

Instituto Universitário da Maia
Departamento de Ciências Empresariais

Adoção da Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas do concelho de Valongo

Nome: Ana Rita Gonçalves Pinto

Dissertação de Mestrado em Gestão de Empresas

Orientadora:

Prof. Doutora Maria José da Silva Faria

Julho, 2018

Ana Rita Gonçalves Pinto

27701

Adoção de Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas do concelho de Valongo

Dissertação de Mestrado em Gestão de Empresas

Trabalho realizado sob a orientação do
Prof. Doutora Maria José da Silva Faria
Instituto Universitário da Maia

Julho, 2018

Dedicatória:

Dedico tudo que fiz até hoje aos meus pais e ao meu irmão, que sempre souberam inculcar o quanto importante é ter uma família. Sem vocês, nenhuma conquista valeria a pena!

Agradecimentos:

Sinto escassas as páginas para agradecer a todos os que me apoiaram durante a minha vida e, em particular, nesta jornada de conquistas e desconfortos, que se materializou no meu percurso académico, profissional e pessoal. Procurando não esquecer ninguém começo por agradecer ao Instituto Universitário da Maia, desde colegas, funcionários a digníssimos professores de mestrado que marcaram positivamente esta etapa da minha vida. Não desconsiderando nenhum dos meus mestres enalteço o trabalho do Professor João Carvalho e a sua singularidade, a quem devo o interesse e motivação para que estudasse um tema tão estimulante como a Responsabilidade Social.

À minha querida orientadora, Maria José Faria, por ter acreditado em mim e me ter feito admitir ser possível a realização desta dissertação. Agradeço o apoio incansável e as constantes palavras reconfortantes. Foi para mim um prazer e honra a oportunidade de trabalhar em conjunto com alguém que destila compromisso, respeito e saber.

Um agradecimento muito especial à Câmara Municipal de Valongo e a todos os seus funcionários, que cederam dados imprescindíveis para o estudo em causa, em particular ao senhor Presidente José Manuel Ribeiro.

À Vallis Habita, E.M. e aos meus colegas de trabalho pelo apoio incondicional, pela partilha de excelentes condições de trabalho e pela colaboração que prestaram no que lhes foi possível. Na ausência desta singularidade não seria possível a materialização deste estudo.

Às centenas de empresas e seus profissionais que prescindiram de parte do seu tempo para responder ao questionário.

Por fim, mas não menos importante, aos meus pais por me terem ensinado os valores que possuo, por me educarem a valorizar os desafios da vida e por terem apoiado em cada etapa da minha investigação. Ao meu irmão, que é para mim um exemplo a seguir. Aos meus sobrinhos, que muitas vezes alegraram o meu dia, e mostraram em cada gargalhada um motivo para não desistir. Ao meu noivo, que nunca desistiu de mim e pelo apoio absoluto materializado num abraço ou palavra

revigorante. À minha amiga Catarina, que me coagiu a terminar esta tese e por isso grande parte destas palavras são escritas em seu tributo. Pela nossa amizade que pretendo levá-la para sempre no meu coração.

Obrigada a todos!

Adoção da Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas do concelho de Valongo

RESUMO

As empresas têm um papel importante na economia de todos os países, por isso é fundamental que sejam defendidos certos valores como a proteção do ambiente, da sociedade, da competitividade e do desenvolvimento sustentável. Recentemente assiste-se a alterações no comportamento das empresas, quer positivo quer negativo. Muitas delas inseriram na sua estratégia ações direcionadas para a sociedade onde estão incluídas, um exemplo é o recurso à responsabilidade social.

A Responsabilidade Social, não é um tema recente, mas continua a ser encarado como um desafio para as organizações desde grandes às micro, como pequenas e médias empresas.

Esta dissertação tem por objetivo analisar a perceção e a aplicação do conceito de Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas, observar quais são as principais práticas adotadas, qual é o nível de intervenção das Pequenas e Médias Empresas do concelho de Valongo e compreender se estas práticas socialmente responsáveis influenciam o desempenho económico e financeiro das empresas inquiridas.

A metodologia usada para este estudo baseou-se num inquérito por questionário baseado na recensão bibliográfica realizada. Do mesmo adveio uma análise exploratória de dados com uma pormenorização descritiva dos resultados obtidos individualmente.

Conclui-se que os respondentes ao questionário têm perceção sobre o que é a responsabilidade social, mas as empresas em que laboram não executam essas práticas de forma continuada e com expressão. Denota-se um afastamento das empresas em relação ao seu meio circundante, particularmente ao nível da responsabilidade social.

Palavras chave: responsabilidade social, pequenas e médias empresas, Valongo, práticas de responsabilidade social.

Adoption of Social Responsibility in the SME's of Valongo

ABSTRACT

Companies play an important role in the economy of all countries, so it is essential protect certain values such as protection of the environment, society, competitiveness and sustainable development. Recent changes in behaviour in companies, both positive and negative. Many of them included in their strategy actions aimed at the society where they are inserted, an example is the use of social responsibility.

Social Responsibility is not a recent issue, but it continues to be seen as a challenge for all companies from the big to the micro and small and medium enterprises.

This dissertation aims to analyse the perception and application of the concept of Social Responsibility in Small and Medium Enterprises, to observe the main practices adopted, what is the level of intervention of Small and Medium Enterprises in the city of Valongo and to understand if these practices of Social Responsibility influence the economic and financial performance of the companies surveyed.

The methodology used for this study was based on a questionnaire survey based on the literature review. An exploratory data analysis with a descriptive detail of the results obtained individually was also obtained.

We can concluded that respondents to the questionnaire are aware of what social responsibility is, but the companies in which they work do not carry out these practices in a continuous and expressive manner. It shows a departure from the companies in relation to their surroundings, particularly in social responsibility.

Keywords: social responsibility, small and medium enterprises, Valongo, social responsibility practices.

Índice

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 1 |
| REVISÃO DA LITERATURA | 3 |
| 1. História da Responsabilidade Social | 3 |
| 2. Evolução da Responsabilidade Social em Portugal | 9 |
| 3. Responsabilidade Social: o conceito | 11 |
| 3.1. <i>Conceitos relacionados com a Responsabilidade Social</i> | 13 |
| 4. A Responsabilidade Social e as Pequenas e Médias Empresas | 14 |
| 4.1. <i>Pequenas e Médias Empresas</i> | 14 |
| 4.2. <i>Importância da Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas..</i> | 15 |
| 4.1. <i>Estudos de Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas</i> | 17 |
| 5. Normalização da Responsabilidade Social | 20 |
| METODOLOGIA | 23 |
| 6. Hipóteses de Investigação | 23 |
| 7. Método | 24 |
| 7.1. <i>Descrição da amostra</i> | 24 |
| 7.2. <i>Questionário.....</i> | 24 |
| 7.3. <i>Procedimento</i> | 26 |
| 7.4. <i>Questões éticas</i> | 26 |
| APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 27 |
| 8. Interpretação dos resultados | 27 |
| 8.1. <i>Caraterização das empresas inquiridas</i> | 27 |
| 8.2. <i>Caraterização dos inquiridos.....</i> | 29 |
| 8.3. <i>Entendimento dos inquiridos sobre a Responsabilidade Social</i> | 31 |
| 9. Questões de Investigação | 37 |
| 9.1. <i>Questão de Investigação 1.....</i> | 37 |
| 9.2. <i>Questão de Investigação 2.....</i> | 38 |
| 9.3. <i>Questão de Investigação 3.....</i> | 43 |
| 9.4. <i>Questão de Investigação 4.....</i> | 44 |
| 10. Hipóteses de Investigação | 45 |
| 10.1. <i>Hipóteses de Investigação 1.....</i> | 45 |
| 10.2. <i>Hipóteses de Investigação 2.....</i> | 46 |
| 10.3. <i>Hipóteses de Investigação 3.....</i> | 46 |
| CONCLUSÃO..... | 53 |
| Limitações do estudo | 55 |
| Novas pistas de investigação..... | 56 |
| REFERÊNCIAS | 56 |
| ANEXOS..... | 67 |

Índice de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1 – Vantagens e desvantagens da RS..... | 11 |
| Tabela 2 – Tentativa de definição/aproximação à RS | 13 |
| Tabela 3 – Requisitos para uma empresa ser considerada PME..... | 14 |
| Tabela 4 – Diferenças entre as PME's e as Grandes Empresas | 15 |
| Tabela 5 – Dimensões da RS divididas..... | 16 |
| Tabela 6 – Número de empresas inquiridas por freguesia | 27 |
| Tabela 7 – Caraterização das empresas inquiridas | 28 |
| Tabela 8 – Caraterização dos inquiridos..... | 29 |
| Tabela 9 – Entendimento dos inquiridos sobre a RS..... | 31 |
| Tabela 10 – Informação e a perceção de RS..... | 32 |
| Tabela 11 – Certificações das empresas..... | 33 |
| Tabela 12 – Práticas de RS desenvolvidos pelas empresas | 34 |
| Tabela 13 – Áreas de RS e tipos de benefícios que são importantes para as empresas | 35 |
| Tabela 14 – Projetos que as empresas poderiam desenvolver..... | 36 |
| Tabela 15 – Opinião das empresas sobre fazer mais no âmbito da RS..... | 36 |
| Tabela 16 – Múltiplos programas de RS que as empresas dispõem | 37 |
| Tabela 17 – Sabe o que significa a RS? | 38 |
| Tabela 18 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas na relação com os Clientes | 39 |
| Tabela 19 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas na relação com os fornecedores..... | 39 |
| Tabela 20 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas em relação à Segurança, Higiene e Saúde no trabalho | 40 |
| Tabela 21 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação à Gestão de Mudança..... | 41 |
| Tabela 22 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação ao Meio Ambiente | 42 |
| Tabela 23 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação com a sociedade | 42 |
| Tabela 24 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação aos recursos humanos..... | 43 |
| Tabela 25 – Como classifica o nível de intervenção da empresa em relação à RS? | 44 |
| Tabela 26 – É de opinião que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa? | 44 |
| Tabela 23 – Apresentação dos resultados relativos ao teste Binomial (hipótese 1) | 45 |
| Tabela 24 – Apresentação dos resultados relativos ao teste Binomial (hipótese 2) | 46 |
| Tabela 25 – Apresentação dos resultados relativos às várias ANOVA's | 47 |
| Tabela 26 – Apresentação dos resultados dos testes de homogeneidade..... | 48 |
| Tabela 27 – Apresentação dos resultados relativos aos testes t para amostras independentes..... | 49 |
| Tabela 28 – Apresentação dos resultados relativos às várias ANOVA's | 50 |
| Tabela 29 – Apresentação dos resultados dos testes de homogeneidade..... | 51 |
| Tabela 30 – Principais conclusões por práticas desenvolvidas pelas PME's do concelho de Valongo..... | 54 |
| Tabela 31– Resultado dos testes às hipóteses de investigação..... | 55 |

Índice de Figuras e Gráficos

Figura 1 – Modelo dos três domínios da RS 7

Gráfico 1 – Número de empresas inquiridas por ano de criação..... 27

Gráfico 2 – Rendimento mensal dos inquiridos 30

Lista de abreviaturas, siglas e símbolos

AA 1000 –AccountAbility Principles Standards 1000

ADVB - Instituto da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil

AECA - Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas

APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial

ANOVA - Analysis of Variance

BCSD - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

CE – Comissão Europeia

ETHOS - Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

EUA - Estados Unidos da América

GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

IPQ – Instituto Português da Qualidade

ISO - Internacional Organization for Standardization

ISO 14000 - Sistemas de Gestão Ambiental ISO 14000

ISO 26000 – Social Responsibility 26000

NP 4469 – Norma Portuguesa 4469

PDCA - Plan, Do, Check and Act

PME's – Pequenas e Médias Empresas

PORDATA - Base de Dados de Portugal Contemporâneo

RS – Responsabilidade Social

SA 8000 – Social AccountAbility 8000

SAI - Social Accountability International

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SPSS – Statistical Package for the Social Science

UE – União Europeia

INTRODUÇÃO

Com este estudo, pretende-se analisar a adoção de práticas de Responsabilidade Social (RS) que são praticadas pelas Pequenas e Médias Empresas (PME's) do concelho de Valongo. O conceito de RS tem sido estudada e debatida ao longo de muitos anos e, a literatura que existe sobre o tema é imensa e variada. Faria (2015) refere que o crescimento da RS pode dever-se a diversos fatores como, por exemplo à abertura de fronteiras, ao mercado, ao desenvolvimento das tecnologias, etc. Este facto fez com que a sociedade ficasse alerta diante das atividades empresariais que gradualmente definiram novas estratégias. Nessas estratégias inclui-se a sustentabilidade, o desenvolvimento sustentável, entre outras (Faria & Pinto, 2018).

Este conceito é ainda hoje confundido com outros semelhantes. Razão pela qual ainda não existe uma definição concreta, única e mais completa. Trata-se de um conceito em construção (Faria, 2015). E este constructo social vai-se aprimorando a cada dia que passa, há medida que mais e melhores práticas socialmente responsáveis são empreendidas pelas empresas e espalhadas pelo mundo (Carroll, 1999; Carroll & Shabana, 2010).

É do conhecimento comum que aparentemente uma empresa socialmente responsável pode ter mais possibilidades de conseguir vantagens competitivas no mercado onde está inserida (Drucker, 1984; Waddock, Bodwell, & Graves, 2002). Esta premissa aplica-se normalmente a médias e grandes empresas. As PME's são atualmente consideradas uma das principais forças motriz para a economia mundial (Vives, 2006). Em Portugal, o tecido empresarial é constituído principalmente por micro, pequenas e médias empresas que ainda encaram a RS como um desafio (Pinto & Faria, 2018). Segundo a Base de Dados de Portugal Contemporâneo (PORDATA), em 2016 existiam cerca de 1.213.107 de PME's, o que representa 99,9% das empresas portuguesas (PORDATA, 2018).

Assim, a questão inicial desta dissertação é: existe preocupação por parte das PME's do concelho de Valongo em adotar práticas de RS?

Esta questão levou à determinação dos seguintes objetivos:

1. Avaliar os conhecimentos dos representantes das PME's do concelho de Valongo em relação à RS.
2. Averiguar quais as práticas de RS que as PME's do concelho de Valongo adotam.
3. Avaliar o nível de intervenção das PME's do concelho de Valongo em relação à RS.
4. Identificar se a RS tem impacto em relação ao desempenho económico-financeiro das PME's do concelho de Valongo.

Estes objetivos consubstanciam as seguintes questões de investigação:

1. Os representantes das empresas inquiridas percebem o conceito de RS?
2. Quais as práticas de RS maioritariamente adotadas pelas PME's do concelho de Valongo?
3. Qual é o nível de intervenção das PME's do concelho de Valongo em termos de RS?
4. A RS empreendida pelas PME's do concelho de Valongo consegue estimular o seu desempenho económico e financeiro?

A presente dissertação, após esta introdução, apresenta a revisão da literatura que aconteceu com uma fase de pesquisa bibliográfica, que foi feita ao longo do tempo para acompanhar o estado de arte da RS nas PME's. Neste capítulo são abordados diversos temas sobre a RS, como a sua história, a evolução que esta teve em Portugal, o seu conceito, a definição de PME's e, por fim as normas e as certificações existentes.

De seguida encontra-se a metodologia, onde foi efetuada uma exposição sobre a metodologia utilizada. Depois de iniciar o tratamento de dados teve o objetivo de discutir os resultados e obter conclusões.

Por fim, apresentou-se a conclusão e após esta elencadas as principais limitações do presente estudo de forma a indicar sugestões para futuras investigações.

REVISÃO DA LITERATURA

1. História da Responsabilidade Social

A RS já existia muito antes de ser debatida e escrita nas múltiplas investigações que a circundam (Almeida, 2012). Já na altura dos escravos, nos Estados Unidos da América (EUA), as populações abastadas tinham escravos e providenciavam-lhes abrigo, roupa e alimento para que estes trabalhassem para si. No entanto o trabalho dos escravos era sazonal, pois só acontecia na altura das plantações e no resto do ano o trabalho a realizar era muito pequeno (Pinheiro, 2012).

Com a abolição da escravatura, as condições de trabalho não melhoraram muito, no entanto, a realeza, os aristocratas e os empresários continuavam a precisar de pessoas para realizar os trabalhos, mas, exigiam-lhes mais qualificações (Pinheiro, 2012).

A discussão do termo RS surgiu pela primeira vez em 1899, nos EUA (Faria, 2015). Andrew Carnegie evidenciou que ser socialmente responsável teria por base a caridade e a custódia. Na caridade aconselhava que as pessoas mais ricas da sociedade ajudassem as mais pobres e, o princípio da custódia garantia que as empresas e as pessoas ricas deviam cuidar da sociedade (Freeman & Stoner, 1992). Em 1906, Charles Eliot discutia novamente o entendimento de RS (Faria, 2015), mas só em 1919 é que a RS foi posta causa com o caso mediático de Henry Ford, presidente e acionista maioritário da empresa Ford. Este opôs-se a um grupo de acionistas da empresa ao beneficiar os empregados com os dividendos dos mesmos (Lee, 2008). A justiça opôs-se à atitude de Ford (Ashley, 2005), e assim a RS ia sendo interrompida.

Em 1920, a sociedade ficou mais frágil com a Grande Depressão. Aumentaram as necessidades comunitárias, o que fez com que as empresas utilizassem o seu dinheiro em ações de apoio à comunidade (Stoner & Freeman, 1999). Em 1923, Oliver Sheldon, escreveu o livro *Filosofia de Gestão* onde defendia uma gestão apoiada nas relações humanas (Gomes & Moretti, 2007). Foi precisamente nos anos vinte que os empresários foram estimulados a ajudar as pessoas mais pobres (Ashley, 2005). Na década de trinta e quarenta a discussão em torno da RS abrandou, tendo uma expressão muito esporádica como a de autores como Kreps que em 1940 destacou a

necessidade do seu relato e a da revista Fortune Magazine que perguntou aos executivos de negócios sobre as responsabilidades sociais que estes praticavam nas suas empresas (Almeida, 2012).

A década cinquenta marcou o início da literatura sobre a RS e os primeiros contributos para a sua definição que surgiram nos EUA (Carroll, 1999). Bowen, considerado o pai da RS, publicou em 1953 o livro *“Social Responsibilities of Businessman”*. Deste livro surgiu uma definição de RS que salientava que as obrigações dos empresários era persuadir certas políticas, tomar decisões ou seguir linhas de ação que seriam desejáveis em termos de objetivos e valores para a sociedade (Carroll, 1999). Ainda em 1953 a empresa P. Smith Manufacturing Company encontrava-se em tribunal por ter tido uma atitude socialmente responsável ao doar os seus fundos à Universidade de Princeton, sendo devidos aos acionistas (Ashley, 2005). Em 1958, Levitt compreendeu que as empresas ao praticarem a RS tornavam-se em igrejas medievais (Faria, 2015).

A década de sessenta foi marcada pelas tentativas de definição de um conceito de RS (Rego, Cunha, Costa, Gonçalves, & Cabral-Cardoso, 2006). Vários autores focaram-se no seu significado e na sua importância, tanto para as empresas como para a sociedade (Carroll & Shabana, 2010). Davis (1960) afirma que a RS não é exclusiva dos homens de negócio que tomam decisões por razões que parcialmente vão além do interesse económico ou técnico da empresa, tal como McGuire (1963), Davis e Blomstram (1966) e Walton (1967).

Na década de setenta, multiplicaram-se as definições da RS pelo aparecimento de diferentes abordagens da mesma. Heald (1970) publicou uma obra na qual tenta perceber o modo como os gestores explicaram e experimentaram a RS e defende que o seu conceito deveria ser feito através da procura nas políticas nas quais os empresários se associam. Já Davis (1973) apresenta um artigo no qual distingue as bases a favor e contra à RS com base nas afirmações de Friedman e Samuelson. Davis (1973) definiu o conceito da RS como a obrigação e a resposta das empresas a questões que irão para além das questões económicas, técnicas e legais de uma empresa da mesma forma que Steiner em 1971. Para Sethi (1975), o conceito da RS

decompõem-se num esquema de três dimensões que classifica o comportamento das empresas: obrigação social, RS e *responsiveness*, que mais tarde Carroll sistematizou em quatro componentes (económicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade possuía pelas empresas num determinado momento (Carroll, 1979).

Carroll (1979) afirmou que toda a responsabilidade deve estar submetida à unidade básica da ação da empresa, na qual surge o pressuposto económico de produzir bens e serviços. Ao prosseguir esta presunção, surgiu a componente legal, que espera que todas as empresas obedeçam aos requisitos estabelecidos pelo sistema jurídico. A responsabilidade ética revela o tipo de comportamento e normas morais e deontológicas que a sociedade espera que as empresas detenham, para além do que está escrito na lei. Por fim, as responsabilidades discricionárias que retratam o papel voluntário adotado pelas empresas, mas neste caso a sociedade não cria expectativas como o faz na responsabilidade ética.

Na década de oitenta, surgiram menos definições face à década anterior, no entanto apareceram mais aplicações e estudos empíricos relacionados com a RS (Rego et al., 2006). Em 1980, Jones, afirmou que a RS é a noção de que as empresas não têm obrigações de grupos existentes na sociedade. Logo nos anos oitenta não se verificaram evoluções muito importantes no conceito da RS, mas ocorreram mudanças sociais, económicas e tecnológicas importantes que se solidificaram nas décadas seguintes. O estudo da RS incidiu nas oportunidades de negócio e nos resultados (Drucker, 1984; Aupperle, Carroll, & Hotfield, 1985; Epstein, 1987).

A década de noventa é marcada pelo desenvolvimento de temas opcionais, designadamente, o da cidadania corporativa, a teoria dos *stakeholders* e a ética empresarial (Rego et al., 2006). Nesta década, as empresas começaram a divulgar regularmente os relatórios e balanços sociais anuais, que relatavam as iniciativas empreendidas pelas empresas, no que se refere à comunidade, ao meio ambiente e aos seus colaboradores (Santos, Santos, Pereira, & Silva, 2006). Em 1991, Carroll propôs que a componente discricionária da RS ficasse em primeiro lugar e fosse designada por filantrópica. Além disso, Carroll propôs que as quatro dimensões da RS fossem inseridas numa pirâmide, na qual na sua base se pudesse encontrar a

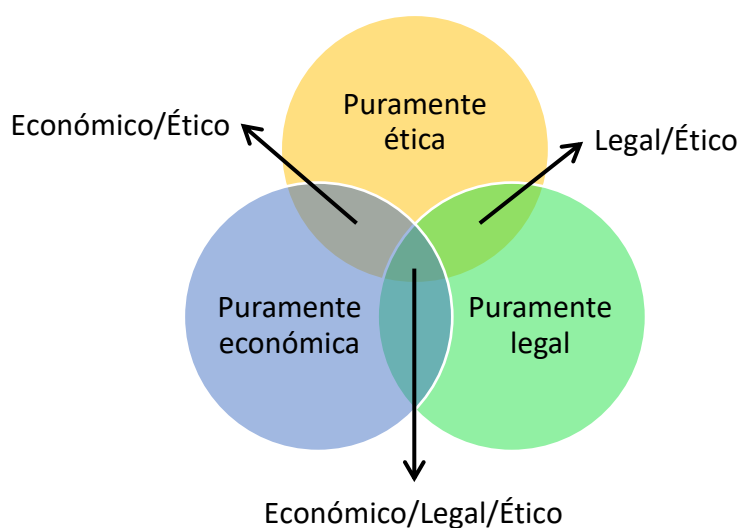
dimensão económica. Carroll (1999) defendia que as responsabilidades económicas seriam a primeira fase e tinham carácter obrigatório. A segunda fase correspondia às responsabilidades legais que eram exigidas às empresas. As responsabilidades éticas acomodavam a terceira fase e correspondiam a responsabilidades esperada. Finalmente as responsabilidades filantrópicas representavam as ações que eram consideradas desejadas. Rego et al. (2006) referiam que estas quatro fases estavam relacionadas entre si, uma vez que as ações de filantropia dependiam diretamente dos bons resultados económicos, não obstante, observaram a existência de uma variável perturbante: o *stress*.

Ainda na década de noventa, os estudos de Wood (1991) ajudaram a melhorar o modelo proposto por Carroll em 1979, quando apresentou três princípios de RS: a institucional, a organizacional e a individual. Apesar de terem surgido outros conceitos e interpretações não se verificou nenhum acréscimo significativo ao conceito e entendimento de RS (Faria, 2015). A partir do século XXI, foram realizadas mais pesquisas empíricas sobre a RS e cumulativamente cresceram as contribuições teóricas para o seu conceito. A RS apresenta mais que uma paisagem de teorias, mas uma proliferação de abordagens controversas, complexas e nucleares (Garriga & Melé, 2004). Os autores centraram os seus estudos em quatro teorias: as teorias instrumentais, as teorias políticas, as teorias integrativas e as teorias éticas. As teorias instrumentais encaram a empresa como um instrumento de criação de dinheiro, que Rego, Leal, Cunha e Faria (2007) acrescentam a capacidade competitiva. As teorias políticas demonstram o relacionamento da empresa com a sociedade. As teorias integrativas destacam a ideia de obediência das empresas face à sociedade. As teorias éticas demonstram que as empresas aceitam as suas responsabilidades sociais e obrigações morais perante a sociedade (Garriga & Melé, 2004; Rego et al., 2007).

Quazi e O'Brien (2000) criaram o modelo bidimensional da RS, que classifica a RS na dimensão ampla e restrita. A ampla referia-se às atividades além das restantes responsabilidades e a restrita compreendia a visão socioeconómica de maximizar o lucro. Os autores McWilliams e Siegel (2001), Porter e Kramer (2006) e Schwartz e Carroll (2008) entendem a RS como uma oportunidade, que alavanca vantagens

competitivas e que incorpora a sustentabilidade, a ética, a cidadania, a gestão de *stakeholders*. Em 2003, Schwartz e Carroll exibiram o “*Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach*” (figura 1). Um modelo alternativo à pirâmide de Carroll que apresenta uma redução de quatro para três dimensões de RS devido à dificuldade de identificar o que é ético do que é filantrópico, voluntário ou discricionário. Os autores incluíram as ações filantrópicas nas responsabilidades éticas.

Figura 1 – Modelo dos três domínios da RS



Fonte: Adaptado de Schwartz e Carroll (2003)

Em 2005, os estudos de Vaaland e Heide (2005) incorporam a ética, o meio ambiente, os direitos sociais e humanos para definir a RS, enquanto Antal e Sobczak (2007) e Holme e Watts (2000) destacam apenas os aspetos culturais e socioeconómicos. Dahlsrud (2008) analisou trinta e sete definições de RS, publicadas entre os anos oitenta e a primeira década do século vinte e um. Chegou à conclusão que as definições em conjunto, direcionavam para cinco dimensões: a ambiental, a social, a económica, a dos *stakeholders* e por fim a do voluntariado. Pode-se depreender da evolução do conceito que este se relaciona com o desenvolvimento sustentável, a política pública, o ambiente, os direitos humanos, a cidadania, o voluntariado, a filantropia entre outros entendimentos semelhantes (Faria, 2017; Pinto & Faria, 2018). Para Farrajota (2018) a RS é a participação pragmática das empresas na

construção de uma sociedade mais íntegra e mais solidária que acrescenta Nunes, Pereira e Pinho (2017) se devem juntar às instituições de ensino superior.

Carvalho, Jonker e Dentechev (2014), referem que o conceito de RS tem sofrido várias alterações e que estas alterações podem ser divididas em sete fases:

1. Self-evident (em 1950) – os gestores das empresas adotam responsabilidades sociais e estas estimulam o desenvolvimento de teorias no conceito de RS.
2. Discovery of Social Constituencies (em 1960) – os gestores passaram a ter em atenção os interesses e as necessidades das partes interessadas no negócio;
3. Social Responsiveness (em 1970) – os gestores deveriam ser capazes de responder aos problemas sociais e assim poder alterar o comportamento consoante as necessidades sociais;
4. Social and Economic Responsibility (em 1980) – alguns autores defendem que o único objetivo de uma empresa é maximizar o seu lucro, no entanto existiam outros que tentavam conciliar a responsabilidade económica com a social;
5. The Quest for Measuring (em 1990) – foram criados instrumentos para medir as práticas de responsabilidade social;
6. Theorizing (em 2000) – foram criadas teorias relacionadas com as práticas de RS;
7. Strategizing and Economizing (atualmente) – os gestores no exercício das suas responsabilidades sociais agem de forma eficaz e eficiente, criando um plano estratégico que alcança mais do que a pura maximização do lucro.

Os autores Faria, Fernández e Boga (2013) e Kuzma e Silva (2018) referem que independentemente do estágio em que se encontra a RS numa empresa, esta deve ser comunicada, a nível interno e externo. Faria (2017) refere que a forma e conteúdo da comunicação muda pois a nível externo o relato incide nas ações realizadas na sociedade e, a nível interno deve ser transversal a toda a organização e seus

colaboradores e ainda refere que o relato deve ser escrito e não escrito, dependendo das ações, das circunstâncias, do veículo de comunicação usado entre outras variáveis a considerar, enquanto Silva (2017) refere que este deve ser visto como uma ferramenta de marketing.

2. Evolução da Responsabilidade Social em Portugal

A RS em Portugal iniciou-se um pouco mais tarde do que em outros países (Albareda, Lozano, & Ysa, 2007), tendo tido maior crescimento no final dos anos 90 e início do ano 2000 (Kastenholz, Ladero, Casquet, & Amaro, 2004).

A investigação sobre a RS em território nacional é efémera, quando comparada com a internacional, (Abreu, David, & Crowther, 2005; Dias, 2009; Duarte, Mouro, & Neves, 2010; Fernandes, Afonso, & Monte, 2012; Loureiro, Sardinha, & Reijnders, 2012; Proença & Branco, 2014). Com o tempo ganhou importância, não só a nível empresarial como para o cidadão comum, particularmente pelo apoio das universidades que, com cursos de mestrado e doutoramento, robusteceram as investigações, com apoios do Estado (Albareda et al., 2007) e com a dinamização das empresas que garantiram a sua prática (Kastenholz et al., 2004; Rego, Moreira, Felício, & Souto, 2003).

Pinto (2004) e Fernandes (2010) narraram que a história da RS em Portugal teve origem no século XV quando foram criadas as Misericórdias ligadas à Igreja Católica. Entre 1926 e 1974, o modelo corporativo português favoreceu o domínio das principais empresas por um limitado número de famílias. Em consequência apareceram algumas atividades em favorecimento dos empregados a título paternalista, mas que na altura já eram consideradas inovadoras (Pinto, 2004).

Com a Revolução do 25 de Abril de 1974, nasceram algumas nacionalizações e assiste-se ao nascimento de uma economia social. Na época Portugal não se destacava pela sua industrialização, que ao ser reduzida não preocupava a sociedade com o seu impacto ambiental. Posteriormente, com o crescimento da industrialização portuguesa, pelo conhecimento da sociedade, e pela degradação ambiental assiste-se a alterações climáticas muito preocupantes como sejam a poluição atmosférica e das

águas, a construção selvagem e destruição de património ambiental, facto que despoletou uma legislação ambiental mais cuidada e fiscalizada a contar com o apoio financeiro da União Europeia (UE) (Pinto, 2004).

Com a entrada de Portugal, em 1986, na atual UE, o tema RS apareceu emoldurado em diversas políticas nacionais, e constituiu uma via para alcançar maior competitividade empresarial e redução nos atrasos estruturais (Santos et al., 2006). Conforme refere Santos et al. (2006) no Plano Nacional de Desenvolvimento Económico e Social, que foi apresentado em 1998, foi possível descobrir direções para a criação de um quadro de RS num novo modelo de crescimento. No Fundo Social Europeu (2003) foram observadas diversas diretrizes relevantes para a RS em Portugal, principalmente as diretrizes de apoio direto à promoção e implementação de estratégias de RS nas empresas e, as diretrizes que indiretamente contribuem para a prossecução de uma estratégia de RS das empresas.

Em Portugal começam a surgir associações com o objetivo de promover a RS e o desenvolvimento sustentável (Observatório Social do Alentejo - Fundação Eugénio de Almeida Pereira, 2008). Um exemplo é o Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE) fundado no ano de 2000, com o objetivo de promover a cidadania empresarial, a RS e a divulgação de práticas de gestão empresarial socialmente responsáveis (GRACE, 2018). O Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD) e a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), são outros comuns exemplos que não se esgotam, mas dos quais não se pretende exaustivamente realizar a sua identificação, mas a mera exemplificação (BCSD, 2018; APEE, 2018).

Apesar da investigação de RS em Portugal continuar nos nossos dias escassa, podemos perceber que a mesma é realizada tendo em conta aspetos legais, as condutas éticas e sociais (Fernandes et al., 2012), os aspetos morais (Rego et al., 2003), as imitações da concorrência para anular uma possível vantagem competitiva (Kastenholz et al., 2004), por razões religiosas (Proença & Branco, 2014) e por fatores externos, de mercado e operacionais (Abreu et al., 2005). Nota-se que cada vez mais

os empresários estão conscientes dos benefícios que a RS pode trazer aos negócios (Proença & Branco, 2014).

3. Responsabilidade Social: o conceito

A RS é definida como um instrumento de gestão que é marcado por uma relação ética da empresa com a sociedade em que se insere. Esta relação alonga-se no estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Procura assim a preservação de recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, e mesmo assim respeita a diversidade e reduz as desigualdades (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (ETHOS) & Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), 2003).

Para Daft (2003), uma empresa é uma unidade económica que origina bens e tem lucro no desempenho dessa função. Além disso, o seu objetivo passa por alcançar o máximo de lucro possível para satisfazer os seus acionistas (Friedman, 1962). Drucker (1984) argumenta que a RS pode transformar os problemas sociais em oportunidades de negócio, ou seja criar lucro é conciliável com a prática da RS. Não devemos observar a RS como um mero gasto de recursos financeiros, mas encará-la como um investimento com retorno. Na prática o conceito de RS tem algumas vantagens e desvantagens, como se pode verificar na tabela 1 (Faria, 2015).

Tabela 1 – Vantagens e desvantagens da RS

| Benefício da prática de RS | | Desvantagens | |
|---|---------------|---|--|
| Vantagens Internas | Empresa | Melhoria e fortalecimento do valor, imagem, prestígio e reputação | Custos face ao investimento inicial |
| | | Fator de diferenciação | |
| | | Vantagem competitiva | |
| | Económicas | Redução dos custos a nível de materiais e energia | Investimento a longo prazo |
| | | Aumento dos rendimentos | |
| | Colaboradores | Aumento da Satisfação, da Moral, do Clima organizacional e das Competências | O resultado pode não estar à altura das expectativas dos colaboradores |
| Redução dos Despedimentos, dos Processos Disciplinares e das Baixas Médicas | | | |

| | | | |
|--------------------|-------------|---|--|
| Vantagens Externas | Comerciais | Fidelização do consumidor | Perda de credibilidade, caso abandone ou deixe de cumprir as suas obrigações sociais |
| | | Vantagem competitiva | |
| | | Novos clientes | |
| | Ambientais | Redução da pegada ambiental | A redução da pegada ambiental é gradual e não imediata |
| | | Aumento da qualidade ambiental | |
| | Comunicação | Divulgação dos <i>media</i> | Erros de comunicação e notícias falsas |
| | | Publicidade gratuita nas redes sociais | |
| | | Atração de novos clientes, parceiros comerciais e capital | |

Fonte: Adaptado de Faria (2015)

Tal como anteriormente descrito Dahlsrud publicou em 2008 um estudo onde analisou trinta e sete definições de RS das quais resultaram cinco dimensões a social, a económica, a dos *stakeholders*, a do voluntariado e a ambiental. O autor concluiu que as dimensões mais citadas eram a dos *stakeholders* e a social seguindo-se a económica, a do voluntariado e finalmente a ambiental. No estudo Dahlsrud procurou demonstrar o conceito de RS, que segundo ele era observado pelos gestores como uma atitude “verde”, enquanto para si a componente ambiental era a última. Outra associação que fez refere-se ao comportamento filantrópico, ao voluntariado e de caridade que para si é distinto, mas que resulta da relação transparente e sólida com os *stakeholders*.

Em suma o conceito de RS que me parece, até ao momento, o mais abrangente e, possivelmente o mais descritivo sobre o entendimento da RS é a definição dada por Mello e Mello (2018) que defendem que a RS surge associada a atos voluntários, facultativos e dependentes de uma forma absoluta dos agentes económicos, e não como um imperativo da atuação ética, moral ou regulatória. Semelhantemente é o da Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2004) que assinala que a RS permite fornecer recursos firmes que ofereçam uma gestão ponderada e consciente. Ou seja, a RS está relacionada com o conceito de sustentabilidade, que propõe adaptar a esfera económica, ambiental e social à criação

de um cenário propício à prossecução e ao crescimento das atividades da empresa no presente e no futuro (Hillman & Keim, 2001; McGillivray, 2003; Porter & Kramer, 2002; Schroeder & Schroeder, 2005).

Wood (1991) na tentativa de estabelecer princípios para a RS refere que uma empresa não deve conter-se nos três níveis de expectativas, isto é, no nível institucional, organizacional e individual. Pois com estes princípios a empresa integra na sua visão, missão e estratégia uma propriedade geral e coletiva de RS e não atua com um propósito meramente económico (Hillman & Keim, 2001).

3.1. Conceitos relacionados com a Responsabilidade Social

Para a AECA (2004), existem vários conceitos relacionados e outros mesclados sobre o verdadeiro entendimento de RS, tais como: ação social, auditoria social, capital relacional, código de conduta, código de boa gestão, empresa cidadã, gestão empresarial, marketing social, reputação social, sustentabilidade, entre outros. A RS é também misturada com outros conceitos, como por exemplo, a ética, o desenvolvimento sustentável, a filantropia e a cidadania empresarial. A fim de esclarecer algumas das diversidades de entendimentos pretende-se anotar algumas diferenças e razões para determinadas semelhanças peculiares (tabela 2).

Tabela 2 – Tentativa de definição/aproximação à RS

| Termo | Tentativa de definição/aproximação à RS |
|------------------------------------|--|
| Ética | Corresponde à distinção entre o que é bom ou mau, correto ou errado, dever moral ou obrigação, ou seja, está relacionada com os comportamentos, as tomadas de decisões e as escolhas perante diversas hipóteses (Garfield, 1995; Rego et al., 2006; Rocha, 2010). |
| Desenvolvimento sustentável | É uma forma de satisfação das necessidades atuais sem expor a capacidade das gerações futuras. Rodrigues e Duarte (2012) acrescentam que este depende do meio político, da manipulação da atividade económica da empresa e do manuseamento dos seus objetivos. |
| Filantropia | Representa as ajudas, os donativos que as empresas concedem a organizações sem fins lucrativos, a instituições de solidariedade, a instituições de investigação, a movimentos relacionados com saúde, etc. (Carvalho et al. 2014; Rego et al., 2007). |
| Cidadania empresarial | Consiste na gestão do conjunto de relações entre uma empresa e a sociedade, tanto a nível local, nacional como global. Tem em conta os processos normativos e éticos e um cuidado extra com as consequências da forma como uma empresa atua na sociedade (Patraquim & Loureiro, 2009). Melo e Fróes (2001) estudam o |

| | |
|-------------------------|---|
| | seu uso estratégico na diferenciação dos concorrentes ou como aposta para captação de recursos financeiros e humanos. |
| Sustentabilidade | A definição de sustentabilidade surgiu a partir da expressão “ <i>desenvolvimento sustentável</i> ” (Silva, Reis, & Amâncio, 2011), embora Keinert (2007) a refira como uma utopia. Para Almeida e Melo (2005) a sustentabilidade tem o significado de assegurar o sucesso do negócio a longo prazo e ao mesmo tempo contribuir para o desenvolvimento sustentável económico e social da sociedade. |
| Voluntariado | É o conjunto de ações de interesse social e comunitário, executadas de forma desmotivada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras ações interventivas ao serviço de outros e da sociedade (Lei nº 71/98, de 3 de Novembro). Para Akatu (2011) não é uma doação é apenas uma troca. Moraes (2013) entende que é um compromisso que traz uma oportunidade para participar na construção de uma sociedade mais justa e mais sustentável. |
| Parcerias | Constituem uma das formas mais frequentes das empresas executarem as ações sociais por serem mais eficientes e contribuírem para a redução de custos na atuação social (Fischer, 2005). |
| Patrocínios | Dib (2016) afirma que os patrocínios geralmente englobam uma simples troca de recurso por uma oportunidade de promoção e divulgação da empresa ligada a uma causa patrocinada. |

Fonte: Elaboração própria

4. A Responsabilidade Social e as Pequenas e Médias Empresas

4.1. Pequenas e Médias Empresas

Segundo a Comissão Europeia (CE) (2003), a sigla PME significa Micro, Pequena ou Média Empresa. Para Russo (2005) o conceito de PME contém um conjunto muito vasto de empresas, com características muito diferenciadas. Na tabela 3, pode-se verificar os requisitos que cada uma das dimensões empresariais necessita cumprir para ser considerada PME.

Tabela 3 – Requisitos para uma empresa ser considerada PME

| Categoria | Nº de trabalhadores | Volume de Negócios | Balanço Total |
|------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| Média empresa | <250 | ≤ 50 Milhões de euros | ≤ 43 Milhões de euros |
| Pequena empresa | <50 | ≤ 10 Milhões de euros | ≤ 10 Milhões de euros |
| Micro empresa | <10 | ≤ 2 Milhões de euros | ≤ 2 Milhões de euros |

Fonte: Adaptado do Programa Operacional Fatores de Competitividade (2003)

As PME's em Portugal têm uma grande importância a nível económico e social. É de lembrar que as PME's representam a esmagadora maioria da esfera empresarial portuguesa, dado que 99,9% das empresas em Portugal são consideradas de pequenas

ou média dimensão (micro – 96,2%, pequenas – 3,2%, médias – 0,5%), enquanto 0,01% são consideradas grandes (PORDATA, 2018).

4.2. Importância da Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas

Ma (2012), referiu que as PME's têm estado presentes na literatura da RS. Visto que a RS tem mais ligação com as grandes empresas, a RS nas PME's despertam o interesse porque são consideradas um setor importante a nível económico, ambiental e social por todo o mundo. Nas PME's, a RS está direcionada para a discussão e análise dos princípios e práticas (Jenkins, 2009; Murillo & Lozano, 2009; Spence & Habisch, 2003). Spence (2007) afirmou que falar de práticas de RS nas PME's era um tema crítico. Jamali, Zanhour e Keshishian (2009) nos seus estudos afirmam que por existirem muitas pessoas que não defendem a RS, reuniram um conjunto de diferenças em relação à atividade de RS nas PME's e nas Grandes Empresas (tabela 4).

Tabela 4 – Diferenças entre as PME's e as Grandes Empresas

| PME's | Grandes Empresas | Autores |
|--|--|----------------------------------|
| Perceção filantrópica e discricionária da RS | Perceção mais abrangente, focada na vertente económica | Carroll (1991) |
| Princípios da gestão discricionária e da legitimidade que motivam a RS | Princípios da responsabilidade pública e da legitimidade | Wood (1991) |
| Boa relação com as partes interessadas | Relação mais formal com as partes interessadas | Freeman (1984) |
| Forte inspiração, fraca integração e inovação atenuada | Pouca influência, forte inclusão e pouco investimento na inovação | Waddock, Bodwell e Graves (2002) |
| Perceção ética que afeta a reflexão moral e a administração dos gestores | Orientação instrumental com ligação para o desenvolvimento económico/estratégico e para os custos/benefícios | Windsor (2006) |
| Motivação desinteressada | Motivação estratégica | Hemingway e Maclagan (2004) |

Fonte: Adaptado de Jamali et al. (2009)

Santos et al. (2006) entendem que as atividades de RS das PME's são estruturadas segundo a dimensão económica, social e ambiental, sendo divididas por várias sub-dimensões como se pode verificar na tabela 5.

Tabela 5 – Dimensões da RS divididas

| | Dimensões | Sub-Dimensões |
|--------------------------|-----------|--|
| Práticas de RS nas PME's | Económica | Clientes |
| | | Fornecedores |
| | | Produtos e prestação de serviços |
| | Social | Recursos Humanos |
| | | Informação e comunicação |
| | | Serviços sociais |
| | | Mudança organizacional |
| | | Emprego |
| | Ambiental | Saúde, segurança e higiene no trabalho |
| | | Impacto no ambiente |

Fonte: Adaptado por Santos et al. (2006)

A importância das PME's foi vista e apreciada pelo Estado e pelas empresas internacionais que envolveram as PME's na RS. A ligação das PME's com a RS é muito importante para a economia, visto que ajudam a criar postos de trabalho, impulsionam o crescimento económico e promovem o desenvolvimento do setor privado (Inyang, 2013). Farrajota (2018) refere que para as PME's adotarem práticas de RS as pode distanciar dos seus objetivos primordiais. Mas as práticas de RS desenvolvidas pelas PME's são de carácter imediato e crucial (Fontes, 2011). A maior parte das PME's realiza práticas de RS, mesmo sem dominarem o seu conceito. Estas práticas além de contribuírem para o sucesso a longo prazo das empresas, pode trazer várias vantagens, como por exemplo o aumento da motivação dos funcionários, uma maior fidelização e satisfação dos clientes, uma redução de custos e um estímulo para a inovação (Fontes, 2011).

Parece implícito que as empresas, PME's e grandes empresas, ao adotarem práticas de RS resolvem alguns problemas sociais e ambientais, mas se estas tiverem noção de que ao adotarem essas práticas o mais provável é atingirem benefícios económico-financeiros (Baptista, 2015), essa prática promove-se autonomamente. Autores como Machado e Machado (2011), Mustafa, Othman e Perumal (2012), Lee, Seo e Sharma (2013) e Farag, Mallin e Ow-Yong (2014) ao analisar a relação que existe entre a RS e o desempenho económico e financeiro, verificaram que as práticas de RS causam impacto no desempenho económico e financeiro das empresas.

Santos et al. (2006) referem que é possível identificar alguns fatores que possam estimular as práticas de RS particularmente nas PME, nomeadamente a idade, a natureza, a dimensão, a localização, o sector de atividade e por último a estratégia da empresa. Em relação à natureza da empresa, Reis e Filho (2008) referem que as empresas públicas assumem um papel mais importante nas práticas de RS. Relativamente à dimensão da empresa, Santos et al. (2006) evidenciam que é fator bastante importante, isto é, quando maior for a dimensão da empresa, maior serão as práticas de RS, visto que as empresas com maior dimensão estão mais conscientes das oportunidades de negócio que a RS pode originar. Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (2002), o setor de atividade onde as PME's atuam não afeta diretamente as práticas de RS.

Mas PME's são submetidas a diferentes estilos de gestão, crenças e valores. Esta variante das PME's influencia a abordagem da empresa com a RS (Spence & Rutherford, 2003). Em relação ao contato entre a sociedade e as empresas, as PME's atuam principalmente no meio em que estão inseridas (Jenkins, 2004). Para Jenkins (2004), há diversas questões que todas as PME's deveriam respeitar, como por exemplo a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, uma justa distribuição de riqueza pela sociedade e, por fim, a proteção do meio ambiente.

4.1. Estudos de Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas

Neste ponto será descrito alguns dos estudos importantes que foram feitos em Portugal na temática da RS e que irão servir de apoio para a parte empírica desta dissertação.

1. Estudo: "Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas – Um estudo da situação portuguesa"

Rego, Moreira e Sarrico (2003) realizaram um estudo sobre as ações socialmente responsáveis que eram praticadas pelas empresas portuguesas. Teve por base um inquérito dirigido a 123 empresas portuguesas sobre a gestão de ética e responsabilidade social. De seguida serão apresentadas algumas conclusões deste estudo:

- As empresas inquiridas consideram que tentam efetuar o pagamento aos seus fornecedores dentro do tempo estipulado;
- As empresas que foram inquiridas consideram que a relação com os seus empregados e clientes é feita com máxima consideração pela higiene e segurança;
- 51% das empresas inquiridas afirmam que praticam ações de ajuda financeira ou de outro tipo de ajuda a organizações de beneficência.

2. *Estudo: “Responsabilidade Social nas PME’s: Casos em Portugal”*

O estudo acima referido foi realizado em 2005 por Santos et al. (2006) e baseia-se num diagnóstico às práticas de RS às PME’s de Portugal (foram excluídas as ilhas da Madeira e dos Açores). Este estudo teve foco em 235 empresas que responderam ao questionário que lhes foi apresentado. As conclusões de estudo foram as seguintes:

- As principais práticas de RS desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos clientes são: a adequação do produto à necessidade do cliente e têm um sistema de tratamento de reclamações;
- As principais práticas de RS desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação aos fornecedores são: garantia de pagamento no prazo estipulado;
- As principais práticas de RS desenvolvidas pelas empresas inquiridas em relação à segurança, higiene e saúde no trabalho são: prática de medicina no trabalho e condições de iluminação, ventilação, temperatura e ruído;
- A principal prática de RS desenvolvida pelas empresas inquiridas em relação à gestão de mudança é: a participação, consulta e informação sobre o processo de mudança;
- A principal prática de RS desenvolvida pelas empresas inquiridas em relação ao meio ambiente é: a reciclagem e a separação dos resíduos;
- A principal prática de RS desenvolvida pelas empresas inquiridas em relação com a sociedade é: a atribuição de donativos;

- A principal prática de RS desenvolvida pelas empresas inquiridas em relação aos recursos humanos é: a igualdade de oportunidades entre sexos.

3. Estudo: “A Responsabilidade Social e as PME’s: As práticas de RSE das microempresas”

Correia (2013) realizou um estudo com o objetivo de interpretar e compreender o significado das práticas de RSE nas PME’s (microempresas do distrito de Lisboa). Foi realizado um inquérito a 54 microempresas do distrito de Lisboa.

A autora chegou às seguintes conclusões:

- A principal prática de RS executada pelas empresas inquiridas na relação com os clientes é: ajustamento do produto e/ou serviço às necessidades dos clientes;
- Relativamente às práticas de RS desenvolvidas com os fornecedores das empresas inquiridas a autora refere que efetuar o pagamento no prazo estipulado é a principal prática de RS;
- Nas práticas de RS Saúde, Segurança e Higiene no trabalho das empresas inquiridas, a prática optada foi a medicina no trabalho;
- A prática de RS mais implementada no que se refere às práticas ambientais é a reciclagem;
- Relativamente às práticas de RS desenvolvidas pelas empresas inquiridas com a sociedade a autora evidenciou que as empresas não têm qualquer tipo de prática de ligação com a sociedade que está inserida;
- A prática exercida pelas empresas inquiridas em relação aos Recursos Humanos a que mais se destacou é a igualdade de oportunidade entre homens e mulheres.

4. *Estudo: “A Adoção da Responsabilidade Social por parte das Micro e Pequenas e Médias Empresas Portuguesas: Uma análise a entidades dos distritos de Bragança e Vila Real”*

O autor Baptista (2015) realizou um estudo que tinha como principal objetivo verificar se as PME e as microempresas do distrito de Bragança e Vila Real adotavam práticas de RS. Foi aplicado um inquérito a 188 empresas de ambos os distritos.

O autor chegou às seguintes conclusões:

- Em relação às práticas de RS desenvolvidas pelas empresas inquiridas na relação com os clientes a maioria assinalaram a adaptação do produto/serviço à necessidade dos clientes”;
- Em relação às práticas de RS relacionadas com fornecedores o autor observou que a opção que obteve maior frequência de respostas foi o pagamento no prazo estipulado;
- Os resultados do estudo de Baptista (2015) referem que a prática de RS associada ao ambiente que foi mais implementada é a reciclagem;
- Relativamente às práticas de RS que a empresa tem com a sociedade, observou-se neste estudo que as empresas oferecem apoio regular às atividades e projetos da sociedade;
- A principal prática de RS desenvolvida pelas empresas inquiridas em relação aos recursos humanos é: a igualdade de oportunidades entre sexos.

Para encerrar este capítulo, Baptista (2015) concluiu que sobre estes trabalhos que foram realizados em Portugal, as PME’s cada vez mais adotam práticas de RS, mas a maior parte dessas práticas são implementadas por obrigação legal ou benefício fiscal obtido.

5. Normalização da Responsabilidade Social

Para os consumidores as certificações que as empresas possuem são um ponto fulcral para a seleção de bens e serviços (Farrajota, 2018). Segundo a Internacional Organization for Standardization (ISO) a enunciação de uma garantia por escrito

através de uma entidade externa à empresa, que audita o seu sistema de gestão e a verifica acresce-lhe maior credibilidade (Baltazar, 2011). A ISO explicou que uma norma era como um documento que faculta formalidades, indicações, instruções ou características que podem ser usadas de forma consistente para certificar que os produtos e os serviços são os melhores para o uso que lhe é predestinado. Por isso assiste-se internacionalmente à emergência de um novo modelo de progresso, assente na ética e no diálogo com os *stakeholders* (Ramalho, Patraquim, & Pinto, 2009).

Não é pretensão desta dissertação realizar uma descrição exaustiva das normas ISO mas destacar as que parecem mais relacionadas com o tema da tese como por exemplo a Social AccountAbility 8000 (SA 8000), a Social Responsibility 26000 (ISO 26000), a AccountAbility Principles Standards 1000 (AA1000), Norma Portuguesa 4469 (NP 4469) e a Sistemas de Gestão Ambiental ISO 14000 (ISO 14000).

A SA8000 nasceu em 1997 através da Social Accountability International (SAI) (Caseirão, 2012), com o objetivo de melhorar os postos de trabalho e a sociedade através da evolução e implementação de normas socialmente responsáveis (SAI 8000, 2001). Não é obrigatória e encontra-se estabelecida nos acordos da Organização Internacional do Trabalho, da Organização das Nações Unidas e da Declaração Universal dos Direitos Humanos (SAI, 2008). É direcionada para a evolução da aptidão competitiva das empresas e garantir uma produção eticamente aceitável (Lopes, 2004; Santos et al., 2006).

A AA1000 foi lançada em 2008 através da AccountAbility que é uma rede mundial sem fins lucrativos (AccountAbility, 2008). Esta norma baseia-se em três princípios que servem de base à realização da prestação de contas das empresas (AccountAbility, 2008): i) Princípio da Inclusão – compreende a comunicação por parte dos *stakeholders* na evolução de uma resposta hábil e consciente em relação à sustentabilidade; ii) Princípio da relevância – consiste em delimitar a pertinência concreta e a significância de um tema para uma empresa e respetivos *stakeholders*; e, iii) Princípio da responsabilidade – reside na competência de uma empresa responder às preocupações das partes interessadas que influenciam o seu desempenho sustentável através de deliberações, atos e na forma de comunicação.

A ISO 26000 tem caráter voluntário e o objetivo de dar orientações sobre a RS a ser empreendida pelas empresas (ISO 26000, 2010; Deus, Seles, & Vieira, 2014). Ao aplicar a ISO 26000, as empresas devem ter em atenção a diversidade social, ambiental, legal, cultural, política e organizacional, e ainda ter em conta as diferenças nas condições económicas, desde que sejam consistentes com as normas internacionais (ISO 26000, 2010). A ISO 26000 trata de sete temas fundamentais de RS: os direitos humanos, as práticas no trabalho, as questões relativas ao consumidor, o meio ambiente e a ligação e evolução da sociedade (ISO 26000, 2010).

A NP 4469 surge em 2008 publicada pelo Instituto Português de Qualidade (IPQ), como recomendação europeia. O IPQ (2010) refere que a norma se baseia na implementação e posterior avaliação periódica do sistema de gestão da RS tendo em conta a identificação de oportunidades de melhoria continua (Donaire, 2009), ao definir um sistema de gestão baseado no ciclo Plan, Do, Check, Act (PDCA), que ajuda as empresas a criarem e manterem as suas práticas de RS e identifica a diferença entre quem pratica a RS e quem apenas a usa para efeitos de marketing. Ramalho et al., (2009) reconhece-lhe algumas características importantes como: i) é certificável; ii) estabelece como requisito a ligação com os *stakeholders*; iii) assenta no ciclo PDCA; iv) é conciliável com outros sistemas de gestão; v) é adequável a empresas de qualquer natureza e dimensão.

A ISO 14000 nasceu em 1993 com a finalidade de fornecer às empresas uma abordagem mais comum da gestão ambiental (Nascimento & Poledna, 2002). Segundo Pombo e Magrini (2008), a ISO 14000 pode dividir-se em dois grupos, normas orientadas para os processos e normas orientadas para os produtos. Ribas, Vicente, Altaf e Troccoli (2017) afirmam que a família ISO 14000 constitui uma ferramenta criada para auxiliar as empresas a identificar e gerir os seus riscos ambientais.

METODOLOGIA

Este capítulo tem por objetivo descrever a metodologia que foi conduzida na investigação empírica desta dissertação. Igualmente contempla um relato de como foram adquiridos e tratados todos os dados em estudo. Os dados são pertencentes às PME's do concelho de Valongo, das quais se pretende averiguar, sob a forma de um questionário, se existe preocupação por parte das PME's do concelho em adotar práticas de RS. No final são apresentados e discutidos os resultados obtidos com apoio no tratamento estatístico.

As etapas percorridas para a elaboração deste capítulo podem sumariar-se nos seguintes itens: i) apresentação das hipóteses de investigação; ii) justificação do questionário escolhido; iii) procedimento que foi realizado na aplicação dos questionários; e iv) questões éticas.

Recorreu-se ao conhecido método de recolha de dados quantitativos, através de um questionário, onde os dados foram posteriormente tratados com a utilização do programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS®)*, versão 24.

6. Hipóteses de Investigação

Tendo em conta a revisão da literatura e os objetivos específicos deste trabalho, foram determinadas as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1 (H1) - Existe adoção de práticas de RS nas PME's do concelho de Valongo.

Os estudos que foram realizados por Santos et al. (2006), por Correia (2013), e por Baptista (2015) indicam que as PME's adotam algumas práticas de RS. Neste trabalho será importante identificar as práticas de RS adotadas nas PME's do concelho de Valongo.

Hipótese 2 (H2) - A maior parte das empresas inquiridas consideram que a adoção de práticas de RS tem benefícios para o desempenho económico-financeiro.

Os estudos de Baptista (2015) e Correia (2013) constataram que as PME's dos distritos que estes aplicaram os inquéritos, observaram que a adoção de práticas de RS trazia benefícios para o desempenho económico e financeiro.

Hipótese 3 (H3) - Não existe diferenças estatisticamente significativas entre as empresas com diferentes características (setor de atividade, natureza da empresa ou sua dimensão) a nível da adoção de práticas de RS.

Neste trabalho pretende-se ainda testar se as características (setor de atividade, natureza da empresa e a sua dimensão) das PME's afetam a adoção ou não de práticas de RS.

7. Método

7.1. Descrição da amostra

A população das empresas neste concelho é de 8.746¹. No entanto, devido à impossibilidade de saber quais destas empresas eram consideradas PME's, foram enviados questionários a todas as empresas do concelho. Após a obtenção dos dados, embora não tenhamos obtido a totalidade das respostas, foram selecionadas apenas as empresas que queríamos estudar (PME's). Assim, a amostra foi de 6.995 PME's que corresponde a uma taxa de 80% de respostas. Esta elevada taxa de respostas sedimentou-se não só no esforço em procurar obter o máximo de resultados possíveis pelas vias exequíveis, mas também por trabalhar no município e estabelecer vários contactos (diretos e indiretos) o que permitiu abrir uma janela de oportunidades que foram, aproveitadas da melhor forma.

Esta população foi obtida com o apoio do Gabinete Mais Investimento Mais Emprego, da Câmara Municipal de Valongo. O gabinete forneceu uma lista com o nome das empresas do concelho de Valongo, facto que economizou tempo na procura das empresas.

7.2. Questionário

Foi realizado um questionário visto que este é um método de recolha de informação utilizado na maior parte das investigações empíricas sobre a RS. Foi averiguado nas fases iniciais, particularmente na pesquisa bibliográfica, que o tema da RS é estudado em vários países entre os quais Portugal, com recurso a um

¹ Através do Instituto Nacional de Estatística (INE) foi possível obter a confirmação da dimensão da população das empresas do concelho de Valongo (N=8746, dados referentes a 2016).

questionário. O desenvolvimento do mesmo é sustentado nos estudos de Moreira, Rego e Gonçalves (2003), Santos et al. (2006), Aleixo (2008), Batista (2011), Instituto Ethos (2013) e, finalmente, pelo Instituto da Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB) de Responsabilidade Social (2013) onde foi criado um questionário com o título de “14ª Pesquisa nacional sobre a Responsabilidade Social e práticas sustentáveis nas empresas”. Dada a especificidade do presente estudo foram recolhidas algumas matérias interessantes, questionadas nos estudos citados e, introduzidas várias perguntas que conseguissem responder concretamente aos objetivos desta pesquisa, mas também, que a tornassem inovadora, útil e estimulante para futuros estudos.

A ordem das questões do questionário foi uma das premissas a considerar, dado que se entendeu importante seguir uma lógica que proporcionasse ao inquirido um caminho de liberdade e domínio, de forma a conseguir respostas o mais fielmente possível sobre a verdade das práticas de RS nas empresas valonguenses. Igualmente com o objetivo de elevar a taxa de respostas foram realizadas questões fechadas para que o inquirido não perdesse muito tempo a responder.

O questionário (Anexo 2 e 3), apesar de ser um pouco extenso, permite uma leitura agradável e uma sequência lógica nas perguntas. Foi dividido em três partes: i) a primeira parte permite obter alguns dados biográficos da empresa e da pessoa inquirida; ii) a segunda parte permite perceber qual o entendimento do inquirido sobre a RS; e, iii) a terceira e última parte permite perceber quais as práticas de RS que as empresas adotam.

Para apoiar este processo de elaboração do questionário depois de concluído foi corrigido e aplicado num pré-teste. O pré teste consistiu no envio do questionário por correio eletrónico a algumas empresas para que os inquiridos dessem um feedback com sugestões de melhoria que culminassem em alterações futuras. Teve resultados positivos pois serviu para alterar algumas perguntas que não estavam muito perceptíveis.

7.3. Procedimento

Para a execução deste estudo, procedeu-se por duas vias distintas. Numa primeira via ao envio por correio eletrónico, com o questionário *online*, a 8.756 empresas do concelho de Valongo, pedindo a resposta rápida ao questionário incluindo uma carta de apresentação (Anexo 1) e justificação da importância do mesmo para as empresas do concelho. Numa segunda fase a ausência de múltiplas respostas motivou o envio do questionário por correio normal com carta (re)endereçada à investigadora a fim de recolher em papel as necessárias respostas ao estudo. Numa última tentativa, foram realizadas visitas pessoais às empresas a fim de conseguir obter ainda mais respostas ao questionário.

Nos questionários em papel, foi feita uma compilação de todos os resultados obtidos. As respostas do questionário *online* foram obtidas através de uma grelha de respostas exportada para o Excel. O questionário foi disponibilizado através do Google Formulários (<https://goo.gl/forms/kGth6tArccPmB5U42>) e esteve disponível até 5 de Maio.

A recolha de dados foi feita desde o início do mês de janeiro, finalizando a 5 de maio de 2018, quer para os questionários em papel como para os questionários *online*.

7.4. Questões éticas

Em relação à confidencialidade dos dados obtidos, esta foi assegurada e segundo o Jornal Oficial da União Europeia (2016) as pessoas singulares têm direito à proteção dos dados pessoais e para isso, ao abrigo da nova lei em vigor desde 25/05/2018, Regime Geral de Proteção de Dados, os questionários obtidos em papel foram inutilizados a fim de evitar contratempos futuros.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

8. Interpretação dos resultados

8.1. Caracterização das empresas inquiridas

Para efeito desta dissertação, foram estudadas as PME's do concelho de Valongo, das freguesias de Alfena, União das freguesias de Campo e Sobrado, Ermesinde e Valongo. Na tabela 6 é possível verificar que maioritariamente as empresas estão sediadas na freguesia de Ermesinde (44,7%), 25% são da freguesia de Valongo, 16,8% pertencem à união das freguesias de Campo e Sobrado e finalmente apenas 13,5% das empresas inquiridas pertencem à freguesia de Alfena.

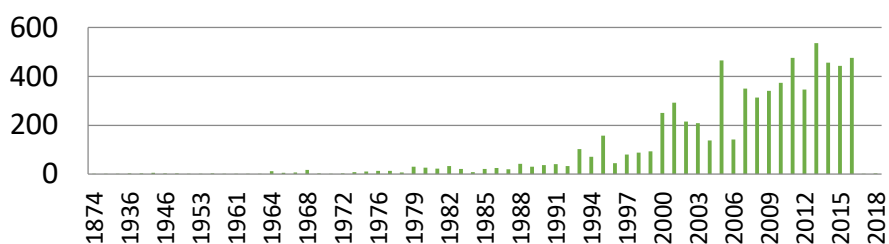
Tabela 6 – Número de empresas inquiridas por freguesia

| Freguesia | Nº empresas inquiridas | Percentagem |
|-----------------|------------------------|-------------|
| Alfena | 945 | 13,5% |
| Campo e Sobrado | 1.174 | 16,8% |
| Ermesinde | 3.128 | 44,7% |
| Valongo | 1.748 | 25,0% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Perante os dados do questionário em relação ao ano de criação da empresa, é possível verificar no gráfico 1 que num total de 6.995 empresas, a empresa inquirida mais antiga data de 1874 e a mais recente do ano de 2018. O ano de 2013 é o ano com maior número de empresas inquiridas, ou seja, demonstra que no período pós crise de 2011 a revitalização empresarial fez-se sentir em Valongo.

Gráfico 1 – Número de empresas inquiridas por ano de criação



Fonte: Elaboração própria

A tabela 7 resume as principais características das empresas que decidiram colaborar neste estudo. É possível verificar que as percentagens mais elevadas são de empresas com atividades não especificadas (54,2%) e 36,4% empresas com a atividade de comércio por grosso de minérios e de metais. Trata-se de empresas maioritariamente privadas face a públicas que apenas representam cerca de 0,1%.

Tabela 7 – Caracterização das empresas inquiridas

| Atividade | Nº empresas inquiridas | Percentagem |
|---|-------------------------------|--------------------|
| Comércio por grosso de minérios e de metais | 2.544 | 36,4% |
| Construção de edifícios | 248 | 3,5% |
| Manutenção e reparação de automóveis | 124 | 1,8% |
| Atividades de contabilidade e auditoria | 100 | 1,4% |
| Compra e venda de bens imobiliários | 96 | 1,4% |
| Transportes rodoviários de mercadorias | 93 | 1,3% |
| Outras atividades não especificadas | 3.790 | 54,2% |
| Total | 6.995 | 100% |
| Natureza da empresa | | |
| Pública | 3 | 0,1% |
| Privada | 6.992 | 99,9% |
| Total | 6.995 | 100% |
| Sector de atividade | | |
| Primário | 5 | 0,1% |
| Secundário | 647 | 9,2% |
| Terciário | 6.343 | 90,7% |
| Total | 6.995 | 100% |
| Representação em bolsa de valores | | |
| Não cotada | 6.995 | 100% |
| Dimensão da empresa | | |
| Micro empresa | 6.521 | 93,2% |
| Pequena empresa | 410 | 5,9% |
| Média empresa | 64 | 0,9% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

As empresas atuam maioritariamente no setor de atividade terciário, visto que o concelho de Valongo detém mais comércio e serviços do que empresas enquadradas no setor de atividade primário e secundário. Em relação às cinco empresas que compõem o setor de atividade primário, pode-se concluir que estas derivam do facto do concelho de Valongo ainda ter alguns agricultores e outras atividades congéneres como a pecuária, silvicultura, pescas e outras similares (tabela 7).

Neste concelho em particular, as empresas são maioritariamente micro empresas como se pode verificar na tabela 7, seguindo-se as pequenas empresas com cerca de 6%.

8.2. Caraterização dos inquiridos

A tabela seguinte mostra o perfil das pessoas inquiridas, nomeadamente a idade, o género, estado civil, habilitações literárias, rendimento mensal, função atual na empresa e por fim os anos que exercem funções na mesma.

Tabela 8 – Caraterização dos inquiridos

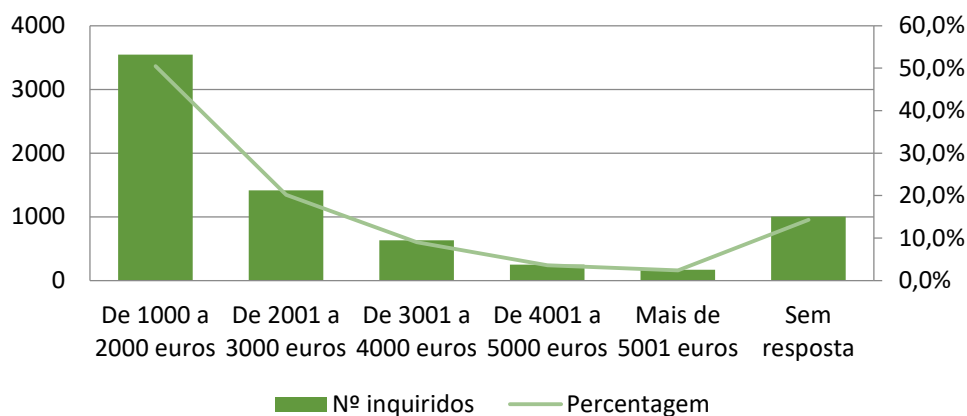
| Idade | Percentagem |
|-------------------------------------|--------------------|
| Entre 18 e 30 anos | 20,6% |
| Entre 31 e 43 anos | 41,0% |
| Entre 44 e 56 anos | 28,8% |
| Mais de 57 anos | 9,5% |
| Género | |
| Feminino | 45,5% |
| Masculino | 54,5% |
| Estado Civil | |
| Solteiro | 21,0% |
| Casado | 67,6% |
| Viúvo | 0,8% |
| União de facto | 3,9% |
| Divorciado | 6,7% |
| Habilitações Literárias | |
| Ensino superior | 39,9% |
| Ensino secundário | 10,4% |
| Ensino básico | 48,8% |
| Outra | 0,9% |
| Rendimento mensal | |
| De 1000 a 2000 euros | 50,7% |
| De 2001 a 3000 euros | 20,1% |
| De 3001 a 4000 euros | 8,9% |
| De 4001 a 5000 euros | 3,6% |
| Mais de 5001 euros | 2,4% |
| Valores omissos | 14,3% |
| Função | |
| Administrador | 9,0% |
| Diretor/Gerente | 30,0% |
| Quadro superior | 28,9% |
| Quadro intermédio | 19,9% |
| Outra | 12,1% |
| Antiguidade média na empresa | 9,7 anos |

Fonte: Elaboração própria

Pode constatar-se (tabela 8) que a maioria dos inquiridos é do sexo masculino, cerca de 55%. A idade predominante varia entre os 31 e os 43 anos, 41%, apresentando habilitações ao nível do ensino básico, 48,8%, com destaque para os 39,9% que apresentam ter curso superior demonstrando uma evolução no grau de formação dos funcionários. Pode-se verificar que a maioria são casados (67,6%) e o menor grupo, com apenas 0,8%, são viúvos.

Seguindo a ordem das questões do questionário, o gráfico seguinte apresenta a distribuição dos indivíduos por escalão de rendimento mensal.

Gráfico 2 – Rendimento mensal dos inquiridos



Fonte: Elaboração própria

Conclui-se que a maior parte dos inquiridos auferem um rendimento mensal entre os 1000 e os 2000 euros, a corroborar com o facto de termos uma elevada percentagem de funcionários com curso superior. O escalão de rendimento superior a 5001 euros apresenta menor frequência, com apenas 171 inquiridos o que equivale a 2,4% da amostra em estudo.

Os inquiridos trabalham, em média, na empresa há cerca de 10 anos com a função de diretor/gerente (30%). Pode-se verificar que os inquiridos, pelo cargo de chefia que detêm, conhecem bem a realidade em que estão inseridos e as respostas aos questionários são apoiadas nesse conhecimento, pelo que se admite uma grandiosa veracidade nos resultados obtidos.

8.3. Entendimento dos inquiridos sobre a Responsabilidade Social

A terceira parte do questionário está diretamente relacionada com a RS. Nesta seção pretende-se saber quais são os conhecimentos dos inquiridos sobre o tema, se as empresas empreendem práticas de RS, se apresentam esforços para a incorporar na sua estratégia, visão, missão ou quotidiano empresarial, se a empresa está certificada, entre outras indagações.

Tabela 9 – Entendimento dos inquiridos sobre a RS

| | Percentagem |
|---|-------------|
| Já ouviu falar em RS? | |
| Sim | 87,4% |
| Não | 12,6% |
| Total | 100% |
| A sua empresa possui práticas de RS? | |
| Sim | 54,5% |
| Não | 45,5% |
| Total | 100% |
| A sua empresa apresenta esforços para incorporar a RS? | |
| Sim | 73,1% |
| Não | 26,9% |
| Total | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Segundo os dados compilados pudemos perceber que a grande maioria dos inquiridos já ouviram falar do termo RS nas empresas (tabela 9). A percentagem de inquiridos que dizem conhecer este tema é muito elevada (87,4%), sendo que os restantes 12,6% dizem que nunca ouviram falar do assunto, o que não invalida que as empresas em que trabalham sigam tais práticas. Com este elemento pode-se inferir que o tema da RS tem alguma visibilidade no meio empresarial do concelho de Valongo.

Ao apresentar a pergunta se as empresas possuem práticas de RS, 54,5% dos inquiridos responderam afirmativamente (tabela 9). Depreende-se que os inquiridos ao saberem do que estão a analisar então conseguem distinguir se as práticas empreendidas pelas empresas em que trabalham são ou não práticas de RS.

Quando feita a pergunta se as empresas onde trabalham têm desenvolvido esforços no sentido de incorporar a RS no âmbito das suas atividades, pode-se verificar que os inquiridos são de opinião que a sua empresa desenvolve esforços para incorporar a RS, (73,1%), enquanto cerca de 27% afirma que a sua empresa não apresenta um esforço suficiente para a incorporação deste tema (tabela 9).

Pode-se verificar que as empresas têm cada vez mais presente no seu meio a noção do conceito de RS, a sua importância e a sua valorização. Grande parte deste esforço reside nos próprios trabalhadores que apoiam e desenvolvem este espírito socialmente responsável nas empresas que os acolhem diariamente na labuta. Assim, é interessante averiguar nos inquiridos que responderam afirmativamente sobre o que é a RS das empresas, compreender de que forma obtiveram esse conhecimento.

Tabela 10 – Informação e a percepção de RS

| Onde obteve a informação de RS | Nº de inquiridos | Porcentagem |
|--|-------------------------|--------------------|
| Formação académica | 690 | 9,9% |
| Formação a nível profissional | 1.999 | 28,6% |
| Estado | 5 | 0,1% |
| Internet | 1.350 | 19,3% |
| Jornais | 1.405 | 20,1% |
| Revistas | 6 | 0,1% |
| Outra. Qual? | 359 | 5,1% |
| Valores omissos | 1.181 | 16,9% |
| Total | 6.995 | 100% |
| A sua percepção de RS permite-lhe entendê-la como sendo uma forma de: | | |
| Voluntariado | 536 | 7,7% |
| Valores de ética/moral | 4.974 | 71,1% |
| Estratégia empresarial | 379 | 5,4% |
| Filantropia | 327 | 4,7% |
| Cidadania | 501 | 7,2% |
| Patrocínios/parcerias | 10 | 0,1% |
| Valores omissos | 268 | 3,8% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Como se pode verificar na tabela 10 a maioria dos inquiridos tomou conhecimento sobre o tema da RS através da formação a nível profissional (28,6%). Sendo, no entanto, os jornais (20,1%) e a internet (19,3%) outras principais fontes de informação usada privilegiadamente para conhecimento do tema. A RS assume o

princípio de que as empresas têm origem e fins básicos nas pessoas, as quais são estruturadas e dispõem de diversos grupos de interesse, com peculiaridades ou relações distintas. Verifica-se que os inquiridos deste estudo, percebem que a RS associa-se a valores éticos e à moral (71,1%).

Relativamente ao número de empresas inquiridas que possuem certificação apenas 109 empresas afirmam possuí-la (tabela 11). Este nível de respostas parece indicar alguma falta de conhecimento ao nível das certificações pois existem várias, quer ao nível ambiental, da qualidade, social entre outras, pelo que a baixa taxa de respostas não é facilmente compreensível fora deste enquadramento de desconhecimento do tema: a certificação.

Tabela 11 – Certificações das empresas

| A sua empresa está certificada? | Nº de empresas | Percentagem |
|--|-----------------------|--------------------|
| Sim | 109 | 1,6% |
| Não | 6.886 | 98,4% |
| Total | 6.995 | 100% |
| Quais são as normas de certificação que a empresa dispõe? | | |
| Norma ISO 26000:2010 – Social Responsibility | 1 | 0,0% |
| NP 4469-1 – Sistema de Gestão Ambiental | 3 | 0,0% |
| Norma ISO 14000 – Sistemas de Gestão Ambiental | 14 | 0,2% |
| Outra. Qual? | 91 | 1,3% |
| Valores omissos | 6.886 | 98,4% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Do conjunto de empresas que evidenciaram ter certificações (109 empresas), estas dividem-se em múltiplas áreas das quais se encontraram nas respostas obtidas as seguintes: Certificação Cadeia de Custódia, Certificação de Cadeia de Responsabilidade, ISO 1436, ISO 3834-2, ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, ISO Technical Specification 16949, NP 4397, NP 4457, Norma 1090-1, Occupational Health and Safety Assessment Series 18001, entre outras.

Quando questionados sobre que normas de certificação a empresa dispõe nota-se novamente neste assunto algum desconhecimento, ou então ausência de interesse na sua resposta, pois a maioria dos dados são omissos pela falta de respostas à questão (98,4%). Anote-se que a maioria das empresas são micro e pequenas

empresas que no seu conjunto totalizam cerca de 93% das inquiridas. Estas, pela sua dimensão e restantes características podem não se encontrar obrigadas a possuírem certificações, razão que justificaria as respostas obtidas na tabela 11.

Relativamente à caracterização das atividades de RS desenvolvidas pelas empresas, é feita uma distinção entre as atividades regulares e ocasionais e o seu relacionamento com a estratégia da empresa. É possível verificar através dos dados da tabela 12 que 1,6% dos inquiridos classifica as atividades de RS desenvolvidas pela empresa como atividades normais, ligadas ao negócio. De observar que 97,6% das empresas consideraram que esta questão não se aplicava à empresa. Este facto pode condicionar o futuro sustentável destas empresas incluindo a sua performance económica e financeira atual.

Tabela 12 – Práticas de RS desenvolvidos pelas empresas

| Como são as práticas de RS desenvolvidas pela empresa? | Nº de empresas | Percentagem |
|---|-----------------------|--------------------|
| Atividades ocasionais, ligadas ao negócio | 17 | 0,2% |
| Atividades normais, ligadas ao negócio | 113 | 1,6% |
| Atividades ocasionais, não ligadas ao negócio | 13 | 0,2% |
| Atividades normais, não ligadas ao negócio | 5 | 0,1% |
| Não se aplica à empresa | 6.824 | 97,6% |
| Outra. Qual? | 4 | 0,1% |
| Valores omissos | 19 | 0,3% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Se observarmos a tabela 13, verifica-se que a análise feita sobre as principais áreas de RS que são consideradas importantes para a empresa permitiu perceber que o cumprimento das leis ambientais e sociais e abraçar comportamentos voluntários, que vão para além da obrigação são modalidades de RS que as empresas empreendem. Insurgindo de forma mais profícua podemos identificar algumas áreas mais importantes para as empresas inquiridas através da questão seguinte, onde se pediu que fossem assinalados os benefícios que as empresas oferecem aos seus funcionários, para além dos legais e obrigatórios. As respostas indicam que oferecer remuneração extra é o mais importante para que estes se sintam motivados e incorporados no espírito da empresa. Cumulativamente é importante que estes

saibam que tais benefícios oferecidos não são obrigatórios por lei, mas dados a título estimulador. Estas práticas são consideradas condutas de RS, embora algumas empresas não saibam nem as identifiquem como tal.

Tabela 13 – Áreas de RS e tipos de benefícios que são importantes para as empresas

| Que áreas de RS é que são consideradas importantes para a empresa? | Nº de empresas | Percentagem |
|--|-----------------------|--------------------|
| Cumprimento das leis ambientais e sociais | 2.261 | 32,3% |
| Melhoramento do desempenho ambiental | 277 | 4,0% |
| Falar com a sociedade onde a empresa está inserida | 210 | 3,0% |
| Progredir profissionalmente as pessoas que trabalham na empresa | 181 | 2,6% |
| Abraçar comportamentos voluntários, que vão para além da obrigação | 851 | 12,2% |
| Outra. Qual? | 3.212 | 45,9% |
| Valores omissos | 3 | 0,0% |
| Total | 6.995 | 100% |
| Que tipo de benefícios, para além dos legais, a empresa oferece aos funcionários? | | |
| Prémios de antiguidade | 1.526 | 21,8% |
| Infantário para os filhos | 154 | 2,2% |
| Remuneração extra | 1.996 | 28,5% |
| Prémios de produtividade | 1.851 | 26,5% |
| Disponibilização de telemóvel | 1.180 | 16,9% |
| Disponibilização de viatura | 2 | 0,0% |
| Agradecimento por mérito | 132 | 1,9% |
| Outra. Qual? | 139 | 2,0% |
| Valores omissos | 7 | 0,2% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Relativamente a projetos que as empresas poderiam desenvolver para ajudar a sociedade onde estão inseridas, o voluntariado, nas suas múltiplas formas, destaca-se como o modo mais utilizado pelos inquiridos (22,4%). Segue-se-lhe o apoio a grupos carenciados e os patrocínios de atividades desportivas, embora com um elevado distanciamento. Observa-se um aspeto negativo nesta questão, pela ausência de respostas em 60,6% dos casos (tabela 14).

Tabela 14 – Projetos que as empresas poderiam desenvolver

| Que tipo de projeto a empresa poderia desenvolver para auxiliar a sociedade onde está inserida? | Nº de empresas | Porcentagem |
|--|-----------------------|--------------------|
| Apoios a grupos carentes | 780 | 11,2% |
| Voluntariado diverso | 1.566 | 22,4% |
| Patrocínios de atividades desportivas | 407 | 5,8% |
| Valores omissos | 2.753 | 60,6% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Procurou-se também perceber a opinião dos inquiridos em relação à empresa fazer mais no âmbito da RS. 53% dos inquiridos responderam afirmativamente a esta questão (tabela 15). Parece que os inquiridos entendem que está também nas suas mãos fazer algo pela RS. Estes conseguem-na fazer individualmente, mas uma entidade apresenta uma capacidade maior para o fazer. O grupo de intervenientes na mesma pode apoiar a que a dimensão de cada ação seja maior e faça fomentar nos demais cidadãos o espírito de comunhão na realização do bem comum. Para as empresas essa realização pode culminar em aumentos de resultados que, em última instância, poderão reverter em prémios, ou outras formas motivacionais, quer ao nível financeiro ou não financeiro, que recaem nos próprios empregados.

Tabela 15 – Opinião das empresas sobre fazer mais no âmbito da RS

| É de opinião que a sua empresa deveria fazer mais no âmbito da RS? | Nº de empresas | Porcentagem |
|---|-----------------------|--------------------|
| Sim | 3.705 | 53,0% |
| Não | 341 | 4,9% |
| Não sei | 2.018 | 28,8% |
| Valores omissos | 931 | 13,3% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Por último os inquiridos deparam-se com uma questão que os coagia a identificar quais os programas de RS que as empresas disponham ou se estavam direcionadas para algum tipo de atividades. Na tabela 16 depara-se que a maior parte dos inquiridos (68,2%) não responderam a esta questão. Mas os que responderam

mencionaram que as empresas têm programas de RS direcionadas para a cultura, meio ambiente e assistência social.

Tabela 16 – Múltiplos programas de RS que as empresas dispõem

| Os programas de RS que a sua empresa dispõe estão direcionados para que tipo de atividades? | Nº de empresas | Porcentagem |
|---|----------------|-------------|
| Alfabetização | 228 | 3,3% |
| Alimentação | 261 | 3,7% |
| Assistência social | 284 | 4,1% |
| Cultura | 362 | 5,2% |
| Defesa dos direitos | 96 | 1,4% |
| Desenvolvimento comunitário e mobilização social | 231 | 3,3% |
| Desporto | 96 | 1,4% |
| Estímulo ao emprego | 166 | 2,4% |
| Meio ambiente | 299 | 4,3% |
| Qualificação profissional | 32 | 0,5% |
| Segurança | 30 | 0,4% |
| Outra. Qual? | 138 | 2,0% |
| Valores omissos | 4.772 | 68,2% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Tal como em outras questões semelhantes denota-se uma elevada taxa de inexistência de resposta, facto que pode indiciar algum desconhecimento do assunto, ou alternativamente, que as empresas valonguenses não estão a apostar na RS como uma forma de alavancagem financeira, mas pelo contrário, a encará-la como um gasto desnecessário, sem qualquer preocupação com o ambiente que a circunda e esquecendo o auxílio e o apoio ao próximo, ou até a questão da sustentabilidade do negócio.

9. Questões de Investigação

9.1. Questão de Investigação 1

Os representantes das empresas inquiridas percebem o conceito de RS?

Os representantes das empresas foram questionados com o facto de perceberem ou não o conceito de RS.

Tabela 17 – Sabe o que significa a RS?

| Sabe o que significa a RS? | Percentagem |
|----------------------------|-------------|
| Sim | 84,0% |
| Não | 16,0% |
| Total | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Pode-se verificar na tabela 17 que a maior parte dos inquiridos (84%) têm perceção do significado de RS. Por isso, pode-se depreender que apesar do nível de escolaridade ser maioritariamente o ensino básico, não perturba a discussão e análise do tema, pois em contraponto quase metade da amostra tem qualificação superior (39,9%). Esta mistura de graus académicos poderia constituir uma barreira, mas neste caso em particular parece não afetar negativamente o estudo da perceção da RS.

Estes resultados são semelhantes ao estudo realizado por Ferreira, Dias, Gomes e Rossin (2006), onde estes autores apuraram que ao questionar se as pessoas inquiridas tinham perceção do conceito de RS, maioria das respostas que obtiveram respostas que defendiam que a RS era cumprir com as obrigações legais e fiscais, minimizar os impactos ambientais e pagar a horas aos seus fornecedores. Estes autores concluíram que a RS é um conceito que ainda está em desenvolvimento para as empresas e que as empresas consideradas menores têm maior dificuldade em compreender o alcance que poderá ter a aplicação da RS.

9.2. *Questão de Investigação 2*

Quais as práticas de RS maioritariamente adotadas pelas PME's do concelho de Valongo?

Nesta fase, procedeu-se à análise das práticas de RS. As questões seguintes foram constituídas por um grupo de proposições que pretendem identificar se os inquiridos têm perceção das práticas de RS levadas a cabo pelas empresas onde estão a trabalhar. Esta secção formada por um conjunto de 47 proposições, medidas na escala de Likert de cinco pontos, em que 1 significa **nunca** e 5 significa **sempre**. Foi dividida em sete grupos, cada um deles referente a diferentes práticas de RS com foco sobre os clientes, os fornecedores, a segurança, a higiene e saúde no trabalho, a

gestão de mudança, o meio ambiente, a relação com a sociedade e os recursos humanos. Em primeiro lugar, apresenta-se uma análise descritiva de todas as proposições, como se poderá verificar nas tabelas seguintes.

No que diz respeito às proposições que correspondem ao grupo de Clientes, verifica-se que a média das respostas varia entre 3,84 e 4,55 o que é bom. A proposição que conseguiu a média mais alta foi: a empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações (tabela 18). Estes resultados vêm corroborar os estudos de Santos et al. (2006), por Correia (2013) e por Baptista (2015). Ao confrontar com os estudos dos autores conclui-se que as práticas que surgem com mais frequência são: a empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações; a empresa disponibiliza aos clientes ajustamento do produto e/ou serviço às suas necessidades; e por fim a empresa dispõe de assistência pós-venda.

Tabela 18 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas na relação com os Clientes

| | Média | Desvio Padrão |
|--|--------------|----------------------|
| A empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações | 4,55 | 1,105 |
| A empresa dispõe de assistência pós-venda | 3,96 | 1,683 |
| A empresa disponibiliza aos clientes ajustamento do produto e/ou serviço para que o cliente fique satisfeito | 3,87 | 1,606 |
| A empresa tem garantia de recebimento a tempo e horas | 3,84 | 1,035 |

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às práticas de RS desenvolvidas com os fornecedores, é possível observar que a média das respostas varia entre 2,27 e 4,67 o que parece razoável. A proposição com média mais alta foi a que menciona que a empresa tem garantia de pagamento a tempo e horas (tabela 19). Estes resultados corroboram os estudos de Rego et al. (2003), Santos et al. (2006), Correia (2013) e Baptista (2015). Santos et al. (2006) referem que as PME's por vezes enfrentam dificuldades a nível de recebimentos e por isso têm um controlo a nível de prazos de pagamentos e de recebimentos.

Tabela 19 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas na relação com os fornecedores

| | Média | Desvio Padrão |
|---|--------------|----------------------|
| A empresa dispõe de um processo de seleção de fornecedores, na qual | 2,27 | 1,401 |

| | | |
|---|-------------|-------|
| têm em consideração os aspetos de preservação do ambiente | | |
| A empresa tem garantia de pagamento a tempo e horas | 4,67 | 0,821 |
| A empresa utiliza a formação recebida de fornecedores | 3,00 | 1,545 |

Fonte: Elaboração própria

Cada dia que passa é cada vez mais importante a valorização de todos os parâmetros que estejam relacionados com a higiene e a segurança no trabalho. Para que o trabalhador tenha melhores condições para conseguir exercer a sua função em perfeitas condições. No que diz respeito à segurança, higiene e saúde no trabalho, pode-se observar na tabela 20 que a média varia entre 1,75 e 4,46. As proposições com média mais elevada foram: a empresa dispõe de planos de segurança e higiene, a empresa tem mecanismos de deteção e prevenção de incêndios e a empresa tem sistemas eficazes de controlo de iluminação, ventilação, temperatura e humidade do ar. Os resultados obtidos corroboram os estudos de Rego et al. (2003), Santos et al. (2006) e de Correia (2013). A principal prática que foi observada nos estudos destes autores foi que as empresas disponibilizavam planos de segurança e higiene no trabalho, mas Correia (2013) refere que esta prática deve estar associada ao cumprimento da lei, o que faz com que os resultados que foram obtidos corroborados.

Tabela 20 – Práticas de RS desenvolvidas pelas empresas em relação à Segurança, Higiene e Saúde no trabalho

| | Média | Desvio Padrão |
|---|--------------|----------------------|
| A empresa dispõe de planos de segurança e higiene | 4,46 | 1,175 |
| A empresa dispõe de planos de saúde | 3,02 | 1,877 |
| A empresa disponibiliza aos funcionários um gabinete de apoio médico no interior da empresa | 1,75 | 1,431 |
| A empresa disponibiliza informação clara e preciso sobre todos os produtos químicos que são usados | 3,06 | 1,799 |
| A empresa disponibiliza equipamentos de proteção individual para os funcionários | 3,74 | 1,709 |
| A empresa tem sistemas eficazes de controlo de iluminação, ventilação, temperatura e humidade do ar | 3,96 | 1,419 |
| A empresa dispõe de apoios para tratamento de doenças profissionais e outras | 1,76 | 1,412 |
| A empresa tem mecanismos de deteção e prevenção de incêndios | 4,03 | 1,457 |
| A empresa tem algum programa definido em caso de evacuação de emergência | 3,12 | 1,603 |
| A empresa dispõe de formação relacionada com Segurança, Higiene e | 3,47 | 1,456 |

Relativamente às práticas relacionadas com a Gestão de Mudança, as médias das respostas variam de 2,21 e 3,70. Sendo que o valor médio mais alto é de 3,70 e diz respeito à proposição: a empresa participa, comunica, forma e informa os funcionários das alterações a decorrer (tabela 21). Parece indicar com estes resultados que as empresas que colaboraram neste estudo dão alguma importância à opinião dos seus funcionários. Também é necessário reforçar que os gestores devem passar a informação correta e com a antecedência devida aos seus funcionários de maneira a que estes sintam que fazem parte da empresa, o que devem fazer e como, para que as avaliações de desempenho sejam o mais transparentes possíveis. Os resultados estão em consonância com os obtidos por Santos et al. (2006).

Tabela 21 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação à Gestão de Mudança

| | Média | Desvio Padrão |
|---|--------------|----------------------|
| A empresa participa, comunica, forma e informa os funcionários das alterações a decorrer | 3,70 | 1,629 |
| A empresa desenvolve ações de sensibilização e apoio para os funcionários que estão num processo de mudança | 2,28 | 1,446 |
| A empresa fomenta e estimula a participação dos funcionários nos processos de mudança | 2,30 | 1,484 |
| A empresa tem um programa de aproveitamento de sugestões dos profissionais | 2,21 | 1,452 |

Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao grupo de práticas sobre o Meio Ambiente, apura-se que a média das respostas se altera muito de pergunta para pergunta, o que leva a admitir que as empresas não se preocupam muito com as questões relacionadas com o meio ambiente. Igualmente a promoção de programas de educação/formação ambiental para os funcionários atinge um valor baixo o que leva a concluir que a preocupação das empresas em relação a este tipo de programas é reduzida. Mas a proposição com a média mais alta foi: a empresa faz reciclagem de resíduos próprios (tabela 22). Este

resultado é coincidente com os resultados de Santos et al. (2006), Correia (2013) e Baptista (2015).

Tabela 22 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação ao Meio Ambiente

| | Média | Desvio Padrão |
|--|--------------|----------------------|
| A empresa investe em tecnologias que preservem o meio ambiente | 2,37 | 1,560 |
| A empresa faz reciclagem de resíduos próprios | 3,27 | 1,768 |
| A empresa procede ao tratamento de águas e tem cuidado com as descargas de afluentes | 1,98 | 1,548 |
| A empresa instalou acessórios e dispositivos para economizar a água | 1,97 | 1,483 |
| A empresa procura poupar energia e/ou utiliza painéis solares | 1,57 | 1,177 |
| A empresa procura utilizar papel reciclado | 3,09 | 1,630 |
| A empresa promove programas de educação/formação ambiental para os funcionários | 1,63 | 1,200 |

Fonte: Elaboração própria

As práticas associadas à Relação com a Sociedade registam, em geral, médias baixas. Na tabela 23 depara-se que a resposta média mais elevada foi de 4,08 e está associada à criação de emprego e de seguida com média de 4,01 que está associada à oferta de apoio financeiro às atividades e projetos da sociedade. Confrontados os resultados obtidos por Santos et. al. (2006) e Baptista (2015) pode-se concluir que estes resultados são iguais dos obtidos do presente estudo, apenas Correia (2013) é que identificou que maior parte das empresas inquiridas não têm qualquer tipo de prática de ligação com a sociedade em que esta inserida.

Tabela 23 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação com a sociedade

| | Média | Desvio Padrão |
|---|--------------|----------------------|
| A empresa coopera com outras empresas em atividades que envolvam o bem-estar da sociedade | 1,98 | 1,426 |
| A empresa tem protocolos de estágio com escolas e universidades | 2,17 | 1,658 |
| A empresa proporciona oportunidades de trabalho a pessoas pertencentes a grupos desfavorecidos ou portadores de deficiência | 1,86 | 1,326 |
| A empresa privilegia dar emprego a pessoas da sociedade local | 4,08 | 1,328 |
| A empresa incentiva os funcionários a participar em atividades promovidas pela sociedade | 1,80 | 1,374 |
| A empresa cede espaços e equipamentos | 1,44 | 1,056 |
| A empresa faz doações dos seus produtos/serviços | 2,77 | 1,612 |

| | | |
|---|-------------|-------|
| A empresa oferece apoio financeiro regular às atividades e projetos da sociedade | 4,01 | 1,270 |
| A empresa dispensa os funcionários para fazerem voluntariado na hora do trabalho | 1,44 | 1,055 |
| A empresa faz patrocínios em eventos desportivos/culturais ou outros na sociedade local | 3,10 | 1,600 |

Fonte: Elaboração própria

Na tabela 24 pode-se verificar que as empresas inquiridas se preocupam com os seus Recursos Humanos pois a média varia entre 4,30 e 1,48, sendo o valor mais elevado atribuído à proposição: a empresa procede à integração dos colaboradores e fornece a formação necessária. Os resultados obtidos contrariam os resultados obtidos por Santos et al. (2006), Correia (2013) e Baptista (2015) onde a maior frequência foi na proposição referente à igualdade de oportunidade de género.

Tabela 24 – Práticas de RS desenvolvidas pela empresa em relação aos recursos humanos

| | Média | Desvio Padrão |
|--|--------------|----------------------|
| A empresa procede à integração dos colaboradores e fornece a formação necessária | 4,30 | 1,114 |
| A empresa promove a formação no local de trabalho | 4,03 | 1,424 |
| A empresa oferece oportunidades de progressão na carreira | 3,86 | 1,388 |
| A empresa dispõe de programas de apoio social que protejam os funcionários | 1,48 | 1,005 |
| A empresa incentiva os funcionários a progredir na carreira | 3,77 | 1,411 |
| A empresa proporciona aos funcionários um equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar | 4,06 | 1,062 |
| A adota medidas para evitar o desemprego | 4,02 | 1,180 |
| A empresa tem remunerações compatíveis com o cargo/função ou habilitações académicas dos seus funcionários | 4,03 | 1,126 |
| A empresa oferece igualdade de oportunidades de género | 4,09 | 1,192 |

Fonte: Elaboração própria

9.3. Questão de Investigação 3

Qual é o nível de intervenção das PME's do concelho de Valongo em termos de RS?

Seguidamente procurou-se aferir a opinião dos inquiridos no que respeita ao nível de intervenção das empresas em relação à RS. Foi possível apurar que 34,4% dos

inquiridos classificam a intervenção da empresa como moderada, enquanto 26,8% dos inquiridos qualificam a intervenção empresarial como muito fraca (tabela 25).

Tabela 25 – Como classifica o nível de intervenção da empresa em relação à RS?

| Como classifica o nível de intervenção da empresa em relação à RS? | | |
|---|--------------|-------------|
| Muito bom | 65 | 0,9% |
| Bom | 529 | 7,6% |
| Moderado | 2.409 | 34,4% |
| Mau | 1.875 | 26,8% |
| Muito mau | 1.280 | 18,3% |
| Valores omissos | 837 | 12,0% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Estes resultados corroboram os estudos de Baptista (2015) e Correia (2013), onde as empresas tiveram uma tendência moderada em relação ao nível de intervenção em relação à RS.

9.4. Questão de Investigação 4

A RS empreendida pelas PME's do concelho de Valongo consegue estimular o seu desempenho económico e financeiro?

Para aferir a opinião em relação às práticas de RS de forma a perceber se estas tinham benefícios para o desempenho económico e financeiro na sua empresa, a maior parte dos inquiridos (51,8%) reconhecem que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico-financeiro. Embora exista uma elevada quantidade de indecisos que não sabem, não reconhecem ou não entendem como tais práticas favorecem a sua entidade empregadora (48,2%), como se pode verificar na tabela 26.

Tabela 26 – É de opinião que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa?

| É de opinião que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa? | | |
|---|--------------|-------------|
| Sim | 3.624 | 51,8% |
| Não | 3.371 | 48,2% |
| Total | 6.995 | 100% |

Fonte: Elaboração própria

Estes resultados corroboram o estudo de Baptista (2015), onde maior parte das empresas do estudo do autor afirmaram que as práticas de RS geram benefícios para o desempenho económico-financeiro.

10. Hipóteses de Investigação

10.1. Hipóteses de Investigação 1

Existe adoção de práticas de RS nas PME's do concelho de Valongo.

A primeira hipótese de investigação que foi delineada visa identificar se as PME's do concelho de Valongo adotam práticas de RS. Aplicou-se o teste binomial à variável dicotómica de adoção de práticas de RS, resultando os resultados da tabela 23.

Tabela 23 – Apresentação dos resultados relativos ao teste Binomial (hipótese 1)

| | Categoria | N | Proporção observada | Proporção de teste | Sig. exata (bilateral) |
|--------------------------------------|--------------|-------|---------------------|--------------------|------------------------|
| A sua empresa possui práticas de RS? | Sim | 3.813 | 0,55 | 0,50 | 0,000 |
| | Não | 3.182 | 0,45 | | |
| | Total | 6.995 | 1,00 | | |

Fonte: Elaboração própria

Este teste tem como objetivo verificar se há uma diferença significativa entre os PME's que adotam práticas de RS e as que não adotam, para uma proporção de 50%. Como p é 0,000, então aceitou-se a hipótese de investigação 1, e conclui-se que, para uma probabilidade de erro de 5%, havia diferenças significativas entre as PME's que adotam práticas de RS e as que não adotam. Este resultado corrobora os resultados obtidos por Baptista (2015), por Correia (2013) e por Santos et al. (2006). Os estudos apresentados por Correia (2013) e Santos et al (2006) sobre Portugal, indicam que os empresários das PME's, embora por vezes seja de forma casual e intercalada, adotam práticas de responsabilidade social.

10.2. Hipóteses de Investigação 2

A maior parte das empresas inquiridas consideram que a adoção de práticas de RS tem benefícios para o desempenho económico-financeiro.

Para esta hipótese foi utilizado um teste binomial como foi realizado anteriormente (tabela 24).

Tabela 24 – Apresentação dos resultados relativos ao teste Binomial (hipótese 2)

| | Categoria | N | Proporção observada | Proporção de teste | Sig. exata (bilateral) |
|---|------------------|--------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| É de opinião que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa? | Sim | 3.624 | 0,52 | 0,50 | 0,003 |
| | Não | 3.371 | 0,48 | | |
| | Total | 6.995 | 1,00 | | |

Fonte: Elaboração própria

O resultado deste teste produziu um de p é de 0,003, pelo qual se aceitou a hipótese de investigação 2. Conclui-se que, para uma probabilidade de erro de 5%, existem diferenças significativas entre a proporção de PME's que têm opinião que as práticas de RS tinham benefícios para o desempenho económico-financeiro e as que não têm opinião. O resultado obtido corrobora os estudos de Baptista (2015), Correia (2013) e de Pletsch, Silva e Hein (2015). Os autores Pletsch et al. (2015) verificaram que existe uma relação entre as práticas de RS com o desempenho económico e financeiro e quanto maior for o investimento associado às práticas de RS maior será o desempenho económico e financeiro das empresas.

10.3. Hipóteses de Investigação 3

Não existe diferenças estatisticamente significativas entre as empresas com diferentes características (setor de atividade, natureza da empresa ou sua dimensão) a nível da adoção de práticas de RS.

Neste trabalho pretende-se ainda testar se as características (setor de atividade, natureza da empresa e a sua dimensão) das PME's afetam a adoção ou não

de práticas de RS. Para analisar esta hipótese serão feitos a *Analysis of Variance* (ANOVA) e o teste *t* de *Student* para amostras independentes.

1. Setor de atividade

Para dar resposta a esta característica foi necessário recorrer às ANOVA's para comparar o setor de atividade com as práticas de RS (tabela 25).

Tabela 25 – Apresentação dos resultados relativos às várias ANOVA's

| | Primário Média (DP) | Secundário Média (DP) | Terciário Média (DP) | F | Sig. |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|------|-------|
| Cientes | 4,70 (0,27) | 3,96 (1,00) | 4,07 (0,96) | 4,49 | 0,011 |
| Fornecedores | 3,20 (0,51) | 3,27 (0,85) | 3,32 (0,90) | 1,02 | 0,360 |
| Segurança | 2,80 (0,57) | 3,20 (0,98) | 3,23 (0,96) | 0,96 | 0,385 |
| Gestão de Mudança | 2,00 (0,70) | 2,79 (1,31) | 2,61 (1,29) | 6,21 | 0,002 |
| Ambiente | 2,83 (0,46) | 2,19 (0,98) | 2,28 (1,02) | 3,13 | 0,044 |
| Sociedade | 2,44 (0,38) | 2,53 (0,82) | 2,46 (0,77) | 2,88 | 0,056 |
| Recursos Humanos | 3,91 (0,39) | 3,74 (0,87) | 3,73 (0,87) | 0,13 | 0,880 |

Fonte: Elaboração própria

Assim como mostra a tabela 25, o grupo de empresas de setor primário tem 5 empresas (Anexo 4) e uma média de 4,70 e desvio padrão de 0,27 na variável de Clientes. Por sua vez, o grupo de empresas de setor secundário é constituído por 644 empresas (Anexo 4) e tem uma média de 3,96 e desvio padrão de 1,00 na variável de Clientes. Já o grupo de empresas de setor terciário, com 6.343 empresas (Anexo 4), apresenta uma média de 4,07 e desvio padrão de 0,96. Observa-se que são as empresas de setor primário que relatam mais práticas de RS desenvolvidas em relação aos Clientes, embora estas sejam poucas. Com o propósito de identificar as principais diferenças entre os grupos de variáveis foram realizadas ANOVA's. Como é possível verificar na tabela 25, não existem diferenças significativas em todos os grupos em análise, ao contrário do que se pode verificar na variável de Clientes [F (4,49); $p < 0,05$]

e na variável de Gestão de Mudança [F (6,21); $p < 0,05$] onde se verificam essas diferenças.

O teste de *Levene* para homogeneidade de variâncias apontou para o facto de as variâncias serem significativamente diferentes, ou seja, para a não existência de homogeneidade como podemos verificar na tabela 26.

Tabela 26 – Apresentação dos resultados dos testes de homogeneidade

| | Estatística de <i>Levene</i> | gl1 | gl2 | Sig. |
|--------------------------|------------------------------|-----|-------|-------|
| Clientes | 4,627 | 2 | 6.989 | 0,010 |
| Fornecedores | 6,211 | 2 | 6.989 | 0,002 |
| Segurança | 1,973 | 2 | 6.793 | 0,139 |
| Gestão de Mudança | 3,999 | 2 | 6.989 | 0,018 |
| Ambiente | 4,250 | 2 | 6.989 | 0,014 |
| Sociedade | 4,192 | 2 | 6.989 | 0,015 |
| Recursos Humanos | 1,136 | 2 | 6.923 | 0,321 |

Fonte: Elaboração própria

De modo a finalizar esta análise foram efetuados testes *Post-Hoc Bonferroni* e *Dunnnett T3* que permitem especificamente saber onde existem diferenças significativas. De acordo com o teste *Dunnnett T3*, dentro da variável de Clientes foram encontradas diferenças significativas entre o setor de atividade (Anexo 6). As maiores diferenças significativas encontram-se entre o setor de atividade primário e secundário, isto pode dever-se ao facto de apenas cinco empresas do setor primário terem participado neste estudo, o que nos leva a ter prudência na leitura destes resultados. Entre o setor de atividade primário e o terciário também existem diferenças significativas, inicialmente expetáveis, justificando-se este resultado pelo facto das empresas primárias adotarem mais práticas de RS e isto vai ao encontro do estudo de Porter e Linde (1995) que referem que as empresas do setor primário e secundário são as que devem ficar mais atentas a ações socialmente responsáveis e

que as empresas do setor terciário apesar de serem as menos responsáveis, estas não deveriam estar dispensadas da RS.

2. Natureza da empresa

A fim de ser encontrada uma resposta à característica em causa, houve necessidade de recorrer aos testes *t de Student* de amostras independentes para comparação da natureza da empresa com as práticas de RS (tabela 27).

Tabela 27 – Apresentação dos resultados relativos aos testes *t* para amostras independentes

| | Pública Média (DP) | Privada Média (DP) | t | Sig. |
|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------|-------------|
| Clientes | 4,42 (0,14) | 4,06 (0,96) | 0,647 | 0,518 |
| Fornecedores | 2,22 (0,19) | 3,32 (0,89) | -2,133 | 0,035 |
| Segurança | 2,40 (0,35) | 3,23 (0,96) | -1,502 | 0,133 |
| Gestão de Mudança | 1,92 (0,14) | 2,62 (1,29) | -0,942 | 0,346 |
| Ambiente | 1,14 (0,25) | 2,27 (1,02) | -1,914 | 0,056 |
| Sociedade | 1,80 (0,00) | 2,47 (0,78) | -1,483 | 0,138 |
| Recursos Humanos | 3,59 (0,71) | 3,73 (0,87) | -0,272 | 0,785 |

Fonte: Elaboração própria

Ao analisar a tabela 27, o grupo de empresas públicas é constituído por 3 empresas (Anexo 7), cuja média e desvio padrão da variável Clientes é de 4,42 e 0,14, respetivamente. Por sua vez, o grupo de empresas privadas integra 6.989 empresas (Anexo 7). A média e desvio padrão deste grupo ao nível da variável Clientes são de 4,06 e 0,96, respetivamente. A partir destes dados pode-se verificar que, em média são as empresas públicas que apresentam uma atitude mais favorável face às práticas de RS desenvolvidas em relação aos Clientes do que as empresas privadas, apesar de estas serem poucas e poderá ser um problema para este estudo. Foi utilizado o mesmo teste para as restantes variáveis em estudo e observa-se que existe um valor *t*

negativo nas restantes variáveis, isto verificou-se porque existiu uma redução na média tanto nas empresas públicas como nas empresas privadas.

Assim, se atendermos ao estudo de Reis e Filho (2008) os resultados vão de encontro com o estudo destes autores. Pois os autores referem que as empresas públicas assumem um papel preponderante nas ações socialmente responsáveis e que estas assumem um papel de liderança nos investimentos referentes à RS.

3. Dimensão da empresa

Para esta característica foi necessário recorrer às ANOVA's para comparar a dimensão das empresas com as práticas de RS (tabela 28).

Tabela 28 – Apresentação dos resultados relativos às várias ANOVA's

| | Micro empresa Média (DP) | Pequena empresa Média (DP) | Média empresa Média (DP) | F | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------|-------|
| Clientes | 4,06 (0,97) | 3,98 (0,93) | 4,16 (0,88) | 1,83 | 0,161 |
| Fornecedores | 3,31 (0,89) | 3,35 (0,94) | 3,31 (0,90) | 0,26 | 0,772 |
| Segurança | 3,24 (0,96) | 3,20 (0,90) | 2,98 (0,98) | 2,53 | 0,080 |
| Gestão de Mudança | 2,63 (1,30) | 2,46 (1,23) | 3,02 (1,12) | 6,29 | 0,002 |
| Ambiente | 2,27 (1,02) | 2,30 (1,04) | 2,02 (0,75) | 2,19 | 0,112 |
| Sociedade | 2,46 (0,78) | 2,49 (0,77) | 2,44 (0,62) | 0,35 | 0,703 |
| Recursos Humanos | 3,73 (0,87) | 3,70 (0,62) | 3,73 (0,87) | 0,46 | 0,630 |

Fonte: Elaboração própria

Assim como mostra a tabela 28, o grupo de empresas de dimensão micro empresa tem 6.518 empresas (Anexo 8) e uma média de 2,63 e desvio padrão de 1,30 na variável de Gestão de Mudança. O grupo de empresas de dimensão pequena empresa é constituído por 410 empresas (Anexo 8) e tem uma média de 2,46 e desvio padrão de 1,23 na variável de Gestão de Mudança. Já o grupo de empresas de dimensão média empresa, com 64 empresas (Anexo 8), apresenta uma média de 3,02 e desvio padrão de 1,12. Ao analisar estes resultados verifica-se que são as médias

empresas que relatam mais práticas de RS desenvolvidas em relação à Gestão de Mudança. É possível verificar na tabela 28, que não existem diferenças significativas em todos os grupos em análise, ao contrário do que se pode verificar na variável de Gestão de Mudança [F (6,29); $p < 0,05$] onde se verificam essas diferenças.

O teste de *Levene* para homogeneidade de variâncias indicou que não existe homogeneidade nas variâncias como podemos verificar na tabela 29.

Tabela 29 – Apresentação dos resultados dos testes de homogeneidade

| | Estatística de <i>Levene</i> | gl1 | gl2 | Sig. |
|--------------------------|------------------------------|-----|-------|-------|
| Clientes | 4,230 | 2 | 6.989 | 0,015 |
| Fornecedores | 4,735 | 2 | 6.989 | 0,009 |
| Segurança | 0,968 | 2 | 6.793 | 0,380 |
| Gestão de Mudança | 7,022 | 2 | 6.989 | 0,001 |
| Ambiente | 5,990 | 2 | 6.989 | 0,003 |
| Sociedade | 1,320 | 2 | 6.989 | 0,267 |
| Recursos Humanos | 6,068 | 2 | 6.923 | 0,002 |

Fonte: Elaboração própria

De acordo com o teste *Dunnnett T3*, dentro da variável de Gestão de Mudança foram encontradas diferenças significativas entre a dimensão da empresa (Anexo 10). As maiores diferenças significativas encontram-se entre a dimensão pequena empresa e a média empresa, visto que existe um número pequeno de médias empresas e estas têm tendência a adotarem mais práticas de RS devido à obrigação legal e fiscal e estas sabem as oportunidades de negócio que poderão surgir se adotarem práticas de RS, o que corrobora o estudo de Santos et al. (2006). Entre a dimensão de micro empresa para pequena empresa também existem diferenças significativas e também se verifica que as micro empresas conseguem obter médias mais altas em comparação com as pequenas e médias empresas, o que corrobora o que Carlos, Alencar, Morais e Diógenes (2017) quando referem que a maior parte das micro empresas realizam práticas de RS. A Comissão Europeia (s/d) reforça que as micro empresas têm

flexibilidade para permitir que estas respondam rapidamente a certas mudanças, dado que podem detetar e aproveitar as oportunidades que surgem no mercado mais facilmente que as empresas de maior dimensão.

CONCLUSÃO

Depois de finalizado o estudo, é bom referir que apesar da RS estar associada às grandes empresas é importante investigar quais as práticas de RS nas PME's, visto que Portugal tem mais PME's do que grandes empresas. A RS é um tema muito importante nos dias de hoje visto que as empresas procuram de alguma forma diferenciarem-se dos seus concorrentes, contribuindo assim para a obtenção de novos clientes através de práticas de RS.

A revisão de literatura que suportou todo este trabalho demonstra o esforço desenvolvido pelos investigadores para chegarem ao conceito de RS. Vários investigadores, como Carroll, baseavam-se nestes estudos para conseguirem chegar a um conceito exato da RS. Pode-se observar que ainda existe uma escassez em relação aos estudos sobre a RS em Portugal e as PME's ainda encaram o conceito de RS de forma vaga, imprecisa e parcial. Ao contrário do que se passa noutros países, é de notar que as PME's em Portugal ainda não estão muito habituadas à importância da RS. É um processo que ainda se encontra em curso.

Este capítulo tem por objetivo expor as conclusões do estudo realizado, o qual teve uma revisão de literatura e esta permitiu sustentar o estudo em si. Neste trabalho pretendia-se averiguar se as PME's do concelho de Valongo adotavam práticas de RS. A partir daqui foram apresentadas três hipóteses de investigação tendo em conta os estudos de Santos et al. (2006), Correia (2013) e Baptista (2015). Foram patentes as seguintes perguntas de investigação: i) os representantes das empresas inquiridas percebem o conceito de RS?; ii) quais as práticas de RS maioritariamente adotadas pelas PME's do concelho de Valongo?; iii) Qual é o nível de intervenção das PME's do concelho de Valongo em termos de RS?; iv) a RS empreendida pelas PME's do concelho de Valongo consegue estimular o seu desempenho económico e financeiro?

Os resultados obtidos indicam que os representantes das PME's do concelho de Valongo têm a perceção do significado de RS e que estão a adotar de forma consciente ou inconscientemente algumas das práticas de RS, nomeadamente na relação com clientes, fornecedores, segurança, higiene e saúde no trabalho, gestão de mudança, meio ambiente, sociedade e recursos humanos (tabela 30).

Tabela 30 – Principais conclusões por práticas desenvolvidas pelas PME's do concelho de Valongo

| | Principais práticas desenvolvidas pelas empresas de RS |
|---|---|
| Clientes | A empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações (Média = 4,55; DP = 1,105). |
| Fornecedores | A empresa tem garantia de pagamento a tempo e horas (Média = 4,67; DP = 0,821). |
| Segurança, Higiene e Saúde no trabalho | A empresa dispõe de planos de segurança e higiene (Média = 4,46; DP = 1,175). |
| | A empresa tem mecanismos de deteção e prevenção de incêndios (Média = 4,03; DP = 1,457). |
| | A empresa tem sistemas eficazes de controlo de iluminação, ventilação, temperatura e humidade do ar (Média = 3,96; DP = 1,419). |
| Gestão de Mudança | A empresa participa, comunica, forma e informa os funcionários das alterações a decorrer (Média = 3,70; DP = 1,629). |
| Meio Ambiente | A empresa faz reciclagem de resíduos próprios (Média = 3,27; DP = 1,768). |
| Sociedade | A empresa privilegia dar emprego a pessoas da sociedade local (Média = 4,08; DP = 1,328). |
| | A empresa oferece apoio financeiro regular às atividades e projetos da sociedade (Média = 4,01; DP = 1,270). |
| Recursos Humanos | A empresa procede à integração dos colaboradores e fornece formação necessária (Média = 4,30; DP = 1,114). |

Fonte: Elaboração própria

Apesar das práticas de RS verificadas nas PME's do concelho de Valongo serem normais, ligadas ao negócio mas ainda existirem bastantes deficiências em certos domínios da RS, a presença de práticas de RS que foram verificadas nestas PME's através da aplicação do questionário são um indicador positivo de que estas estão a fazer um esforço para incorporar as preocupações com a RS nas suas atividades e estratégias, indo ao encontro do que já se verifica nas grandes empresas.

Verificou-se que o nível de intervenção das PME's do concelho de Valongo em termos de RS é considerado “moderado” pelos inquiridos. Desta forma a análise da intervenção das PME's a nível das práticas de RS é um tema que deve ser reconhecido com a devida importância e pode ser ainda mais aprofundado em estudos futuros.

É de referir, também, que mais de 50% das PME's do concelho de Valongo consideram que as práticas de RS têm benefícios para o desempenho económico e financeiro das mesmas.

Em relação às hipóteses, pode-se concluir que das três hipóteses formuladas inicialmente, duas foram aceites e uma foi rejeitada (tabela 31).

Tabela 31– Resultado dos testes às hipóteses de investigação

| | Hipótese | Conclusão |
|-----------|---|------------------|
| H1 | Existe adoção de práticas de RS nas PME's do concelho de Valongo. | Aceite |
| H2 | A maior parte das empresas inquiridas consideram que a adoção de práticas de RS tem benefícios para o desempenho económico-financeiro. | Aceite |
| H3 | Não existe diferenças estatisticamente significativas entre as empresas com diferentes características (setor de atividade, natureza da empresa ou sua dimensão) a nível da adoção de práticas de RS. | Rejeitada |

Fonte: Elaboração própria

Em relação às hipóteses, as quais tinham como propósito analisar se existe adoção de práticas de RS nas PME's do concelho de Valongo e se a maior parte das empresas considerem que a adoção de práticas de RS tem benefícios para o desempenho económico e financeiro, verificou-se que estas duas hipóteses apresentavam validade estatística. A terceira hipótese tinha como propósito averiguar se não existiam diferenças estatisticamente significativas entre as empresas com diferentes características a nível da adoção de práticas de RS, e verificou-se que no setor de atividade, na natureza e na dimensão da empresa, existe em algumas práticas de RS diferenças estatisticamente significativas o que nos fez rejeitar esta hipótese.

Para concluir, apesar da dimensão da empresa ser um fator fundamental para a intervenção das empresas nas práticas de RS, as PME's devem ter uma atitude socialmente responsável para conseguirem estar a par das grandes empresas. E assim, contribuírem para a diminuição de situações de inferioridade na sociedade em que estão inseridas. Desta forma, este tema deve continuar a ser reconhecido com a devida importância que deve ter e deve continuar a ser investigado para ser ainda mais aprofundado em estudos futuros.

Limitações do estudo

Ao longo da recolha de dados puderam constatar-se vários problemas, desde a dificuldade em conseguir obter respostas ao questionário por via *online*.

Outro grande problema, foi o facto de alguns inquiridos apresentaram diversos contratempos, como por exemplo, falta de tempo e a forma básica que respondiam às questões e por vezes errada.

Observamos, também, que existe algum desconhecimento do tema o que levou a que alguns inquiridos apresentassem falta de interesse e escolheram diversas vezes a resposta “não se aplica”.

Verificou-se que as empresas públicas que deram resposta ao questionário foram pouquíssimas, o que tornou difícil confrontar dados em relação às hipóteses.

Novas pistas de investigação

Apesar das limitações referidas anteriormente, creio que ainda existe uma possibilidade deste estudo contribuir para um melhor conhecimento deste tema junto da sociedade e originar interesse nos investigadores desta área e como pistas de investigação futura, propomos obter os questionários via *online* e via presencial para ser mais rápida a recolha de dados, em simultâneo.

Dentro do contexto das práticas de RS, fazer uma análise comparativa das práticas de RS entre as PME's e as grandes empresas do concelho de Valongo.

A utilização de um questionário aplicado ao distrito do Porto para haver um aumento na amostra, para obter diversas e interessantes respostas e de preferência respostas dadas por empresas públicas.

REFERÊNCIAS

- Abreu, R., David, F. & Crowther, D. (2005). Corporate social responsibility in Portugal: Empirical evidence of corporate behavior. *Corporate Governance*, 5(5), 3-18. doi:10.1108/14720700510630013.
- AccountAbility. (2008). *AA1000 Accountability Principles Standard 2008*. AccountAbility, 1 - 18. Disponível em:
https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000APS_english.pdf
- AccountAbility (2018). *About us*. Disponível em: www.accountability.org/
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (2004). *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*. Documento nº 1. Madrid – España.
- Akatu, E. (2011). Responsabilidade Social, trabalho voluntário e comunidade. *Akatu – Consumo consciente para um futuro sustentável*. Disponível em:
<https://www.akatu.org.br/noticia/responsabilidade-social-trabalho-voluntario-e-comunidade/>.
- Albareda, L., Lozano, J. & Ysa, T. (2007). Public policies on corporate social responsibility: The role of governments in Europe. *Journal of Business Ethics*, 74(4), 391-407. doi:10.1007/s10551-007-9514-1
- Aleixo, M. (2008). Responsabilidade Social do Centro Hospital do Barlavento Algarvio: A perceção dos seus profissionais. (Dissertação de mestrado). Universidade do Algarve, Portugal.
- Almeida, L. (2012). *Responsabilidade Social das Empresas – O exemplo da EDP*. (Dissertação de mestrado). Universidade Católica Portuguesa, Portugal.
- Almeida, M. & Melo, M. (2005). *Desenvolvimento tecnológico sustentável na perspetiva empresarial: a experiência da Petrobras*. Anais do XI Seminário Ibero-Americano de Gestão Tecnológica – ALTEC. Salvador-BA, 54 - 54.
- Antal, A. & Sobczak, A. (2007). Corporate Social Responsibility in France: A Mix of National Traditions and International Influences. *Business & Society*, 46(1), 9-32. doi:10.1177/0007650306293391
- Ashley, P. (2005). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. (2ª edição). São Paulo: Saraiva. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/NiviaRodrigues/204286673-responsabilidadesocialpdf>
- Associação Portuguesa de Ética Empresarial (2018). Organização. Disponível em:
<http://praticasrs.apee.pt/>
- Aupperle, K., Carroll, A. & Hatfield, J. (1985). An empirical investigation of the relationship between corporate social responsibility and profitability. *Academy of Management Journal*, 28(2), 446-463. doi:10.2307/256210
- Baltazar, A. (2011). *Corporate social responsibility from an employee's perspective: contributes for understanding job attitudes* (Tese de Doutoramento). ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, Portugal.
- Base de Dados Portugal Contemporâneo (2018). Pequenas e Médias empresas em % do total de empresas: total e por dimensão. Disponível em:

<https://www.pordata.pt/Portugal/Pequenas+e+m%C3%A9dias+empresas+total+e+por+dimens%C3%A3o-2927>

- Baptista, H. (2015). Adoção da Responsabilidade Social por parte das Micro e Pequenas e Médias Empresas Portuguesas: Uma análise a entidades dos distritos de Bragança e Vila Real. (Dissertação de mestrado). Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.
- Batista, T. (2011). Responsabilidade Social das empresas no Algarve. (Dissertação de mestrado). Universidade do Algarve, Portugal.
- Carlos, M., Alencar, C., Morais, D. & Diógenes, K. (2017). Práticas de Responsabilidade Social em micro e pequenas empresas do setor calçadista. Encontro Internacional sobre Gestão e Meio Ambiente. Disponível em: <http://engemasp.submissao.com.br/17/anais/arquivos/110.pdf>
- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. doi:10.2307/257850
- Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. doi:10.1016/0007-6813(91)90005-G
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business Society*, 38(3), 268-295. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/282441223_Corporate_social_responsibility_Evolution_of_a_definitional_construct
- Carroll, A. & Shabana, K. (2010). The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105. doi:10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x
- Carvalho, J., Jonker, J. & Dentchev, N. (2014). What's in a word? An Exploration of the changes in meaning of corporate social responsibility over the last century with an emphasis on the last decades. In D. Tüker, H. Toker, & C. Altuntas (Eds.), *Contemporary issues in corporate social responsibility* (pp. 1-18). Lanham: Lexington Books.
- Caseirão, M. (2012). Responsabilidade Social Empresarial. *Revista dos Técnicos Oficiais de Contas*, 147, 55-61. Disponível em: <http://pt.calameo.com/read/000324981d217b7006060>
- Comissão das Comunidades Europeias (2001). *Livro verde: promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Bruxelas: Comissão Europeia.
- Comissão das Comunidades Europeias (2002). *Observatory of European SMEs: European SMEs and Social and Environmental Responsibility*. Disponível em: <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/smeobservatory/>
- Comissão Europeia. (2003). Recomendação da Comissão de 6 de Maio de 2003 relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas. *Jornal oficial da União Europeia*, 36 - 41.
- Comissão Europeia (sem data). Introdução à Responsabilidade Social das Pequenas e Médias Empresas. Bruxelas: Comissão Europeia.

- Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (2018). *Quem somos*. Disponível em: <https://www.bcsdportugal.org/>
- Correia (2013). *A Responsabilidade Social e as PME's: As práticas de RSE das microempresas*. (Dissertação de mestrado). Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Portugal.
- Daft, R. (2003). *Organizações: teorias e projetos*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1-13. doi:10.1002/csr.132
- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities?. *California Management Review*, 2(3), 70-76. doi:10.2307/41166246
- Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16(2), 312-322. doi:10.2307/255331
- Davis, K. & Blomstrom, R. (1966). *Business and its environment*. Nova Iorque, McGraw-Hill.
- Deus, R., Seles, B. & Vieira, K. (2014). As organizações e a ISO 26000: revisão dos conceitos, dos motivadores e das barreiras de implementação. *Gestão & Produção*, 21(4), 793 – 809.
- Dias, A. (2009). O relato da sustentabilidade empresarial: Evidência empírica nas empresas cotadas em Portugal. *Revista Científica da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas: Contabilidade e Gestão*, 2, 111-150. Disponível em: https://www.occ.pt/downloads/files/1272993550_111-150.pdf
- Dib, R. (2016). *Não confunda Filantropia, Responsabilidade Social e Patrocínio com Marketing Relacionado à Causa*. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/não-confunda-filantropia-responsabilidade-social-e-patrocínio-dib>
- Donaire, D. (2009). *Gestão ambiental na empresa*. São Paulo: Atlas S.A.
- Drucker, P. (1984). Converting Social Problems into Business Opportunities: The New Meaning of Corporate Social Responsibility. *California Management Review*, 26(2), 53-63. doi:10.2307/41165066
- Duarte, A., Mouro, C. & Neves, J. (2010). Corporate social responsibility: Mapping its social meaning. *Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 8(2), 101-122. doi:10.1108/1536-541011066461
- Epstein, E. (1987). The corporate social policy process: beyond business ethics, corporate social responsibility, and corporate responsiveness. *California Management Review*, 29(3), 99-114. doi:10.2307/41165254
- Farag, H., Mallin, C. & Ow-Yong, K. (2014). Corporate social responsibility and financial performance in islamic banks. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 103, 21-38.
- Faria, M. (2015). *Responsabilidade Social Empresarial - Relato e análise económica e financeira*. Vida Económica.

- Faria, M. (2017). Tipos de divulgação da informação financeira e não financeira da responsabilidade social empresarial. *CADERNOS EBAPE.BR*, 15, n. spe, 534 -558. doi:10.1590/1679-395159702
- Faria, M., Fernández, V. & Boga, Ó. (2013). Impacto da responsabilidade social sob a ótica empresarial do norte litoral de Portugal. *Contaduría y Administración*, 59(3), 89-135. doi:10.1016/S0186-1042(14)71267-7
- Faria, M. & Pinto, A. (2018) The radar of the perception of social responsibility. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 2(1), 18 – 31.
- Farrajota, C. (2018). *O papel da responsabilidade social na identidade de uma marca*. Disponível em: <https://pmemagazine.com/papel-responsabilidade-social-identidade-marca/>
- Fernandes, N. (2010). *A Responsabilidade Social das Empresas - A dimensão interna: uma ferramenta para a criação de valor*. (Dissertação de mestrado). Instituto superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Portugal.
- Fernandes, P., Afonso, S. & Monte, A. (2012). *Dimensions of portuguese corporate social responsibility: A multivariate analysis*. XVI Congresso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, México. Disponível em: https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/8907/1/Cap_9_464_dimensions%20of%20portuguese_PF464.pdf
- Ferreira, R., Dias, B., Gomes, J. & Rossin, P. (2006). Responsabilidade social nos negócios: um estudo de práticas sociais de empresas do município de São João Del-Rei. *Cedeplar*, 1 – 13. Disponível em: http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario_diamantina/2006/D06A101.pdf
- Fischer, R. (2005). Estado, mercado e terceiro setor: uma análise conceitual das parcerias intersectoriais. *Revista Administração*, 40(1), 5-18.
- Fontes, A. (2011). *Responsabilidade social das empresas: realidade ou utopia*. (Dissertação de mestrado). Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro, Portugal.
- Freeman, E. & Stoner, J. (1992). *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil.
- Freeman, R. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach*. Pitman Series in Business and Public Policy.
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Fundo Social Europeu (2003). *Plano Nacional de Emprego 2003-2006*. Disponível em: <http://www.igfse.pt/news.asp?startAt=1&categoryID=281&newsID=671>
- Garfield, C. (1995). *Ethics and corporate social responsibility*. *Executive Excellence*, 12(8), 5-6.
- Garriga, E. & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of business Ethics*, 53(1-2), 54-71.
- Gomes, A. & Moretti, S. (2007). *A Responsabilidade e o Social: uma discussão sobre o papel das empresas*. São Paulo: Saraiva.
- Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (2018). O GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania. Disponível em: <http://www.grace.pt/>

- Heald, M. (1970). *The Social Responsibilities of Business: Company and Community 1990-1960*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Hemingway, C. & Maclagan, P. (2004). Managers' personal values as drivers of corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 50(1), 33–44. doi:10.1023/B:BUSI.0000020964.80208.c9
- Hillman, A. & Keim, G. (2001). Shareholders Value, Stakeholders management, and social issues: “What’s the botton line?”. *Strategic Management Review*, 22(2), 125-139.
- Holme, R. & Watts, P. (2000). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*. Conches-Geneza, Switzerlad: World Business Council for Sustainable Development.
- Instituto ADVB de Responsabilidade Social (2013). 14ª Pesquisa Nacional sobre Responsabilidade Social e práticas sustentáveis nas empresas. Disponível em: <http://www.institutoadvb.org.br/download/14-pesquisa.pdf>
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2013). Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial. Disponível em: https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/07/IndicadoresEthos_2013_PORT.pdf
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social & Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2003). *Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas – Passo a passo*. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/357151C893C7938983256E92005F13B5/\\$File/NT00005622.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/357151C893C7938983256E92005F13B5/$File/NT00005622.pdf)
- Instituto Português da Qualidade (2010). *Norma NP 4469-2 Sistema de gestão da responsabilidade social: Parte 2: Guia de orientação para a implementação*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade.
- Instituto Português da Qualidade (2018). *Normalização*. Disponível em: <http://www1.ipq.pt/PT/Pages/Homepage.aspx>
- Internacional Organization for Standardization 26000. (2010). *Discovering ISO 26000. International Organization for Standardization*, 1–8. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/40474811/Discovering-Iso-26000>
- Internacional Organization for Standardization (2018). *All about ISO*. Disponível em: <https://www.iso.org/home.html>
- Inyang, B. (2013). Defining the Role Engagement of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Corporate Social Responsibility (CSR). *International Business Research*, 6(5), 123-132. doi:10.5539/ibr.v6n5p123
- Jamali, D., Zanhour, M. & Keshishian, T. (2009). Peculiar Strengths and Relational Attributes of SMEs in the Context of CSR. *Journal of Business Ethics*, 87(3), 355-377. doi:10.1007/s10551-008-9925-7.
- Jenkins, H. (2004). A critique of conventional CSR theory: na SME perspective. *Journal of General Management*, 29(4), 37-57. doi:10.1177/030630700402900403

- Jenkins, H. (2009). A “business opportunity” model of corporate social responsibility for small- and medium-sized enterprises. *Business Ethics: A European Review*, 18(1), 21–36. doi:10.1111/j.1467-8608.2009.01546.x
- Jones, T. (1980). Corporate social responsibility revisited, redefined. *California Management Review*, 22(3), 59-67. doi:10.2307/41164877
- Jornal Oficial da União Europeia (2016). *Legislação*. Disponível em: <https://protecao-dados.pt/wp-content/uploads/2017/07/Regulamento-Geral-Proteção-Dados.pdf>
- Kastenholz, E., Ladero, M., Casquet, C. & Amaro, V. (2004). La responsabilidad social en las entidades financeiras: Un estudio exploratorio de la situación en Portugal. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(2), 89-100. doi:10.1007/BF02896628
- Keinert, T. (2007). *Organizações sustentáveis: utopias e inovações*. São Paulo: Amablume.
- Kuzma, E. & Silva, A. (2018). Responsabilidade Social Corporativa no Setor Bancário: Um estudo comparativo. *Revista Eletrônica – Sistemas & Gestão*, 13(1), 45 – 54. doi:10.20985/1980-5160.2018.v13n1.1132
- Lee, M. (2008). Review of the theories of corporate social responsibility: It’s evolutionary path and the road ahead. *International Journal of Management Reviews*, 10(1), 53-73. doi:10.1111/j.1468-2370.2007.00226.x
- Lee, S., Seo, K. & Sharma, A. (2013). Corporate social responsibility and firm performance in the airline industry: the moderating role of oil prices. *Tourism Management*, 38, 20-30.
- Lei nº 71/98, 3 de Novembro. *Bases do enquadramento jurídico do voluntariado*. Disponível em: http://www.dgsp.mj.pt/backoffice/Documentos/DocumentosSite/Voluntariado/Lei71_98.pdf
- Levitt, T. (1958). The dangers of social responsibility. *Harvard Business Review* 36(5), 41-50.
- Lopes, A. (2004). *A SA8000 e a Responsabilidade Social das Empresas: a emergência de um novo paradigma?*. (Dissertação de mestrado). Instituto Superior de Economia e Gestão, Portugal.
- Loureiro, S., Sardinha, I. & Reijnders, L. (2012). The effect of corporate social responsibility on consumer satisfaction and perceived value: The case of the automobile industry sector in Portugal. *Journal of Cleaner Production*, 37, 172-178. doi:10.1016/j.jclepro.2012.07.003
- Ma, J. (2012). A Study on the Models for Corporate Social Responsibility of Small and Medium Enterprises. *Physics Procedia*, 25, 435–442. doi:10.1016/j.phpro.2012.03.108
- Machado, M. & Machado, M. (2011) Responsabilidade social impacta o desempenho financeiro das empresas?. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, 4(1), 2 – 23.
- McGillivray, M. (2003). Descriptive and Prescriptive Analyses of Aid Allocation: Approaches. *International Review of Economics & Finance*, 13(3), 275-292. doi:10.1016/j.iref.2003.11.005
- Mcguire, J. (1963). *Business and society*. Nova Iorque, McGraw-Hill.
- McWilliams, A. & Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: a theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, 26(1), 117-127. doi:10.2307/259398

- Mello, M. & Mello, A. (2018). Uma análise das práticas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade como estratégias de empresas industriais do setor moveleiro: um estudo de caso. *Gestão & Produção*, 25(1), 81 – 93. doi:10.1590/0104-530X1625-16
- Melo, F. & Froes, C. (2001). *Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor*. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Moraes, D. (2013). *Voluntariado é uma escolha, Responsabilidade Social*. Disponível em: <http://www.responsabilidadesocial.com/artigo/voluntariado-e-uma-escolha/>
- Moreira, J., Rego, A. & Gonçalves, H. (2003). Um estudo sobre a responsabilidade Social das empresas Portuguesas. Algumas comparações com Espanha. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, nº 8.
- Murillo, D. & Lozano, J. (2009). Pushing forward SME CSR through a network: na account from the Catalan model. *Business Ethics: A European Review*, 18(1), 7–20. doi:10.1111/j.1467-8608.2009.01545.x
- Mustafa, S., Othman, A. & Perumal, S. (2012). Corporate social responsibility and company performance in the malaysian context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 897-905.
- Nascimento, L. & Poledna, S. (2002). *O processo de implantação da ISO 14000 em empresas brasileiras*. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba, PR – Outubro/2002.
- Nunes, E., Pereira, I. & Pinho, M. (2017). A responsabilidade social universitária e a avaliação institucional: reflexões iniciais. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 22(1), 165-177. doi:10.1590/s1414-40772017000100009
- Observatório Social do Alentejo - Fundação Eugénio de Almeida Pereira (2008). *Prácticas de responsabilidad social en Alentejo Central y en Extremadura*. Évora: Fundação Eugénio de Almeida.
- Patraquim, P. & Loureiro, A. (2009). *Responsabilidade social das empresas e ética: Implicações da implementação de práticas socialmente responsáveis na satisfação organizacional*. Cadernos Sociedade e Trabalho, 11, 217-230.
- Pinheiro, S. (2012). *Responsabilidade Social Empresarial: Uma Abordagem Atual*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.
- Pinto, G. (2004). *Responsabilidade social das empresas – Estado da arte em Portugal*. Lisboa: CECOA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins.
- Pinto, A. & Faria, M. (2018). The evidence of social responsibility in Portuguese companies of slate in Valongo. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 2(2), 620 - 638.
- Pletsch, C., Silva, A. & Hein, N. (2015). Responsabilidade Social e desempenho económico-financeiro das empresas listadas no índice de sustentabilidade financeira. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 9(2), 53 – 69. doi:10.5773/rgsa.v9i2.1018
- Pombo, F. & Magrini, A. (2005). Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil. *Gest. Prod.*, 15(1), 1-10.

- Proença, J. & Branco, M. (2014). Corporate social responsibility practices and motivations in a peripheral country: Two portuguese illustrative cases. *Corporate Governance*, 14(2), 252-264. doi:10.1108/CG-07-2011-0052
- Programa Operacional Factores de Competitividade (2013). *Saiba que critérios definem uma PME*. Disponível em: <http://www.pofc.qren.pt/media/noticias/entity/saiba-que-criterios-definem-uma-pme>
- Porter, M. & Kramer, M. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 80(12), 56-68.
- Porter, M. & Kramer, M. (2006). Strategy and society: the link competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92. doi:10.1108/sd.2007.05623ead.006
- Porter, M. & Linde, V. (1995). Toward a New Conception of the Environmental Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives*, 9(4), 97 – 118.
- Quazi, A. & O'Brien, D. (2000). An Empirical Test of a Cross-national Model of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 25(1), 33-51. doi:10.1023/A:1006305111122
- Ramalho, J., Patraquim, P. & Pinto, V. (2009) A Normalização na Responsabilidade Social das Organizações. Perspetiva Internacional e o Caso Português. *Cadernos Sociedade e Trabalho*, 11, 325-343.
- Rego, A., Cunha, M., Costa, N., Gonçalves, H. & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Gestão Ética e Socialmente Responsável: Teoria e Prática*. Lisboa: Editora RH.
- Rego, A., Leal, S., Cunha M. & Faria, J. (2007). *How Employees' Perceptions of Corporate Citizenship Predict Their Organizational Commitment*. Documentos de Trabalho em Gestão, Universidade de Aveiro, DEGEI, G/ nº 4.
- Rego, A., Moreira, J., Felício, M. & Souto, S. (2003). As melhores organizações para trabalhar: Um domínio específico de aplicação da responsabilidade social das empresas. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, 8, 1-9.
- Rego, A., Moreira, J., Sarrico, C., (2003). *Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas: um estudo da situação portuguesa*. Cascais: Principia.
- Reis, A. & Filho, G. (2008). Indicadores de Responsabilidade Social: estudo comparativo entre empresas públicas e privadas, baseado no balanço social ibase. *Revista de Ciências de Administração*, 10(22), 171 – 185.
- Ribas, J., Vicente, T., Altaf, J. & Troccoli, I. (2017). Integração de ações na gestão sustentável. *Revista Eletrônica de Administração*, 86(2), 31 – 57. doi:10.1590/1413.2311.112.58086
- Rocha, A. (2010). *Ética, Deontologia e Responsabilidade Social*. Porto: Editorial, S.A.
- Rodrigues, J. & Duarte, M. (2012). *Responsabilidade Social e Ambiental das Empresas*. Lisboa: Escolar Editora.

- Russo, J. (2005). *Ordem dos Revisores Oficiais de Contas – Gestão*. Disponível em: http://www.oroc.pt/revista/detalhe_artigo.php?id=18.
- Santos, M., Santos, A., Pereira, E. & Silva, J. (2006). *Responsabilidade Social nas PME – Casos em Portugal*. Lisboa: RH Editora.
- Schroeder, J. & Schroeder, I. (2005). Responsabilidade social corporativa: limites e possibilidades. *RAE electronic*, 3(1), 1 – 10.
- Schwartz, M. & Carroll A. (2003). Corporate Social Responsibility: A Three-Domain Approach. *Business Ethics Quarterly*, 13(4), 503-530.
- Schwartz, M. & Carroll, A. (2008). Integrating and Unifying Competing and Complementary Frameworks: The Search for a Common Core in the Business and Society Field. *Business & Society*, 47(2), 148-186. doi:10.1177/0007650306297942
- Sethi, S. (1975). Dimensions of corporate social performance: An analytic framework. *California Management Review*, 17(3), 58-64. doi:10.2307/41162149
- Silva, M. (2017). *Ensaios sobre a Divulgação de Responsabilidade Social Empresarial e a Crise Financeira Mundial no Setor Bancário*. (Tese de Doutoramento). Universidade de Aveiro, Portugal.
- Silva, S., Reis, R. & Amâncio, R. (2011). Paradigmas ambientais nos relatos de sustentabilidade de organizações do setor de energia elétrica. *Ram, Rev. Adm. Mackenzie*, 12(3), 146-176.
- Social Accountability International (2001). Social Accountability 8000. *Social Accountability International*, 2-8. Disponível em: <https://www.cpfl.com.br/institucional/fornecedores/Documents/Norma-Responsabilidade-Social-SA8000.pdf>
- Social Accountability International (2008). Social Accountability 8000. *Social Accountability International*, 2-10. Disponível em: <http://www.ignet-certification.com/userfiles/SA8000/2008StdEnglishFinal.pdf>
- Social Accountability International (2018). *SA8000 Standard*. Disponível em: <http://www.sa-intl.org/>.
- Spence, L. (2007). CSR and Small Business in a European Policy Context: The Five “C”s of CSR and Small Business Research Agenda 2007. *Business and Society Review*, 112(4), 533-552. doi:10.1111/j.1467-8594.2007.00308.x
- Spence, L. & Habisch, A. (2003). Assessing Social Capital: Small and Medium Sizedm Enterprises in Germany and the U .K. *Journal of Business Ethics*, 47(1), 17-29. doi:10.1023/A:1026284727037
- Spence, L. & Rutherford, R., (2003). Small business and empirical perspectives in business ethics: editorial. *Journal of Business Ethics*, 47(1), 1-5. doi:10.1023/A:102620510
- Steiner, G. (1971). *Business and Society*. Nova Iorque: Random House.
- Stoner, J. & Freeman, E. (1999). *Administração*. Rio de Janeiro: LTC.
- Vaaland, T. & Heide, M. (2005). Corporate Social Responsiveness: Exploring the Dynamics of ‘Bad Episodes’. *European Management Journal*, 23(5), 495-506. doi:10.1016/j.emj.2005.09.005

- Vives, A. (2006). Social and Environmental Responsibility in Small and Medium Enterprises in Latin America. *Journal of Corporate Citizenship*, (21), 39–50. doi:10.9774/GLEAF.4700.2006.sp.00006
- Waddock, S. & Bodwell, C., Graves, S. (2002). Responsibility: The new business imperative. *Academy of Management Executive*, 16(2), 132-148
- Walton, C. (1967). *Corporate social responsibilities*. Belmont, Calif., Wadsworth Pub. Co.
- Windsor, D. (2006). Corporate Social Responsibility: Three Key Approaches. *Journal of Management Studies*, 43(1), 93-114. doi:10.1111/j.1467-6486.2006.00584.x
- Wood, D. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*, 16(4), 691 - 718. doi:10.2307/258977

ANEXOS

Anexo 1 – Carta de apresentação



Carta de apresentação

Exmo (a). Senhor(a):

Chamo-me Ana Rita Gonçalves Pinto e sou aluna do Mestrado em Gestão de Empresas do Instituto Universitário da Maia (ISMAI).

Estou a realizar a minha dissertação cujo tema é a **adoção de práticas de Responsabilidade Social nas PME's do concelho de Valongo**. Este trabalho tem por objetivo identificar a perceção das empresas do concelho de Valongo sobre as práticas de responsabilidade social que são concretizadas pelas mesmas.

Assim, gostaria de solicitar a sua colaboração no preenchimento do seguinte questionário. A qualidade dos resultados para a continuação de um bom trabalho irá depender da sua sinceridade e da sua atenção. As respostas são confidenciais e anónimas, apenas serão utilizadas para fins de investigação académica.

O questionário encontra-se estruturado em duas partes: dados biográficos ou gerais e o entendimento ou adoção da responsabilidade social.

Agradeço-lhe pelo tempo que vai dispensar para o preenchimento do questionário que levará no máximo quinze (15) minutos.

Caso tenha alguma dúvida ou deseje alguma informação sobre a investigação que estou a realizar, poderá contactar-me pelo seguinte endereço eletrónico rita.gon.pinto@gmail.com ou se preferir por telefone 914 388 772.

Muito obrigado pela sua colaboração, a sua dedicação a este trabalho foi muito importante.

Ana Rita Pinto

Anexo 2 – Questionário aplicado às empresas do concelho de Valongo via *online*

Questionário

Este questionário tem por objetivo identificar a perceção das empresas do concelho de Valongo sobre as práticas de responsabilidade social.



PARTE I

Dados biográficos

Caraterização da empresa

1. Atividade da empresa:

2. Ano de criação:

3. Freguesia:
Marcar tudo o que for aplicável.
 - Alfena
 - Campo e Sobrado
 - Ermesinde
 - Valongo

4. Natureza da empresa
Marcar tudo o que for aplicável.
 - Pública
 - Privada

5. Dimensão da empresa
Marcar tudo o que for aplicável.
 - Micro empresa
 - Pequena empresa
 - Média empresa
 - Grande empresa

6. **Setor de atividade**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Primário
 Secundário
 Terciário

7. **Representação em bolsa de valores**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Cotada
 Não cotada

Caracterização da pessoa responsável pelo preenchimento do questionário

8. **Idade**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Entre 18 e 30 anos
 Entre 31 e 43 anos
 Entre 44 e 56 anos
 Mais de 57 anos

9. **Género**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Feminino
 Masculino

10. **Estado Civil**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Solteiro
 Casado
 Viúvo
 União de facto
 Divorciado

11. **Habilitações Literárias**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Ensino superior
 Ensino secundário
 Ensino básico
 Outra: _____

12. **Rendimento mensal**
(Valores em euros)
Marcar tudo o que for aplicável.

- De 1000 a 2000 euros
 De 2001 a 3000 euros
 De 3001 a 4000 euros
 De 4001 a 5000 euros
 Mais de 5000 euros

13. **Função atual**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Administrador
 Diretor/Gerente
 Quadro superior
 Quadro intermédio
 Outra: _____

14. **Há quantos anos trabalha nesta empresa?**

PARTE II

Responsabilidade Social

15. **Já ouviu falar em Responsabilidade Social?**
Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

16. **Sabe o que significa a Responsabilidade Social?**
Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

17. **A sua empresa possui práticas de Responsabilidade Social?**
Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

18. **A sua empresa apresenta esforços para incorporar a Responsabilidade Social?**
Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

19. **Onde obteve informação de Responsabilidade Social? Selecione apenas uma opção.**
Marcar tudo o que for aplicável.

- Formação académica
 Formação a nível profissional
 Estado
 Internet
 Jornais
 Revistas
 Outra: _____

20. **A sua perceção de Responsabilidade Social permite-lhe entendê-la como sendo uma forma de:**
(Selecione apenas uma opção)
Marcar tudo o que for aplicável
- Voluntariado
- Valores de ética/moral
- Estratégia empresarial
- Filantropia
- Cidadania
- Patrocínios/parcerias
- Outra: _____
21. **A sua empresa está certificada?**
Marcar apenas uma oval
- Sim
- Não
22. **Quais são as normas de certificação que a empresa dispõe?**
Marcar tudo o que for aplicável
- Accountability 8000 - SA8000
- Norma Accountability Principles Standards - AA1000
- Norma ISO 26000: 2010 – Social Responsibility
- Norma Portuguesa NP4469-1 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social
- Norma ISO 14000 – Sistemas de Gestão Ambiental
- Outra: _____
23. **Como são as práticas de Responsabilidade Social desenvolvidas pela empresa? Selecione apenas uma opção.**
Marcar tudo o que for aplicável
- Atividades ocasionais, ligadas ao negócio
- Atividades normais, ligadas ao negócio
- Atividades ocasionais, não ligadas ao negócio
- Atividades normais, não ligadas ao negócio
- Não se aplica à empresa
- Outra: _____
24. **Que áreas de Responsabilidade Social é que são consideradas importantes para a empresa? Selecione apenas uma opção.**
Marcar tudo o que for aplicável
- Cumprimento das leis ambientais e sociais
- Melhoramento do desempenho ambiental
- Falar com a sociedade onde a empresa está inserida
- Progredir profissionalmente as pessoas que trabalham na empresa
- Abraçar comportamentos voluntários, que vão para além da obrigação
- Outra: _____

25. **Que tipo de benefícios, para além dos legais, a empresa oferece aos funcionários? Selecione apenas uma opção.**

Marcar tudo o que for aplicável.

- Prémios de antiguidade
- Infantário para os filhos
- Remuneração extra
- Prémios de produtividade
- Disponibilização de telemóvel
- Disponibilização de viatura
- Agradecimento por mérito
- Outra: _____

26. **Que projeto a empresa poderia desenvolver para auxiliar a sociedade onde está inserida? Selecione apenas uma opção.**

Marcar tudo o que for aplicável.

- Apolos a grupos carenciados
- Voluntariado diverso
- Apoio a projetos ambientais
- Patrocínio de projetos ligados à educação
- Patrocínios de atividades culturais
- Patrocínios de atividades desportivas
- Outra: _____

27. **Como classifica o nível de intervenção da empresa em relação à Responsabilidade Social?**

Marcar tudo o que for aplicável.

- Muito bom
- Bom
- Moderado
- Mau
- Muito mau

28. **É de opinião que a sua empresa deveria fazer mais no âmbito da responsabilidade social?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Não sei

29. **É de opinião que as práticas de Responsabilidade Social têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

30.

Os programas de responsabilidade social que a sua empresa dispõe estão direcionados para que tipo de atividades? **Selecione apenas uma opção.**

Marcar tudo o que for aplicável

- Alfabetização
- Alimentação
- Assistência social
- Cultura
- Defesa dos direitos
- Desenvolvimento comunitário e mobilização social
- Desenvolvimento rural e urbano
- Educação
- Desporto
- Estímulo ao emprego
- Lazer
- Meio ambiente
- Qualificação profissional
- Saúde
- Segurança
- Participação nos lucros
- Outra: _____

Cientes

31.

As afirmações seguintes pretendem identificar as práticas de Responsabilidade Social que podem ser adotadas por uma empresa. Na escala de 1 a 5, coloque uma cruz na opção que melhor se aplica à sua empresa. A escala 1 significa Nunca e 5 significa Sempre, quando não se aplicar uma opção assinala na última coluna.

Marcar tudo o que for aplicável

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispõe de assistência pós-venda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa disponibiliza aos clientes ajustamento do produto e / ou serviço para que o cliente fique satisfeito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem garantia de recebimento a tempo e horas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fornecedores

32.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa dispõe de um processo de seleção de fornecedores, na qual têm em consideração os aspetos de preservação do ambiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem garantia de pagamento a tempo e horas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa utiliza a formação recebida de fornecedores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Segurança, Higiene e Saúde no trabalho

33.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa dispõe de planos de segurança e higiene | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispõe de planos de saúde | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa disponibiliza aos funcionários um gabinete de apoio médico no interior da empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa disponibiliza informação clara e precisa sobre todos os produtos químicos que são usados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa disponibiliza equipamentos de proteção individual para os funcionários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem sistemas eficazes de controlo de iluminação, ventilação, temperatura e humidade do ar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispõe de apoios para tratamento de doenças profissionais e outras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem mecanismos de deteção e prevenção de incêndios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem algum programa definido em caso de evacuação de emergência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispõe de formação relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gestão de mudança

34.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa participa, comunica, forma e informa os funcionários das alterações a decorrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa desenvolve ações de sensibilização e apoio para os funcionários que estão num processo de mudança | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa fomenta e estimula a participação dos funcionários nos processos de mudança | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem um programa de aproveitamento de sugestões dos profissionais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Meio ambiente

35.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa investe em tecnologias que preservem o meio ambiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa faz reciclagem de resíduos próprios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa procede ao tratamento de águas e tem cuidado com as descargas de efluentes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa instalou acessórios e dispositivos para economizar água | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa procura poupar energia e / ou utiliza painéis solares | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa procura utilizar papel reciclado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa promove programas de educação/formação ambiental para os funcionários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Relação com a sociedade

36.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa coopera com outras empresas em atividades que envolvam o bem-estar da sociedade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem protocolos de estágio com escolas e universidades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa proporciona oportunidades de trabalho a pessoas pertencentes a grupos desfavorecidos ou portadores de deficiência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa privilegia dar emprego a pessoas da sociedade local | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa incentiva os funcionários a participar em atividades promovidas pela sociedade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa cede espaços e equipamentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa faz doações dos seus produtos/serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa oferece apoio financeiro regular às atividades e projetos da sociedade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispensa os funcionários para fazerem voluntariado na hora de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa faz patrocínios em eventos desportivos/culturais ou outros na sociedade local | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Recursos Humanos

37.

Marcar tudo o que for aplicável.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A empresa procede à integração dos colaboradores e fornece a formação necessária | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa promove a formação no local de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa oferece oportunidades de progressão de carreira | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa dispõe de programas de apoio social que protejam os funcionários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa incentiva os funcionários a progredir na carreira | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa proporciona aos funcionários um equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa adota medidas para evitar o desemprego | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa tem remunerações compatíveis com o cargo/função ou habilitações académicas dos seus funcionários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A empresa oferece igualdade de oportunidades de género | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Anexo 3 – Questionário aplicado às empresas do concelho de Valongo por carta



QUESTIONÁRIO

PARTE I

Dados Biográficos

Caraterização da empresa

Atividade da empresa: _____

Ano de criação: _____

Freguesia: _____

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|--|
| Dimensão da empresa | Micro empresa | |
| | Pequena empresa | |
| | Média empresa | |
| | Grande empresa | |
| Setor de atividade | Primário | |
| | Secundário | |
| | Terciário | |
| Natureza da empresa | Pública | |
| | Privada | |
| Representação em bolsa de valores | Cotada | |
| | Não cotada | |

Caraterização da pessoa responsável pelo preenchimento do questionário

| | | | | | |
|-------|--------------------|--|--------|-----------|--|
| Idade | Entre 18 e 30 anos | | Género | Feminino | |
| | Entre 31 e 43 anos | | | Masculino | |
| | Entre 44 e 56 anos | | | | |
| | Mais de 57 anos | | | | |

| | | | | | |
|--------------|----------------|--|-------------------------|--------------------|--|
| Estado Civil | Solteiro | | Habilitações Literárias | Ensino básico | |
| | Casado | | | Ensino secundário | |
| | Viúvo | | | Ensino superior | |
| | União de facto | | | Outra. Qual? _____ | |
| | Divorciado | | | | |

| | | | | | |
|--|----------------|--|--------------|--------------------|--|
| Rendimento mensal (bruto) (valores em euros) | De 1000 a 2000 | | Função atual | Administrador | |
| | De 2001 a 3000 | | | Diretor/Gerente | |
| | De 3001 a 4000 | | | Quadro superior | |
| | De 4001 a 5000 | | | Quadro intermédio | |
| | Mais de 50000 | | | Outra. Qual? _____ | |

Há quantos anos trabalha nesta empresa? _____



PARTE II

Responsabilidade Social

| | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Já ouviu falar em responsabilidade social? | | |
| Sabe o que significa a responsabilidade social? | | |
| A sua empresa possui práticas de responsabilidade social? | | |
| A sua empresa apresenta esforços para incorporar a responsabilidade social? | | |

| | | | |
|--|-------------------------------|---|------------------------|
| Onde obteve informação de responsabilidade social? <small>Selecione apenas uma opção</small> | Formação académica | A sua perceção de responsabilidade social permite-lhe entendê-la como sendo uma forma de: <small>Selecione apenas uma opção</small> | Voluntariado |
| | Formação a nível profissional | | Valores da ética/moral |
| | Estado | | Estratégia empresarial |
| | Internet | | Filantropia |
| | Jornais | | Cidadania |
| | Revistas | | Patrocínio/parcerias |
| | Outra. Qual? _____ | | Outra. Qual? _____ |

| | Sim | Não | Quais as normas de certificação que a empresa dispõem? |
|--|-----|-----|--|
| A sua empresa está certificada? | | | Accountability 8000 - 5A8000 |
| | | | Norma Accountability Principles Standards - AA1000 |
| | | | Norma ISO 26000: 2010 – Social Responsibility |
| | | | Norma Portuguesa NP4469-1 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social |
| | | | Norma ISO 14000 – Sistemas de Gestão Ambiental |
| | | | Outra. Qual? _____ |

| | |
|---|---|
| Como são as práticas de Responsabilidade Social desenvolvidas pela empresa? <small>Selecione apenas uma opção</small> | Atividades ocasionais, ligadas ao negócio |
| | Atividades normais, ligadas ao negócio |
| | Atividades ocasionais, não ligadas ao negócio |
| | Atividades normais, não ligadas ao negócio |
| | Não se aplica à empresa |
| | Outra. Qual? _____ |

| | |
|---|--|
| Que áreas de Responsabilidade Social é que são consideradas importantes para a empresa? <small>Selecione apenas uma opção</small> | Cumprimento das leis ambientais e sociais |
| | Melhoramento do desempenho ambiental |
| | Falar com a sociedade onde a empresa está inserida |
| | Progredir profissionalmente as pessoas que trabalham na empresa |
| | Abraçar comportamentos voluntários, que vão para além da obrigação |
| | Outra. Qual? _____ |



| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| Que tipo de benefícios, para além dos legais, a empresa oferece aos funcionários? Seleccione apenas uma opção | Prémios de antiguidade | Que projeto a empresa poderia desenvolver para auxiliar a sociedade onde está inserida? Seleccione apenas uma opção | Apoio a grupos carenciados |
| | Creche para os filhos | | Voluntariado diverso |
| | Remuneração extra | | Apoio a projetos ambientais |
| | Prémios de produtividade | | Patrocínio de projetos ligados à educação |
| | Disponibilização de telemóvel | | Patrocínios de atividades culturais |
| | Disponibilização de viatura | | Patrocínios de atividades desportivas |
| | Agradecimento por mérito | | Outra. Qual? _____ |
| Outra. Qual? _____ | | | |

| | | | |
|--|-----------|--|---------|
| Como classifica o nível de intervenção da empresa em relação à Responsabilidade Social? | Muito bom | É de opinião que a sua empresa deveria fazer mais no âmbito da responsabilidade social? | Sim |
| | Bom | | Não |
| | Moderado | | |
| | Mau | | |
| | Muito mau | | Não sei |

| | |
|--|-----|
| É de opinião que as práticas de Responsabilidade Social têm benefícios para o desempenho económico-financeiro na sua empresa? | Sim |
| | Não |

| | |
|---|--|
| Os programas de responsabilidade social que a sua empresa dispõem estão direcionados para que tipo de atividades? Seleccione apenas uma opção | Alfabetização |
| | Alimentação |
| | Assistência social |
| | Cultura |
| | Defesa dos direitos |
| | Desenvolvimento comunitário e mobilização social |
| | Desenvolvimento rural e urbano |
| | Educação |
| | Desporto |
| | Estimulo ao emprego |
| | Lazer |
| | Meio ambiente |
| | Qualificação profissional |
| | Saúde |
| | Segurança |
| Participação nos lucros | |
| Outra. Qual? _____ | |



PARTE III

Práticas de Responsabilidade Social

As afirmações seguintes pretendem identificar as práticas de Responsabilidade Social que podem ser adotadas por uma empresa. Na escala de 1 a 5, coloque uma cruz na opção que melhor se aplica à sua empresa. A escala 1 significa Nunca e 5 significa Sempre, quando não se aplicar uma opção assinale na última coluna.

| Cientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| A empresa tem um processo de registo e tratamento de reclamações | | | | | |
| A empresa dispõe de assistência pós-venda | | | | | |
| A empresa disponibiliza aos clientes ajustamento do produto e / ou serviço para que o cliente fique satisfeito | | | | | |
| A empresa tem garantia de recebimento a tempo e horas | | | | | |

| Fornecedores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A empresa dispõe de um processo de seleção de fornecedores, na qual têm em consideração os aspetos de preservação do ambiente | | | | | |
| A empresa tem garantia de pagamento a tempo e horas | | | | | |
| A empresa utiliza a formação recebida de fornecedores | | | | | |

| Segurança, Higiene e Saúde no trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A empresa dispõe de planos de segurança e higiene | | | | | |
| A empresa dispõe de planos de saúde | | | | | |
| A empresa disponibiliza aos funcionários um gabinete de apoio médico no interior da empresa | | | | | |
| A empresa disponibiliza informação clara e precisa sobre todos os produtos químicos que são usados | | | | | |
| A empresa disponibiliza equipamentos de proteção individual para os funcionários | | | | | |
| A empresa tem sistemas eficazes de controlo de iluminação, ventilação, temperatura e humidade do ar | | | | | |
| A empresa dispõe de apoios para tratamento de doenças profissionais e outras | | | | | |
| A empresa tem mecanismos de deteção e prevenção de incêndios | | | | | |
| A empresa tem algum programa definido em caso de evacuação de emergência. | | | | | |
| A empresa dispõe de formação relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no trabalho | | | | | |



| Gestão de mudança | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A empresa participa, comunica, forma e informa os funcionários das alterações a decorrer | | | | | |
| A empresa desenvolve ações de sensibilização e apoio para os funcionários que estão num processo de mudança | | | | | |
| A empresa fomenta e estimula a participação dos funcionários nos processos de mudança | | | | | |
| A empresa tem um programa de aproveitamento de sugestões dos profissionais | | | | | |

| Meio ambiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| A empresa investe em tecnologias que preservem o meio ambiente | | | | | |
| A empresa faz reciclagem de resíduos próprios | | | | | |
| A empresa procede ao tratamento de águas e tem cuidado com as descargas de afluentes | | | | | |
| A empresa instalou acessórios e dispositivos para economizar água | | | | | |
| A empresa procura poupar energia e / ou utiliza painéis solares | | | | | |
| A empresa procura utilizar papel reciclado | | | | | |
| A empresa promove programas de educação/formação ambiental para os funcionários | | | | | |

| Relação com a sociedade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| A empresa coopera com outras empresas em atividades que envolvam o bem-estar da sociedade | | | | | |
| A empresa tem protocolos de estágio com escolas e universidades | | | | | |
| A empresa proporciona oportunidades de trabalho a pessoas pertencentes a grupos desfavorecidos ou portadores de deficiência | | | | | |
| A empresa privilegia dar emprego a pessoas da sociedade local | | | | | |
| A empresa incentiva os funcionários a participar em atividades promovidas pela sociedade | | | | | |
| A empresa cede espaços e equipamentos | | | | | |
| A empresa faz doações dos seus produtos/serviços | | | | | |
| A empresa oferece apoio financeiro regular às atividades e projetos da sociedade | | | | | |
| A empresa dispensa os funcionários para fazerem voluntariado na hora de trabalho | | | | | |
| A empresa faz patrocínios em eventos desportivos/culturais ou outros na sociedade local | | | | | |



| Recursos Humanos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| A empresa procede à integração dos colaboradores e fornece a formação necessária | | | | | |
| A empresa promove a formação no local de trabalho | | | | | |
| A empresa oferece oportunidades de progressão de carreira | | | | | |
| A empresa dispõe de programas de apoio social que protejam os funcionários | | | | | |
| A empresa incentiva os funcionários a progredir na carreira | | | | | |
| A empresa proporciona aos funcionários um equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar | | | | | |
| A empresa adota medidas para evitar o desemprego | | | | | |
| A empresa tem remunerações compatíveis com o cargo/função ou habilitações académicas dos seus funcionários | | | | | |
| A empresa oferece igualdade de oportunidades de género | | | | | |

Data: / /

Assinatura e carimbo da empresa

Anexo 4 – Análise descritiva (derivado das análises ANOVA's – setor de atividade)

| | | N | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão | Intervalo de confiança de 95% para média | | Mínimo | Máximo |
|---------------------|------------|------|--------|---------------|-------------|--|-----------------|--------|--------|
| | | | | | | Limite inferior | Limite superior | | |
| Clientes | Primário | 5 | 4,7000 | ,27386 | ,12247 | 4,3600 | 5,0400 | 4,50 | 5,00 |
| | Secundário | 644 | 3,9627 | 1,00251 | ,03950 | 3,8852 | 4,0403 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6343 | 4,0662 | ,95849 | ,01203 | 4,0426 | 4,0898 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 4,0571 | ,96285 | ,01151 | 4,0345 | 4,0797 | 1,00 | 5,00 |
| Fornecedores | Primário | 5 | 3,2000 | ,50553 | ,22608 | 2,5723 | 3,8277 | 2,33 | 3,67 |
| | Secundário | 644 | 3,2676 | ,84519 | ,03331 | 3,2022 | 3,3330 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6343 | 3,3195 | ,90083 | ,01131 | 3,2973 | 3,3417 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 3,3146 | ,89568 | ,01071 | 3,2936 | 3,3356 | 1,00 | 5,00 |
| Segurança | Primário | 5 | 2,8000 | ,56569 | ,25298 | 2,0976 | 3,5024 | 2,40 | 3,80 |
| | Secundário | 638 | 3,2005 | ,98246 | ,03890 | 3,1241 | 3,2769 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6153 | 3,2383 | ,96080 | ,01225 | 3,2143 | 3,2623 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6796 | 3,2344 | ,96266 | ,01168 | 3,2115 | 3,2573 | 1,00 | 5,00 |
| Mudança | Primário | 5 | 2,0000 | ,70711 | ,31623 | 1,1220 | 2,8780 | 1,00 | 3,00 |
| | Secundário | 644 | 2,7853 | 1,30758 | ,05153 | 2,6841 | 2,8865 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6343 | 2,6055 | 1,29448 | ,01625 | 2,5737 | 2,6374 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 2,6217 | 1,29639 | ,01550 | 2,5913 | 2,6521 | 1,00 | 5,00 |
| Ambiente | Primário | 5 | 2,8286 | ,45625 | ,20404 | 2,2621 | 3,3951 | 2,14 | 3,14 |
| | Secundário | 644 | 2,1850 | ,97706 | ,03850 | 2,1094 | 2,2606 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6343 | 2,2769 | 1,02345 | ,01285 | 2,2517 | 2,3021 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 2,2688 | 1,01934 | ,01219 | 2,2449 | 2,2927 | 1,00 | 5,00 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|
| Sociedade | Primário | 5 | 2,4400 | ,35777 | ,16000 | 1,9958 | 2,8842 | 1,80 | 2,60 |
| | Secundário | 644 | 2,5345 | ,81884 | ,03227 | 2,4711 | 2,5978 | 1,00 | 5,00 |
| | Terciário | 6343 | 2,4575 | ,77196 | ,00969 | 2,4385 | 2,4765 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 2,4646 | ,77643 | ,00929 | 2,4464 | 2,4828 | 1,00 | 5,00 |
| RHumanos | Primário | 5 | 3,9111 | ,38809 | ,17356 | 3,4292 | 4,3930 | 3,22 | 4,11 |
| | Secundário | 642 | 3,7357 | ,86656 | ,03420 | 3,6686 | 3,8029 | 1,11 | 5,00 |
| | Terciário | 6279 | 3,7287 | ,87162 | ,01100 | 3,7072 | 3,7503 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6926 | 3,7295 | ,87085 | ,01046 | 3,7090 | 3,7500 | 1,00 | 5,00 |

Anexo 5 – Análise ANOVA (setor de atividade)

| | | Soma dos Quadrados | gl | Quadrado Médio | F | Sig. |
|---------------------|--------------|--------------------|------|----------------|-------|------|
| Cientes | Entre Grupos | 8,324 | 2 | 4,162 | 4,494 | ,011 |
| | Nos grupos | 6472,941 | 6989 | ,926 | | |
| | Total | 6481,265 | 6991 | | | |
| Fornecedores | Entre Grupos | 1,641 | 2 | ,821 | 1,023 | ,360 |
| | Nos grupos | 5606,806 | 6989 | ,802 | | |
| | Total | 5608,447 | 6991 | | | |
| Segurança | Entre Grupos | 1,771 | 2 | ,886 | ,956 | ,385 |
| | Nos grupos | 6295,269 | 6793 | ,927 | | |
| | Total | 6297,040 | 6795 | | | |
| Mudança | Entre Grupos | 20,829 | 2 | 10,415 | 6,206 | ,002 |
| | Nos grupos | 11728,468 | 6989 | 1,678 | | |
| | Total | 11749,298 | 6991 | | | |
| Ambiente | Entre Grupos | 6,501 | 2 | 3,251 | 3,130 | ,044 |
| | Nos grupos | 7257,579 | 6989 | 1,038 | | |
| | Total | 7264,081 | 6991 | | | |
| Sociedade | Entre Grupos | 3,464 | 2 | 1,732 | 2,875 | ,056 |
| | Nos grupos | 4211,005 | 6989 | ,603 | | |
| | Total | 4214,469 | 6991 | | | |
| RHumanos | Entre Grupos | ,193 | 2 | ,097 | ,127 | ,880 |
| | Nos grupos | 5251,530 | 6923 | ,759 | | |
| | Total | 5251,724 | 6925 | | | |

Anexo 6 – Testes *post-hoc* Bonferroni e Dunnett T3 (setor de atividade)

| Variável dependente | | (I) Setor de atividade | (J) Setor de atividade | Diferença média (I-J) | Erro Padrão | Sig. | Intervalo de Confiança 95% | |
|---------------------|------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|-------|----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Limite inferior | Limite superior |
| Clientes | Dunnett T3 | Primário | Secundário | ,73727* | ,12869 | ,007 | ,2955 | 1,1790 |
| | | | Terciário | ,63382* | ,12306 | ,016 | ,1773 | 1,0904 |
| | | Secundário | Primário | -,73727* | ,12869 | ,007 | -1,1790 | -,2955 |
| | | | Terciário | -,10344* | ,04130 | ,037 | -,2023 | -,0046 |
| | | Terciário | Primário | -,63382* | ,12306 | ,016 | -1,0904 | -,1773 |
| | | | Secundário | ,10344* | ,04130 | ,037 | ,0046 | ,2023 |
| Fornecedores | Dunnett T3 | Primário | Secundário | -,06760 | ,22852 | ,986 | -,9059 | ,7707 |
| | | | Terciário | -,11951 | ,22636 | ,930 | -,9651 | ,7260 |
| | | Secundário | Primário | ,06760 | ,22852 | ,986 | -,7707 | ,9059 |
| | | | Terciário | -,05191 | ,03517 | ,364 | -,1361 | ,0322 |
| | | Terciário | Primário | ,11951 | ,22636 | ,930 | -,7260 | ,9651 |
| | | | Secundário | ,05191 | ,03517 | ,364 | -,0322 | ,1361 |
| Segurança | Bonferroni | Primário | Secundário | -,40047 | ,43220 | 1,000 | -1,4354 | ,6345 |
| | | | Terciário | -,43829 | ,43069 | ,927 | -1,4696 | ,5930 |
| | | Secundário | Primário | ,40047 | ,43220 | 1,000 | -,6345 | 1,4354 |
| | | | Terciário | -,03782 | ,04004 | 1,000 | -,1337 | ,0581 |
| | | Terciário | Primário | ,43829 | ,43069 | ,927 | -,5930 | 1,4696 |
| | | | Secundário | ,03782 | ,04004 | 1,000 | -,0581 | ,1337 |
| Mudança | Dunnett T3 | Primário | Secundário | -,78533 | ,32040 | ,162 | -1,9555 | ,3848 |
| | | | Terciário | -,60555 | ,31665 | ,292 | -1,7882 | ,5771 |
| | | Secundário | Primário | ,78533 | ,32040 | ,162 | -,3848 | 1,9555 |

| | | | | | | | | |
|------------------|------------|------------|------------|----------|--------|-------|---------|--------|
| | | | Terciário | ,17978* | ,05403 | ,003 | ,0505 | ,3091 |
| | | Terciário | Primário | ,60555 | ,31665 | ,292 | -,5771 | 1,7882 |
| | | | Secundário | -,17978* | ,05403 | ,003 | -,3091 | -,0505 |
| Ambiente | Dunnett T3 | Primário | Secundário | ,64357 | ,20764 | ,082 | -,1087 | 1,3958 |
| | | | Terciário | ,55171 | ,20445 | ,130 | -,2109 | 1,3143 |
| | | Secundário | Primário | -,64357 | ,20764 | ,082 | -1,3958 | ,1087 |
| | | | Terciário | -,09186 | ,04059 | ,070 | -,1890 | ,0053 |
| | | Terciário | Primário | -,55171 | ,20445 | ,130 | -1,3143 | ,2109 |
| | | | Secundário | ,09186 | ,04059 | ,070 | -,0053 | ,1890 |
| Sociedade | Dunnett T3 | Primário | Secundário | -,09447 | ,16322 | ,912 | -,6832 | ,4943 |
| | | | Terciário | -,01753 | ,16029 | ,999 | -,6156 | ,5806 |
| | | Secundário | Primário | ,09447 | ,16322 | ,912 | -,4943 | ,6832 |
| | | | Terciário | ,07694 | ,03369 | ,066 | -,0037 | ,1576 |
| | | Terciário | Primário | ,01753 | ,16029 | ,999 | -,5806 | ,6156 |
| | | | Secundário | -,07694 | ,03369 | ,066 | -,1576 | ,0037 |
| RHumanos | Bonferroni | Primário | Secundário | ,17539 | ,39102 | 1,000 | -,7609 | 1,1117 |
| | | | Terciário | ,18237 | ,38966 | 1,000 | -,7507 | 1,1154 |
| | | Secundário | Primário | -,17539 | ,39102 | 1,000 | -1,1117 | ,7609 |
| | | | Terciário | ,00698 | ,03609 | 1,000 | -,0794 | ,0934 |
| | | Terciário | Primário | -,18237 | ,38966 | 1,000 | -1,1154 | ,7507 |
| | | | Secundário | -,00698 | ,03609 | 1,000 | -,0934 | ,0794 |

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

Anexo 7 – Testes t de amostras independentes

| | | Teste de Levene para igualdade de variâncias | | teste-t para Igualdade de Médias | | | | | | |
|---------------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|----------|------------------|-----------------|--------------------------|---|----------|
| | | F | Sig. | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferença média | Erro padrão da diferença | 95% Intervalo de Confiança da Diferença | |
| | | | | | | | | | Inferior | Superior |
| Clientes | Variâncias iguais assumidas | 4,386 | ,036 | ,647 | 6990 | ,518 | ,35972 | ,55605 | -,73030 | 1,44974 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | 4,276 | 2,077 | ,047 | ,35972 | ,08413 | ,01034 | ,70910 |
| Fornecedores | Variâncias iguais assumidas | 4,601 | ,032 | -2,113 | 6990 | ,035 | -1,09289 | ,51710 | -2,10657 | -,07921 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -9,791 | 2,037 | ,010 | -1,09289 | ,11163 | -1,56484 | -,62094 |
| Segurança | Variâncias iguais assumidas | 2,824 | ,093 | -1,502 | 6794 | ,133 | -,83479 | ,55586 | -1,92445 | ,25488 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -4,167 | 2,014 | ,052 | -,83479 | ,20034 | -1,69120 | ,02163 |
| Mudança | Variâncias iguais assumidas | 7,838 | ,005 | -,942 | 6990 | ,346 | -,70531 | ,74864 | -2,17287 | ,76225 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -8,321 | 2,141 | ,011 | -,70531 | ,08476 | -1,04795 | -,36267 |
| Ambiente | Variâncias iguais assumidas | 4,430 | ,035 | -1,914 | 6990 | ,056 | -1,12642 | ,58853 | -2,28013 | ,02728 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -7,856 | 2,029 | ,015 | -1,12642 | ,14338 | -1,73488 | -,51797 |
| Sociedade | Variâncias iguais assumidas | 4,383 | ,036 | -1,483 | 6990 | ,138 | -,66489 | ,44833 | -1,54375 | ,21397 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -71,586 | 6988,000 | ,000 | -,66489 | ,00929 | -,68309 | -,64668 |
| RHumanos | Variâncias iguais assumidas | ,110 | ,740 | -,272 | 6924 | ,785 | -,13699 | ,50293 | -1,12288 | ,84890 |
| | Variâncias iguais não assumidas | | | -,336 | 2,003 | ,769 | -,13699 | ,40754 | -1,88828 | 1,61431 |

Anexo 8 – Análise descritiva (derivado das análises ANOVA's – dimensão da empresa)

| | | N | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão | Intervalo de confiança de 95% | | Mínimo | Máximo |
|---------------------|-----------------|------|--------|---------------|-------------|-------------------------------|-----------------|--------|--------|
| | | | | | | para média | | | |
| | | | | | | Limite inferior | Limite superior | | |
| Clientes | Micro empresa | 6518 | 4,0611 | ,96534 | ,01196 | 4,0377 | 4,0845 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 410 | 3,9774 | ,93244 | ,04605 | 3,8869 | 4,0680 | 1,50 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 4,1602 | ,88345 | ,11043 | 3,9395 | 4,3808 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 4,0571 | ,96285 | ,01151 | 4,0345 | 4,0797 | 1,00 | 5,00 |
| Fornecedores | Micro empresa | 6518 | 3,3127 | ,89381 | ,01107 | 3,2910 | 3,3344 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 410 | 3,3455 | ,94201 | ,04652 | 3,2541 | 3,4370 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 3,3125 | ,78314 | ,09789 | 3,1169 | 3,5081 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 3,3146 | ,89568 | ,01071 | 3,2936 | 3,3356 | 1,00 | 5,00 |
| Segurança | Micro empresa | 6347 | 3,2391 | ,96620 | ,01213 | 3,2153 | 3,2629 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 385 | 3,1987 | ,89560 | ,04564 | 3,1090 | 3,2884 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 2,9828 | ,97697 | ,12212 | 2,7388 | 3,2269 | 1,00 | 4,80 |
| | Total | 6796 | 3,2344 | ,96266 | ,01168 | 3,2115 | 3,2573 | 1,00 | 5,00 |
| Mudança | Micro empresa | 6518 | 2,6281 | 1,30109 | ,01612 | 2,5965 | 2,6597 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 410 | 2,4585 | 1,22815 | ,06065 | 2,3393 | 2,5778 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 3,0156 | 1,11970 | ,13996 | 2,7359 | 3,2953 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 6992 | 2,6217 | 1,29639 | ,01550 | 2,5913 | 2,6521 | 1,00 | 5,00 |
| Ambiente | Micro empresa | 6518 | 2,2690 | 1,02017 | ,01264 | 2,2442 | 2,2938 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 410 | 2,3045 | 1,03934 | ,05133 | 2,2036 | 2,4054 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 2,0179 | ,74753 | ,09344 | 1,8311 | 2,2046 | 1,00 | 3,86 |
| | Total | 6992 | 2,2688 | 1,01934 | ,01219 | 2,2449 | 2,2927 | 1,00 | 5,00 |

| | | | | | | | | | |
|------------------|-----------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|
| Sociedade | Micro empresa | 6518 | 2,4629 | ,77815 | ,00964 | 2,4441 | 2,4818 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 410 | 2,4946 | ,77132 | ,03809 | 2,4198 | 2,5695 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 64 | 2,4406 | ,62481 | ,07810 | 2,2846 | 2,5967 | 1,00 | 3,20 |
| | Total | 6992 | 2,4646 | ,77643 | ,00929 | 2,4464 | 2,4828 | 1,00 | 5,00 |
| RHumanos | Micro empresa | 6454 | 3,7306 | ,87232 | ,01086 | 3,7093 | 3,7519 | 1,00 | 5,00 |
| | Pequena empresa | 409 | 3,7006 | ,88094 | ,04356 | 3,6150 | 3,7863 | 1,00 | 5,00 |
| | Média empresa | 63 | 3,8042 | ,62336 | ,07854 | 3,6472 | 3,9612 | 1,22 | 4,78 |
| | Total | 6926 | 3,7295 | ,87085 | ,01046 | 3,7090 | 3,7500 | 1,00 | 5,00 |

Anexo 9 – Análise ANOVA (dimensão da empresa)

| | | Soma dos Quadrados | gl | Quadrado Médio | F | Sig. |
|---------------------|--------------|--------------------|------|----------------|-------|------|
| Clientes | Entre Grupos | 3,386 | 2 | 1,693 | 1,826 | ,161 |
| | Nos grupos | 6477,879 | 6989 | ,927 | | |
| | Total | 6481,265 | 6991 | | | |
| Fornecedores | Entre Grupos | ,415 | 2 | ,208 | ,259 | ,772 |
| | Nos grupos | 5608,032 | 6989 | ,802 | | |
| | Total | 5608,447 | 6991 | | | |
| Segurança | Entre Grupos | 4,683 | 2 | 2,342 | 2,528 | ,080 |
| | Nos grupos | 6292,357 | 6793 | ,926 | | |
| | Total | 6297,040 | 6795 | | | |
| Mudança | Entre Grupos | 21,111 | 2 | 10,555 | 6,290 | ,002 |
| | Nos grupos | 11728,187 | 6989 | 1,678 | | |
| | Total | 11749,298 | 6991 | | | |
| Ambiente | Entre Grupos | 4,554 | 2 | 2,277 | 2,192 | ,112 |
| | Nos grupos | 7259,527 | 6989 | 1,039 | | |
| | Total | 7264,081 | 6991 | | | |
| Sociedade | Entre Grupos | ,424 | 2 | ,212 | ,352 | ,703 |
| | Nos grupos | 4214,045 | 6989 | ,603 | | |
| | Total | 4214,469 | 6991 | | | |
| RHumanos | Entre Grupos | ,701 | 2 | ,351 | ,462 | ,630 |
| | Nos grupos | 5251,023 | 6923 | ,758 | | |
| | Total | 5251,724 | 6925 | | | |

Anexo 10 – Testes *post-hoc* Bonferroni e Dunnett T3 (dimensão da empresa)

| Variável dependente | | (I) Dimensão da empresa | (J) Dimensão da empresa | Diferença média (I-J) | Erro Padrão | Sig. | Intervalo de Confiança 95% | |
|---------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|-------|----------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Limite inferior | Limite superior |
| Clientes | Dunnett T3 | Micro empresa | Pequena empresa | ,08366 | ,04758 | ,219 | -,0303 | ,1977 |
| | | | Média empresa | -,09906 | ,11108 | ,754 | -,3711 | ,1730 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | -,08366 | ,04758 | ,219 | -,1977 | ,0303 |
| | | | Média empresa | -,18272 | ,11965 | ,340 | -,4738 | ,1084 |
| | | Média empresa | Micro empresa | ,09906 | ,11108 | ,754 | -,1730 | ,3711 |
| | | | Pequena empresa | ,18272 | ,11965 | ,340 | -,1084 | ,4738 |
| Fornecedores | Dunnett T3 | Micro empresa | Pequena empresa | -,03280 | ,04782 | ,869 | -,1474 | ,0818 |
| | | | Média empresa | ,00022 | ,09852 | 1,000 | -,2410 | ,2415 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | ,03280 | ,04782 | ,869 | -,0818 | ,1474 |
| | | | Média empresa | ,03303 | ,10839 | ,986 | -,2303 | ,2963 |
| | | Média empresa | Micro empresa | -,00022 | ,09852 | 1,000 | -,2415 | ,2410 |
| | | | Pequena empresa | -,03303 | ,10839 | ,986 | -,2963 | ,2303 |
| Segurança | Bonferroni | Micro empresa | Pequena empresa | ,04042 | ,05052 | 1,000 | -,0805 | ,1614 |
| | | | Média empresa | ,25631 | ,12091 | ,102 | -,0332 | ,5458 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | -,04042 | ,05052 | 1,000 | -,1614 | ,0805 |
| | | | Média empresa | ,21589 | ,12992 | ,290 | -,0952 | ,5270 |
| | | Média empresa | Micro empresa | -,25631 | ,12091 | ,102 | -,5458 | ,0332 |
| | | | Pequena empresa | -,21589 | ,12992 | ,290 | -,5270 | ,0952 |
| Mudança | Dunnett T3 | Micro empresa | Pequena empresa | ,16953* | ,06276 | ,021 | ,0192 | ,3199 |
| | | | Média empresa | -,38756* | ,14089 | ,023 | -,7326 | -,0426 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | -,16953* | ,06276 | ,021 | -,3199 | -,0192 |

| | | | | | | | | |
|------------------|------------|-----------------|-----------------|----------|--------|-------|--------|--------|
| | | | Média empresa | -,55709* | ,15254 | ,001 | -,9281 | -,1861 |
| | | Média empresa | Micro empresa | ,38756* | ,14089 | ,023 | ,0426 | ,7326 |
| | | | Pequena empresa | ,55709* | ,15254 | ,001 | ,1861 | ,9281 |
| Ambiente | Dunnett T3 | Micro empresa | Pequena empresa | -,03552 | ,05286 | ,876 | -,1622 | ,0911 |
| | | | Média empresa | ,25116* | ,09429 | ,029 | ,0203 | ,4820 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | ,03552 | ,05286 | ,876 | -,0911 | ,1622 |
| | | | Média empresa | ,28667* | ,10661 | ,025 | ,0281 | ,5452 |
| | | Média empresa | Micro empresa | -,25116* | ,09429 | ,029 | -,4820 | -,0203 |
| | | | Pequena empresa | -,28667* | ,10661 | ,025 | -,5452 | -,0281 |
| Sociedade | Bonferroni | Micro empresa | Pequena empresa | -,03169 | ,03954 | 1,000 | -,1264 | ,0630 |
| | | | Média empresa | ,02232 | ,09754 | 1,000 | -,2112 | ,2559 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | ,03169 | ,03954 | 1,000 | -,0630 | ,1264 |
| | | | Média empresa | ,05401 | ,10436 | 1,000 | -,1959 | ,3039 |
| | | Média empresa | Micro empresa | -,02232 | ,09754 | 1,000 | -,2559 | ,2112 |
| | | | Pequena empresa | -,05401 | ,10436 | 1,000 | -,3039 | ,1959 |
| RHumanos | Dunnett T3 | Micro empresa | Pequena empresa | ,03000 | ,04489 | ,878 | -,0776 | ,1376 |
| | | | Média empresa | -,07361 | ,07928 | ,730 | -,2678 | ,1206 |
| | | Pequena empresa | Micro empresa | -,03000 | ,04489 | ,878 | -,1376 | ,0776 |
| | | | Média empresa | -,10361 | ,08981 | ,578 | -,3214 | ,1142 |
| | | Média empresa | Micro empresa | ,07361 | ,07928 | ,730 | -,1206 | ,2678 |
| | | | Pequena empresa | ,10361 | ,08981 | ,578 | -,1142 | ,3214 |

*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

