, pois é o fator que mais lhe interessa do seu trabalho, e a maioria não gostaria de ter outra posição na empresa. A quase totalidade dos funcionários conhece pessoas que gostariam de trabalhar nesta empresa e para o conseguir sabem que a forma mais eficaz é através de candidatura espontânea. Ao encontro destas conclusões vão as palavras-chave do funcionamento diário deste grupo empresarial que se baseiam pelo rigor, pragmatismo e trabalho em equipa (literatura interna do *Universo Pragosa*).

Para que estes valores se concretizem, o *Universo Pragosa*, aposta em *formação* contínua dos elementos das suas equipas, assim como na modernização dos meios técnicos e equipamentos (literatura interna do *Universo Pragosa*). A maioria dos funcionários aprendeu a sua atividade através da formação inicial que é dada pela empresa e apenas uma pessoa do total de inquiridos respondeu que não recebeu formação ao longo do seu percurso profissional na empresa. O número de horas de

formação que a grande parte dos funcionários recebe é significativa, entre 10 e 50 horas anuais e só recebe formação quem o responsável considerar que é necessário. É na área de higiene e segurança no trabalho que mais colaboradores, no geral, têm formação, ao passo que os jovens aprendizes iniciam com formação na área das regras de funcionamento geral da empresa.

Tudo isto é revelador de um objetivo geral que passa por fomentar o bem-estar e espírito de equipa entre colaboradores, assim como a motivação e a disponibilidade (literatura interna do *Universo Pragosa*). Desta forma, pode-se concluir que, a responsabilidade social que o *Universo Pragosa* pratica se insere na visão contemporânea. Segundo a Comissão Europeia de 2 de Julho de 2002, na visão contemporânea, a empresa está integrada num determinado contexto físico e ecológico e inserida numa colectividade humana e cujas aspirações e valores não podem permanecer alheios. Para além disto, a sua responsabilidade é considerada ampla, que segundo Quasi e O'Brien, 2000, ultrapassa as responsabilidades clássicas e económicas. Divide-se na visão moderna que acredita que a longo prazo as acções de responsabilidade social trazem benefícios à organização, e na visão filantrópica que defende a prática de acções de responsabilidade social mesmo não havendo retorno de benefícios.

Segundo Santos, 2006, a dimensão interna da responsabilidade social está mais centrada numa perspectiva intra-organizacional, ou seja, questões relativas ao local de trabalho. Uma dessas questões prende-se com a *saúde e segurança no trabalho*. No caso particular do *Universo Pragosa*, sabe-se que a maioria dos funcionários se tiver que pedir alterações no seu equipamento de trabalho fá-lo por escrito e ao responsável de segurança. A quase totalidade dos funcionários nunca teve um acidente de trabalho e quem teve, o último acidente foi há entre 1 e 3 anos. Quem teve acidentes de trabalho confessa que os mesmos aconteceram por distração. No que respeita aos simulacros de incêndios, a maioria dos funcionários diz serem realizados, contudo, também a maioria não sabe com que frequência. A quase totalidade dos inquiridos sabe utilizar um extintor e sabe identificar os sinais de evacuação, assim como encontrar o kit de primeiros socorros. Contudo, a maioria sabe mais ou menos como utilizá-lo. A não utilização dos equipamentos de segurança gera repreensões segundo a maioria dos funcionários, tendo referido alguns que é dada formação para o efeito. Ao encontro

destas conclusões está Santos, 2006, referindo que para a preservação da segurança e prevenção de acidentes, as empresas fazem campanhas relacionadas com o armazenamento e a manipulação de produtos tóxicos perigosos, a prevenção de acidentes de trabalho e manuseamento de cargas, a aprendizagem e treino perante situações de emergência e catástrofe, a prevenção de incêndios e a aprendizagem de técnicas de primeiros socorros.

No que respeita à *discriminação*, de um modo geral nenhum funcionário refere ser alvo de discriminação na empresa, tendo surgido apenas 1% que refere discriminação devido à sua religião, contudo, a mesma sucede raramente. Porém, a maioria dos inquiridos não sente necessidade de rezar durante o horário de trabalho, mas se for necessário, a empresa permite.

Concernente às *horas laborais e horas extraordinárias*, com muito pouca expressão alguns funcionários trabalham alguns ou mesmo todos os sábados do mês, ao passo que ao domingo ninguém trabalha. Apenas 2% dos trabalhadores não faz uma pausa diária e quem as faz, maioritariamente é entre 5 e 10 minutos. A grande maioria dos inquiridos nunca trabalhou sem ter marcado a folha de ponto, folha esta que é marcada pelo chefe de equipa.

Em relação à *liberdade de associação e direitos de negociação coletiva* a maior parte dos funcionários exprime livremente a sua opinião ao seu superior hierárquico ou à direção, contudo, a grande maioria não sabe se lhe é permitido trabalhar na empresa se se filiar a um sindicato, o que poderá explicar os 98% de funcionários que não são membros de nenhum sindicato. A maioria dos trabalhadores não sabe quem os representa na empresa e também não sabe se houve votação para eleger os representantes dos trabalhadores.

Relativamente à sua *remuneração*, todos os funcionários recebem o seu salário uma vez por mês e a maioria refere que o que recebe dá para pagar despesas e ainda ter momentos de lazer, havendo uma pequena minoria que consegue fazer isto e ainda viagens e poupar.

Para a maioria dos funcionários ter um *compromisso de conformidade social* na empresa tem como vantagem zelar pela salvaguarda da dignidade e integridade humanas. Esta conclusão tendo por base a análise das respostas dos inquiridos vai ao encontro da afirmação que o *Universo Pragosa* faz dizendo que os seus colaboradores são a força impulsionadora da implementação da estratégia e dos resultados alcançados pelo que cabe à empresa gerir os interesses e expectativas profissionais e pessoais deste grupo de Pessoas. Neste âmbito, o *Universo Pragosa* tem desenvolvido um conjunto de políticas de gestão de recursos humanos, nomeadamente, no sistema de avaliação de desempenho, em canais de comunicação internos, fortes e dinâmicos, no desenvolvimento do espírito de equipa e na aposta no desenvolvimento pessoal e profissional, isto porque a qualidade e o bem-estar da equipa Pragosa são a chave do sucesso deste *Universo* (literatura interna do *Universo Pragosa*).

Pretendendo atingir a coesão do grupo, o *Universo Pragosa* promove com alguma frequência convívios entre todos os funcionários. De forma informal são realizados jantares de convívio, como por exemplo “A castanhada no dia de S. Martinho”. Por hábito realiza-se todos os anos o Jantar de Aniversário das empresas, assim como o Jantar de Natal. Para além disto, são frequentemente realizadas as Jornadas do Grupo Empresarial, onde se tenta reunir todos os funcionários das empresas pertencentes ao grupo, incluindo os funcionários Romenos, onde são partilhadas opiniões, vivências e experiências do dia-a-dia de trabalho (literatura interna do *Universo Pragosa*).

De uma forma geral todos os requisitos da Norma SA8000 estão assegurados e o *Universo Pragosa* encontra-se no bom caminho para conseguir a acreditação. Contudo, considera-se pouco correto que haja repreensão por os trabalhadores se recusarem a fazer horas extraordinárias, uma vez que o correto seria expor aos funcionários que a empresa não está a infringir a lei solicitando horas extraordinárias se houver acréscimo de trabalho, e se as funções a desempenhar não sejam prejudiciais à sua vida. É de ressaltar que por lei todos os funcionários, salvo trabalhadores em part-time, deverão ter 35 horas anuais de formação dada pela empresa. Destas 35 horas recomenda-se que se aposte um pouco mais na formação para todos os funcionários sobre questões de segurança, para evitar acidentes, e que todos saibam utilizar extintores, saibam identificar os sinais de evacuação assim como saber utilizar perfeitamente o kit de

primeiros socorros. Para além disso, se mais formação e consciencialização forem dadas nesta área, exclui-se a necessidade de haver repreensão aos trabalhadores. Deverá ainda ser explícito aos funcionários quem são os seus representantes, como os mesmos são eleitos e se há possibilidade de continuar a trabalhar na empresa se houver uma filiação nalgum sindicato. Por último considera-se interessante realizar mais reuniões entre direção e todos os funcionários onde fossem expressas diversas opiniões sobre determinados assuntos, para que ficasse definido o que os funcionários mudariam se lhes fosse possível.

5.3 Limitações e Sugestões para Futuras Investigações

As conclusões apresentadas anteriormente devem ter em consideração, as limitações inerentes à investigação, que de seguida são apresentadas.

Uma das limitações do estudo reside na diminuta caracterização dos inquiridos, uma vez que não foi permitido pela direção do grupo empresarial que os dados pessoais, nomeadamente, nome, sexo, idade e estado civil ficassem expressos no questionário.

Este estudo foi limitado à recolha de dados de seis empresas do grupo empresarial ao invés das sete que perfazem o total, pois não foi possível entregar questionários aos funcionários da *Pragosa Romania*, uma vez que a empresa está sediada na Roménia e os seus funcionários não têm formação ao nível da língua portuguesa.

Para além do apresentado, também se sentiu alguma limitação na análise de algumas questões devido ao número considerável de respostas “não sei”. Deste fato poderá depreender-se que os inquiridos não conheçam determinadas realidades questionadas ou que não estejam familiarizados com o tema. Esta limitação poderá ser colmata, em futuras investigações, fazendo-se um pré-teste a uma dimensão maior, tentado dessa forma, obter mais perceções e sugestões que facilitem o entendimento das questões finais.

Dada a crescente importância atribuída ao tema da responsabilidade social nas empresas, as ideias e preocupações geradas na presente investigação merecem ser objeto de um estudo mais aprofundado. Através das limitações identificadas, poderão ser

encontradas oportunidades de investigação que possam contribuir para o desenvolvimento do conhecimento nesta área.

Considera-se que seria interessante que este estudo se alargasse aos outros *stakeholders*, permitindo perceber quais as perceções que as pessoas e entidades externas ao grupo empresarial têm do funcionamento deste *Universo*.

Poderia também suscitar interesse estudar as práticas de responsabilidade social geradas por outras empresas similares e realizar análises comparativas, assim como realizar esta mesma investigação noutras empresas e grupos económicos. A área da responsabilidade social é muito vasta e os estudos, apesar de crescentes, ainda não são totalmente expressos da realidade existente, pelo que esta área se mostra bastante ampla para continuar a investigar.

BIBLIOGRAFIA

Alferes, V. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.

Ambrosio, Daniela D'. (1998). *Investir em ética pode ser um bom negócio*. Mercantil, São Paulo.

Aupperle, K. E., Carroll, A. B., Hatfield, J. D, (1985). *An Empirical Examination of the Relationship between Corporate Social Responsibility and Profitability*, Academy of Management Journal, Vol. 28.

Aupperle, K. E. (2001). *An Empirical Exploration of Measures of Social Responsibility across the Spectrum of Organizational Types*. International Journal of Organizational Analysis, Vol. 9, N.º1.

Austin, J., Scherbaum, C., & Mahlman, R. (2002). History of research methods in industrial and organizational psychology: Measurement, design, analysis. In S. G. Rogelberg (Ed.), *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology*. Oxford: Blackwell Publishing.

Ashley, P. A. (2000). *Responsabilidade social corporativa e cidadania empresarial: uma análise conceitual comparativa*. Disponível em: http://www.rits.org.br/rets/edicoes_a/ed220800_2/re_opinioao.cfm.

Ashley, P. A. (coordenação). (2002). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Saraiva.

Bell, J. (2004). *Como Realizar um Projeto de Investigação*. 3.^a ed. Lisboa: Gradiva.

Bowie, N. E. & Duska. (1990). *R. F. Business Ethics*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Campbell, A. (1997). *Stakeholders. The Case in Favour*. Long Range planning, London, v. 30, n3.

Carroll, A. B. (1979). *A three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*. Academy of Management Review.

Carroll, A. B. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. Business Horizons.

Carroll, A. B. (1993). *Business Society: Ethics and Stakeholder Management*. 2^a ed. Cincinnati, Ohio: South Western Publishing.

Carroll, A. B. (1999). *Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct*. *Business & Society*. Chicago. Volume 38.

Cochran, P. L., & Wood, R. A. (1984). *Corporate social responsibility and financial performance*. Academy of Management Journal, Vol. 27, N.º 1.

Comissão das Comunidades Europeias (2001). *Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas*. Bruxelas.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Ligação pessoa-organização: Ajustamentos e divórcios*. In M., Cunha, A., Rego, R., Cunha, & C., Cabral-Cardoso, *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.

Daft, R. L. (1999). *Administração*. Tradução. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. LTC.

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

Davis & Cosenza. (1988). *Business Research for Decision Making*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.

Donaldson, T., Preston, L.E. (1995). *The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence and Implications*. *Academy of Management Review*, Vol. 20, N.º 1.

Durkheim, É. (1989). *A divisão do trabalho social*. 1ª edição [1895]. Lisboa: Editorial Presença Ltda.

Eden, S. (1999). *We have the facts – How business claims legitimacy in the environmental debate*. *Environment and Planning*.

Faschin, O. (2003). *Fundamentos de metodologia*. 4. Ed. São Paulo: Saraiva.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic Managemant: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

Friedman, M. (1970). "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", *The New York Times Magazine*.

Friedman, M. (1984). *Capitalismo e liberdade*. São Paulo: Abril Cultural.

Frooman, J. (1999). *Stakeholder influences strategies*. *Academy of Management Review*, v. 24, n. 2.

Fuller, J., e Farrington, J., (orgs.), (2001). *Da Formação ao Aperfeiçoamento do Desempenho*. Coimbra, Edições Quarteto, p. 23-25.

Frankental, P. (2001). *Corporate social responsibility – A PR intervention?* *Corporate Communications – An International Journal*, 6 (1).

Freeman, R.E. (1984). *Strategic Managemant: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

Freeman, R.E. e Gilbert, Jr. (1988). *Corporate Strategy and the Search for Ethics*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chicago: The University of Chicago Press.

Friedman, M. (1996). *The social responsibilities of business is to increase profits*. In S. Rae, & K. Wong (Eds.), *Beyond Integrity: A Judeo- Christian Approach*. Grand Rapids: Zondervan Publishing House.

Garriga, E.; Melé, D. (2004). *Corporate Social Responsibility – Theories: Mapping the Territory*. *Journal of Business Ethics*, vol.53.

Ghiglione, R., & Matalon, B. (1997). *O inquérito, teoria e prática* (3ª ed), Oeiras: Celta Editora.

Goodpaster, K. E. (1991). *Business Ethics and Stakeholder Analysis*. *Business Ethics Quarterly*, vol.1.

Hair, J.F.J., Babin, B., Money, A.H., & Samuel, P. (2003). *Essentials of Business Research Methods*. USA: John Wiley and Sons, Leyh Publishing, LLC.

Kaizeler, A. C. & Faustino, H. C. (2008). *Ética, Globalização e Ética da Globalização*. *Socius Working Papers*. Nº1/2008. *Socius – Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações*. Instituto Superior de Economia e Gestão. Universidade Técnica de Lisboa. Disponível em <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/WP12008.pdf>.

Kallio, T. J. (2007). *Taboos in corporate social responsibility discourse*. *Journal of Business Ethics*.

Kitson, A. & Campbell, R. (1996). *The Ethical Organisation: Ethical Theory and Corporate Behaviour*. Macmillan, London.

Koh, H. C., & Boo, E. H. (2001). The link between organizational ethics and job satisfaction: a study of managers in Singapore. *Journal of Business Ethics*.

Kotler, P.; Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility – Doing the Most good for Your Company and Your Cause*. United States: John Wiley e Sons Inc.

Leandro, A., & Rebelo, T. (2006). *Responsabilidade social das empresas e cultura organizacional – que relação?*. Universidade de Évora.

Levitt, T. (1958). *The Dangers of Social Responsibility*. Harvard Business Review.

Lozano, J. M. (1999). *Ética y Empresa*. Valladolid: Simancas Ediciones. (Tradução de María Fernández Gómez).

Magalhães, C. (2007). *Obstáculos à implementação da Responsabilidade Social em Portugal*. Disponível em <http://www.clix.expressoem+prego.pt/scrips/indexpage.asp?heading/D=4974>.

Maignan, I., Ferrell, O. C., & Hult, T. (1999). Corporate citizenship: Cultural antecedents and business benefits. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27, 455-469.

Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3.ed. Porto Alegre: Bookman.

Mattar, H. (2001). *Os novos desafios da Responsabilidade Social Empresarial*. Julho 2001. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Ano 2, Nº5. São Paulo.

Moir, L. (2001). *What do we mean by Corporate Social Responsibility?* Corporate Governance.

Moura, R.; Coelho, V.; Moura, K.; Raposo, R.; Brites, R.; Cardim, J.; Silva, A.C.(2004). *Responsabilidade Social das Empresas: Emprego e Formação Profissional*. Serigra. MundiServiços.

Moussé, J. (1993). *Éthique et Entreprises*. Paris: Librairie Vuibert.

Neto, W. O. (1999). *A responsabilidade Social no Brasil e no Mundo*, palestra proferida no Simpósio Nacional de Empresas e Responsabilidade Social – Sinal 99. Ribeirão Preto – Brasil.

Neto, F. P. M.; Brennand, J. M. (2004). *Empresas Socialmente Sustentáveis: o novo desafio da gestão moderna*. Rio de Janeiro. Qualitymark.

Neves, J. (2003). *in Seminário: A Responsabilidade Social das Empresas*. Conselho Económico e Social. Janeiro. Lisboa.

Quazi, A., O'Brien, Dennis (2000). *An Empirical Test of a Cross-national Model of Corporate Social Responsibility*. Journal of Business Ethics, Vol. 25.

Observatório das PME. (2002). Principais Resultados do Observatório das PME Europeias. Comunidades Europeias. Disponível em [www.http://www.eim.nl/Observatory_7_and_8/en/reports/2001/execsum/Exec% 147 20sum%20-%20Portugese%20in%20Lay-out.pdf](http://www.eim.nl/Observatory_7_and_8/en/reports/2001/execsum/Exec%20sum%20-%20Portugese%20in%20Lay-out.pdf)

Pacheco, O. (2001). *O selo da cidadania: conheça a SA 8000, a norma internacional de responsabilidade social que pode virar um novo passaporte na era da globalização*. Revista Exame: Guia de boa cidadania corporativa, parte integrante da ed. 754, São Paulo: Abril.

Parreira, A. (2006). *Gestão do Stress e da Qualidade de Vida – Um Guia para a Acção*. 1ª Edição. Monitor – Projectos e Edições, Lda.

Pinedo, V. (2003). *Ética e Valores nas empresas: em direcção às corporações Éticas*, Outubro 2003. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Ano 4. Nº 10. São Paulo.

SA 8000. (2001). *Social Accountability International - Responsabilidade social 8000*. Nova Iorque, Estados Unidos

Santos, M., Santos, A., Pereira, E., & Silva, J. (2006). *Responsabilidade Social nas PME – Casos em Portugal*. Lisboa: RH Editora.

Santos, G. M. G. (2007). *O desenvolvimento da carreira dos académicos: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*. Tese de Doutoramento. Escola de Economia e Gestão. Universidade do Minho. Disponível em <http://www.repositorium.sdum.uminho.pt>.

Sethi, S. P. (1975). *Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytical Framework*. California Management Review, Vol. XVII, N.º 3.

Sims, R., & Brinkmann, J. (2003). *Enron ethics*. Journal of Business Studies.

Schwartz, M.; Carroll, A. (2003). *Corporate Social Responsibility: a three-domain approach*. Business Ethics Quarterly, v. 13, I.4.

Srour, R. H. (2000). *Ética Empresarial – Posturas Responsáveis nos Negócios, na Política e nas Relações Pessoais*. Rio de Janeiro: Editora Campus.

Strand, R. (1983). *A systems paradigm of organizational adaptations to the social environment*. Academy of Management Review, v. 8, n. 1.

Universo Pragosa. (2010) *O Universo Pragosa*. Literatura interna.

Wartick, S. L., & Cochran, P. L. (1985). *The evolution of the corporate social performance model*. Academy of Management Review.

Weaver, G.R., Trevino, L. K., Cochran, P. L. (1999). *Integrated and Decoupled Corporate Social Performance: Management Commitments, external pressures, and corporate ethics practices*. Academy of Management Journal, Vol. 42, N.º 5.

Windsor, D. (2001). *The future of corporate social responsibility*. The International Journal of Organizational Analysis.

Wood, D. J. (1991). *Corporate Social Performance Revisited*. Academy of Management Review.

Velasquez, G. M. (1998). *Business Ethics: Concepts and Cases*, New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.

Zairi, M. (2000). *Social responsibility and impact on society*. The TQM Magazine.

Zoboli, E. L. C. P. (2001), *A Ética nas Organizações*. Março 2001. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Ano 4. N.º 10. São Paulo.

Sites Consultados

<http://www.aspp-psp.pt>

<http://www.bcsdportugal.org>

<http://www.bureauveritas.pt>

<http://www.cite.gov.pt/asstscite/downloads/legislacao/CodigoTrabalho2009.pdf>

http://www.cpfl.com.br/parceiros_inovacao_tecnologica/documentos/Norma_Responsabilidade_Social_SA8000.pdf

<http://www.csreurope.org>

<http://ecoviagem.uol.com.br>

<http://www.ethos.org.br>

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001_0366pt01.pdf

<http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais>

<http://www.ilo.org/>

<http://www.pcenter.pt/social.aspx>

<http://www.pragosa.pt>

<http://www.sa-intl.org/>

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

<http://www.sairdacasca.com/recursos/docs/capitulo0.pdf>

<http://www.sri.com/>

<http://www.wbcds.ch>

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – Questionário



Exmo. Srs. Colaboradores do Universo Pragosa

Eu, Adriana Carvalho Azevedo, estudante do Mestrado de Marketing da Faculdade de Economia da Universidade do Algarve, solicito a sua colaboração, enquanto colaborador do Universo Pragosa, no preenchimento do questionário em anexo.

No âmbito do curso referido, pretendo realizar um estudo sobre **a implementação da Norma SA 8000 no Universo Pragosa**, com o objetivo de verificar a existência/cumprimento das condições que a norma exige na prática diária das relações de trabalho da empresa.

A qualidade dos questionários dependerá da sinceridade e atenção dispensadas. Todas as respostas serão **rigorosamente** confidenciais e anónimas.

Caso solicite alguma informação adicional sobre o estudo, tem ao seu dispor o meu endereço eletrónico – adriancarvalhoazevedo@hotmail.com.

Os meus sinceros agradecimentos pela sua colaboração.

Adriana Carvalho Azevedo

Questionário no âmbito da Responsabilidade Social Interna – Contributo para a implementação da norma SA 8000 na empresa Universo Pragosa.

1. Há quanto tempo trabalha no Universo Pragosa?

- < 1 ano Entre 1 e 5 anos Entre 5 e 10 anos Entre 10 e 20 anos > 20 anos

2. Qual é a área de negócios em que trabalha?

- Construções Pragosa Pragosa Ambiente Nascimento Pragosa Transportes Pragosa Betão
 Outra. Qual? _____

3. Como foi contratado?

- Candidatura espontânea Anúncio Rede de contactos pessoais Outra. Qual? _____

4. Trabalhou noutro local antes?

- Sim Não

5. Qual a “motivação” que o levou a escolher esta empresa?

- Diversidade de áreas de negócio Reputação da empresa no mercado
 Incentivos dados aos colaboradores Outra. Qual? _____

6. Qual é o seu horário de trabalho?

- 08:00h – 17:30h 09:00h – 18:00h Outra. Qual? _____

7. Por mês, quantos sábados e domingos trabalha?

	0	Entre 1 e 3	Entre 4 e 5
Sábado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domingo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Quantas pausas efetua por dia?

- 0 Entre 1 e 5 > 5

9. Durante quanto tempo são as pausas que efetua?

- < 5m Entre 5m e 10m > 10m Não se aplica Outra. Qual? _____

10. Quem marca a sua folha de ponto?

- Chefe de Equipa Rececionista O próprio Não se aplica Outra. Qual? _____

11. Alguma vez trabalhou sem ter marcado a folha de ponto?

- Sim Não

12. Quais os aspetos do seu trabalho que mais lhe interessam?

- Tipo de trabalho efetuado Equipa Remuneração
 Funcionamento da empresa Outra. Qual? _____

13. Gostaria de ter outra posição na empresa?

- Sim – Qual? _____ Não

14. Quais são os critérios para promoção dos membros de turno?

- Idade Anos de experiência Evolução da sua capacidade de trabalho
 Não se aplica Outra. Qual? _____ Não sei

15. Se pudesse mudaria/melhorava algo no seu trabalho?

	Não mudaria	Mudaria alguma coisa	Mudaria muito
Objetivos claros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ênfase na realização da tarefa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autorresponsabilização pelo desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regras formalmente impostas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abertura à crítica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumprimento das regras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabalho recompensado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimentos estabelecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aceitação do erro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confiança mútua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avaliação do desempenho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controlo pelos procedimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio na resolução dos problemas de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Harmonia interpessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rigidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente agradável de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio na resolução de problemas não relacionados com o trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abertura a novas ideias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funções claras e definidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Se tivesse de pedir alterações no seu equipamento como procederia?

(ex. segurança; manutenção)

- Pedido por escrito Oralmente Outra. Qual? _____

17. Se tivesse de pedir alterações no seu equipamento a quem se dirigiria?

- Responsável de Segurança Chefe de compras Administrativa/o
 Controlo de reclamações/recursos Outra. Qual? _____

18. Como aprendeu a sua atividade?

- Formação inicial dada pela empresa Aprendizagem com os colegas Autoaprendizagem
 Acompanhamento pela chefia Outra. Qual? _____

19. Teve formação na empresa?

- Sim Não

20. Qual o número de horas de formação que teve pela empresa?

0 horas Entre 1 e 10 horas Entre 10 e 50 horas > 50 horas

21. Já teve algum acidente de trabalho? Se nunca teve um acidente de trabalho, passar para a questão Nº 24

Nunca teve um acidente Teve 1 acidente Teve mais do que 1 acidente

22. Quando foi o último acidente de trabalho que teve?

< 1 mês Entre 1 ano e 3 anos Entre 3 anos e 5 anos > 5 anos

23. Em que circunstâncias decorreram o acidente?

Negligência Distração Falta de sinalização Outra. Qual? _____

24. Em que medida utiliza os equipamentos de proteção individual, abaixo mencionados, quando é exigido?

	Não utilizo	Utilizo pouco	Utilizo regularmente	Utilizo sempre	Não se aplica
Capacete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Botas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luvas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Farda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. São efetuados simulacros de incêndios?

Sim Não Não sei

26. Com que frequência são realizados simulacros de incêndios?

1 vez por ano 2 vez por ano De 2 em 2 anos
 Não se aplica Outra. Qual? _____ Não sei

27. Sabe utilizar um extintor?

Sim Não

28. Consegue identificar os sinais de evacuação?

Sim Não

29. Em que medida ocorrem acidentes na empresa?

	Nunca	Raramente	Por vezes	Muitas vezes
Quedas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atropelamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Sabe onde pode encontrar os kit de primeiros socorros?

Sim Não

31. Em que medida sabe utilizar os kit de primeiros socorros?

- Sei Sei mais ou menos Não sei

32. O que aconteceria se não usasse os equipamentos de segurança apesar das ordens/instruções do seu chefe?

- Repreensão Sanção disciplinar Despedimento Formação Outra. Qual? _____

33. Em que áreas a empresa dá formação/treina os jovens aprendizes?

- Regras de funcionamento geral da empresa Noções básicas das suas funções na empresa
 Higiene e Segurança no Trabalho Outra. Qual? _____ Não sei

34. Qual é o procedimento para determinar quem deve receber formação?

- Análise das necessidades efetuada pelo responsável Análise das normativas legais
 Não se aplica Outra. Qual? _____
 Não sei

35. Que áreas de formação é que são dadas na empresa?

- Marketing Contabilidade Gestão de Conflitos Informática
 Higiene e Segurança no Trabalho Outra. Qual? _____ Não sei

36. Se quisesse que a empresa contratasse o seu irmão (ou filho) de 13 anos, saberia como proceder e quem contactar?

- Sim Não Não se aplica Não sei

37. Existe possibilidade de tomar banho nas instalações da empresa? Se não, passar para a questão N°41

- Sim Não

38. Com que frequência pode tomar banho nas instalações da empresa?

- Todos os dias 3 vezes por semana > 3 vezes por semana

39. Existe um espaço restrito para homens e mulheres?

- Sim Não

40. Quem paga o sabão, as toalhas...?

- A empresa O próprio Não se aplica Outra. Qual? _____

41. Quem são os representantes dos trabalhadores na empresa?

- Sindicatos Comissão de trabalhadores Não se aplica
 Outra. Qual? _____ Não sei

42. Houve votação para eleger os representantes dos trabalhadores? Se não, passar para a questão N°44

- Sim Não Não sei

43. Algum dos candidatos em quem votou foi eleito?

- Sim Não

57. Com que frequência lhe é exigido que pague a sua alimentação?

- Nunca Raramente Frequentemente Muitas vezes Sempre

58. O seu chefe autoriza-o a fazer horas extraordinárias?

- Nunca Raramente Frequentemente Muitas vezes Sempre

59. Como são pagas as horas extraordinárias?

- Juntamente com o salário À parte do salário Em vales de compras
 Não são pagas as horas extraordinárias Outra. Qual? _____

60. Como é que lhe é comunicada a necessidade de efetuar horas extraordinárias?

- Não é comunicado Via documento escrito Oralmente Outra. Qual? _____

61. Com que frequência isso acontece?

- Todos os dias 2 vezes por semana Raramente Nunca

62. O que acontece se recusar?

- Repreensão Sanção disciplinar Despedimento Redução no salário Outra. Qual? _____

63. Sabe que deduções mensais são efetuadas no seu salário?

- Sim Não

64. Tem alguma dívida monetária para com a empresa?

- Sim Não

65. Dentro da empresa já alguma vez lhe foi facultado um teste de gravidez?

- Sim Não Não se aplica

66. Se a sua religião exigir que faça uma pausa, durante o horário de trabalho, para rezar, é-lhe permitido?

- Sim Não Não se aplica

67. Alguma vez se sentiu vítima de algum tipo de discriminação, dentro da empresa? Se nunca passar para a questão N° 69

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Muitas vezes	Sempre
Raça	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Género	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Religião	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nacionalidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Origem Social ou Étnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação Sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opinião Política	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deficiência física ou mental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

68. Onde se refletiu a discriminação de que foi vítima?

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Muitas vezes	Sempre
Salário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regalias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reformas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adiantamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disciplina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Despedimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra. Qual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

69. Alguma vez viu crianças a trabalhar nesta empresa ou a ajudarem os pais no seu trabalho?

Nunca Raramente Frequentemente Muitas vezes Sempre

70. As crianças ou os mais jovens estão sujeitos a condições de trabalho perigosas?

Sim, Quais? _____ Não Não se aplica

71. Quais são as vantagens de um compromisso de conformidade social para a empresa?

Zelar pela salvaguarda da dignidade e integridade humanas Imagem no mercado
 Constituição de uma equipa de trabalho mais coesa Angariação de clientes
 Outra. Qual? _____ Não sei

APÊNDICE 2 – Norma SA 8000

Norma Internacional SAI – SA 8000®: 2001

Sobre a norma

Esta é a segunda versão da SA8000, uma norma uniforme e auditável e que permite uma verificação de sistema por terceira parte. Sujeita a revisões periódicas, a SA8000 continuará a evoluir à medida que as partes interessadas especifiquem aperfeiçoamentos, que correções sejam identificadas e à medida que as condições se modifiquem.

Muitas partes interessadas assessoraram nesta versão. A SAI igualmente está aberta às suas sugestões. Para comentar sobre a norma SA8000, sobre o Documento Guia associado, ou sobre a estrutura de certificação, queira por favor enviar suas observações por escrito à SAI.

O Documento Guia ajudará a explicar a norma SA8000 e sua implementação; fornecerá exemplos de métodos para verificação de conformidade; e servirá como um manual para os auditores e para as empresas que buscam a certificação segundo a SA8000.

Espera-se que tanto a norma quanto o Documento Guia se aperfeiçoem continuamente com a ajuda de uma ampla diversidade de pessoas e organizações.

Índice

I. OBJETIVO E ESCOPO.....	3
II. ELEMENTOS NORMATIVOS E SUA INTERPRETAÇÃO.....	3
III. DEFINIÇÕES.....	4
1. Definição de empresa.....	4
2. Definição de fornecedor/subcontratado.....	4
3. Definição de sub-fornecedor.....	4
4. Definição de ação de reparação.....	5
5. Definição de ação corretiva.....	5
6. Definição de parte interessada.....	5

7. Definição de criança.....	5
8. Definição de trabalhador jovem.....	5
9. Definição de trabalho infantil.....	5
10. Definição de trabalho forçado.....	5
11. Definição de reparação de crianças.....	5
12. Definição de trabalhador doméstico.....	5
IV. REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	
1. Trabalho Infantil.....	5
2. Trabalho Forçado.....	6
3. Saúde e Segurança.....	6
4. Liberdade de Associação & Direito à Negociação Coletiva.....	6
5. Discriminação.....	7
6. Práticas Disciplinares.....	7
7. Horário de Trabalho.....	7
8. Remuneração.....	7
9. Sistemas de Gestão.....	8

RESPONSABILIDADE SOCIAL 8000 - (SA 8000)

I. OBJETIVO E ESCOPO

Esta norma especifica requisitos de responsabilidade social para possibilitar a uma empresa:

- a) desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos com o objetivo de gerenciar aqueles temas os quais ela possa controlar ou influenciar;
- b) demonstrar para as partes interessadas que as políticas, procedimentos e práticas estão em conformidade com os requisitos desta norma; Os requisitos desta norma devem se aplicar universalmente em relação à localização geográfica, setor da indústria e tamanho da empresa.

Nota: Os leitores são aconselhados a consultarem o Documento Guia da SA8000 quanto à orientação interpretativa relativa a esta norma.

II. ELEMENTOS NORMATIVOS E SUA INTERPRETAÇÃO

A empresa deve atender às leis nacionais e outras aplicáveis, a outros requisitos aos quais a empresa se tenha obrigado e a esta norma. Quando as leis nacionais ou outras aplicáveis, outros requisitos aos quais a empresa se tenha obrigado e esta norma tratarem do mesmo tema, a disposição que for mais rigorosa se aplica. A empresa deve também respeitar os princípios dos seguintes instrumentos internacionais: Convenções OIT 29 e 105 (Trabalho Forçado e Trabalho Escravo) Convenção OIT 87 (Liberdade de Associação) Convenção OIT 98(Direito de Negociação Coletiva) Convenções OIT 100 e 111 (Remuneração equivalente para trabalhadores masculinos e femininos por trabalho equivalente; Discriminação) Convenção OIT 135(Convenção dos Representantes dos Trabalhadores) Convenção OIT 138 & Recomendação 146(Idade Mínima e Recomendação) Convenção OIT 155 & Recomendação 164(Saúde e Segurança Ocupacional) Convenção OIT 159(Reabilitação Vocacional & Emprego/Pessoas com Deficiência) Convenção OIT 177 (Trabalho Doméstico) Convenção OIT 182 (As Piores Formas de Trabalho Infantil) Declaração Universal dos Direitos Humanos Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança Convenção das Nações Unidas para Eliminar Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres.

III. DEFINIÇÕES

1. Definição de empresa: a totalidade de qualquer organização ou entidade de negócio responsável pela implementação dos requisitos desta norma, incluindo todos os funcionários (i.e., diretores, executivos, gerências, supervisores e demais funcionários, quer seja diretamente empregado, contratado ou de alguma outra forma representando a empresa).

2. Definição de fornecedor / subcontratado: uma entidade de negócio que fornece à empresa bens e/ou serviços necessários e utilizados na/para a produção de bens e/ou serviços da empresa.

3. Definição de sub-fornecedor: uma entidade de negócio na cadeia de fornecimento que, direta ou indiretamente, oferece ao fornecedor bens e/ou serviços necessários e utilizados na/para a produção de bens e/ou serviços do fornecedor e/ou da empresa.

4. Definição de ação de reparação: ação tomada para fazer reparação de dano em relação a um trabalhador ou ex-empregado quanto a uma violação anterior de um direito do trabalhador, como coberto pela SA8000.

5. Definição de ação corretiva: implementação de uma mudança ou solução sistêmica para assegurar uma reparação imediata e contínua de uma não conformidade.

6. Definição de parte interessada: indivíduo ou grupo interessado em ou afetado pelo desempenho social da empresa.

7. Definição de criança: qualquer pessoa com menos de 15 anos de idade, a menos que a lei de idade mínima local estipule uma idade maior para trabalho ou educação obrigatória, situação em que prevalece a idade maior. Se, entretanto, a lei de idade mínima local estiver estabelecida em 14 anos de idade, de acordo com as exceções de países emergentes sob a Convenção 138 da OIT, prevalecerá a menor idade entre as duas condições.

8. Definição de trabalhador jovem: qualquer trabalhador com idade acima da idade de criança conforme definido acima e abaixo de 18 anos de idade.

9. Definição de trabalho infantil: qualquer trabalho realizado por uma criança com idade menor do que as idades especificadas na definição de criança acima, exceção feita ao que está previsto na Recomendação 146 da OIT.

10. Definição de trabalho forçado: todo trabalho ou serviço que seja extraído de qualquer pessoa sob a ameaça de qualquer penalidade para a qual essa dita pessoa não se tenha oferecido voluntariamente, ou cujo trabalho ou serviço seja obrigado como meio de pagamento de débito anterior.

11. Definição de reparação de crianças: todo o apoio e ações necessários para garantir a segurança, saúde, educação e o desenvolvimento de crianças que tenham sido submetidas a trabalho infantil, conforme definido acima e sejam demitidas.

12. Definição de trabalhador em domicílio: uma pessoa que realize trabalho para uma empresa sob contrato direto ou indireto, em local outro que não seja a instalação da empresa, em troca de remuneração, e que resulte no fornecimento de um produto ou serviço conforme especificado pelo empregador, independentemente de quem forneça os equipamentos, materiais ou outros insumos usados.

IV. REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. Trabalho Infantil

Critérios:

1.1 A empresa não deve se envolver com ou apoiar a utilização de trabalho infantil, conforme definido acima;

1.2 A empresa deve estabelecer, documentar, manter e efetivamente comunicar aos funcionários e a outras partes interessadas, as políticas e procedimentos para reparação de crianças que forem encontradas trabalhando em situações que se enquadrem na definição de trabalho infantil acima, e deve fornecer apoio adequado para possibilitar que tais crianças frequentem e permaneçam na escola até passar a idade de criança, conforme definido acima;

1.3 A empresa deve estabelecer, documentar, manter e efetivamente comunicar aos funcionários e a outras partes interessadas as políticas e procedimentos para promoção da educação para crianças cobertas pela Recomendação 146 da OIT e trabalhadores jovens que estejam sujeitos às leis obrigatórias locais de educação ou que estejam frequentando escola, incluindo-se meios para assegurar que tal criança ou trabalhador jovem esteja empregado durante o horário escolar e que as horas combinadas de transporte diário(de e para a escola e trabalho), período escolar e horário de trabalho não excedam a 10 horas por dia;

1.4 A empresa não deve expor crianças ou trabalhadores jovens a situações dentro ou fora do local de trabalho que sejam perigosas, inseguras ou insalubres.

2. TRABALHO FORÇADO

2.1 Critério: a empresa não deve se envolver com ou apoiar a utilização de trabalho forçado, nem se deve solicitar dos funcionários fazer ‘depósitos’ ou deixar documentos de identidade quando iniciarem o trabalho com a empresa.

3. SAÚDE E SEGURANÇA

Critérios:

3.1 A empresa, tendo em mente o conhecimento corrente da indústria e quaisquer perigos específicos, deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e deve tomar as medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde que surjam do, estejam associados com ou que ocorram no curso do trabalho, minimizando, tanto quanto seja razoavelmente praticável, as causas de perigos inerentes ao ambiente de trabalho;

3.2 A empresa deve nomear um representante da alta administração responsável pela saúde e segurança de todos os funcionários e responsável pela implementação dos elementos de Saúde e Segurança desta norma;

3.3 A empresa deve assegurar que todos os funcionários recebam treinamento registrado sobre saúde e segurança regular e que tal treinamento seja repetido para os funcionários novos e para os funcionários designados para novas funções;

3.4 A empresa deve estabelecer sistemas para detectar, evitar ou reagir às ameaças à saúde e segurança de todos os funcionários;

3.5 A empresa deve fornecer, para uso de todos os funcionários, banheiros limpos, acesso à água potável e, se apropriado, acesso a instalações higiênicas para armazenamento de alimentos;

3.6 A empresa deve assegurar que, caso sejam fornecidas para os funcionários, as instalações de dormitório sejam limpas, seguras e atendam às necessidades básicas dos funcionários;

4. LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO & DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Critérios:

4.1 A empresa deve respeitar o direito de todos os funcionários de formarem e associarem-se a sindicatos de trabalhadores de sua escolha e de negociarem coletivamente;

4.2 A empresa deve, naquelas situações em que o direito à liberdade de associação e o direito de negociação coletiva forem restringidos por lei, facilitar meios paralelos de associação livre e independente e de negociação para todos esses funcionários;

4.3 A empresa deve assegurar que os representantes de tais funcionários não sejam sujeitos à discriminação e que tais representantes tenham acesso aos membros de seu sindicato no local de trabalho.

5. DISCRIMINAÇÃO

Critérios:

5.1 A empresa não deve se envolver ou apoiar a discriminação na contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, ou idade.

5.2 A empresa não deve interferir com o exercício dos direitos dos funcionários em observar preceitos ou práticas, ou em atender às necessidades relativas à raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política;

5.3 A empresa não deve permitir comportamento, inclusive gestos, linguagem e contato físico, que seja sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo ou explorativo.

6. PRÁTICAS DISCIPLINARES

Critério:

6.1 A empresa não deve se envolver com ou apoiar a utilização de punição corporal, mental ou coerção física e abuso verbal.

7. HORÁRIO DE TRABALHO

Crítérios:

7.1 A empresa deve cumprir com as leis aplicáveis e com os padrões da indústria sobre horário de trabalho. A semana de trabalho normal deve ser conforme definido por lei, mas não deve regularmente exceder a 48 horas. Aos empregados deve ser garantido, pelo menos, um dia de folga a cada período de sete dias. Todo trabalho extra deve ser remunerado em base especial e, em nenhuma circunstância, deve exceder a 12 horas por empregado por semana.

7.2 De outra forma além do permitido na Seção 7.3 (abaixo), o trabalho extra deve ser voluntário.

7.3 Quando a empresa fizer parte de um acordo de negociação coletiva, livremente negociado com as organizações de trabalhadores (conforme definido pela OIT), representando uma porção significativa de sua força trabalho, ela pode requerer trabalho em horas extras, de acordo com tal acordo, para atender demandas de curto prazo. Tais acordos devem estar em conformidade com os requisitos da Seção 7.1 (acima).

8. REMUNERAÇÃO

Crítérios:

8.1 A empresa deve assegurar que os salários pagos por uma semana padrão de trabalho devem satisfazer a pelo menos os padrões mínimos da indústria e devem ser suficientes para atender às necessidades básicas dos funcionários e proporcionar alguma renda extra;

8.2 A empresa deve assegurar que as deduções dos salários não sejam feitas por razões disciplinares, e deve assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada clara e regularmente para os trabalhadores; a empresa deve também assegurar que os salários e benefícios sejam pagos de plena conformidade com todas as leis aplicáveis e que a remuneração seja feita ou em espécie ou na forma de cheque, de maneira que seja conveniente para os trabalhadores;

8.3 A empresa deve assegurar que os arranjos de contrato apenas por trabalho executado e esquemas de falso aprendizado não sejam realizados, numa tentativa de evitar o cumprimento de suas obrigações para com os funcionários sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social.

9. SISTEMAS DE GESTÃO

Critérios:

Política

9.1 A alta administração deve definir a política da empresa quanto à responsabilidade social e as condições para assegurar que ela:

- a) inclua um comprometimento para estar em conformidade com todos os requisitos desta norma;
- b) inclua um comprometimento para estar em conformidade com as leis nacionais e outras leis aplicáveis, com outros requisitos aos quais a empresa subscrever e a respeitar os instrumentos internacionais e suas interpretações(conforme listado na Seção II);
- c) inclua um comprometimento com a melhoria contínua;
- d) seja efetivamente documentada, implementada, mantida, comunicada e seja acessível de forma abrangente para todos os funcionários, incluindo-se diretores, executivos, gerências, supervisores e a administração, quer seja diretamente empregado, contratado ou de alguma forma representando a empresa;
- e) esteja publicamente disponível.

Análise Crítica pela Alta Administração

9.2 A alta administração periodicamente deve analisar criticamente a adequação, aplicabilidade e contínua eficácia da política da empresa, dos procedimentos e dos resultados de desempenho, em particular em relação aos requisitos desta norma e a outros requisitos aos quais a empresa subscrever. As alterações e melhorias de sistema devem ser implementadas quando apropriado.

Representantes da Empresa

9.3 A empresa deve nomear um representante da alta administração o qual, independentemente de outras responsabilidades, deve assegurar que os requisitos desta norma sejam atendidos;

9.4 A empresa deve proporcionar condições para que funcionários sem função gerencial escolham um representante de seu próprio grupo para facilitar a comunicação com a alta administração sobre assuntos relacionados com esta norma.

Planeamento e Implementação

9.5 A empresa deve assegurar que os requisitos desta norma sejam entendidos e implementados em todos os níveis da organização; os métodos devem incluir, mas não estão limitados a:

- a) clara definição de papéis, responsabilidades e autoridade;
- b) treinamento de empregados novos e/ou temporários quando da contratação;
- c) treinamento periódico e programas de conscientização para os empregados existentes;
- d) monitoração contínua das atividades e resultados para demonstrar a eficácia dos sistemas implementados, visando atender à política da empresa e aos requisitos desta norma.

Controle de Fornecedores / Subcontratados e Subfornecedores

9.6 A empresa deve estabelecer e manter procedimentos apropriados para avaliar e selecionar fornecedores / subcontratados (e, quando apropriado, sub-fornecedores), com base em sua capacidade de atender os requisitos desta norma;

9.7 A empresa deve manter registros apropriados do comprometimento de fornecedores/subcontratados (e, quando apropriado, subfornecedores) para com a responsabilidade social, incluindo, mas não limitando-se a, o comprometimento por escrito daquelas organizações em:

- a) estar em conformidade com todos os requisitos desta norma(inclusive esta cláusula);
- b) participar das atividades de monitoração da empresa, conforme solicitado;
- c) prontamente implementar ação de reparação e ação corretiva para tratar quaisquer não conformidades identificadas contra os requisitos desta norma;
- d) pronta e completamente informar à empresa sobre qualquer e sobre todas as relações de negócio relevantes com outro(s) fornecedores / subcontratados e sub-fornecedores;

9.8 A empresa deve manter evidência razoável de que os requisitos desta norma estejam sendo atendidos pelos fornecedores e sub-fornecedores.

9.9 Além dos requisitos das Seções 9.6 e 9.7 acima, quando a empresa receber, manusear ou promover bens e/ou serviços de fornecedores / subcontratados ou sub-fornecedores que sejam classificados como trabalhadores em domicílio, a empresa deve tomar medidas especiais para assegurar que a tais trabalhadores em domicílio seja proporcionado um nível similar de proteção ao que seria proporcionado aos funcionários empregados diretamente, sob os requisitos desta norma. Tais medidas especiais devem incluir, mas não se limitarem a:

- (a) estabelecer contratos de aquisição por escrito e com valor legal que requeiram conformidade com critérios mínimos (de acordo com os requisitos desta norma);
- (b) assegurar que os requisitos do contrato de aquisição celebrado sejam entendidos e implementados pelos trabalhadores em domicílio e todas as outras partes envolvidas no contrato de aquisição;
- (c) manter, nas instalações da empresa, registros abrangentes detalhando as identidades dos trabalhadores em domicílio; as quantidades de bens produzidos/serviços realizados e/ou horas trabalhadas por cada trabalhador doméstico;
- (d) atividades de monitoração programadas e não programadas para verificar a conformidade com os termos do contrato de aquisição celebrado.

Tratando das Preocupações e Tomando Ação Corretiva

9.10 A empresa deve investigar, tratar e responder às preocupações de empregados e outras partes interessadas, com respeito a conformidades/não conformidades frente à política da empresa e/ou frente aos requisitos desta norma; a empresa deve evitar de repreender, dispensar ou de alguma outra forma discriminar contra qualquer empregado que tenha fornecido informações relativas à observância desta norma.

9.11 A empresa deve implementar ação de reparação e ação corretiva e alocar os recursos necessários apropriados à natureza e severidade de qualquer não conformidade identificada contra a política da empresa e/ou contra os requisitos desta norma.

Comunicação Externa

9.12 A empresa deve estabelecer e manter procedimentos para comunicar regularmente a todas as partes interessadas dados e outras informações relativos ao desempenho frente aos requisitos deste documento, incluindo, mas não limitando-se a, os resultados das análises críticas pela alta administração e das atividades de monitoração.

Acesso para Verificação

9.13 Quando requerido em contrato, a empresa deve oferecer informações razoáveis e acesso às partes interessadas, as quais buscam verificar conformidade com os requisitos desta norma; quando ademais solicitado em contrato, informações similares e acesso devem também ser oferecidos aos fornecedores e subcontratados da empresa, através da incorporação de tal requisito aos contratos de compra da empresa.

Registos

9.14 A empresa deve manter registros apropriados para demonstrar conformidade com os requisitos desta norma.

APÊNDICE 3 – Tabelas do output SPSS

Tabela 1 - Trabalho forçado

		N	%
Se trabalhar fora das instalações da empresa é pago por esse trabalho?	Nunca	8	7,80%
	Raramente	1	1,00%
	Frequentemente	2	2,00%
	Sempre	91	89,20%
	Total	102	100,00%
O que acontece se recusar horas extraordinárias	Repreensão	64	62,70%
	Sanção disciplinar	12	11,80%
	Outra	26	25,50%
	Total	102	100,00%
De que modo é efetuado o pagamento?	Transferência Bancária	102	100,00%
	Total	102	100,00%
Como são pagas as horas extraordinárias?	Juntamente com o salário	93	91,20%
	Não são pagas as horas extraordinárias	7	6,90%
	Outra	2	2,00%
	Total	102	100,00%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 2 – Motivação para o trabalho e reuniões sobre as condições de trabalho

		N	%
Quais os aspetos do seu trabalho que mais lhe interessam?	Tipo de trabalho efetuado	40	39,20%
	Equipa	17	16,70%
	Remuneração	37	36,30%
	Funcionamento da empresa	8	7,80%
	Total	102	100,00%
Gostaria de ter outra posição na empresa?	Sim	23	22,50%
	Não	79	77,50%
	Total	102	100,00%
São efetuadas, regularmente, reuniões entre os trabalhadores para discutir questões relacionadas com as condições de trabalho?	Nunca	23	22,50%
	Raramente	21	20,60%
	Frequentemente	51	50,00%
	Muitas vezes	5	4,90%
	Sempre	2	2,00%
	Total	102	100,00%
Conhece pessoas que gostassem de trabalhar nesta empresa?	Sim	95	93,1%
	Não	7	6,9%
	Total	102	100,0%
O que podem fazer para o conseguir?	Candidatura espontânea	75	73,50%
	Responder a anúncio	15	14,70%
	Inscrever-se numa bolsa de emprego da empresa	4	3,90%
	Não sei	8	7,80%
	Total	102	100,00%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 3 – Formação profissional

		N	%
Como aprendeu a sua atividade?	Formação inicial dada pela empresa	50	49,00%
	Aprendizagem com os colegas	24	23,50%
	Autoaprendizagem	11	10,80%
	Acompanhamento pela chefia	13	12,70%
	Outra	4	3,90%
	Total	102	100,00%
Teve formação na empresa?	Sim	101	99,00%
	Não	1	1,00%
	Total	102	100,00%
Qual o número de horas de formação que teve pela empresa?	0 horas	1	1,00%
	Entre 1 e 10 horas	24	23,50%
	Entre 10 e 50 horas	68	66,70%
	>50 horas	9	8,80%
	Total	102	100,00%
Qual é o procedimento para determinar quem deve receber formação?	Análise das necessidades efetuada pelo responsável	88	86,30%
	Análise das normativas legais	9	8,80%
	Não sei	5	4,90%
	Total	102	100,00%
Que áreas de formação é que são dadas na empresa?	Contabilidade	14	13,70%
	Gestão de conflitos	7	6,90%
	Informática	30	29,40%
	Higiene e Segurança no Trabalho	46	45,10%
	Não sei	5	4,90%
	Total	102	100,00%
Em que áreas a empresa dá formação/treina os jovens aprendizes?	Regras de funcionamento geral da empresa	54	52,90%
	Noções básicas das suas funções na empresa?	23	22,50%
	Higiene e segurança no trabalho	23	22,50%
	Não sei	2	2,00%
	Total	102	100,00%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 4 - Alterações de equipamentos e a quem se solicita alterações no equipamento

		N	%
Se tivesse de pedir alterações no seu equipamento como procederia?	Pedido por escrito	82	80,4%
	Oralmente	19	18,6%
	Outra	1	1,0%
	Total	102	100,0%
Se tivesse de pedir alterações no seu equipamento a quem se dirigiria?	Responsável de Segurança	82	80,4%
	Chefe de compras	10	9,8%
	Administrativa/o	4	3,9%
	Controlo de reclamações/recursos	2	2,0%
	Outra	4	3,9%
Total	102	100,0%	

Fonte: Elaboração própria

Tabela 5 – Gestão da emergência

		N	%
São efetuados simulacros de incêndios?	Sim	59	57,8%
	Não	4	3,9%
	Não sei	39	38,2%
	Total	102	100,0%
Com que frequência são realizados simulacros de incêndios?	1 vez por ano	16	15,7%
	2 vezes por ano	1	1,0%
	De 2 em 2 anos	21	20,6%
	Não se aplica	2	2,0%
	Não sei	62	60,8%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 6 - Segurança e condições de trabalho

		N	%
O que aconteceria se não usasse os equipamentos de segurança apesar das ordens/instruções do seu chefe?	Repreensão	61	59,8%
	Sanção disciplinar	17	16,7%
	Formação	24	23,5%
	Total	102	100,0%

Fonte: Elaboração própria

Tabela 7 – Critérios de promoção

		N	%
Quais são os critérios para promoção dos membros de turno?	Idade	11	10,80%
	Anos de experiência	26	25,50%
	Evolução da sua capacidade de trabalho	35	34,30%
	Não se aplica	6	5,90%
	Não sei	24	23,50%
	Total		102

Fonte: Elaboração própria

Tabela 8 – Discriminação religiosa

		N	%
Se a sua religião exigir que faça uma pausa, durante o horário de trabalho, para rezar, é-lhe permitido?	Sim	4	3,9%
	Não	3	2,9%
	Não se aplica	95	93,1%
	Total		102

Fonte: Elaboração própria