



**MARIA ANA
MARCELINO DA
CUNHA**

**ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEÇÃO DAS
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL**



**MARIA ANA
MARCELINO DA
CUNHA**

**ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEÇÃO DAS
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizada sob a orientação científica do Doutora Maria Teresa Geraldo Carvalho, Professora Associada do Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro

*Não sou nada
Nunca serei nada
Não posso querer ser nada
À parte isso, tenho em mim todos os sonhos do mundo*
Poema Tabacaria, Álvaro de Campos (1928)

o júri

presidente

Prof. Doutor Gonçalo Alves de Sousa Santinha
professor auxiliar da Universidade de Aveiro

vogal

Prof.^a Doutora Zélia Maria de Jesus Breda
professora auxiliar da Universidade de Aveiro

vogal

Prof.^a Doutora Maria Teresa Geraldo Carvalho
professora associada da Universidade de Aveiro

agradecimentos

À minha família, que me incentivou a prosseguir para o Mestrado, agradeço todo o apoio ao longo deste percurso, que nem sempre foi fácil com todos os seus momentos bons e menos bons, juntos celebramos as pequenas vitórias da vida. Um beijo aos meus pais, irmãos, cunhados e sobrinha.

Um carinho especial à minha irmã mais nova, Maria João, por ter reunido um conjunto de ferramentas indispensáveis para construir este caminho ao meu lado, dando-me sempre a mão, o seu amor e atenção, todo o apoio necessário ao longo de 23 anos.

Ao Fábio, o meu namorado, quero deixar um profundo sentimento de gratidão. Não há palavras para exprimir do fundo do meu coração a minha sensibilização para com todo o amor, a ajuda, tempo e apoio despendido, não só nestes últimos meses, mas como nos últimos 10 anos da sua vida.

Um especial agradecimento à Dra. Patrícia Marinho, sem a sua ajuda e orientação, todo este processo teria sido menos agradável e moroso.

Aos meus amigos, em especial às minhas queridas amigas Soraia Pedrosa, Ana Magalhães, Eliana Ferreira e Ana Fernandes.

A todos os colaboradores da entidade acolhedora de estágio, o meu agradecimento por me terem recebido de forma tão calorosa e por todos os ensinamentos preciosos, não só a nível profissional, mas também pessoal.

Ao Rotary Clube de Estarreja, que me acompanhou ao longo do meu percurso académico, permitindo-me concluir o sonho de terminar uma licenciatura e um mestrado na Universidade de Aveiro.

Por fim, agradecer à minha orientadora a Professora Teresa Carvalho, por todo o acompanhamento, sugestões, o interesse e preocupação e acima de tudo todo o profissionalismo adotado e que me levou a concluir esta etapa da minha vida.

A todos, o meu profundo agradecimento!

palavras-chave

responsabilidade social empresarial, empresas, setor privado, políticas
responsabilidade social, setor público, políticas públicas, estado social.

resumo

O presente trabalho apresenta uma análise das Políticas de Responsabilidade Social no contexto de uma empresa da região centro. Com base neste estudo, procura-se compreender quais os objetivos da empresa em definir estas políticas e como é que estas são percecionadas pelos seus trabalhadores. Procura-se analisar, de modo particular, se a definição destas políticas está associada ao reconhecimento de falhas nas políticas de proteção do Estado e tentativas de as superar por parte das entidades privadas com fins lucrativos.

Atualmente a Responsabilidade Social constitui uma das estratégias das empresas e organizações, tanto a nível interno, através das relações que estabelecem com os seus colaboradores, como também a nível externo com recurso à sua interação com a sociedade, a comunidade local e todos os interessados em redor da organização – *stakeholders*.

No caso da empresa em análise, diversas iniciativas têm vindo a ser desenvolvidas enquadradas no âmbito da Responsabilidade Social. O objetivo deste estudo foi o de tentar compreender que conhecimento possuem os trabalhadores destas iniciativas e como as interpretam.

Para analisar o tema foi aplicado um questionário, com administração direta, a 116 colaboradores da Empresa QuimiAveiro, dos quais se obtiveram 68 respostas.

Após a recolha dos dados procedeu-se a uma análise estatística descritiva das principais variáveis. Com base nesta análise foi possível concluir que os colaboradores estão familiarizados com o conceito de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), tal como é entendido pela União Europeia (UE) e reconhecem as políticas de RSE praticadas pela sua organização, atribuindo maior importância às políticas com impacto no seu agregado familiar. Por fim, concluiu-se que os respondentes reconhecem o Estado como principal criador de bem-estar na sociedade.

keywords

corporate social responsibility, companies, social responsibility policies, private sector, public policies, welfare state.

abstract

This paper presents an analysis of Social Responsibility Policies within a company that operates in the central region. Based on this study, it is sought to understand the company's objectives in defining these policies and how they are perceived by their employees. The main purpose is to analyze, whether the definition of these policies is associated with the recognition of failures in State policies and attempts to overcome the Private Sector.

Nowadays, Social Responsibility is one of the strategies used by companies and organizations, both internally, through the relationships they establish with their employees, as well as externally through their interaction with society, the local community and all those interested in around the organization – stakeholders.

Concerning this study case, several initiatives have been developed within the scope of Social Responsibility. The objective of this study was to try to understand how far workers recognize these initiatives and how they perceive them.

In order to study this topic, it was directly administered a questionnaire to 116 employees of the QuimiAveiro company, of which 68 responses were obtained.

After the data collection, a descriptive statistical analysis of the main variables was performed. Based on this analysis it was possible to conclude that the employees are familiar with the concept of Corporate Social Responsibility (CSR), as understood by the European Union (EU), and recognize the CSR policies practiced by their organization, placing greater importance on policies that affect their household. Finally, it was concluded that the respondents recognize the State as the main welfare creator in society.

Índice

Índice	XV
Índice de Figuras	XIX
Índice de Gráficos	XXI
Índice de Tabelas	XXVII
Abreviaturas	XXIX
Introdução	1
Capítulo 1. A evolução do Estado Social	5
1.1. A Evolução do Estado Providência – <i>The Welfarestate</i>	6
1.2. Os primórdios do Estado Providência até ao século XX	7
1.2.1. Transformações sociais e económicas na Europa do século XVIII - Revolução Industrial na Grã-Bretanha e o Liberalismo Económico	7
1.2.2.A Sociedade Industrial – o despertar da consciência social	11
1.3 A Era moderna a partir do Século XX - Os novos desafios globais	18
1.3.1. Formação do Estado Providência 1900 – 1950	18
1.3.2. Consolidação do Estado Providência 1950 – 1980	24
1.3.3. O Estado Moderno após 1980	26
1.4. O Caso Português	29
1.4.1.Os Modelos De Estado Social nos Países do Sul da Europa – Modelo Mediterrâneo	29

1.4.2. A formação do Estado Providência em Portugal – contextualização.	33
1.4.2.1. Os antecedentes do Estado Providência e o Estado Novo	34
1.4.2.2. As preocupações sociais após o 25 de Abril de 1974	36
Capítulo 2. Responsabilidade Social Empresarial	41
2.1. A evolução na 2ª metade do século XX	41
2.2. Teorias e abordagens da Responsabilidade social	44
2.2.1. Modelo Pirâmide Responsabilidade Social	44
2.2.2. Modelo de Garriga e Melé	48
2.2.2.1. Teorias Instrumentais	48
2.2.2.2. Teorias Políticas	50
2.2.2.3. Teorias Integrativas	52
2.2.2.4. Teorias Éticas	54
Capítulo 3. A Responsabilidade Social Empresarial no Século XXI	57
3.1. A União Europeia e a Responsabilidade Social	57
3.2. A Responsabilidade Social e o Livro Verde	58
3.3. A Responsabilidade Social das Empresas	60
3.3.1. Política de Responsabilidade Social – dimensão interna	60
3.3.2. Política de Responsabilidade Social – dimensão externa	65
Capítulo 4. Metodologia	71
4.1. Definição da Metodologia e seleção do Plano de Investigação	72

4.2. Construção de Instrumentos de Recolha de Dados	72
4.3. Definição da população e dos procedimentos de amostragem	73
4.4. Definição dos procedimentos de Recolha de Dados	74
4.5. Mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial	75
Capítulo 5. Mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial da Empresa QuimiAveiro	77
5.1. Política de Responsabilidade Social – dimensão interna	78
5.2. Política de Responsabilidade Social – dimensão externa	82
Capítulo 6. Resultados	87
6.1. Parte I - Caracterização da Amostra	88
6.1.1. Caracterização da Amostra – Variável Sexo	88
6.1.2. Caracterização da Amostra – Variável Habilitações Académicas	89
6.1.3. Caracterização da Amostra – Variável Antiguidade na Empresa	92
6.1.4. Caracterização da Amostra – Situação de Trabalho	94
6.2. Parte II – Mapeamento das Políticas da QuimiAveiro e conceito de Responsabilidade Social Empresarial	96
6.2.1. O Conceito de Responsabilidade Social Empresarial	96
6.2.2. Reconhecimento das Políticas de RSE praticadas pela QuimiAveiro	100
6.2.3. Familiarização dos colaboradores com conceitos e teorias	102
6.2.4. Grau de importância das políticas de RSE praticadas pela QuimiAveiro	109
6.3. Parte III – RSE e o Livro Verde	111

6.3.1. Grupo I – Gestão de Recursos Humanos	111
6.3.2. Grupo II – Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à Mudança	114
6.3.3. Grupo III – Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais	115
6.3.4. Grupo IV – Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores	117
6.3.5. Grupo V – Direitos Humanos e Preocupações Ambientais	119
6.3. Parte IV– Estado Social	120
Capítulo 7. Conclusões	125
Referências Bibliográficas	129
Anexo I	135
Apêndice I – Relatório de Atividades de Estágio	a

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo Pirâmide de Carroll; Fonte: Construído a partir de Carroll (1991) 45

Figura 2 - As três esferas do Desenvolvimento Sustentável, (Comissão Europeia, 2001).. 59

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição dos inquiridos por sexo.	88
Gráfico 2 - Distribuição dos inquiridos por Nível de Habilitações e Sexo	89
Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos do sexo masculino por Nível de habilitações e Idade	90
Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos do sexo feminino por Nível de Habilitações e Idade	91
Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos por Antiguidade na empresa e sexo. DP, DM, Automação - representa Divisão de Produção; Direção de Manutenção e Direção de Automação e Sistemas; DC, SC, LOG - representa Direção Comercial, Direção <i>Supply Chain</i> e Divisão de Logística; DES, LAB, AT, DQAS - representa Direção de Desenvolvimento, Laboratório, Divisão Assistência Técnica e Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança; DGI, DAF, INF - representa Direção Geral Industrial, Direção Administrativa e Financeira e Informática.	93
Gráfico 6 - Distribuição de homens e mulheres por situação na empresa e sexo	95
Gráfico 7 -Grau de familiarização dos colaboradores da organização com o conceito de RSE: 1.A sociedade, o ambiente e as empresas operam em planos opostos; 2.A Responsabilidade Social das Empresas é uma ação de caridade (filantropia) social das empresas; 3.A política sustentável da empresa tem como único objetivo o lucro da empresa; 4.As empresas decidem voluntariamente contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo;5.As empresas procuram responder às necessidades e expectativas da sociedade; 6.Desenvolver iniciativas voltadas para o ambiente e a sociedade constitui uma estratégia organizacional da empresa.....	97
Gráfico 8 - Grau de conhecimento das políticas de RSE da QuimiAveiro pelos colaboradores: 1.A minha empresa dispõe de um plano anual de formação; 2.Já fui convocado(a) para	

participar em ações de formação com alguma Cooperação de Bombeiros, ou, assisti a alguma atividade semelhantes nas instalações da empresa; 3.Eu próprio(a) estou abrangido(a) por algum tipo de seguro de saúde oferecido pela empresa; 4.A minha empresa disponibiliza em valor monetário, ou, em outro género algum tipo de ajudas para os dependentes menores dos agregados familiares dos seus trabalhadores, tais como bolsas de estudo e vales sociais; 5.Trabalhei, ou, convivi com algum estagiário(a) no meu local de trabalho; 6.Se no decorrer das minhas funções sofrer de um acidente de trabalho, existe um local próprio nas instalações para providenciar assistência médica; 7.A minha empresa organiza convívios e fomenta o encontro dos colaboradores em atividades dentro e fora do local de trabalho; 8.Os dependentes menores não estão abrangidos por um seguro de saúde da empresa; 9.O tempo de lazer fora do local de trabalho é incentivado através de parcerias com algumas instituições, por exemplo, ginásios, clubes desportivos e associações culturais; 10.Todos os dias necessito levar comigo para o trabalho almoço e jantar, pois a minha empresa não disponibiliza este tipo de serviços; 11.Tenho conhecimento da existência de protocolos de estágio na empresa; 12.A minha empresa apoia causas sociais, como por exemplo financiamento de bolsas de estudo; 13.Tenho conhecimento de nenhuma parceria da minha empresa com uma instituição de ensino superior; 14. O cumprimento de metas ambientais, sociais e económicas constitui uma preocupação para a minha empresa..... 100

Gráfico 9 - Grau de concordância dos colaboradores o Modelo Pirâmide de Carroll: 1.Foca-se apenas nos lucros que consegue obter a partir da venda dos seus produtos e serviços; 2.Cumpra a legislação e os limites estabelecidos pela lei vigente, em termos de segurança e ambiente, entre outros; 3.Desenvolve um comportamento ético, respeitando sempre os direitos e deveres de todos os intervenientes nos seus negócios; 4. Desenvolve ações e iniciativas sociais, de forma voluntária, com vista a beneficiar e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e o bem-estar da sociedade..... 103

Gráfico 10 - Grau de concordância dos colaboradores com a Teoria Instrumental e Teoria Política: 5.Acho que a política da minha empresa e a sua atuação só consideram os interesses económicos dos seus acionistas; 6.A empresa funciona como um organismo

dinâmico e estabelece uma relação filantrópica com a sociedade; 7. A relação que a minha empresa estabelece com a comunidade local influencia fortemente outras empresas, instituições, ou, até mesmo a população; 8. A sociedade formula várias expectativas sobre possíveis retribuições e benefícios que a atividade económica da empresa pode gerar. 105

Gráfico 11 - Grau de concordância dos colaboradores com a Teoria Integrativa e Teoria Ética: 9. A empresa auxilia causas públicas, mesmo que não seja esse o seu objetivo primordial; 10. Respeita os requerimentos legais da sociedade, em termos de localização das instalações, relacionamento com os fornecedores, contratação de funcionários, produção de bens e serviços, etc; 11. Respeita e tem em consideração os interesses dos stakeholders (todos aqueles interessados e em redor da empresa), através da partilha dos seus valores; 12. A empresa contribui para a criação do bem-comum, através da criação de riqueza, produção de bens e serviços. 107

Gráfico 12 - Grau de importância atribuída pelos colaboradores às Políticas de RSE: 1. A empresa proporciona ações de formação em vários temas/áreas, para além do estipulado por lei; 2. Atribuição de benefícios para os filhos/dependentes menores dos colaboradores até aos 25 anos; 3. Formação de grupos culturais e desportivos, para a fomentação de atividades entre colaboradores fora do horário de trabalho; 4. Parcerias com ginásios, associações desportivas e outras entidades, que incentivem ao tempo de lazer após o horário de expediente; 5. Existir serviço de bar, ou, cantina; 6. Seguro de saúde extensível ao agregado familiar; 7. Existência de serviço de assistência médica nas instalações, e o acesso a consultas, médico e enfermeiros, etc; 8. Parcerias com universidades, Escolas Profissionais, ou, instituições, que fomentem a adoção de estágios profissionais/curriculares; 9. Premiar alunos com prémios, tais como bolsas de estudo; 10. Protocolos de cooperação com as corporações locais de bombeiros; 11. Apresentação transparente e clara da atividade económica da empresa à sociedade, para sensibilização da população local; 12. Preocupação da empresa em envolver-se a nível a nível nacional com outras empresas do mesmo setor, para que em conjunto alcancem metas ambientalmente, socialmente e economicamente responsáveis; 13. A empresa respeita e

procura alcançar as metas impostas por diretivas europeias, referente ao ambiente e à sociedade, bem como à economia do país onde se insere..... 110

Gráfico 13 - Grau de importância atribuída pelos colaboradores às Políticas de RSE: 1. Inclusão dos trabalhadores nas decisões organizacionais; 2. Diferença de remuneração entre sexos; 3. Segurança dos postos atuais de trabalho; 4. Acompanhamento de trabalhadores e ex-trabalhadores; 5. Recrutamento irresponsável; 6. Combate à discriminação; 7. Combate ao desemprego e exclusão social; 8. Contribuição para a formação de trabalho qualificado. 112

Gráfico 14 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à Mudança: 1. Falha na comunicação organizacional; 2. Subcontrata outras empresas/serviços certificadas; 3. Implementa processos de melhoria contínua e cumprimento de normas; 4. Discute com os trabalhadores sobre possíveis mudanças organizacionais, e o impacto dessas transformações; 5. Adota estratégias que evitem o desemprego..... 114

Gráfico 15 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito da Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais: 1. Sobre-explora os recursos naturais; 2. Define situações ótimas tanto para o ambiente, como para a empresa no decorrer da atividade económica; 3. Não cumpre metas e objetivos estabelecidos em programas de desenvolvimento sustentável; 4. Compreende os requisitos ambientais da Comunidade Europeia; 5. Adota sistemas de eficácia ambiental; 6. Não faz parte de associações/grupos que promovam o desenvolvimento sustentável. 116

Gráfico 16 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito das Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores: 1. Existe uma relação entre a empresa e a comunidade, onde esta se instala das quais resultam benefícios: emprego, remunerações, formação; 2. O local físico para as empresas é de pouca importância, pois não determina a escolha do local para exercer a atividade económica; 3. Não se refletem preocupações com o impacto ambiental, económico e social nas comunidades locais; 4. A empresa/organização atua isoladamente; 5. As ações/

decisões das empresas podem afetar estes parceiros diretamente, bem como os restantes organismos em torno da organização; 6. As empresas/ organizações não deverão procurar manter uma relação ética e sustentável com os seus parceiros. 117

Gráfico 17 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito dos Direitos Humanos e Preocupações Ambientais: 1. Não recorre a trabalho infantil; 2. Cumpre as normas laborais de segurança; 3. As metas e objetivos estratégicos da empresa encontram-se alinhados com as metas globais; 4. Os trabalhadores não recebem subsídio de natal, ou, férias por parte da empresa; 5. Não sujeita os seus trabalhadores a trabalho forçado e sem respeito de descanso entre turnos. 119

Gráfico 18 - Grau de Concordância dos colaboradores da QuimiAveiro sobre a responsabilização do Estado e das Empresas: 1. O principal papel do Estado Social é garantir um conjunto universal de benefícios aos seus cidadãos; 2. Uma das principais responsabilidades das Empresas Privadas é financiar a criação de Hospitais; 3. O papel do Estado é assumir um compromisso com a sociedade, que visa alcançar o bem-estar social; 4. A privatização dos transportes proporciona um melhor serviço aos seus utentes; 5. Quanto menor for a intervenção do Estado na sociedade, maior é o bem-estar dos cidadãos; 6. A cooperação entre o Estado e o Setor Privado gera um nível satisfatório de bem-estar para a população; 7. O Estado é o único agente que pode regulamentar setores como a saúde, educação, finanças, cultura, etc.; 8. Os serviços de saúde fornecidos por empresas privadas são mais eficientes; 9. Os colégios privados são reconhecidos pela qualidade de oferta formativa que disponibilizam; 10. A privatização de empresas públicas é uma forma eficiente do Estado dar resposta em situação de crise; 11. Em caso de catástrofe natural, os cidadãos olham para o Estado como o principal agente de intervenção; 12. As empresas privadas exploram os recursos naturais, mão-de-obra local, não contribuindo para o bem-estar da sociedade. 121

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Conteúdos da Revisão de Literatura sobre Estado Social desde os primórdios do Estado Providência até ao Século XX.....	5
Tabela 2 - A Dimensão Interna da Responsabilidade Social e os seus principais pontos de atuação, de acordo com o Livro Verde (Comissão Europeia, 2001).	68
Tabela 3 - A Dimensão Externa da Responsabilidade Social e os seus principais pontos de atuação, de acordo com o Livro Verde da (Comissão Europeia, 2001).	69
Tabela 4 - Políticas de Responsabilidade Social de cariz interno e externo praticadas pela Empresa QuimiAveiro (Dados de 2019).	77

Abreviaturas

APEQ - Associação Portuguesa das Empresas Químicas

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

AT – Assistência Técnica

CEE - Comunidade Económica Europeia

CSR – Corporate Social Responsibility

DAF – Divisão Administrativa e Financeira

DC – Direção Comercial

DES – Direção Desenvolvimento

DGI – Direção Geral Industrial

DM – Direção Manutenção

DP – Divisão Produção

DSC – Direção *Supply Chain*

DQAS – Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança

EU – European Union

LAB – Laboratório

LOG – Logística

INF - Informática

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

UE – União Europeia

ONG - Organizações Não Governamentais

ONU – Organização das Nações Unidas

Introdução

Atualmente a Responsabilidade Social Empresarial constitui, de acordo com Mary Robson (1998, *in* OECD 2001), uma preocupação na agenda política de vários governos da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico). Sendo por isso percebida de forma diferente por vários grupos, setores e *stakeholders*.

A existência de uma noção global sobre a influência da Responsabilidade Social Empresarial é uma noção ainda em crescimento. Esta ideia em torno da Responsabilidade Social Empresarial centra-se no papel desempenhado para além da criação de emprego e riqueza por parte das empresas na sociedade quebrando com a noção pré-estabelecida que as organizações somente se focam nos objetivos financeiros. Ou seja, salienta-se o modo como hoje as empresas procuram também respeitar e corresponder às expectativas e necessidades da sociedade. Desta forma as empresas sentem-se pressionadas não só para atingir os seus objetivos estratégicos em termos económicos, mas também para serem ambientalmente e socialmente responsáveis (OECD, 2001).

Nesta ótica, a Responsabilidade Social Empresarial constitui uma das preocupações das organizações e empresas do século XXI, pois estas procuram dar resposta às necessidades tanto no seio da própria organização, como no ambiente externo que as rodeia. Neste âmbito, a análise destas políticas, nomeadamente a percepção pelos membros da organização e a sua dinamização, assume-se como relevante para analisar a dimensão e o impacto das políticas adotadas em termos sociais e ambientais e a forma como estas são ou não valorizadas.

Importa, neste âmbito, refletir se esta expansão dos papéis das empresas não corresponde, na prática, a uma apropriação dos papéis tradicionais do Estado de bem-estar social. E, por esta via, a uma transposição da responsabilidade sobre o bem comum do Estado para as entidades privadas.

Desta forma, as empresas desenvolvem mecanismos de suporte para os seus colaboradores e *stakeholders* em torno da organização, procurando produzir medidas de atuação internas e externas, que no longo-prazo se espera que venham a resultar em benefícios para a própria organização.

O principal objetivo desta Dissertação de Mestrado será compreender como os trabalhadores perspetivam estas iniciativas e se estabelecem alguma relação entre as Políticas de Responsabilidade Social da empresa e as Políticas Públicas de bem-estar social. Para tal realizou-se um estudo de caso na empresa QuimiAveiro.

Assim sendo, o primeiro objetivo é compreender qual ou quais os propósitos da empresa ao definir este tipo de políticas e também compreender de que forma estas medidas são percecionadas pelos seus colaboradores. Procura-se analisar, de modo particular, se a definição destas políticas está associada ao reconhecimento de falhas nas políticas de proteção do Estado e as tentativas de as superar.

Para a realização deste estudo foi necessário contemplar várias problemáticas. Segue-se uma breve contextualização e apresentação dos capítulos que compõe esta dissertação. Primeiramente procede-se ao enquadramento da problemática da Responsabilidade Social Empresarial e apresentação das fases que compõe a presente dissertação, objetivos do estágio curricular e estrutura do relatório de atividades de estágio.

O Capítulo 1 centra-se na Revisão de Literatura, através da análise do percurso sobre a evolução do Estado Social, procura-se refletir sobre o desenvolvimento do Estado Social desde os seus primórdios, remontando ao século XVIII até ao século XX, e a apresentação das respetivas tipologias de Estado Social. Após uma contextualização a nível europeu e a sua abrangência mundial, procede-se à reflexão sobre o Estado Social em Portugal.

A problemática da Responsabilidade Social Empresarial é contextualizada no Capítulo 2, onde se apresenta uma revisão da formulação conceptual e a sua evolução

a partir dos anos 50 do século XX. Neste período de tempo surge a Responsabilidade Social como uma disciplina de estudo do qual fazem parte variadas teorias e autores.

O Capítulo 3 procura definir a atuação da Responsabilidade Social Empresarial na atualidade, nomeadamente a caracterização dos conceitos de Responsabilidade Interna e Externa, e ainda a extensão da preocupação a nível europeu através da análise do Livro Verde (2001). Este documento reflete a preocupação e ambição da promoção da Responsabilidade Social nas empresas europeias e para além das fronteiras da União Europeia.

A Metodologia encontra-se definida no Capítulo 4, explicitando-se o tipo de Metodologia utilizada neste estudo, que se caracteriza como mista. Neste capítulo é apresentado também o instrumento de recolha de dados escolhido, o questionário, o procedimento de amostragem, que se caracteriza como probabilística estratificada e apresentação do procedimento de recolha de dados, através de recolha de informação na fonte com recursos a documentos internos da empresa, observação direta, pesquisa em publicações e relatórios e o *website* da empresa.

O Capítulo 5 apresenta o mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial a nível interno e externo da Empresa QuimiAveiro.

Capítulo 6 que apresenta os resultados obtidos através da aplicação de questionários na Empresa QuimiAveiro, seguindo-se uma discussão dos resultados da análise estatística dos dados obtidos.

Por último, apresenta-se uma conclusão, que engloba uma apreciação global de toda a informação recolhida, fazendo referência aos principais aspetos deste estudo, bem como aos constrangimentos encontrados no decorrer do mesmo.

No final da dissertação encontra-se o Relatório de Atividades de Estágio. Este documento contempla uma descrição detalhada das atividades realizadas no Departamento de Recursos Humanos no decorrer do Estágio Curricular na Empresa

QuimiAveiro, destacando-se os aspetos positivos e os obstáculos encontrados no decorrer do estágio curricular.

Capítulo 1. A evolução do Estado Social

Este capítulo é dedicado à análise de literatura sobre a temática do Estado Social, pois torna-se necessário entender a sua génese e evolução até à atualidade, por forma a estudar a relação que o Estado estabelece com a sociedade, nomeadamente através da atuação das políticas públicas. Serve, portanto, o presente capítulo para analisar o percurso do Estado Social e quais os fatores que inicialmente motivaram o surgimento das práticas de Responsabilidade Social Empresarial, temática a abordar no Capítulo 2.

Nesta lógica, o Capítulo de Revisão da Literatura do Estado Social encontra-se dividido em quatro períodos temporais, como se observa na Tabela 1:

Tabela 1 - Conteúdos da Revisão de Literatura sobre Estado Social desde os primórdios do Estado Providência até ao Século XX.

1.º Período: Transformações sociais e económicas na Europa do Século XVIII – Revolução Industrial na Grã-Bretanha.	- Revolução Industrial e Liberalismo Económico; - A Sociedade Industrial – o despertar da consciência social.
2.º Período: Formação do Estado Providência 1900-1950.	- Antecedentes da crise de 1929; - A Grande Depressão dos anos 30; - Despoletar da Segunda Guerra Mundial (1939-1945);
3.º Período: Consolidação do Estado Providência 1950-1980.	- A tipologia de <i>Welfare State</i> de Richard Titmuss (1958).
4.º Período: O Estado Moderno após 1980.	-A tipologia de <i>Welfare State</i> de Esping-Andersen (1990).

Em primeiro lugar, procede-se a uma análise centrada na evolução do Estado Social, visando estudar quais os fatores e motivos históricos que levaram à sua formulação. Realiza-se uma breve passagem pelos antecedentes ao surgimento do Estado de Bem-estar Social, ou seja, os paradigmas de organização da sociedade pré-industrial, e conseqüentemente as transformações a partir do século XVIII com o despoletar da Revolução Industrial na Grã-Bretanha, período que se fez acompanhar pelo despertar da consciência social.

Em segundo lugar seguiu-se uma análise dos grandes acontecimentos a nível mundial no século XX, como a Primeira e Segunda Guerra Mundial e o Crash da Bolsa de *Wallstreet* de 1929.

Por último, a partir da década de 50 procedeu-se a uma análise das tipologias de Estado Social desenvolvidas por académicos que se dedicaram a organizar e agrupar os vários tipos de Estado Social existentes.

O caso português é analisado separadamente, pois é resultado de um conjunto de fatores próprios e específicos, que levaram à criação do Estado Social em Portugal.

1.1. A Evolução do Estado Providência – *The Welfarestate*

A temática da Responsabilidade Social insere-se num contexto histórico complexo. Para melhor perceber o seu surgimento, torna-se necessário observar a evolução, as dinâmicas da sociedade e a sua precursão pelo bem-estar.

Desta forma, proceder a uma análise desde os primórdios do Estado do bem-estar social a partir do século XVIII até à consolidação do Estado Providência na altura do pós-guerra (1945-50), permitiu estabelecer uma ligação entre a problemática da Responsabilidade Social e o papel do Estado Social. Se por um lado, numa fase inicial a intervenção do Estado na sociedade procurava regular e suprimir as carências da sociedade derivado às falhas do mercado, “Neste processo de estruturação do Estado-Providência, ressalta a produção de legislação social com o objetivo de libertar as sociedades da necessidade e do risco” (Mozzicafreddo, 1994, p. 16). Por outro lado, a Responsabilidade Social nasce com a as grandes transformações económicas registadas a partir do século XVIII até meados do século XX, momento em que surge o conceito de organização como algo mais complexo do que apenas comercializar bens e serviços e que ambiciona atingir o máximo lucro, mas sim também partilhar parte da responsabilidade com o Estado através da iniciativa privada.

1.2. Os primórdios do Estado Providência até ao século XX

1.2.1. Transformações sociais e económicas na Europa do século XVIII - Revolução Industrial na Grã-Bretanha e o Liberalismo Económico

“No coração da Revolução Industrial do século XVIII ocorreu um progresso extraordinário nos instrumentos de produção, que se fez acompanhar de uma catastrófica desarticulação nas vidas das pessoas comuns.”(Polanyi, 2000, p. 51).

Um dos pontos de viragem do desenvolvimento económico e social da Europa assenta nas transformações e nos impactos produzidos pela Revolução Industrial cuja origem se situa na Grã-Bretanha, no século XVIII. Até à época, a economia na maioria dos países europeus, assentava no feudalismo suportado por regimes absolutistas, onde se podia observar uma divisão de classes demarcada e fixa. Em primeiro lugar estaria o povo, depois a nobreza e por fim o clero, sendo que acima destes três dominava o poder absoluto do monarca. Neste tipo de regime, de acordo com Mathias (2001) a sociedade subsistia tendo por base essencial a agricultura, a manufatura e o comércio em pequena escala. A tecnologia, indústria e o transporte da época encontravam-se dependentes das condições climáticas, o que dava origem a que o trabalho nos campos fosse sazonal, ou seja, direta ou indiretamente grande parte das indústrias e meios de subsistência dependia do que a natureza oferecia.

Este paradigma de organização da sociedade com forte enfoque na agricultura – sistema feudal, sofreu alterações a partir do momento em que surge uma das invenções que revolucionou a história da humanidade, a máquina a vapor.

Em primeiro lugar, de acordo com Briggs (1998) a essência da Revolução Industrial não se cingiu às transformações das indústrias do carvão, do ferro ou dos têxteis, mas sim na rotura com as regulamentações impostas por uma sociedade medieval. Neste contexto, foram vários os fatores presentes na Grã-Bretanha da época, que permitiram a concretização do processo de industrialização, tais como: as fortes trocas comerciais inglesas antes da revolução, existência de indústrias rurais e o crescimento da população. Mesmo antes do surgimento das fábricas, o aumento da

população gerou uma procura cada vez maior por produtos mais acessíveis, com o intuito de suprimir as suas necessidades representando também um elevado número de mão-de-obra. O processo de industrialização deu assim origem ao chamado êxodo rural. No entanto, verificou-se a existência de um grande número de trabalhadores nas minas de carvão, matéria-prima esta que foi a base da revolução industrial e ainda uma elevada produção de lã e cultivo de terrenos agrícolas para pastagens.

Em segundo lugar, a adaptação da sociedade a um novo sistema económico permitiu o contínuo progresso do processo de industrialização na Grã-Bretanha. Segundo Polanyi (2000, p. 59) “(...) o estabelecimento da economia de mercado, e que a natureza dessa instituição não pode ser inteiramente apreendida até que se compreenda o impacto da máquina numa sociedade comercial”. Por outras palavras, o autor pretende demonstrar que o progresso resultante da revolução industrial só foi possível devido à capacidade de adaptação à ideia de mercado autorregulável. Confrontam-se neste contexto duas ideias, a motivação da subsistência e a motivação do lucro. Enquanto numa ótica de motivação orientada para a subsistência, não se valoriza a ideia de adquirir um rendimento em troca do trabalho prestado, ou, lucro a partir de uma venda, pois o objetivo é garantir a sobrevivência, numa ótica voltada para o lucro, “Todas as transações se transformam em transações monetárias e estas, por sua vez, exigem que seja introduzido um meio de intercâmbio em cada articulação da vida industrial”(Polanyi, 2000, p. 60).

De acordo com Mathias (2001), quando se analisam questões referentes à história económica é impossível ignorar o contexto político da época, pois indiretamente o contexto político pode influenciar o processo e o decorrer dos acontecimentos. É importante ressaltar, que apesar do século XVIII se demarcar por profundas mudanças sociais e económicas aliadas a um progresso tecnológico sem precedentes, como resultado da máquina a vapor e do conseqüente aparecimento de fábricas, êxodo rural e produção em massa, este século é também marcado por uma forte corrente liberal, que afetou e moldou a economia do país.

Destacam-se pensadores e filósofos que contribuíram para o desenvolvimento do liberalismo económico, como uma forma de oposição à política mercantilista, que se caracteriza por um conjunto de medidas protecionistas da economia praticadas pelos países europeus até ao século XVIII. Associam-se a esta corrente de pensamento François Quesnay (1694-1774), John Locke (1632-1704), Montesquieu (1689-1755) e Adam Smith (1723-1790).

Para melhorar e aprofundar os fundamentos da dinâmica do Liberalismo Económico é relevante referir brevemente a sua origem. Neste âmbito, o fisiocratismo é considerado uma das primeiras correntes de pensamento económicas contra as medidas protecionistas mercantilistas. Segundo o autor Canterbury (2001), o mercantilismo representava uma forte intervenção do Estado na economia, sendo que o seu objetivo principal seria exportar o máximo possível e importar em pequenas quantidades, com vista ao desenvolvimento das indústrias nacionais e engrandecer as reservas de ouro e prata de uma nação. Ora, estes tipos de medidas no longo-prazo revelaram-se insustentáveis, visto que o elevado protecionismo associado a um nacionalismo exacerbado sufocava a fluidez das trocas comerciais.

A filosofia política dos fisiocratas do século XVIII tem por base a oposição ao mercantilismo. “A escola fisiocrata passou a atacar os mercantilistas no ponto que mais lhes doía – na sua riqueza. Os fisiocratas defendiam que a terra – uma dádiva da natureza – era a única riqueza real porque permitia que a agricultura produzisse um produto líquido positivo para além dos seus custos de produção.” (Canterbury, 2001, p. 44). Esta escola de pensamento fundada por François Quesnay, um médico da corte de Luís XV, lançou o mote *Laissez faire, laissez passer*, ou seja, “Deixem as coisas ser como são”, defendendo a não intervenção do Estado na economia, pois acreditava que esta se autorregularia, assentando na filosofia da lei natural. Mais tarde os seus ideais seriam a base do Liberalismo Económico, defendido por Adam Smith, antecedido por outros filósofos como John Locke.

Na luta contra as políticas mercantilistas destaca-se o filósofo inglês John Locke apelidado de “pai do liberalismo”. Este criticou o poder absoluto e a noção do poder

divino dos soberanos, defendendo que o Estado deve atuar como uma instituição benéfica criada por homens racionais para proteger os seus direitos naturais, assim Locke determina que o poder político assenta no povo e não de forma centralizada (monarquia absoluta).

Na corrente liberal, assume-se a figura de Adam Smith, um filósofo escocês que se apoiou na escola de pensamento do fisiocratismo para desenvolver as suas ideias relativamente à liberdade de mercado. Este defendeu que os interesses individuais promovem o bem-comum, pois considerava que a liberdade económica é a chave para o progresso económico como a ordem e o bem-estar social. Adam Smith é assim considerado um dos primeiros economistas clássicos. As obras de Smith contribuíram particularmente para a formulação das teorias económicas da época.

Segundo Canterbury (2001), a “A Riqueza das Nações” de Smith reconhece que os indivíduos agem especialmente, mas não exclusivamente na persecução dos seus “interesses egoístas”. Concluindo que a ordem eficiente será aquela que possibilite que os interesses individuais sejam exercidos com vista o bem-comum. Desta forma, a liberdade económica funciona com base na cooperação através das trocas num mercado livre, almejando e promovendo o progresso económico e o bem-estar social. Além disso, na sua “Teoria das Vantagens Absolutas” defende a divisão internacional do trabalho, pois acreditava que através de uma maior circulação de produtos, menores seriam os custos para adquiri-los. O filósofo introduz conceitos importantes, tais como a especialização do trabalho, e a noção de receber um pagamento em troca do trabalho fornecido, formando um ciclo, “Poupanças cuidadosas pelo fabricante (como único proprietário da empresa) levam à acumulação de capital. A produção nacional cresce a partir de tal acumulação e assim os pagamentos podem aumentar na medida em que os fabricantes utilizam as poupanças dos lucros em expansão contratando mais trabalhadores. Então, na medida em que os operários gastarem mais em necessidades, aumenta a procura total (...)” (Canterbury, 2001, p. 50).

Em suma, a escola clássica do pensamento económico acolheu filósofos como John Locke e Adam Smith, sendo que este último lançou as bases para o

aprofundamento e formulação de outras teorias durante o período da Revolução Industrial Inglesa. No entanto os seus ideais focados em afastar as políticas mercantilistas desvalorizando as reservas de prata e ouro, e a intervenção estatal na economia mantiveram-se durante toda a revolução. O nascimento do Liberalismo Económico rompeu com as estruturas económicas vigentes até à época, evidenciando que o Estado tendencialmente favorecia as classes mais favorecidas, ignorando o bem-estar social. O surgimento do conceito de economia de mercado revolucionou essa noção, culminando em lutas de interesses durante a Revolução Industrial Inglesa e até mesmo com a Revolução Francesa (1789) e a Revolução Americana (1776), que afastaram por completo o poder absolutista dos monarcas.

1.2.2.A Sociedade Industrial – o despertar da consciência social

A questão social do século XIX é pertinente para entender as primeiras formulações em torno do surgimento da consciência social e os respetivos movimentos, que estão na base da formação de um Estado de Bem-Estar Social e mais tarde a sua evolução para o Estado Providência. Estes movimentos podem ser considerados como ideais primitivos na base da Responsabilidade Social Empresarial.

Neste âmbito torna-se necessário analisar as causas do pauperismo, que atingiu os vários países industrializados da Europa, quais os mecanismos desenvolvidos para o seu combate e quais os impactos na formulação de políticas públicas. É possível observar que a ausência de intervenção do Estado levou a um degradar das classes mais desfavorecidas, em vez contribuir para a melhoria da qualidade de vida.

A Revolução Industrial que teve origem na Grã-Bretanha e mais tarde se expandiu a outros países é associada a vários momentos históricos importantes, tais como a rotura com os paradigmas da sociedade medieval, o surgimento de novas correntes de pensamento económicas e sociais, o progresso tecnológico e o aumento exponencial da população. No entanto, nem tudo associado a este marco na história é visto como positivo. Se por um lado é verdade que a revolução industrial fomentou a especialização do trabalho e descentalizou o papel do Estado na economia, regendo a

sociedade através de um modelo social completamente diferente, certo é que a autorregulação do mercado levou a que se formasse uma classe social, o proletariado, que foi alvo do trabalho duro e extensivo nas fábricas durante todo este período de progresso e crescimento económico, “A organização capitalista da produção e da exploração do trabalho estava na origem da pauperização não de alguns trabalhadores *desajustados*, mas de toda a classe trabalhadora”(Martins, 2017, p. 241).

Friedrich Engels (1820-1895), um filósofo e teórico revolucionário alemão relatou em pormenor a vida da classe operária na Grã-Bretanha e na Alemanha, assumindo-se como defensor da classe proletária contra, na sua opinião, a exploração dinamizada pela Burguesia da época, “As verdadeiras condições de vida do proletariado são tão pouco conhecidas por nós, que mesmo as filantrópicas «Associações para a elevação das classes trabalhadoras», no seio das quais a nossa burguesia atual despreza a questão social, tomam sempre como pontos de partida as opiniões mais ridículas e mais insípidas sobre a situação dos trabalhadores.” (Engels, 1975, p. 28), afirmou em *Barmen*, 15 de Março de 1845.

No seu livro, *A Situação da Classe Trabalhadora em Inglaterra*, publicado pela primeira vez em 1845, Engels procura realizar uma perspetiva da evolução da Revolução Industrial, aplicando-a por vezes ao contexto alemão, com o objetivo de estabelecer paralelismos.

Na sua obra afirma que para o proletariado em Inglaterra, as consequências da revolução apresentam-se como completamente nefastas. O filósofo descreve com rigor os bairros insalubres e as condições precárias de habitação para as famílias numerosas, onde praticamente todos os membros do agregado familiar trabalhavam nas fábricas. Engels descreve o ambiente em redor desta classe, “Habitualmente, as próprias ruas não são planas nem pavimentadas; são sujas, cheias de detritos vegetais e animais, sem esgotos nem canais de escoamento, mas em contrapartida semeadas de charcos estagnados e mal cheirosos.”(Engels, 1975, p. 59). De acordo com o autor, a imagem de Londres do século XIX caracteriza-se pela pobreza, fome, doença, um aumento exponencial da população na capital, sendo que a cidade não possuía estruturas

suficientes para albergar um contingente tão elevado de migrantes oriundos dos campos. Este conjunto de fatores contribuíram para a fraca capacidade de alojamento e integração da população, levando à construção de bairros sem qualquer tipo de condições, à sobrelotação e ao agravamento da mendicidade e por fim, o autor critica as classes sociais favorecidas que conviviam lado a lado com a pobreza.

A posição de Engels em 1845 está muito ligada ao seu posicionamento político, no que diz respeito à luta de classes e o fervor do socialismo no século XIX. Outro autor, que partilha da mesma ideia, apresenta também considerações sobre a classe proletária na Grã-Bretanha. No seu livro *A Formação da Classe Operária Inglesa*, publicado originalmente em 1963, Edward Thompson segue uma linha de pensamento marxista no que diz respeito às suas considerações sobre a questão social das classes na Grã-Bretanha industrializada, procurando acima de tudo contextualizar e definir o conceito de classe social, “A consciência de classe é a forma como essas experiências são tratadas em termos culturais: encarnadas em tradições, sistemas de valor, ideias e formas institucionais.”, (E. P. Thompson, 1987, p. 10).

Para finalizar a análise da sociedade proletária do século XIX na Inglaterra, torna-se relevante analisar o ensaio do crítico e historiador francês Alexis de Tocqueville's (1805-1859), *Memoir on Pauperism (1835)*. A sua obra reflete uma análise sobre o pauperismo na sociedade industrializada, alertando para as suas consequências. No fundo, o autor apresenta o contraste paradoxo entre classes, ou seja, ele defende que se o mundo industrializado é sinal de progresso, surgem de forma incongruente um elevado número de indigentes na sociedade para sustentar esse mesmo progresso da sociedade, o que na sua opinião favorece apenas as classes ricas, “Os países que aparentam ser os mais empobrecidos são na realidade aqueles que na realidade contabilizam o menor número de indigentes, e entre os povos mais admirados pela sua opulência, parte da população é obrigada a depender de caridade para sobreviver” (Tocqueville's, 1997, p. 17).

O contexto da degradação social na Grã-Bretanha não passou impune pelo olhar crítico de filósofos e pensadores. Para além de relatarem em pormenor as transformações sociais e económicas do século XIX, levantaram questões sobre as ações de filantropia social desenvolvidas por organizações, grupos e associações de iniciativa privada, geralmente estas associações surgiam por parte das classes mais favorecidas, e ainda o papel fundamental da Igreja no que diz respeito a ações de caridade. O surgimento destes elementos de combate às débeis condições de vida da maioria da população está na base dos princípios do Estado-Social, pois tornou-se imperioso a atuação estatal na economia, além disso é neste contexto, que se observam os primórdios da filantropia social, que mais tarde se tornaria a responsabilidade social, como atualmente a entendemos.

De acordo com Martins (2017), a questão social na Grã-Bretanha foi um resultado do capitalismo defendido pela Revolução Industrial, no entanto foi o antagonismo criado pela disparidade de classes, que levou a que surgissem os primeiros movimentos a favor das classes mais desfavorecidas, “ Aos olhos dos observadores das classes privilegiadas começava a tornar-se cada vez mais incómodo tanta riqueza convivendo com a pobreza e a miséria crescentes nas cidades que viviam o «surto do progresso» “, (Martins, 2017, p. 246). Uma das maiores causas do pauperismo centra-se na rotura com as instituições tradicionais de suporte da sociedade até então, ou seja, a família, o mercado, e a proteção do Estado. Antes de proceder a uma breve caracterização dos mecanismos que surgiram para combater o pauperismo, é necessário definir as diferenças entre filantropia e caridade.

Por um lado, a caridade é uma prática associada à religião, assume-se como algo mais do que ajudar alguém necessitado, tornando-se uma virtude. De acordo com a moralidade cristã, na ótica religiosa demonstrar caridade seria demonstrar o amor a Deus através de atos e práticas de beneficência e amor ao próximo, “A prática de caridade como doação de esmolas aos pobres é muito antiga, tendo ocupado um importante lugar na economia moral das sociedades pré-industriais, tanto como forma de adequação à moralidade cristã, mas igualmente como parte da manutenção das

relações de dominação das classes proprietárias que mantinham os «seus pobres» e deles recebiam ou deveriam receber reconhecimento em deferência.”, (Martins, 2017, p. 248). As práticas de caridade deram origem a hospitais, misericórdias, escolas e orfanatos para os mais desfavorecidos, operando na esperança de minimizar determinadas carências, como a fome, cuidar durante as epidemias, distribuir roupa, entre outros, o seu objetivo seria moldar o comportamento dos mais pobres, através destes apoios.

Por outro lado, a Filantropia é um conceito, que facilmente se pode confundir com caridade, no entanto este não partilha essencialmente de uma moralidade religiosa. “A Filantropia foi definida e praticada pelos indivíduos modernos como uma ação racional para expressar solidariedade e simpatia pelos que sofrem, mas também por ser expressão das virtudes da benemerência e solidariedade, tão cara aos homens e mulheres ilustrados”, (Duprat *in* Martins, 2017, p. 249). Neste caso, a prática da filantropia está associada a uma dose de racionalidade, apesar de que os filantropos não se poderiam desassociar completamente da moral cristã, procurando equilibrar os dois. Esta prática traduz-se no comportamento esperado das classes altas, médias, aristocratas relativamente à sociedade, associadas à noção de «um bom cristão e uma pessoa civilizada».

Independentemente de motivados por caridade ou filantropia, os atos de beneficência registados no século XIX constituíram uma forma de minimização do pauperismo, que era visto como uma causa pública e social. Na maior parte das vezes estes dois conceitos sobrepuseram-se, lutando por objetivos e metas comuns a nível social e laboral, tais como as exigências de legislação social para a regulamentação laboral, legislação intervencionista para o mercado de trabalho, melhoria de condições de vida (condições de habitação, sanitárias), levando a uma reformulação de instituições como prisões, sanatórios, manicómios, hospitais, entre outros organismos onde residiam numerosos indigentes.

É impossível deixar de referir as reações contra o movimento filantropo por parte de pensadores socialistas, pois acreditavam que esta aproximação das classes

favorecidas em torno dos pobres residia não no interesse da melhoria das suas vidas, mas sim numa atitude de apaziguamento do proletariado, pois almejavam refrear o desejo pela luta de classes. Nas palavras de Tocqueville's, "Estou profundamente convencido que um sistema administrativo permanente e regular, cujo objetivo seja colmatar as necessidades dos pobres, produzirá mais misérias do que pode curar (...)",(Tocqueville's, 1997, p. 37). Muitos defendiam que quanto maior fossem as ajudas distribuídas às classes pobres, maior seria o reforço dessa mesma pobreza, pois acreditavam que tais apoios não constituíam uma solução eficiente para o problema da miséria e pobreza.

Nesta altura surgiram grupos, movimentos e instituições, cujo objetivo era garantir algum tipo de suporte às massas desfavorecidas. Tal como é mencionado na obra de Aston e Young, *British Social Work*, publicado em 1967, destacam-se as Associações de Mútuo Socorro, que garantiam assistência em caso de doença, morte, ou, invalidez. Este tipo de associações era gerido na sua maioria por filantropos. Há também referência a depósitos comunitários criados para este efeito, consideradas uma forma primordial de apoio social, "Não só as associações de mútuo socorro representaram um meio de ajuda ao outro, como também possibilitaram uma maneira de adicionar alguma cor e ostentação na vida social." (Young e Ashton, 1967, p. 24).

De acordo com o autor, a atuação destas associações promoveu mudanças nos horários de trabalhos, na cultura, educação e saúde das massas, refletindo-se numa grande adesão a estes sistemas de proteção social, "Estima-se que em 1880 existissem quase quatro milhões de assalariados em associações de um tipo ou o outro, e milhões mais pagavam seguros de vida. Além disso, grandes somas de poupanças da classe trabalhadora entravam em bancos, sociedades de construção e fundos de benefícios sindicais." (Young e Ashton, 1967, p. 25). É importante referir que a Igreja assumiu uma posição forte neste movimento, através da Social Democracia Cristã, tamanho era o receio das massas empobrecidas. Este movimento é caracterizado por uma resposta da Igreja Católica ao degradar das relações entre o Estado e a Economia, promovendo o associativismo, onde estão incluídas as associações acima mencionadas, bem como

cooperações entre patrões e operários. O papa Leão XIII proclama a encíclica *Rerum Novarum* (1891), onde há uma chamada de atenção para a necessidade da intervenção do Estado na questão social, dominando a violência, repressão, a justiça distributiva de recursos, garantir aos trabalhadores o descanso dominical, proibição do trabalho infantil, limitação de horário e a dignificação do trabalho através de um salário justo, (Henley, 1994).

Para finalizar a análise dos primórdios do Estado Social, vale a pena mencionar um dos marcos do século XIX, que constitui um dos primeiros passos do *Welfare State* – As políticas sociais de Bismarck. Otto Von Bismarck (1815-1898), assumiu a posição de chanceler alemão durante o século XIX, sendo reconhecido pela preocupação sobre a questão social e a introdução de políticas sociais na Alemanha.

Por esta altura, quase final do século XIX torna-se evidente, perante a constante luta por direitos sociais, tal como o sufrágio universal, redução do horário laboral, trabalho infantil, o direito ao acesso à educação, entre outros, que a intervenção do Estado era necessária, contrariando a lei do mercado autorregulável, “Mais importante foi o facto de a intervenção estatal, em termos de condições fabris e saúde, ter aberto a porta para limitar a atuação do pensamento *laissez-faire*, que tinha sido responsável por tanta miséria.” (Young e Ashton, 1967, p. 22).

Segundo Nogueira (2001), desde 1880 que se podem analisar as reformas sociais introduzidas por Bismarck. Tendo por base o receio do crescimento do partido social-democrata, são introduzidos pela primeira vez o Seguro de Doença (1883), Seguro de Velhice-invalidéz (1889), proteção contra acidentes de trabalho (1884), com o objetivo de dar apoio à classe trabalhadora e fazer recuar o poder da Igreja e do Partido Social Democrata. Este tipo de medidas são consideradas o mote de partida para formar o embrião do Estado Social, que viria a ser aperfeiçoado nas décadas seguintes do século XX.

Em suma, as transformações que se assistiram desde o século XVIII até ao fim do século XIX representam os acontecimentos principais, que levaram à edificação do

Estado-Social como atualmente o conhecemos. Desde a rutura com a sociedade medieval, à introdução da autorregulação do mercado e à necessidade de intervenção do Estado para dar resposta à degradação da questão social, constituem longos anos de transformações sociais e económicas essenciais para a formulação e estudo das políticas sociais desenvolvidas no século XX.

1.3 A Era moderna a partir do Século XX - Os novos desafios globais

1.3.1. Formação do Estado Providência 1900 – 1950

Antecedentes da crise de 1929

“A matriz institucional do Estado-Providência, na sua dimensão social, não se desenvolve de maneira linear e pacífica, mas segundo uma série de crises, ruturas das relações sociais e conflitos de interesses. É contudo um processo não intencional, ou seja, um processo complexo e evolutivo de múltiplas dimensões condicionantes da forma política do Estado e de mecanismos de complementaridade e interdependência com o desenvolvimento das relações económicas.”, (Mozzicafreddo, 1994, p. 18).

A primeira metade do século XX é pautada por acontecimentos históricos que produziram impactos na economia global, na introdução e revisão do papel do Estado numa nação, bem como da conceção de políticas públicas perante contextos económicos e sociais diversos. Neste âmbito, procura-se analisar os impactos do seguinte encadeamento: a Primeira Guerra Mundial (1914-1918), o *crash* da Bolsa de *Wall Street* (1929) e ainda o culminar da Segunda Guerra Mundial (1939-1945), até chegar à formação do Estado Providência a partir da segunda metade do século.

Para contextualizar o início do século XX é necessário uma breve passagem pela Primeira Guerra Mundial e os seus impactos na economia. Até 1914 assistia-se a uma forte política de alianças entre as nações e reinados europeus em conjunto com políticas coloniais e a corrida pelo armamento, como resultado do notório progresso industrial, o que culminou num dos episódios mais sangrentos e devastadores do século XX. De acordo com Gilbert (2017, p. 20), “Na primeira década do século XX, houve muitas

rivalidades e muitos ressentimentos nas nações para as quais a paz, o comércio e a indústria e o aumento da prosperidade nacional pareciam ser as verdadeiras necessidades, desafios e as oportunidades”.

O conflito durou quatro anos entre a Tríplice Entente (Reino Unido, França e Rússia) e a Tríplice Aliança (Alemanha, Austro-Húngria e Itália). Quatro anos que resultaram em milhares de mortes em todos os países, a queda de impérios, reformulação de novas fronteiras e edificação de novos países, mas acima de tudo a necessidade de reerguer a economia internacional, que se encontrava deficitária e agastada, devido aos fortes investimentos na indústria bélica e destruição (Aldcroft, 1981). Após assinar o armistício (1918) entre as potências mundiais foi necessário tomar medidas de apoio às economias e tratar dos culpados de guerra através do Tratado de Versalhes.

O período do pós-guerra até 1929 caracteriza-se por uma elevada expansão económica associada à recuperação económica dos países beligerantes, sendo que a Europa dependeu em parte do apoio dos Estados Unidos para a sua reedificação, (Aldcroft, 1981). Neste contexto surgem as práticas da Administração Científica do Trabalho introduzidas na indústria, baseadas nos princípios da racionalização do trabalho desenvolvidos por Frederick Taylor (1856-1915).

A corrente taylorista, ou, *taylorismo* focava-se em controlar o fator humano das indústrias, fábricas, empresas, entre outras organizações. Esta corrente pode ser analisada de dois pontos de vista. O primeiro centra-se na especialização do trabalho, o que resulta numa redução dos custos, produção em massa, pois se a cada trabalhador for atribuída uma tarefa, o tempo de produção é mais reduzido, baixando o custo de produção. O segundo tem por base a consequente desvalorização dos trabalhadores, pois são lhes atribuídas tarefas repetitivas, com o objetivo de fomentar a produção, no entanto este tipo de ideais não considerava fatores inerentes à capacidade humana, tais como a fadiga do operário, a temporização para cada tarefa, os movimentos repetitivos exigidos, a motivação para o desempenho de tarefas, o local de trabalho, entre outros fatores, (Towne, H. *in* Taylor, 2003).

Taylor desenvolve a noção do conceito do *Homo Economicus*, ou seja, a crença de que os indivíduos são exclusivamente motivados pela componente económica. Neste seguimento ideológico, uma das práticas de racionalização do trabalho mais difundidas foi o Fordismo praticado por Henry Ford (1863-1947). Esta ideologia teve origem em específico na produção em massa de automóveis, o que proporcionou um decréscimo do custo de produção dos bens, retornando a popularidade ao modelo económico capitalista, “O doutor Taylor mostrou-nos métodos pelos quais podemos aumentar vastamente a eficiência do trabalho humano e, por esta via, proporcionar um aumento do salário do trabalhador, e uma redução ainda maior no custo de mão-de-obra do seu produto.”, (Towne, H. *in* Taylor, 2003, p. 10).

A Grande depressão dos anos 30

A par do desenvolvimento da indústria e da popularidade do modelo capitalista, assiste-se a uma quebra dos valores tradicionais da sociedade, enquanto as sociedades se reajustam a novas formas de lazer, convivência e organização – os loucos anos 20. No entanto, o frenesim em redor das sociedades da década de 20 não estava para durar, pois no ano de 1929 dá-se o *crash* da bolsa de *Wall Street* mergulhando os Estados Unidos numa profunda depressão económica e social, que lançou repercussões na economia internacional.

De acordo com Romer (1990), na década de 1920 manifestavam-se já alguns sinais de que uma possível crise na bolsa de ações americana estaria para ocorrer, tais como a descida repentina do valor das ações e a corrida aos bancos. Verificou-se também uma superprodução por parte das indústrias que não conseguiam escoar os seus excedentes, entre outros motivos que resultaram no culminar da Quinta-feira Negra em Nova Iorque. Este acontecimento refletiu a fragilidade do sistema económico em vigor, no qual o Estado não desempenhava um papel de central de regulador da economia, seguindo-se a lei da autorregulação do mercado. A Grande Depressão americana gerou a hiperinflação no país, despedimentos em massa, sendo que todo o furor vivido durante a década de 20 se esfumou por completo.

Para travar a recessão económica, Franklin Roosevelt (1882-1945) presidente dos Estados Unidos da América na década de 30, implementou no país um programa económico - *New Deal*. Este programa inspirado em John Keynes (1883-1946), contrariou toda a filosofia económica até à época, pois propunha uma forte política de intervenção estatal para a recuperação do país. Atualmente o *New Deal* é considerado um dos exemplos da aplicação a teoria económica *Keynesiana*. Muitos consideram que o surgimento do Estado Providência tem origem nas políticas desenvolvidas pelo *New Deal*.

De acordo com Parker, Randall E. (2002), este conjunto de medidas aplicadas entre 1933-1937 tinha como objetivo fomentar a economia americana, que atingiu o seu ponto mais baixo em 1933. Desta forma, a fomentação do emprego através de uma forte política de investimento público na construção, agricultura, indústria, nos bancos teve efeitos inesperados na economia americana, “A ajuda evitou que as pessoas morressem à fome, mas a estratégia básica do *New Deal* de Roosevelt era criar empregos enquanto retirava as pessoas da lista de assistência e lhes restaurava a auto-estima. (...) O governo também financiou novas infra-estruturas (...). A empresa privada, vacilante durante a Depressão, deixou de ser sagrada ou exclusiva.”, (Canterbery, 2001, p. 184).

Em suma, as medidas aplicadas focaram-se em fixar os salários num valor mínimo, bem como o fixar o número de horas máximo para os trabalhadores, criação de emprego público, sistemas de proteção social para a velhice, desemprego e pensões. O *New Deal* refletiu preocupações para a proibição do trabalho infantil, investimentos na construção pública, como estradas, pontes, aeroportos, caminhos-de-ferro.

Assim que a economia americana deu sinais de estabilização é no ano de 1939 que se inicia oficialmente a Segunda Guerra Mundial na Europa. O conflito inicia-se após a invasão nazi à Polónia, mergulhando novamente as nações na corrida ao armamento num conflito à escala internacional, reforçado por meios tecnológicos mais avançados do que no confronto bélico anterior.

Despoletar da Segunda Guerra Mundial (1939-1945)

“Os terríveis efeitos da Primeira Guerra Mundial tinham deixado a França e Grã-Bretanha, as principais nações europeias vitoriosas, esgotadas e decididas a não repetir a experiência a todo o custo. Os americanos, depois do seu contributo vital para a derrota da Alemanha imperial, queriam lavar as mãos daquilo que viam como um Velho Mundo corrupto e imoral. A Europa Central, fragmentada por novas fronteiras traçadas em Versalhes, enfrentava a humilhação e a penúria da derrota. Com o orgulho desfeito, os oficiais do exército austro-húngaro *Kaiserlich und Königlich* (Imperial e Real) viviam numa inversão da história da Cinderela, com os uniformes de contos de fadas substituídos pela roupa coçada dos empregados” (Beevor, 2012, p. 18,19)

O conflito teve início em 1939 e terminou em 1945 entre as potências mundiais. Destacam-se dois grupos, os Aliados (União Soviética, Grã-Bretanha, França e Estados Unidos da América) e o Eixo (Alemanha, Itália e Japão). Para além destes países, muitos outros viram-se envolvidos neste conflito de larga escala, quer através de meios económicos ou territoriais. De uma forma, ou, de outra a Segunda Guerra Mundial provocou impactos na política internacional, na destruição completa de territórios, e a maior mobilização de civis e militares observada até então, para além da profunda violação dos direitos humanos verificada nos campos de concentração.

O exército alemão, liderado pela figura de Adolf Hitler (1889-1945), avançava exaltado pelo patriotismo do líder alemão, que impressionava e comandava as massas através dos seus discursos radicais. A sua capacidade oratória refletiu-se nos discursos nacionalistas, o apelo ao dever patriótico, suportado pelo mediatismo e propaganda do regime nazista. Regime este que ganhou a confiança do povo alemão, que vivia humilhado e numa profunda crise de inflação após o Tratado de Versalhes.

De acordo com Beevor (2012), a Europa encontrava-se numa situação política ainda muito instável. As prévias negociações de guerra abalaram completamente as estruturas políticas, económicas e territoriais das nações europeias, tal motivou um

clima de tensão, sendo que Hitler apenas acendera o rasilho de pólvora que estava instalado no velho continente desde 1918.

Segundo Crozier (1997), após o desfecho do conflito em Setembro de 1945, o paradigma global transforma-se. Milhões de vidas perdidas, prejuízos materiais incalculáveis, num curto espaço de tempo de 5 anos, a Europa vê-se novamente destruída, frágil e débil. Neste contexto emergem duas potências claramente fortalecidas, os EUA – símbolo do capitalismo e da democracia; e a URSS – representação do comunismo. Novamente, a Alemanha é a sofredora e culpada das consequências de guerra, no entanto não é a única nação que terá de encontrar novos planos e formas para reerguer a sua economia nacional.

Como forma de combater a fragilidade económica do pós-guerra na Europa e travar o avanço do socialismo, os Estados Unidos lançam o Plano Marshall, ou seja, um plano de apoio e incentivo económico à Europa para a reconstrução de indústrias e fábricas. No entanto, mesmo durante o período da guerra já se verificava a necessidade de colmatar as necessidades da sociedade, tendo sido desenvolvidos esforços nesse âmbito. Neste contexto salienta-se a importância do relatório de William Beveridge (1879-1963).

O Plano Beveridge pode ser considerado o primeiro sistema unificado de Segurança Social, instalando as bases firmes de um Estado Social na Grã-Bretanha. De acordo com Beveridge (1942), a sociedade padecia de alguns males que necessitavam ser erradicados, e por isso seria necessário desenvolver um sistema que pudesse garantir os direitos do cidadão do *berço ao túmulo*.

Este relatório esteve na base da criação do Serviço Nacional de Saúde britânico. Antes de chegar à década de 50 denota-se uma preocupação com os direitos do Homem, e por isso faz todo o sentido que este tipo de estudos tenha ganhado força e projeção. Por outras palavras, a universalização dos direitos sociais acompanhou obrigatoriamente a evolução do Estado Social, numa dinâmica de aprofundamento – alargamento de serviços do Estado, como a segurança social, saúde, educação, emprego

e cultura e ainda uma dimensão de alargamento – este acontecimento estendeu-se a todas as camadas da população e por vários países.

Segundo o Plano Beveridge, “(...) A principal característica do Plano para Segurança Social baseia-se na proteção social contra a interrupção da fonte de rendimento e proteção contra aumento de despesas em circunstâncias especiais, como nascimentos, casamento ou morte. (...) Subsídios de desemprego, reforma, e formação serão atribuídos independentemente dos rendimentos anteriores. O montante deverá ser suficiente para a subsistência do beneficiário.”, (Beveridge, 1942, p. 9)

Nestes excertos do Plano observa-se uma enumeração do que é pretendido com a implementação de um sistema social e quais os seus objetivos, ou seja, garantir a subsistência e apoio a todas as camadas da população suprimindo as suas necessidades de forma igualitária.

Neste contexto o Estado Social transforma-se a partir da década de 50, aproximando-se cada vez mais do formato que atualmente observamos. Em suma, os conflitos mundiais e a crise económica de 1929 moldaram o pensamento e deram origem às transformações de cariz social, que compõe a organização da agenda política dos países europeus.

1.3.2. Consolidação do Estado Providência 1950 – 1980

“O campo da política social é hoje um campo de globalizações intensas e contraditórias. No seu sentido mais amplo, a política estatal inclui todas as políticas estatais e não estatais de bem-estar, desde a segurança social à saúde, educação e habitação, desde redes de segurança aos direitos económicos, desde redistribuição social à assistência, desde campanhas de luta contra a pobreza à cidadania social.”, (Santos e Ferreira, 2003, p. 1)

A partir dos anos 50 verifica-se uma evolução com a vertente de investigação das políticas sociais e o fator humano, como o resultado de séculos de evolução neste campo. À medida que as políticas sociais atravessam fronteiras e são aplicadas por

outras nações, seguindo o exemplo da Grã-Bretanha e de todos os seus progressos na criação do Estado Social, surge a necessidade de classificar e categorizar os diferentes tipos de Estado Social que surgiram.

Richard Titmuss (1907-1973), sociólogo conhecido como o pai da disciplina de Administração Pública, na sua obra *Essays on the Welfare State (1958)* defende que o Estado deve garantir os direitos sociais a cada cidadão de forma individual e ainda garantir o grau de acessibilidade aos serviços sociais. Considera assim que as injustiças sociais se tornam cada vez menos toleráveis, e que o sistema do Estado Social se torna em algo complexo,(Titmuss, 1959).

O autor distingue dois tipos de *Welfare State* os Estados Residuais e os Estados Institucionais. Neste primeiro grupo o Estado apenas assume responsabilidade, quando outras instituições como o mercado e a família são insuficientes para garantir o acesso a condições básicas de assistência social, ou seja, denota-se uma predominância de mecanismos sociais assentes na família, mercado e no terceiro sector. Em contraste com os Estados Residuais, os Estados Institucionais caracterizam-se por uma forte intervenção estatal, através da extensão de benefícios sociais universais, o que significa um compromisso institucional com toda a população, visando o bem-estar social. (Titmuss, 1959).

Até aos anos 80, o Estado assumiu uma posição regulatória forte, apesar de se verificarem diferentes políticas de atuação estatal em cada nação. De acordo com Mozzicafreddo (1994), a função reguladora do Estado contrai também um grande peso e responsabilidade, visto que para que seja possível a um Estado Social tornar as suas políticas sociais universais é necessário recorrer a uma carga fiscal elevada para ser possível suportar os gastos públicos. De certa forma, após a década de 70 denota-se a retração do Estado Social em termos de se afirmar o principal regulador da economia, alargando essa responsabilidade ao setor empresarial, ou seja, através do processo de privatização. Não obstante, o Estado investiu em promover as práticas de cidadania e a promoção de igualdade de oportunidades.

A categorização dos tipos de Estado-Social auxilia na percepção da extensão da universalidade das políticas sociais adotadas em cada modelo, permitindo entender se os variados contextos em que se inserem são afetados pela cultura do país e pela sua economia.

1.3.3. O Estado Moderno após 1980

Por fim, a última fase de formação do Estado Providência caracteriza-se por, de acordo com Mozzicafreddo (1994, p. 27), “A partir dessa época, até ao presente, podemos considerar que a matriz institucional do Estado-Providência vai, por um lado, sofrendo alterações consistentes na realização de um sistema institucional redistributivo, embora com tendências para a diversificação, no sentido de instituir, na esfera social, esquemas complementares, pluralista e privados, e, por outro lado, no modo diferente de ação sobre a economia de mercado, sendo que o que caracteriza esta fase é, sobretudo, uma atividade de regulação e de orientação macroeconómica e de autonomização da esfera privada.”.

Após as classificações de Richard Titmuss (1958), também no âmbito da classificação da tipologia do Estado Social é importante referir a obra de Esping-Andersen (1947 -), sociólogo dinamarquês que se dedicou ao estudo das políticas sociais, sendo uma das suas obras mais conhecidas *The Three Worlds of Welfare Capitalism* (1990). Na sua obra, o autor procura responder a uma questão “O *Welfare State* pode transformar fundamentalmente a sociedade capitalista, diminuindo a distinção de classe?” (Esping-Andersen, 1990, p. 85). Com recurso à revisão da economia clássica, o autor salienta que apesar das opiniões divergentes existe de facto uma convergência para a relação estabelecida entre o Mercado e o Estado, “Os economistas políticos clássicos – de convicções liberais, conservadoras ou marxistas – preocupavam-se com o relacionamento entre o capitalismo e bem-estar social”, (Esping-Andersen, 1990, p. 85).

De acordo com o autor, o processo de industrialização levou a que as políticas sociais fossem mais do que nunca indispensáveis, pois as instituições que garantiam a

proteção social, tais como as famílias, a Igreja e a solidariedade corporativa foram profundamente afetadas pela modernização: mobilidade social, urbanização, individualismo e a dependência do mercado. Neste contexto, Andersen procura averiguar se o Estado Providência tem impacto na diminuição das disparidades entre classes.

Andersen chega à conclusão que o Estado Providência pode transformar o Modelo Capitalista. Na sua opinião, o facto de existir um Estado Social forte é um fator fomentador de harmonia na sociedade, pois é capaz de atenuar os impulsos da sociedade. O Neoliberalismo clássico defendia que o mercado iria acabar com a distinção de classes, sendo que neste caso Andersen acredita que o Estado deve ter um papel regulador. Além disso, afirma também que existem vários modelos de Estado Providência que adotam um leque de políticas sociais diferentes, tendo em conta o contexto onde se inserem. A questão lançada por Andersen é alvo de várias perspetivas, no entanto um ponto em comum centra-se no poder da classe trabalhadora, pois esta origina cada um dos diferentes modelos. Segundo o autor há uma relação lógica entre o capitalismo e o bem-estar social promovido pelo Estado.

O autor chega à conclusão que não há um modelo de *Welfare State* único, mas sim vários modelos para realidades distintas, por isso defende que a história política de cada país está intimamente ligada à formação do seu Estado Social. Para Andersen, o seu modelo de proteção social assenta na mobilização do poder da classe trabalhadora em cada país. Esta mobilização teria como objetivo ampliar os direitos sociais, sendo que trabalhadores organizados podem reivindicar políticas sociais mais abrangentes, tornando-se mais independentes do mercado.

Após a reflexão do autor, este formula e caracteriza três tipos de Estados do bem-estar: Estados Liberais, Estados Corporativistas e Estados Social-Democratas.

O primeiro grupo de Estados é caracterizado pelo apoio do Estado ao mercado e à iniciativa privada, o que leva à existência de seguros de saúde e pensões de velhice privadas. Neste caso, só em situação de falha do mercado é que o Estado atua como

regulador e por isso os benefícios sociais são distribuídos de forma condicionada, tendo em conta um conjunto de obrigações e nível de rendimento. Este modelo está presente em países como os EUA, Nova Zelândia, Reino Unido, etc.

O segundo grupo de Estados tem por base o sistema de segurança social bismarckiano, no entanto os benefícios sociais são atribuídos consoante as contribuições para a segurança social, e por isso o valor dos benefícios atribuídos é calculado em prol das contribuições anteriores e rendimentos individuais. Além disso, o papel das famílias e instituições revela-se um suporte de que muitos cidadãos dependem, especialmente no sul da Europa. A redistribuição da riqueza não é a função principal deste modelo, mas observa-se uma estratificação da sociedade. Modelo predominante na Europa.

Por último, o terceiro grupo de Estados é aquele que adota um dos modelos mais universais e igualitários, pois as políticas sociais são profundamente influenciadas pelos valores da cidadania. Nos países onde é aplicado este tipo de modelo verifica-se uma relação estreita entre os movimentos de trabalhadores e a sua expressão na vontade política, o que permite o delinear de políticas económicas e sociais favoráveis. Neste caso o Estado procura sobrepor-se ao mercado, através de políticas proativas como o pleno emprego, formação com o objetivo de garantir a todos os cidadãos bem-estar e segurança. Este modelo é adotado principalmente pelos países do norte da Europa, Dinamarca, Finlândia, Suécia, etc.

Nenhum modelo é perfeito, e os modelos classificados por Esping-Andersen (1990) possuem vantagens e desvantagens. Na sua obra, o autor não faz menção à tipologia de Estado Providência dos países do Sul da Europa, pois apesar de se aproximarem do modelo bismarckiano, apresentam características muito próprias, que não foram exploradas – fraca representatividade dos países. Além disso, a análise do autor na sua maioria, baseia-se em critérios financeiros.

Não obstante, Esping-Andersen sugere um modelo de bem-estar baseado em três dimensões, que são a Desmercadorização, ou seja, o nível de independência do

indivíduo do mercado; a Estratificação (social), traduz a diferença de classes e estatuto e a última dimensão Misto Público-privado, reflete o papel do Estado, mercado e família nas provisões de bem-estar. Para o autor, só através da comparação entre Estados é possível entender as características fundamentais, que assemelham ou distinguem os diferentes modelos de Estado Social.

1.4. O Caso Português

1.4.1. Os Modelos De Estado Social nos Países do Sul da Europa – Modelo Mediterrâneo

Na obra de Esping-Andersen (1990), *As três economias políticas de welfare state*, observa-se uma caracterização dos tipos de Estado Social considerados pelo autor, que os classifica como Estados Liberais, associados aos países anglo-saxónicos; Estados Corporativistas, que aglomeram os países da Europa Central e por fim os Estados Social-Democratas, muito populares nos países do norte da Europa. No entanto, muitas são as críticas apresentadas a este modelo, pois este não considera outros modelos de Estado Social que devido às suas especificidades e particularidades não se encaixam em nenhum dos três modelos definidos por Esping-Andersen, como é o caso dos Modelos de Estado Social dos países da Europa do Sul.

De acordo com Silva (2002), os países do Sul da Europa (Portugal, Espanha, Itália e Grécia) apesar de apresentarem características muito específicas, partilham um perfil que os permite ser integrados no Modelo Corporativista. O essencial é perceber quais as particularidades que aproximam os países do Sul da Europa deste modelo e quais as características que este grupo de países possui, que os distingue na conceção de um modelo de Estado Social distinto dos anteriores.

Segundo Silva (2002) existem algumas características que destacam os países pertencentes ao Modelo Corporativista de (Esping-Andersen, 1990). Em primeiro lugar, este conjunto de países assenta particularmente no facto de que “as raízes do Estado providência nos países integrantes do modelo «corporativo» não se encontram no processo sequencial que resulta da conquista dos direitos de cidadania civil, política e,

consequentemente, social, mas, sim, na tentativa de Estados autoritários conterem este mesmo processo.” (Silva, 2002, p. 28). Como exemplo da gênese da formação deste tipo de modelo, destaca-se o caso de Otto Von Bismarck, chanceler alemão que procurou desenvolver as políticas sociais na Alemanha, com o objetivo de retrainir o avanço da luta de classes, e a revolta do proletariado no século XIX, o que resultou na construção dos primeiros avanços em termos de políticas públicas na Europa.

Em segundo lugar, outra das particularidades do modelo corporativista traduz-se na influência da Doutrina Social Cristã, que em muito orientou a sociedade na transição para os novos paradigmas gerados pelo processo de industrialização e promoveu os pilares tradicionais de suporte, como a família e a religião. Desta forma a importância concedida a estruturas pré-industriais assume um papel fundamental, pois permite um suporte em caso de falha do mercado.

Outra das particularidades deste modelo reside numa lógica contributiva, ou seja, oferece mecanismos de suporte aos cidadãos, desde que estes realizem as suas contribuições para os sistemas de segurança social, sendo que estes se encontram protegidos e beneficiam de acesso a apoios sociais mediante as suas contribuições. Por outro lado, os cidadãos não contributivos são de certa forma colocados à margem destes apoios, (Silva, 2002).

Estas são algumas características que categorizam o Modelo Corporativista de (Esping-Andersen, 1990), no entanto importa referir de que forma é que os Modelos dos Países do Sul da Europa são enquadrados nesta ótica. Em termos de desenvolvimento económico e social, assiste-se a uma discrepância entre a Europa Central, Norte e do Sul, tendo sido por isso que os teóricos decidiram abordar em específico o caso de Portugal, Espanha, Itália e Grécia, que apesar de partilharem sistemas contributivos semelhantes ao Modelo Corporativo, não podem ser inteiramente incluídos neste Modelo.

De acordo com Wolf e Oliveira (2016, p. 668), os Modelos de Estado Social considerados por Esping-Andersen (1990), nomeadamente “no caso dos modelos anglo-

saxão, continental e escandinavo, a maioria dos países concluiu os seus sistemas de proteção social no contexto do pós-guerra, ainda que os seus fundamentos sejam bastante anteriores a isso. Já no caso dos países mediterrâneos, a maioria desses arranjos assumiu a maturidade apenas na década de 1970, depois do fim de regimes autoritários: o de Franco, na Espanha; o de Salazar, em Portugal; e o de Papadopoulos, na Grécia”.

A transição destes Estados de uma clausura proporcionada pela ditadura política, que reforçava as práticas tradicionalistas da sociedade para o mundo moderno foi pautada por vários choques a nível económico e social. Após a década de 70, estes países conheceram uma grande expansão dos direitos sociais, no entanto talvez devido a esta limitação política na maioria dos países do Sul da Europa, estes continuaram a revelar um atraso considerável perante os outros países do centro e norte do continente europeu.

Segundo Silva (2002, p. 32), “A Europa do Sul é uma realidade baseada em factores sociopolíticos e não geográficos”. Este conjunto de países partilha assim características económicas e sociais semelhantes, que permitem a formação de um modelo de Estado Social muito próprio. De acordo com Silva (2002), este grupo de países partilha um conjunto de características físicas, que se traduzem no clima, topografia, recursos naturais disponíveis, que são responsáveis por moldar o comércio, a comunicação, a atividade económica e o mercado de trabalho. No entanto, o contexto histórico e social também assumiu contornos muito semelhantes, considerando os períodos de ditadura, a sua queda e a posterior integração da União Europeia e ainda a forte ligação à religião, que durante um longo período de tempo manteve-se intimamente ligada ao Estado. O papel da Igreja nestes países também se centrou na proteção social, constituindo um dos mecanismos de proteção da sociedade, nomeadamente em termos de políticas de assistência social, políticas de família, entre outras. Todo este processo político culminou na democratização destes países no século XX, relativamente posterior aos restantes países europeus, mas que constitui a pedra basilar para a formação do Estado Social.

Tal como foi referido por Esping-Andersen (1990), a formulação de um Estado Social depende de um contexto cultural, social e económico. Neste sentido, os países do Sul da Europa são integrados no Modelo Mediterrâneo. Segundo Wolf e Oliveira (2016), o Estado Social nos países do sul da Europa são o resultado de um choque entre a tradição e a modernidade, tal facto moldou a construção do Estado tendo em conta um passado assente em regimes autoritários e assentes numa burocracia complexa, mas que em simultâneo procurava consolidar a sua posição na Europa democrática através da formulação de políticas públicas.

De acordo com Wolf e Oliveira (2016), o Modelo Mediterrâneo caracteriza-se por assumir um papel mais forte que o Mercado, mas menor que o papel desempenhado pela Família, visto que os países pertencentes a este modelo desenvolvem relações muito próximas com familiares para além do núcleo familiar principal.

Este modelo pressupõe também um sistema de contribuições para ter acesso a benefícios sociais, no entanto o valor dos benefícios não é elevado, sendo que este tipo de benefícios sociais são financiados por meio do pagamento de impostos. Existe um elevado grau de regulamentação do trabalho e uma grande parcela de economia informal, ou seja, mulheres, jovens, ou, idosos com poucas qualificações que complementam a renda familiar, quando os rendimentos não são suficientes. Apesar de se observar nestes países um nível de vulnerabilidade da sociedade, os mecanismos de assistência pública encontram-se subdesenvolvidos.

Sendo assim, segundo Wolf e Oliveira (2016) é notório a prática do Clientelismo, que se traduz numa enraizada troca de favores entre indivíduos, o que resulta num grau médio de desmercantilização e grau reduzido de desfamiliarização, onde a fraca coesão social, a miséria e pobreza evidentes e as desigualdades sociais são mais fortes, quando comparados com os restantes países da Europa Ocidental.

Segundo Silva (2002), o fim das ditaduras representou uma porta aberta para a modernização, seguida da prossecução dos direitos sociais, o que desencadeou reformulação de todo o sistema social existente. A sua entrada para União Europeia não

só constituiu uma estratégia para cimentar a democracia, mas também para o alargamento de políticas sociais e públicas, de acordo com as diretrizes europeias. Assim sendo, países como Portugal, Espanha, Itália e Grécia têm vindo a partilhar um longo caminho de crescimento neste âmbito do Estado do bem-estar social.

1.4.2. A formação do Estado Providência em Portugal – contextualização.

Após contextualizar o caso particular do Modelo Mediterrâneo, que engloba os países da Europa do Sul torna-se necessário analisar brevemente a formação do Estado Providência em Portugal.

De acordo com Pereirinha e Carolo (2006), as características de formação do Estado Providência em Portugal podem ser classificadas em três etapas de desenvolvimento.

A primeira etapa centra-se na formação da previdência social (1935), ao qual se acrescentam outras reformas que surgiram ao longo do período do Estado Novo (1933-1974). Nesta primeira fase as formas de proteção social que surgiram incidiram sobre a cobertura de riscos como a velhice, invalidez e sobrevivência, que tinham por base a noção corporativa para a garantia de direitos sociais associados ao trabalho.

A segunda etapa regista-se após a Revolução de Abril (1974), no qual se assiste à consolidação dos direitos de cidadania, civis e políticos como consequência da introdução de um regime democrático no país. Neste período os direitos sociais ganham mais prospeção e são alargados. Após a fixação deste regime, assiste-se a um aumento da despesa social pública, como consequência da necessidade de aumento de apoios por parte do Estado e da sua consequente intervenção na economia.

A última etapa inicia-se com a entrada de Portugal para a Comunidade Económica Europeia em 1986, mais tarde União Europeia. Tal acontecimento permitiu a consolidação da democracia no país e proporcionou que as políticas sociais fossem orientadas de acordo com a nova realidade onde se inseria – o contexto europeu. Além disso, o país foi alvo de transformações a todos os níveis:

“Mais recentemente a aprovação do Acto único Europeu constituiu um passo crucial na construção europeia. Aí se traçam os objectivos a atingir no horizonte próximo pela Comunidade: o estabelecimento do grande Mercado Único Europeu e o reforço da coesão económica e social do espaço comunitário, implicando uma atenção acrescida e a dotação de correspondentes meios às regiões mais pobres e mais atrasadas. Aí se estabelecem ainda as orientações para a Europa dos cidadãos, uma Europa solidária e interactiva buscando na diversidade fonte de avanço e de afirmação.”, (Pinheiro, 1988, p. 21).

1.4.2.1. Os antecedentes do Estado Providência e o Estado Novo

A história da previdência em Portugal já remonta ao século XIX com origens medievais nas chamadas Corporações das Artes e Ofícios – extintas em 1837. Apesar da extinção deste tipo de instituições foi contínua a presença do direito de associação, que na segunda metade do século XIX se expandiu após a extinção das corporações. O movimento associativo destacava-se pela sua base operária. O movimento mutualista pode ser considerado o embrião da formação da previdência em Portugal, (Pereirinha e Carolo, 2006).

Tendo em conta o contexto de industrialização experienciado na Europa, Portugal não ficou imune às consequências do processo industrial ainda que em menor escala. Os riscos sociais, tais como a doença, morte, desemprego, acidentes de trabalho, invalidez, velhice aliados à precariedade das classes mais desfavorecidas levou a que o movimento mutualista ganhasse importância, bem como as Associações de Mútuo Socorro.

Apesar do surgimento de várias associações a partir de 1866 até ao início do Estado Novo, a regulamentação destas associações assumia ainda um carácter provisório. Tal facto, provocou ao longo da segunda metade do século XIX vários conflitos e momentos de tensão, pois a ação mutualista era considerada insuficiente para satisfazer as situações de carência que surgiam. Surgiram então neste período as primeiras pensões de reforma, no entanto a instabilidade política vivenciada nos últimos anos da monarquia portuguesa impediram qualquer desenvolvimento – “Tornava-se

necessário regulamentar o direito à reforma e organizar a sua avaliação, pela atribuição de pensões de reforma. Pare esse efeito, a Lei de 8 de Maio de 1896, regulamentada pelo Decreto de 22 de Junho de 1897, instituiu a Caixa de Aposentações dos Trabalhadores Assalariados, cuja administração foi confiada à Caixa Geral de Depósitos e Instituições de Previdência. Esta Caixa de Aposentações nunca funcionou. Mais tarde em 1907, é criada a Caixa de Aposentações para as Classes Operárias e Trabalhadoras (...) A instabilidade política do país levou a que esta instituição também nunca tenha funcionado”, (Pereirinha e Carolo, 2006, p. 8–9).

Após o fim da monarquia portuguesa (1910) é instalada a Primeira República Portuguesa (1910), “A implantação da República portuguesa culminou um processo que remonta ao final do século XIX e, em especial, aos seus últimos anos; período de condensação de um contexto de crise multifacetada em que se inscreveu o colapso do regime monárquico e o início de um percurso que conduziu à República.”, (Pires, 2017, p. 334).

De acordo com Pereirinha (1997), surge neste período a necessidade de proceder a reformas sociais, sendo que após a criação do Ministério do Trabalho (1916) são adotadas reformas que visavam estabilizar o ambiente social e político no país, tais como o seguro social obrigatório na doença; seguro social obrigatório nos desastres no trabalho; seguro social obrigatório na invalidez, velhice e sobrevivência; bolsas sociais de trabalho; criação do Instituto de Seguros Sociais Obrigatórios e de Previdência Social. Este último passa a ser integrado no regime do Estado-Novo em 1933, visto que ainda não tinha sido colocado em execução desde a altura da sua criação, passando a apelidar-se de Instituto Nacional do Trabalho. Em suma, as intenções de formulação de “Seguros Sociais Obrigatórios” durante a Primeira República revelaram-se infrutíferas (Amaro, 2008).

Por fim é no período do Estado-Novo e perante o insucesso das reformas sociais adotadas durante a Primeira República, que nascem as bases da previdência portuguesa, “É de facto, no período do Estado-Novo, que são lançadas as bases da previdência, com a aprovação da Constituição de 1933 e o Estatuto do Trabalho Nacional, nesse mesmo

ano.”, (Pereirinha e Carolo, 2006, p. 9). De acordo com (Amaro, 2008), o modelo embrionário de previdência social criado no período do Estado-Novo denota marcas ideológicas do pensamento social católico. Assim, o sistema de previdência social adotado em 1935 tem por base valores como a caridade, a assistência social, aproximando-se da matriz social e católica e não do pensamento liberal clássico.

O Estado-Novo assumiu -se como corporativo, e deste modo as soluções aplicadas à questão social irão assentar na promoção por parte do Estado corporativo nas instituições de solidariedade, previdência, cooperação e mutualidade. É importante destacar que o objetivo do Estado-Novo não era ser um Estado Social, no entanto este preocupou-se em dar resposta às questões sociais em termos de proteção social, (Amaro, 2008).

1.4.2.2. As preocupações sociais após o 25 de Abril de 1974

Com o fim da ditadura em 25 de Abril de 1974, Portugal é alvo de outros desafios sociais, económicos e políticos. O período pós-revolução é caracterizado por uma elevada instabilidade a passo que se procura eleger uma nova forma de governo democrática.

De acordo com Santos e Ferreira (2003), logo após a queda do regime não foi possível estabelecer um mecanismo de regulação social. No período de tempo que se seguiu foram dados quatro passos importantes para a criação de um pacto social, sendo eles:

Em primeiro lugar a criação de uma Constituição Política em 1976, que proclama a garantia de todos os direitos cívicos, políticos, sociais e culturais presentes numa democracia, bem como o apelo a uma sociedade sem classes.

Em segundo lugar, o papel do Estado na promoção de estratégias de negociação e de concertação, com o objetivo de criar uma sociedade civil capacitada de dar resposta à questão social e de acordo com os interesses democráticos do Estado.

Em terceiro lugar procedeu-se à revisão constitucional em 1982, que procurou eliminar os traços revolucionários presentes na Constituição de 1976, tal como refrear a grande política de nacionalizações, abrindo margem para a privatização de bancos e indústrias.

Por fim, o último passo prende-se com a integração de Portugal na CEE em 1986, o que reforçou uma cultura democrática no país, além de reforçar um pacto económico, social e político num contexto europeu.

Ainda assim, de acordo com Santos e Ferreira (2003), após 1974, Portugal encontrava-se em fase de transição para o estabelecimento do Estado Providência. O país apesar de registar aumento dos gastos públicos com a proteção social, encontrava-se abaixo da média europeia. O problema não se centrava apenas nos gastos públicos, mas também na ineficiência desses mesmos gastos no que diz respeito à erradicação da pobreza e da desigualdade social. Se esses níveis se mantinham elevados, tal significava que as políticas sociais não eram suficientemente redistributivas, visto que não atingiam os grupos mais vulneráveis.

Entre 1995-2000 deu-se uma das reformas mais importantes no sistema da segurança social, o que permitiu que Portugal se aproximasse dos modelos europeus. Foram adotadas medidas com base no princípio universalista e redistributivo (modelo social-democrata), nomeadamente a criação de mecanismos contra a pobreza, exclusão social. Além disso, nesta reforma também pesou a influência do modelo social europeu no que diz respeito à fomentação e proteção do emprego das empresas, tanto no Estado como no Setor Privado.

Em suma, Portugal insere-se num contexto muito particular, podendo ser integrado no Modelo Mediterrâneo. No entanto, este modelo por si só não é delimitador das políticas sociais desenvolvidas no país, “Portugal é apresentado como o país da Europa do Sul que tem sido mais bem-sucedido na ultrapassagem de alguns problemas típicos deste modelo, o que se deve à combinação de medidas de reforma de vários tipos de modelo de Estado-Providência.”(Santos e Ferreira, 2003, p. 43).

Segundo Rodrigues (2000), este defende que Portugal não tem uma tradição de implementação de políticas públicas, pois tal só se desenvolveu após a queda do regime (1974), o que de certa forma deu origem à débil implementação das mesmas nas décadas seguintes, comparativamente aos restantes países da Europa Ocidental.

Na ótica de Santos e Ferreira (2003), o Estado Providência português é o resultado de uma convergência de vários modelos de Estado Social, como consequência da adoção e influência das práticas internacionais no país. Desta forma é possível distinguir vários momentos que evidenciam este tipo de discrepâncias no caso português:

Em primeiro lugar, como consequência do corporativismo vivenciado durante o Estado Novo, o modelo de Estado Providência deu origem a um sistema de segurança social unificado e centralizado (modelo social corporativo), mas também atento às lacunas que envolvem a proteção dos indivíduos excluídos do mercado de trabalho;

Em segundo lugar, após a Revolução de 1974 observa-se uma preocupação com a extensão universal dos benefícios a todos os cidadãos, inspirado no modelo social-democrata, tais como o sistema nacional de saúde, sistema educativo universal, entre outros;

Numa terceira fase, na década de 80 assiste-se à introdução de parcerias público-privadas, acompanhando as tendências dos restantes países europeus e a crise do Estado Providência;

Numa quarta fase, na década de 90, após a integração na CEE (Comunidade Económica Europeia), volta-se a assistir a uma crescente preocupação com o papel do Estado e o seu papel nas políticas públicas. Esta preocupação é acompanhada de um maior gasto na despesa pública com a proteção social, que contou com a criação de vários apoios, tais como o Rendimento Social de Inserção, entre outros. Assiste-se também a uma forte aposta social em termos de educação, serviços sociais e políticas ativas de emprego.

Por fim, a última fase, já nos anos 2000, consistiu na procura de soluções recorrendo à iniciativa privada, mas sem implicar necessariamente a privatização. Assiste-se então a um crescimento da Nova gestão Pública, onde o Estado partilha a responsabilidade com outros atores.

Capítulo 2. Responsabilidade Social Empresarial

O objetivo principal deste capítulo centra-se na análise do surgimento do conceito de Responsabilidade Social Empresarial, nomeadamente os estudos elaborados a partir da década de 50 do século XX.

Com o intuito de categorizar e organizar as definições existentes do conceito, recorreu-se como ponto de partida ao artigo de Archie Carroll (1999) - *Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct*, no qual o autor regista os principais marcos históricos da evolução da Responsabilidade Social Empresarial.

Neste âmbito, seguiu-se uma análise do Modelo de Pirâmide de Archie Carroll (1991), que assenta em quatro responsabilidades fundamentais para a atuação da Responsabilidade Social Empresarial, em conjunto com a análise pormenorizada das teorias presentes no Modelo de Garria e Melé (2004). Este modelo caracteriza-se fundamentalmente na categorização e agrupamento das várias teorias existentes e elaboradas pelos académicos a partir dos anos 50 até à atualidade.

2.1. A evolução na 2ª metade do século XX

O conceito de Responsabilidade Social Empresarial é produto de uma longa investigação decorrente de académicos durante o século XX, tendo-se assistido a um aumento da literatura sobre o tema nos últimos cinquenta anos, (Carroll,1999).

Os primeiros registos sobre a Responsabilidade Social Empresarial surgiram muito antes do século XX, no entanto foi a partir da década de 50, de acordo com Archie Carroll (1999), que foi possível identificar os momentos que marcaram a evolução do conceito durante a segunda metade do século XX.

É na década de 50 que o autor considera o principal marco da era moderna da Responsabilidade Social Empresarial, nomeadamente com a obra de Bowen (1953) - considerado o “pai” da Responsabilidade Social Empresarial.

A obra de Bowen (1953) *Social Responsibilities of the Businessman* reflete uma das contribuições mais importantes para a literatura sobre Responsabilidade Social Empresarial. Neste livro, Howard Bowen defende que as grandes cooperações podem ser equiparadas a centros de poder e por isso mesmo as suas tomadas de decisão geram consequências e influenciam para além das fronteiras organizacionais. Este levantou uma questão pertinente, que se assume como um dos pilares da Responsabilidade Social Empresarial, “Que responsabilidades se espera que um homem de negócios assuma para com a sociedade?” (Bowen *in* Carroll, 1999, p. 270).

Bowen explorou as primeiras noções que evidenciam a obrigação das empresas para tomar decisões conscientes, que estão de acordo com os objetivos e valores da sociedade. No prisma de Carroll (1999), o autor reconhece a importância e o impacto das ações das organizações para além da perspectiva financeira e a necessidade da emergência de uma consciência social.

Na década de 60 assiste-se a uma expansão das definições e conceitos sobre esta temática, nomeadamente a um crescimento da literatura. Keith Davis (1960) vê a Responsabilidade Social Empresarial como um conjunto de práticas de aproximação à sociedade, sem enfoque nos lucros. O autor considera que o evitamento de políticas de Responsabilidade Social Empresarial pode degradar as relações sociais estabelecidas pelas organizações. Para melhor exemplificar esta ideia, o autor defendeu a existência da *Iron Law Responsibility*, que apela ao dever das organizações de promoverem a dignidade e a valorização do capital humano, originando resultados económicos benéficos.

Nesta linha de pensamento, destaca-se a obra de Keith Davis e Robert Blomstrom (1966) que definem no seu livro *Business and its Environment* a Responsabilidade Social Empresarial como, “(...) responsabilidade social, portanto, refere-se à obrigação de um indivíduo considerar os efeitos das suas decisões e ações em todo o sistema social. Os empresários aplicam a responsabilidade social quando consideram as necessidades e o interesse de outros que podem ser afetados pelas suas

ações. Ao fazê-lo, eles olham além dos interesses económicos e técnicos limitados da empresa.” (Keith e Blomstrom *in* Carroll, 1999:272).

Na década de setenta torna-se claro a necessidade de formalizar e definir o conceito de Responsabilidade Social Empresarial, procurando incorporar as políticas e programas. Numa ótica de valorização dos interesses dos colaboradores, *stakeholders*, e todos os interessados em redor da organização, o principal objetivo é maximizar os lucros no longo-prazo. As várias definições do conceito proliferam, destacam-se Harold Johnson’s e as abordagens de Archie Carroll, (Carroll, 1999).

De acordo com a obra de Harold Johnson’s (1971) *Business in Contemporary Society: Framework and Issues*, o capital humano é visto como uma mais-valia para a empresa por isso as políticas de Responsabilidade Social Empresarial originam a maximização dos recursos no longo-prazo (Johnson’s *in* Carroll,1999). Quanto a Archie Carroll (1970), este procura demonstrar as responsabilidades inerentes ao desempenho das organizações, sendo elas económicas, legais, éticas e discricionárias (filantrópicas), (Carroll *in* Carroll, 1999).

A década de oitenta é pautada pelo refinamento de definições teóricas desenvolvidas pelos autores já mencionados. Além disso assiste-se a uma componente empírica, que permite expandir o conceito da Responsabilidade Social Empresarial até outras áreas, tais como as políticas públicas, a ética de negócios, a gestão de *stakeholders*, entre outros. Destaca-se Peter Drucker (1984), que após refletir sobre a Responsabilidade Social Empresarial, concluiu que as noções de lucro e responsabilidade por parte das empresas, não são conceitos completamente alheios e por isso estabelecem uma relação casual, (Drucker *in* Carroll, 1999).

No final do milénio, nos anos noventa poucos contributos são feitos em termos de definição conceptual. Carroll em 1991, desenvolve o conceito de *corporate citizenship*, retomando as suas ideias da década de setenta, relativamente às responsabilidades inerentes à Responsabilidade Social Empresarial, defendendo que

uma empresa que pratique socialmente responsável deve atingir o lucro, obedecer à lei, e cumprir os princípios éticos, (Carroll, 1999).

No novo milénio são vários os desafios que as organizações enfrentam para coordenarem os seus objetivos organizacionais com as suas políticas de Responsabilidade Social Empresarial. Observa-se não só nas organizações a nível local e nacional, mas também a nível internacional, pois cada vez mais as organizações seguem metas e linhas orientadoras, que fomentam o cumprimento de políticas de Responsabilidade Social, como é o caso do Livro-Verde de 2001 redigido pela Comissão Europeia.

2.2. Teorias e abordagens da Responsabilidade social

2.2.1. Modelo Pirâmide Responsabilidade Social

De acordo com Masoud (2017), nos anos 90 o conceito de Responsabilidade Social Empresarial é aceite quase de forma universal, ou seja, representa uma realidade indissociável das organizações. Desta forma, os modelos que surgiram neste período procuram encaixar-se com a noção de estratégia organizacional por parte das empresas, noção esta que passa a ser alvo de estudo dos académicos.

Archie B. Carroll desenvolveu inicialmente o seu modelo em 1979, assente em quatro responsabilidades, com o objetivo de contrariar a premissa de que o sucesso das empresas depende inteiramente da componente financeira, que estabelecem os seus objetivos estratégicos unicamente com vista o lucro.

Mais tarde na década de 90, o autor considera que a Responsabilidade Social Empresarial para ser aceite como legítima tem que abranger todo o leque de obrigações que uma organização detém para com a sociedade, (Carroll, 1991). Para tal, Carroll desenvolveu um modelo piramidal, que assenta em quatro responsabilidades fundamentais para a atuação da Responsabilidade Social Empresarial, sendo elas responsabilidades financeiras, legais, éticas e filantrópicas (Figura 1).

O modelo piramidal de Carroll (1991) foi desenvolvido tendo em conta a teoria *Corporate Citizenship*. Segundo Porter e Kramer (2006) este conceito centra-se na capacidade das empresas criarem bem-estar para a sociedade, sendo socialmente responsáveis através do cumprimento de parâmetros económicos, legais e éticos.

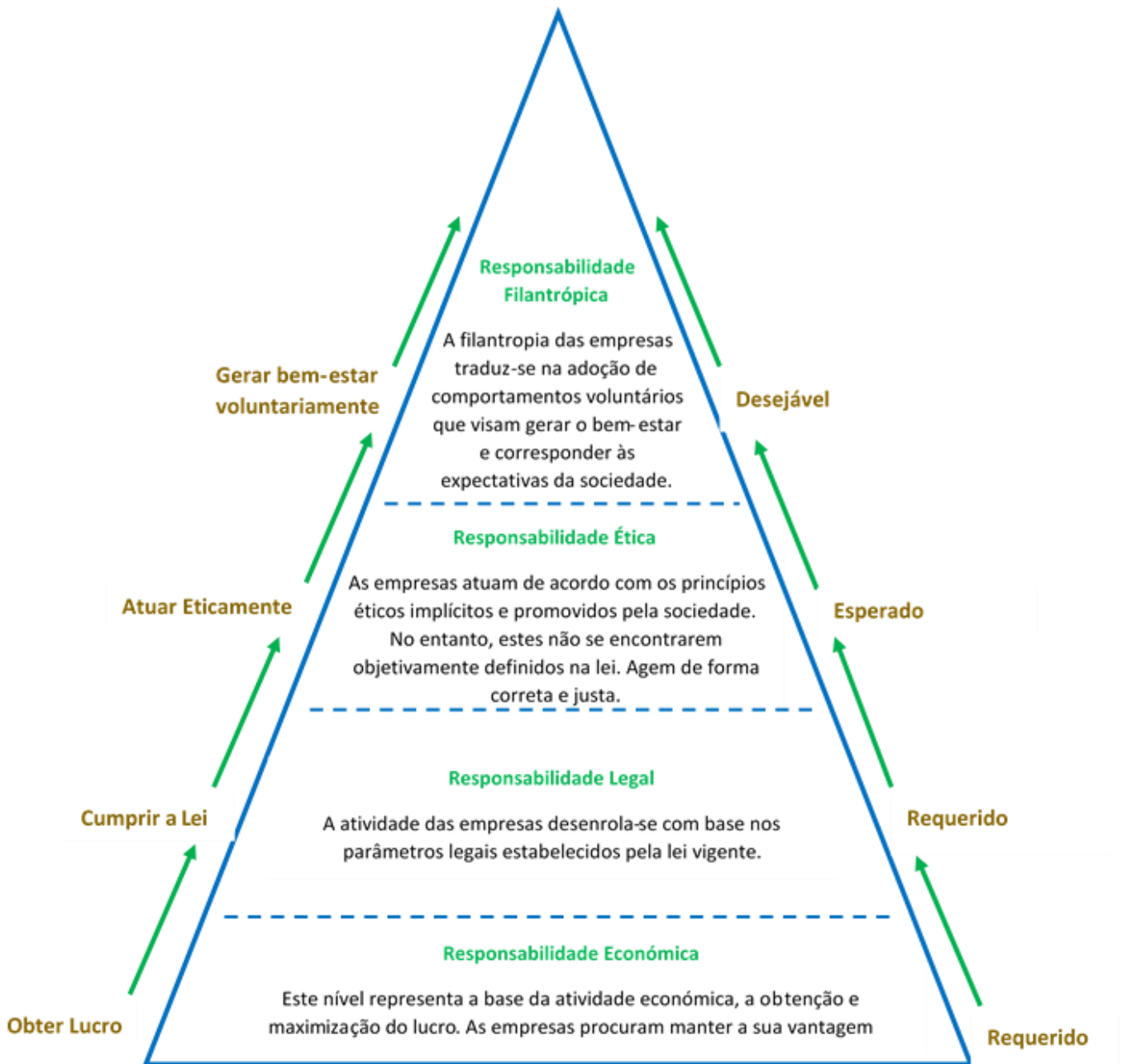


Figura 1 - Modelo Pirâmide de Carroll; Fonte: Construído a partir de Carroll (1991)

Responsabilidade Económica

De acordo com Carroll (1991), as organizações nos seus primórdios focavam-se essencialmente em critérios económicos, procurando comercializar os seus produtos e serviços para a sociedade tendo em vista somente o lucro, sendo esse o principal incentivo à atividade económica. Desta forma, o autor posiciona a responsabilidade económica na base da pirâmide, pois define a essência dos negócios, ou seja, corresponde aos desejos da sociedade através da produção de bens e serviços, procurando maximizar o lucro. Além disso, considera que as restantes responsabilidades serão alvo de fragilidades caso não exista a componente económica para orientar as restantes etapas da pirâmide.

Responsabilidade Legal

Se por um lado a responsabilidade financeira define a base da pirâmide - o propósito do negócio, por outro lado a responsabilidade legal assume-se como o segundo nível da pirâmide, pois a atividade da uma organização desenrola-se consoante os parâmetros e limites estabelecidos pela lei vigente. Desta forma, a sociedade espera que as empresas desenvolvam a sua atividade económica dentro dos limites impostos pelo sistema legal em vigor. O cumprimento de leis regula a atuação da empresa em termos de segurança, ambiente, entre outros parâmetros.

Responsabilidade Ética

A responsabilidade ética centra-se nas práticas e comportamentos éticos que a sociedade espera que a empresa desenvolva e promova. No entanto o comportamento ético não se encontra regulamentado objetivamente na lei, podendo ser reforçado pela legislação. Por outras palavras, o comportamento ético reflete uma preocupação com os valores e normas da sociedade, ou seja, a perceção do que os *stakeholders*, consumidores, colaboradores, consideram moralmente justo. O papel da organização é cumprir a sua missão económica respeitando a dimensão ética.

Responsabilidade Filantrópica

Por fim, de acordo com o autor deste modelo, o último nível da pirâmide denomina-se nível filantrópico. Este nível assume um carácter voluntário, no entanto há uma certa expectativa social para que a organização adote esse tipo de comportamentos. Em suma, os comportamentos filantrópicos resumem-se ao foco na qualidade de vida da sociedade através da iniciativa privada, que procura adotar um papel social para satisfazer as suas expectativas. Os comportamentos filantrópicos funcionam como uma vantagem estratégica para a empresa. Iniciativas como providenciar formação aos colaboradores, pacotes de recompensas e benefícios para os colaboradores e respetivos familiares, consolidam a posição estratégica da empresa.

Em conclusão, de acordo com Carroll e Shabana (2010), o Modelo de Pirâmide consegue transmitir através da sua metáfora os vários níveis que constituem e organizam a Responsabilidade Social Empresarial. Neste modelo não só estão definidas as responsabilidades inerentes e essenciais ao funcionamento de uma organização, tal como tinha sido primeiramente definido em 1970, como também são demonstradas no topo da pirâmide as responsabilidades expectáveis que uma organização detenha com o propósito de corresponder às expectativas da sociedade.

Uma das críticas a este modelo é que este apresenta os níveis da pirâmide de forma individual, não confrontando os conceitos entre si. Não considera as tensões existentes entre os quatro níveis, visto que estes na prática se encontram interligados, o que significa que produzem consequências e impactos. Além disso, a forma como o modelo é apresentado, ou seja, em forma de pirâmide pode transmitir erradamente que há níveis da pirâmide mais importantes do que outros, e essa leitura do modelo não corresponde ao objetivo inicial de Archie Carroll, tal como é afirmado por Carter e Jennings (2004).

2.2.2. Modelo de Garriga e Melé

O conceito de Responsabilidade Social Empresarial abrange uma multiplicidade de teorias e modelos, que contribuíram para a definição do conceito em si. No entanto, surgiu a necessidade de agrupar as opiniões e estudos dos vários autores, que se debruçaram sobre o tema em grupos com o objetivo de clarificar e auxiliar a compreensão dos vários modelos existentes.

De acordo com Garriga e Melé (2004), as abordagens e teorias da Responsabilidade Social Empresarial baseiam-se em aspetos reais da sociedade, tais como a economia, política, questões sociais e éticas tendo por base os valores e a cultura de uma sociedade. Neste prisma, as teorias foram agrupadas em quatro categorias: teorias instrumentais, teorias políticas, teorias integrativas e teorias éticas.

Nesta secção procede-se à análise de algumas teorias e autores incorporados nestes quatro grupos.

2.2.2.1. Teorias Instrumentais

As Teorias Instrumentais, de acordo com Garriga e Melé (2004), utilizam a Responsabilidade Social Empresarial como uma ferramenta estratégica para atingir os objetivos estratégicos e criação de riqueza. Por outras palavras, as teorias que integram este grupo consideram que a única interação estabelecida entre a organização e a sociedade se limita pelo propósito económico, ou, com o objetivo de alcançarem uma vantagem competitiva.

Alguns autores, que se destacam neste grupo de teorias são Friedman (1970) e o Modelo da Maximização de Valor para os Acionistas, e Porter e Kramer (2002) e o seu Modelo Vantagem Competitiva.

Modelo da Maximização de Valor para os Acionistas

Segundo o artigo de Milton Friedman de 1970, publicado na revista *The New York Times Magazine*, o principal objetivo das organizações é o lucro. No que diz respeito à Responsabilidade Social Empresarial, as organizações procuram limitar a sua ação perante a sociedade e apenas adotam práticas socialmente responsáveis se estas se traduzirem em benefícios financeiros para a empresa. Além disso, as organizações procuram dar máxima importância aos seus acionistas, por isso procuram atingir o maior lucro possível como retorno dos investimentos realizados. Consideram o retorno financeiro para os acionistas como uma forma de Responsabilidade Social Empresarial, (Friedman, 1970)

Friedman (2001) considera que as organizações, de acordo com este modelo, respeitam apenas os parâmetros legais e éticos presentes na sociedade e agem tendo em conta os seus acionistas, por outras palavras, conduzir os negócios de acordo com os desejos dos acionistas, que se traduzem em obter o máximo lucro possível, respeitando ao mesmo tempo as regras básicas da sociedade, tanto as que são contempladas pela lei, como as implícitas por princípios éticos.

Jensen (2011) apresenta uma crítica a este modelo. O autor afirma que se uma organização se focar exclusivamente no retorno para os seus stakeholders, tal irá gerar confusão e desorganização dentro da própria organização, visto que o grupo de stakeholders é muito vasto. Grupos de stakeholders com grandes dimensões podem provocar a dificuldade em manter o foco na estratégia inicial da organização e pode mesmo originar o fracasso económico. O autor defende que as organizações devem recorrer a ferramentas estratégicas, como o *Balanced Scorecard* para orientar os gestores no alinhamento dos objetivos estratégicos.

Modelo Vantagem Competitiva

De acordo com Lee (2008), o empreendimento de uma estratégia filantrópica na organização gera novas oportunidades para a inovação, pois demonstra o olhar atento da organização para o ambiente externo que a rodeia. A sua reputação pode constituir uma vantagem competitiva no mercado em que opera.

Nesta ótica, o Modelo da Vantagem competitiva surge com Porter e Kramer e a publicação do seu artigo, *The competitive advantage of corporate philanthropy*, na *Harvard Business Review* (2002).

Contrariamente à posição de Friedman (2001), de que a organização estabelece apenas uma relação económica com a sociedade, Porter e Kramer (2002) defendem que a iniciativa filantrópica de uma organização pode ser benéfica e ajudar na criação da vantagem competitiva empresarial, na medida em que gera grande valor social.

Assim, os autores afirmam que uma organização não pode funcionar isoladamente, tendo necessariamente de interagir com a sociedade da qual depende para existir. Em suma, os autores acreditam que a conexão entre a filantropia e o contexto competitivo funciona como uma linha orientadora, que direciona a organização para onde investir e alocar os seus recursos, pois as ações filantrópicas geram uma vantagem competitiva única para a organização.

2.2.2.2. Teorias Políticas

Segundo Garriga e Melé (2004), as Teorias Políticas focam-se nas intenções e ligações estabelecidas entre as organizações e a sociedade, em especial o poder que as organizações são capazes de exercer sobre a sociedade. Nesta lógica, coloca-se também a questão da existência um contrato social implícito entre a sociedade e as organizações, visto que quanto maior for a sua influência, maior poder detém para intervir na sociedade e regular o mercado.

Neste grupo de teorias destacam-se a Teoria do Constitucionalismo Empresarial de Davis (1960, 1967), e ainda a Teoria do Contrato Social Integrativo de Donaldson e Dunfee (1994, 1999).

Corporativismo Constitucional

Segundo Corbett e Spender (2009, p. 149), o constitucionalismo corporativo pressupõe a existência de valores e ideais na vida política pública que facilitam a atuação no âmbito da regulamentação legal da governança corporativa e a tomada de decisões. Tal afirmação tem por base os ideais de Keith Davis (1960), que defende que as empresas, ou, organizações possuem uma determinada influência e poder, que consequentemente produz impactos na sociedade.

Recorrendo à teoria económica clássica, Davis *in* Garriga e Melé (2004) formulou dois princípios que procuram abordar como gerir o poder social: *The social power equation* e *The iron law of responsibility*.

O primeiro princípio procura explicar a relação que se estabelece entre as responsabilidades sociais e o poder social de uma empresa, pois quanto maior for o poder social, maiores serão as responsabilidades sociais implícitas. O segundo princípio centra-se na perda de poder das empresas e organizações, no sentido em que se estas não utilizarem o poder social que dispõe para responder às suas responsabilidades sociais, a sua visibilidade na sociedade poderá tornar-se menor, visto que o seu poder automaticamente diminui quando outros grupos entram em ação para dar resposta a essas mesmas responsabilidades.

Segundo o autor desta teoria, as razões que levam à criação de um poder social dentro da empresa são motivadas a nível interno e externo, realidades que se encontram em constante mudança, influenciadas por motivos económicos, políticos e sociais.

Teoria Integrativa do Contrato Social

Segundo a ideia clássica do filósofo John Locke (1634-1704), a Teoria do Contrato Social defende a existência de um contrato implícito entre a sociedade e o governo. Por outras palavras, a sociedade desenvolve determinadas expectativas em relação à atuação e ao impacto das instituições como forma de garantir os seus direitos enquanto homens livres (Donaldson e Dunfee, 2000).

De acordo com os autores, a Teoria Integrativa do Contrato Social destaca-se da sua vertente clássica, pois tem em consideração outros fatores que influenciam a formação de contratos por parte da sociedade. Esses fatores podem ser o contexto cultural e geográfico entre outros, no entanto reconhece também a autoridade moral das principais verdades transculturais, por exemplo, a ideia de que os seres humanos em toda parte merecerem respeito. (Donaldson e Dunfee, 2000).

Para além de considerarem os contextos intrínsecos de cada sociedade, os autores procuram integrar nesta teoria os aspetos empíricos e normativos da gestão adaptados a cada caso, “(...) Definir a ética dos negócios requer uma atenção especial às regras determinadas pelas comunidades locais.” (Fort, 2000, p. 384).

2.2.2.3. Teorias Integrativas

As Teorias Integrativas baseiam-se numa relação próxima entre a sociedade e as organizações. De acordo com as autoras Garriga e Melé (2004), estas teorias procuram analisar, entre as necessidades sociais produzidas pela sociedade, quais as necessidades que são demonstradas às organizações. O objetivo das organizações satisfazerem essas necessidades centra-se no reconhecimento pelo prestígio, maior aceitação social e maior nível de legitimidade.

Se por um lado, estas necessidades representam uma forma de interação com o mundo organizacional, este, por outro lado, depende da sociedade para a sua existência e crescimento no longo prazo. O papel da organização passa por dar resposta a estas

necessidades, com o objetivo de atingir níveis de prestígio e confiança na comunidade onde se encontra inserida.

Neste âmbito, destacam-se a Teoria da Responsabilidade Pública de Lee Preston de 1975 e o Modelo Pirâmide Responsabilidade Social de Carroll de 1991, já mencionado anteriormente em maior pormenor neste capítulo.

Responsabilidade Pública

Segundo Tenório (2006), a Teoria da Responsabilidade Pública de Preston e Post (1975) representa o dever das organizações atuarem também na esfera pública, e tal representa uma forma de Responsabilidade Social Empresarial. Da mesma forma que as organizações geram impactos e influenciam a sociedade, também deverão fornecer o seu contributo no auxílio ao setor público.

De acordo com Preston e Post *in* Garriga e Melé (2004), a Teoria da Responsabilidade Pública, o papel da Responsabilidade Social Empresarial encontra-se afeto a dois níveis, um primário e secundário relativos ao envolvimento da firma na esfera social.

O primeiro nível de envolvimento relaciona-se com a atividade económica da organização, que se traduz na escolha e localização das instalações, relação com os fornecedores, contratação de funcionários, produção de bens e serviços, etc. Neste nível estão incluídos os requerimentos legais necessários.

O segundo nível resulta como uma consequência do primeiro nível de envolvimento, um exemplo são as oportunidades de carreira.

Considera-se ainda a existência de uma dimensão fixa, onde operam as leis e a sua regulação, e ainda outra dimensão onde estão representadas a opinião pública, as necessidades sociais, entre outros. Segundo a opinião dos autores, delimitar uma linha diferencial entre sector público e privado é complexo. Por vezes há sectores que são da responsabilidade do setor público, que apresentam lacunas que são preenchidas pelo setor privado. No entanto é importante denotar que os dois sectores funcionam de forma independente. Desta forma, as organizações podem auxiliar em determinados

sectores, atuando através da Responsabilidade Social Empresarial, apesar de não ser a sua função primordial.

2.2.2.4. Teorias Éticas

Por fim, o último grupo de teorias categorizado pelas autoras Garriga e Melé (2004) são as Teorias Éticas, estas focam-se na relação estabelecida entre a sociedade e as organizações no prisma dos valores éticos. Assim, a Responsabilidade Social Empresarial é vista através de uma perspetiva ética, ou por outras palavras, as organizações cooperam para alcançar uma sociedade melhor.

Para exemplificar este último grupo de teorias, destacam-se a Teoria Normativa dos *Stakeholders*, e ainda a Teoria do Bem Comum de Freeman em 1984.

Teoria Normativa dos Stakeholders

A Teoria dos *Stakeholders* tem sido alvo de estudo por vários autores, tendo sido adicionada ao grupo das teorias integrativas. Não obstante, esta teoria demonstra-se tão abrangente que pode ser incluída no grupo de Teorias Éticas, na vertente como a Teoria Normativa dos *Stakeholders*.

De acordo com Freeman (2004, p. 234), “A Teoria Normativa dos *Stakeholders* enfatiza a importância de investir em relações com aqueles que participam na empresa. A estabilidade destas relações depende da partilha de pelo menos um núcleo de princípios ou valores.”. Por outras palavras, refere a importância da relação de uma organização com os seus interessados e envolvidos.

No caso da teoria normativa, esta incorpora os valores da organização e dos seus interessados, pois tem em consideração o porquê das empresas terem em consideração os seus *stakeholders*. (Preston *in* Freeman, 2004).

Segundo Donaldson e Preston (1995), os autores analisam os *stakeholders* da seguinte forma: como estes representam os seus interesses na atividade organizacional e os valores subjacentes na sua demonstração de interesses, cada grupo de *stakeholders*

deve ser tido em consideração, e não apenas com foco nas suas contribuições para a organização em termos de financiamento, ações, etc.

Teoria do Bem Comum

Segundo Bettignies e Lépineux (2009), o bem-comum assumia-se como uma preocupação do Estado. A emergência de outros atores tais como organizações nacionais e internacionais, empresas, universidades, entre outras entidades, propiciou uma partilha dessa responsabilidade. Em conjunto com o Estado, estes atores tornam-se co-responsáveis por práticas que gerem o bem-comum para a sociedade.

Para melhor exemplificar esta noção, os autores Alejo José G. Sison, Ignacio Ferrero, *et al* (2018), exploram o conceito de bem-comum no seu livro, descrevendo a posição das organizações na sociedade. De acordo com esta teoria, as organizações contribuem para a criação do bem-comum através da criação de riqueza, produção de bens e serviços de uma forma eficiente e justa, respeitando ao mesmo tempo a dignidade e os direitos do indivíduo.

Capítulo 3. A Responsabilidade Social Empresarial no Século XXI

Após a análise do surgimento da Responsabilidade Social Empresarial no século XX e dos principais marcos, modelos e teorias que constituem o seu percurso, torna-se relevante analisar, no contexto atual e particular da União Europeia, a dimensão de atuação das políticas empreendidas pelas empresas.

Com recurso à análise do Livro-verde publicado pela Comissão Europeia (2001) é perceptível que a dimensão da Responsabilidade Social Empresarial não representa meramente uma preocupação a nível de empresas locais e nacionais. Esta temática assume sim um carácter internacional, validado pela Comissão Europeia através da emissão do Livro Verde.

O Livro Verde tem como principal objetivo agrupar um conjunto de ideias, ou, propostas de ação, com o intuito de sensibilização para um determinado tema. Este documento permitiu a orientação e esclarecimento das preocupações e intenções da Comissão Europeia no que diz respeito ao compromisso das empresas com a sociedade. Este tipo de compromisso baseia-se numa relação para além da obtenção de lucro, e constitui atualmente uma política estratégica das empresas para alcançar benefícios no longo-prazo.

Este comunicado da UE clarifica assim a definição de Responsabilidade Social - Dimensão Interna e Responsabilidade Social – Dimensão Externa.

3.1. A União Europeia e a Responsabilidade Social

Atualmente, a Responsabilidade Social Empresarial representa uma ligação quase simbiótica das empresas com a sociedade. De acordo com o relatório da OCDE (2001), em primeiro lugar é importante questionar, *Porquê é que uma empresa deve manifestar preocupação relativamente às políticas de Responsabilidade Social?*

A resposta encontra-se manifestamente ligada com o fenómeno da globalização. Os paradigmas de funcionamento das relações entre a sociedade e o mundo empresarial não se encontram mais em canais opostos, sendo que a sua

convergência era um resultado expectável. As empresas não olham apenas para a sua atividade com base na perspectiva económica, mas procuram agregar na sua atividade todos os interessados na organização, “A globalização alterou as relações internas e externas de poder entre e no desempenho das empresas e na comunidade como um todo, e a sociedade voltou-se para encontrar soluções para esse fenómeno complexo.” (OECD, 2001, p. 14).

3.2. A Responsabilidade Social e o Livro Verde

Tendo em conta o fenómeno da globalização, surge o interesse por parte da União Europeia nesta temática, que procura através da elaboração do Livro Verde atingir o seguinte: “O presente Livro Verde visa lançar um amplo debate quanto às formas de promoção pela União Europeia da Responsabilidade Social das empresas tanto a nível europeu como internacional e, mais especificamente, quanto às possibilidades de explorar ao máximo as experiências existentes, incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras, aumentar a transparência, bem como a fiabilidade da avaliação da validação. Preconiza ainda uma abordagem baseada em parcerias mais estreitas, de modo a que todas as partes interessadas desempenhem um papel activo”, (Comissão Europeia, 2001, p. 4).

Nesta lógica, as definições do que realmente é a Responsabilidade Social são variadas, no entanto uma das definições possíveis seria “A Responsabilidade Social das empresas é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo”, (Comissão Europeia, 2001).

Hoje em dia as empresas encontram-se dependentes de vários fatores, fatores estes que maioritariamente fogem do seu controlo, mas que afetam o seu desenvolvimento. Nesta ótica, as empresas cada vez mais olham para a prática da Responsabilidade Social Empresarial e da sua adequação às políticas de gestão da empresa como uma estratégia organizacional.

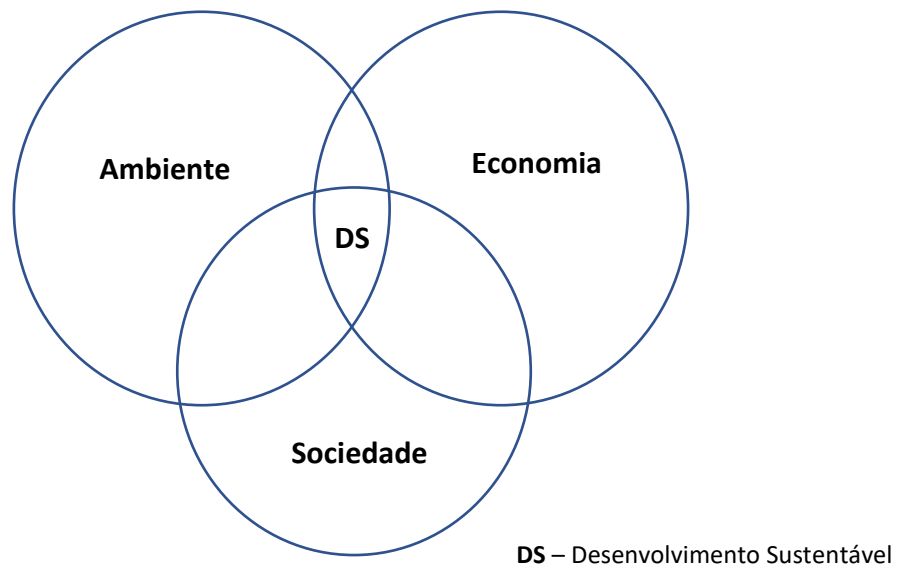


Figura 2 - As três esferas do Desenvolvimento Sustentável, (Comissão Europeia, 2001).

O papel desempenhado pelas empresas tem por base uma Estratégia de Desenvolvimento Sustentável, tal divide-se em três esferas de atuação no longo-prazo, como está demonstrado na Figura 2. Estas representam o crescimento económico, a coesão social e a proteção ambiental, sendo que estes três pilares são indissociáveis às Políticas de Responsabilidade Social.

De acordo com Severino *et al* (2009), o Desenvolvimento Sustentável e a promoção da Responsabilidade Social representam uma prioridade dos Estados Membros da União Europeia e outros países pertencentes à zona euro. No que diz respeito à agenda das políticas públicas, consideram que a Responsabilidade Social atua como um elemento de ligação entre as três esferas, pois promove uma estratégia de diálogo entre todas as partes interessadas.

Para melhor compreender as razões que levaram à preocupação com a atuação das empresas no que toca à Responsabilidade Social é importante perceber quais os fatores determinantes para a chamada de atenção dirigida à atuação das empresas. Com recurso à análise do Livro-Verde elaborado pela Comissão Europeia (2001) foi possível

analisar quais os motivos, de acordo com os objetivos definidos na Estratégia de Lisboa em 2001 (Comissão Europeia, 2001, p.4):

- *Novas preocupações e expectativas dos cidadãos, consumidores, autoridades públicas e investidores num contexto de globalização e de mutação industrial em larga escala;*
- *Critérios sociais que possuem uma influência crescente sobre as decisões individuais ou institucionais de investimento, tanto na qualidade de consumidores como de investidores;*
- *A preocupação crescente face aos danos provocados no meio ambiente pelas atividades económicas;*
- *A transparência gerada das atividades empresariais pelos meios de comunicação social e pelas modernas tecnologias da informação e da comunicação.*

O reconhecimento da importância em direcionar as empresas para o cumprimento de políticas que promovam o Desenvolvimento Sustentável, representa uma preocupação de maior para a União Europeia, pois reconhece que as empresas produzem impactos de grande dimensão na sociedade, sendo os agentes catalisadores da mudança. Esta atitude proativa das empresas no que diz respeito ao Desenvolvimento Sustentável deverá ser mantida dentro e fora das fronteiras da União Europeia, (Comissão Europeia, 2001).

3. 3. A Responsabilidade Social das Empresas

3.3.1. Política de Responsabilidade Social – dimensão interna

A dimensão interna da Responsabilidade Social engloba questões em torno do capital humano, que se traduz na aplicação de políticas direcionadas para o investimento no fator humano, saúde, segurança e na gestão da mudança. Além disso tem em consideração a fomentação de práticas responsáveis em prol do ambiente e recursos naturais, (Comissão Europeia, 2001).

Nesta ótica, procedeu-se a uma breve análise das questões-chave que orientam a definição de Políticas de Responsabilidade Social, relativamente à sua dimensão interna.

Gestão dos Recursos Humanos

O capital humano representa uma das maiores preocupações das empresas, pois o fator humano, na grande maioria das organizações, está presente na base da atividade económica. Desta forma, as organizações são incentivadas a desenvolver iniciativas que visem atrair trabalho qualificado. É possível identificar três tipos de Gestão de Recursos Humanos presentes no Livro verde da Comissão Europeia, se bem que estes não se encontram rigorosamente delineados: Gestão Interna, Gestão Externa e Formação.

As Políticas de Responsabilidade Social atuam neste caso de forma a responder aos desafios colocados às empresas por meio de pressões externas, tais como as oscilações de mercado, novos concorrentes, produtos e a inovação tecnológica. Tais fatores originam a necessidade de promover Recursos Humanos capacitados para lidar de forma eficaz perante estas transformações.

Gestão Interna

Neste ponto são consideradas as políticas direcionadas aos colaboradores integrantes de uma empresa, ou, organização e a sua valorização enquanto capital humano.

As políticas adotadas pelas empresas neste contexto, de acordo com o Livro Verde da Comissão Europeia (2001), assentam em pressupostos, tais como na formação contínua dos trabalhadores, de forma a gerar trabalho cada vez mais qualificado; uma maior responsabilização dos trabalhadores e melhor informação dentro da empresa, ou seja, a envolvência dos trabalhadores nas atividades da organização e o feedback do rumo atual da empresa; proporcionar um equilíbrio entre a vida profissional e privada em prol da motivação dos colaboradores; proporcionar além disso oportunidades e

remuneração igualitária entre ambos os sexos; proporcionar um nível de empregabilidade acessível e a segurança dos postos de trabalho já existentes.

Por fim, a empresa deverá adotar políticas de acompanhamento a trabalhadores, ou, ex-trabalhadores que não possam exercer a atividade na sua plenitude por motivo de incapacidade, ou, lesão.

Gestão Externa

No que diz respeito a este ponto são consideradas as políticas direcionadas a possíveis futuros colaboradores, e a forma como a organização se dirige a este público.

No âmbito da Responsabilidade Social Empresarial, as empresas devem responsabilizar-se por empreender um processo de recrutamento responsável, nomeadamente o combate à discriminação, facilitando a contratação de indivíduos de minorias étnicas, ou, portadores de deficiência, pessoas idosas, mulheres e desempregados de longa-duração. A adoção proactiva deste tipo de medidas contribui para redução do desemprego, o aumento da empregabilidade e contraria a exclusão social.

Formação

Por último, a necessidade de formação representa uma ligação da empresa com os seus funcionários. As empresas recorrem a parcerias com vários agentes responsáveis pela elaboração de programas de formação, com o objetivo de colmatar as necessidades dos seus trabalhadores; apoiar a transição dos jovens de um ambiente académico para o mundo profissional; auxiliar os trabalhadores que apresentem tanto níveis de escolaridade mais baixos, como educação superior, contribuindo para colmatar as suas necessidades de formação.

Saúde e Segurança no Trabalho

Neste ponto, o Livro Verde (Comissão Europeia, 2001) relata que relativamente à saúde e segurança no trabalho, estes são regulados por medidas legislativas. Apesar de tudo há uma crescente procura para a subcontratação deste tipo de serviços, o que reforça a necessidade de certificação por parte das empresas adjudicadas e o cumprimento de normas e parâmetros, de acordo com a atividade e especificidades de cada empresa, além disso implica um processo de melhoria contínua.

Adaptação à Mudança

As empresas encontram-se expostas a vários elementos que podem provocar a necessidade de reestruturação de uma empresa, ou, organização. No entanto, medidas como redução drástica de trabalhadores, redução de salários, alteração de horários, se não forem comunicadas e geridas da uma forma eficiente podem produzir efeitos ainda mais nefastos para a própria entidade.

De acordo com o Livro Verde (Comissão Europeia, 2001), a melhor forma de reestruturar uma empresa de forma socialmente responsável implica ter em consideração a opinião e os interesses das várias partes interessadas e de que forma estas serão afetadas pelas mudanças; identificação dos possíveis riscos decorrentes da mudança e a sua comunicação perante toda a organização; comunicação de possíveis custos e colocar em prática todas as estratégias que evitem a redução de trabalhadores.

De forma a salvaguardar os direitos dos trabalhadores, as autoridades públicas deverão providenciar formação profissional suplementar, captar investimentos públicos e privados e fomentar parcerias, no âmbito do desenvolvimento local e fomentação de estratégias ativas para o mercado de trabalho.

Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais

A gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais assume-se como um dos principais focos de atenção das empresas. Com a mudança de paradigma da sociedade, a atenção dada à exploração dos recursos naturais faz parte de um dos pilares que sustentam os princípios do Desenvolvimento Sustentável.

Através da redução da despesa energética e da eliminação de resíduos, maior parte das empresas concluiu que através da redução da exploração dos recursos naturais, e numa lógica de otimização dos seus processos, que os níveis produtividade de competitividade poderiam subir.

De acordo com os ideais da Responsabilidade Social Empresarial, este tipo de situação seria classificado como *win-win situation*, pois tanto proporciona vantagens para as empresas, como beneficia o ambiente. Para regular esta situação de acordo com a Comissão Europeia é necessário adotar medidas destinadas às empresas de cada Estado-Membro, através da implementação de programas de assistência. Estas medidas teriam como objetivo auxiliar as sociedades a compreenderem os requisitos ambientais da Comunidade Europeia; adoção de sistemas de recompensa de eficácia ambiental; encorajar os compromissos e acordos voluntários das empresas e análise do ciclo de vida do produto.

A participação das empresas em associações, ou, grupos que promovam o desenvolvimento sustentável auxilia na delimitação de normas, metas e objetivos de ano para ano.

3.3.2. Política de Responsabilidade Social – dimensão externa

A dimensão externa das Políticas de Responsabilidade Social é caracterizada pela separação da empresa da sua própria esfera, permitindo-se estender à interação com a comunidade local, envolvendo todos os *stakeholders* e partes interessadas da empresa, com o objetivo de criar laços benéficos para a empresa no longo-prazo para ambas as partes interessadas (Comissão Europeia, 2001).

O objetivo deste capítulo é estudar os benefícios e a política estratégica a longo-prazo das empresas e organizações, que investem em Políticas de Responsabilidade Social interna, ou, externa e a forma como estas são vistas na atualidade.

Comunidades Locais

A Responsabilidade Social das empresas está fortemente associada à relação que estas estabelecem entre si e a respetiva integração a nível local, nacional e internacional. Assiste-se a uma interligação entre as empresas e a comunidade, onde estas se encontram inseridas, pois por um lado as empresas fornecem à comunidade benefícios como: emprego, remunerações e impostos. Por outro lado, as comunidades facilitam a fixação das empresas, através de uma comunidade estável, salubre, economicamente atrativa e desenvolvida.

Neste ponto é importante destacar a importância que o meio físico local representa para as comunidades e para as empresas. Na ótica das empresas, a procura de um ambiente agradável e limpo, com fácil acesso para a eficaz produção, ou, prestação de serviços é de extrema importância.

No prisma das comunidades, estas por sua vez beneficiam de tais elementos, sendo mais fácil captar recursos humanos para as organizações. A Responsabilidade Social das empresas atua neste campo através da manutenção e prevenção do local físico onde se situam, ou seja, responsabilizar-se por evitar no decorrer da sua atividade a poluição de águas e solo, problemas inerentes ao transporte e eliminação de resíduos, entre outros.

Maior parte das empresas também procura apoiar as causas locais, incentivando ações de formação para a sensibilização ambiental, recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social, apoios às famílias, patrocínios a eventos locais, donativos, entre muitas outras iniciativas.

Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores

As empresas para assegurarem a sua sobrevivência no mercado não dependem exclusivamente delas próprias, sendo por isso necessário manter relações com outros organismos extra à organização, tais como parceiros comerciais, fornecedores e consumidores. Este tipo de relações no longo-prazo fortifica a posição da empresa, além de ajudar a cimentar uma imagem de credibilidade e qualidade no meio onde se inserem.

No âmbito da Responsabilidade Social, as empresas devem estar sensibilizadas para o impacto que podem provocar nos seus fornecedores e parceiros económicos, como resultado das suas decisões, que podem afetar toda a cadeia de produção e outras empresas de menor dimensão, sejam estas empresas clientes, fornecedoras, subcontratadas, ou, até mesmo concorrentes.

Assim, a empresa não pode atuar de forma isolada. No que diz respeito à relação com os consumidores, as empresas devem trabalhar em prol do fornecimento de serviços de forma ética, eficiente e ecológica e procurar satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, tendo por base uma relação de qualidade, segurança, fiabilidade e acessibilidade a todos os consumidores (design de produto adaptado a pessoas com deficiência, por exemplo).

Direitos Humanos

O cumprimento dos Direitos Humanos representa uma das várias obrigações com maior peso para empresas e organizações. O seu cumprimento é orientado por vários instrumentos internacionais, sendo que são acompanhados de uma componente política, jurídica e moral extremamente complexa.

A pressão internacional para o seu cumprimento faz parte do dia-a-dia destes organismos, sendo que o seu incumprimento pode colocar em questão o papel de fiabilidade da própria empresa. As políticas de Responsabilidade Social adotadas neste âmbito traduzem-se na no respeito das normas laborais, proteção ambiental e dos direitos humanos. É importante neste aspeto a coerência entre a gestão estratégica da empresa e as suas políticas.

O Livro Verde (Comissão Europeia, 2001) clarifica como instrumento essencial o respeito pelos códigos de conduta, com base nos valores da transparência e da avaliação contínua. Além disso, a Comissão Europeia procurou incentivar a aplicação destas Políticas de Responsabilidade Social das empresas não só no espaço europeu, mas também em países em desenvolvimento e outras áreas, onde as empresas se localizem fora da União Europeia.

Preocupações Ambientais Globais

As Políticas de Responsabilidade Social possuem uma abrangência a nível internacional, ou seja, as empresas e organizações são incentivadas para adotar políticas alinhadas com os objetivos estratégicos mundiais. Uma das matérias de maior preocupação a este nível é o impacto ambiental resultante da atividade económica das empresas.

De acordo com o Livro Verde (Comissão Europeia, 2001), os impactos resultantes da atividade económica das empresas podem produzir alterações económicas e sociais significativas diretamente em países terceiros. Neste âmbito, assistimos à realização de cimeiras centradas nas metas ambientais mundiais e a sua sensibilização, bem como à sua regulação e incentivo por parte de organizações mundiais, tais como a Organização das Nações Unidas (ONU), ou, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE). O principal objetivo destas organizações é incentivar os países a adotar medidas através de legislação comum, que regulamentem a atividade económica das grandes cooperações e fomentem a adoção de Políticas de Responsabilidade Social.

Na Tabela 2 é possível observar um resumo dos principais pontos discutidos no Livro Verde, e que orientam a atuação das empresas no âmbito das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial na sua dimensão interna.

Tabela 2 - A Dimensão Interna da Responsabilidade Social e os seus principais pontos de atuação, de acordo com o Livro Verde (Comissão Europeia, 2001).

Dimensão Interna		
Gestão dos Recursos Humanos	Gestão Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Formação constante; -Inclusão dos trabalhadores no desempenho da empresa e fluidez de comunicação intraorganizacional; -Promoção de um equilíbrio entre vida profissional e privada; -Igualdade de oportunidades e remuneração entre ambos os sexos; -Contribuir para a empregabilidade nacional; -Manutenção da segurança dos postos de trabalho atuais da empresa; -Acompanhamento de trabalhadores e ex-trabalhadores em situação de baixa, lesão, ou, incapacidade;
	Gestão Externa	<ul style="list-style-type: none"> -Recrutamento responsável; -Combate à discriminação; -Contratação de indivíduos de minorias étnicas, ou, portadores de deficiência, pessoas idosas, mulheres e desempregados de longa-duração; -Combate ao Desemprego e Exclusão Social.
	Formação	<ul style="list-style-type: none"> -Estabelecer parcerias; -Programas de formação; -Identificar e colmatar necessidades de formação; -Apoiar na transição do mundo académico para o mundo profissional; -Contribuir para a formação de trabalho qualificado.
Saúde e Segurança no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> -Medidas legislativas; -Subcontratação de serviços/empresas; -Certificação das empresas adjudicadas; - Processo de melhoria contínua e cumprimento de normas. 	
Adaptação à Mudança	<ul style="list-style-type: none"> -Ter em consideração a opinião e os interesses das partes interessadas; -Identificação dos possíveis riscos decorrentes da mudança; -Comunicação perante toda a organização das transformações a decorrer; -Comunicação de possíveis custos; -Adotar estratégias, que evitem o desemprego. 	
Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais	<ul style="list-style-type: none"> -Redução da exploração dos recursos naturais; -Situações <i>win-win</i> para o ambiente e empresas; -Cumprimento de metas e objetivos estabelecidos em programas de desenvolvimento sustentável; -Compreensão dos requisitos ambientais da Comunidade Europeia; -Adoção de sistemas de recompensa de eficácia ambiental; -Encorajamento dos compromissos e acordos voluntários das empresas; -Análise do ciclo de vida do produto; -Participação em associações de Desenvolvimento Sustentável 	

Por sua vez, na Tabela 3 é possível observar um resumo dos principais pontos discutidos no Livro Verde, e que orientam a atuação das empresas no âmbito das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial quanto à sua dimensão externa.

Tabela 3 - A Dimensão Externa da Responsabilidade Social e os seus principais pontos de atuação, de acordo com o Livro Verde da (Comissão Europeia, 2001).

Dimensão Externa	
Comunidades Locais	<ul style="list-style-type: none"> -As empresas operam em três níveis: local, nacional e internacional; -Existe uma relação entre a empresa e a comunidade, onde esta se instala das quais resultam benefícios: emprego, remunerações, formação, -Resultam um conjunto de benefícios desta relação, tanto para as empresas como as comunidades que as acolhem; -O local físico para as empresas é de maior importância, pois determina a escolha do local para exercer a atividade económica; -As comunidades investem na manutenção do espaço físico; -Preocupações com o impacto ambiental, económico e social nas comunidades locais; -Apoios sociais à exclusão, precariedade no que diz respeito à contratação.
Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> -A empresa/organização não atua isoladamente; -A esfera de atuação das empresas/organizações é composta por outros organismos, como os Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores; -As ações/decisões das empresas podem afetar estes parceiros diretamente, bem como os restantes organismos em torno da organização; -As empresas/organizações deverão procurar manter uma relação ética e sustentável com os seus parceiros.
Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> -O cumprimento dos Direitos Humanos é uma das maiores preocupações; -O seu cumprimento é legislado e orientado por Instrumentos Internacionais, assumindo uma componente jurídica e política complexa; -As empresas devem respeitar obrigatoriamente o seu cumprimento, nomeadamente normas laborais, proteção ambiental e dos direitos humanos.
Preocupações Ambientais Globais	<ul style="list-style-type: none"> -Alinhamento com os objetivos ambientais mundiais; -Existência de Cimeiras reguladoras de acordos e incentivos para as preocupações ambientais; -Organismos internacionais de promoção ao cumprimento das metas mundiais: OCDE e ONU, entre outras.

Capítulo 4. Metodologia

No presente capítulo é apresentada detalhadamente a Metodologia aplicada no desenvolvimento da Dissertação e no estudo empírico das Políticas de Responsabilidade Social praticadas pela Empresa QuimiAveiro.

Atualmente as políticas de Responsabilidade Social desenvolvidas pelas empresas refletem uma resposta às pressões de natureza social, económica e ambiental. O investimento neste tipo de estratégias não só procura favorecer as relações que as empresas estabelecem com partes interessadas, tais como trabalhadores, acionistas, organismos públicos, ONG (Organizações Não Governamentais), mas também veem neste tipo de iniciativas desenvolvidas a nível interno e externo, como um investimento futuro, pois gerará retorno para a organização no longo prazo. (Comissão Europeia, 2001).

No que diz respeito à atuação do Estado Social, este caracteriza-se pela extensão universal de um conjunto de benefícios aos seus cidadãos com o objetivo de promover o bem-estar social, além de atuar como mediador, ou, regulador entre o mercado e a sociedade. Certo é que esta noção de Estado Social é fruto de um contexto cultural, social e económico vincado, e por isso mesmo este padrão não se reflete da mesma forma em todos os países (Esping-Andersen, 1990).

Após uma análise da evolução e surgimento do Estado Social, e a formação das bases para o desenvolvimento da noção e instituição do conceito de Responsabilidade Social Empresarial, procurou-se rever as teorias desenvolvidas após a década de 50 do século XX e ainda o papel na atualidade desta área e as suas dinâmicas tanto a nível interno, como externo.

Contudo para o desenvolvimento desta dissertação realizou-se um estudo empírico na Empresa QuimiAveiro, para perceber qual o tipo de dinâmicas que se estabelecem entre a atuação do Setor Público e das políticas de Responsabilidade Social da empresa. A metodologia adotada caracteriza-se por uma Metodologia Mista, ou seja,

engloba um método quantitativo e qualitativo. Segue-se uma categorização dos parâmetros que estão presentes nesta metodologia.

4.1. Definição da Metodologia e seleção do Plano de Investigação

Para este plano de investigação realizou-se uma Revisão da Literatura, com o objetivo de fundamentar conceptualmente o surgimento do Estado Social e a abrangência das Políticas Públicas e ainda uma revisão sobre o surgimento da Responsabilidade Social Empresarial e a sua presença na atualidade.

A esta componente seguiu-se um processo de recolha de dados com recurso à aplicação de questionários, com o intuito de perceber como os colaboradores da Empresa QuimiAveiro percecionam as Políticas de Responsabilidade Social praticadas pela empresa a nível interno e externo, e qual a relação destas políticas com a atuação do Estado Social.

4.2. Construção de Instrumentos de Recolha de Dados

O Instrumento de Recolha de Dados selecionado para o estudo foi o questionário. Relativamente à construção do questionário aplicado neste estudo, este caracteriza-se como um tipo de questionário indireto de autoadministração, sendo totalmente constituído por questões fechadas. Desta forma, o inquirido recebeu o questionário, leu e respondeu ele próprio às perguntas. Quanto ao conteúdo do questionário, este foi direcionado para o âmbito de registo de opiniões, atitudes e preferências. Referente ao tipo de perguntas, este instrumento de recolha de dados recorre a perguntas de escala Likert, escala numérica e de Verdadeiro, Falso ou Não Sei, com objetivo de aferir qual a importância atribuída a cada uma das políticas da QuimiAveiro. Procurou-se apresentar ao inquirido um conjunto possível de respostas, dentro do parâmetro que se permite investigar, além da possibilidade de ele próprio quantificar respostas com recurso a escalas presentes no enunciado do inquérito (Ver Anexo I).

Este questionário é composto por quatro partes, sendo que estas seguem a seguinte estrutura:

A primeira parte é composta essencialmente por recolha de variáveis, ou seja, uma caracterização da amostra dos colaboradores que responderam aos questionários na QuimiAveiro. Esta primeira análise irá incidir na análise das seguintes variáveis: *Sexo, Nível de Habilitações, Idade, Situação na Empresa, Área de Trabalho e Tempo de Trabalho na Empresa.*

A segunda parte do questionário aplicado aos colaboradores da QuimiAveiro centrou-se em analisar o reconhecimento, por parte dos colaboradores, das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas pela Empresa. Além disso, o segundo objetivo incidiu sobre analisar a familiarização dos colaboradores com o conceito de Responsabilidade Social consoante teorias desenvolvidas por académicas, sendo que estas já foram exploradas.

A terceira parte centra-se em verificar a opinião dos colaboradores sobre o cumprimento das diretivas europeias no que diz à Responsabilidade Social, de acordo com o definido pelo Livro Verde e já previamente analisado nesta dissertação.

Por fim, a última parte incidiu na reflexão sobre as perceções dos trabalhadores relativamente ao papel do Estado, por comparação com as empresas, na garantia do bem-estar social das populações.

4.3. Definição da população e dos procedimentos de amostragem

Amostragem é um processo fundamental inerente à construção do instrumento de recolha. A amostra é o conjunto de sujeitos ou documentos, dos quais se procede a recolha de dados. Por sua vez, a amostra deve possuir as mesmas características da População-alvo do estudo. A população representa um conjunto de elementos, que partilham características em comum, da qual se pretende recolher informações, (Creswell, 2009).

A população-alvo para este estudo centrou-se nos colaboradores da Empresa QuimiAveiro, a qual conta com um total de 116 colaboradores (Valores de Abril de 2019) fornecidos pela empresa. Por forma a aplicar o questionário, este foi direccionado a todos os trabalhadores do quadro e contratados da Empresa QuimiAveiro, com idades compreendidas entre os 18-66 anos de idade, com o intuito de aferir quais as suas perceções relativamente às políticas de Responsabilidade Social Empresarial praticadas pela empresa e sobre a atuação das Políticas Públicas do Estado.

O processo de amostragem utilizado para esta investigação caracteriza-se como: Amostragem Probabilística Estratificada, o que se traduz numa divisão da População-Alvo em subgrupos, o que permitiu facilitar a aproximação para a aplicação dos questionários entregues em mão, ou, às chefias no caso de áreas com difícil acesso.

Os questionários foram disponibilizados apenas para um conjunto dos colaboradores na Empresa QuimiAveiro, tendo em conta que a Empresa se encontra dividida em vários departamentos e secções foi aplicado aos principais departamentos da fábrica e apenas aos colaboradores do quadro e contratados, o que exclui colaboradores externos, temporários, ou, estagiários.

4.4. Definição dos procedimentos de Recolha de Dados

Para a aplicação do questionário elaborou-se um Termo de Consentimento Informado na folha de rosto do questionário, no qual o inquirido é informado sobre o projeto de investigação e onde estão presentes as principais instruções sobre o preenchimento do questionário. Para facilitar o processo de participação, a empresa publicou uma ordem de serviço sobre o estudo a decorrer a importância da participação dos colaboradores.

No Termo de Consentimento Informado encontrar-se-ão também descritas as razões e objetivos do estudo, as instruções de participação, como será efetuada a escolha dos participantes, quais os benefícios que advém da participação no estudo e quais os possíveis riscos, no caso de existirem. Reconhecimento dos direitos do participante, tais como a participação voluntária e a desistência do estudo, o carácter

confidencial das informações e ainda o contacto com o investigador para comunicar quaisquer tipo de dúvidas, ou, impedimentos que possam surgir durante o decorrer do estudo. (Fortin, 1996).

Para a elaboração deste estudo foram tidos em conta os princípios éticos, tais como a proteção do anonimato e a confidencialidade dos dados e tratamento justo e equitativo.

Relativamente à aplicação do questionário, o local de recolha situou-se nas instalações da Empresa QuimiAveiro, sendo que a sua administração foi nas seguintes secções: Direção Geral Industrial; Direção Administrativa e Financeira; Divisão de Informática; Direção de Desenvolvimento e Laboratório; Divisão de Assistência Técnica; Direção de Qualidade Ambiente e Segurança; Direção Comercial e *Supply Chain*; Divisão Logística; Direção de Produção e Manutenção e Direção de Automação e Sistemas.

O tempo estimado de preenchimento do questionário foi de quinze minutos. A aplicação deste estudo decorreu entre as duas últimas semanas de Abril e a primeira quinzena de Maio de 2019 e entregue pelos colaboradores em envelope fechado.

4.5. Mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial

Uma das fases mais importantes deste estudo consistiu no mapeamento e levantamento das Políticas de Responsabilidade Social praticadas e desenvolvidas pela Empresa QuimiAveiro. Este mapeamento tem como base as definições de dimensão interna e externa das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial promovidas no Livre-Verde (Comissão Europeia, 2001)

No que diz respeito ao mapeamento, para caracterizar a sua dimensão interna de atuação recorreu-se essencialmente à observação direta das condições, benefícios e regalias oferecidas aos colaboradores da Empresa QuimiAveiro, bem como da participação em atividades de convívio promovidas pela empresa, consulta de documentação sobre associações recreativas internas, entre outros. Ou seja, maior parte da informação recolhida neste âmbito derivou de observação direta e consulta de

documentação interna da Empresa QuimiAveiro, tais como relatórios, cartazes e divulgações internas, consulta do arquivo digital e em papel.

Quanto ao mapeamento da sua dimensão externa de atuação foi necessário recorrer ao website da Empresa QuimiAveiro, em específico na secção de notícias para perceber o envolvimento da empresa com a comunidade que a rodeia, o seu papel a nível nacional e internacional. Com recurso ao website da Empresa QuimiAveiro foi possível perceber a sua dinâmica externa de Políticas de Responsabilidade Social Empresarial, visto que a empresa não tem apostado na sua divulgação nas redes sociais, como o *Facebook*, *Instagram*, entre outras plataformas digitais.

Capítulo 5. Mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial da Empresa QuimiAveiro

Para prosseguir para a discussão dos dados obtidos foi necessário o mapeamento e uma breve descrição das atuais políticas de Responsabilidade Social Empresarial praticadas pela empresa, com o objetivo de contextualizar a problemática em questão.

Atualmente, a política de Responsabilidade Social Empresarial da Empresa QuimiAveiro centra-se não só em atribuir benefícios aos seus colaboradores, ou seja, políticas de cariz interno, mas também na sua envolvência com a comunidade e a sociedade – cariz externo.

Na Tabela 4 segue-se uma enumeração das várias políticas de Responsabilidade Social Empresarial obtidas com recurso às notícias publicadas no Website da empresa e informações recolhidas a partir do estágio curricular.

Tabela 4 - Políticas de Responsabilidade Social de cariz interno e externo praticadas pela Empresa QuimiAveiro (Dados de 2019).

Dimensão Interna	Dimensão Externa
- Formação	- Grupo Desportivo e Cultural
- Vales Sociais	- Programa de Estágio Profissional e Curricular
- Grupo Desportivo e Cultural	- Bolsas de Estudo
- Protocolo com ginásios	- Pareceria com Universidades
- Serviço Cantina e Bar	- Protocolo com os Bombeiros Voluntários
- Seguro de Saúde	- Associação de Empresas do <i>Concelho X</i>
- Posto Médico	- APEQ - Associação Portuguesa das Empresas Químicas

5.1. Política de Responsabilidade Social – dimensão interna

A dimensão interna prende-se com questões ligadas ao investimento no capital humano, formação, saúde, segurança e gestão na mudança. Nesta vertente também estão incluídas as práticas ambientalmente responsáveis, (Comissão Europeia, 2001).

Formação

A Empresa QuimiAveiro dispõe de um Plano de Formação anual, onde são apresentadas as ações de formação previstas para o decorrer de cada ano. Desde Setembro de 2018, que a empresa possibilitou aos seus colaboradores a oportunidade de frequentar um curso de línguas durante o ano letivo de 2018/2019 num instituto de línguas, nomeadamente – Francês nível intermédio (1 turma), Espanhol nível básico (1 turma) e Inglês nível básico, intermédio e avançado (3 turmas).

Os colaboradores deslocam-se uma vez por semana, duas horas durante o horário laboral para o instituto de línguas. Inicialmente apenas a formação de francês estava contemplada no Plano de Formação, tendo sido alargada esta necessidade ao curso de inglês e espanhol (formação não planeada). O total de colaboradores a usufruírem desta formação totaliza os 16 colaboradores.

Vales Sociais

Os vales sociais constituem um dos benefícios concedidos aos colaboradores da empresa e são direcionados para os dependentes menores a seu encargo, ou, dependentes até aos 25 anos e que continuem a estudar.

Este benefício é entregue em formato *Ticket*, que pode ser utilizado em vários estabelecimentos como forma de pagamento, tais como farmácias, papelarias, alguns supermercados, e até agrupamentos escolares (Universidades, colégios, creches e infantários) para pagamento de mensalidades, entre outros serviços escolares.

Cada colaborador tem direito a receber um *Ticket* Infância, ou, Educação no caso de ter ao seu encargo um menor, seja este filho, ou faça parte do agregado familiar do colaborador, de acordo com as seguintes condições:

Até aos 7 anos, os colaboradores recebem um Ticket Educação por cada dependente, durante 11 meses. Este vale pode ser descontado em variados produtos e serviços, consoante as parecerias e o estipulado pela empresa externa emissora dos vales.

Dos 7 anos até aos 25 anos, cada colaborador recebe o mesmo montante mas a categoria de vale é diferente, passando a Ticket Educação. Após os 18 anos este benefício mantém-se apenas se o dependente ainda estudar.

Grupo Desportivo e Cultural do Pessoal da Empresa QuimiAveiro

Em 1972 foi fundado o Grupo Desportivo e Cultural do Pessoal da Empresa QuimiAveiro. Originalmente o nome escolhido para este grupo teve origem na seguinte designação “Centro para a Alegria do Trabalho”, uma expressão muito utilizada durante o período de ditadura, e que manteve os mesmos princípios até aos dias de hoje.

Este grupo tem por objetivo dinamizar atividades de lazer e desportivas, destaca-se a Escola de Música da Empresa QuimiAveiro (1978) inicialmente dirigida apenas à comunidade da Empresa QuimiAveiro, e mais tarde aberta ao público em geral. Surgiu também a Secção de Ténis da Empresa QuimiAveiro (1996) no seguimento da construção do Polidesportivo da Empresa QuimiAveiro (1995), que promove a participação dos colaboradores em atividades, torneios entre empresas e aulas de ténis à população.

O Grupo Desportivo e Cultural do Pessoal da Empresa QuimiAveiro pode ser considerado na dimensão interna e externa das políticas de Responsabilidade Social Empresarial, pois promove a envolvência dos colaboradores da empresa em atividades para além do trabalho e estende essa envolvência à comunidade.

Protocolo com ginásios

A empresa estabelece alguns protocolos com ginásios do distrito de Aveiro, que possibilitam o desconto na inscrição dos colaboradores da Empresa QuimiAveiro, de modo a fomentar e a criar estilos de vida saudáveis.

Serviço Cantina e Bar

Na sede da empresa é também facultado aos seus colaboradores o acesso ao serviço de cantina, providenciado por uma empresa externa subcontratada pela Empresa QuimiAveiro. Desta forma, os colaboradores dispõem de um menu elaborado, composto por quatro tipos de refeições diárias tanto para a hora de almoço como jantar, mais sobremesa, bebida, saladas e ainda podem usufruir das instalações do Bar, durante os intervalos. O tipo de serviço subcontratado prevê oferecer refeições de qualidade e saudáveis para todos os colaboradores sem distinção.

Seguro de Saúde

Outro dos benefícios que a empresa possibilita aos seus colaboradores contratados é o acesso a um seguro de saúde, que abrange o próprio trabalhador e ainda o seu agregado familiar. Esta assistência também se estende aos colaboradores reformados, que mensalmente entregam as suas despesas médicas para a companhia de seguros da empresa para serem reembolsados.

Posto Médico

De acordo com a publicação do Diário da República, 1.ª série — N.º 176 — 10 de Setembro de 2009, está presente no Capítulo VI - Serviços da segurança e da saúde no trabalho, Secção I Artigo 74.º alínea 1) o seguinte¹:

Artigo 74.º

Modalidades dos serviços

1 — Na organização do serviço de segurança e saúde no trabalho, o empregador pode adoptar, sem prejuízo do disposto no número seguinte, uma das seguintes modalidades:

- a) Serviço interno;*
- b) Serviço comum;*

¹ Informação consultada a 27/12/2018 no website: <https://www.dgs.pt/saude-ocupacional/organizacao-de-servicos-de-saude-do-trabalho/requisitos-de-organizacao-e-funcionamento/recursos-humanos.aspx>

c) Serviço externo.

A empresa deve optar por uma destas três modalidades para garantir o acesso a um serviço de saúde para os seus colaboradores. No caso da Empresa QuimiAveiro, esta subcontrata uma equipa de quatro profissionais de saúde, nomeadamente um médico do trabalho e três enfermeiros, que operam nas instalações prestando apoio, ações de formação, exames e consultas para os colaboradores. Neste caso, a situação da Empresa QuimiAveiro pode ser considerada na sequência do Artigo 83.º da mesma publicação do Diário da República:

SECÇÃO IV

Serviço externo SUBSECÇÃO I

Disposições gerais Artigo 83.º

Noção de serviço externo

1 — Considera -se serviço externo aquele que é desenvolvido por entidade que, mediante contrato com o empregador, realiza atividades de segurança ou de saúde no trabalho, desde que não seja serviço comum.

2 — O serviço externo pode compreender os seguintes tipos:

a) Associativos — prestados por associações com personalidade jurídica sem fins lucrativos, cujo fim estatutário compreenda, expressamente, a prestação de serviço de segurança e saúde no trabalho;

b) Cooperativos — prestados por cooperativas cujo objecto estatutário compreenda, expressamente, a actividade de segurança e saúde no trabalho;

c) Privados — prestados por sociedades de cujo pacto social conste, expressamente, o exercício de actividades de segurança e de saúde no trabalho ou por pessoa individual detentora das qualificações legais adequadas;

d) Convencionados — prestados por qualquer entidade da administração pública central, regional ou local, instituto público ou instituição integrada no Serviço Nacional de Saúde.

O serviço prestado no posto médico é subcontratado, sendo que se considera que a empresa é contemplada no caso alínea c) do Artigo 83.º da publicação do Diário

da República, 1.ª série — N.º 176 — 10 de Setembro de 2009. A presença de um posto fixo nas instalações da fábrica é considerado um benefício para os colaboradores.

5.2. Política de Responsabilidade Social – dimensão externa

A dimensão externa das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial é caracterizada pela separação da empresa da sua própria esfera, permitindo-se estender à interação com a comunidade local, envolvendo todos os *stakeholders* e partes interessadas da empresa, procurando criar laços benéficos para a empresa no longo-prazo para ambas as partes interessadas (Comissão Europeia, 2001).

Grupo Desportivo e Cultural do Pessoal da Empresa *QuimiAveiro*

O Grupo Desportivo e Cultural do Pessoal da Empresa QuimiAveiro pode ser incluído nas duas vertentes que constituem as políticas de Responsabilidade Social da empresa. Tanto a Escola de Música da Empresa QuimiAveiro (1978), como a Secção de Ténis (1996) inicialmente eram destinadas exclusivamente aos colaboradores da Empresa QuimiAveiro, no entanto recentemente estas duas associações estão abertas ao público em geral e à comunidade.

Programa de Estágio Profissional e Curricular

A empresa prevê todos os anos a realização de estágios profissionais e curriculares nas suas instalações.

Quanto aos estágios profissionais, estes são alvo de um processo de seleção de candidaturas interno respeitando os procedimentos presentes no Regulamento de Concessão de Estágios (documento interno). Neste caso, os estágios obrigatoriamente têm duração mínima de 1 mês, máxima até 1 ano.

Relativamente aos estágios curriculares, estes geralmente surgem do contacto entre as Universidades e a empresa, sendo que cabe a ambas as partes delimitar os parâmetros do Protocolo de Cooperação e Acordo de Estágio. Em particular neste caso cabe à Universidade, ou, a outra instituição de ensino estipular a duração do estágio e o regulamento do mesmo.

Bolsas de Estudo

A atribuição de bolsas de estudo faz parte de um dos projetos de Responsabilidade Social da empresa. No ano de 2018 a Empresa QuimiAveiro associou-se à Associação EPIS – Empresários Pela Inclusão Social num projeto social de atribuição de bolsas de estudo a alunos do secundário, sendo que a empresa irá patrocinar durante 3 anos duas bolsas de estudo a alunos oriundos da comunidade local onde está inserida.

A empresa também estabeleceu relações com o Rotary Clube local, clube de atuação e filiação internacional, que entre muitas iniciativas também se dedica a patrocinar jovens estudantes com necessidades.

Pareceria com Universidades

No que diz respeito a parcerias com as instituições de Ensino Superior, a Empresa QuimiAveiro não só recebe investigadores e estagiários na área da Engenharia Química, nomeadamente para a colaboração em processos de investigação em laboratório, ou, para integrar outras áreas da empresa, como também colabora diretamente em projetos com universidades.

Por exemplo, em 2016 a Empresa QuimiAveiro integrou um projeto juntamente com a Universidade de Coimbra, no âmbito das metas do Portugal 2020, com financiamento a nível europeu. Este projeto consistiu no desenvolvimento de novos materiais que advém do processo industrial empreendido pela Empresa.

Protocolo com os Bombeiros Voluntários

Uma das preocupações primordiais da empresa é a segurança das suas instalações, colaboradores e todos aqueles que diariamente frequentam as instalações da fábrica.

Neste âmbito, no ano de 2018 a Empresa QuimiAveiro estabeleceu protocolos com três grupos de Bombeiros Voluntários da zona de Aveiro. Esta iniciativa realiza-se com o intuito de dotar estas corporações de formação e treino periódico de acordo com os planos de emergência da empresa e acidentes com matérias perigosas. Em contrapartida, cada uma destas corporações destacará membros da corporação para acompanharem periodicamente os trabalhos da fábrica.

Associação de Empresas Locais

O concelho onde a empresa opera é conhecido por uma forte presença de indústrias, o que deu origem à criação em 2001, por iniciativa destas empresas, de uma Plataforma Industrial para as empresas interagirem entre si e se apresentarem à comunidade de forma transparente.

Esta Plataforma reúne as indústrias locais, procurando apresentar de forma transparente à comunidade as suas iniciativas e atividades. Promove ainda junto da sociedade e instituições variados temas, que visam desmistificar a incerteza em redor da atividade económica e dos impactos destas indústrias.

APEQ - Associação Portuguesa das Empresas Químicas

A Associação Portuguesa das Empresas Químicas surge em 1994 – (...) promove e estimula a iniciativa empresarial para a criação de riqueza e melhoria dos serviços prestados à comunidade, baseada numa economia de mercado que respeita o desenvolvimento harmonioso e sustentável da sua actividade, dando especial atenção aos aspectos socioeconómicos, saúde, segurança e ambientais das empresas associadas².

A Empresa QuimiAveiro associou-se à APEQ com o objetivo de reforçar a sua posição transparente na sociedade e para com a comunidade, cumprindo com as políticas delimitadas pela APEQ em termos de atuação fiscal, ambiental, social, inovação, competitividade e sustentabilidade. Esta parceria reflete a preocupação da empresa em constituir um exemplo e modelo a seguir no mercado em que opera.

² Informação consultada a 02/05/2019 no website: <https://www.apquimica.pt/>

Filiação Internacional

Em último lugar é importante referir que a Empresa QuimiAveiro é um membro constituinte associações a nível europeu que agregam as principais indústrias químicas.

Os principais objetivos destas associações a nível europeu é atuar como reguladoras da atividade das empresas químicas, através da imposição de metas e limites sustentáveis para o ambiente e para a sociedade. Além disso, fomenta as práticas de entre ajuda entre empresas químicas e ainda incentiva a uma produção com altos padrões de qualidade.

Em suma, após um breve mapeamento das políticas de Responsabilidade Social praticadas pela empresa, e a sua conseqüente divisão entre vertente interna e externa procede-se à análise dos resultados obtidos através da aplicação do questionário, para entender qual a perceção dos colaboradores relativamente a este conjunto de políticas e qual a sua relação com a atuação das Políticas Públicas empreendidas pelo Setor Público.

Capítulo 6. Resultados

Com base no mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social praticadas pela QuimiAveiro, organização onde decorreu o Estudo de Caso, segue-se a uma análise dos resultados obtidos após a aplicação do questionário “Estudo de Caso na QuimiAveiro – As Políticas de Responsabilidade Social” (consultar Anexo I).

O questionário foi aplicado a toda a população da QuimiAveiro, que conta com 116 colaboradores nas suas instalações (valores de Abril de 2019), sendo que 98 representa o número total de indivíduos do sexo masculino e 18 representa o total de indivíduos do sexo feminino.

Em primeiro lugar será realizada uma caracterização da amostra dos colaboradores que responderam aos questionários na QuimiAveiro. Esta primeira análise irá incidir na análise das seguintes variáveis: *Sexo, Nível de Habilitações, Idade, Situação na Empresa, Área de Trabalho e Tempo de Trabalho na Empresa.*

Segue-se, em segundo lugar, uma análise centrada no grau de familiarização dos colaboradores com o conceito de Responsabilidade Social procurando-se situar os inquiridos de acordo com as teorias previamente referidas nesta dissertação. Simultaneamente procura-se proceder ao mapeamento das políticas da QuimiAveiro, com o objetivo de entender se os colaboradores reconhecem, ou, não as políticas acionadas pela empresa e como as classificam. Procura-se ainda analisar a opinião dos colaboradores sobre o cumprimento da QuimiAveiro das diretivas europeias no que diz respeito à Responsabilidade Social Empresarial, de acordo com o definido pelo Livro Verde (Comissão Europeia, 2001).

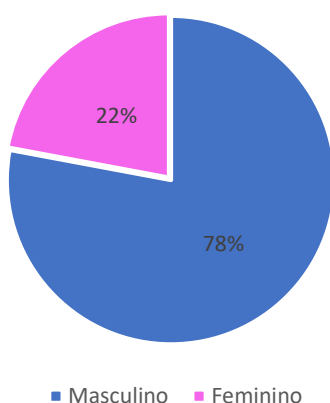
Finalmente, a análise de dados procura clarificar como se posicionam os colaboradores face à atribuição da responsabilidade pelo bem-estar da população.

6.1. Parte I - Caracterização da Amostra

6.1.1. Caracterização da Amostra – Variável Sexo

Segundo os valores de Abril de 2019, fornecidos pela entidade acolhedora do estágio, a QuimiAveiro conta com um total de 116 trabalhadores nas suas instalações. Do total de 116 colaboradores, apenas 68 responderam ao questionário aplicado na empresa. A taxa de resposta corresponde a 58,7% o que representa uma taxa elevada. Para uma contextualização deste estudo é necessário proceder a uma caracterização da amostra em causa, com base nas características sociodemográficas, destacando-se em particular as variáveis: *Sexo, Nível de Habilitações, Idade, Situação na Empresa, Área de Trabalho e Tempo de Trabalho na Empresa.*

Gráfico 1 - Distribuição dos inquiridos por sexo.



Através do Gráfico 1 é possível perceber que dos 68 colaboradores, que responderam ao questionário, o número de indivíduos do sexo feminino totaliza os 15 indivíduos, correspondendo a 22% da amostra por oposição aos 53 indivíduos do sexo masculino que constituem a maioria dos respondentes (78%).

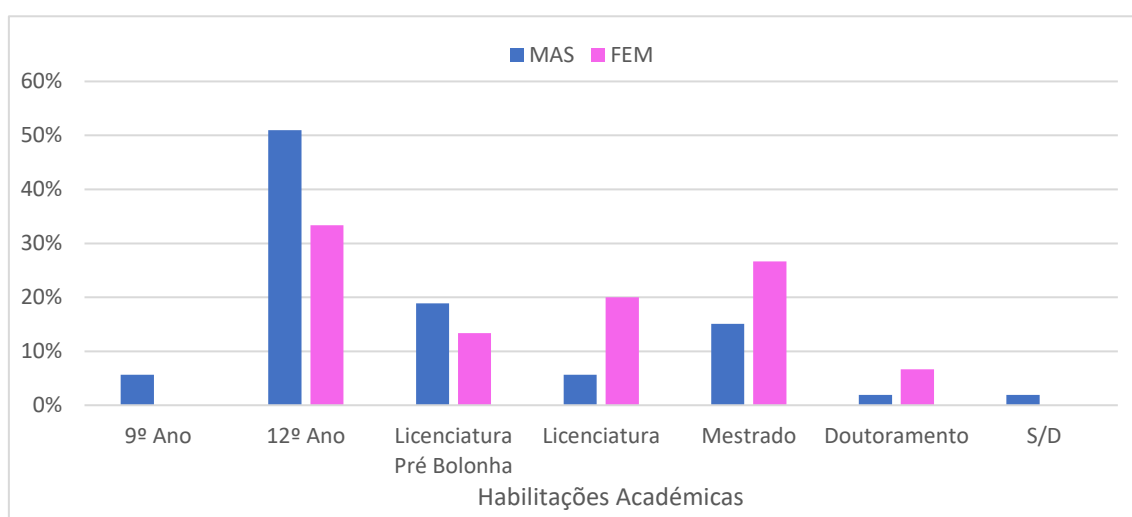
No entanto, tendo em conta que o número total de colaboradores é 116 e que o número de colaboradores do sexo feminino da QuimiAveiro totaliza os 18 indivíduos é possível depreender, que comparativamente ao sexo masculino, verificou-se uma maior adesão do sexo feminino à realização deste estudo. A maior predisposição das mulheres para participar no estudo poderá estar relacionada com os estereótipos que associamos

à feminilidade, já que se considera socialmente que as mulheres têm uma maior predisposição para a colaboração. Não obstante, esta maior predisposição poderá também estar associada à diferenciação de qualificações, bem como às funções desempenhadas, como se irá verificar no seguimento na análise deste estudo.

6.1.2. Caracterização da Amostra – Variável Habilitações Académicas

Outra variável relevante na caracterização da amostra em estudo é o nível de habilitações, sendo que importa realçar as diferenças entre indivíduos do sexo masculino e feminino.

Gráfico 2 - Distribuição dos inquiridos por Nível de Habilitações e Sexo

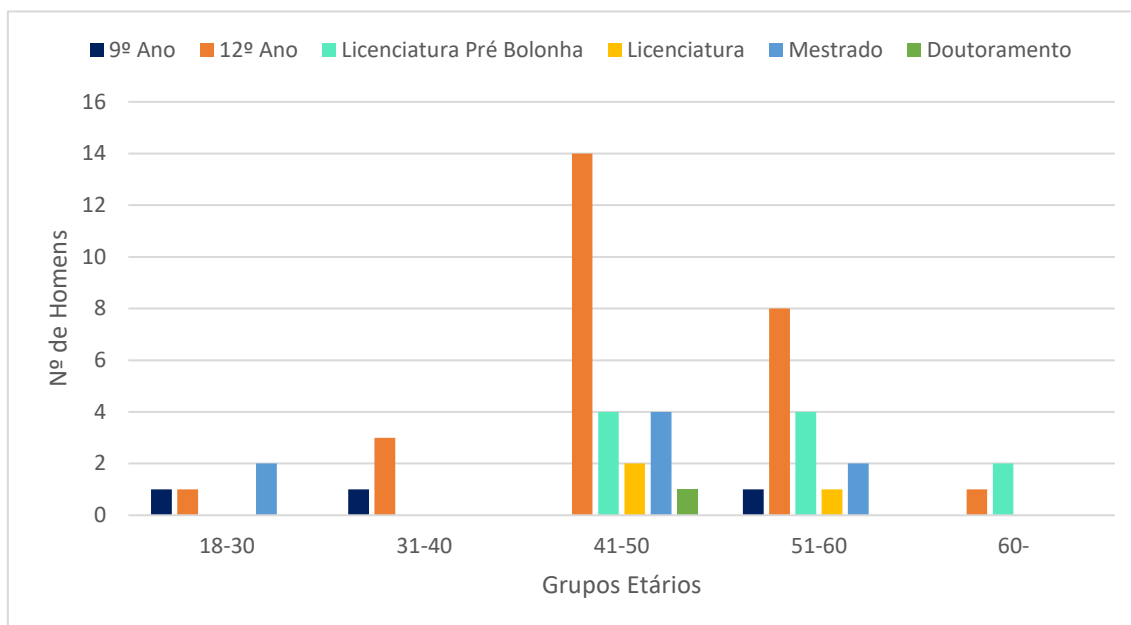


De acordo com o Gráfico 2 é possível constatar que as mulheres possuem melhores qualificações do que os homens. A análise das habilitações revela, no caso do sexo masculino, que 51% dos indivíduos possui como nível habilitacional o 12º Ano, sendo este o nível de habilitações predominante, verificando-se também uma reduzida percentagem de indivíduos com o 9º Ano de escolaridade (6%). Já no caso do sexo feminino o nível de habilitações predominante é o 12º Ano, que regista 33% das mulheres do total de 15 que responderam ao questionário. No entanto, é digno de registo o facto de 67% das mulheres apresenta um nível de habilitação superior ao 12º Ano. Quando comparado com os indivíduos do sexo masculino torna-se perceptível, que

a amostra do sexo feminino que frequentou o ensino superior é mais elevada que o sexo masculino, nomeadamente ao nível da Licenciatura, Mestrado e Doutoramento.

Em suma, conclui-se que o nível de habilitação dominante na população total é o 12º Ano, pois reúne a maior concentração de respondentes de ambos os sexos.

Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos do sexo masculino por Nível de habilitações e Idade



No que diz respeito à idade dos inquiridos, a média de idades da amostra é de 45 anos.

Uma análise do nível de habilitações segmentada por idade e sexo revela que a maioria dos respondentes masculinos tem idades compreendidas entre os 41 e os 60 anos de idade. Sendo que apenas uma minoria está na classe de idades mais baixa, isto é, dos 53 homens que responderam ao questionário, apenas 8 possuem entre os 18 e 40 anos de idade.

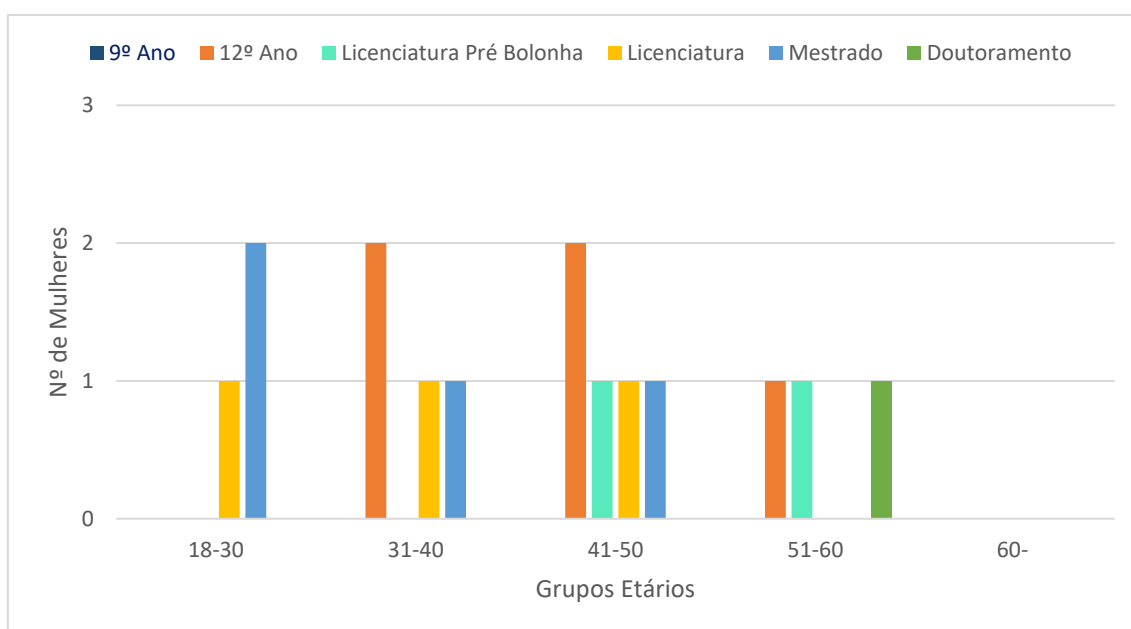
Relativamente ao nível de habilitações por idade, identifica-se que entre os 31 e os 60 anos o número de indivíduos com o 12º Ano é superior aos restantes níveis habilitacionais. Verifica-se o contrário, quando se observa os indivíduos com idade

superior a 60 anos, sendo que neste caso a maioria dos indivíduos possui a Licenciatura Pré-Bolonha.

Os indivíduos que apenas registam o 9º Ano de escolaridade assumem-se como uma minoria neste quadro, contemplando apenas 3 indivíduos de uma amostra de 52 (6% dos homens, de acordo com o Gráfico 3).

Assume-se como relevante mencionar que, à exceção dos dois mestres com idade entre 18 e 30 anos, apenas se registam habilitações a nível do ensino superior nos indivíduos a partir de 41 anos de idade.

Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos do sexo feminino por Nível de Habilitações e Idade



Na ótica da análise do nível habilitacional dos respondentes do sexo feminino segmentado por idade (Gráfico 4), denota-se que o número de indivíduos se encontra na sua maioria compreendido no intervalo de idade entre os 31 e 50 anos, totalizando os 9 indivíduos. No intervalo de idades entre os 18 e 30 e no intervalo entre os 51-60, apenas se registam 3 indivíduos em cada intervalo.

Quanto ao nível de habilitações é de salientar que das 15 mulheres que responderam ao questionário, 10 apresentam habilitações a nível do ensino superior,

sendo que se observa de forma homogénea a distribuição de indivíduos do sexo feminino com o ensino superior no intervalo compreendido entre os 18 e 60 anos de idade. No entanto, a predominância de indivíduos com o 12º Ano é notória no intervalo que compreende os 31 e os 50 anos de idade.

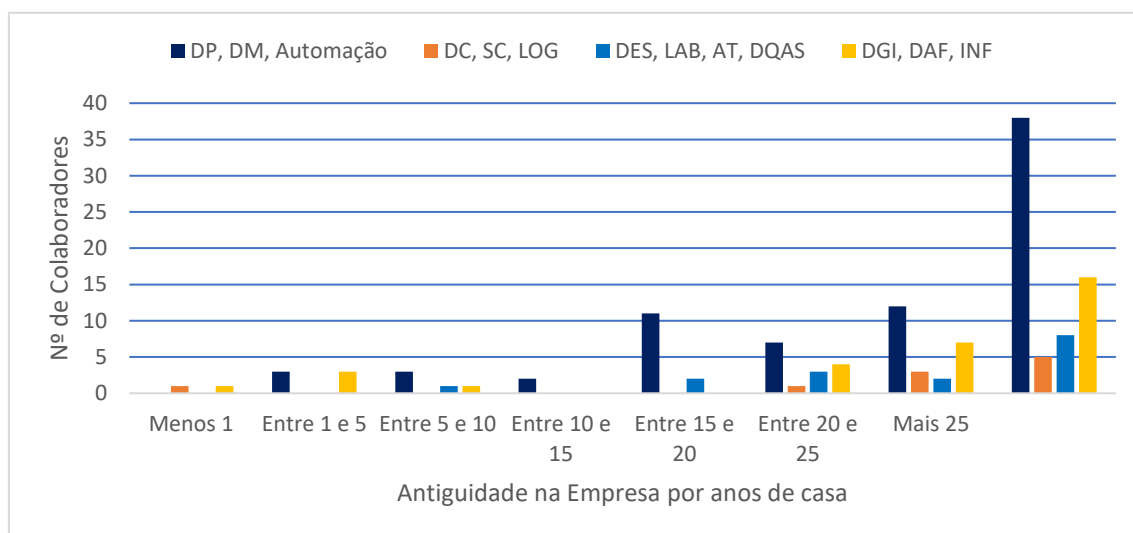
6.1.3. Caracterização da Amostra – Variável Antiguidade na Empresa

Com recurso ao Gráfico 5 é possível analisar o nível de antiguidade dos colaboradores da QuimiAveiro que responderam ao questionário, e quais os departamentos que registam maior, ou, menor antiguidade dos seus colaboradores.

Para esta análise consideraram-se os seguintes intervalos de tempo: Menos de 1 ano, Entre 1 e 5 anos; Entre 5 e 10 anos; Entre 10 e 15 anos; Entre 15 e 20 anos; Entre 20 e 25 anos e Mais de 25 anos.

No Gráfico 5 observa-se que os indivíduos com mais de 15 anos de antiguidade, tanto do sexo masculino como do sexo feminino, totalizam os 52 indivíduos, tal representa aproximadamente 78% da amostra. A análise revela (Gráfico 5) que a maioria dos respondentes conhecem bem a organização já que estão nela há pelo menos 15 anos. A segunda maior concentração de colaboradores verifica-se em indivíduos com mais de 25 anos de casa, totalizando os 22 respondentes.

Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos por Antiguidade na empresa e sexo. DP, DM, Automação - representa Divisão de Produção; Direção de Manutenção e Direção de Automação e Sistemas; DC, SC, LOG - representa Direção Comercial, Direção *Supply Chain* e Divisão de Logística; DES, LAB, AT, DQAS - representa Direção de Desenvolvimento, Laboratório, Divisão Assistência Técnica e Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança; DGI, DAF, INF - representa Direção Geral Industrial, Direção Administrativa e Financeira e Informática.



A menor concentração de colaboradores centra-se entre os intervalos Menos de 1 ano e até aos 15 anos de antiguidade. Esta fração da amostra totaliza apenas 15 dos 67 colaboradores. Perante esta análise conclui-se que os respondentes possuem uma situação profissional estável e segura, não obstante também se observa que o número de contratações de novos colaboradores é reduzido, visto que o número de colaboradores que operam na empresa há menos de 15 anos representa aproximadamente os 23%.

Quanto à divisão de colaboradores por departamentos, é possível constatar que a área com maior número de colaboradores é Divisão de Produção; Direção de Manutenção e Direção de Automação e Sistemas, que emprega 38 indivíduos. A maioria dos colaboradores que trabalham nesta área possui mais de 15 anos de antiguidade na empresa, sendo que 12 destes indivíduos já alcançaram mais de 25 anos de antiguidade.

O departamento que se segue com o maior número de colaboradores é a Direção Geral Industrial, Direção Administrativa e Financeira e Informática, que emprega 15 colaboradores. Neste caso, a grande maioria dos colaboradores atingiu mais de 20 anos

de antiguidade na empresa (11 colaboradores). Os restantes 4 indivíduos possuem uma antiguidade inferior a 10 anos.

No que diz respeito às áreas Direção de Desenvolvimento, Laboratório, Divisão Assistência Técnica e Direção de Qualidade, Ambiente e Segurança, estas totalizam apenas 8 colaboradores. Os colaboradores afetos a estas áreas possuem maioritariamente mais de 20 anos de antiguidade - 5 colaboradores. Importa ainda referir que 3 possuem uma antiguidade inferior a 20 anos mas acima dos 5 anos na empresa.

Por fim é nas áreas de Direção Comercial, Direção *Supply Chain* e Divisão de Logística que se verifica o menor número de colaboradores da amostra, pois apenas se registam 5 colaboradores. Sendo que a maioria de colaboradores deste grupo regista mais de 20 anos de antiguidade na empresa.

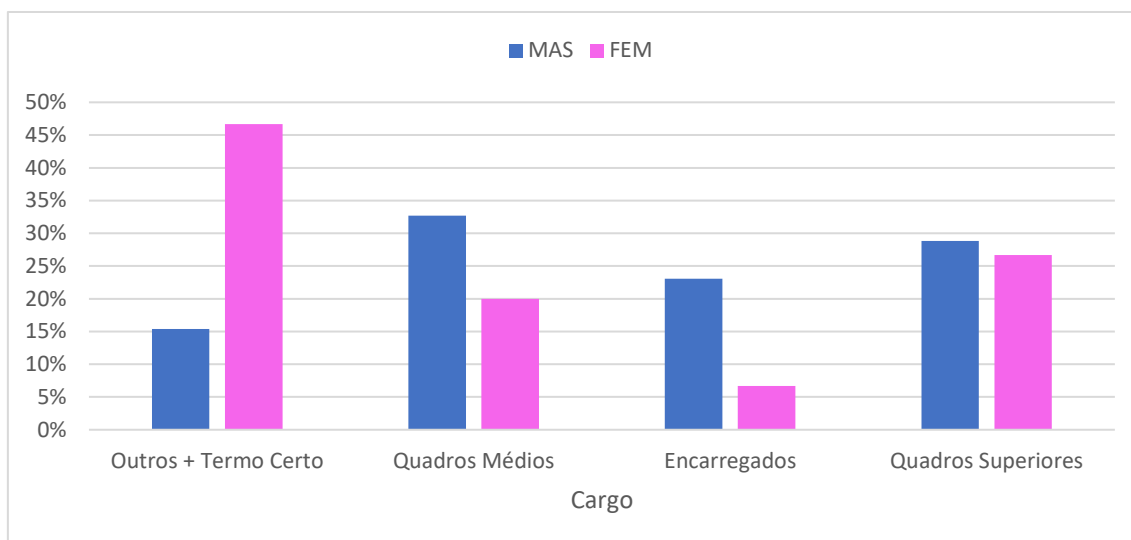
6.1.4. Caracterização da Amostra – Situação de Trabalho

Finalmente, procura-se dar conta das características da amostra tendo por base a sua situação no trabalho. Para tal são consideradas quatro situações distintas que se centram na posição que os trabalhadores possuem no quadro de pessoal da organização.

A definição destes quatro níveis que definem a situação no trabalho foi decidida em conjunto com a organização, tendo em conta o esquema interno de progressão na carreira.

A grande maioria dos trabalhadores encontra-se numa situação de trabalho dentro do quadro da empresa. Tendo a organização uma estrutura piramidal é expectável que o número de trabalhadores diminua à medida que subimos na hierarquia. Assim, temos mais efetivos nos quadros médios e menos nos quadros superiores. Importa, no entanto, realizar esta análise com base no sexo (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Distribuição de homens e mulheres por situação na empresa e sexo



No caso do sexo masculino, identifica-se no Gráfico 6 que nos níveis hierárquicos Quadros Médios (33%), Encarregados (23%) e Quadros Superiores (29%) que a percentagem ocupada pelo sexo masculino é superior à percentagem de mulheres. No entanto, quando se observa o nível Outros + Termo Certo, a percentagem de homens apenas representa os 15%.

A percentagem da amostra do sexo masculino que ocupa cargos de maior responsabilidade, ou, liderança representa os 52%.

No caso do sexo feminino, é possível constatar com base no Gráfico 6, que a maior parte dos indivíduos da amostra do sexo feminino está em cargos de base (47%), sendo que apenas 20% ocupa cargos intermédios e a percentagem de mulheres da amostra do sexo feminino, que ocupa cargos superiores e de liderança totaliza apenas os 33%. Tal traduz um fenómeno conhecido como segregação vertical que traduz a tendência para as mulheres no mercado de trabalho se situarem em posições inferiores e mais precárias.

6.2. Parte II – Mapeamento das Políticas da QuimiAveiro e conceito de Responsabilidade Social Empresarial

A segunda parte do questionário aplicado aos colaboradores da QuimiAveiro centrou-se em analisar o reconhecimento, por parte dos colaboradores, das Políticas de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas pela Empresa, de acordo com o mapeamento previamente elaborado, e a forma como estes as classificam. Além disso, o segundo objetivo incidu sobre analisar a familiarização dos colaboradores com o conceito de Responsabilidade Social consoante teorias desenvolvidas por académicas, sendo que estas já foram exploradas no Capítulo 2.

Esta etapa do questionário está dividida em quatro grupos de resposta fechada (consultar Anexo I), onde se recorreu a uma Escala Likert, por forma a facilitar a análise sobre a familiarização dos colaboradores relativamente a conceitos e teorias nesta matéria. Utilizou-se questões de Verdadeiro ou Falso para aferir qual o grau de conhecimento das políticas da empresa por parte dos colaboradores. Por fim, aplicou-se uma escala numérica para aferir qual a importância atribuída a cada uma das políticas da QuimiAveiro.

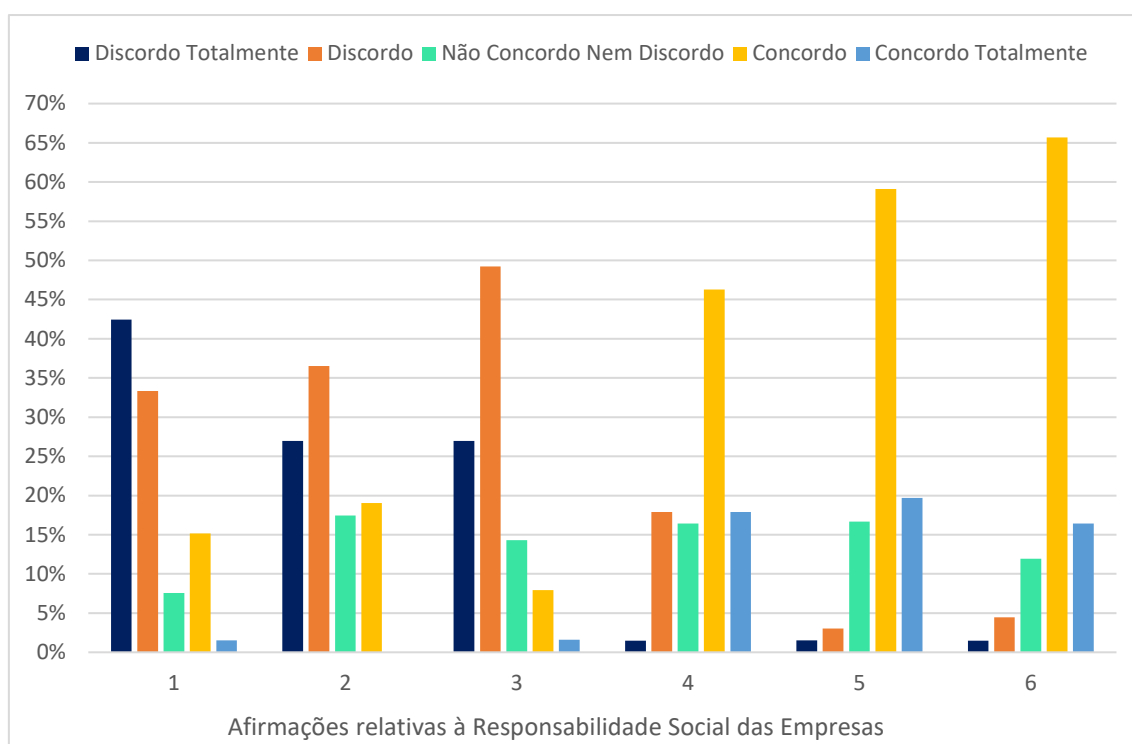
6.2.1. O Conceito de Responsabilidade Social Empresarial

Segundo o Livro Verde da Comissão Europeia a definição mais aproximada de Responsabilidade Social é a seguinte, “A Responsabilidade Social das empresas é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo” (Comissão Europeia, 2001).

Nesta lógica, e com base no quadro teórico previamente elaborado sobre esta temática, foi apresentado aos colaboradores da organização um conjunto de afirmações, cujas repostas estavam definidas numa escala de Likert com o objetivo de compreender o grau de concordância dos respondentes com este conceito.

No Gráfico 7 é possível identificar a percentagem de concordância dos colaboradores para cada afirmação.

Gráfico 7 -Grau de familiarização dos colaboradores da organização com o conceito de RSE: 1.A sociedade, o ambiente e as empresas operam em planos opostos; 2.A Responsabilidade Social das Empresas é uma ação de caridade (filantropia) social das empresas; 3.A política sustentável da empresa tem como único objetivo o lucro da empresa; 4.As empresas decidem voluntariamente contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo;5.As empresas procuram responder às necessidades e expectativas da sociedade; 6.Desenvolver iniciativas voltadas para o ambiente e a sociedade constitui uma estratégia organizacional da empresa



A primeira afirmação corresponde a “A sociedade, o ambiente e as empresas operam em planos opostos”. Com recurso ao Gráfico 7 é possível analisar que a maioria dos colaboradores inquiridos Discorda Totalmente (42%), ou, Discorda (33%) desta afirmação. Em contrapartida, apenas 17% dos colaboradores concorda com esta afirmação, sendo que uma pequena percentagem (8%) não demonstra qualquer tipo de opinião definida. Conclui-se que a amostra de colaboradores, numa primeira análise, concorda com a ideia de que deve existir uma ligação de interdependência entre a sociedade, o ambiente e as empresas, manifestando, desta forma, a sua concordância

com o que é defendido no Livro Verde relativamente às três esferas do Desenvolvimento Sustentável (Comissão Europeia, 2001).

A segunda afirmação corresponde a “A Responsabilidade Social das Empresas é uma ação de caridade (filantropia) social das empresas”. Novamente verifica-se que a percentagem de Discordo Totalmente (27%) e Discordo (37%) representa a tendência de resposta da maioria dos colaboradores. No entanto, verifica-se um aumento de respostas de indivíduos que não possuem uma opinião formada (17%), sendo que esta percentagem se encontra muito próxima dos colaboradores que responderam concordo (19%). Depreende-se que os colaboradores, na sua maior parte, não consideram que este conceito esteja relacionado com atos de caridade, ou, filantropia por parte das empresas.

A terceira afirmação diz respeito a “A política sustentável da empresa tem como único objetivo o lucro da empresa”. A tendência de resposta a esta afirmação equipara-se às afirmações anteriores, os colaboradores na sua maioria tendem a discordar - Discordo Totalmente (27%) e Discordo (49%). A percentagem de colaboradores que não assume uma opinião formada sobre o assunto mantém-se no mesmo registo (14%), sendo que a percentagem de indivíduos que concordam é mínima, apenas (10%). Esta afirmação tem por base a ideia de que o principal objetivo das empresas é meramente a obtenção de lucros, através de uma política sustentável, ou seja, enquadra-se nas Teorias Instrumentais exploradas no Capítulo 2. Conclui-se que a maioria dos colaboradores não concorda que o principal objetivo das empresas seja apenas aumentar os lucros próprios.

A quarta afirmação diz respeito “As empresas decidem voluntariamente contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo”. Esta afirmação está de acordo com os pressupostos mencionados no Livro Verde da Comissão Europeia de 2001. Com recurso ao Gráfico 7, observa-se que o panorama de resposta se altera, pois, a maioria dos colaboradores Concorda ou Concorda Totalmente (64%) com esta atuação por parte das empresas. É importante referir que 18% dos colaboradores

discorda desta atuação das empresas, sendo acompanhados por um registo de 16% de indivíduos que não expressaram opinião.

A quinta afirmação respeita a “As empresas procuram responder às necessidades e expectativas da sociedade”. Esta afirmação tem por base a perspetiva da responsabilidade social inerente à Teoria Integrativa explorada no Capítulo 2. Observa-se que a maioria dos colaboradores Concorda (59%) e Concorda Totalmente (20%) com a necessidade das empresas corresponderem a uma expectativa coletiva da sociedade relativamente à sua atuação. Salienta-se que a percentagem de colaboradores que não apresentam opinião formada no assunto é de 17%.

Por fim, a última afirmação diz respeito a “Desenvolver iniciativas voltadas para o ambiente e a sociedade constitui uma estratégia organizacional da empresa”. Claramente a maioria dos colaboradores Concorda com esta afirmação (66%), sendo que os que Concordam Totalmente representam 16% de respostas. A percentagem de colaboradores que não apresentam opinião formada totaliza os 12%. Conclui-se que os colaboradores consideram que as empresas desenvolvem estratégias organizacionais, que visam consolidar a posição da empresa na comunidade.

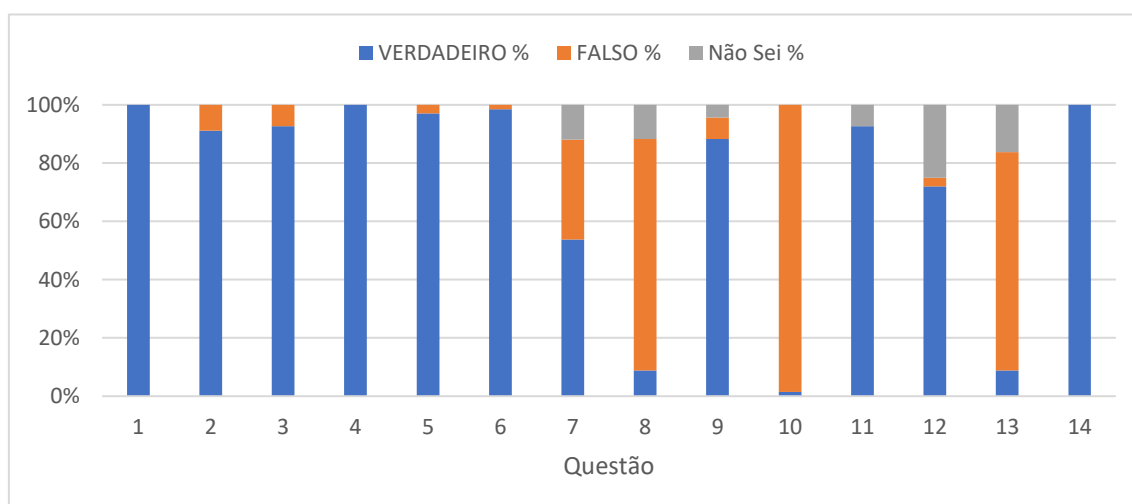
Salienta-se que em todas as afirmações a percentagem de colaboradores que respondeu Não Concordo Nem Discordo foi sempre superior a 10%, à exceção da primeira afirmação (8%).

Em síntese, da análise destas questões podemos concluir que, em geral, os trabalhadores desta organização estão familiarizados com o conceito de Responsabilidade Social e as suas ideias sobre a questão estão alinhadas com as definições conhecidas da União Europeia.

6.2.2. Reconhecimento das Políticas de RSE praticadas pela QuimiAveiro

Num segundo momento procurou-se analisar, com base em questões de reposta dicotómica (verdadeiro ou falso e não sei), o grau de conhecimento que possuem das políticas praticadas pela organização, tendo por base o mapeamento previamente elaborado com base na análise qualitativa da informação pública disponibilizada pela empresa.

Gráfico 8 - Grau de conhecimento das políticas de RSE da QuimiAveiro pelos colaboradores: 1.A minha empresa dispõe de um plano anual de formação; 2.Já fui convocado(a) para participar em ações de formação com alguma Cooperação de Bombeiros, ou, assisti a alguma atividade semelhantes nas instalações da empresa; 3.Eu próprio(a) estou abrangido(a) por algum tipo de seguro de saúde oferecido pela empresa; 4.A minha empresa disponibiliza em valor monetário, ou, em outro género algum tipo de ajudas para os dependentes menores dos agregados familiares dos seus trabalhadores, tais como bolsas de estudo e vales sociais; 5.Trabalhei, ou, convivi com algum estagiário(a) no meu local de trabalho; 6.Se no decorrer das minhas funções sofrer de um acidente de trabalho, existe um local próprio nas instalações para providenciar assistência médica; 7.A minha empresa organiza convívios e fomenta o encontro dos colaboradores em atividades dentro e fora do local de trabalho; 8.Os dependentes menores não estão abrangidos por um seguro de saúde da empresa; 9.O tempo de lazer fora do local de trabalho é incentivado através de parcerias com algumas instituições, por exemplo, ginásios, clubes desportivos e associações culturais; 10.Todos os dias necessito levar comigo para o trabalho almoço e jantar, pois a minha empresa não disponibiliza este tipo de serviços; 11.Tenho conhecimento da existência de protocolos de estágio na empresa; 12.A minha empresa apoia causas sociais, como por exemplo financiamento de bolsas de estudo; 13.Tenho conhecimento de nenhuma parceria da minha empresa com uma instituição de ensino superior; 14. O cumprimento de metas ambientais, sociais e económicas constitui uma preocupação para a minha empresa.



No Gráfico 8 encontram-se representadas 14 políticas (consultar Anexo I).

Observa-se que de um conjunto de 14 políticas enumeradas, os colaboradores da QuimiAveiro demonstraram ter conhecimento da quase totalidade das políticas praticadas pela empresa, apresentando uma taxa de reconhecimento entre os 80% e 100%. Apenas as ações identificadas com os números 7 “A minha empresa organiza convívios e fomenta o encontro dos colaboradores em atividades fora do local de trabalho.”; 12 “A minha empresa apoia causas sociais, como por exemplo financiamento de bolsas a alunos.”; e 13 “Não tenho conhecimento de nenhuma parceira da minha empresa com uma instituição de ensino superior.”, representam um reconhecimento inferior a 80% por parte dos colaboradores.

As políticas acima mencionadas centram-se essencialmente em Políticas de Responsabilidade Social Empresarial Interna, que se centram em aspetos como a formação, condições no local de trabalho, apoios às famílias dos colaboradores, seguro de saúde, e ocupação de tempos livres, entre outras presentes no questionário (Consultar Anexo I).

No entanto, os colaboradores demonstraram um menor grau de conhecimento nas políticas n.º12 e n.º13. A política n.º12 relaciona-se com o financiamento de bolsas de estudo a jovens e apoio de causas sociais por parte da empresa. Os colaboradores que responderam Verdadeiro a esta política contabiliza os 72%. Os que responderam Falso, ou seja, que a empresa não pratica este tipo de iniciativa contabiliza apenas os 3%, e por fim totaliza 25% os colaboradores que não têm qualquer tipo de conhecimento sobre este tipo de iniciativas.

A política n.º13 está relacionada com as parcerias estabelecidas entre a QuimiAveiro e as instituições de Ensino Superior. Neste caso, 75% dos colaboradores afirmaram Falso, ou seja, que a empresa não estabelece este tipo de parcerias, apenas 9 % afirmou Verdadeiro e 16% afirmaram Não Sei, o que demonstram que o seu nível de conhecimento perante esta política é muito reduzido.

Por fim salientar as políticas n.º7 e n.º9, que se relacionam com o lazer fora do local de trabalho. A política n.º7 diz respeito ao fomento de convívios e encontros por

parte da empresa fora do local de trabalho, salientar que neste caso 34% dos colaboradores consideraram Falso, ou seja, que a empresa não fomenta este tipo de encontros e 12% dos colaboradores responderam Não Sei, o que reflete o desconhecimento total da organização deste tipo de atividades.

Relativamente à política n.º 9, que diz respeito ao incentivo do tempo de lazer através de parcerias com ginásios, clubes desportivos, ou, outro tipo de associações, salientar que 7% dos colaboradores responderam Falso, ou seja, consideram que a empresa não incentiva este tipo de parcerias, e ainda 4% respondeu Não Sei.

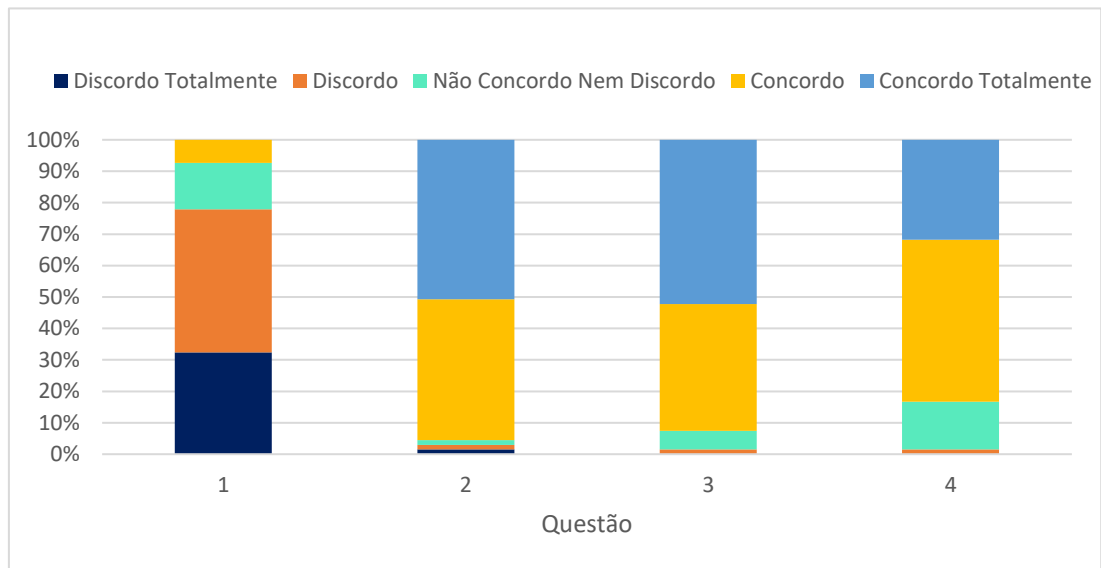
Em suma, conclui-se que na sua grande maioria os colaboradores demonstraram reconhecer as 14 Políticas de Responsabilidade Social Empresarial empreendidas pela organização, o que poderá significar a existência de um clima organizacional e de uma comunicação inclusiva e transparente.

6.2.3. Familiarização dos colaboradores com conceitos e teorias

O terceiro grupo é composto por um conjunto de 12 afirmações e visa avaliar qual o nível de alinhamento dos colaboradores desta organização com as perspetivas teóricas sobre o conceito de RSE. As teorias encontram-se previamente analisadas no Capítulo 2 desta dissertação, nomeadamente o Modelo de Carroll (1991) e o Modelo de Garriga e Melé (2004).

Modelo Pirâmide de Carroll (1991)

Gráfico 9 - Grau de concordância dos colaboradores o Modelo Pirâmide de Carroll: 1.Foca-se apenas nos lucros que consegue obter a partir da venda dos seus produtos e serviços; 2.Cumpre a legislação e os limites estabelecidos pela lei vigente, em termos de segurança e ambiente, entre outros; 3.Desenvolve um comportamento ético, respeitando sempre os direitos e deveres de todos os intervenientes nos seus negócios; 4. Desenvolve ações e iniciativas sociais, de forma voluntária, com vista a beneficiar e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e o bem-estar da sociedade.



Responsabilidade Financeira

De acordo com Carroll (1991), a Responsabilidade Social Empresarial assenta em quatro responsabilidades fundamentais para a atuação da Responsabilidade Social Empresarial, sendo elas responsabilidades financeiras, legais, éticas e filantrópicas. Nesta ótica procede-se à análise das primeiras quatro afirmações (Gráfico 9) que têm por base o Modelo de Pirâmide de Carroll (1991).

A afirmação n. º1 representa “A minha empresa foca-se apenas nos lucros que consegue obter a partir da venda dos seus produtos e serviços” e tem por base o princípio da responsabilidade financeira das empresas, que é o lucro. É possível observar que a grande maioria dos colaboradores respondeu Discordo (46%) e Discordo Totalmente (32%), o que revela que as respostas dos colaboradores da amostra não encaixam na base da pirâmide de Carroll, visto que não consideram que o objetivo

principal da sua empresa seja somente o lucro. Salienta-se ainda a existência de 15% de inquiridos que não possui opinião formada sobre o assunto.

Responsabilidade Legal

A afirmação n. 92 representa “A minha empresa cumpre a legislação e os limites estabelecidos pela lei vigente em termos de Segurança, Ambiente e outros” e centra-se no princípio da responsabilidade legal. Através do Gráfico 9 é possível reter que praticamente a sua totalidade (96%) dos colaboradores Concordam e Concordam Totalmente com a afirmação, ou seja, acreditam que a empresa em termos legislativos cumpre o estabelecido pela lei vigente.

Responsabilidade Ética

No que diz respeito à afirmação n. 93 “A minha empresa desenvolve um comportamento ético, respeitando sempre os direitos e deveres de todos os intervenientes nos seus negócios”, esta representa a responsabilidade ética presente no Modelo de Carroll (1991). Neste caso, os colaboradores responderam também nesta afirmação na sua grande maioria (92%) Concordo ou Concordo Totalmente. Conclui-se que estes consideram que a empresa respeita os princípios éticos inerentes à atuação das empresas, ou seja, uma atuação responsável e justa que não se encontra legislada pela lei, mas se rege por um princípio moral.

Responsabilidade Filantrópica

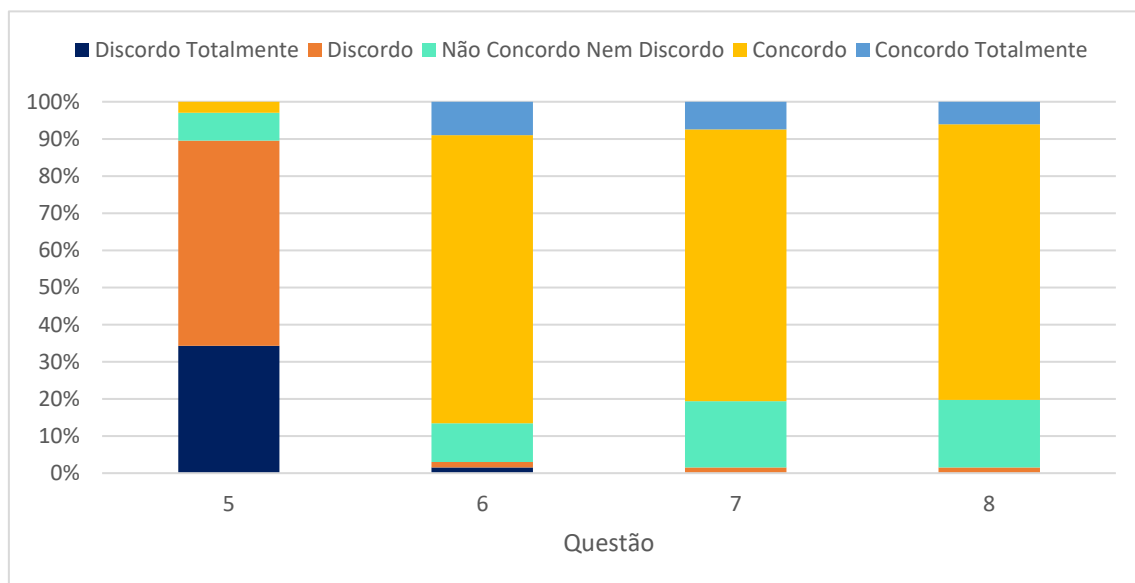
Por fim, a afirmação n. 94 “A minha empresa desenvolve ações iniciativas sociais de forma voluntária com vista a beneficiar e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e o bem-estar da sociedade”. Quanto a esta afirmação, os colaboradores mantiveram a mesma tendência de resposta verificada nas afirmações anteriores, com um total de 32% para Concordo e 52% para Concordo Totalmente, sendo que 15% apresentou-se sem opinião formada sobre o tema. Tendo em conta que esta afirmação representa a última das responsabilidades, ou seja, a responsabilidade filantrópica, concluiu-se que os colaboradores consideram que a empresa toma a iniciativa de melhorar o bem-estar

da sociedade de forma voluntária, apenas e unicamente e com o objetivo de gerar um impacto positivo na sociedade.

Em suma, após a análise das 4 afirmações atribuídas a este modelo, depreende-se que a responsabilidade com que os colaboradores menos identificaram a sua empresa foi a responsabilidade financeira, que representa uma elevada preocupação com os lucros e apenas atingir os objetivos económicos. Os colaboradores concordaram em grande maioria que a organização respeita as restantes responsabilidades, sendo elas legais, éticas e filantrópicas.

Modelo de Garriga e Melé (2004)

Gráfico 10 - Grau de concordância dos colaboradores com a Teoria Instrumental e Teoria Política: 5. Acho que a política da minha empresa e a sua atuação só consideram os interesses económicos dos seus acionistas; 6. A empresa funciona como um organismo dinâmico e estabelece uma relação filantrópica com a sociedade; 7. A relação que a minha empresa estabelece com a comunidade local influencia fortemente outras empresas, instituições, ou, até mesmo a população; 8. A sociedade formula várias expectativas sobre possíveis retribuições e benefícios que a atividade económica da empresa pode gerar.



Teoria Instrumental

Neste grupo inserem-se as afirmações n. 95 e n. 96 (Gráfico 10), no que diz respeito às teorias instrumentais, ou seja, utilizam a Responsabilidade Social Empresarial como uma ferramenta estratégica para atingir os objetivos estratégicos e criação de riqueza, neste grupo de teorias a filantropia empresarial é vista como uma ferramenta estratégica para consolidar a posição e imagem da empresa.

No caso da afirmação n. 95 “Acho que a política da minha empresa e sua atuação só consideram os interesses económicos dos seus acionistas”. No Gráfico 10 demonstra que os colaboradores maioritariamente responderam Discordo (55%) e Discordo Totalmente (34%) perante esta afirmação. Tal comprova que os colaboradores não consideram que a organização atue exclusivamente com vista o lucro, por forma a agradar os acionistas que investem na atividade económica.

No que diz respeito à afirmação n. 96 “A empresa funciona como um organismo dinâmico e estabelece uma relação filantrópica com a sociedade”, os colaboradores apresentam uma percentagem de 76% para Concordo, ou seja, estes defendem que a empresa estabelece a este tipo de ligação com a sociedade. Denota-se que 10% dos indivíduos não apresentam uma opinião vincada sobre o tema.

Teoria Política

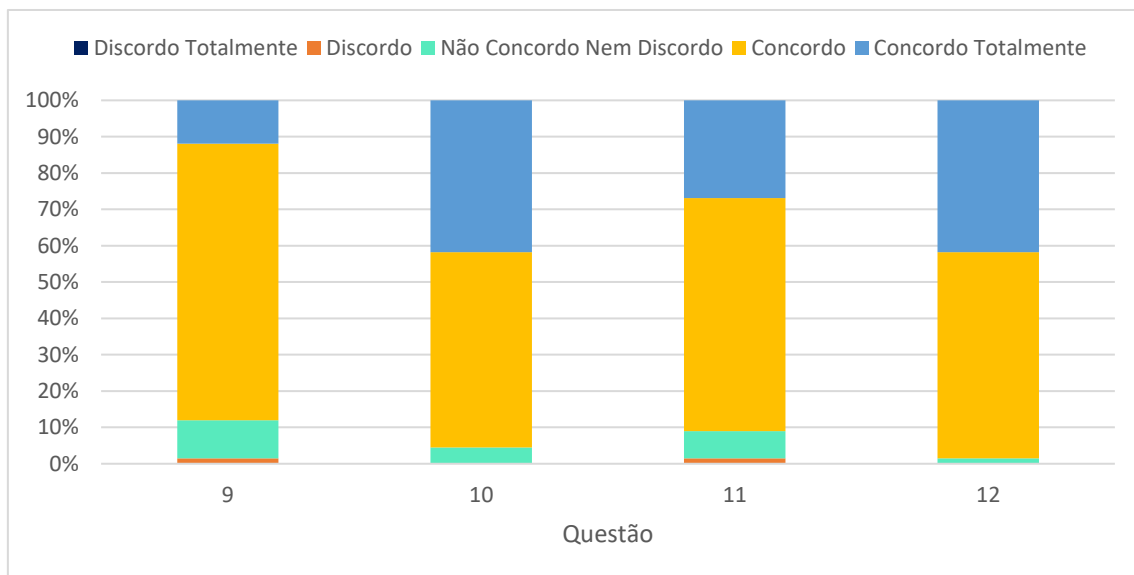
Neste grupo inserem-se as afirmações n. 97 e n. 98 (Gráfico 10) que se encontram relacionadas com a teoria política, ou seja, intenções e ligações estabelecidas entre as organizações e a sociedade, em especial o poder que as organizações são capazes de exercer sobre a sociedade. Além disso, esta teoria coloca em causa um contrato social implícito entre a sociedade e as empresas, como resultado da influência das empresas no mercado.

No Gráfico 10 é possível observar que a afirmação n. 97 “A relação que a minha empresa estabelece com a comunidade local influencia fortemente outras empresas, instituições ou até mesmo a população”, a percentagem dos colaboradores que

responderam Concordo totaliza os 73%, o que significa que consideram que as decisões da sua empresa e as relações que esta estabelece com o meio pode produzir fortes impactos. Salienta-se que 18% da amostra não possui opinião formada sobre o assunto.

No que concerne à afirmação n. 98 “A sociedade formula várias expectativas sobre as possíveis contribuições e benefícios que a atividade económica da empresa pode gerar”, observa-se novamente a mesma tendência de resposta, ou seja, 74% respondeu Concordo. Tal significa que os colaboradores acreditam que a sociedade olha para as empresas de forma expectante, pois acredita que a sua presença pode gerar benefícios tais como postos de trabalho, construção de melhores acessos, dinamismo da comunidade local, etc.

Gráfico 11 - Grau de concordância dos colaboradores com a Teoria Integrativa e Teoria Ética: 9.A empresa auxilia causas públicas, mesmo que não seja esse o seu objetivo primordial; 10.Respeita os requerimentos legais da sociedade, em termos de localização das instalações, relacionamento com os fornecedores, contratação de funcionários, produção de bens e serviços, etc; 11. Respeita e tem em consideração os interesses dos stakeholders (todos aqueles interessados e em redor da empresa), através da partilha dos seus valores; 12. A empresa contribui para a criação do bem-comum, através da criação de riqueza, produção de bens e serviços.



Teoria Integrativa

Neste grupo inserem-se as afirmações n. 9 e n.º 10 (Gráfico 11), que remetem para as teorias integrativas, sendo que estas definem que o papel da organização passa por dar resposta às necessidades das sociedades, com o objetivo de atingir níveis de prestígio e confiança na comunidade onde se encontra inserida.

Na afirmação n. 9 “A empresa auxilia causas públicas, mesmo que não seja esse o seu objetivo primordial”, os colaboradores mantiveram a mesma tendência de resposta já verificada anteriormente, ou seja, 76% respondeu que Concorda. Assim sendo, conclui-se que os colaboradores reconhecem na empresa a sua iniciativa de intervir em setores de importância, como por exemplo as matérias sob alçada do Estado. Indicam-se apenas 10% dos colaboradores que não possuem opinião formada sobre o assunto.

Relativamente à afirmação n. 10 “A minha empresa respeita os requerimentos legais da sociedade, em termos de localização das instalações, relacionamento com os fornecedores, contratação de funcionários, produção de bens e serviços, etc.”, a tendência de resposta altera-se ligeiramente, sendo que 42% dos colaboradores Concorda Totalmente e 54% Concorda. Em termos de concordância, esta afirmação denota uma postura mais vincada dos colaboradores relativamente ao respeito da empresa pelo meio envolvente e os seus *stakeholders*.

Teoria Ética

Por fim, as últimas afirmações dizem respeito às teorias éticas (Gráfico 11), estas focam-se na relação estabelecida entre a sociedade e as organizações no prisma dos valores éticos e na cooperação para uma sociedade melhor.

A afirmação n. 11 “A minha empresa respeita e tem em consideração os interesses dos *stakeholders* através da partilha dos seus valores”, os colaboradores voltaram a demonstrar uma tendência de resposta mais demarcada, pois responderam 24% Concorda Totalmente e 62% Concorda. Ou seja, consideram que a empresa partilha

dos valores dos *stakeholders* e por isso promove iniciativas que tenham em consideração os seus interesses.

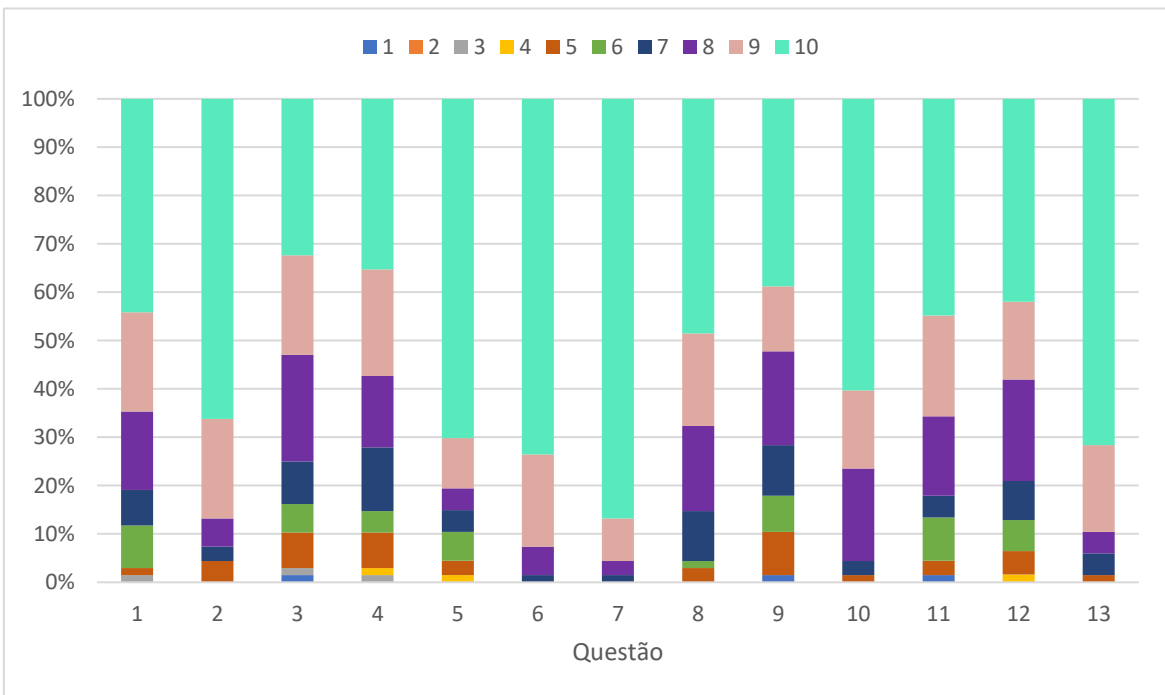
No que diz respeito à afirmação n. 912 “A empresa contribui para a criação do bem-comum, através da criação de riqueza, produção de bens e serviços”, os colaboradores demonstraram novamente uma posição vincada de resposta, visto que 42% responderam Concordo e 57% Concordo Totalmente. Tal significa que os colaboradores acreditam que a sua empresa produz serviços e produtos, que são capazes de produzir um efeito positivo na sociedade contribuindo para o bem-comum.

Em suma os colaboradores acreditam, tendo por base a análise dos Gráficos 9, 10 e 11, que a sua organização não atua e desenvolve a sua atividade económica tendo por base exclusivamente o lucro, mas procura estabelecer uma ligação com a sociedade, corresponder às suas expectativas, criação de vínculos com a comunidade e seus intervenientes e ainda manter a sua atuação dentro dos parâmetros legais e éticos impostos pela sociedade.

6.2.4. Grau de importância das políticas de RSE praticadas pela QuimiAveiro

O principal objetivo deste grupo é destacar quais as políticas de RSE praticadas pela QuimiAveiro que os colaboradores atribuem maior importância. A elaboração do grupo 2.4. tem por base um conjunto de 12 afirmações e uma escala numérica de 1 a 10, onde 1 representa Nada Importante e 10 representa Muito Importante, (Consultar Anexo I).

Gráfico 12 - Grau de importância atribuída pelos colaboradores às Políticas de RSE: 1. A empresa proporciona ações de formação em vários temas/áreas, para além do estipulado por lei; 2. Atribuição de benefícios para os filhos/dependentes menores dos colaboradores até aos 25 anos; 3. Formação de grupos culturais e desportivos, para a fomentação de atividades entre colaboradores fora do horário de trabalho; 4. Parcerias com ginásios, associações desportivas e outras entidades, que incentivem ao tempo de lazer após o horário de expediente; 5. Existir serviço de bar, ou, cantina; 6. Seguro de saúde extensível ao agregado familiar; 7. Existência de serviço de assistência médica nas instalações, e o acesso a consultas, médico e enfermeiros, etc; 8. Parcerias com universidades, Escolas Profissionais, ou, instituições, que fomentem a adoção de estágios profissionais/curriculares; 9. Premiar alunos com prémios, tais como bolsas de estudo; 10. Protocolos de cooperação com as corporações locais de bombeiros; 11. Apresentação transparente e clara da atividade económica da empresa à sociedade, para sensibilização da população local; 12. Preocupação da empresa em envolver-se a nível a nível nacional com outras empresas do mesmo setor, para que em conjunto alcancem metas ambientalmente, socialmente e economicamente responsáveis; 13. A empresa respeita e procura alcançar as metas impostas por diretivas europeias, referente ao ambiente e à sociedade, bem como à economia do país onde se insere.



Com recurso ao Gráfico 12 é possível destacar as 6 políticas que obtiveram o maior grau de importância para os colaboradores, sendo mais de 60% dos colaboradores classificou estas 6 políticas como Muito Importante (10). As políticas que os colaboradores atribuíram maior importância foram as políticas n.º 2 (benefícios para os filhos dependentes); n.º 5 (serviço de cantina); n.º 6 (Seguro de saúde para a família); n.º 7 (Assistência médica nas instalações da empresa); n.º 10 (Cooperação com os

Bombeiros locais) e por fim a política n. 913 (Associativismo da empresa com outras empresas do setor).

Com base nestes resultados é possível afirmar que ainda que os colaboradores possuam uma representação social clara do que é a Responsabilidade Social Empresarial, tendem a valorizar mais as ações que os afetam ou à suas famílias de uma forma mais direta.

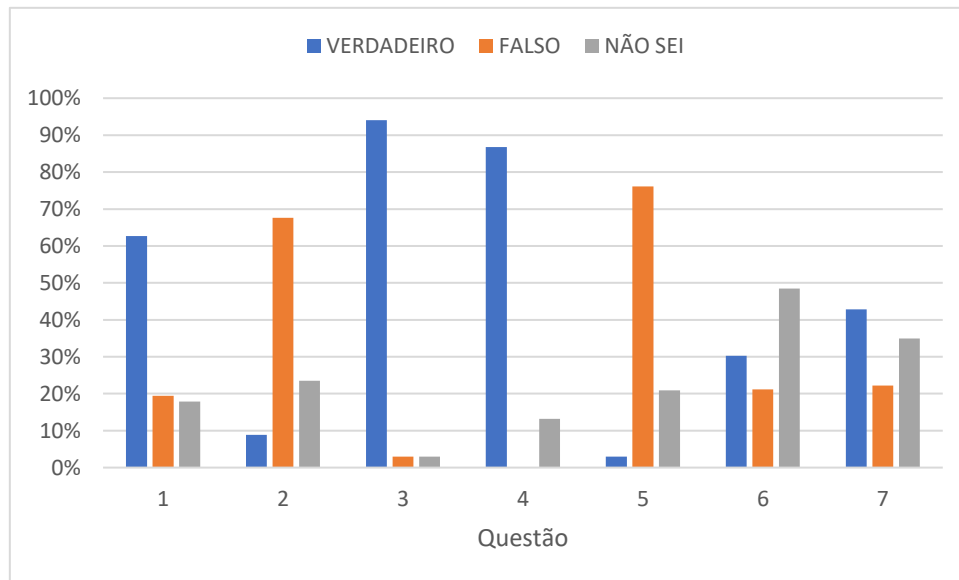
6.3. Parte III – RSE e o Livro Verde

O objetivo principal dos seguintes grupos de resposta é verificar a opinião dos colaboradores sobre o cumprimento das diretivas europeias no que diz à Responsabilidade Social, de acordo com o definido pelo Livro Verde e já previamente analisado no Capítulo 3 da presente dissertação.

6.3.1. Grupo I – Gestão de Recursos Humanos

O principal objetivo deste grupo de afirmações é aferir qual o grau de cumprimento das diretivas europeias estabelecidas para a prática de políticas de RSE, por parte da QuimiAveiro no âmbito da Gestão de Recursos Humanos, (Consultar Anexo I).

Gráfico 13 - Grau de importância atribuída pelos colaboradores às Políticas de RSE: 1. Inclusão dos trabalhadores nas decisões organizacionais; 2. Diferença de remuneração entre sexos; 3. Segurança dos postos atuais de trabalho; 4. Acompanhamento de trabalhadores e ex-trabalhadores; 5. Recrutamento irresponsável; 6. Combate à discriminação; 7. Combate ao desemprego e exclusão social; 8. Contribuição para a formação de trabalho qualificado.



No Gráfico 13 é possível destacar 3 afirmações com uma percentagem de resposta mais demarcada por parte dos colaboradores.

Em primeiro lugar, a afirmação n. 03 “Segurança dos postos de trabalho”, 94% dos colaboradores considera que esta realidade é Verdadeira na sua empresa e tal é confirmado pela antiguidade dos colaboradores.

Em segundo lugar a afirmação n. 04 “Acompanhamento de trabalhadores e ex-trabalhadores” em situações de baixa, incapacidade e acidente. Neste caso 87% dos colaboradores responderam Verdadeiro. Desta forma confirma-se que os colaboradores sentem que as políticas da empresa relativamente a seguros de saúde se encontram em vigor, bem como o acompanhamento de um médico do trabalho nas instalações.

Por fim, afirmação n. 05 “Recrutamento Irresponsável”, 76% dos colaboradores respondeu Falso, ou seja, consideram que a sua empresa não procede a práticas discriminatórias de recrutamento. No entanto, com recurso à observação da Gráfico 13, os resultados obtidos nas afirmações n. 06 “Combate à discriminação” e n. 07 “Combate

ao desemprego e exclusão social” sugerem que a percepção dos colaboradores relativamente às questões de recrutamento não seja completamente transparente. Por outras palavras, na afirmação n.º6 a percentagem de colaboradores que respondeu Não Sei (46%) é superior a todas as restantes. Na afirmação n.º7 os colaboradores que responderam Verdadeiro foram apenas 43%, sendo que 37% dos colaboradores desconhece a situação da empresa relativamente a este tema.

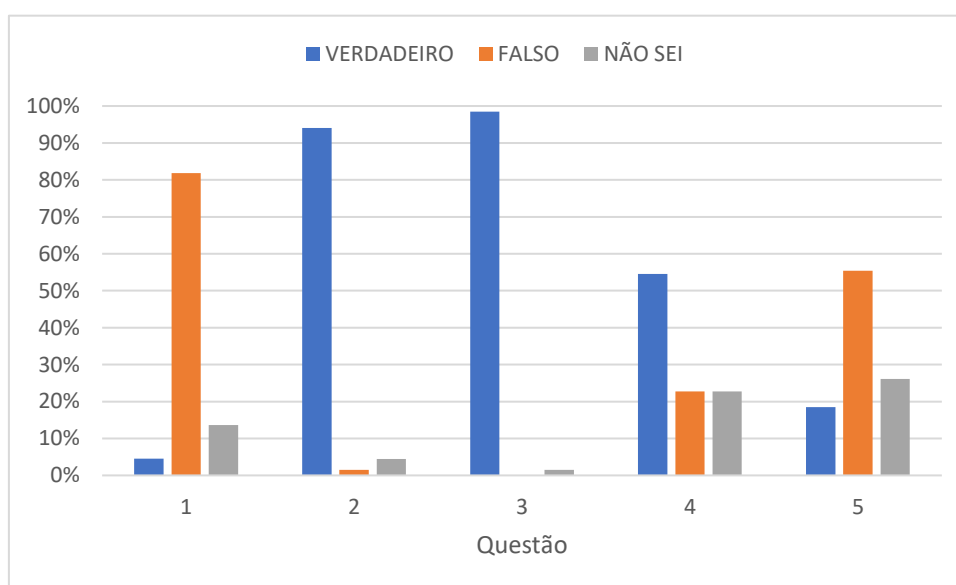
Quanto às afirmações n.º1 “Inclusão dos trabalhadores nas decisões organizacionais” e n.º2 “Diferença de remuneração entre sexos”, os colaboradores consideram que a empresa inclui os trabalhadores no seu processo de tomada de decisão com (63%) de resposta Verdadeiro e 68% dos colaboradores considera que a empresa não pratica discriminação salarial.

É importante salientar que a percentagem de colaboradores que respondeu Não Sei foi de 10% em todas as afirmações à exceção da afirmação n.º3, o que poderá indicar que a comunicação organizacional da empresa não é totalmente transparente e clara em termos da Gestão de Recursos Humanos.

6.3.2. Grupo II – Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à Mudança

No Grupo II o principal objetivo é aferir qual o grau de cumprimento das diretivas europeias estabelecidas para a pratica de políticas de RSE, por parte da QuimiAveiro no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à Mudança, (Consultar Anexo I).

Gráfico 14 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à Mudança: 1. Falha na comunicação organizacional; 2. Subcontrata outras empresas/serviços certificadas; 3. Implementa processos de melhoria continua e cumprimento de normas; 4. Discute com os trabalhadores sobre possíveis mudanças organizacionais, e o impacto dessas transformações; 5. Adota estratégias que evitem o desemprego.



Através do

Gráfico 14 destacam-se 3 afirmações que assumem uma tendência de resposta mais demarcada por parte dos colaboradores.

A afirmação n. 01 “Falha na comunicação organizacional, no que diz respeito ao balanço económico da empresa”, 82% dos colaboradores consideram Falso, ou seja, sentem que são incluídos na comunicação de resultados e objetivos alcançados.

Quanto à afirmação n. 02 “Subcontrata outras empresas/serviços certificados”, nesta afirmação quase a totalidade da amostra (94%) respondeu Verdadeiro, tal significa

que os colaboradores reconhecem que a empresa recorre a este tipo de serviços de forma transparente.

Relativamente à afirmação n. 93 “Implementa processos de melhoria contínua e cumprimento de normas”, 99% dos colaboradores responderam Verdadeiro, o que comprova claramente que estes consideram que há um acompanhamento em termos do cumprimento de normas de segurança e que a empresa demonstra preocupação com o processo de melhoria continua da organização.

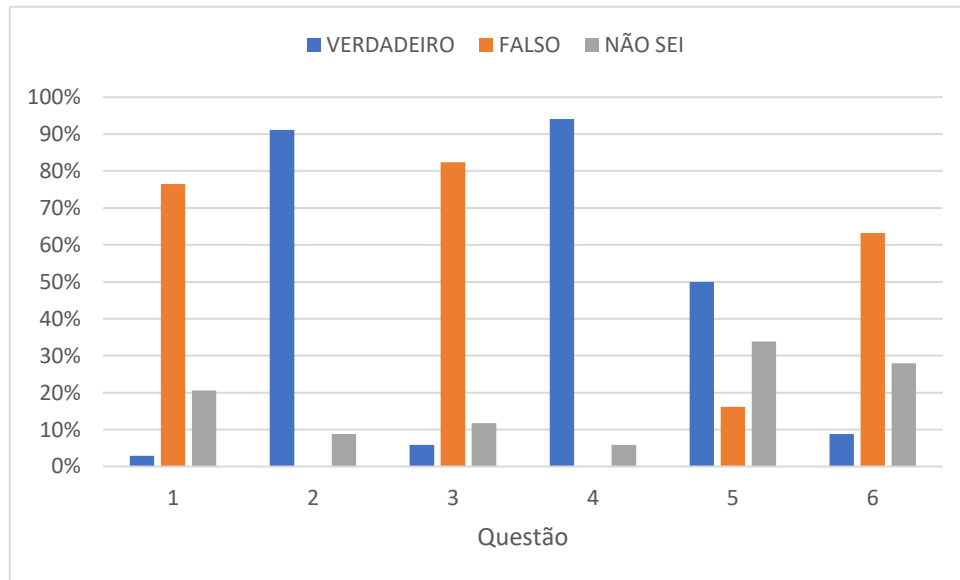
É importante salientar que nas afirmações n.94 “Discute com os seus trabalhadores sobre possíveis mudanças organizacionais e o impacto dessas transformações”, apenas 55% dos colaboradores responderam Verdadeiro, tal pode significar que estes não sentem inclusão em decisões sujeitas de causar impactos e mudanças diretas no seu local e posto de trabalho, sendo que apenas uma pequena parcela respondeu Falso (23%), no entanto a percentagem que respondeu Não Sei (23%) é relativamente elevada.

No caso da afirmação n. 95 “Não adota estratégias que evitem o desemprego”, apenas 55% dos colaboradores considerou Falso, ou seja, considera que a empresa adota estratégias que visam evitar o desemprego, no entanto salienta-se que novamente uma percentagem elevada dos colaboradores respondeu Não Sei (26%).

6.3.3. Grupo III – Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais

No Grupo III o principal objetivo é aferir qual o grau de cumprimento das diretivas europeias estabelecidas para a prática de políticas de RSE, por parte da QuimiAveiro no âmbito da Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais, (Consultar Anexo I).

Gráfico 15 - Percepção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito da Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais: 1. Sobre-explora os recursos naturais; 2. Define situações ótimas tanto para o ambiente, como para a empresa no decorrer da atividade económica; 3. Não cumpre metas e objetivos estabelecidos em programas de desenvolvimento sustentável; 4. Compreende os requisitos ambientais da Comunidade Europeia; 5. Adota sistemas de eficácia ambiental; 6. Não faz parte de associações/grupos que promovam o desenvolvimento sustentável.



Através do Gráfico 15 é possível verificar que os resultados obtidos são quase na sua totalidade favoráveis em termos do cumprimento das diretivas europeias para a RSE, sendo que apenas uma das afirmações (n. 5) “Adota sistemas de eficácia ambiental”, não apresenta uma resposta vencedora por parte dos colaboradores, pois apenas 50% respondeu Verdadeiro e é acompanhada de 34% de colaboradores que respondeu Não Sei. Tal pode significar que os trabalhadores não têm conhecimento sobre este tipo de atuação por parte da empresa.

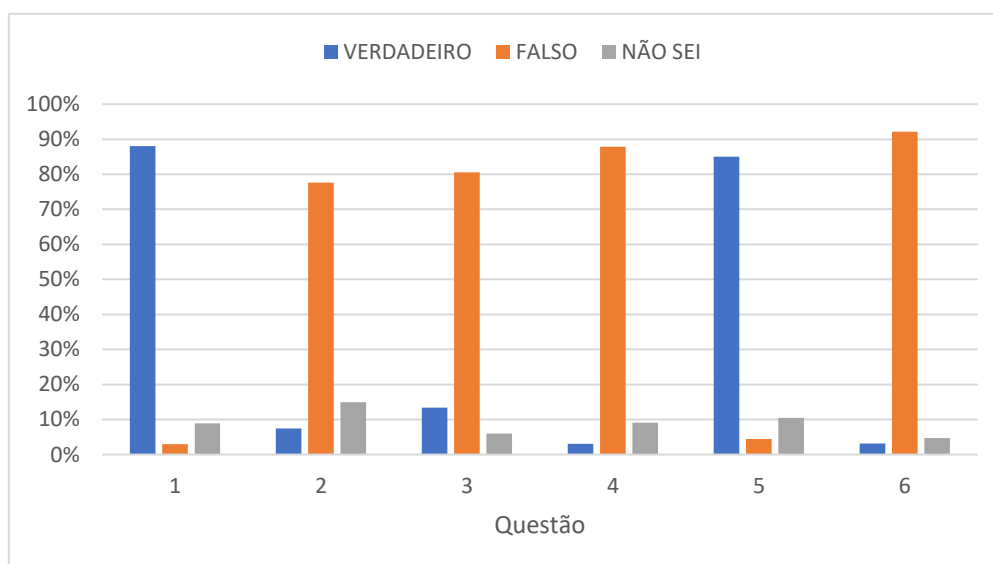
Na afirmação n. 1, 76% dos colaboradores considera que a sua empresa não sobre explora os recursos naturais; Na afirmação n. 2 91% dos colaboradores considera que a empresa define situações ótimas para o ambiente e para a empresa, como resultado da sua atividade económica. A afirmação n. 3 reflete que 82% dos colaboradores acredita que a empresa cumpre as metas e objetivos estabelecidos para fomentar o desenvolvimento sustentável. Na afirmação n. 4, 94% dos colaboradores acredita que a empresa compreende os requisitos ambientais propostos pela União

Europeia. Por fim, na afirmação n.º6, 63% dos colaboradores consideram que a empresa se associa a movimentos, grupos e entidades promotoras do Desenvolvimento Sustentável, é importante salientar que na última afirmação, 28% dos colaboradores respondeu Não Sei, ou seja, não se encontram plenamente informados sobre o envolvimento da empresa a nível externo.

6.3.4. Grupo IV – Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores

No Grupo IV o principal objetivo é aferir qual o grau de cumprimento das diretivas europeias estabelecidas para a prática de políticas de RSE, por parte da QuimiAveiro no âmbito das Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores, (Consultar Anexo I).

Gráfico 16 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito das Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores: 1. Existe uma relação entre a empresa e a comunidade, onde esta se instala das quais resultam benefícios: emprego, remunerações, formação; 2. O local físico para as empresas é de pouca importância, pois não determina a escolha do local para exercer a atividade económica; 3. Não se refletem preocupações com o impacto ambiental, económico e social nas comunidades locais; 4. A empresa/organização atua isoladamente; 5. As ações/ decisões das empresas podem afetar estes parceiros diretamente, bem como os restantes organismos em torno da organização; 6. As empresas/ organizações não deverão procurar manter uma relação ética e sustentável com os seus parceiros.



Com recurso ao Gráfico 16 verifica-se que os colaboradores percecionam que a empresa mantém uma relação próxima e de interação com a comunidade local, os seus parceiros económicos e os respetivos fornecedores e consumidores, com base nas respostas dos colaboradores.

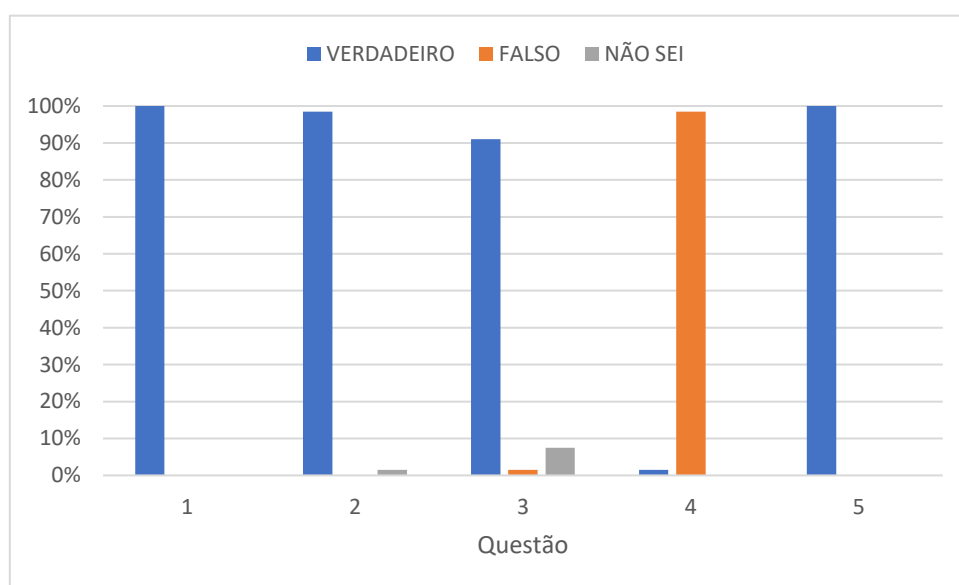
Na afirmação n. º1, 88% dos colaboradores considera que existe uma relação de reciprocidade entre a comunidade e a empresa, que pode resultar em benéficos para ambas as partes. Na afirmação n. º2, 78% dos colaboradores considera que a empresa atribui extrema importância à escolha do local físico para esta se sediar. Na afirmação n. º3, 81% dos colaboradores considera que as comunidades locais refletem preocupações com os possíveis impactos ambientais, sociais e económicos que podem resultar da atividade económica de uma empresa. Na afirmação n. º4, 88% consideram que a empresa não atua de forma isolada, ou seja, depende de outros fatores do meio para garantir a sua existência. Na afirmação n. º5, 85% dos colaboradores considera que a empresa detém o poder suficiente para influenciar os seus parceiros económicos diretamente e os seus *stakeholders*.

Por fim, na afirmação n. º6, 92% dos colaboradores acredita que é benéfico a empresa manter uma ética e estável com os seus parceiros económicos.

6.3.5. Grupo V – Direitos Humanos e Preocupações Ambientais

No Grupo V o principal objetivo é aferir qual o grau de cumprimento das diretivas europeias estabelecidas para a prática de políticas de RSE, por parte da QuimiAveiro no âmbito dos Direitos Humanos e Preocupações Ambientais, (Consultar Anexo I).

Gráfico 17 - Perceção dos colaboradores do cumprimento das Diretivas Europeias da RSE no âmbito dos Direitos Humanos e Preocupações Ambientais: 1. Não recorre a trabalho infantil; 2. Cumpre as normas laborais de segurança; 3. As metas e objetivos estratégicos da empresa encontram-se alinhados com as metas globais; 4. Os trabalhadores não recebem subsídio de natal, ou, férias por parte da empresa; 5. Não sujeita os seus trabalhadores a trabalho forçado e sem respeito de descanso entre turnos.



Através da análise do Gráfico 17, verifica-se novamente um padrão positivo de resposta muito acentuado em todas as afirmações. É possível concluir que mais de 90% dos colaboradores concordam que a sua empresa não recorre a trabalho infantil (afirmação n.º1), cumpre as normas laborais de segurança (afirmação n.º2), alinha os seus objetivos estratégicos com as metas globais (afirmação n.º3), os trabalhadores recebem o subsídio de natal e férias (afirmação n.º4) e que não sujeita os seus colaboradores a trabalhos forçados (afirmação n.º5).

Os resultados obtidos neste último grupo são os mais positivos comparativamente aos outros analisados juntamente com os resultados obtidos no Grupo IV, pois demonstrou que os colaboradores se encontram conscientes das relações

que a empresa estabelece com os seus *stakeholders* e no respeito pelos direitos humanos e ambiente.

Por outro lado, o Grupo I – Gestão de Recursos Humanos foi o grupo que apresentou os resultados mais fracos, em termos das percentagens apresentadas pelos colaboradores, onde se identificou uma percentagem relativamente alta de colaboradores que responderam Não Sei às informações apresentadas, sendo que esta tendência também se verificou nos Grupos II e III.

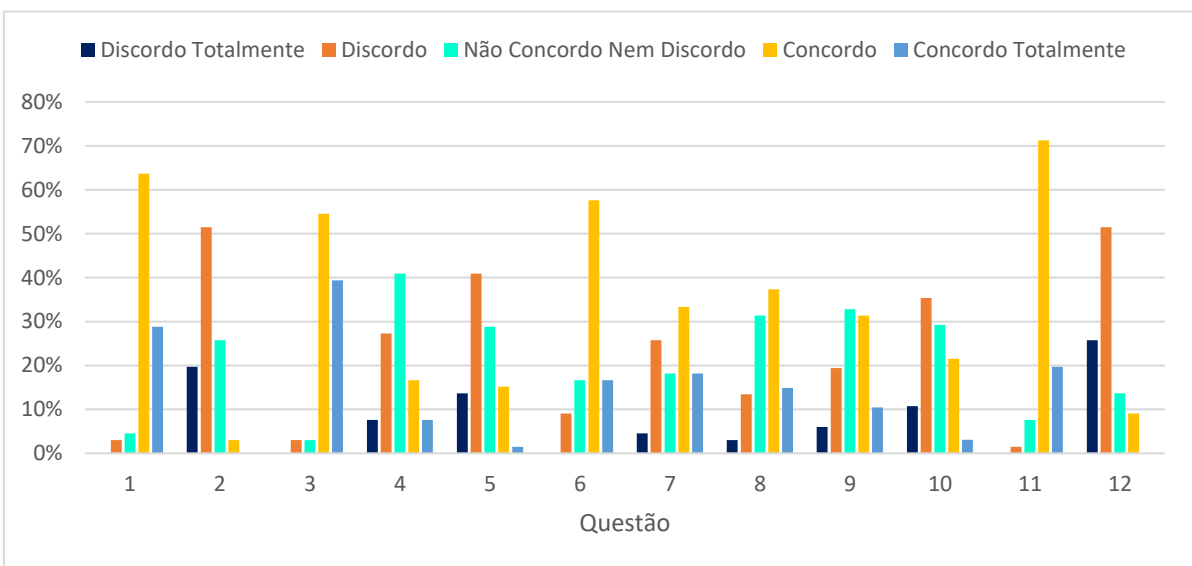
6.3. Parte IV– Estado Social

Terminada a análise das representações dos trabalhadores sobre o conceito de Responsabilidade Social Empresarial e as práticas desenvolvidas pela empresa neste campo, importa agora refletir sobre as perceções dos trabalhadores relativamente ao papel do Estado, por comparação com as empresas, na garantia do bem-estar social das populações. Para tal os inquiridos foram confrontados com um conjunto de afirmações neste âmbito. (Consultar Anexo I).

Com base no quadro teórico previamente elaborado sobre esta temática foi apresentado aos colaboradores da *QuimiAveiro* um conjunto de afirmações, tendo por base uma escala Likert.

No Gráfico 18 é possível identificar a percentagem de concordância dos colaboradores para cada afirmação.

Gráfico 18 - Grau de Concordância dos colaboradores da QuimiAveiro sobre a responsabilização do Estado e das Empresas: 1. O principal papel do Estado Social é garantir um conjunto universal de benefícios aos seus cidadãos; 2. Uma das principais responsabilidades das Empresas Privadas é financiar a criação de Hospitais; 3. O papel do Estado é assumir um compromisso com a sociedade, que visa alcançar o bem-estar social; 4. A privatização dos transportes proporciona um melhor serviço aos seus utentes; 5. Quanto menor for a intervenção do Estado na sociedade, maior é o bem-estar dos cidadãos; 6. A cooperação entre o Estado e o Setor Privado gera um nível satisfatório de bem-estar para a população; 7. O Estado é o único agente que pode regulamentar setores como a saúde, educação, finanças, cultura, etc.; 8. Os serviços de saúde fornecidos por empresas privadas são mais eficientes; 9. Os colégios privados são reconhecidos pela qualidade de oferta formativa que disponibilizam; 10. A privatização de empresas públicas é uma forma eficiente do Estado dar resposta em situação de crise; 11. Em caso de catástrofe natural, os cidadãos olham para o Estado como o principal agente de intervenção; 12. As empresas privadas exploram os recursos naturais, mão-de-obra local, não contribuindo para o bem-estar da sociedade.



Na afirmação n. 01 “O principal papel do Estado Social é garantir um conjunto universal de benefícios para os seus cidadãos”, a grande maioria dos colaboradores respondeu Concordo (64%) e Concordo Totalmente (29%), ou seja, à partida reconhecem essa responsabilidade principalmente ao Estado.

No caso da afirmação n. 02 “Uma das principais responsabilidades das Empresas Privadas é financiar a criação de hospitais”. Neste caso denota-se uma alteração de resposta por parte dos colaboradores, pois estes responderam Discordo (52%) e Discordo Totalmente (20%), no entanto destaca-se uma percentagem de colaboradores que não possui opinião formada sobre o assunto que corresponde a 26%. Assim,

considera-se que os colaboradores não consideram que o Setor Privado deva responsabilizar-se pelo setor da saúde.

Na afirmação n. 93 “O papel do Estado é assumir um compromisso com a sociedade que visa alcançar o bem-estar social”. Relativamente a esta afirmação 55% dos colaboradores respondeu Concorda e 39% Concorda Totalmente, assim sendo verifica-se novamente uma tendência para a responsabilização do Estado em termos de gerar bem-estar.

No caso da afirmação n. 94 “A Privatização dos Transportes proporciona um melhor serviço aos seus utentes”, os colaboradores demonstraram uma percentagem de Não Concordo Nem Discordo (41%) superior a todas as outras hipóteses, sendo apenas seguido de Discordo com uma percentagem de 27%. A leitura feita desta afirmação é que os colaboradores não possuem uma opinião demarcada sobre quem deverá ser responsabilizado neste caso.

No que diz respeito à afirmação n. 95 “Quanto menor for a intervenção do Estado na sociedade, maior é o bem-estar da sociedade”, os colaboradores responderam 41 % Discordo e 14% Discordo Totalmente, ou seja, a amostra reconhece que a intervenção do Estado na sociedade dá origem à criação de bem-estar. Salienta-se que dos colaboradores 29% respondeu Nem Concordo Nem Discordo.

Quanto à afirmação n. 96 “A cooperação entre o Estado e o Setor Privado gera um nível satisfatório de bem-estar para a população”, 58% dos colaboradores respondeu Concordo e 17% Concordo Totalmente, sendo que a 17% também foram os colaboradores que não possuem opinião formada sobre o tema. Neste caso é possível concluir que a maior parte dos colaboradores considera que a cooperação entre o Estado e as Empresas é benéfica para a sociedade.

No que diz respeito à afirmação n. 97 “O Estado é o único agente que pode regulamentar setores como por exemplo a saúde, educação, finanças e cultura”, a maioria dos colaboradores voltou a atribuir a responsabilidade ao Estado, respondendo Concordo 33% e Concordo Totalmente 18%.

No caso da afirmação n. 98 “Os serviços de saúde fornecidos por empresas privadas são mais eficientes”, os colaboradores demonstraram que atribuem qualidade ao serviço prestado por empresas privadas com 37% Concordo e 15% Concordo Totalmente, no entanto verifica-se uma percentagem elevada de colaboradores que não possuem uma opinião formada sobre o assunto (37%).

Relativamente à afirmação n. 99 “Os colégios privados são reconhecidos pela qualidade de oferta formativa que disponibilizam”, neste caso em particular não existe uma opinião formada por parte dos colaboradores, visto que 33% afirma que Não Concorda Nem Discorda, sendo esta a resposta com maior percentagem.

Na afirmação n. 910 “A privatização de empresas públicas é uma forma eficiente do Estado dar resposta em situações de crise”, os colaboradores consideram na sua maioria que a privatização não é uma possível solução para dar resposta em situações de crise, responderam 35% Discordo e 11% Discordo Totalmente.

Quanto à afirmação n. 911 “Em caso de catástrofe natural, os cidadãos olham para o Estado como o principal agente de intervenção”, claramente 71% dos colaboradores responderam Concordo, ou seja, atribuem elevada importância à intervenção do Estado neste tipo de situações.

Por fim, na afirmação n. 912 “As empresas privadas exploram os recursos naturais, mão-de-obra local, não contribuindo para o bem-estar da sociedade”, sendo que 52% dos colaboradores responderam Discordo e 26% responderam Discordo Totalmente, podendo concluir-se que os colaboradores não consideram que as empresas manifestem um impacto tão nefasto na sociedade.

Em suma, após a análise detalhada do grau de concordância dos colaboradores da organização QuimiAveiro relativamente a quem deverá ser responsabilizado pelo bem-estar da sociedade, concluiu-se que os colaboradores atribuem maior grau de responsabilização ao Estado.

Os colaboradores, quando perante afirmações que tinham por base a relação e o impacto da intervenção do Estado na sociedade, demonstraram um grau de concordância sempre superior a 50%, sendo que consideraram que o Estado atua fundamentalmente em situações de crise, catástrofe natural, reconhecendo que este é o único agente que detém o poder de intervir nestas situações para gerar o bem-estar social. Consideram também que o Estado e o Setor Privado podem alcançar resultados positivos para a sociedade se cooperarem.

No entanto, verificou-se que perante afirmações que sugerissem a responsabilização do Setor Privado em setores-chave da sociedade, como a saúde, educação, transportes entre outros, os colaboradores que responderam Não Concordo Nem Discordo nas afirmações n.º2, n.º8, n.º9 e n.º10 foi sempre superior a 20% da amostra, o que revela que estes não demonstram uma opinião formada sobre o assunto, ou, sentem dificuldade em atribuir a responsabilidade ao Setor Privado. Não obstante, na afirmação n.º8 os colaboradores atribuíram uma maior responsabilização do Setor Privado no caso da saúde.

Em suma, podemos afirmar que apesar dos inquiridos reconhecerem a importância da Responsabilidade Social das empresas não assumem que a responsabilidade de cuidar do bem-estar da população deva ser transferida do Estado para as organizações com fins lucrativos.

Capítulo 7. Conclusões

Atualmente, as políticas de Responsabilidade Social praticadas pelas empresas refletem uma resposta às pressões de natureza social, económica e ambiental. O investimento neste tipo de estratégias, não só procura favorecer as relações que as empresas estabelecem com partes interessadas, tais como trabalhadores, acionistas, organismos públicos, ONG (Organizações Não Governamentais), mas também veem neste tipo de iniciativas desenvolvidas a nível interno e externo, como um investimento futuro, pois gerará retorno para a organização no longo prazo, (Livro Verde, 2001).

No que diz respeito à atuação do Estado Social, este caracteriza-se pela extensão universal de um conjunto de benefícios aos seus cidadãos, com o objetivo de promover o bem-estar social, além de atuar como mediador, ou, regulador entre o mercado e a sociedade. Certo é que esta noção de Estado Social é fruto de um contexto cultural, social e económico vincado, e por isso mesmo este padrão não se reflete da mesma forma em todos os países, (Esping-Andersen, 1990).

Os pontos de partida da presente Dissertação centraram-se, portanto primeiramente em explorar a evolução do Estado Social, perceber a sua consolidação a nível europeu e repercussão a nível internacional. Desta forma foi possível particularizar a sua transformação histórica até às conceções teóricas que definiram as tipologias de Estado Social atuais e que permitiram classificar e descrever em pormenor o caso português.

Em segundo lugar, relativamente ao conceito de Responsabilidade Social Empresarial, procedeu-se a um estudo das principais teorias desenvolvidas por académicos a partir da segunda metade do século XX, com o objetivo de enquadrar a temática em questão e auxiliar na aplicação do questionário.

Nos últimos anos tem vindo a verificar-se uma maior ênfase na importância da Responsabilidade Social das empresas e, simultaneamente, a verificar-se uma certa contestação da ideia de que cabe ao Estado o papel de zelar pelo bem-estar social da população.

Esta dissertação procurou refletir sobre esta questão através de um estudo de caso numa empresa da região de Aveiro. Procurou-se compreender como é que os colaboradores da empresa percebem a noção de Responsabilidade Social Empresarial, se reconhecem a sua existência em práticas da organização e se concordam com a ideia de manter a centralidade da preocupação com o bem-estar social da população no Estado.

Para tal foi distribuído um questionário de modo a obter informações concisas sobre a forma como os colaboradores desta organização percebem as políticas empreendidas pela empresa, procurando confirmar se os trabalhadores possuem ou não a ideia de que o sector privado procura de certa forma colmatar as falhas do Estado nos seus setores-chave, como a educação, saúde, ambiente, segurança, etc.

Com base na análise dos dados do questionário foi possível concluir que os colaboradores respondentes da empresa QuimiAveiro se encontram familiarizados com o conceito de Responsabilidade Social Empresarial apresentado pela União Europeia. Os respondentes demonstraram também reconhecer as Políticas de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidas pela sua organização, de acordo o mapeamento das políticas realizado, no entanto quando solicitado para atribuir um grau de importância ao mesmo conjunto de políticas, os respondentes tenderam a atribuir maior importância a políticas com foco no agregado familiar. No que diz respeito ao cumprimento das diretivas europeias relativamente à Responsabilidade Social Empresarial, os respondentes consideram que a sua organização cumpre todas as normas estabelecidas pelo Livro Verde. Por fim, quando questionados relativamente a quem deverá ser responsabilizado pelo bem-estar da sociedade, concluiu-se que os colaboradores atribuem maior grau de responsabilização ao Estado como principal criador de bem-estar social, apresentando alguma dificuldade, ou, incerteza quando expostos à possibilidade de atribuição de responsabilização ao Setor Privado.

A análise aqui empreendida apresenta algumas fragilidades. Antes de mais, trata-se de um estudo de caso e, como tal, os resultados obtidos não podem ser extrapolados para a população em geral. Por outro lado, o facto do questionário ter sido

administrado na empresa, com questões muito precisas relativamente às suas práticas, pode ter conduzido os inquiridos a responder de acordo com a desejabilidade social e a demonstrarem um perfil mais positivo de respostas do que teriam noutra contexto.

Sendo esta problemática atual e extremamente relevante para a discussão sobre o modelo de organização social existente e desejável, seria pertinente a realização de trabalhos com uma maior abrangência em termos da população e da análise empreendida.

Referências Bibliográficas

- Aldcroft, D. (1981). *From Versailles to Wall Street 1919-1929* (1st ed.). Berkeley , Los Angeles: University of California Press.
- Alejo José G. Sison, Ignacio Ferrero, G. G., *et al* (2018). *Business Ethics, A Virtue and the Common Good Approach*. New York: Routledge.
- Amaro, A. R. (2008). *O modelo de previdência social do Estado Novo (1933-1962)*. Coimbra University Press.
- Beevor, A. (2012). *A Segunda Guerra Mundial* (1ª.). Lisboa: Bertrand Editora.
- Bettignies, Henry-Claude. Lépineuxo, F. (2009). *Business, Globalization and the Common Good*. Bern, Suíça: Peter Lang.
- Beveridge, W. (1942). Social Insurance and Allied Services: Report, 20. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Social+Insurance+and+allied+services+Report+by#0>
- Briggs, A. (1998). *A História Social de Inglaterra* (1ª.). Lisboa: Editorial Presença.
- Canterbery, E. R. (2001). *Breve História do Pensamento Económico - Perspectivas Engenhosas da Ciência Sombria*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Comissão, Europeia (2001). *Livro Verde - Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Bruxelas.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 39–48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility - Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268–295.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The Business Case for Corporate Social

Responsibility : A Review of Concepts , Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 85–105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>

Carter, C. R., & Jennings, M. M. (2004). The Role of Purchasing in Corporate Social Responsibility: A Structural Equation Analysis. *Journal of Business Logistics*, 25(1), 145–186.

Corbett, A., & Spender, P. (2009). Corporate Constitutionalism. *Sydney Law Review*, v.31(n.º1), 147–161.

John W. Creswell. (2009). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United Kingdom: SAGE Publications.

Crozier, A. J. (1997). *The Causes of The Second World War* (1st ed.). Oxford, Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.

Donaldson, T., & Dunfee, T. W. (2000). Précis for: Ties That Bind. *Business and Society Review*, 105(4), 436–443.

Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). the Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65–91. <https://doi.org/10.5465/AMR.1995.9503271992>

E. P. Thompson. (1987). *A Formação da Classe Operária Inglesa - A Árvore da Liberdade*, Vol. I. São Paulo, Brasil: Editora Paz e Terra S/A.

Engels, F. (1975). *A Situação da Classe Trabalhadora em Inglaterra*. Porto: Edições Afrontamento.

Esping-Andersen, C. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton: Princeton University Press.

Fort, T. L. (2000). A Review of Donaldson and Dunfee's Ties That Bind: A Social Contracts Approach to Business. *Journal of Business Ethics*, 28, 383–387.

- Fortin, M.F. (1996). O processo de Investigação: Da concepção à realização. Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Freeman, R. E. (2004). The Stakeholder Approach Revisted. *Zeitschrift Für Wirtschafts- Und Unternehmensethik*, 5(3), 243–256.
- Friedman, M. (1970). Social Responsibility of Business. *New York Tomes Magazine*, 122–126. <https://doi.org/10.1016/j.ejogrb.2009.08.015>
- Friedman, M. (2001). The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. *The New York Times Company*, 173–178. https://doi.org/10.1007/978-3-540-70818-6_14
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51–71. https://doi.org/10.1007/978-94-007-4126-3_4
- Gilbert, M. (2017). *A Primeira Guerra Mundial - Os 1.590 dias que transformaram o mundo*. Rio de Janeiro: Casa da Palavra.
- Henley, D. (1994). *Christian Democracy in Europe - A Comparative Perspective*. London: Printer.
- Jensen, M. C. (2011). Value Maximization, Stakeholder Theory, and Corporate Objective Function. *Journal of Applied Corporate Finance*, v.14(n.º3), 8–21.
- Lee, M. P. (2008). A review of the theories of corporate social responsibility : Its evolutionary path and the road ahead. *International Journal of Management Reviews*, 10(1), 53–73. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2007.00226.x>
- Martins, A. P. (2017). A política dos sentimentos e a questão. *Anos 90*, 24(46), 239–268.
- Masoud, N. (2017). How to win the battle of ideas in corporate social responsibility : the International Pyramid Model of CSR. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 2(4), 2–22. <https://doi.org/10.1186/s40991-017-0015-y>

- Mathias, P. (2001). *The First Industrial Nation - The Economic History of Britain 1700-1914*. *Nucleic Acids Research* (2.ª, Vol. 34). London, New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Mozzicafreddo, J. (1994). O Estado-Providência em transição. *Sociologia - Problemas e Práticas*, 16, 11–40.
- Nogueira, V. (2001). Estado de Bem-estar Social—origens e desenvolvimento. *Revista Katálysis*, (5), 89–103. Retrieved from <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/5738/5260>
- OECD. (2001). *Corporate Social Responsibility*. Paris: OECD Publications.
- Parker, Randall E. (2002). *Reflections on the Great Depression*. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar.
- Pereirinha, J. A. (1997). A (re)definição dos direitos sociais face à crise do Estado-providência e ao fenómeno da exclusão social. *Lusíada, Repositório Das Universidades Lusíada*, (15–16).
- Pereirinha, J. A., & Carolo, D. F. (2006). Construção do Estado-providência em Portugal no período do Estado-Novo (1935- 1974): notas sobre a evolução da despesa social. In *XXVI Encontro da APHES (Associação Portuguesa de História Económica e Social)* (pp. 1–33). Ponta Delgada.
- Pinheiro, J. (1988). *Comunicado do Ministro dos Negócios Estrangeiros - Grandes Eixos da Política Externa no Portugal de Hoje*. Porto.
- Pires, A. P. (2017). As letras de uma revolução: a implantação da república em Portugal a 5 de outubro de 1910. *Estudos Históricos (Rio de Janeiro)*, 30(61), 331–354. <https://doi.org/10.1590/s2178-14942017000200003>
- Polanyi, K. (2000). *A Grande Transformação, As origens da nossa época* (2nd ed.). Rio de Janeiro: Compus Ltda.

- Porter, Michael, K. M. (2006). *Strategy&Society, The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. Harvard Business Review*, 13. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1090.1070>
- Porter, M. ;, & Kramer, M. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 80(12), 57. <https://doi.org/10.1177/0007650306297941>
- Rodrigues, E. V. (2000). O Estado-Providência e os processos de Exclusão Social : considerações teóricas e estatísticas em torno do caso português. *Revista Da Faculdade de Letras: Sociologia*, (10), 173. Retrieved from <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1477.pdf>
- Romer, C. D. (1990). The Great Crash and the Onset of the Great Depression. *The Quarterly Journal of Economics*.
- Santos, B. D. S., & Ferreira, S. (2003). A reforma do Estado-Providência entre globalizações conflitantes, (January 2002).
- Severino, O., *et al* (2009). *Cadernos Sociedade e Trabalho XI - Responsabilidade Social das Organizações*. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Trabalho.
- Silva, P. (2002). O Modelo de Welfare Da Europa do Sul - Reflexões sobre a utilidade do conceito. *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº.38, 25–59.
- Taylor, F. (2003). *Scientific Management, The Early Sociology of Management and Organizations Vol. I*. Routledge.
- Tenório, F. (2006). *Responsabilidade social empresarial: teoria e prática* (2nd ed.). Rio de Janeiro: FGV, Editores.
- Titmuss, R. M. (1959). *Essays on the "Welfare State"* (2nd ed.). Yale University Press.
- Tocqueville's, A. (1997). Alexis de Tocqueville ' s Memoir on Pauperism. London: Rediscovered Riches.

Wolf, P., & Oliveira, G. (2016). Os Estados de Bem-Estar Social da Europa Ocidental : tipologia, evidências e vulnerabilidades. *Economia e Sociedade, Campinas*, v.25(n.º3), 661–694.

Young, A. F., & Ashton, E. T. (1967). *British Social Work in the Nineteenth Century* (3rd ed.). London: Routledge and Kegan Paul Ltd.

Anexo I

Estudo de Caso na QuimiAveiro – As Políticas de Responsabilidade Social

No âmbito do Mestrado em Administração e Gestão Pública, Ramo de Recursos Humanos, estou a desenvolver um estudo sobre as perceções dos colaboradores sobre a temática **Políticas de Responsabilidade Social** desenvolvidas pelas Empresas, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Teresa Carvalho, docente da Universidade de Aveiro.

Para tal, solicito a sua participação no preenchimento de um breve questionário, com uma duração total de aproximadamente 15 minutos. **Não existem respostas certas nem erradas**, o que interessa é o que pensa e sente realmente. É importante que leia atentamente e responda a todas as questões, respondendo o mais honestamente possível, uma vez que da sua sinceridade e da ponderação das suas respostas dependerá a validade deste estudo.

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e preencher o quadrado correspondente à resposta que realmente pretende.

A participação neste estudo assume um **carácter voluntário**, sendo que pode recusar ou decidir interromper o preenchimento do questionário a qualquer momento. É importante salientar que todos os dados fornecidos são **anónimos** e **confidenciais**, sendo apenas utilizados no âmbito deste estudo.

Se desejar obter mais informações sobre os resultados desse estudo, por favor contacte a investigadora: Sra. Dra. Maria Ana Marcelino Cunha (maria.a.cunha@ua.pt).

Agradeço desde já a sua colaboração!

Parte 1 – Dados Pessoais

1.1 Idade: _____

1.2 Sexo: Masculino

Feminino

1.3 Nível de Escolaridade:

9º Ano

12º Ano

Licenciatura Pré-Bolonha

Licenciatura Pós-Bolonha

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

1.4 Indique a função que atualmente exerce na empresa:

Quadros Superiores

Quadros Médios

Encarregados

Outros + Termo Certo

1.5 Indique qual a área onde desempenha funções na sua empresa:

Direção Geral, Administrativa, Financeira e Informática

Desenvolvimento, Laboratório, Assistência Técnica, Qualidade, Ambiente e Segurança

Comercial, Supply Chain e Logística

Produção, Manutenção e Automação

1.6 Há quanto tempo desempenha funções nesta empresa:

Menos de 1 ano

Entre 1 e 5 anos

Entre 5 e 10 anos

Entre 10 e 15 anos

Entre 15 e 20 anos

Entre 20 e 25 anos

Mais de 25 anos

Parte II – A Responsabilidade Social Empresarial

Após responder a algumas questões sobre os seus dados pessoais, peço que se concentre na empresa, onde atualmente exerce funções. Assinale a opção(s) que mais se adequar(em) à sua resposta.

2.1. Responda às seguintes questões, indicando a sua opinião de Discordo Totalmente a Concordo Totalmente, sobre o que entende por Responsabilidade Social Empresarial:					
Responsabilidade Social Empresarial...	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1. A sociedade, o ambiente e as empresas operam em planos opostos.					
2. A Responsabilidade Social das Empresas é uma ação de caridade (filantropia) social das empresas.					
3. A política sustentável da empresa tem como único objetivo o lucro da empresa.					
4. As empresas decidem voluntariamente contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo.					
5. As Empresas procuram responder às necessidades e expectativas da sociedade.					
6. Desenvolver iniciativas voltadas para o ambiente e a sociedade constitui uma estratégia organizacional das empresas.					

2.2. Responda às seguintes questões, indicando a sua opinião sobre a realidade da sua empresa, (Continua na pág. Seguinte)			
	Verdadeiro	Falso	Não Sei
1. A minha empresa dispõe de um plano anual de formação.			
2. Já fui convocado(a) para participar em ações de formação com alguma Cooperação de Bombeiros, ou, assisti a alguma atividade semelhante nas instalações da minha empresa.			
3. Eu próprio(a) estou abrangido(a) por algum tipo de seguro de saúde oferecido pela empresa.			
4. A minha empresa disponibiliza em valor monetário, ou, em outro género algum tipo de ajudas para os dependentes menores dos agregados familiares dos seus trabalhadores, tais como bolsas de estudo e vales sociais.			
5. Trabalhei, ou, convivi com algum estagiário(a) no meu local de trabalho.			
6. Se no decorrer das minhas funções sofrer de um acidente de trabalho, existe um local próprio nas instalações para providenciar assistência médica.			
7. A minha empresa organiza convívios e fomenta o encontro dos colaboradores em atividades fora do local de trabalho.			
8. Os dependentes menores não estão abrangidos por um seguro de saúde da empresa.			
9. O tempo de lazer fora do local de trabalho é incentivado através de parcerias com algumas Instituições, por exemplo ginásios, clubes desportivos e associações culturais.			
10. Todos os dias necessito levar comigo para o trabalho almoço e jantar, pois a minha empresa não disponibiliza este tipo de serviços.			
11. Tenho conhecimento da existência de protocolos de estágio na empresa.			
12. A minha empresa apoia causas sociais, como por exemplo financiamento de bolsas de estudo.			
13. Tenho conhecimento de nenhuma parceria da minha empresa com uma instituição de ensino superior.			
14. O cumprimento de metas ambientais, sociais e económicas constitui uma preocupação para a minha empresa.			

2.3. Por favor, indique o grau de concordância que atribui a cada um dos seguintes aspetos relativos à sua empresa:

<i>A minha empresa...</i>	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1. Foca-se apenas nos lucros que consegue obter a partir da venda dos seus produtos e serviços.					
2. Cumpre a legislação e os limites estabelecidos pela lei vigente, em termos de segurança e ambiente, entre outros.					
3. Desenvolve um comportamento ético, respeitando sempre os direitos e deveres de todos os intervenientes nos seus negócios.					
4. Desenvolve ações e iniciativas sociais, de forma voluntária, com vista beneficiar e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e o bem-estar da sociedade.					
5. Acho que a política da minha empresa e a sua atuação só consideram os interesses económicos dos seus acionistas.					
6. A empresa funciona como um organismo dinâmico e estabelece uma relação filantrópica com a sociedade					
7. A relação que a minha empresa estabelece com a comunidade local influencia fortemente outras empresas, instituições, ou, até mesmo a população.					
8. A sociedade formula várias expectativas sobre as possíveis contribuições e benefícios que a atividade económica da empresa pode gerar.					
9. A empresa auxilia causas públicas, mesmo que não seja esse o seu objetivo primordial.					
10. Respeita os requerimentos legais da sociedade, em termos de localização das instalações, relacionamento com os fornecedores, contratação de funcionários, produção de bens e serviços, etc.					
11. Respeita e tem em consideração os interesses dos <i>stakeholders</i> (todos aqueles interessados e em redor da empresa), através da partilha dos seus valores.					
12. A empresa contribui para a criação do bem-comum, através da criação de riqueza, produção de bens e serviços.					

2.4. Por favor, indique o grau de importância que atribui a cada um dos seguintes aspetos relativos à sua empresa numa escala de 1 a 10, onde 1 representa - Nada Importante, 5 representa – Indiferente e 10 representa – Muito Importante:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. A empresa proporciona Ações de Formação em vários temas/áreas, para além do estipulado por lei.										
2. Atribuição de benefícios para os filhos/dependentes menores dos colaboradores até aos 25 anos.										
3. Formação de grupos culturais e desportivos, para a fomentação de atividades entre colaboradores fora do horário de trabalho.										
4. Parcerias com ginásios, associações desportivas e outras entidades, que incentivem ao tempo de lazer após o horário de expediente.										
5. Existir serviço de bar, ou, cantina.										
6. Seguro de saúde extensível ao agregado familiar.										
7. Existência de serviço de assistência médica nas instalações, e o acesso a consultas, médico e enfermeiros, etc.										
8. Parcerias com Universidades, Escolas Profissionais, ou instituições, que fomentem a adoção de estágios profissionais/curriculares.										
9. Premiar alunos com prémios, tais como bolsas de estudo.										
10. Protocolos de Cooperação com as Corporações Locais de Bombeiros.										
11. Apresentação transparente e clara da atividade económica da empresa à sociedade, para sensibilização da população local.										

12. Preocupação da empresa em envolver-se a nível nacional com outras empresas do mesmo sector, para que em conjunto alcancem metas ambientalmente, socialmente e economicamente responsáveis.										
13. A empresa respeita e procura alcançar as metas impostas por diretivas europeias, referente ao ambiente e à sociedade, bem como à economia do país onde se insere.										

Parte III – A Responsabilidade Social Empresarial a nível europeu

Após responder a algumas questões sobre a sua empresa, concentre-se no papel que esta desempenha a nível do cumprimento das diretivas europeias.

3.1. Responda às seguintes questões, indicando a sua opinião sobre o que mais se adequa à empresa:			
Grupo I. No âmbito da Gestão de Recursos Humanos	<i>Verdadeiro</i>	<i>Falso</i>	<i>Não Sei</i>
1. Inclusão dos trabalhadores nas decisões organizacionais.			
2. Diferença de remuneração entre sexos.			
3. Segurança dos postos de trabalho atuais.			
4. Acompanhamento de trabalhadores e ex-trabalhadores. <i>Ex: Baixa, acidente, situação de incapacidade.</i>			
5. Recrutamento Irresponsável.			
6. Combate à discriminação <i>Ex: Contratação de minorias étnicas, portadoras de deficiência, desempregados de longa duração.</i>			
7. Combate ao desemprego e exclusão social.			
8. Contribuição para a formação de trabalho qualificado.			
Grupo II. No âmbito da Saúde e Segurança no Trabalho e Adaptação à mudança	<i>Verdadeiro</i>	<i>Falso</i>	<i>Não Sei</i>
1. Falha na comunicação organizacional, no que diz respeito ao balanço económico da empresa.			
2. Subcontrata outras empresas/serviços certificadas.			
3. Implementa processos de melhoria contínua e cumprimento de normas.			
4. Discute com os trabalhadores sobre possíveis mudanças organizacionais, e o impacto dessas transformações.			
5. Adota estratégias que evitem o desemprego.			
Grupo III. No âmbito da Gestão do Impacto Ambiental e dos Recursos Naturais	<i>Verdadeiro</i>	<i>Falso</i>	<i>Não Sei</i>
1. Sobre-explora os recursos naturais.			
2. Define situações ótimas tanto para o ambiente, como para a empresa no decorrer da atividade económica.			
3. Não cumpre metas e objetivos estabelecidos em programas de desenvolvimento sustentável.			
4. Compreende dos requisitos ambientais da Comunidade Europeia.			
5. Adota sistemas de recompensa de eficácia ambiental.			
6. Não faz parte de associações/grupos que promovam o Desenvolvimento Sustentável.			
Grupo IV. No âmbito das Comunidades Locais, Parceiros Comerciais, Fornecedores e Consumidores, a empresa	<i>Verdadeiro</i>	<i>Falso</i>	<i>Não Sei</i>
1. Existe uma relação entre a empresa e a comunidade, onde esta se instala das quais resultam benefícios: emprego, remunerações, formação.			
2. O local físico para as empresas é de pouca importância, pois não determina a escolha do local para exercer a atividade económica.			
3. Não se refletem preocupações com o impacto ambiental, económico e social nas comunidades locais.			
4. A empresa/organização atua isoladamente.			
5. As ações/decisões das empresas podem afetar estes parceiros diretamente, bem como os restantes organismos em torno da organização.			
6. As empresas/organizações não deverão procurar manter uma relação ética e sustentável com os seus parceiros.			
Grupo V. No âmbito dos Direitos Humanos e Preocupações Ambientais, a empresa	<i>Verdadeiro</i>	<i>Falso</i>	<i>Não Sei</i>
1. Não recorre a trabalho infantil.			
2. Cumpre as normas laborais de segurança.			

3.As metas e objetivos estratégicos da empresa encontram-se alinhados com as metas globais.			
4.Os trabalhadores não recebem subsídio de natal, ou, férias por parte da empresa.			
5.Não sujeita os seus trabalhadores a trabalho forçado e sem respeito de descanso entre turno.			

Parte IV – Estado Social

Para finalizar o preenchimento deste inquérito, peço que se concentre na sua noção/ideia de Setor Público e Setor Privado. Responda o mais honestamente possível a todas as questões.

4.1 Por favor, indique o grau de concordância que atribui a cada um dos seguintes aspetos relativos ao papel do Estado e das Empresas Privadas na sociedade:					
	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1. O principal papel do Estado Social é garantir um conjunto universal de benefícios aos seus cidadãos.					
2. Uma das principais responsabilidades das Empresas Privadas é financiar a criação de Hospitais.					
3. O papel do Estado é assumir um compromisso com a sociedade, que visa alcançar o bem-estar social.					
4. A Privatização dos transportes proporciona um melhor serviço aos seus utentes.					
5. Quanto menor for a intervenção do Estado na sociedade, maior é o bem-estar dos cidadãos.					
6. A cooperação entre o Estado o Setor Privado gera um nível satisfatório de bem-estar para a população.					
7. O Estado é o único agente que pode regulamentar setores como a saúde, educação, finanças, cultura, etc.					
8. Os serviços de saúde fornecidos por empresas privadas são mais eficientes.					
9. Os colégios privados são reconhecidos pela qualidade de oferta formativa que disponibilizam.					
10. A Privatização de empresas públicas é uma forma eficiente do Estado dar resposta em situação de crise.					
11. Em caso de catástrofe natural, os cidadãos olham para o Estado como o principal agente de intervenção.					
12. As empresas privadas exploram os recursos naturais, mão-de-obra local, não contribuindo para o bem-estar da sociedade.					
<i>Agradeço a sua participação neste estudo!</i>					

Apêndice I – Relatório de Atividades de Estágio

Nota Prévia

Este pequeno texto introdutório serve para informar que no decorrer do Relatório de Estágio, por forma a garantir confidencialidade da empresa onde foi realizado o Estágio Curricular, a entidade acolhedora será sempre designada como Empresa QuimiAveiro.

Neste âmbito apenas serão apresentadas e fornecidas informações genéricas sobre a caracterização da empresa, para que esta não seja identificada. Tal foi assim o seu desejo e acordado entre ambas as partes.

No que diz respeito à apresentação das atividades realizadas no decorrer do estágio, é importante mencionar que a sua descrição não é acompanhada por qualquer tipo de imagem, fotografia, print, etc. que possa divulgar o *layout* dos documentos da Empresa QuimiAveiro, bem como informações confidenciais

Desta forma, sempre que forem mencionados documentos, formulários, plataformas, entre outros pertencentes à empresa estes não serão acompanhados de um exemplo visual, mas sim apenas descritivo em texto.

1. Estágio Curricular na Empresa QuimiAveiro

1.1. Empresa QuimiAveiro- Descrição da empresa

A Empresa QuimiAveiro é uma empresa do setor industrial químico, situada no Distrito de Aveiro. A data da sua fundação remonta à segunda metade do século XX, tendo sido mais tarde integrada e adquirida por um grupo internacional, do qual atualmente é empresa integrante.

Esta empresa detém uma posição favorável no mercado onde opera, sendo considerada a “empresa mãe” de um grupo nacional de empresas que operam no mesmo ramo e estabelecem uma relação de interdependência. A aquisição e a criação das restantes empresas pertencentes ao grupo surgiu a par do desenvolvimento da Empresa QuimiAveiro, que tornou uma das suas prioridades a inovação, o progresso e a melhoria contínua, procurando assumir uma posição competitiva no mercado, aliada ao progresso tecnológico para a consolidação do negócio. O grupo de empresas QuimiAveiro, responde igualmente à sua maior acionista a nível internacional.

1.2. Política da Empresa

A Empresa QuimiAveiro ao longo da sua existência, procurou destacar-se pelas suas políticas no âmbito da qualidade, ambiente e segurança e de recursos humanos, sendo também reconhecida pelas suas Políticas de Responsabilidade Social Empresarial na comunidade onde está sediada.

Esta afirma-se na comunidade como uma empresa que define um conjunto de objetivos claros, sendo possível depreender que existe uma visão estratégica da empresa e preocupação com várias vertentes, tais como o desempenho industrial, desempenho comercial, gestão eficiente e alocação de recursos materiais e gestão de recursos humanos, além de um estabelecimento de laços fortes com todos os seus *stakeholders*.

1.2.1. Política da Qualidade

Relativamente à política de qualidade, a Empresa QuimiAveiro adotou um modelo de gestão por processos. Neste tipo de modelo procede-se à definição e revisão periódica de objetivos, incorporando desta forma a filosofia de melhoria contínua. Os objetivos são estrategicamente definidos tendo em conta as parcerias estratégicas, a identificação de janelas de oportunidade, as expectativas dos clientes, e a motivação dos recursos humanos. Detém desde 1993 a Certificação de Qualidade ISO 9000.

1.2.2. Política Ambiental

Em 2002 a empresa foi reconhecida pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, como uma empresa ambientalmente certificada. Destacando-se atualmente pela sua política ambiental acreditada por entidades externas, cumprindo as normas ambientais exigíveis nos termos na norma ISO 14001. Todo o investimento tecnológico realizado pela empresa tem em conta os compromissos da empresa para com a Associação Portuguesa das Empresas Químicas, criado em 1993, que traduz um conjunto de exigências formalizadas a nível sectorial no compromisso voluntário europeu, que impõe metas ambientais específicas.

Além deste compromisso, a Empresa QuimiAveiro tem como objetivo participar a nível europeu na investigação e minimização do seu impacto ambiental, sendo membro filiado de associações internacionais, juntamente como muitas outras empresas nacionais que operam no mesmo setor.

1.2.3. Política de Segurança e Saúde Ocupacional

A Empresa QuimiAveiro considera uma das suas preocupações primordiais a segurança, procedendo por isso a largos investimentos na prevenção do risco na organização. Possui desde 2008 a Certificação de Segurança e Saúde Ocupacional OHSAS 18001.

A empresa promove também um sistema de segurança, no qual os trabalhadores são incentivados a participar por secções fazendo-se representar através de delegados de segurança. A Comissão de Segurança reúne todos os meses dados para apreciação relativamente a esta temática, através de um representante da Comissão de Trabalhadores.

Relativamente ao programa de saúde ocupacional este consiste em exames médicos regulares aos colaboradores, promovendo também ações de formação para fomentar boas práticas e bons hábitos de saúde dentro e fora das instalações da fábrica.

1.2.4. Política de Recursos Humanos

Por fim, a política de Recursos Humanos na Empresa QuimiAveiro foca-se em investir no capital humano da empresa. Alguns exemplos de políticas em torno dos colaboradores são um plano de formação abrangente, promoção de hábitos e alimentação saudável, bem como a criação e apoio de associações culturais no seio da própria empresa, que visam promover o lazer, o bem-estar e o convívio dos colaboradores.

A assistência médica nas instalações, bem como acesso a um seguro de saúde para os colaboradores e ex-colaboradores também constitui uma das políticas de recursos humanos mais relevantes desta empresa, bem como nos benefícios oferecidos para os dependentes menores, entre outros como as parcerias com ginásios, e associações culturais locais.

2. Atividades Desenvolvidas

Um dos objetivos principais do estágio curricular centrou-se na aproximação e na ligação com o mundo profissional. Nesta lógica foram delineadas no início do estágio curricular um conjunto de atividades a realizar na Direção de Recursos Humanos da entidade acolhedora, com o intuito de prestar apoio e cumprir com o Plano de Estágio planificado pela empresa.

No Plano de Estágio apresentado pela empresa foram contempladas as seguintes atividades, sendo que se seguirá uma descrição pormenorizada das mesmas:

- I. Colaboração no processo de gestão de Formação;
- II. Colaboração no processo de admissão de novos colaboradores;
- III. Elaboração e controlo de Planos de Qualificação;
- IV. Serviços administrativos, tal como expedição da correspondência e distribuição diária dos jornais;
- V. Controlo dos Requisitos de Qualificação dos Colaboradores;
- VI. Conferência e análise de apólices de seguro;
- VII. Tratamento dos vales sociais (Infância e Educação);
- VIII. Atualização da atividade profissional dos colaboradores;
- IX. Apoio no processo de Trabalho Temporário.

2.1. Colaboração no processo de gestão de formação

Uma das principais preocupações da Empresa QuimiAveiro centra-se na formação prestada aos seus colaboradores. Nesta ótica, a empresa dispõe de uma planificação anual de formação com datas previamente definidas para a realização das ações. Estas desdobram-se em diversas áreas, tais como formações de segurança, primeiros socorros, saúde, cursos de línguas, entre outras.

A colaboração e apoio prestado à Formação centrou-se nas seguintes atividades:

1. Elaboração de Fichas de Necessidades de Formação;
2. Elaboração de Fichas de Ação de Formação;
3. Elaboração de Convocatórias (meetings);
4. Elaboração de Fichas de Avaliação de Eficácia;
5. Distribuição das Fichas de Avaliação de Eficácia;
6. Arquivo de documentação;
7. Atualização em Excel da ministração das formações.

Estas atividades são descritas em maior pormenor e rigor nos tópicos seguintes:

Ficha de Necessidades de Formação

Em primeiro lugar é necessário perceber quais as necessidades de formação existentes na empresa e realizar o seu levantamento por cada departamento. Após esse levantamento é dada resposta, por parte dos Recursos Humanos, através da elaboração de uma Ficha de Necessidade de Formação.

Neste documento consta qual a necessidade, os objetivos, a data prevista para a realização da formação, bem como a sua designação, sendo ainda indicado o local onde irá decorrer a formação e ainda a atribuição do respetivos formandos.

Após a elaboração deste documento procede-se à recolha de aprovação superior para dar início à realização da ação de formação. Quando este documento se encontra concluído segue-se a Ficha de Ação de Formação.

Fichas de Ação de Formação

A Ficha de Ação de Formação é realizada com o propósito de definir mais concretamente os objetivos da Ação de Formação, ou seja, definir qual o conteúdo programático e a metodologia a ser utilizada para a realização da formação. Além disso é neste documento que se indica quem será o avaliador dos formandos e ainda de que forma serão avaliados.

Compete a quem analisa este documento prestar atenção ao prazo da formação, por forma a realizar uma avaliação da eficácia da mesma, de acordo com as especificidades de cada caso.

Elaboração e gestão de convocatórias (*meetings*)

Aquando da formalização da Ação de Formação, segue-se a preparação de turmas, conjugando a disponibilidade dos vários setores da empresa, mediante a área a que a formação se destina.

As turmas podem ser mistas, ou, por secções. O importante é conseguir que a formação seja ministrada aos grupos-alvo dentro da empresa. Por forma a dar seguimento ao agendamento e oficialização da ação de formação, recorre-se ao sistema de e-mail interno, onde se elabora uma convocatória compreendendo as seguintes informações:

1. Designação da ação de formação;
2. Formadores;
3. Objetivos;
4. Necessidade;
5. Local, data e hora;
6. Turmas de formandos;

Cada colaborador é notificado no seu e-mail através da criação de um evento na plataforma de e-mail interno da empresa, para que possa ter sempre disponível o agendamento deste evento no seu calendário pessoal. As chefias são também notificadas para eventual impossibilidade de comparência por parte dos colaboradores.

A criação destes eventos em calendário – *meetings* facilita a gestão de todo o processo formativo, tornando-o mais claro e visível a todos os elementos da organização. Cabe aos Assistentes de Recursos Humanos todo este processo de gestão de convocatórias. Tanto do seu lançamento, como procurar agendar novas datas para os formandos que por algum motivo não possam comparecer.

Fichas de Avaliação de Eficácia

Após a ação de formação ser ministrada é necessário realizar uma avaliação da sua eficácia para perceber de que forma o colaborador adquiriu/colocou em prática as

novas competências. O período destinado para a avaliação depende de ação para ação de formação, ou seja, pode ser 1 ano depois de esta ter sido ministrada, como 6 meses, ou até 3 meses, consoante o grau de importância de competências e conteúdos ministrados.

Neste documento é necessário identificar o número correspondente à ação de formação ministrada, por exemplo:

Exemplo N.º 1 - Ação de Formação N.º 113/2018 – Formação em Excel

O Exemplo N.º 1 representa a forma de contabilizar e identificar todas as ações de formação por ano. Neste caso, representa a formação N.º 113 ministrada no ano de 2018. Os formandos são identificados através do seu número de colaborador e nome completo, sendo que são avaliados pela sua chefia direta numa escala de 1-4.

Após recolher a avaliação e a assinatura do avaliador, o documento é digitalizado e arquivado na base de dados correspondente à ação de formação em questão. O original é arquivado no processo em papel, juntamente com a restante documentação relativa ao curso.

Para finalizar o processo da Ação de Formação este é atualizado num ficheiro *Excel*, onde consta o Plano Anual de Formação.

2.2. Colaboração no processo de admissão de novos colaboradores – Estágios

Uma das tarefas que compete ao posto de Estágio em Assistente de Recursos Humanos centra-se na gestão dos pedidos de estágio. Após o pedido de estágio ser registado este tem que passar por várias fases antes da sua aprovação, nomeadamente:

1. Registo do pedido de estágio;
2. Encaminhamento do pedido para a área da empresa a que se destina, para avaliar a possibilidade de receber um estágio;
3. Dar resposta positiva, ou, negativa ao pedido;
4. Caso a resposta seja positiva:

- i. Contactar a pessoa requerente, ou, entidade (Universidade, Politécnico, Escola Profissional, etc.) para obter informações;
- ii. Elaborar o Plano de Estágio Interno, de acordo com os interesses de ambas as partes;
- iii. Elaborar Ficha de Anexo de Dados Pessoais;
- iv. Elaborar Protocolo de Cooperação com a entidade;
- v. Elaborar Acordo/Contrato de Estágio;
- vi. Solicitar aprovação ao advogado da empresa para a documentação de estágio;
- vii. Solicitar ao estagiário(a) documentação individual (Cartão de Cidadão, Curriculum Vitae e Certificado de Habilitações);
- viii. Admissão de estagiários;
- ix. Formalização do processo com a Direção e Direção de Recursos Humanos.

As fases do processo de pedido de estágio encontram-se descritas em maior pormenor e rigor nos tópicos abaixo descritos:

Resposta aos pedidos de Estágio

Assim que dá entrada um pedido de estágio nos Recursos Humanos, este é logo reencaminhado para o responsável da área pretendida para a realização do estágio, como forma de avaliar a sua pertinência e disponibilidade em encaixar a realização de um estágio na empresa durante o período requerido. Quando a resposta é negativa, informa-se de imediato que não existe disponibilidade para o acolhimento do estágio. No entanto, se a resposta for positiva é importante iniciar o processo de formalidades o mais rápido possível. Todas as respostas são enviadas via e-mail para registo interno.

Processo de Estágio – Solicitação de informação

Após a aprovação do estágio e definir qual a área a que este se destina, geralmente é solicitado à entidade proponente que identifique o número de horas, ou

seja, a duração estimada para a duração do estágio, quais os objetivos e atividades a desenvolver no âmbito do curso em questão.

O contacto com a entidade promotora do estágio serve também para estabelecer um Protocolo de Cooperação entre as duas entidades e acordar os termos do Contrato de Estágio. Este contacto geralmente é realizado via e-mail, acompanhado também de chamadas telefónicas se for necessário.

Plano de Estágio e Anexo de Dados Pessoais

No caso dos estágios curriculares é sempre necessário elaborar um Plano de Estágio. Neste documento constam os dados pessoais dos estagiários, identificação do orientador do aluno por parte da empresa, quais as atividades a desenvolver na entidade acolhedora, informações sobre a apólice de seguro, a duração de estágio e a aprovação da Direção e do orientador de estágio da empresa.

O Anexo de Dados Pessoais é um documento elaborado com o propósito da proteção dos dados pessoais de cada colaborador, sendo que este é entregue a todos os novos colaboradores da empresa, independentemente do vínculo que estabelecem com a organização.

Protocolo de Cooperação e Contrato de Estágio

A cooperação entre as empresas e a entidade promotora do estágio é de extrema importância, pois tal facilita o acolhimento de alunos na entidade acolhedora no futuro.

O papel do Assistente de Recursos Humanos neste processo passa por contactar as entidades em questão para o fornecimento da documentação necessária e consultar o advogado da empresa relativamente ao seu parecer jurídico sobre essa mesma documentação. No fim, cabe ao Assistente a comunicação de quaisquer possíveis inclusões, ou, negociação para formalizar a documentação entre ambas as partes, bem como alterar e recolher parecer sobre a informação.

Quando o pedido de estágio é formalizado, caso não exista um protocolo previamente estabelecido é necessário entrar em contacto com a entidade promotora para solicitar a entrega do Protocolo. O objetivo principal é que este seja analisado pelo advogado, no que diz respeito a qualquer tipo de incoerências. Pode realizar-se a celebração do Protocolo, se ambas as partes concordarem com possíveis inclusões de parte a parte.

No que concerne ao Contrato de Estágio, este também é revisto pelo advogado da empresa, com o propósito de esclarecer, ou, acrescentar qualquer tipo de informação que se considere relevante. Cabe ao Assistente detetar gralhas no texto e enviar para a entidade promotora do estágio o novo documento assinalando a proposta redigida pelo advogado da empresa, no caso de se verificar inclusões ao Contrato de Estágio.

Admissão de Estagiários

A última etapa deste processo concretiza-se na admissão do estagiário(a). Para tal é necessário estabelecer contacto via *e-mail*, com o objetivo de solicitar a documentação individual pessoal inerente ao processo de admissão a realizar no primeiro dia de estágio.

A documentação individual não só fornece informação para a abertura de processo para a entrada de um novo colaborador, como também é anexada no processo para futuro recrutamento.

No primeiro dia de estágio, compete ao Assistente de Recursos Humanos, em primeiro lugar, entregar ao estagiário(a) um conjunto de documentação referente aos procedimentos da empresa. Em segundo lugar, procede-se o preenchimento das formalidades, para que seja possível dar início à abertura do processo de um novo colaborador. De seguida a marcação da refeição, e em último lugar realiza-se o acolhimento, ou seja, a apresentação de um breve vídeo institucional da empresa e apresentação das instalações e respetivos colegas de trabalho.

Quando o novo colaborador já se encontrar completamente integrado na sua função, finaliza-se o seu processo com a aprovação da documentação por parte do Diretor de Recursos Humanos.

Estágios Profissionais Internos

A empresa também promove a possibilidade de estágio profissional, este tipo de estágios são promovidos dentro do seio da própria empresa, constituindo uma prática de Responsabilidade Social. Neste caso, o procedimento de planeamento e concretização do estágio mantém-se igual, ao anteriormente descrito. A única diferença reside no contrato de estágio, visto que este é elaborado pela própria empresa, bem como a contratação de um seguro por parte da mesma.

2.3. Elaboração e controlo de Planos de Qualificação e controlo dos Requisitos de Qualificação dos Colaboradores

O Plano de Qualificação é elaborado tendo em conta as especificidades de algumas funções existentes na empresa, especialmente se estas estiverem associadas a cargos que exigem um grau elevado de qualificações ou formação, ou ainda se estas forem consideradas funções de risco.

Assim, este documento permite identificar quais as necessidades de formação, ou, competências necessárias para atribuir determinada função a um colaborador. Cada Plano é numerado até chegar à sua versão final, que é atingida assim que todos os requisitos definidos no plano forem adquiridos. Apenas e somente quando estes se encontrarem preenchidos é que o colaborador poderá assumir e encontrar-se-á apto para iniciar uma nova função.

A função do Assistente de Recursos Humanos é gerir os requisitos exigidos para cada função, a elaboração do plano, e comunicação ao Departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança para dar início à formação do colaborador, sendo que o plano terá que ser cumprido dentro de um prazo definido pela Direção de Recursos Humanos.

Quando o processo é finalizado este é arquivado no processo do colaborador.

2.4. Serviços administrativos

Durante o estágio foram também realizadas tarefas de apoio administrativo a diversas áreas da empresa, principalmente na da Direção de Recursos Humanos. Estas tarefas consistiram em:

Expedição de correio e correio expresso

Diariamente na Empresa QuimiAveiro é necessário proceder à receção e expedição do correio de toda a fábrica.

Durante a parte da manhã processa-se a abertura do correio endereçado à empresa com recurso a um carimbo para marcar a data de entrada da documentação. A divisão é realizada consoante cartas simples, faturas, notas de crédito, cheques entre outros documentos e depois a correspondência encaminhada para o Departamento Administrativo e Financeiro.

Quanto à expedição do correio, este deve estar processado na totalidade quase no fim da hora de expediente, pois será levantado pelo serviço *Pick and Go* dos Correios. A divisão das cartas realiza-se consoante as especificidades do serviço de correio.

Em primeiro lugar a sua divisão entre correio normal e azul. Após esta seleção, considerar para ambos os grupos quais as cartas de correio nacional e internacional, e ainda se registadas, ou, com aviso de receção. Os formulários e preenchimentos dos serviços especiais de correio devem estar corretamente identificados com os dados de cliente da empresa, bem como fazer-se sempre acompanhar das guias emitidas pela aplicação dos Correios de Portugal.

A empresa beneficia do uso de uma máquina de franquear correio, que permite que o processo de franqueamento ocorra de forma automática e simples, evitando a deslocação de colaboradores ao posto de correios para usufruir deste serviço, sendo o próprio Assistente Administrativo a realizar essa tarefa no escritório.

Relativamente à expedição de correio expresso, este apenas é realizado no último dia da semana, com o objetivo de enviar documentação para a Companhia de Seguros da Empresa QuimiAveiro. Outra das situações que motiva a utilização deste tipo

de serviço pode ser a necessidade de enviar algum produto, ou, encomenda urgente para clientes, ou, parceiros no estrangeiro.

Encomenda de jornais

No final da semana e com recurso ao mapa de ausências dos colaboradores da empresa é necessário processar a encomenda semanal de jornais para algumas áreas específicas da empresa. Outro dos procedimentos centra-se na retificação e comparação das despesas semanais dos jornais para garantir e evitar lapsos, tanto por parte da empresa como do fornecedor.

O registo de encomendas é arquivado em papel e em formato digital.

Atendimento telefónico

Outra das tarefas administrativas que compete ao Assistente de Recursos Humanos é encaminhar as chamadas do exterior, que fossem transmitidas do número central para a área de Recursos Humanos.

Este tipo de tarefa centrava-se na transmissão de chamadas, fornecimento de informação e esclarecimento de dúvidas a fornecedores, clientes, e outros que contactassem a empresa.

Arquivo de e-mails, digitalização e arquivo em papel

O arquivo de informação é um procedimento de rotina na Empresa QuimiAveiro. Diariamente e perante a afluência de e-mails recebidos, torna-se necessário arquivar por assuntos cópias de cada e-mail nas suas respetivas pastas em formato digital. Este procedimento garante que a informação se encontra salvaguardada para cada departamento e dos seus respetivos membros, sendo constantemente atualizada.

Em complemento à necessidade constante de atualização e disponibilização de informação, outra das tarefas centra-se na digitalização e arquivo da documentação tanto em formato digital, ou, mediante a especificidade de alguns temas no seu arquivo em papel. Estes podem consistir em arquivo de faturas, apólices de seguros, documentação referente a processos de estágio, dados pessoais, processo de formação profissional, entre outros.

2.5. Conferência e análise de apólices de seguro

Anualmente são celebradas, ou, realizadas atualizações às apólices de seguro contratadas pela Empresa QuimiAveiro. Para detetar incoerências, ou, qualquer tipo de modificações na contratação das novas apólices, procede-se sempre a uma comparação da proposta de apólice atual, com as duas apólices contratadas anteriormente.

Com recurso a uma folha em formato Excel, previamente formatada para a realização deste exercício, anota-se todas as diferenças encontradas por página, texto, valores monetários e informação geral que tenha sido alvo de alterações.

No final o documento é fornecido ao Diretor de Recursos Humanos, que após analisar as modificações e alterações poderá contactar a Companhia de Seguros, caso se justifique.

2.6. Tratamento dos vales sociais

Uma das Políticas de Responsabilidade Social da Empresa QuimiAveiro é a atribuição de vales sociais aos seus colaboradores com dependentes ao seu encargo até aos 25 anos de idade. Estes vales são fornecidos em formato Ticket Infância e Ticket Educação, o que representa um serviço subcontratado pela empresa.

Cabe ao Assistente de Recursos Humanos processar a recção dos vales. Quando estes chegam à empresa é necessário conferir as faturas que acompanham a encomenda consoante o número de envelopes recebidos. Após a retificação procede-se à triagem dos vales por colaborador, colocando-os no dossier destinado à distribuição dos mesmos.

Este dossier é composto por várias bolsas plásticas, que contém uma declaração onde o colaborador deverá assinar sempre que levantar os seus vales ao longo de 11 meses. Esta é uma forma de garantir o registo mensal por colaborador, documento que depois será arquivado no processo individual respetivamente.

Quando o processo de distribuição no dossier está concluído, notificam-se todos os colaboradores interessados via e-mail para procederem ao seu levantamento.

Para além de receber as encomendas de vales, o Assistente de Recursos Humanos também processa os pedidos de troca de vales por parte dos colaboradores, tanto por motivo de validade expirada, como para solicitar troca de *Ticket* Infância (até aos 7 anos) para *Ticket* Educação (até aos 25 anos), quando o dependente realiza esta passagem respetivamente.

O pedido de troca é comunicado à entidade fornecedora dos vales, via e-mail indicando no corpo do e-mail o valor total a solicitar para troca, bem como as identificações do colaborador e do dependente, para que possa ser realizada a reemissão de *Tickets*. Depois de comunicar ao fornecedor é criado um separador para o colaborador no dossier respetivo às trocas e devoluções de *Tickets*. O documento de devolução faz parte do procedimento interno, pois garante que os vales caducados foram recebidos pelo Assistente de Recursos Humanos, pelo comercial responsável pela recolha dos vales e ainda o recebimento dos novos vales pelo colaborador, desta forma todos os intervenientes assinam o documento em cada etapa do processo.

Por fim, torna-se necessário avaliar as notas de crédito emitidas para anular as faturas correspondentes às encomendas realizadas.

2.7. Atualização da atividade profissional dos colaboradores

A Empresa QuimiAveiro é composta por colaboradores que apresentam uma carreira sólida e de longa data. Nesta ótica, e tendo em conta que a última atualização do percurso profissional interno dos colaboradores foi realizada em 2011, estabeleceu-se o objetivo de atualizar a Atividade Profissional (nome dado ao documento interno) de todos os colaboradores em 2019.

Com recurso aos documentos elaborados em 2011, a função do Assistente de Recursos Humanos centrou-se na recolha de informação, confirmação se a informação presente nas últimas atividades profissionais necessitava ajustes ou correções e

solicitação juntos dos colaboradores para acrescentarem quaisquer alterações relevantes. Após receber o documento devidamente atualizado foi necessário corrigir e confirmar se as informações acrescentadas estavam de acordo com os registos dos Recursos Humanos.

Para proceder à confirmação da atualização de informação, recorreu-se a ordens de serviço, comunicações internas sobre as atualizações de carreira e salariais nos últimos 10 anos, bem como os organigramas publicados internamente no arquivo da empresa e descrições de funções. Este processo foi realizado em equipa e a interação entre a equipa de Recursos Humanos em conjunto com os próprios colaboradores.

Relativamente aos constrangimentos deste processo de atualização do percurso profissional interno, denotou-se maior retração nas áreas de base, ou, operacionais, nomeadamente na produção e manutenção. Quanto à área de escritório, a colaboração neste processo atingiu maior dinamismo e proatividade.

2.8. Apoio no processo de Trabalho Temporário

O recurso a trabalho temporário na Empresa QuimiAveiro não se revelou uma prática recorrente na empresa. No entanto e por motivos variados, tais como baixa médica de colaboradores ou elevados picos de encomendas, tornava-se necessário contactar com agências de trabalho temporário para proceder ao recrutamento de trabalhadores com o propósito de preencher as necessidades da empresa durante um determinado período de tempo.

Este processo é composto por várias etapas, que se encontram enumeradas de seguida:

Em primeiro lugar, para proceder à contratação de um trabalhador temporário é necessário que exista uma necessidade e esta necessidade acompanhada de um motivo para a sua contratação. Suponha-se que na área da produção, um dos colaboradores encontra-se de baixa por motivo de doença natural. Neste caso, a

empresa necessita de preencher temporariamente o posto deste colaborador, e por isso remete essa necessidade ao Departamento de Recursos Humanos.

Em segundo lugar, os Recursos Humanos devem enviar para o advogado da empresa a baixa médica do colaborador em questão, no entanto este documento poderia ser uma nota de encomenda, ou, outros que comprovassem a necessidade de recorrer a trabalho temporário. Esse documento é acompanhado do motivo, sendo que após a aprovação, ou, algum reajuste do advogado, procede-se ao contacto com a empresa de trabalho temporário.

Em terceiro lugar, estabelece-se o contacto com a empresa de trabalho temporário, com o objetivo de comunicar a necessidade da empresa. Esta comunicação é feita por telefone, no entanto acompanhada de um e-mail para formalizar o pedido. A empresa tem o dever de fornecer à empresa de trabalho temporário as informações e descrição de funções afetas ao posto que é necessário preencher, bem como os requisitos e perfil procurado.

Após o contacto com a empresa recrutadora, a empresa deve aguardar o envio de possíveis candidatos para entrevista e após encontrar o candidato que melhor se adequa às especificações da função, retomar então o contacto com a agência de trabalho temporário, por forma a formalizar o processo de admissão.

Por último, o processo de admissão do colaborador é realizado através da empresa de trabalho temporário, que fica encarregue de realizar exames médicos ao trabalhador, acionar o seguro de acidentes de trabalho e que envia para a empresa que subcontrata o serviço os respetivos contratos.

Quando o trabalhador cumpre o período acordado entre as partes, enquanto trabalhador temporário e sem justificação para prolongar o seu serviço, a empresa comunica com a recrutadora que quer dar a missão do colaborador como terminada.

Considerações Finais

O estágio curricular na Empresa QuimiAveiro possibilitou no decorrer de oito meses de estágio a integração no mundo profissional, especialmente no Departamento de Recursos Humanos.

A integração nesta experiência permitiu uma abordagem ao mundo profissional, em especial em ambiente industrial. Neste âmbito, as tarefas desempenhadas encontravam-se alinhadas em específico com a atividade económica da Empresa QuimiAveiro, tendo por base os seus valores e políticas de atuação. Foi possível fazer parte de uma empresa integrada num grupo internacional, e explorar de que forma a sua internacionalização se refletia nos colaboradores e na cultura organizacional presente.

As tarefas desempenhadas ao longo do estágio e a interação com as funções de outros departamentos, permitiram o desenvolvimento de competências como a autonomia, organização, sentido de responsabilidade, gestão do tempo e stress, entre outras.

O plano de estágio delineado pela empresa foi cumprido e sofreu o acrescento de atividades e tarefas que inicialmente não se encontravam previstas, como por exemplo a introdução ao Trabalho Temporário e o apoio à Gestão da Formação. A possibilidade de acrescentar um leque variado de tarefas no relatório contribuiu não só para o enriquecimento do mesmo, como também revelou a necessidade de polivalência no decorrer do estágio curricular.

É importante salientar que no decorrer do estágio se registaram tanto aspetos positivos como aspetos negativos, sendo necessário fazer uma breve referência a esses mesmos aspetos. Os aspetos positivos destacam-se pela integração num departamento dinâmico e que permitiu o contacto com várias áreas dentro da própria empresa. Além disso, o acolhimento por parte de todos os colaboradores foi muito favorável à adaptação durante o estágio. O facto de terem sido atribuídas tarefas de

responsabilidade média, ou, por vezes elevada originaram a que a experiência adquirida durante o estágio tivesse maior peso.

Os aspetos menos positivos centram-se no facto de a empresa assumir ainda uma postura tradicionalista, o que por vezes poderia afetar a comunicação organizacional, especialmente entre colaboradores e chefias. O excesso de burocracia e alguma rigidez no processo de comunicação interna e externa, ou seja, um elevado grau de formalismo entre departamentos e com outras entidades ou instituições.

Em suma, o estágio curricular não só contribuiu para a formação profissional, mas também para a obtenção de informações relevantes para a construção da Dissertação de Mestrado, como resultado do contacto direto com colaboradores, colegas, e reconhecimento e mapeamento das Políticas de Responsabilidade Social da Empresa. O mapeamento das políticas assumiu-se como uma tarefa paralela às tarefas de estágio, no entanto fundamental para a redação da presente Dissertação de Mestrado, pois serviu de suporte teórico para a realização deste estudo.