



**Escola Superior de Gestão e Tecnologia
Instituto Politécnico de Santarém**

Cátia Alexandra Martinho Soares

**As Práticas de Responsabilidade Social e a Qualidade de Vida no
Trabalho: Um Estudo de Caso Aplicado a uma Organização de
Economia Social**

Dissertação de Mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social

Orientadora: Prof^ª. Doutora Susana Leal

Santarém, 2018

*“O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com que acontecem.
Por isso, existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.”*

Fernando Pessoa

Aos meus pais e filhos (Constança e Francisco)

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todos os que contribuíram para a realização da minha dissertação de mestrado, tornando-a numa experiência positiva e enriquecedora apesar dos momentos de maior incerteza.

Como não poderia deixar de ser, começo por agradecer às duas pessoas mais especiais e a quem devo hoje a pessoa que sou... aos meus pais.

À minha mãe Rosália, pelo ser humano fantástico que é, pela mulher lutadora que nunca baixou os braços para me proporcionar tudo o que conquistei até hoje. Nenhum obrigada será suficiente para lhe agradecer. As horas infindáveis que teve de ficar com os meus filhos Constança e Francisco, quando tudo o resto falhou. Ainda que cansada... estive incondicionalmente presente. Obrigada Mãe.

Ao meu pai Edmundo pelo pai que é, sempre disponível, preocupado e atento a todos, pelos valores e ensinamentos que me transmitiu ao longo de toda a minha vida. Poucas são as vezes que lhe digo o quanto gosto dele. Hoje é o dia...

À Professora Doutora Susana Leal, por ter aceite orientar-me e acompanhar-me, ajudando-me nos momentos de maior incerteza e dificuldade, mas também nas conquistas alcançadas. Por me ter permitido e incentivado a arriscar sempre e a procurar saber mais. Muito mais que minha professora, ficará com certeza a amizade e terá no meu coração um lugar especial.

Ao Professor Doutor Nuno Jorge, pelo apoio incondicional e motivador, desde o primeiro dia deste longo percurso, pelas palavras de força e incentivo, bem como por todo o conhecimento transmitido.

Aos meus amigos e colegas de mestrado, com os quais pude partilhar esta experiência quer através dos trabalhos realizados, quer através das longas conversas dentro e fora das aulas, onde a partilha nos permitiu avançar.

Um agradecimento muito especial à minha colega e amiga Edite Duarte pela amizade e presença ao longo deste meu caminho, pelos momentos de alegria, pelas gargalhadas e pelo apoio que me deu através das suas palavras nos momentos bons e menos bons.

À minha mais que amiga Cláudia Ribeiro pela sua preocupação constante, pelas mensagens de força e motivação, pelo carinho e confiança que me transmitiu ao longo deste percurso. Por me ajudar a manter o foco nos meus objetivos. Por nunca me deixar fraquejar nos momentos mais difíceis.

E por último, aos meus filhos Constança e Francisco. Por eles tudo vale a pena. O orgulho que sinto por vós já é enorme e o amor, esse jamais poderá ser medido. Obrigada minha filha pelas vezes que tiveste de me acompanhar nas aulas sem reclamares, pelos tantos pedidos de silêncio que te fiz para poder avançar e por todas as outras vezes que tomaste conta do mano. A ti Francisco, que vieste sem avisar... e que a meio deste caminho, vens para me dar ainda mais certezas que seria capaz, de que se é sempre capaz quando se tem um motivo para lutar. Sem saberes foste tudo o que me faltava para não desanimar.

Um muito obrigado a todos aqueles que, mais ou menos presentes, fizeram parte desta minha caminhada.

RESUMO

A Responsabilidade Social Organizacional (RSO) tem vindo a ganhar, nas últimas décadas, cada vez mais relevância no seio das organizações, quer sejam elas públicas ou privadas. Em termos académicos o interesse no tema é, igualmente, crescente. Uma das áreas em discussão prende-se com a relevância das práticas da responsabilidade social e o seu impacto na qualidade de vida dos seus colaboradores.

Este estudo pretende analisar de que forma as práticas de responsabilidade social existentes numa organização sem fins lucrativos influenciam a qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores e qual a perceção tida pelos mesmos, relativamente à RSO existente na organização onde trabalham.

Usando um estudo de caso, e recorrendo a uma amostra de 76 colaboradores (81,9% do género feminino) de uma organização sem fins lucrativos, realizou-se um estudo quantitativo com recolha de dados através de um inquérito por questionário.

Os principais resultados evidenciam que: as práticas de responsabilidade social (RS) orientadas para a comunidade tendem a beneficiar significativamente a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos colaboradores, nomeadamente, na dimensão integração, respeito e autonomia. De forma menos significativa observou-se que, as práticas de RS orientadas para os valores e a ética tendem a beneficiar a QVT dos colaboradores na dimensão compensação justa e adequada. Por último, observou-se que, práticas de RS não contribuem para a QVT na dimensão lazer e convívio social, o mesmo sucede com as práticas de RS a explicar a dimensão da QVT incentivo e suporte. Para a QVT global, os resultados sugerem que as pessoas com mais idade percecionam níveis mais elevados de qualidade de vida no trabalho, e que os colaboradores que percecionam mais RS na dimensão dos valores e ética também percecionam mais QVT global.

De acordo com estes resultados, e dado o atual contexto onde estão inseridas as organizações de economia social, é importante a definição de uma estratégia de RSO de longo prazo que perpetue a organização no tempo, sendo essenciais para a mesma a preocupação com o capital humano.

As mais-valias deste estudo são discutidas sob o ponto de vista teórico, empírico e prático, de forma a acrescentar valor na relação desta organização com o seu público interno.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Qualidade de Vida no Trabalho; Economia Social; Colaboradores

ABSTRACT

The Organizational Social Responsibility (OSR) has become more and more relevant in the organizations in the last decades, whether they are public or private. In academic terms, the interest in the subject is equally increasing. One of the areas under discussion focuses on the relevance of social responsibility practices and its impact on the quality of life of its employees.

This study intends to analyze how the social responsibility practices that exist in a non-profit organization influence the life quality of its employees' work and what is their perception regarding the existing OSR in the organization where they work.

Using a case study and a sample of 76 employees (81,9% female) of a non-profit organization, a quantitative study was conducted with data collection through a questionnaire survey.

The main results show that: community-oriented social responsibility (SR) practices tend to significantly benefit the employees' quality of working life (QWL), particularly in the aspect of integration, respect and autonomy. In a less significant way, it was observed that SR practices oriented towards values and ethics tend to benefit the employees' QWL in the aspect of fair and adequate compensation. Lastly, it was observed that SR practices do not contribute to the QWL in the aspect of leisure and social coexistence, the same with SR practices to explain the dimension of the QWL incentive and support. For the global QWL, the results suggest that older people perceive higher levels of quality of life at work and that the employees who perceive more SR in the aspect of values and ethic also perceive more global QWT.

According to these results and given the actual context where the social economy organizations are inserted, it's important to define a long-term OSR strategy which perpetuates the organization in time, being essential to the same concern with the human capital.

The gains of this study are discussed under a theoretical, empirical and practical point of view in order to add value to the relationship of this organization with its internal public.

Keywords: Social Responsibility, Quality of Working Life; Social Economy; Employees

ÍNDICE

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 16 |
| 2 | ECONOMIA SOCIAL | 19 |
| 2.1 | A Economia Social: Conceitos e Evolução | 19 |
| 2.2 | A Economia Social em Portugal | 23 |
| 2.2.1 | Evolução Histórica | 23 |
| 2.2.2 | A Importância da Economia Social | 27 |
| 2.3 | Organizações de Economia Social | 31 |
| 2.3.1 | As Instituições Particulares de Solidariedade Social | 31 |
| 3 | RESPONSABILIDADE SOCIAL | 36 |
| 3.1 | Conceitos e Evolução de Responsabilidade Social | 36 |
| 3.1.1 | Abordagem de Carroll | 39 |
| 3.1.2 | Conceito de RS segundo a Comissão Europeia (2001 e 2011) | 42 |
| 3.1.3 | A Responsabilidade Social em Portugal | 43 |
| 3.1.4 | Definição ISO 26000 | 44 |
| 3.2 | Dimensões de Responsabilidade Social | 46 |
| 3.2.1 | Dimensão interna | 47 |
| 3.2.2 | Dimensão externa | 49 |
| 3.3 | Níveis e estilos de RSE | 50 |
| 4 | QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO | 52 |
| 4.1 | Conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho | 52 |
| 4.2 | Evolução do Conceito de QVT | 55 |
| 4.2.1 | Os Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho | 58 |
| 4.3 | Modelo de Rueda et al. (2013) | 61 |
| 5 | MODELO TEÓRICO E HIPÓTESES | 64 |
| 6 | MÉTODO | 68 |
| 6.1 | O Estudo de Caso | 69 |
| 6.2 | Caracterização do Local de Estudo | 69 |
| 6.3 | Instrumento de Medida | 70 |
| 6.4 | Procedimentos de Recolha e Preparação os Dados | 72 |
| 6.5 | Caracterização da Amostra | 72 |
| 6.6 | Técnica de Análise dos Dados | 75 |
| 6.6.1 | Análise Fatorial | 75 |
| 6.6.2 | Coeficiente de correlação de Pearson | 77 |
| 6.6.3 | Método de regressão linear | 77 |
| 6.6.4 | Análise Fatorial da Escala da QVT | 78 |
| 6.6.5 | Análise Fatorial da Escala da RS | 81 |
| 7 | APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS | 85 |
| 7.1 | Médias, Desvios-Padrão e Correlações | 85 |
| 7.2 | Teste de Medição para o Modelo Conceptual | 95 |
| 7.2.1 | Como a Responsabilidade Social explica a Qualidade de Vida no Trabalho? | 95 |
| 8 | DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 98 |
| 9 | CONCLUSÕES | 103 |
| 9.1 | Principais Conclusões | 103 |
| 9.2 | Limitações e Estudos Futuros | 104 |
| | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 105 |

ANEXOS..... 115

ÍNDICE DE FIGURAS1

| | |
|--|----|
| Figura 1- Distribuição das unidades por atividade..... | 30 |
| Figura 2 – Comparação da Economia Social com a Economia Nacional – grandes agregados..... | 31 |
| Figura 3 - Peso das IPSS, nos grupos de entidades | 31 |
| Figura 4 - IPSS, por atividade..... | 34 |
| Figura 5 - VAB das IPSS, por atividade | 34 |
| Figura 6 - Emprego remunerado (ETC) das IPSS..... | 34 |
| Figura 7 – Importância relativa das IPSS na Economia Social | 35 |
| Figura 8 – Os quatro tipos de Responsabilidade Social..... | 39 |
| Figura 9 - O Modelo VBA: cinco enquadramentos das empresas e da sociedade e os seus três conceitos principais..... | 41 |
| Figura 10- Níveis e estilos da RSE | 50 |
| Figura 11 - Proposta do Modelo Conceptual Teórico | 64 |
| Figura 12 – Representação da média das dimensões da QVT e QVT global | 86 |
| Figura 13 – Representação da média das dimensões da RS e RS global..... | 87 |
| Figura 14- Responsabilidade pelo Ambiente | 88 |
| Figura 15- Responsabilidade com os Fornecedores..... | 88 |
| Figura 16- Responsabilidade com os Clientes | 89 |
| Figura 17- Responsabilidade de Desempenho e Gestão..... | 90 |
| Figura 18- Responsabilidade para com os Colaboradores | 90 |
| Figura 19- Responsabilidade Valores e ética..... | 91 |
| Figura 20- Responsabilidade pela Comunidade | 91 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 – CAEES por setor de atividade em 2013 | 28 |
| Tabela 2- Principais Indicadores por setor institucional em 2013 | 29 |
| Tabela 3- Dimensão interna na RSO..... | 48 |
| Tabela 4- Dimensão externa da RSO | 49 |
| Tabela 5- Níveis e estilos da RSE das empresas | 51 |
| Tabela 6- Evolução do conceito de QVT..... | 57 |
| Tabela 7- Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho (QVT) | 59 |
| Tabela 8- 1º Fator: integração, respeito e autonomia | 61 |
| Tabela 9- 2º Fator: compensação justa e adequada..... | 62 |
| Tabela 10- 3º Fator: possibilidades de lazer e convívio social | 62 |
| Tabela 11- 4º fator: incentivo e suporte | 62 |
| Tabela 12 - Caracterização da amostra..... | 74 |
| Tabela 13- Critério de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO..... | 76 |
| Tabela 14 - Teste de KMO e Bartlet | 78 |
| Tabela 15 - Variância total explicada | 78 |
| Tabela 16 – Análise fatorial exploratória da QVT (após rotação) | 80 |
| Tabela 17- Análise de Consistência Interna da Escala da QVT | 81 |
| Tabela 18 - Teste de KMO e Bartlett | 81 |
| Tabela 19 - Variância total explicada | 82 |
| Tabela 20– Análise fatorial exploratória da RS (após rotação) | 83 |
| Tabela 21- Análise de Consistência Interna da Escala da R.S..... | 84 |
| Tabela 22- Estatística Descritiva..... | 86 |
| Tabela 23- Médias, desvios-padrão e coeficientes de correlação de Pearson | 94 |
| Tabela 24- Resultados da regressão linear múltipla para a QVT | 97 |

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial

BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável

CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social

CEE- Comunidade Económica Europeia

CNES – Conselho nacional para a Economia Social

CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

CNLAMCA - Comité Nacional de Coordenação das Atividades Mutualistas, Cooperativistas e Associativistas

CONFAGRI - Confederação Nacional das Cooperativas Agrícolas e do Crédito Agrícola de Portugal

CONFECOOP - Confederação Cooperativa Portuguesa

CPF - Centro Português de Fundações

CSES – Conta Satélite da Economia Social

DIES - Delegação Interministerial para a Economia Social

EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza

ES – Economia Social

ETC – Unidades de trabalho Equivalentes a tempo Completo

GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial

INE – Instituto Nacional de Estatística

INSCOOP - Instituto António Sérgio para o Setor Cooperativo

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

KMO – Kaiser – Meyer – Olkin

LBES - Lei de Bases da Economia Social

OBESP - Observatório de Economia Social em Portugal

ONGA - Organizações Não Governamentais para o Ambiente

ONGD - Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento

PIB – Produto Interno Bruto

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

RS – Responsabilidade Social

RSC – Responsabilidade Social Cooperativa

RSE – Responsabilidade Social das Empresas

RSE Portugal - Associação Portuguesa para a Responsabilidade Social das Empresas

RSO - Responsabilidade Social das Organizações

SEC – Sistema Europeu de Contas

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

UDIPSS – União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social

VAB – Valor Acrescentado Bruto Nacional

WBCSD – World Business Council for Sustainable Development

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho pretende contribuir para melhor compreender a relação entre a Responsabilidade Social (RS) e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), nomeadamente, a perceção por parte dos colaboradores das práticas de RS existentes na organização e como as mesmas se refletem na QVT dos mesmos.

O processo de globalização, que se vem assistindo nas últimas décadas, provocou mudanças estruturais a nível mundial, tanto na esfera económica, como na esfera financeira e política. Teve também implicações na vida social e cultural das próprias sociedades. Tais mudanças originaram uma gradual necessidade de reestruturação das organizações, e em particular das relações com o seu público interno e externo, nomeadamente, no que diz respeito às ações socialmente responsáveis por parte das organizações.

Neste contexto, vários são os desafios que as organizações têm de enfrentar para dar resposta às necessidades, cada vez mais exigentes, diversificadas e impostas pelas partes interessadas, e fazerem assim cumprir a sua missão, os seus valores e objetivos de forma produtiva, competitiva e responsável.

Do ponto de vista da produtividade e da competitividade, o capital humano é hoje o ponto de partida e de chegada para o sucesso de qualquer organização, seja ela privada ou não, assistindo-se cada vez mais a uma valorização e investimento deste recurso organizacional. Assim, a forma como atualmente se olha as organizações e como as mesmas querem ser olhadas tem-se alterado substancialmente. Hoje, as organizações para além da sua natureza e objetivos económicos, têm igualmente objetivos sociais e de responsabilidade social perante os seus *stakeholders*, onde as suas preocupações passam, cada vez mais, por assumirem comportamentos e práticas socialmente responsáveis. Estas preocupações são ainda mais relevantes nas organizações sem fins lucrativos, em virtude dos objetivos sociais que perseguem e do público alvo para o qual desenvolvem e orientam a sua missão organizacional.

Segundo Aguinis (2012), as práticas de responsabilidade social podem ser interpretadas como as ações e políticas organizacionais específicas do contexto, que tomam em conta as expectativas dos *stakeholders* e os resultados tripartidos ao nível do desempenho económico, social e ambiental.

Assim, no caminho da Responsabilidade Social das Organizações (RSO), a questão da Qualidade de Vida no Trabalho impõe-se como imperativa quando se tenta analisar as ações internas que compreendem a responsabilidade social das organizações. Para tal, basta pensarmos no tempo que os colaboradores passam na organização e nas exigências que lhes são impostas, fruto da crescente necessidade de sustentabilidade. Cabe, assim, às organizações a consciencialização e a obrigatoriedade para com os seus colaboradores, no sentido de lhes dar condições que promovam a sua qualidade de vida no trabalho.

Colocou-se então a seguinte pergunta de partida:

Será que a adoção de práticas socialmente responsáveis, no contexto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, se traduz numa maior e melhor qualidade de vida no trabalho por parte dos seus colaboradores?

A responsabilidade social das organizações e a qualidade de vida no trabalho serão os temas abordados e desenvolvidos na presente dissertação. Este trabalho propõe avaliar a relação existente entre as ações de responsabilidade social organizacional e os aspetos da qualidade de vida no trabalho, tendo como objetivos: a) descrever as perceções de RS na Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) em estudo, b) descrever a QVT dos colaboradores da IPSS em estudo, c) estudar se as perceções de RS influenciam a QVT dos colaboradores, e d) identificar a área da RS que mais influencia a QVT.

A presente dissertação está dividida em nove capítulos distintos. No primeiro capítulo, a introdução, apresenta-se as considerações iniciais, contextualização do tema, a relevância e pertinência da investigação, bem como, a identificação da problemática e os seus objetivos. No segundo, procedeu-se à fundamentação teórica fazendo um breve enquadramento do conceito, evolução e importância da economia social no contexto nacional. No terceiro e quarto capítulos efetuou-se o desenvolvimento das temáticas da responsabilidade social e da qualidade de vida no trabalho, respetivamente, realçando os modelos utilizados durante a presente investigação. O quinto capítulo expõe o modelo teórico e as hipóteses do estudo. No sexto capítulo apresenta-se o método seguido, fazendo referência à organização de economia social estudada, à amostra, às variáveis em estudo, ao instrumento de medida usado, aos procedimentos de recolha dos dados e às técnicas de análise e tratamento dos mesmos. No sétimo e oitavo capítulos são apresentados e discutidos os resultados obtidos. E, por fim, o

capítulo da conclusão, que reflete também as limitações do estudo e possíveis propostas de investigações futuras.

2 ECONOMIA SOCIAL

Para que se compreenda o desenvolvimento da presente dissertação, que se centra no impacto que as práticas de RS têm na QVT, no seio das organizações de economia social, é fundamental, antes de mais, realizar uma revisão da literatura no âmbito da evolução do conceito de economia social no geral, e mais especificamente em Portugal. Por outro lado, tendo em conta que o presente estudo foi realizado no contexto de uma IPSS, será realizada uma abordagem ao tema das IPSS, destacando a sua importância na economia social, ao nível do panorama nacional.

2.1 A Economia Social: Conceitos e Evolução

A economia social, tal como a conhecemos hoje, nem sempre foi uma realidade. Contudo, nas palavras de Namorado (2004), é “hoje uma constelação de esperanças”, pelo que é essencial uma postura vigilante que reconheça a importância e as potencialidades que este setor tem na resposta às necessidades económicas e sociais (Amador, 2013).

Segundo Amador (2013), o setor da economia social é caracterizado por uma acentuada heterogeneidade, que não abrange apenas figuras jurídicas, mas também os diversos destinatários que estas organizações incluem, bem como, os recursos financeiros que têm à sua disposição e as necessidades sociais às quais respondem.

Segundo Caeiro (2008), têm existido algumas dificuldades na distinção entre o conceito de economia social e outros conceitos relacionados com as atividades ligadas à intervenção social, consequência da tal heterogeneidade destas organizações assentes em parâmetros tão diversos. Concorrem, assim, com este conceito de economia social, expressões como: economia solidária, terceiro setor e organizações não lucrativas ou voluntárias. Também Oliveira (2012) vem reforçar esta ideia, afirmando não existir consenso na literatura sobre qual a terminologia mais correta a utilizar.

Caeiro (2008) vem, assim, colocar a economia social da seguinte forma: por um lado, abrange todas as ações que o Estado não pretende concretizar ou resolver, por outro, todas as ações que o setor privado não contempla por não terem o lucro como objetivo final.

Também o Observatório de Economia Social em Portugal (OBESP) afirma que, devido à sua própria génese doutrinária e à existência de fortes diferenças culturais e contextuais, o conceito de economia social tem-se revelado um conceito de difícil definição (OBESP, 2011, p.3). Contudo, e com base nas pesquisas bibliográficas realizadas, pode-se concluir que a finalidade suprema da economia social é colocar a economia ao serviço da pessoa, podendo o seu carácter social ser analisado segundo cinco critérios (Guerra & Ferreiro, 2014, p.7):

- a) Um objetivo expresso de serviço à comunidade;
- b) Uma iniciativa que emana de um grupo de cidadãos (dinâmica coletiva);
- c) Um poder de decisões que não é fundado sobre a posse do capital;
- d) Uma dinâmica participativa por parte dos diferentes parceiros envolvidos na atividade;
- e) Uma distribuição razoável de benefícios.

Possui, assim, um conjunto de vantagens que são consensuais, nomeadamente (OBESP, 2011):

- a) A primeira prende-se com a capacidade de detetar novas necessidades e criar novos empregos;
- b) A segunda prende-se com a capacidade de mobilizar e movimentar forças e criar as mais diversas e numerosas redes;
- c) A terceira diz respeito à sua capacidade de fomentar aquilo que se designa de “capital social”;
- d) A quarta, e última, liga-se com a capacidade de utilizar corretamente os recursos que provêm da redistribuição.

A economia social apresenta-se, desta forma, como um polo de utilidade social “multidimensional”, proporcionando e promovendo coesão social, desenvolvimento local e regional, inovação e emprego.

De acordo com Chaves e Monzón (2007), o conceito de economia social tem dois subsetores: um com maior orientação para o subsector do mercado empresarial, constituído por cooperativas, mutualidades e outras empresas sem fins lucrativos, nomeadamente, empresas

de inserção; e um outro subsector de “não-mercado” organizado em forma de associações, fundações e entidades voluntárias não lucrativas de ação social (p.23).

Para o autor Defourny (2009, p. 158 citado por Amador, 2013, p.3), “estas organizações agem de acordo com um conjunto de princípios comuns, dos quais se destaca a finalidade da prestação de serviços, uma gestão autónoma e democrática e a primazia do social sobre o capital”; pelo que o excedente económico não é o objetivo em si, mas contribui para o reinvestimento nos serviços e/ou produtos disponibilizados, ou seja, atuam não por razão do lucro económico, mas para servir as pessoas.

Por sua vez, como refere Barthélémy (2011), as organizações de economia social estão inseridas na economia do mercado, mas consideram o lucro não como um fim em si mesmo, mas como um meio para realizar um projeto social. Assim, o ADN das organizações de economia social decorre da combinação entre o carácter empresarial, que resulta das iniciativas privadas orientadas para a satisfação de necessidades consideradas indispensáveis, e formas de gestão orientadas por dirigentes que atuam ao serviço de uma coletividade e que correm riscos e procuram um modelo económico viável.

Também para Campos (2005, citado por Cavaco), falar de economia social é falar de “organizações que atuam não por razões de lucro económico, mas para servir as pessoas. A economia social é assim uma outra forma de empreender, marcando uma diferença clara entre organizações com base no capital e organizações em que a base são as pessoas” (p.2).

Em Portugal, e apesar dos diferentes conceitos e definições existentes na literatura, a nível legislativo a escolha foi pelo termo “economia social”.

A Lei de Bases da Economia Social, publicada em 8 de maio de 2013, no seu artigo 2º, vem definir o conceito de economia social como: o conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo por entidades como as cooperativas, associação mutualistas, misericórdias, fundações, instituições particulares de solidariedade social, associações com fins altruísticos, que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local; entidades abrangidas pelos subsectores comunitário e autogestionário, integrados nos termos da Constituição no sector cooperativo e social; e por último, pelas entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da economia social previstos no artigo 5º da referida lei e que constem da base de dados da economia social.

A economia social nasce então no século XIX, devido ao caráter emergente em dar resposta aos problemas sociais existentes neste período (pobreza, exclusão social, desemprego, exploração dos trabalhadores e falta de condições laborais). Assiste-se, por parte dos grupos sociais mais vulneráveis, nomeadamente dos trabalhadores mais desprovidos de proteção social, a uma reorganização e criação de uma economia de entreatajuda e cooperação, para fazerem face aos problemas económicos e sociais, muitos deles consequência da revolução industrial. Surgem, assim, as primeiras cooperativas, associações e mutualidades (Amaro, 2005).

Segundo Caeiro (2008), a evolução do conceito poderá ser distinguida em cinco períodos:

a) a génese da economia social (de 1791-1848): este período é marcado pela Revolução Francesa assente em ideais de liberdade, fraternidade e igualdade, o que conduziu ao despoletar dos movimentos associativos ligados ao proletariado e às organizações obreiras. Assiste-se ao aparecimento das primeiras cooperativas, cuja linha de ação passava por potencializar o emprego e reduzir as desigualdades sociais existentes nesta altura.

b) a questão social e o movimento operário (1850-1900): com o fim do primeiro governo operário francês, fundado em 1871 (a chamada Comuna de Paris), dá-se a repressão e o Estado volta de novo a assumir o seu papel secular. O Papa Leão XIII vê-se obrigado a propor o regresso aos tempos existentes antes da revolução, criando um novo associativismo das profissões - as corporações. Do ponto de vista das instituições de economia social, vão-se desenvolvendo, assim, os primeiros movimentos associativos operários.

c) os regimes totalitários e a contestação ao liberalismo (1901-1945): com a Primeira Guerra Mundial e a Revolução Russa de 1917, os movimentos totalitários, que tinham por base ideológica a contestação ao liberalismo e o papel determinante do Estado na condução da sociedade, assumem uma posição de extrema importância em todo o contexto sociopolítico vigente. A 1ª e 2ª Guerra Mundial originam inevitavelmente o enfraquecimento e fragmentação dos movimentos associativos existentes, dadas as dificuldades de continuidade do movimento operário e as dificuldades geradas pelas duas guerras mundiais. Por seu lado, a Grande Depressão, iniciada em 1929, e o New Deal nos Estados Unidos, seriam elementos determinantes na mudança das mentalidades e nas preocupações sociais, que abriram caminho para o Estado-providência e os direitos sociais.

d) O Estado-providência e os direitos sociais (1945-1975): com o final da 2ª Guerra Mundial e a implementação gradual do Estado-providência, o conceito de economia social vai passando para segundo plano. O Estado passa, por si só, a intervir no mercado e a prosseguir também fins sociais. No mesmo sentido, terminologicamente, a expressão 'economia social' vai adotando sentidos cada vez mais amplos, passando também a designar a análise da vida em sociedade, do indivíduo e dos grupos sociais, tendo aqui o conceito sofrido grande dispersão.

e) a crise do Estado-providência e o redimensionamento da economia social (1975-2006): com o desenvolvimento e crescimento dos movimentos cooperativo, associativo e mutualista, a economia social volta de novo a adquirir o seu espaço e importância. Emergem novas associações locais e cooperativas em várias áreas, com o desenvolvimento de apoios financeiros à economia social e às suas organizações. Tais apoios permitiram o aumento do emprego e a promoção da inclusão social. Em 1975, nasce o Comité Nacional de Coordenação das Atividades Mutualistas, Cooperativistas e Associativistas (CNLAMCA) que lança em 1978, em Bruxelas, um debate europeu sobre economia social. Em 1981, com o reconhecimento do seu poder político, pela criação de uma Delegação Interministerial para a Economia Social (DIES) pelo governo francês, ela passa a depender de uma Secretaria de Estado.

Pelo exposto, pode-se concluir que a economia social tem vindo, ao longo da história, a firmar a sua crescente importância na resolução dos problemas sociais, constituindo-se como indispensáveis no desenvolvimento socioeconómico e político dos indivíduos e das sociedades onde estes se inserem, adequando e prestando serviços às necessidades vigentes. Veja-se, então, a importância crescente da economia social em Portugal, bem como o peso das IPSS.

2.2 A Economia Social em Portugal

2.2.1 Evolução Histórica

Segundo Branquinho (2016, citado por Fernandes, 2016, p.4), “a Economia Social tem assumido, ao longo dos últimos anos, um especial destaque enquanto área de elevada importância estratégica para Portugal”, consequência da própria evolução histórica do

conceito, da forte heterogeneidade das organizações que a compõem e do contexto sócio económico que Portugal tem atravessado nas últimas décadas.

Portugal tem vindo a demonstrar empenho e dinamismo no desenvolvimento de um setor da economia social vivo, inovador, ao serviço do seu principal objetivo: a produção de um impacto social positivo e crescente, em que seja possível fazer frente aos problemas sociais mais graves, gerando valor para as pessoas e para a sociedade em geral.

Veja-se alguns dos principais factos históricos deste sector em Portugal.

Segundo Mourão (2007), as primeiras experiências do que hoje conhecemos como sendo a economia social tiveram a sua primeira aparição com a criação de uma Bolsa de comércio em 1293, no reinado de D. Dinis. Mais tarde, com D. Afonso V, apareceram as chamadas Confrarias Leigas que tinham como principal propósito o socorro.

Contudo, somente em 1498 surgem as primeiras Misericórdias impulsionadas pela Rainha D. Leonor, sua fundadora, as quais se expandiram pelas diversas Colónias Portuguesas.

No século XIX, emergem movimentos ligados ao associativismo, numa lógica de proatividade dos próprios cidadãos na construção das soluções sociais (Fernandes, 2016).

Mais tarde, já no século XX, surge em Portugal o movimento cooperativo que teve a sua lei basilar a 2 de julho de 1867, e que foi, até à implantação da República, essencialmente um movimento de cooperativas de consumo (Namorado, 1999).

Posteriormente, com o surgimento do Estado Novo (1933–1974), as formas de proteção social baseadas em instituições de assistência ideológica religiosa ganham terreno, assistindo-se ao aparecimento do princípio da supletividade da intervenção do Estado relativamente às iniciativas particulares. Na década de 60, dá-se “a emergência da reforma da previdência social que permitiu a partilha, entre o Estado e algumas organizações da sociedade civil, de serviços generalizados de proteção e serviço social, desde a saúde à assistência social” Fernandes (2016, p.18).

Após a Revolução do 25 de abril ocorre uma mudança do contexto sócio político português, muito diferente do até ali existente. Contudo, a grande dependência das organizações do setor da economia social em relação ao Estado não sofreu grandes alterações. Muitos serviços continuaram a depender das atividades desenvolvidas por instituições da Igreja Católica e

sistemas de previdência social, apoiados em regimes contributivos do trabalho que assentavam em corporações de base empresarial ou profissional (Fernandes, 2016).

Foi também neste período que se criou a União das Misericórdias e das Mutualidades, e posteriormente a União das IPSS (que hoje se constitui como a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade), cujos objetivos passavam pela preocupação em responder às necessidades sociais básicas, como a habitação, saúde, trabalho e alfabetização. Nasceram, assim, as associações de moradores, de educação popular, iniciativas de desenvolvimento comunitário de base local, bem como iniciativas de resposta a públicos específicos, como as pessoas com deficiência, e um número muito elevado de novas cooperativas (Fernandes, 2016).

Em 1976, a Constituição Portuguesa reconhece o setor cooperativo a par do Estado e do setor lucrativo (setor privado). Na revisão de 1989, o setor assume a denominação de setor cooperativo e social, que se mantém até aos dias de hoje. No mesmo ano, o Estado cria o Instituto António Sérgio para o Setor Cooperativo (INSCOOP), especificamente para trabalhar as questões do cooperativismo (Fernandes, 2016).

Em 1983 foi criado o estatuto específico das IPSS, que permitiu às organizações privadas estabelecerem “acordos de cooperação” com o Estado, para a prestação de serviços sociais à população mais vulnerável e carenciada (Fernandes, 2016).

Em 1985, surge a Confederação Nacional das Cooperativas Agrícolas e do Crédito Agrícola de Portugal (CONFAGRI) e em 1988 a Confederação Cooperativa Portuguesa (CONFECOOP) (Fernandes, 2016).

É na década de 90 que é estabelecida a regulamentação das organizações humanitárias e de cooperação para o desenvolvimento, sendo criado um estatuto específico de Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento (ONGD) e para o Ambiente (ONGA) (Fernandes, 2016).

Neste período, e desde a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia (CEE) em 1986, a expansão das organizações de economia social foi mais evidente. O setor começa cada vez mais a ser exposto e falado na Europa e no nosso país, apesar de estar ainda bastante disperso e com pouca monitorização estatística (Fernandes, 2016).

Em meados dos anos 90, e seguindo parte da dinâmica internacional, foram criados novos enquadramentos jurídicos para entidades específicas da economia social. Destas são exemplo as empresas de inserção (Fernandes, 2016).

Em 1993, surge o Centro Português de Fundações (CPF) e é nesta década, bem como na seguinte, que emergem plataformas de diferentes ramos e organizações, como a delegação portuguesa da Rede Europeia Anti-Pobreza (EAPN – Portugal) em 1991, a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Local (ANIMAR) em 1993 e a MINHATERRA (2000). Todas elas procuraram novas respostas no combate à pobreza e à exclusão social e incidem a sua atuação sobre o desenvolvimento local (Fernandes, 2016).

Mais recentemente, a partir dos anos 2000, assiste-se a um crescimento significativo do setor da economia social em Portugal, com muitas iniciativas e organizações a emergir. Como é disso exemplo, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS), substituindo a União das IPSS. É criada a primeira plataforma institucional estável representativa do Estado e das entidades do setor social (Fernandes, 2016).

Em 2011 é criado o Conselho Nacional para a Economia Social (CNES), constituindo-se como um órgão consultivo, de avaliação e de acompanhamento ao nível das estratégias e das propostas políticas e presidido pelo Primeiro-Ministro. Dois anos mais tarde, em 2013, publicou-se a primeira Conta Satélite da economia social, elaborada entre o Instituto Nacional de Estatística (INE) e a Cooperativa António Sérgio para a economia social (CASES) - com dados de 2010 - e aprovou-se a Lei de Bases da Economia Social (LBES). Ambas serão abordadas mais à frente, dada a importância que ambas representam na afirmação da economia Social em Portugal (Fernandes, 2016).

Em 2014 é apresentado o novo Estatuto das IPSS, consagrado no Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro.

Em 2015, a 30 de junho, é publicado o Decreto-Lei nº 120/2015, que estabelece os princípios gerais da cooperação entre as IPSS e os departamentos do Estado que intervêm na definição e no desenvolvimento das políticas sociais (Fernandes, 2016).

Em 2016, executaram-se os Programas Operacionais do Portugal 2020 e assiste-se ao lançamento da nova Conta Satélite para a economia social. Foram apresentados os dados mais atuais do setor referentes a 2013 (Fernandes, 2016).

2.2.2 A Importância da Economia Social

A economia social em Portugal tem ocupado progressivamente, ao longo da sua história, um espaço cada vez mais significativo, quer na sociedade, quer no contexto económico nacional, tornando-se indispensável avaliar a sua dimensão económica e as suas principais características neste mesmo contexto.

Para a compreensão da importância que a economia social tem no panorama nacional, muitos têm sido os contributos teóricos e académicos realizados, sendo um dos mais conhecidos a publicação da CSES, elaborada no âmbito do Protocolo de Cooperação, assinado em 2011, entre o INE e a CASES.

Mais recentemente, a 20 de dezembro de 2016, dia Internacional da Solidariedade Humana, o INE divulgou a segunda edição da Conta Satélite da Economia Social, para 2013. Esta nova CSES apresenta resultados consistentes com a Base 2011 das Contas Nacionais Portuguesas, através de uma avaliação exaustiva da dimensão económica e das principais características da ES em Portugal. A anterior edição da CSES, relativa ao ano 2010, foi publicada em 2013.

As referências metodológicas fundamentais da edição de 2013 da CSES foram o Manual do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais (SEC 2010) e a Lei de Bases da Economia Social, que vieram determinar alterações metodológicas importantes face à edição anterior, nomeadamente em termos da delimitação do setor da ES e da alteração do tratamento estatístico dado às atividades de Investigação e Desenvolvimento (I&D), que passaram a incluir-se em Formação Bruta de Capital.

Destacar-se-á, de seguida, o que se considera mais relevante no que respeita à economia social no contexto nacional, através dos dados estatísticos apresentados na CSES, fazendo igualmente uma síntese comparativa das alterações da CSES 2013, face à edição de 2010.

Segundo a publicação do Instituto Nacional de Estatística de 20 de dezembro de 2016, salientam-se, como principais conclusões da CSES 2013, que a ES representou: a) 2,8% do Valor Acrescentado Bruto (VAB) nacional, b) 5,2% das remunerações, c) 6,0% do emprego remunerado e 5,2% do emprego total (expresso, em ambos os casos, em unidades de trabalho Equivalentes a Tempo Completo – ETC). A remuneração média (por ETC) nas entidades da ES correspondia a 86,4% da média nacional.

O setor da ES é caracterizado por uma grande heterogeneidade (ver tabela 1), estando presente em múltiplas áreas de atividade. Em 2013, a Ação e Segurança Social era a principal atividade económica, gerando 54,6% do emprego remunerado e 44,7% do VAB da ES. Apesar das atividades relacionadas com a cultura, desporto e recreio congregarem mais de 50% do total de unidades de atividade económica, representaram apenas 4,9% do VAB da ES. (INE, 2016, p.2)

Tabela 1 – CAEES por setor de atividade em 2013

| Classificação das Atividades DAS Entidades da Economia Social (CAEES) | Unidades de Atividade Económica (UAE) | Emprego | Emprego Remunerado | VAB |
|---|---------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------|
| | Nº | ETC | ETC | ¹⁰ euros |
| 1.Agricultura, Silvicultura e Pescas | 435 | 905 | 843 | 9 |
| 2. Atividades de Transformação | 356 | 4.189 | 4.080 | 102 |
| 3. Comércio, Consumo e Serviços | 805 | 6.259 | 6.110 | 60 |
| 4.Desenvolvimento, Habitação e Ambiente | 2.925 | 4.586 | 4.387 | 35 |
| 5. Atividades Financeiras | 130 | 8.239 | 8.239 | 657 |
| 6. Ensino e Investigação | 2.492 | 23.429 | 23.146 | 612 |
| 7.Saúde e Bem-Estar | 912 | 7.810 | 7.791 | 146 |
| 8. Ação e Segurança | 9.539 | 118.378 | 118.008 | 1.879 |
| 9. Cultura, Desporto e Recreio | 31.079 | 13.860 | 13.614 | 207 |
| 10. Cultos e Congregações | 8.386 | 20.011 | 19.977 | 346 |
| 11.Organizações Profissionais, Sindicais e Políticas | 2.944 | 9.228 | 8.982 | 133 |
| 12. Não Especificadas | 1.265 | 847 | 785 | 20 |
| Economia Social | 61.268 | 217.744 | 215.963 | 4.206 |
| Economia Nacional | -- | 4.178.797 | 3.582.077 | 149.768 |
| Economia Social/ Economia Nacional | -- | 5,2% | 6,0% | 2,8% |

Fonte: INE (2016)

No que respeita à distribuição do número de unidades da ES por setor institucional (ver tabela 2), as Instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias (S.15) constituíram o setor dominante, congregando 92,6% do total de unidades do universo da CSES, sendo igualmente o setor mais relevante em termos de contribuição para o VAB da ES (72,1% do total), em 2013 (INE, 2016, p.3).

Tabela 2- Principais Indicadores por setor institucional em 2013

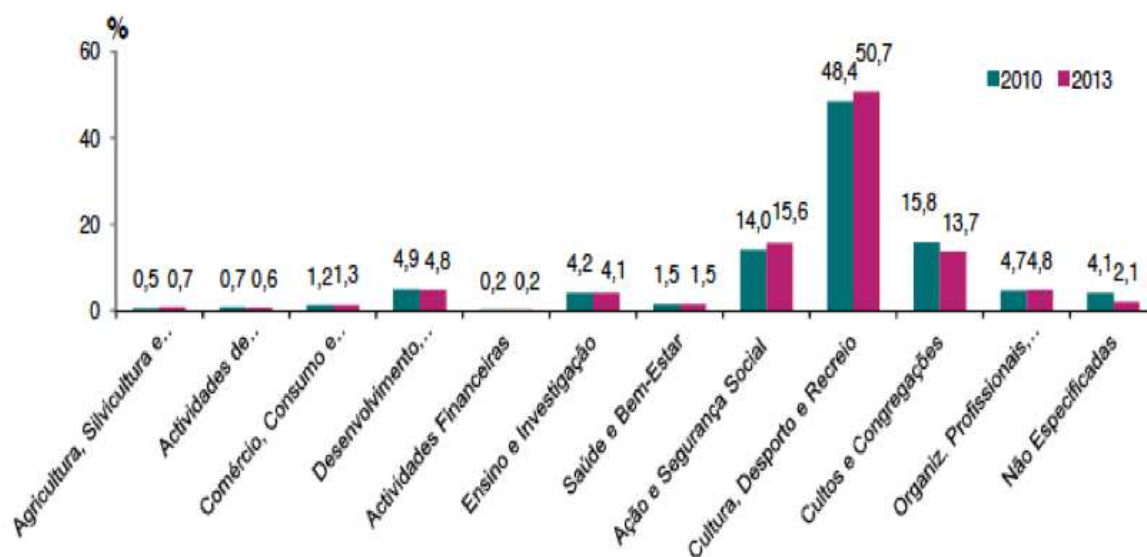
| Setor institucional | Unidades | Produção | VAB da Economia Social | VAB da Economia Nacional | VAB da Economia Social no VAB da Economia Nacional |
|---|----------|---------------------|------------------------|--------------------------|--|
| | Nº | ¹⁰ euros | ¹⁰ euros | ¹⁰ euros | % |
| Sociedades não financeiras (S.11) + Famílias (S.14) | 4.373 | 1.925 | 499 | 112.601 | 0,4% |
| Sociedades financeiras (S.12) | 145 | 990 | 667 | 8.036 | 8,3% |
| Administrações públicas (S.11) | 17 | 17 | 7 | 26.099 | 0,0% |
| Instituições sem fim lucrativo das famílias (S.15) | 56.733 | 5.435 | 3.033 | 3.033 | 100,0% |
| Economia Social | 61.268 | 8.366 | 4.206 | 149.768 | 2,8% |
| Economia Nacional | -- | 307.861 | 149.768 | 149.768 | 100,0% |
| Economia Social/ Economia Nacional | -- | 2,7% | 2,8% | -- | 2,8% |

Fonte: INE (2016)

Fazendo uma comparação entre os dados estatísticos apresentados em 2010 e em 2013 (ver figura1), pode-se verificar que:

- a) A CAEES da cultura, desporto e recreio reunia, em 2013, cerca de 50% das unidades da ES, mantendo a preponderância no número de unidades que já se observava na edição de 2010 da CSES.
- b) A ação e segurança social e os cultos e congregações também apresentavam um peso bastante significativo no conjunto das entidades da ES em 2013, invertendo, contudo, as respetivas posições relativas observadas em 2010 (a ação e segurança social surge agora em segundo lugar).
- c) Tal como em 2010, as unidades com menor representatividade estavam relacionadas com a agricultura, silvicultura e pescas (0,7%), as atividades de transformação (0,6%) e as atividades financeiras (0,2%).

Figura 1- Distribuição das unidades por atividade



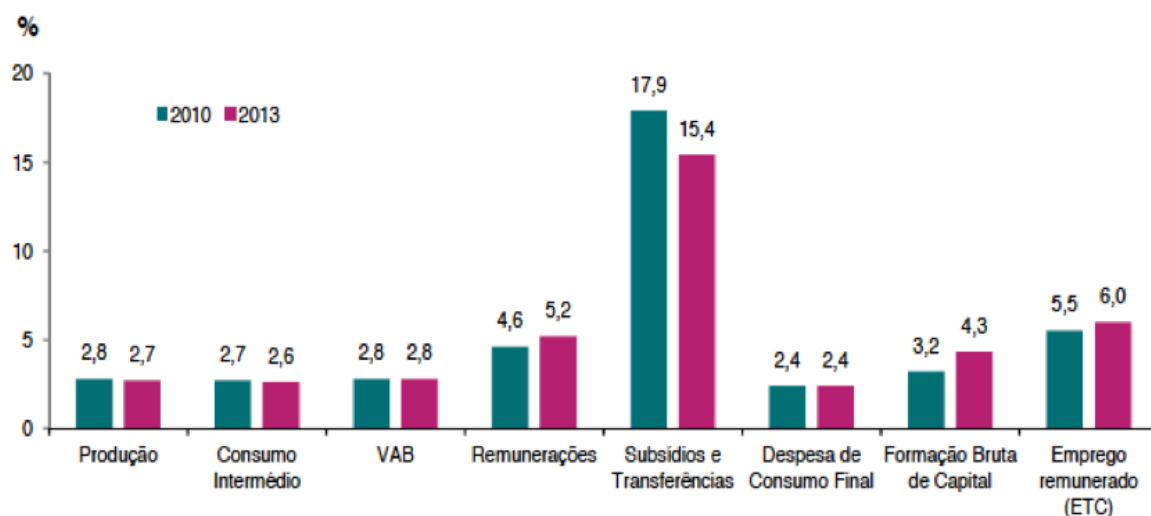
Fonte: INE (2016)

Salienta-se assim de forma global, segundo o mesmo estudo, o peso da economia social na economia nacional (ver figura 2).

Em 2013, a ES representou 2,7% da produção nacional e 2,8% do VAB nacional, apresentando uma importância relativa igual à observada na edição da CSES 2010. Relativamente às remunerações, o peso da ES no total da Economia Nacional elevou-se de 4,6%, em 2010, para 5,2%, em 2013. Em linha com a evolução das remunerações, a importância relativa do emprego remunerado (ETC) aumentou de 5,5%, em 2010, para 6,0% do total do emprego remunerado total (ETC), em 2013. Por sua vez, os subsídios e transferências constituíam, como já foi referido, o segundo recurso mais relevante da ES, representando 17,9% e 15,4% do total nacional, em 2010 e 2013, respetivamente (INE, 2016).

As organizações da ES foram, ainda, responsáveis por 2,4% do total da despesa de consumo final, em 2010 e 2013. Observou-se também um aumento do peso da Formação Bruta de Capital (FBC) na Economia Nacional, passando de 3,2% em 2010 para 4,3% em 2013 (INE, 2016).

Figura 2 – Comparação da Economia Social com a Economia Nacional – grandes agregados



Fonte: INE (2016)

Pelo exposto, é claramente perceptível a importância da economia social em Portugal. Para além do seu peso quantitativo, esta tem vindo, nas últimas décadas, a afirmar a sua capacidade de colaborar de uma forma eficaz para a resolução dos novos problemas sociais, reforçando a sua posição como indispensável para o desenvolvimento económico sustentável e estável, adequando os serviços às necessidades, valorizando as atividades económicas ao serviço das necessidades sociais e fortalecendo a democracia económica (CIRIEC, 2007).

2.3 Organizações de Economia Social

2.3.1 As Instituições Particulares de Solidariedade Social

As Instituições Particulares de Solidariedade Social constituem o conjunto de organizações que detêm o maior número de respostas sociais. Como descreve Quintão (2011), “quer pelo seu impacto, quer pela sua história, e papel na implementação do sistema de proteção social, pelo seu forte crescimento quantitativo e pela sua expressividade territorial e económica, assume uma grande relevância na recomposição do terceiro sector em Portugal” (p.14).

As IPSS são “entidades ou organizações constituídas sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao

dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos” (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, art.1, p.13).

A Constituição da República Portuguesa de 2 de abril de 1976 (na sua última redação em 2005) vem consagrar no seu nº 5 do art.º 63 que “o Estado apoia e fiscaliza, nos termos da lei, a atividade e o funcionamento das instituições particulares de solidariedade social e de outras de reconhecido interesse público sem caráter lucrativo, com vista à prossecução de objetivos de solidariedade social”.

Nesta linha de pensamento, podemos afirmar que o Estado valoriza a ação desenvolvida por estas instituições, reconhecendo-lhes a sua utilidade pública, podendo estabelecer com as mesmas protocolos de cooperação através do Instituto de Segurança Social.

Em 2014, ao abrigo da Lei de Bases da Economia Social, procedeu-se e aprovou-se a nova revisão do estatuto das IPSS, através do Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, pretendendo-se com esta revisão garantir uma economia social assente em pilares mais sólidos e sustentáveis do ponto de vista económico e financeiro.

Um ano mais tarde, em 2015, a Lei nº 76/2015, de 28 de julho, procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, acima referido. É a sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, por apreciação parlamentar.

Os objetivos das IPSS concretizam-se, assim, mediante a concessão de bens, prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nomeadamente nos seguintes domínios (Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, art.1-A, p.13):

- a) Apoio à infância e juventude, incluindo as crianças e jovens em perigo;
- b) Apoio à família;
- c) Apoio às pessoas idosas;
- d) Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade;
- e) Apoio à integração social e comunitária;
- f) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;

- g) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação e assistência medicamentosa;
- h) Educação e formação profissional dos cidadãos;
- i) Resolução dos problemas habitacionais das populações;
- j) Outras respostas sociais não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

Caeiro (2008) vem sintetizar estes objetivos, afirmando que estas instituições têm uma finalidade não lucrativa e por missão “dar expressão à solidariedade e justiça entre os indivíduos, no intuito da prestação de serviços que vão do apoio a crianças e jovens, à família, à integração sócio e comunitária, à prestação da saúde, educação e formação profissional dos cidadãos e à resolução de problemas habitacionais dos cidadãos” (p. 70).

Pelo exposto, importa fazer referência ao “peso” que as IPSS têm no contexto português e que passa a apresentar com base no estudo realizado pela CSES 2013 (INE, 2016).

Assim, na CSES 2013, foram consideradas 5.584 entidades com o estatuto de IPSS ou equiparadas (cerca de 9% do total), sendo estas maioritariamente constituídas por Associações com Fins Altruísticos (84,7%), seguindo-se as Misericórdias (6,9%), as Fundações (3,9%), as Cooperativas (2,4%) e as Associações Mutualistas (1,9%).

Mais de 95% das Misericórdias e Associações Mutualistas e menos de 10% do total de Cooperativas e de ACFA possuem estatuto de IPSS.

Em 2013, as IPSS desenvolveram a sua atividade sobretudo na ação e segurança social (76,4% do total de IPSS), destacando-se ainda os cultos e congregações (8,0%) e a cultura, desporto e recreio (6,4%) (ver figura 3 e 4) (INE, 2016).

Figura 3 - Peso das IPSS, nos grupos de entidades

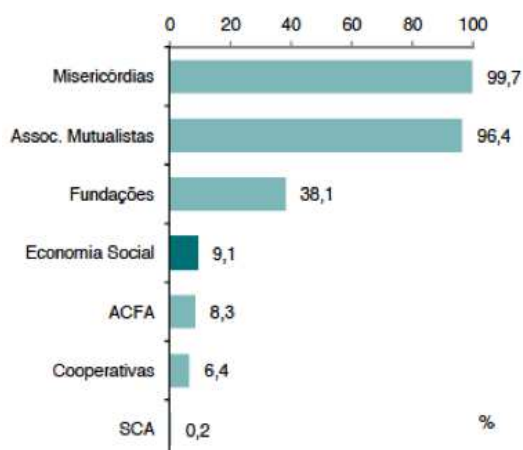
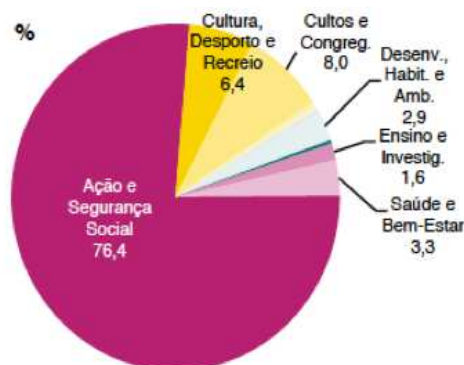


Figura 4 - IPSS, por atividade



Fonte: INE (2016)

No que respeita ao VAB das IPSS (ver figura 5), a atividade dominante foi igualmente a ação e segurança social (77,1%), seguida pelos cultos e congregações (7,6%) e pela saúde e bem-estar (6,5%), alterando-se ligeiramente a hierarquia face à distribuição do número de unidades (INE, 2016).

Na estrutura do emprego remunerado das IPSS evidenciou-se, uma vez mais, o peso da ação e segurança social (79,6%), seguindo-se os cultos e congregações (7,7%) e a saúde e bem-estar (5,5%) (INE, 2016). (ver figura 6).

Figura 5 - VAB das IPSS, por atividade

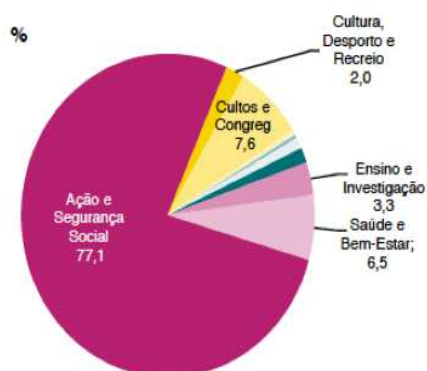
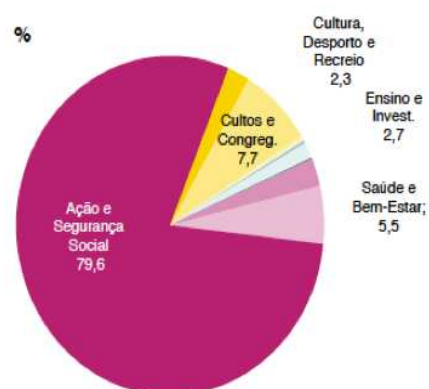


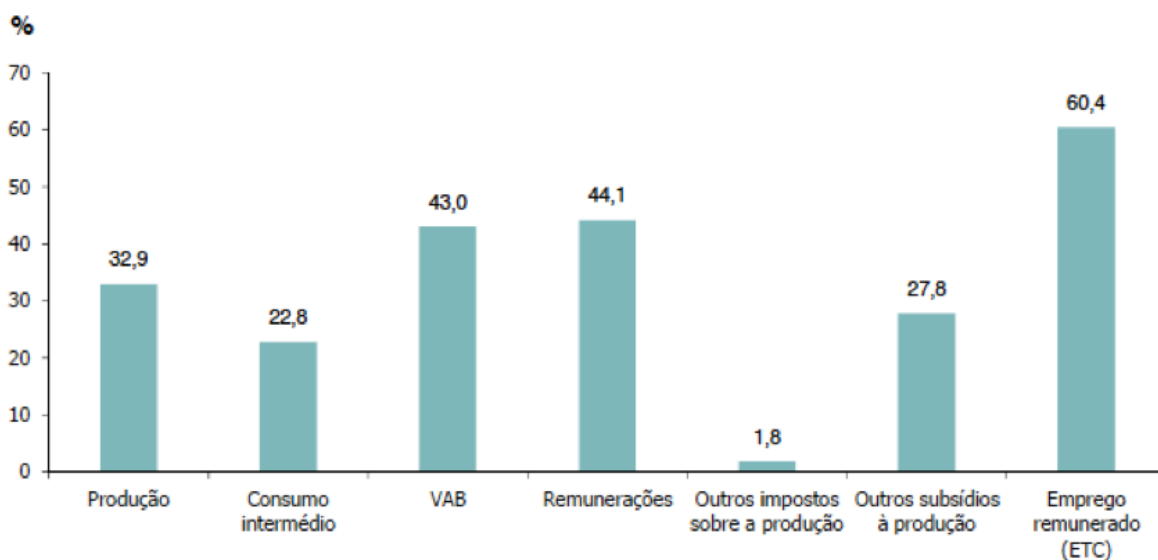
Figura 6 - Emprego remunerado (ETC) das IPSS



Fonte: INE (2016)

Em 2013, as IPSS representaram 32,9% da produção, 43% do VAB, 44,1% das remunerações, 27,8% dos outros subsídios à produção e 60,4% do emprego remunerado (ETC) da ES (INE, 2016). (ver figura 7).

Figura 7 – Importância relativa das IPSS na Economia Social



Fonte: INE (2016)

Pelo exposto, quer em Portugal, como em outros países, as organizações, nomeadamente as organizações sem fins lucrativos, defrontam-se cada vez mais com novos desafios, quer pelo “peso” que têm na economia nacional e global, quer pelas necessidades dos seus clientes, pela pressão dos grupos de interesse, bem como pela legislação das próprias organizações, onde a responsabilidade social é cada vez mais uma realidade emergente na gestão global da organização (Conde, Vázquez & Marques, 2014).

Apresenta-se, assim, no próximo capítulo o conceito de responsabilidade social e a sua importância no seio das organizações.

3 RESPONSABILIDADE SOCIAL

O termo responsabilidade social tem sido utilizado em vários contextos e com vários sentidos, permitindo uma variedade de interpretações.

A palavra **Responsabilidade** vem do latim *Responsus* ou *Respondere*, que significa responder, comprometer-se ou prometer em troca. Por sua vez, o termo **Social** está ligado à sociedade, à interação dos seres vivos, à sua coexistência coletiva, independentemente dessa interação ser ou não consciente, voluntária ou involuntária.

Pelo exposto, pode dizer-se que responsabilidade social “está relacionada à resposta que damos a todos aqueles que, de alguma forma, estão ligados ou interligados a nós. Refere-se àqueles a quem as nossas atitudes, escolhas ou decisões, de algum modo, geram consequências, impactam ou afetam. E se, por ventura, alguma atitude nossa causar algum prejuízo a alguém, devemos então “oferecer”, “prometer” ou nos “comprometermos” com algo em “troca”, a fim de reparar o dano causado” (Almeida, Henriques, Filho & Canel, sd p. 7).

3.1 Conceitos e Evolução de Responsabilidade Social

Segundo Ashley (2003), a preocupação com a responsabilidade social é quase tão antiga quanto a formação das próprias organizações, contudo a sua precisão conceptual parece ter sido deixada para segundo plano, não existindo uma definição universal.

Borger (2001) afirma que o conceito de RSO está relacionado com diferentes ideias, por um lado, intimamente ligado à ideia de responsabilidade legal, com o mero cumprimento das leis e dos regulamentos governamentais e, por outro, encara a ideia de contributo social voluntário associado a uma causa específica.

Para Silva (2002), responsabilidade social organizacional é como que uma obrigação da organização em atuar para servir quer os seus interesses institucionais, quer os interesses e necessidades da sociedade em que está inserida.

Granillo (2013) vem afirmar que a RSE é uma filosofia empresarial que enfatiza a necessidade de implementar novas formas de dirigir as organizações, onde existe uma gestão responsável

para com os seus diferentes *stakeholders* de negócio como: o capital humano, os clientes, os colaboradores, as entidades governamentais, o ambiente e a sociedade em geral. Refere ainda que a RS pode ajudar a reencontrar a perda do equilíbrio ético, social e económico e que a RSE é um tema que deve ser tido em consideração em todas as decisões da organização, desde a sua conceção até à sua operacionalização.

Segundo Manriquez, Salazar e Mateo (2015), independentemente da dimensão da organização, para que a mesma seja considerada socialmente responsável, deve manter um comportamento ético fundamentado em valores, normas e princípios organizacionais, oferecendo qualidade laboral e fornecendo produtos com qualidade aos seus clientes, sendo leais para com os seus colaboradores, respeitando a sua competência e, em geral, comprometendo-se com os seus diferentes compromissos para com o governo e a sociedade.

Na perspetiva de Teixeira (2009), a RS já não se constitui, hoje em dia, como uma opção meramente voluntária das empresas ou um privilégio dos grandes grupos empresariais. É antes uma obrigação de todas elas, independentemente da sua dimensão, natureza e setor de atividade, a procura do equilíbrio entre as suas necessidades e as questões económicas, sociais e ambientais a que têm de responder, no desenvolvimento da sua missão e objetivos a cumprir perante as suas partes interessadas, quer internas, quer externas.

No âmbito da responsabilidade social, a ética e a qualidade laboral são os elementos imprescindíveis para o cumprimento da ação das empresas. A ética, no sentido do comportamento digno e coeso a seguir perante o público interno e externo da organização, e a qualidade laboral como o cuidado a ter perante o seu capital humano, considerando que têm ambos impacto no desempenho empresarial de qualquer organização (Manriquez et al, 2015).

Calderón (2008) reforça esta ideia, afirmando que a RSE “é o compromisso consciente e congruente de cumprir integralmente com a finalidade da empresa, quer interna, quer externamente, considerando as expectativas de todos os participantes ao nível económico, social, humano e ambiental, demonstrando o respeito pelos valores éticos, as pessoas, as comunidades e o meio ambiente e para a construção do bem comum” (p.4).

Também Monteiro (2009) vem reforçar que a responsabilidade social é, cada vez mais, um tema fulcral no comportamento das organizações, tendo impacto nos seus objetivos, missão e estratégia organizacional.

Desta forma, é perceptível o quanto este conceito é complexo e dinâmico, contendo significados diferentes em contextos diversos, sendo imperativo refletir sobre o mesmo.

Pelo exposto, poder-se-á afirmar que a responsabilidade social deve ser inerente à própria organização, devendo obrigatoriamente fazer parte da sua estratégia, dos seus objetivos, princípios e valores. Trata-se de um conceito relacionado à ética e à transparência na gestão da sua atuação, devendo envolver todas as partes abrangidas (*stakeholders*) e refletir-se nas suas decisões quotidianas. Assim, tem-se a responsabilidade social como um processo onde as organizações gerem as suas relações com a diversidade das partes interessadas.

Também para Filho (2002, citado por Moraes, sd, p.3), a responsabilidade social nas organizações é uma coerência ética nas práticas e relações com os diversos públicos, contribuindo em larga medida para o desenvolvimento contínuo dos indivíduos, das comunidades e do meio ambiente.

Segundo o *World Business Council for Sustainable Development* (2001), a RS é “o compromisso adotado pelas empresas em contribuírem para o desenvolvimento sustentável, enquanto promovem a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias, das comunidades locais e da sociedade em geral”, ou seja, “o compromisso das empresas na promoção do bem-estar das sociedades nas quais atuam diretamente”.

Oliveira (2003) afirma que as organizações que conseguem perpetuar no seu campo de ação são aquelas capazes de agregar valores à sociedade, que desenvolvem um trabalho respeitando os seus consumidores, mas também os seus colaboradores, ao nível da sua satisfação e qualidade de vida no trabalho o que conseqüentemente origina maior produtividade.

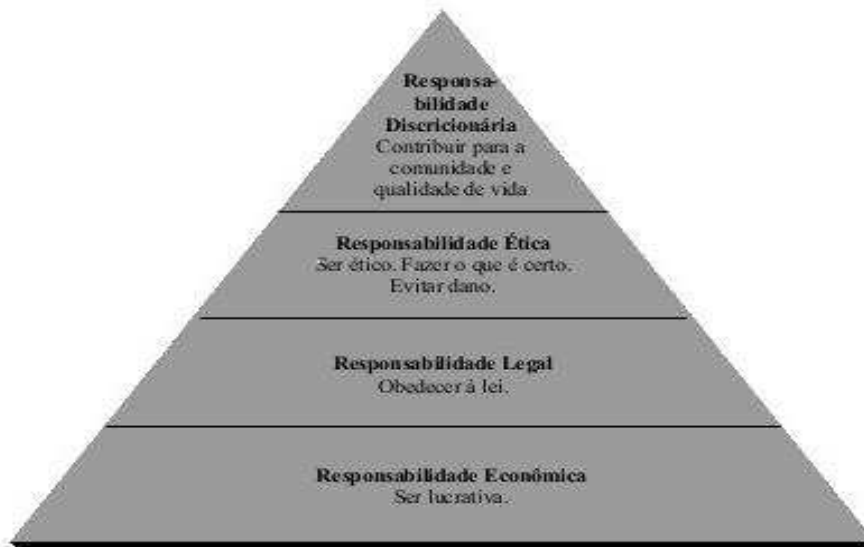
Ao debruçarem-se sobre a sua responsabilidade social, as empresas podem tecer relações de confiança duradouras com os trabalhadores, os consumidores e os cidadãos, sendo estas suscetíveis de servir de base a modelos empresariais sustentáveis. Por seu turno, níveis de confiança mais elevados irão contribuir para criar condições nas quais as empresas possam inovar e crescer (Comissão Europeia, 2001).

3.1.1 Abordagem de Carroll

Ao longo dos tempos, diversas foram as abordagens que surgiram relativas à RS. Destas, destacam-se o modelo apresentado por Carroll em 1991. Este modelo, designado por Pirâmide da Responsabilidade Social, centra-se nas dimensões que o autor considera como as principais dimensões de RS: a responsabilidade económica, a legal, a ética, e por último, a filantrópica ou discricionária.

Neste modelo, tal como nos mostra a figura 8, “as responsabilidades são ordenadas da base para o topo em função da sua magnitude relativa e da frequência dentro da qual os gerentes lidam com cada aspeto” (Daft, 1999, p.99).

Figura 8 – Os quatro tipos de Responsabilidade Social



Fonte: Carroll (1991)

Contudo, segundo Carroll (1991, 1999), as empresas devem cumpri-las de forma simultânea e não sequencial. Para o autor, a base desta pirâmide revela-se na sua vertente económica, ou seja, na perspetiva da organização enquanto entidade lucrativa, em que o objetivo básico da organização terá de passar, primeiramente, por gerar retorno económico à organização. Este retorno deverá ser consequentemente legal - responsabilidade legal - devendo a entidade estar consciente das leis e da sua aplicação na atividade que desenvolve. Contudo, este lucro e a aplicação das leis, não chegam por si só, para que a organização seja socialmente responsável. É ainda necessário que os seus projetos sejam éticos aos olhos da sociedade. Por último, e não menos importante, encontra-se no topo da pirâmide a responsabilidade filantrópica que se

traduz no auxílio e contribuições que a organização presta para com as comunidades envolventes, quer em recursos, quer em melhorias da qualidade de vida.

De acordo com Friedman (citado em Daft, 1999), ter responsabilidade económica significa produzir bens e serviços de que a sociedade necessita e quer, a um preço que possa garantir a continuação das atividades da organização, de forma a satisfazer as suas obrigações com os investidores e maximizar os lucros dos seus proprietários e acionistas.

Por sua vez, e ainda segundo Daft (1999), a responsabilidade legal define o que a sociedade considera importante no que diz respeito ao comportamento adequado da empresa. Espera-se que as organizações atendam às metas económicas dentro de um quadro legal e das exigências legais, que são impostas pelas entidades governativas competentes nestas matérias.

No que respeita à responsabilidade ética, esta abrange os comportamentos ou atividades que a sociedade espera das organizações, mas que não são necessariamente codificados na lei e podem não servir aos interesses económicos diretos da empresa (Daft, 1999). O comportamento antiético, que ocorre quando decisões permitem a um indivíduo ou empresa obter ganhos à custa da sociedade, deve ser eliminado. Para serem éticos, quem decide deve agir com equidade, justiça e imparcialidade, além de respeitar os direitos individuais. Por último, a responsabilidade discricionária ou filantrópica é puramente voluntária e orientada pelo desejo da empresa em fazer uma contribuição social não imposta pela economia, pela lei ou pela ética. A atividade discricionária inclui fazer doações a obras beneficentes; contribuir financeiramente para projetos comunitários ou para instituições de caridade, que não oferecem retorno para a organização (Daft, 1999).

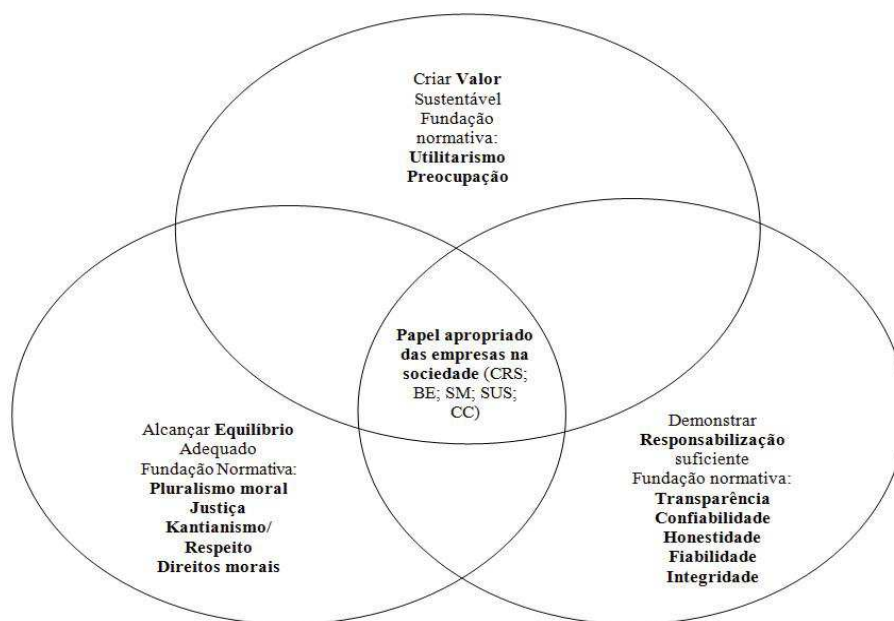
Carroll (1999) vem ainda afirmar que as responsabilidades económicas e legais são requeridas pela sociedade, enquanto as responsabilidades éticas são esperadas e as filantrópicas desejadas pelos *stakeholders*.

Schwartz e Carroll (2007) construíram um novo modelo, que de algum modo veio substituir o modelo apresentado em 1991, e que foi designado de modelo VBA (*value, balance, accountability*). Esta nova conceção teve como objetivo, encontrar o *core-concept* dos vários termos existentes e um espaço comum, quer a nível teórico, quer da sua própria atuação. Schwartz e Carroll vão ainda mais longe, afirmando que este modelo permite analisar e relacionar campos como a gestão estratégica e a *corporate governance* que, nos últimos anos,

têm vindo a ligar cada vez mais o campo dos negócios com a sociedade (Schwartz & Carroll, 2007).

Este novo modelo sugere, assim, que apenas é possível garantir um papel adequado por parte das organizações perante a sociedade em que se inserem se existir uma relação balanceada entre a criação de valor, entre a função base das empresas e os valores humanos e a responsabilização pelas suas ações. Segundo os autores, esse é o tripé basilar que suporta a relação entre o mundo dos negócios e a sociedade. É neste subcampo comum que se agregam conceitos como o da responsabilidade social das empresas, da cidadania corporativa, da sustentabilidade, da gestão dos *stakeholders* e da ética das empresas, sugerindo assim os cinco possíveis enquadramentos que as organizações podem adotar para a sua gestão (Figura 9). (Schwartz & Carroll, 2007).

Figura 9 - O Modelo VBA: cinco enquadramentos das empresas e da sociedade e os seus três conceitos principais



Fonte: Adaptado de Schwartz e Carroll (2007, p.175)

Nota: VBA = valor, equilíbrio, responsabilização [value, balance, accountability]; CSR = responsabilidade social corporativa [corporate social responsibility]; BE = ética dos negócios [business ethics]; SM = gestão dos *stakeholders* [*stakeholder* management]; SUS = sustentabilidade [sustainability]; CC = cidadania corporativa [corporate citizenship].

3.1.2 Conceito de RS segundo a Comissão Europeia (2001 e 2011)

Em 2001, a publicação do “Livro Verde”, com o título “Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, constituiu-se como um contributo fundamental para a reflexão e debate em torno da RSE. Neste documento, pode ler-se claramente, que:

“A responsabilidade social das empresas é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo (...). esta responsabilidade manifesta-se em relação a todas as partes interessadas afetadas pela empresa e que, por seu turno, podem influenciar os seus resultados (Comissão Europeia, 2001, p. 4).

Embora a sua obrigação primeira seja a obtenção de lucros, as empresas podem, ao mesmo tempo, contribuir para o cumprimento de objetivos sociais e ambientais mediante a integração da responsabilidade social, enquanto investimento estratégico, no núcleo da sua estratégia empresarial, nos seus instrumentos de gestão e nas suas operações (Comissão Europeia, 2001, p.4).

Ser socialmente responsável não se restringe ao cumprimento de todas as obrigações legais – implica ir mais além através de um “maior” investimento em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas e comunidades locais. (Comissão Europeia, 2001, p. 7)

Nesta definição, apresentada pela Comissão Europeia (2001), é evidente que a gestão das empresas terá de passar, obrigatoriamente, pelos interesses de todas as partes interessadas. Esta gestão implica que se tenha em consideração três objetivos: económicos, sociais e ambientais, sem que se privilegie um deles em detrimento dos restantes, ou seja, se um dos objetivos não for tido em consideração, o “tripé” desequilibra-se e a gestão da empresa é colocada em causa.

Importa, ainda, salientar na abordagem da Comissão Europeia (2001), as duas dimensões de responsabilidade social apresentadas: a interna e a externa. A dimensão interna abrange os colaboradores em questões como: a gestão dos recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais durante o processo produtivo. Realça-se, ainda, o contributo deste documento, no que diz respeito aos vários aspetos relativos à qualidade laboral, como por exemplo: o maior equilíbrio entre trabalho e família, aprendizagem ao longo da vida, participação dos colaboradores nos processos e reestruturação, igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, adoção de critérios de saúde e segurança aquando da contratualização dos colaboradores e fornecedores.

Por sua vez, a dimensão externa faz referência às questões que estejam ligadas com a comunidade local, aos fornecedores e parceiros comerciais, aos consumidores, aos sindicatos e ONG e às autoridades de carácter público.

A proposta da Comissão Europeia (2001) vem sublinhar a relevância de uma gestão integrada da RS abrangendo estas duas dimensões, através de um processo que envolve duas etapas distintas. A primeira com base na adoção de uma declaração de missão, um código de conduta ou declaração de princípios com objetivos, valores e responsabilidades para com as diversas partes interessadas; e a segunda com a aplicação desses valores a toda a organização, sob a forma de políticas, ações e decisões.

Passados dez anos a Comissão Europeia (2011) relançou uma nova estratégia de RSE para UE e propõe uma nova definição de RSE:

[A] responsabilidade social das empresas é «a responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade». O respeito da legislação aplicável e dos acordos coletivos entre parceiros sociais, é uma condição prévia para honrar essa responsabilidade. Para cumprir plenamente a responsabilidade social que lhes incumbe, as empresas devem adotar processos com o fito de integrar as preocupações de índole social, ambiental e ética, o respeito dos direitos humanos e as preocupações dos consumidores nas respetivas atividades e estratégias, em estreita colaboração com as partes interessadas, a fim de: maximizar a criação de uma comunidade de valores para proprietários e acionistas, demais partes interessadas e para a sociedade em geral; [e] identificar, evitar e atenuar os seus possíveis impactos negativos. (Comissão Europeia, 2011, p. 7)

3.1.3 A Responsabilidade Social em Portugal

Segundo Rego, Cunha, Costa, Gonçalves e Cardoso (2007), Portugal em comparação com a maioria dos países industrializados, atrasou-se em matéria de RSE.

No contexto português, a adoção do conceito de RSE por parte das organizações ganha maior ênfase com a realização da Cimeira Europeia de Lisboa, em março de 2000, e com a publicação do Livro Verde sobre a RSE, um ano depois.

Em 2003, resultado da conjugação de vários fatores, assiste-se ao crescimento expressivo do conceito de responsabilidade social: surgem novas e mais organizações ligadas à questão da RS; publica-se o *Parecer de Iniciativa sobre RSE*, por parte do Conselho Económico e Social, que dá destaque ao enquadramento da RSE e o contributo dos principais atores internacionais

nesta matéria (a União Europeia, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, a Organização Internacional do Trabalho e a Organização das Nações Unidas); é apresentada a noção de RSE e as suas dimensões (interna e externa), bem como as vantagens da RSE.

Ainda neste mesmo ano, dá-se o aparecimento de inúmeros eventos relacionados com o tema. Assiste-se ao aumento do número de relatórios de RSE das organizações, ao papel dos meios de comunicação social na divulgação do tema; crescem as empresas de consultoria na área, e surgem organizações de diferentes setores centradas no tema da RSE, como o caso do GRACE, do BCSD Portugal, da RSE Portugal e da APEE. (Conde et al. 2014).

Mais tarde, e consequência do desenvolvimento do projeto da norma internacional ISO 26000, surge, em 2008, a norma portuguesa a - NP 4469-1:2008 do Instituto Português da Qualidade (IPQ), tendo como objetivo geral fomentar e guiar as organizações para uma maior responsabilidade social no contexto dos desafios de desenvolvimento sustentável.

3.1.4 Definição ISO 26000

O conceito de RS tornou-se, nos últimos anos, um tema de grande debate e recorrente no seio das organizações, pelo que não se poderia falar de RSO sem abordar uma das mais recentes definições deste conceito, apresentada por um grupo de especialistas, que envolveu mais de 90 países e 40 organizações internacionais, e que teve como resultado a criação de uma norma, a ISO 26000. Esta norma constitui-se como um guia para apoiar as empresas, de forma a que estas possam demonstrar de forma transparente o seu compromisso para com os seus grupos de interesse e incrementar a credibilidade das suas ações em matéria de RSE.

Conforme descrito na ISO 26000 (2010), a responsabilidade social de uma organização está diretamente ligada com os impactos das suas decisões e atividades sobre a sociedade e o ambiente, através de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, a saúde e o bem-estar da sociedade; tenha em conta as expectativas das partes interessadas; que esteja em conformidade com a legislação aplicável e com as normas de conduta internacionais e que esteja integrada em toda a organização e na prática das suas relações (Granillo e Ojeda, 2012).

Com esta nova definição, o termo responsabilidade social passa a ser universal entre os vários países e organizações, levando a um entendimento partilhado.

Esta norma propõe assim sete princípios pelos quais as organizações devem pautar a sua atuação (citado em Deus, Seles e Vieira, 2014, pp. 794-795):

- **Accountability ou Responsabilização:** a organização deverá prestar contas e ser responsável pelos seus impactos na sociedade e no meio ambiente. Ou seja, a organização tem o dever de informar os seus *stakeholders* sobre a sua situação financeira e responsabilizar-se pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade.
- **Transparência:** a organização deve ser transparente nas suas decisões e atividades, nomeadamente, aquelas que tenham impacto na sociedade e no meio ambiente. A informação tem de estar disponível, acessível e compreensível para todos os *stakeholders*, para que estes possam avaliar de forma assertiva as consequências das decisões e atividades da organização.
- **Comportamento ético:** a organização deve comprometer-se eticamente em todos os momentos da sua ação, devendo basear este modo de agir em valores éticos, na honestidade, na equidade e na integridade, envolvendo nas suas ações as preocupações com as pessoas, animais e meio ambiente e zelando pelos interesses das partes interessadas. Este comportamento ético deverá ser desenvolvido ativamente dentro e fora das suas relações.
- **Respeito pelos interesses das partes interessadas:** recomenda-se que a organização respeite, considere e responda aos interesses das suas partes interessadas. A organização tem o dever de respeitar os interesses, não só dos *stakeholders* internos, como também dos *stakeholders* externos.
- **Respeito pelo Estado de Direito:** a organização deverá aceitar que o respeito pelo Estado de Direito é obrigatório, devendo obedecer a todas as leis e regulamentos definidos pelo Estado.

- **Respeito pelas normas internacionais de comportamento:** a organização deverá respeitar as normas internacionais de comportamento, ao mesmo tempo que adere ao princípio de respeito pelo Estado de Direito.
- **Respeito pelos direitos humanos:** a organização deverá respeitar os direitos humanos e reconhecer tanto a sua importância como a sua universalidade.

A norma é aplicável a qualquer tipo de organização, independentemente do seu tamanho e dá particular importância ao capital humano que trabalha na organização.

O capital humano da organização é um dos grupos de interesse que as organizações devem apoiar e favorecer, no que respeita ao seu desenvolvimento, quer profissional, quer pessoal, pois é este a base para todo o crescimento organizacional e posicionamento no mercado.

A organização que guia e orienta a sua ação com base nos princípios aqui apresentados, não só gera um ambiente interno melhor, como reduz possíveis problemas futuros a nível interno, mas também a nível externo (consumidores, fornecedores, comunidade em geral), criando uma comunidade mais cooperante e promovendo uma melhoria e inovação em todos os seus processos organizacionais.

Segundo Silva (2013), uma organização socialmente responsável é necessariamente uma organização ética. A responsabilidade social é, assim, “uma consequência ética que leva a organização a aceitar ser responsabilizada pelos seus impactos na sociedade e no ambiente (...) é uma estratégia de gestão que visa incorporar essa responsabilização nas operações e atividades (...) tem de ligar a todo o processo as partes interessadas, os *stakeholders*” (p.1).

A responsabilidade social de uma organização deve ser considerada como um investimento e não como um custo. Num contexto da globalização e de mutação industrial em larga escala, a longo prazo, o crescimento económico, a coesão social e a proteção ambiental são indissociáveis.

3.2 Dimensões de Responsabilidade Social

Segundo Rodrigues e Duarte (2012), a responsabilidade social das organizações é avaliada segundo uma abordagem de longo prazo, baseada em três P's (*people, planet e profit*), que se

traduz em responsabilidade ambiental, social e económica, podendo ser vista segundo duas perspetivas: interna e externa.

Desta forma, a aplicação da RSE nas empresas assenta nestas duas dimensões, sendo sobre estas que as empresas vão levar os seus esforços de forma a aplicar os seus princípios de responsabilidade social.

Como referido anteriormente, no ano de 2001, nasceu um dos grandes contributos para a reflexão em torno do tema da RSE, o Livro Verde, *Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*, o qual apresenta as duas dimensões mencionadas acima.

As práticas de RS têm assim implicações quer internas, quer externas.

3.2.1 Dimensão interna

Segundo o Livro Verde (2001), a dimensão interna prende-se essencialmente com a própria empresa, por um lado, com os seus colaboradores, onde as práticas socialmente responsáveis pressupõem o investimento no capital humano, nos recursos humanos, na saúde, na segurança e na gestão da mudança. Por outro lado, as práticas ambientalmente responsáveis, associadas à gestão dos recursos naturais que são explorados no processo de produção (tabela 3).

A dimensão interna abrange vários aspetos relativos à qualidade laboral, nomeadamente, aqueles que estão relacionados com a aprendizagem ao longo da vida, o maior equilíbrio entre trabalho-família, igualdade de oportunidades entre géneros, adoção de critérios de saúde e segurança na escolha de contratantes e fornecedores e ainda a participação dos colaboradores nos processos de reestruturação da organização.

Tabela 3- Dimensão interna na RSO

| Áreas de Intervenção | Práticas |
|---|---|
| Gestão dos Recursos Humanos | <ul style="list-style-type: none"> - Aprendizagem ao longo da vida (parcerias com agentes locais responsáveis pela conceção de programas de educação e formação; apoio à transição dos jovens da escola para o mercado de trabalho; valorização e criação de meios que incentivem a aprendizagem ao longo da vida por parte dos trabalhadores); - Responsabilização dos trabalhadores; - Melhor informação dentro da empresa; - Melhor equilíbrio entre vida profissional, familiar e tempos livres; - Igualdade de remuneração e de perspectivas de carreira para as mulheres; - Instituição de regimes de participação nos lucros e no capital da empresa; - Preocupação com a empregabilidade e a segurança dos postos de trabalho; - Acompanhamento ativo de trabalhadores que não se encontram ao serviço devido a incapacidade ou lesão; - Práticas de recrutamento não-discriminatórias. |
| Saúde e Segurança no trabalho | <ul style="list-style-type: none"> - Procura de formas complementares de promoção da saúde e da segurança, utilizando-as como critérios para a aquisição de produtos e serviços de outras empresas; - Inclusão de critérios de saúde e segurança no trabalho nos programas de certificação e de rotulagem existentes para produtos e equipamentos; - Lançamento de programas de certificação de sistemas de gestão e de subcontratação centrados essencialmente na saúde e segurança no trabalho; - Inclusão nos regimes de adjudicação de contratos critérios de segurança e saúde no trabalho. |
| Adaptação à mudança | <ul style="list-style-type: none"> - A participação de todos os elementos afetados através de informação e consulta abertas; - A reestruturação deverá ser cuidadosamente preparada através da identificação dos riscos mais significativos, de uma previsão de custos (diretos e indiretos, de estratégias políticas alternativas e da ponderação de todas as formas que permitam reduzir a necessidade de despedimentos; - Procurar salvaguardar os direitos dos trabalhadores, permitindo-lhes receber, sempre que necessário, formação profissional suplementar; - Modernizar os instrumentos e processos de produção; - Captar investimentos públicos e privados; - Definir procedimentos para a informação, o diálogo, a cooperação e o estabelecimento de parcerias; - Reduzir o impacto a nível local através da participação no desenvolvimento local e o envolvimento em parcerias para o emprego e/ou para a inclusão social. |
| Gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais | <ul style="list-style-type: none"> - Redução na exploração de recursos, nas emissões poluentes ou na produção de resíduos; - Ponderação do impacto dos produtos ao longo do seu ciclo de vida; - Integrar o princípio da ecoeficiência na atividade empresarial. |

Fonte: Comissão Europeia (2001)

3.2.2 - Dimensão externa

Segundo a Comissão Europeia (2001), a dimensão externa da responsabilidade social ultrapassa a esfera da própria organização e estende-se à comunidade local. Ao nível das partes interessadas, para além dos colaboradores e acionistas, estão os clientes, fornecedores, parceiros comerciais e autoridades públicas (tabela 4).

Tabela 4- Dimensão externa da RSO

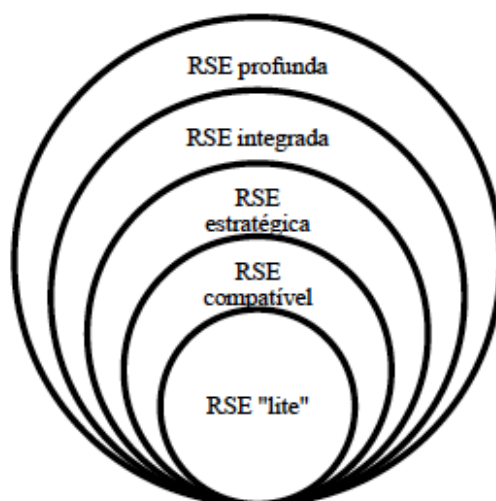
| Áreas de Intervenção | Práticas |
|---|--|
| Comunidade Local | <ul style="list-style-type: none"> - Contributo em termos de emprego, remunerações, benefícios e impostos; - Responsabilidade pelas atividades poluentes (ruído, luz, poluição das águas, emissões aéreas, contaminação do solo e no transporte e eliminação de resíduos); - Educação ambiental da comunidade e apoio de ações de promoção ambiental; - Oferta de espaços adicionais de formação; - Recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social; - Disponibilização de estruturas de cuidados à infância para os filhos dos trabalhadores; - Patrocínio de eventos culturais e desportivos a nível local ou donativos para ações de caridade. |
| Parceiros comerciais, fornecedores e consumidores | <ul style="list-style-type: none"> - Parcerias que permitam reduzir a complexidade e os custos das operações e aumentar a qualidade; - Promoção do espírito empresarial na sua área de implantação (planos de acompanhamento de grandes empresas para outras em fase de arranque e PME locais ou assistência a sociedades de menores dimensões na apresentação de comunicações e relatórios sobre as suas atividades de responsabilidade social); - Investir em capitais de risco (empresa maior adquire participações minoritárias numa empresa promissora em fase de arranque ou promove o seu desenvolvimento); - Fornecer, de forma ética, eficiente e ecológica, produtos e serviços que os consumidores desejam e necessitam; - Tornar os produtos e serviços utilizáveis por um número alargado de pessoas inclusive por consumidores portadores de deficiência. |
| Direitos humanos | <ul style="list-style-type: none"> - Luta contra a corrupção; - Adotar códigos de conduta que abrangem as condições de trabalho, os direitos humanos e aspetos ambientais, destinados em particular aos subcontratantes e fornecedores; - Atingir o mesmo nível de responsabilidade social nos países de acolhimento que no país de origem; - Padrões éticos de produção às mercadorias importadas relacionadas como o trabalho infantil, forçado e prisional; - Combater a pobreza infantil mediante o apoio à educação; - Garantir uma verificação continua da aplicação dos códigos de conduta através de auditorias com o envolvimento das autoridades públicas, sindicatos e ONG's. |
| Preocupações ambientais globais | <ul style="list-style-type: none"> - Respeitar normas e convenções de alcance transfronteiriço; - Melhorar o desempenho ambiental ao longo de toda a cadeia de produção; - Procurar o desenvolvimento sustentável. |

Fonte: Comissão Europeia (2001)

3.3. Níveis e estilos de RSE

Segundo um estudo realizado por uma empresa de consultadoria canadiana em 2002, intitulado por *"The future of corporate social responsibility"*, considera-se que as práticas de RSE, em relação às suas capacidades de produzir melhorias sociais e ambientais, têm diferentes níveis de compromisso e estilos na aplicação. O estudo em questão apresenta uma continuidade (ver figura 10) nas práticas de RSE (apresentando-as por níveis), que vai desde a RSE "lite" à RSE profunda (Strandberg, 2002).

Figura 10- Níveis e estilos da RSE



Fonte: Adaptado de Strandberg (2002)

Segundo Strandberg (2002), os diferentes níveis e estilos da RSE das empresas caracterizam-se pelos seguintes aspetos, que se apresentam na tabela 5.

Tabela 5- Níveis e estilos da RSE das empresas

| Níveis | Estilos |
|--------------------|--|
| RSE “Lite” | Neste patamar, as empresas têm um compromisso socialmente responsável superficial ou marginal, sendo que a sua primeira preocupação é a resposta a denúncias, e não a RSE (o modelo de negócio não é modificado). As empresas incluídas neste grupo são aquelas empresas que foram legisladas (ou seja, obrigadas) a ter RSE, pelo que não demonstram qualquer compromisso voluntário com o progresso ambiental ou social. |
| RSE compatível | Neste nível as empresas assumem obrigações sociais e ambientais voluntárias de forma a manter a sua licença de funcionamento. Estas empresas estão informadas sobre normas e padrões da RSE mais emergentes e asseguraram-se de que estão em consonância com esses padrões. |
| RSE estratégica | As empresas que se encontram neste grau, são empresas estratégicas em diferentes aspetos da RSE e por norma estão em conformidade com os padrões e criam nichos específicos de RSE (os mais estratégicos para a empresa). Neste nível, as organizações desenvolvem estratégias de negócio em um ou mais aspetos da RSE, dos quais podem desenvolver uma vantagem competitiva e ter um impacto significativo. Algumas empresas deste nível acreditam que a chave para a sua sobrevivência é o fornecimento de produtos e serviços aceitáveis, correspondendo sempre aos interesses de um público amplo. |
| RSE integrada | A organização que se encontra neste patamar é aquela que integra completamente a RSE ao longo do seu modelo de negócio, não como uma vantagem estratégica, mas acreditando na necessidade de ter em conta os impactos e as oportunidades sociais e ambientais. As empresas deste nível de RSE têm políticas abrangentes cobrindo todas as áreas das suas operações e operacionalizam os seus princípios socialmente responsáveis através de padrões de desempenho, objetivos, mecanismos de recompensa, entre outros. |
| RSE profunda | As empresas pertencentes a este grupo, adotam um modelo de negócio cuja missão é melhorarem as condições sociais e ambientais. Algumas empresas líderes entendem que os benefícios fáceis de alcançar da RSE já foram atingidos e que as medidas iniciais da RSE já lhes são insuficientes. |

Fonte: Strandberg (2002)

4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

No mundo contemporâneo, a qualidade de vida no trabalho constitui-se, cada vez mais, como um diferencial dentro das organizações, sendo um dos muitos desafios que estas têm de enfrentar. Segundo Leite, Ferreira e Mendes (2009); Bortolozo e Santana (2011), decorrentes das exigências do mundo em geral, e particularmente da esfera laboral, assiste-se a uma preocupação por parte das organizações com a promoção da qualidade de vida dos seus colaboradores, decorrente da importância destes para o alcance dos resultados organizacionais. Assim, para melhor compreender a importância da QVT serão expostos os seus principais conceitos, fazendo igualmente uma breve abordagem à sua evolução histórica.

4.1 Conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Rodrigues (1999), com outros títulos e autores e em diferentes contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução das suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação do Homem. Exemplo disso foram os ensinamentos de Euclides de Alexandria, 300 a.C. e de Arquimedes, cujas propostas, no que se refere aos métodos de trabalho praticados na época, contribuíram para uma melhor e maior comodidade dos trabalhadores relativamente à diminuição do seu esforço físico.

Para Wallander e Schmitt (2001), o termo qualidade de vida é um constructo considerado relevante em várias áreas de estudo, tais como, na medicina, saúde pública, sociologia, economia, administração e psicologia. Pelo que, de acordo com Both, Nascimento, Lemos, Donegá, Ramos, Petroski e Duarte (2006), o termo qualidade de vida tem sido cada vez mais discutido e estudado.

Segundo Albuquerque e França (1998), a QVT envolve um conjunto de ações de uma organização, abrangendo o diagnóstico, a implementação de melhorias e inovações de gestão, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho. Tem como objetivo proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a relação de trabalho.

França (1997), vem ainda afirmar que:

“A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, a que chamamos de enfoque biopsicossocial. No campo do trabalho esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho” (p. 80).

Pereira e Bernhardt (2004) salientam que o sucesso de uma organização está intrinsecamente relacionado com a dinâmica existente entre colaboradores e a organização, tornando-se fundamental conhecer as variáveis individuais presentes, de forma a possibilitar à organização a criação de melhores condições laborais para intervir em relação ao seu capital humano (colaboradores), nomeadamente, nas condições de trabalho, na promoção de um clima organizacional favorável, e ainda, na facilitação da percepção de qualidade de vida no contexto laboral (Huang, Lawler e Lei, 2007).

Calderón (2008) aponta que a qualidade laboral é o “ambiente de trabalho favorável, estimulante, seguro, criativo, não discriminatório e participativo onde todos os seus membros interagem a partir de bases justas de integridade e respeito, que propiciam o desenvolvimento humano e profissional” (pp. 17-18).

Baltera e Díaz (2005) defendem que a qualidade laboral deve ser baseada no respeito, na confiança e na comunicação relacional entre empresário versus trabalhador. Consideram-na como um elemento da responsabilidade social interna das organizações, com a finalidade de proporcionar um ambiente de trabalho adequado e seguro, para que os seus colaboradores sejam criativos, inovadores e produtivos. Com estas ações, a organização conquista benefícios através da diminuição do absentismo, rotação do pessoal e aumento da produtividade (Palazzi e Starcher 2001).

Para Mancini, Scalzaretto, Quintella, Fantinato e Limongi-França (2004), a organização que “está preocupada com a responsabilidade social estará fatalmente preocupada com a qualidade de vida dos seus trabalhadores, dando condições plenas para a sua realização pessoal e profissional e uma das suas preocupações deve ser ouvir os anseios dos funcionários para implementar as ações necessárias” (p.8).

Para Fernandes (1996), a expressão “qualidade de vida no trabalho” está associada à melhoria das condições físicas, instalações, atendimento a reivindicações dos trabalhadores, ampliação do conjunto de benefícios, programas de lazer e adoção de estilos de vida que resultem em qualidade na saúde. Acrescenta ainda que o conceito “além de atos legislativos que protegem o trabalhador, visa o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa” (Fernandes, 1996, p.4).

Para Chiavenato (2004, pp. 448 - 449), “a organização que quiser atender bem o cliente externo, (...) não se poderá esquecer de atender bem o cliente interno”. A gestão da qualidade de vida no trabalho implica um profundo respeito pelas pessoas, uma humanização das próprias relações e do trabalho das organizações e do aproveitamento do potencial humano, que por sua vez, depende do grau de satisfação que os colaboradores sentem dentro da organização e no desempenho das suas funções. Para este autor são nove os fatores que envolvem a QVT:

- a) A satisfação com o trabalho executado,
- b) As possibilidades de futuro na organização,
- c) O reconhecimento pelos resultados alcançados,
- d) O salário recebido,
- e) Os benefícios aferidos,
- f) O relacionamento humano dentro do grupo e da organização,
- g) O ambiente psicológico e físico de trabalho,
- h) A liberdade e responsabilidade de tomar decisões,
- i) As possibilidades de participar.

Poderá, assim, afirmar-se que a QVT afeta direta e indiretamente a vida dos colaboradores e conseqüentemente os resultados da organização. Segundo Vieira (1990, citado por Nascimento, sd), o objetivo principal da QVT é criar dentro da organização uma relação cooperativa ente o capital e o trabalho. Esta relação irá, assim, permitir a capacidade de manter ou não os seus colaboradores comprometidos com a organização.

Segundo Quirino e Xavier (1987), a QVT pode ser avaliada de duas maneiras dentro de uma organização. A primeira, de forma objetiva, avaliando a mensuração das condições materiais, como os equipamentos e tecnologia existentes, padrões de salários e benefícios, ambiente físico, entre outros. A segunda, de forma subjetiva, que estudaria a percepção dos trabalhadores sobre as condições objetivas, avaliando-as como satisfatórias ou não satisfatórias. Rodrigues (1999) vem reforçar esta ideia ao defender que a QVT necessita de ser analisada tendo em conta o indivíduo como trabalhador, mas também enquanto sujeito que possui uma vida fora do contexto de trabalho.

Na opinião de Rodrigues (1980, citado por Cardoso & Stano, 2005), “quando o trabalhador não se sente integrado e aceita no seu ambiente de trabalho, tende a cuidar, primeiramente, dos seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa” (p.4).

Pelo exposto, pode afirmar-se que em relação ao termo qualidade de vida no trabalho, não existe uma definição consensual, abrangendo o conceito, tanto as questões/atos legislativos que se prendem diretamente com a proteção aos trabalhadores, com as questões relacionadas com o atendimento das necessidades e aspirações humanas, onde o foco é na humanização do trabalho e nas responsabilidades sociais da organização (Cardoso & Stano, 2005). Contudo, apesar de existirem diferentes enfoques, o termo QVT encerra em si mesmo algo comum aos diferentes autores, a conciliação dos interesses dos colaboradores e das organizações, ou seja, a melhoria da satisfação do trabalhador a par da melhoria da produtividade da organização.

4.2 Evolução do Conceito de QVT

A visão atual da QVT, baseada no enfoque biopsicossocial, nem sempre foi uma realidade. Na Era das Revoluções Industriais que marcaram os séculos XVIII – XIX, as organizações apenas se preocupavam em produzir. Os esforços e inquietações dos seus gestores passavam somente pelo objetivo de uma maior quantidade produtiva dos seus bens e serviços, bem como em melhorar os meios de produção, para beneficiarem de um posicionamento crescente num mercado cada vez mais competitivo. O indivíduo era visto tão somente como um adjunto/auxiliar em todo o processo produtivo, não havendo lugar à sua humanização no contexto laboral.

Contudo, à medida que cada vez mais era necessário aumentar a produtividade das organizações, começou a surgir uma questão fundamental no seio das mesmas: *“Como seria possível aumentar a produção sem que existisse a preocupação com a força de trabalho?”*. Assim, começa-se a assistir a uma verdadeira mudança, em que o trabalhador começa a ganhar cada vez mais terreno, como elemento chave em todo o processo produtivo.

Segundo McGregor (1960), os primeiros estudos referentes à QVT surgiram na primeira metade do século XX, emergindo por um lado, os estudos direcionados para uma concepção focada na produtividade, e outros na preocupação com a satisfação dos trabalhadores. Apareceram apenas na segunda metade, deste mesmo século, as primeiras teorias que acabariam por cruzar estas duas concepções, percebendo-se a importância de unir satisfação e produtividade, mas também as questões ligadas ao desempenho, satisfação e realização (Mcgregon, 1960, citado por Nascimento & Pessoa, 2007).

Tal como nos mostra Manssour (2001), os primeiros estudos referentes à QVT tiveram origem no ano 1950 com Eris Trist, que realizou um estudo sobre as condições de trabalho, percebendo as relações internas entre os trabalhadores e entre os trabalhadores e a própria chefia, ou seja, percebendo as relações humanas no trabalho, através do trinômio: indivíduo, trabalho e organização. O crescente interesse pela QVT surge, deste modo, na década de 50, com a abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho (Manssour, 2001, citado por Nascimento & Pessoa, 2007).

Dez anos mais tarde, no início dos anos 60, assiste-se nos Estados Unidos a um maior incremento e curiosidade em se conhecer o bem-estar humano e a preocupação com as consequências decorrentes da industrialização da sociedade. No final da década de 1970, surge um movimento em prol da qualidade de vida no trabalho, originado pelo agravamento da crise energética e pelo aumento da inflação principalmente nos EUA, onde se assiste a uma tentativa de integrar nas políticas organizacionais os interesses quer dos colaboradores, quer dos empregadores, através de práticas de gestão capazes de reduzirem os conflitos existentes. Surge assim uma nova fase no desenvolvimento das abordagens sobre a QVT. (Nascimento & Pessoa, 2007).

Nos primeiros anos da década de 1980, renova-se o interesse pela QVT e há uma valorização da importância da qualidade de vida dos colaboradores, da relação entre programas de produtividade focados no empregado e os esforços de QVT. (Nascimento & Pessoa, 2007).

Segundo Nascimento (sd), no século XX, pesquisadores como Helton Mayo contribuíram para o estudo da satisfação do indivíduo no trabalho, cujas pesquisas, conforme Ferreira, Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), foram de extrema importância para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador.

Apresenta-se de seguida, na tabela 6, uma síntese da evolução do conceito de QVT.

Tabela 6- Evolução do conceito de QVT

| Conceções Evolutivas da QVT | Características ou Visão |
|---|--|
| 1. QVT como uma variável (1959 a 1972) | Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. |
| 2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974) | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, procurou-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção. |
| 3. QVT como um método (1972 a 1975) | Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinónimo de grupos autónomos de trabalho, enriquecimento de cargo, integração social e técnica. |
| 4. QVT como um movimento (1975 a 1980) | Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT. |
| 5. QVT como tudo (1979 a 1982) | Como solução contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. |
| 6. QVT como nada (futuro) | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro. |

Fonte: Nadler e Lawler (1983 adaptado por Fernandes, 1996, p. 42)

4.2.1 Os Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Foi a partir da revolução industrial, que se assistiu a uma maior humanização do trabalho. Surgem, assim, os movimentos operários, reivindicando melhores condições e menores jornadas de trabalho, a par de remunerações mais satisfatórias. Desde então, a saúde e o bem-estar do trabalhador ganhou maior relevância, observando-se, ainda que pouco significativa, uma melhoria na qualidade de vida no trabalho (Pedroso, 2010).

A partir desta data, surgem vários modelos teóricos, que tiveram com objetivo comum mensurar o conceito da QVT, dada a sua importância e subjetividade. Nesta prestativa, encontram-se na literatura autores clássicos como: Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1981) e Nadler e Lawler (1983), que criaram modelos de avaliação da QVT, que servem ainda hoje como base teórica a praticamente todas as pesquisas sobre o tema, facilitando o trabalho de pesquisadores que continuam a estudar para melhorar cada vez mais as condições de trabalho e de vida das pessoas (Reis, 2008).

Neste subcapítulo iremos retratar e descrever os modelos de QVT, que orientaram a presente investigação, nomeadamente, o Modelo de Walton (1973) e o Modelo de Rueda, Ottati, Pinto, Lima e Bueno (2013).

- **Modelo de Walton (1973)**

A criação do primeiro modelo de avaliação da QVT deveu-se a Richard Walton, nos Estados Unidos na década de 70, sendo o modelo mais completo, com maior número de critérios e o mais utilizado pelos investigadores. Este modelo valoriza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar apenas o ambiente laboral em si, tendo igualmente em conta os aspetos presentes na vida dos trabalhadores, fora do contexto laboral. De acordo com o autor, a insatisfação com o trabalho é o principal problema enfrentado pelos colaboradores, independente da função que exercem (Silva, Pedroso & Pilatti, 2010).

Para Walton (1973), colocar em prática o conceito de QVT visa promover um ambiente laboral saudável, que possibilite ao trabalhador as condições necessárias para desenvolver as suas atividades laborais, com satisfação e bem-estar. O constructo apresentado por Walton tem por objetivo o resgate de valores como a satisfação, a motivação, as condições de trabalho e a gestão do trabalho, que no passado foram postos de lado, consequência dos tempos da revolução e da evolução industrial em prol da produtividade e da eficiência. Segundo Zanelli

(2002), este resgate tem como objetivo envolver os interesses existentes entre a organização e os seus colaboradores, não esquecendo a eficiência e a qualidade, investindo na valorização do capital humano, das competências do trabalhador e do conhecimento que este acumula no que se refere ao trabalho que executa na organização.

Walton (1973) associa a QVT, quer a aspetos de humanização do ambiente de trabalho, quer à obtenção de melhores resultados organizacionais. Ou seja, enfatiza as necessidades e aspirações do ser humano, bem como a responsabilidade social do trabalhador (Reis, 2008).

É nesta linha de pensamento que o autor relaciona o seu modelo teórico com oito aspetos a serem analisados, oito categorias conceptuais, que possuem a mesma relevância na qualidade de vida no trabalho e que enfatizam os fatores que influenciam na QVT (tabela 7). Estas categorias são: a compensação justa e adequada, as condições de trabalho, o uso ou desenvolvimento das capacidades, a oportunidade de crescimento e segurança, a integração social na organização, o constitucionalismo, o trabalho e vida, e a relevância social. As oito dimensões inter-relacionadas formam, assim, um conjunto que possibilita ao pesquisador apreender os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação de trabalho (Walton, 1973).

Tabela 7- Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho (QVT)

| CRITÉRIOS | INDICADORES QVT |
|--|--|
| 1. Compensação justa e adequada | Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos de produtividade |
| 2. Condições de trabalho | Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade |
| 3. Uso e desenvolvimento de capacidades | Autonomia Autocontrolo relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho |
| 4. Oportunidade de crescimento e segurança | Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspetiva de avanço salarial Segurança de emprego |
| 5. Integração social na organização | Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário |
| 6. Constitucionalismo | Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão |

| | |
|------------------------------------|--|
| | Tratamento imparcial Direitos trabalhistas |
| 7. Trabalho e espaço total de vida | Papel balanceado do trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família |
| 8. Relevância social | Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego |

Fonte: Elaborado por Fernandes (1996, p. 46) com base em Walton (1973)

Assim, tendo por referência o quadro apresentado, realça-se a importância dos critérios defendidos pelo autor Walton (1973), no que diz respeito à avaliação da qualidade de vida no trabalho. A primeira categoria diz respeito à **compensação justa e adequada**, que apesar de não existir um consenso relativo à maneira de avaliar a adequação salarial, esta refere-se à remuneração justa e apropriada. A segunda categoria apresentada, as **condições de trabalho**, está diretamente relacionada tanto com a estrutura física do ambiente, quanto com os critérios que minimizem o risco de doenças e lesões, a quantidade da carga horária e o ajustamento de funções a pessoas mais velhas. A **oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades** é a terceira categoria apresentada pelo autor, que engloba a possibilidade de o trabalhador desenvolver habilidades e conhecimento. Por sua vez, a quarta categoria conceptual, a **oportunidade de crescimento contínuo e segurança**, alude à estabilidade no emprego, ao plano de carreira, bem como, ao aperfeiçoamento profissional. A quinta categoria, a **integração social no trabalho**, abrange as experiências interpessoais libertas de preconceitos, igualitarismo entre estruturas hierárquicas, mobilidade, apoio ao grupo, senso de comunidade e relacionamento interpessoal. Por sua vez, a categoria **constitucionalismo**, engloba os deveres e direitos dos trabalhadores, como a privacidade, a liberdade de expressão e o direito a um tratamento equitativo. Walton (1973) enumera, ainda, o **trabalho e o espaço total da vida**, como outra das categorias a ter em consideração no seu modelo teórico de avaliação da qualidade de vida no trabalho, considerando aqui, tudo o que diga respeito às experiências no trabalho que possa influenciar outras esferas da vida do indivíduo. Por último e não menos importante, o autor elenca a **relevância social**, como oitava categoria, que diz respeito ao trabalho social que a organização se propõe a realizar perante a sociedade (Walton, 1973).

No modelo apresentado por Walton é possível reconhecer vários pontos em comum com outros modelos clássicos desenvolvidos na área da avaliação da QVT, nomeadamente, no que

concerne à participação dos trabalhadores na resolução dos problemas, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensas e melhoria no ambiente de trabalho.

4.3 Modelo de Rueda et al. (2013)

Rueda et al. (2013) desenvolveram um estudo cujo objetivo foi criar uma escala para avaliar a qualidade de vida no trabalho. O instrumento foi construído com base no modelo de Qualidade de Vida no Trabalho proposto por Walton (1973), considerando aspectos “intra” e “extra” organizacionais. Nesse sentido, as dimensões da QVT estão ligadas a aspectos como satisfação, condições e gestão do trabalho e motivação, além de possibilitar a promoção de boas condições no ambiente laboral e a integração dos interesses do colaborador e da organização.

A Escala-QVT traduziu-se, assim, numa estrutura interna com 35 itens, respondida em escala Likert de 1 a 5, variando de discordo totalmente a concordo totalmente, respetivamente (Rueda et al. 2013). A escala avalia a percepção da QVT com base em quatro fatores, nomeadamente: “integração, respeito e autonomia”, “compensação justa e adequada”, “possibilidade de lazer e convívio social” e “incentivo e suporte”. Os coeficientes alfa de Cronbach para esses fatores variam entre 0,80 e 0,90, podendo ser considerados satisfatórios.

Importa ainda referir que o primeiro fator “**integração, respeito e autonomia**” engloba os primeiros 15 itens que se referem à promoção do respeito pelas diferenças individuais e pelos direitos dos funcionários, à colaboração e respeito entre os colegas, e à promoção da autonomia por meio de normas e regras claras (Rueda et al. 2013).

Tabela 8- 1º Fator: integração, respeito e autonomia

| |
|---|
| 1. Os funcionários são respeitados independentemente de serem homens ou mulheres. |
| 2. Os funcionários respeitam-se independentemente do cargo que ocupam. |
| 3. As normas e regras são claras e bem definidas. |
| 4. Os meus direitos são respeitados. |
| 5. Tenho autonomia para realizar o meu trabalho. |
| 6. A organização incentiva o respeito pelos funcionários. |
| 7. A religião dos funcionários é respeitada. |
| 8. Os colegas de trabalho ajudam-me quando é preciso. |
| 9. As responsabilidades que tenho são adequadas à minha função. |
| 10. Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho. |
| 11. As ideias são partilhadas entre os colegas. |
| 12. Tenho claro quais são os meus direitos e deveres dentro da organização. |
| 13. A minha vida pessoal é respeitada. |
| 14. A minha liberdade de expressão é respeitada. |
| 15. Tenho autonomia para tomar decisões. |

Fonte: Rueda et al. (2013)

O segundo fator “**compensação justa e adequada**” é composto, por sua vez, por seis itens que dizem respeito à qualidade de vida que se encontra ligada à satisfação com o salário e às políticas salariais da organização, avaliando se o colaborador percebe a sua remuneração com justa e adequada (Rueda et al. 2013).

Tabela 9- 2º Fator: compensação justa e adequada

| |
|---|
| 16. O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que realizo. |
| 17. O meu salário é justo em relação à experiência profissional que possuo. |
| 18. O salário que recebo permite satisfazer as minhas necessidades. |
| 19. Estou feliz com o salário que recebo. |
| 20. O meu salário é adequado quando comparado ao de outras organizações. |
| 21. A organização oferece reajustes salariais adequados. |

Fonte: Rueda et al. (2013)

O terceiro fator “**possibilidades de lazer e convívio social**”, composto por seis itens, agrega os itens que dizem respeito às qualidades de convívio fora da organização, proporcionadas com base em algumas características da própria organização, como a jornada e trabalho, a carga horária e o volume de trabalho (Rueda et al. 2013).

Tabela 10- 3º fator: possibilidades de lazer e convívio social

| |
|--|
| 22. O meu trabalho permite ter momentos de lazer com a família. |
| 23. Com a minha jornada de trabalho tenho tempo para me dedicar à família. |
| 24. O horário de trabalho favorece o convívio social fora da organização. |
| 25. O meu horário de trabalho permite programar atividades com antecedência. |
| 26. A minha carga horária é adequada. |
| 27. Após a minha jornada de trabalho tenho disposição para realizar outras atividades. |

Fonte: Rueda et al. (2013)

Por fim, o quarto fator, “**incentivo e suporte**”, possui oito itens, sendo agrupados aqueles que se relacionam com o incentivo e suporte que a organização proporciona aos seus funcionários, e que possam estar refletidos na qualidade de vida dos mesmos (Ex: treinamentos, cursos de aperfeiçoamento, incentivo à realização de atividades culturais) (Rueda et al. 2013).

Tabela 11- 4º Fator: incentivo e suporte

| |
|--|
| 28. A organização promove formações periódicas. |
| 29. As horas extras são pagas. |
| 30. A organização incentiva-me a realizar atividades culturais. |
| 31. A organização oferece a possibilidade de promoções para os funcionários. |
| 32. As atividades que devo executar são planeadas com antecedência. |
| 33. Sou incentivado(a) a realizar cursos/formações de aperfeiçoamento. |
| 34. A organização oferece ginástica laboral. |
| 35. A organização oferece oportunidades de fazer horas extra. |

Fonte: Rueda et al. (2013)

Após terem sido apresentados os modelos de QVT que orientaram este estudo, segue-se o modelo teórico e as hipóteses colocadas.

5 MODELO TEÓRICO E HIPÓTESES

A presente investigação foi delineada com base no modelo conceptual ilustrado na Figura 11.

De acordo com Hegenberg (1976), o modelo teórico é o “caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão, de modo refletido e deliberado” (p. 115).

O modelo conceptual seguido teve por objetivo possibilitar o reconhecimento dos principais constructos e, por sua vez, explicar qual a relação que se pretende estudar.

Assim, pretendeu-se investigar a relação entre a Responsabilidade Social (RS) e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), nomeadamente, a perceção por parte dos colaboradores das práticas de RS exercidas na organização e como as mesmas se refletem na sua QVT. Para tal, no contexto de uma IPSS, foram ainda objetivos da investigação: a) descrever as perceções de RS na IPSS em estudo, b) descrever a QVT dos colaboradores da IPSS em estudo, c) estudar se as perceções de RS influenciam a QVT dos colaboradores da IPSS e, por último, d) identificar a área da RS que mais influencia a QVT.

Figura 11 - Proposta do Modelo Conceptual Teórico



Explica-se, de seguida, os principais argumentos teóricos subjacentes ao modelo conceptual.

Nadler e Lawler (1983) definem QVT como “uma maneira de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações” (p.27). O trabalho tem vindo a ganhar cada vez mais importância na vida das pessoas, até porque a maioria dos indivíduos passa grande parte do seu tempo diário a trabalhar. Nesse sentido, as organizações procuram proporcionar um melhor ambiente de trabalho, para satisfazer as necessidades dos seus colaboradores. Deste modo, a existência de recursos direcionados para a satisfação dos mesmos, por parte da organização, pode influenciar não apenas o seu bem-estar físico, mas também o seu bem-estar psicológico e espiritual, favorecendo assim a relação entre a própria organização e os colaboradores (Kim, Rhou, Uysal & Kwon, 2017).

Para Sirgy, David, Philip e Dong-Jin (2001), a QVT traduz-se na “satisfação das necessidades dos funcionários através da promoção por meio de recursos, atividades e resultados decorrentes da participação no local de trabalho (p.242)”, dividindo ainda estas necessidades, em duas categorias: as de ordem inferior e as de ordem superior. Segundo a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, a QVT de ordem inferior abrange a satisfação dos colaboradores, no que diz respeito às necessidades ligadas à saúde, segurança e às necessidades económicas e familiares, por meio dos recursos organizacionais, enquanto a QVT de ordem superior entende a satisfação dos colaboradores ao nível da sua atualização, conhecimento e necessidades estéticas (novamente através de recursos organizacionais) (Maslow, 1970).

Pelo exposto, é possível afirmar que a QVT é um constructo multidimensional, ou seja, ela compreende a relação entre a vida, dentro e fora do trabalho. Assim sendo, a QVT relaciona-se com as questões da RS que possam existir numa qualquer organização, na medida em que as atividades da RS de uma empresa podem direta e/ou indiretamente beneficiar o bem-estar dos colaboradores no trabalho (Crook, 2005). Moir (2001) recorre ao WBCSD para definir a responsabilidade social, relacionando-a com a QVT, na medida em que a própria RS se constitui “como o compromisso das empresas em contribuir para o desenvolvimento económico sustentável, trabalhando com os funcionários, as suas famílias, a comunidade local e a sociedade em geral, no sentido de melhorar a sua qualidade de vida” (citado por Leandro & Rebelo, 2001, p.20).

As organizações que desenvolvam práticas de RS para com os seus colaboradores, como por exemplo, remunerações justas e adequadas, apoio às suas famílias e segurança no emprego, criam situações de emprego desejáveis para os seus colaboradores, aumentando assim a QVT

dos mesmos e das suas famílias (Bohdanowicz & Zientara, 2009; Kim et al., 2017). Tais práticas de RS, conforme direcionadas aos colaboradores e às condições de trabalho, acabam por, direta ou indiretamente, satisfazer as suas necessidades de saúde, de segurança, económicas e familiares (Kim et al., 2017). Pelo exposto formulou-se como primeira hipótese:

H1: As práticas de responsabilidade social influenciam positivamente a qualidade de vida dos colaboradores no trabalho.

Segundo Kaptein e Tulder (2003), ser-se socialmente responsável implica incluir diversas operações e questões ambientais nas relações com aqueles que são diretamente influenciados pelas organizações, afirmando que, cada vez mais, estas consideram na sua linha de atuação a preocupação com a excelência da sua própria capacidade de satisfazer a expectativa humana dos seus recursos. Deste modo, para fundamentarem as suas políticas organizacionais, as organizações precisam de lidar com as suas operações do dia-a-dia, com vista ao diálogo com as partes interessadas, não apenas para aumentar a sensibilidade da empresa face ao seu ambiente (interno e externo), mas também para aumentar a compreensão destes face aos dilemas que a organização tem de enfrentar. (citado por Perrini, 2005, pp. 613-615).

A qualidade de vida e a responsabilidade social, juntas, proporcionam maior participação dos colaboradores, o que origina consequentemente um ambiente de trabalho de cooperação. Para Marasea e Rios (2006), “RS e QVT são dois lados da mesma moeda” (p.1).

Segundo Ashley (2002, citado por Justo, 2017, p.1), responsabilidade social é toda a ação que gera uma melhoria na qualidade de vida das pessoas e no meio ambiente.

Para Justo (2017), a importância da responsabilidade social no ambiente organizacional é uma nova forma das organizações agirem para responderem aos problemas da comunidade em que estão inseridas, bem como, dos seus colaboradores. Afirma que existe uma conexão entre responsabilidade social e a gestão de pessoas, que pressupõe que a organização atenda às expectativas dos seus colaboradores, para que possam ter um bom ambiente de trabalho em boas condições, baseado no respeito e na igualdade, no desenvolvimento do capital humano e na criação de uma relação de confiança entre a organização e os colaboradores. Ainda segundo o mesmo autor, quando a organização se compromete com a responsabilidade social, existe um clima organizacional mais saudável, levando a que os colaboradores se sintam mais motivados e percebendo maiores oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

Dessa forma, a responsabilidade social tem um papel importante, no qual as organizações constroem um compromisso com a sociedade, mas principalmente, com seus colaboradores.

Formulou-se assim, como segunda hipótese:

H2: A dimensão da responsabilidade social que mais influencia a qualidade de vida no trabalho é a responsabilidade social para com os colaboradores.

6 MÉTODO

Neste capítulo descreve-se os procedimentos metodológicos adotados para a concretização dos objetivos anteriormente definidos. Nesta fase serão apresentados o tipo e o local de estudo, a amostra, as variáveis, o instrumento de medida e os procedimentos de recolha e análise dos dados.

Segundo Fortin (1999), para estudar/investigar é necessário delinear um desenho de investigação que, segundo o mesmo, consiste num plano lógico criado pelo investigador com vista a obter as respostas válidas às questões de investigação colocadas. O desenho da investigação reflete-se num conjunto de decisões/escolhas que o investigador assume para construir uma estrutura, que possibilite explorar empiricamente as questões que se pretendem estudar e/ou as hipóteses a verificar (Fortin, 1999). O desenho de investigação guia o investigador na planificação e na realização do seu estudo, de maneira a que os objetivos sejam atingidos (Fortin, 2009).

Como afirma Guerreiro (2003), em qualquer estudo de investigação, a metodologia deve ser definida com base nos objetivos da mesma e nas questões que se pretendem investigar, na medida em que são estas que determinam o quadro conceptual e a metodologia a seguir, podendo a investigação adquirir um cariz quer quantitativo, quer qualitativo, ou ainda a conjugação de ambos. As questões de investigação determinam a escolha do método de investigação (Strauss & Corbin, 2002).

Para fazer cumprir os objetivos propostos, colocou-se a seguinte pergunta de partida: *“Será que a adoção de práticas socialmente responsáveis no contexto das IPSS, se traduzem numa maior e melhor qualidade de vida no trabalho por parte dos seus colaboradores?”*. Esta pergunta ajudou a definir a abordagem metodológica e que irá sustentar a investigação e o quadro conceptual relevante à presente dissertação.

Elegeram-se, assim, o estudo de caso como estratégia de investigação, dado que iremos procurar compreender em profundidade a relação dos diferentes atores com a problemática da responsabilidade social e da qualidade de vida no trabalho.

6.1 O Estudo de Caso

Segundo Yin (2004), o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenómenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, constituindo-se como estratégia comum de pesquisa em áreas como a psicologia, a sociologia, a ciência política, a administração, entre outras, permitindo a compreensão de fenómenos sociais complexos, preservando as características holísticas e significativas dos eventos da vida real.

Schramm (1971), citado por Yin (2004), vem afirmar que “a essência de um estudo de caso, (...) é esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados” (p. 31).

Um estudo de caso é, assim, uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2004).

O presente trabalho, e seguindo a terminologia de Yin (2004), pode definir-se como um estudo de caso único, cujo objetivo é dar atenção a uma unidade de análise, que visa explorar oportunidades para observar um fenómeno significativo, ou seja, uma situação rara que merece documentação e análise.

6.2 Caracterização do Local de Estudo

O presente estudo realizou-se numa IPSS do Concelho de Santarém, que tem como missão promover e estimular o desenvolvimento das pessoas com deficiência e incapacidades e a sua inclusão na sociedade, disponibilizando apoio aos seus familiares, bem como corresponsabilizar o Estado na defesa dos direitos destes cidadãos.

Atualmente, tem como respostas sociais a intervenção precoce, o centro sócio educativo, a formação e emprego, dois centros de atividades ocupacionais, dois lares residências, duas residências autónomas e um lar de apoio. Desenvolve, ainda, programas e projetos ao nível das terapias a clientes externos, cantinas sociais e outros programas alimentares, aulas de hidroginástica e adaptação ao meio aquático direcionados à comunidade, apoiando cerca de 200 clientes.

6.3 Instrumento de Medida

A recolha de dados foi feita através da aplicação de um inquérito por questionário dirigido à totalidade dos colaboradores da IPSS em estudo (com funções de chefia e não chefia). O estudo não foi aplicado a colaboradores voluntários.

Como afirma Albarello (1997), “o questionário é tanto um ponto de chegada de uma reflexão como o ponto de partida para análises ulteriores” (p.52).

Segundo Tuckman (2000), o questionário é utilizado pelos investigadores para transformar em dados a informação recolhida, mediante a interrogação de pessoas. Através deste instrumento, é possível medir a informação ou o conhecimento que a pessoa tem relativamente ao que é questionado, conhecer os seus valores e preferências, e ainda, medir as suas atitudes e/ou crenças. São, assim, instrumentos destinados a aceder às dimensões internas da pessoa. Desta forma, a recolha desta informação pode ser traduzida em números ou dados quantitativos, utilizando técnicas de escalas de atitudes e escalas de avaliação, contando o número de sujeitos que deram determinada resposta, dando assim origem a dados de frequência.

A aplicação deste instrumento teve por objetivo perceber e avaliar qual o impacto que as práticas de responsabilidade social seguidas pela organização em estudo, têm na qualidade de vida do trabalho dos colaboradores.

Pelo que já foi dito, considera-se que este instrumento é o mais adequado tendo em conta os objetivos pretendidos com a investigação, no que concerne à proximidade na recolha direta dos dados, bem como, à facilidade de aceder eficazmente a uma maior quantidade de dados com vista à sua análise e correlação (Quivy, 2008).

Como afirma Almeida et al. (1995), um questionário é um instrumento de investigação que utiliza processos de recolha sistemática de dados, com vista a dar resposta a um determinado problema. Baseia-se normalmente numa série de perguntas a serem aplicadas a uma amostra representativa do grupo que se pretende estudar. Os dados recolhidos são de fácil tratamento, uma vez que as respostas, em particular as fechadas, permitem uma fácil quantificação dos resultados e, conseqüentemente, a sua análise estatística fica facilitada.

O inquérito dividiu-se em três partes distintas, que se apresentaram de seguida (ver anexo1).

A primeira parte do inquérito teve como objetivo medir as perceções por parte dos colaboradores inquiridos, quanto às práticas de responsabilidade social desenvolvidas na instituição. Para tal, foi adotado como recurso fundamental o Guia: Responsabilidade Social nas PME – GRACE (2014). Este guia propõe que a RS se divide em cinco áreas distintas: a) responsabilidade na gestão, b) responsabilidade pelos colaboradores, c) responsabilidade na cadeia de valor, d) responsabilidade pela comunidade e e) responsabilidade pelo ambiente. Cada área apresentada é composta por dez questões, existindo para cada questão uma escala de resposta com quatro opções (sim, não, não sei, não se aplica), através da qual os inquiridos puderam manifestar o seu grau de conhecimento relativamente às práticas de responsabilidade social desenvolvidas pela instituição.

A segunda parte do questionário pretendeu recolher a informação relativa à qualidade de vida no trabalho, tendo sido adotado a *Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho*, construída por Rueda et al. (2013). Este instrumento é respondido por meio de uma escala tipo Likert de cinco pontos (discordo totalmente, discordo parcialmente, nem concordo/nem discordo, concordo parcialmente, concordo totalmente), que são respetivamente pontuados de 1 a 5.

Esta segunda parte reúne um conjunto de 35 itens. Os quinze primeiros itens avaliam as perceções dos colaboradores face à *“integração, respeito e autonomia”*. Os seis itens seguintes medem a perceção face à *“compensação justa e adequada”*. Os seis itens seguintes avaliam as *“possibilidades de lazer e convívio social”*. Por último, foi avaliado o *“incentivo e suporte”* que a organização proporciona aos seus colaboradores composto pelos últimos oito itens da Escala – QVT.

A terceira e última parte do inquérito termina com os dados referentes à caracterização dos colaboradores inquiridos, nomeadamente: o género, a idade, o número de anos que trabalha na organização, o grau de escolaridade, e o cargo que desempenha na organização (chefia ou não chefia).

6.4 Procedimentos de Recolha e Preparação os Dados

Segundo Fortin (1999, p.372), a colheita de dados é um processo de observação, de medida e de consignação de dados, visando recolher informações sobre certas variáveis junto dos sujeitos que participam numa investigação. Salientando que o mesmo deverá ser realizado de “forma sistemática” (Fortin, 2003, p.261), “selecionado antecipadamente de acordo com os objetivos da investigação” (Fortin, 2003, p.240). A recolha e preparação dos dados assume-se, desta forma, como fundamental à programação das ações a desenvolver e respetiva implementação na concretização de qualquer trabalho de investigação.

Após autorização da IPSS em estudo, os questionários foram entregues presencialmente em suporte de papel à diretora técnica da instituição que, por sua vez, distribuiu aos responsáveis por cada uma das valências existentes. Cada inquérito foi acompanhado de um envelope não identificado, de forma a que, no final do seu preenchimento fosse fechado e devolvido, garantindo o anonimato do inquirido. Este procedimento garantiu a confidencialidade das respostas recolhidas e, conseqüentemente, a maior liberdade de resposta. Os participantes receberam as instruções necessárias para procederem ao preenchimento do questionário distribuído e, assim, responderem às questões nele colocadas.

Após a recolha de dados, os mesmos foram posteriormente analisados através do software de análise estatística – SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

6.5 Caracterização da Amostra

Para efeitos estatísticos, consideraram-se todos os colaboradores (chefias e não chefias) da IPSS em estudo. Dos 117 colaboradores que integram a instituição, participaram no estudo 84 inquiridos. Contudo, após a recolha dos questionários verificou-se existirem 8 questionários com um elevado número de “não respostas”, tendo sido retirados da análise estatística aqui apresentada (questionários nº 2, 7, 41, 49, 52, 55, 81 e 82). Assim, a amostra final, contou com 76 inquiridos, o que corresponde a uma taxa de resposta de cerca de 65 %.

A entrega dos questionários decorreu no mês de abril de 2017, tendo sido recolhidos entre os meses de maio e junho do mesmo ano.

Ir-se-á, de seguida, apresentar a caracterização da amostra (tabela 12), nomeadamente, a informação relativa ao género, idade, número de anos que trabalha na organização, escolaridade e cargo que ocupa na instituição (chefia ou não chafia).

A amostra é composta maioritariamente por elementos do género feminino (n:59; 81,9%). O grupo etário com maior frequência corresponde à classe dos 30 - 39 anos (n: 22; 30,6%), seguindo-se o grupo entre os 40 - 49 anos (n: 21; 29,2%).

Relativamente ao número de anos que trabalham na organização (experiência profissional), a maioria situa-se no intervalo de 10 a 19 anos (n: 23; 34,3%), seguindo-se os que trabalham entre os 2 a 9 anos (n: 20; 29,9%) e com 26,9% (n: 18) dos inquiridos os que trabalham há 20 anos ou mais, na instituição.

No que respeita, ao nível de escolaridade, 36,1% (n: 26) dos inquiridos possuem habilitações ao nível do ensino secundário, 31,9% (n: 23) o grau de licenciatura, seguido do 3º ciclo (n: 10; 13,9%).

Do total da amostra, 82,2% (n:60) dos inquiridos respondeu não ocupar um cargo de chafia dentro da organização e 17,8% (n:13) respondeu desempenhar funções de chafia, os restantes inquiridos omitiram a posição que ocupam dentro da organização.

Tabela 12 - Caracterização da amostra

| | | Frequência Absoluta (N) | Frequência Relativa (%) | Percentagem Válida (%) | Percentagem Acumulada (%) |
|---------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Gênero | Feminino | 59 | 77,6 | 81,9 | 81,9 |
| | Masculino | 13 | 17,1 | 18,1 | 100,0 |
| | Total | 72 | 94,7 | 100,0 | -- |
| | Omissos | 4 | 5,3 | -- | -- |
| Total | | 76 | 100,0 | -- | -- |
| Idade | Até 29 anos | 8 | 10,5 | 11,1 | 11,1 |
| | 30 - 39 anos | 22 | 28,9 | 30,6 | 41,7 |
| | 40 - 49 anos | 21 | 27,6 | 29,2 | 70,8 |
| | 50 - 59 anos | 17 | 22,4 | 23,6 | 94,4 |
| | 60 ou mais anos | 4 | 5,3 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 72 | 94,7 | 100,0 | -- |
| | Omissos | 4 | 5,3 | -- | -- |
| Total | | 76 | 100,0 | -- | -- |
| Antiguidade | 2 anos ou anos | 6 | 7,9 | 9,0 | 9,0 |
| | 2 - 9 anos | 20 | 26,3 | 29,9 | 38,8 |
| | 10 - 19 anos | 23 | 30,3 | 34,3 | 73,1 |
| | 20 ou mais anos | 18 | 23,7 | 26,9 | 100,0 |
| | Total | 67 | 88,2 | 100,0 | -- |
| | Omissos | 9 | 11,8 | -- | -- |
| Total | | 76 | 100,0 | -- | -- |
| Escolaridade | 1º ciclo | 1 | 1,3 | 1,4 | 1,4 |
| | 2º ciclo | 2 | 2,6 | 2,8 | 4,2 |
| | 3º ciclo | 10 | 13,2 | 13,9 | 18,1 |
| | Secundário | 26 | 34,2 | 36,1 | 54,2 |
| | Bacharelato | 4 | 5,3 | 5,6 | 59,7 |
| | Licenciatura | 23 | 30,3 | 31,9 | 91,7 |
| | Mestrado/ doutoramento | 6 | 7,9 | 8,3 | 100,0 |
| | Total | 72 | 94,7 | 100,0 | -- |
| | Omissos | 4 | 5,3 | -- | -- |
| Total | | 76 | 100,0 | -- | -- |
| Chefia | Não chefe | 60 | 78,9 | 82,2 | 82,2 |
| | Chefe | 13 | 17,1 | 17,8 | 100,0 |
| | Total | 73 | 96,1 | 100,0 | -- |
| | Omissos | 3 | 3,9 | -- | -- |
| Total | | 76 | 100,0 | -- | -- |

6.6 Técnica de Análise dos Dados

Após a recolha e tabulação dos dados, procedeu-se à análise dos mesmos com o auxílio de softwares estatísticos (*SPSS - Statistical Package for the Social Sciences* e *Microsoft Excel*), aplicando estatísticas e técnicas de análise descritiva e multivariada, como a análise fatorial, o coeficiente de correlação de Pearson e a regressão linear múltipla.

A análise fatorial possibilitou a simplificação estrutural dos dados, sem colocar em causa as informações com significância para a análise.

O procedimento de análise dos dados iniciou-se, assim, com a análise fatorial exploratória, seguida da medição da consistência interna das escalas através do cálculo do *alfa Cronbach*. Com a ajuda da análise fatorial, foi possível identificar as variáveis que agregaram a maior parte da variabilidade total do conjunto de dados, estudar a relação existente entre essas mesmas variáveis e validar o instrumento de pesquisa.

Para melhor compreensão de todo o processo de análise dos dados, considerou-se importante definir brevemente em que é que consiste a análise fatorial, o coeficiente de correlação de Pearson e o método de regressão linear múltipla.

6.6.1 Análise Fatorial

A análise fatorial é um método estatístico que descreve a estrutura de dependência de um conjunto de variáveis, através da criação de fatores ou variáveis latentes, variáveis estas que teoricamente, medem aspetos comuns. Assim, é possível abordar o problema analisando a estrutura de relacionamento entre um grande número de variáveis e definir um conjunto de dimensões latentes, chamado de fatores. Muitas vezes é possível identificar as dimensões e determinar o grau em que cada variável é explicada por cada dimensão. Essa é uma técnica de interdependência em que todas as variáveis são consideradas ao mesmo tempo (Johnson & Wichern, 1992).

A análise fatorial fornece a melhor explicação sobre que variáveis podem atuar juntas e quantas variáveis podem impactar na análise, além disso, a análise fatorial procura nos dados originais uma estrutura linear reduzida, gerando um novo conjunto de variáveis independentes, os

fatores (Johnson et al., 1992). Esses fatores são combinações lineares em que a estrutura de pesos foi estimada por componentes principais (Johnson et al., 1992).

Através do novo conjunto de variáveis criado, o qual deve ser altamente correlacionado com as variáveis originais, a carga fatorial será o meio de interpretar o papel que cada variável tem na definição de cada fator, sendo que maiores cargas fatoriais representam a variável de maior representatividade do fator. Logo, o primeiro fator será aquele com melhor resultado de relações lineares da expressão dos dados, e o segundo fator é definido como a segunda melhor combinação linear das variáveis, e assim sucessivamente.

Segundo Gontijo e Aguirre (1988), o objetivo principal da análise fatorial é o de reunir as informações contidas num grande número de variáveis iniciais, num conjunto menor de fatores com o mínimo de perda de informação. O uso da técnica de análise fatorial surge, assim, como forma de validação de instrumentos de pesquisa, possibilitando o agrupamento dos itens da escala, bem como a identificação das variáveis representativas do conjunto original (Paschoal & Tamayo 2004).

Existem, assim, dois meios estatísticos para verificar a adequação da aplicação da análise fatorial, ou seja, para testar a correlação entre as variáveis. O primeiro, o *critério de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO*, que identifica se o modelo de análise fatorial que está a ser utilizado está adequadamente ajustado aos dados (Martinez & Ferreira, 2007). O método verifica se a matriz de correlação inversa é próxima da matriz diagonal, comparando os valores dos coeficientes de correlação linear observados com os valores dos coeficientes de correlação parcial (Martinez et al., 2007). Para interpretação do critério de KMO, os valores vão variar de 0 a 1, pois, pequenos valores de KMO indicam que o uso da análise fatorial não é adequado, e quanto mais próximo de 1, mais adequada é a aplicação da análise fatorial nos dados (Martinez et al., 2007). Assim pode-se utilizar a seguinte referência conforme a Tabela 13.

Tabela 13- Critério de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO

| Valor de KMO | Grau de Adequação da amostra- Analise Fatorial |
|----------------|--|
| > 0,90 | Ótima |
| de 0,80 a 0,90 | Boa |
| de 0,70 a 0,80 | Razoável |
| de 0,60 a 0,70 | Baixa |
| < 0,60 | Inadequada |

Fonte: Adaptado de Mingotti (2005)

O segundo é o teste de esfericidade de *Bartlett*, que é um dos meios de verificar a adequação da aplicação da análise fatorial. O teste identifica a presença de correlações não nulas entre variáveis. Este testa a hipótese nula de que a matriz de correlação é uma matriz identidade. Se essa hipótese for rejeitada, então a análise fatorial pode ser aplicada (Ferreira, Batista & Lima, 2004). O teste examina a matriz de correlação interna, e fornece a probabilidade estatística de que a matriz de correlações possui correlações estatisticamente significativas entre pelo menos um par de variáveis, sendo que o teste se torna mais eficiente em detetar as correlações na medida em que se aumenta o tamanho da amostra (Ferreira et al., 2004).

6.6.2 Coeficiente de correlação de Pearson

Para o estudo das correlações recorreu-se a matrizes de correlação de Pearson, com o intuito de explorar as associações entre as variáveis de controlo, a RS (variável independente) e a QVT (variável dependente).

O coeficiente de correlação de Pearson determina o grau de relação entre duas variáveis, expressando o grau de dependência linear entre elas, assumindo valores entre -1 e +1, sendo negativa quando uma variável diminui com o aumento da outra variável, e positiva quando uma variável aumenta com o aumento da outra. Quanto maior for este coeficiente, maior será o grau de associação linear entre as variáveis. Um coeficiente de correlação próximo de zero indica que não há relação entre as duas variáveis (Martins, 2014).

6.6.3 Método de regressão linear

Segundo Mata (2011), o modelo de regressão linear múltipla (MRLM) é o método que permite analisar a relação linear entre uma variável dependente e um conjunto de variáveis independentes. No MRLM as variáveis independentes não devem apresentar fortes correlações entre si, assim, para o diagnóstico da multicolinearidade utilizou-se: (i) o *Variance Inflation Factor*, para valores de VIF superiores a 5, existem problemas multicolinearidade; (ii) os valores de Tolerance (T), para T próximo de 0, indicam multicolinearidade e (iii) valores do *Condition Index* (k'), para ($k' > 15$) indicam um possível problema de multicolinearidade ($k' > 30$) indicam um sério problema de multicolinearidade (Marôco, 2011).

6.6.4 Análise Fatorial da Escala da QVT

Os 35 itens da Escala de QVT foram submetidos a uma análise fatorial exploratória (método das componentes principais) com rotação Varimax. Porque dois itens apresentavam pesos fatoriais elevados em mais que um fator (Q9 E Q12) e outro item possuía um peso fatorial inferior a 0,40, optou-se por remover estes itens da análise. A nova solução fatorial mostra-se adequada. O KMO encontrado foi de 0,831 (o que indica uma adequação boa da amostra à análise fatorial) e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo ao nível de $p < 0,001$, apresentando $\chi^2 = 1616,800$ (tabela 14). Retiveram-se quatro fatores que explicam 63,967 % da variância total (tabela 15).

Tabela 14 - Teste de KMO e Bartlett

| | | |
|---|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem. | | 0,831 |
| Teste de esfericidade de Bartlett | Aprox. Qui-quadrado | 1616,800 |
| | gl | 0,496 |
| | Sig. | 0,000 |

Tabela 15 - Variância total explicada

| Componente | Auto valores iniciais | | | Somadas de extração de carregamentos ao quadrado | | | Somadas de rotação de carregamentos ao quadrado | | |
|------------|-----------------------|----------------|--------------|--|----------------|--------------|---|----------------|--------------|
| | Total | % de variância | % cumulativa | Total | % de variância | % cumulativa | Total | % de variância | % cumulativa |
| | 1 | 13,440 | 38,400 | 38,400 | 13,440 | 38,400 | 38,400 | 8,616 | 24,618 |
| 2 | 3,961 | 11,316 | 49,716 | 3,961 | 11,316 | 49,716 | 4,921 | 14,061 | 38,679 |
| 3 | 2,676 | 7,645 | 57,360 | 2,676 | 7,645 | 57,360 | 4,556 | 13,018 | 51,697 |
| 4 | 2,312 | 6,606 | 63,967 | 2,312 | 6,606 | 63,967 | 4,295 | 12,270 | 63,967 |

Nota: Método de Extração: Análise de Componente Principal.

A denominação dos fatores seguiu o proposto por Rueda et al. (2013) e Walton (1973). O primeiro fator foi chamado de QVT relacionada com a integração, respeito e autonomia, e é composto por 13 itens. O segundo fator foi chamado de QVT relacionada com a compensação justa e adequada e é composto por seis itens. O terceiro fator foi chamado de QVT relacionada com o incentivo e suporte e possui oito itens. Por fim, o quarto fator chamado de QVT relacionada com a possibilidade de lazer e convívio social, composto por seis itens (tabela 16).

Tabela 16 – Análise fatorial exploratória da QVT (após rotação)

| | Componente | | | |
|--|------------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Os funcionários são respeitados independentemente de serem homens ou mulheres. | 0,741 | | | |
| 2. Os funcionários respeitam-se independentemente do cargo que ocupam. | 0,707 | | | |
| 3. As normas e regras são claras e bem definidas. | 0,632 | | | |
| 4. Os meus direitos são respeitados. | 0,723 | | | |
| 5. Tenho autonomia para realizar o meu trabalho. | 0,713 | | | |
| 6. A organização incentiva o respeito pelos funcionários. | 0,684 | | | |
| 7. A religião dos funcionários é respeitada. | 0,691 | | | |
| 8. Os colegas de trabalho ajudam-me quando é preciso. | 0,699 | | | |
| 10. Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho. | 0,764 | | | |
| 11. As ideias são compartilhadas entre os colegas. | 0,700 | | | |
| 13. A minha vida pessoal é respeitada. | 0,840 | | | |
| 14. A minha liberdade de expressão é respeitada. | 0,770 | | | |
| 15. Tenho autonomia para tomar decisões. | 0,717 | | | |
| 16. O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que realizo. | | 0,790 | | |
| 17. O meu salário é justo em relação à experiência profissional que possuo. | | 0,864 | | |
| 18. O salário que recebo permite satisfazer as minhas necessidades. | | 0,833 | | |
| 19. Estou feliz com o salário que recebo. | | 0,865 | | |
| 20. O meu salário é adequado quando comparado ao de outras organizações. | | 0,774 | | |
| 21. A organização oferece reajustes salariais adequados. | | 0,716 | | |
| 22. O meu trabalho permite ter momentos de lazer com a família. | | | 0,789 | |
| 23. Com a minha jornada de trabalho tenho tempo para me dedicar à família. | | | 0,830 | |
| 24. O horário de trabalho favorece o convívio social fora da organização. | | | 0,823 | |
| 25. O meu horário de trabalho permite programar atividades com antecedência. | | | 0,675 | |
| 26. A minha carga horária é adequada. | | | 0,661 | |
| 27. Após a minha jornada de trabalho tenho disposição para realizar outras atividades. | | | 0,754 | |
| 28. A organização promove formação periódica. | | | | 0,582 |
| 29. As horas extras são pagas. | | | | 0,692 |
| 30. A organização incentiva-me a realizar atividades culturais. | | | | 0,664 |
| 31. A organização oferece a possibilidade de promoções para os funcionários. | | | | 0,681 |
| 32. As atividades que devo executar são planeadas com antecedência. | | | | 0,642 |
| 33. Sou incentivado (a) a realizar cursos/formações de aperfeiçoamento. | | | | 0,731 |
| 35. A organização oferece oportunidades de fazer horas extra. | | | | 0,687 |

Notas: Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

A Rotação convergiu em 6 iterações.

Os coeficientes inferiores a 0,4 não foram apresentados.

Em relação à consistência interna da escala, os fatores alcançaram valores de alfa muito bons, sendo que os Fatores 1 e 2 apresentaram alfas de Cronbach superiores a 0,9, enquanto que os Fatores 3 e 4 apresentam alfas de Cronbach superiores a 0,8 (tabela 17).

Tabela 17- Análise de Consistência Interna da Escala da QVT

| Escala da QVT | Nº de Itens | Alpha de Cronback |
|---|-------------|-------------------|
| Fator 1 – Integração, respeito e autonomia | 13 | $\alpha = 0,937$ |
| Fator 2 - Compensação justa e adequada | 6 | $\alpha = 0,916$ |
| Fator 3 – Possibilidades de lazer e convívio social | 6 | $\alpha = 0,894$ |
| Fator 4 – Incentivo e suporte | 7 | $\alpha = 0,831$ |

6.6.5 Análise Fatorial da Escala da RS

Os 50 itens da Escala de RS foram submetidos a uma análise fatorial exploratória (método das componentes principais) com rotação Varimax. Porque alguns itens apresentavam pesos fatoriais elevados em mais que um fator e outros itens possuíam um peso fatorial inferior a 0,40, optou-se por remover estes itens da análise. A nova solução fatorial mostra-se adequada. O KMO encontrado foi de 0,696 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo ao nível de $p < 0,001$, apresentando $\chi^2 = 970,850$ (Tabela 18). Retiveram-se sete fatores que explicam 65,57 % da variância total (Tabela 19).

Tabela 18 - Teste de KMO e Bartlett

| | | |
|---|---------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem. | | 0,696 |
| Teste de esfericidade de Bartlett | 970,850 | 970,850 |
| | 0,378 | 0,378 |
| | 0,000 | 0,000 |

Tabela 19 - Variância total explicada

| Componente | Auto valores iniciais | | | Somadas de extração de carregamentos ao quadrado | | | Somadas de rotação de carregamentos ao quadrado | | |
|------------|-----------------------|-----------|------------|--|-----------|------------|---|-----------|--------------|
| | Total | % de | % | Total | % de | % | Total | % de | % cumulativa |
| | | variância | cumulativa | | variância | cumulativa | | variância | |
| 1 | 7,681 | 27,432 | 27,432 | 7,681 | 27,432 | 27,432 | 3,413 | 12,189 | 12,189 |
| 2 | 2,791 | 9,969 | 37,401 | 2,791 | 9,969 | 37,401 | 2,953 | 10,546 | 22,735 |
| 3 | 2,376 | 8,485 | 45,886 | 2,376 | 8,485 | 45,886 | 2,853 | 10,188 | 32,923 |
| 4 | 1,595 | 5,697 | 51,583 | 1,595 | 5,697 | 51,583 | 2,826 | 10,093 | 43,016 |
| 5 | 1,517 | 5,417 | 57,000 | 1,517 | 5,417 | 57,000 | 2,648 | 9,459 | 52,474 |
| 6 | 1,408 | 5,028 | 62,028 | 1,408 | 5,028 | 62,028 | 1,919 | 6,855 | 59,329 |
| 7 | 1,218 | 4,349 | 66,376 | 1,218 | 4,349 | 66,376 | 1,750 | 6,249 | 65,578 |

A denominação dos fatores seguiu o conteúdo dos itens que os compunham não sendo possível manter as designações que originalmente constam no GRACE (2014). O primeiro fator foi chamado de RS relacionada com o ambiente e é composto por 7 itens. O segundo fator foi chamado de RS relacionada com os fornecedores e é composto por 4 itens. O terceiro fator foi chamado de RS relacionada com os clientes e possui também 4 itens. O quarto fator chamado de RS relacionada com o desempenho e gestão, composto por 4 itens. O quinto fator chamado de RS relacionada com os colaboradores, composto por 3 itens. O sexto fator chamado de RS relacionada com os valores e a ética, composto igualmente por 3 itens. Por último, o sétimo fator chamado de RS relacionada com a comunidade, composto também ele por 3 itens (tabela 20).

Tabela 20– Análise fatorial exploratória da RS (após rotação)

| | Componentes | | | | | | |
|---|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. A organização disponibiliza informação ambiental sobre os seus produtos e serviços? | 0,839 | | | | | | |
| 2. A organização tem preocupações na escolha de transporte sustentável? | 0,749 | | | | | | |
| 3. A organização tem procedimentos de redução de água (ex. torneiras com temporizador, autoclismos eficientes)? | 0,683 | | | | | | |
| 4. A organização contabiliza as suas emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)? | 0,583 | | | | | | |
| 5. A organização tem procedimentos de redução da poluição? | 0,566 | | | | | | |
| 6. A organização desenvolve iniciativas para sensibilizar e formar os colaboradores para as questões ambientais e para o consumo eficiente de recursos? | 0,533 | | | | | | |
| 7. A organização desenvolve iniciativas para sensibilizar os seus fornecedores e/ou clientes para as questões ambientais? | 0,481 | | | | | | |
| 8. A organização incentiva os seus fornecedores a serem responsáveis socialmente, através de ferramentas e formação? | | 0,861 | | | | | |
| 9. A organização considera na seleção dos seus fornecedores as suas práticas de sustentabilidade (ex. comércio justo, direitos humanos, condições dignas de trabalho)? | | 0,827 | | | | | |
| 10. A organização avalia os seus fornecedores de acordo com as suas práticas de sustentabilidade? (ex. comércio justo, direitos humanos, condições dignas de trabalho)? | | 0,770 | | | | | |
| 11. A organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus fornecedores? | | 0,567 | | | | | |
| 12. A organização tem mecanismos para compreender as expectativas e necessidades dos seus clientes? | | | 0,858 | | | | |
| 13. A organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus clientes? | | | 0,822 | | | | |
| 14. A organização utiliza as reclamações para melhorar a sua atividade? | | | 0,789 | | | | |
| 15. A organização tem mecanismos de registo e tratamento de reclamações? | | | 0,469 | | | | |
| 16. A organização recolhe indicadores quantitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade? | | | | 0,782 | | | |
| 17. A organização analisa os indicadores recolhidos e utiliza-os como apoio à tomada de decisão? | | | | 0,742 | | | |
| 18. A organização recolhe indicadores qualitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade? | | | | 0,722 | | | |
| 19. A organização tem procedimentos de avaliação de desempenho e gestão de carreiras dos seus colaboradores? | | | | 0,604 | | | |
| 20. A organização desenvolve iniciativas de promoção da coesão e motivação internas (ex. voluntariado, ações de teambuilding, eventos internos)? | | | | | 0,766 | | |
| 21. A organização incentiva os seus colaboradores a participarem em atividades de voluntariado? | | | | | 0,751 | | |
| 22. A organização define um plano anual de formação dos seus colaboradores? | | | | | 0,678 | | |
| 23. A organização tem definida a sua missão, visão, os seus valores, princípios éticos e regras de conduta numa Carta de Princípios ou Código de Ética? | | | | | | 0,798 | |
| 24. A organização tem os seus valores e compromissos éticos disponíveis publicamente? | | | | | | 0,792 | |
| 25. A organização tem na base da sua estratégia princípios de transparência e ética, apresentados e partilhados de forma clara? | | | | | | 0,571 | |
| 26. A organização tem mecanismos para identificar as necessidades da comunidade local? | | | | | | | 0,731 |
| 27. A organização já fez uma análise dos seus impactos na comunidade local? | | | | | | | 0,569 |
| 28. A organização tem definidas as suas prioridades na atuação com a comunidade local? | | | | | | | 0,543 |

Notas: Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser. A Rotação convergiu em 12 iterações. Os coeficientes inferiores a 0,4 não foram apresentados.

Em relação à consistência interna da escala da RS, os fatores alcançaram valores de alfa adequados, sendo que os Fatores 1, 2 e 4 apresentaram alfas de Cronbach superiores a 0,8, enquanto que os Fatores 3 e 5 apresentam alfas de Cronbach superiores a 0,7. Verificando-se, contudo, que os Fatores 6 e 7 apresentaram alfas de Cronbach inferiores a 0,7 (tabela 21), mas superiores a 0,6.

Tabela 21- Análise de Consistência Interna da Escala da R.S.

| Escala da RS | Nº de Itens | Alpha de Cronback |
|-------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Fator 1 – Ambiente | 7 | $\alpha = 0,815$ |
| Fator 2 - Fornecedores | 4 | $\alpha = 0,822$ |
| Fator 3 - Clientes | 4 | $\alpha = 0,799$ |
| Fator 4 - Desempenho e Gestão | 4 | $\alpha = 0,817$ |
| Fator 5 - Colaboradores | 3 | $\alpha = 0,753$ |
| Fator 6 – Valores e Ética | 3 | $\alpha = 0,607$ |
| Fator 7 – Comunidade | 3 | $\alpha = 0,631$ |

7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Ao longo do presente capítulo, apresentam-se os resultados obtidos, começando por analisar os dados recolhidos através de medidas de tendência central (média), de dispersão (desvio-padrão) e de associação (coeficiente de correlação de Pearson), para: (i) as *variáveis sociodemográficas* (género, idade, antiguidade na organização, habilitações literárias e função de chefia), (ii) a variável da responsabilidade social (nas dimensões: ambiente, fornecedores, clientes, desempenho da gestão, colaboradores, valores e ética, comunidade) e (iii) a variável da qualidade de vida no trabalho (nas dimensões: integração, respeito e autonomia, compensação justa e adequada, lazer e convívio, incentivo e suporte). Numa segunda fase, procedeu-se à aplicação de testes de regressão linear múltipla, com o objetivo de estudar a relação entre as variáveis dependentes e as independentes.

7.1 Médias, Desvios-Padrão e Correlações

Na tabela seguinte (tabela 22) apresentam-se as estatísticas descritivas, podendo ser observável, que em termos médios, se verifica que o valor global da QVT apresenta um resultado positivo (média de 3,49 numa escala de 5 pontos, $dp=0,64$). A dimensão *integração, respeito e autonomia* regista o valor mais elevado (média de 4,17 numa escala de 5 pontos, $dp=0,66$), seguindo-se o lazer e convívio (média de 3,82 numa escala de 5 pontos, $dp=0,89$). A *compensação justa e adequada* apresenta o valor médio mais baixo (média de 2,70 numa escala de 5 pontos, $dp=1,02$).

A RS global apresenta um resultado positivo (a percentagem média de práticas de RS identificadas na instituição cifra-se em 58%). A dimensão *valores e ética* regista o valor mais elevado (média de 88%). Seguem-se as dimensões *clientes* (média de 83%) e os *colaboradores* (média de 78%). A dimensão *ambiente* apresenta o valor mais baixo (média de 22%) (ver figura 13).

Tabela 22- Estatística Descritiva

| Dimensões | N | Mínimo | Máximo | Média | Desvio Padrão |
|----------------------------------|----|--------|--------|-------|---------------|
| Integração, respeito e autonomia | 76 | 1,54 | 5,00 | 4,17 | 0,66 |
| Compensação justa e adequada | 76 | 1,00 | 4,83 | 2,70 | 1,02 |
| Lazer Convívio | 76 | 1,67 | 5,00 | 3,82 | 0,89 |
| Incentivo e suporte | 75 | 1,00 | 4,86 | 3,24 | 0,85 |
| QVT global | 76 | 1,79 | 4,74 | 3,49 | 0,64 |
| Ambiente | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,22 | 0,28 |
| Fornecedores | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,26 | 0,35 |
| Clientes | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,83 | 0,30 |
| Desempenho Gestão | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,64 | 0,38 |
| Colaboradores | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,78 | 0,34 |
| Valores e ética | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,88 | 0,24 |
| Comunidade | 76 | 0,00 | 1,00 | 0,45 | 0,38 |
| RS global | 76 | 0,05 | 1,00 | 0,58 | 0,22 |

As figuras 12 e 13 que se apresentam de seguida mostram graficamente a análise descrita anteriormente.

Figura 12 – Representação da média das dimensões da QVT e QVT global

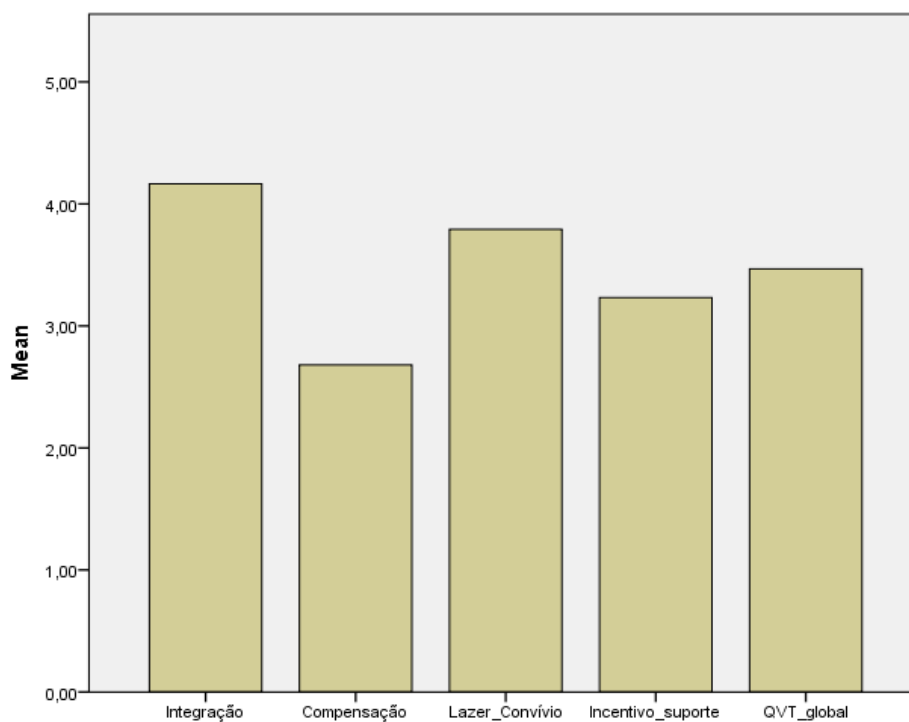
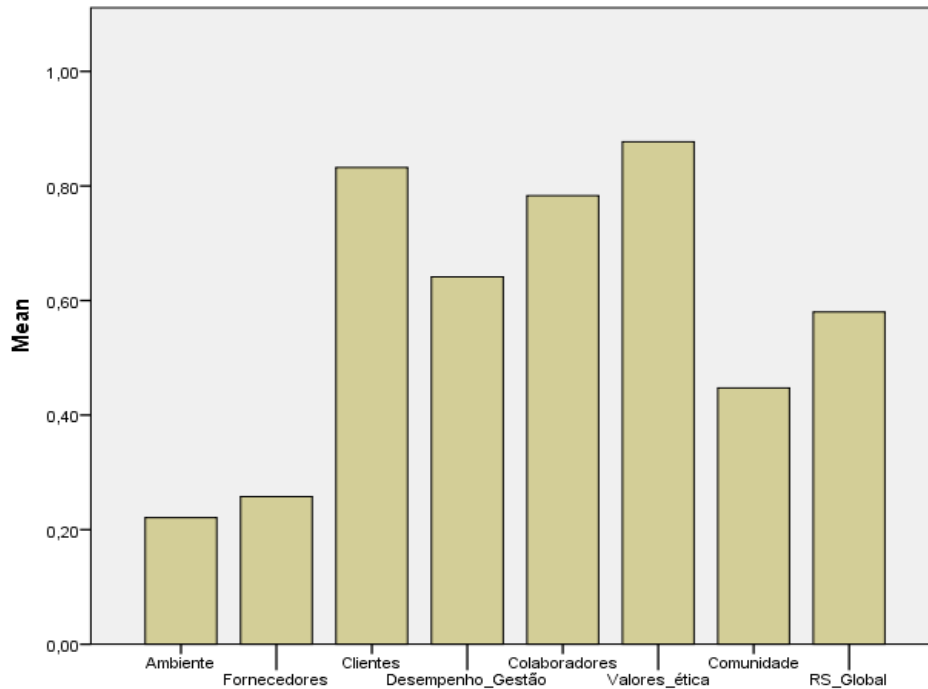


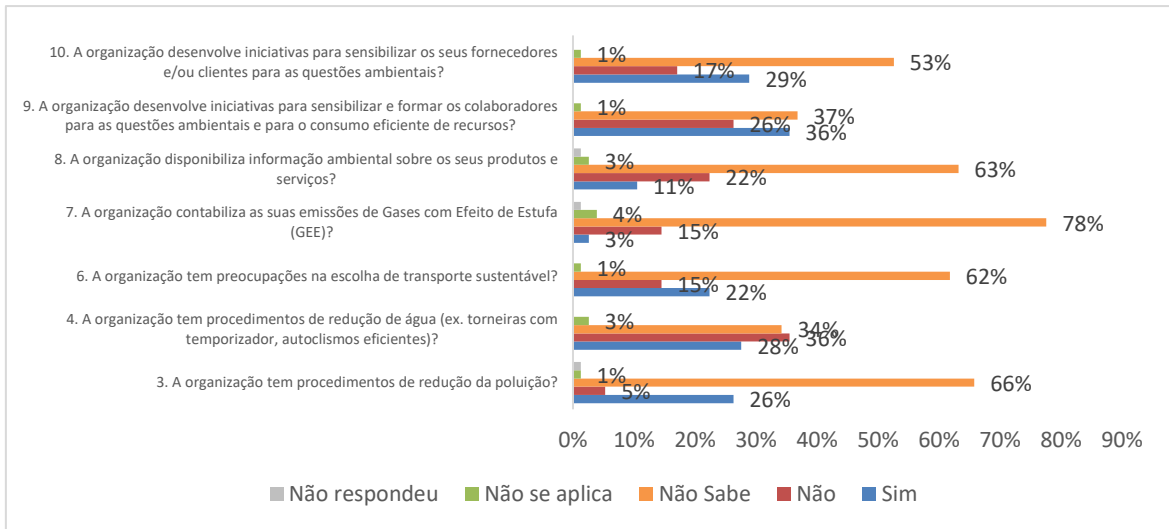
Figura 13 – Representação da média das dimensões da RS e RS global



Analisa-se, de seguida, as práticas associadas a cada dimensão da RS.

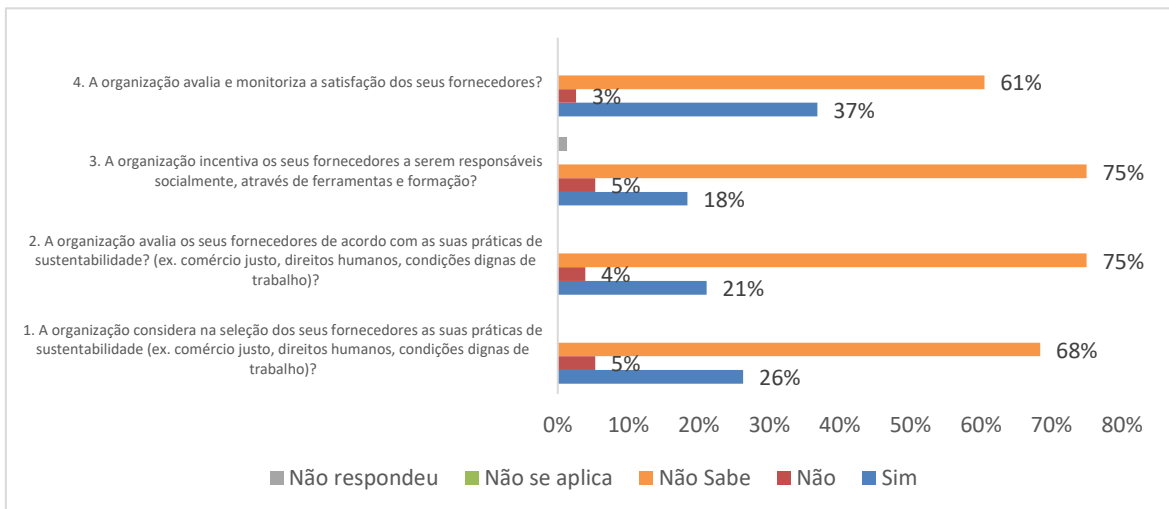
No que concerne à responsabilidade pelo ambiente (figura 14), a maioria dos colaboradores afirma desconhecer a existência de práticas de responsabilidade ambiental. A título de exemplo: a) apenas 3 % reconhece existir uma contabilização das emissões de gases com efeito de estufa, b) apenas 11% considera existir divulgação de informação ambiental sobre os seus produtos e serviços, e c) 22% que a organização tem preocupações na escolha de transporte sustentável, entre outros. A percentagem mais elevada nesta dimensão respeita à perceção por parte dos colaboradores de que a organização desenvolve iniciativas para sensibilizar e formar os colaboradores para as questões ambientais e para o consumo eficiente de recursos (36%).

Figura 14- Responsabilidade pelo Ambiente



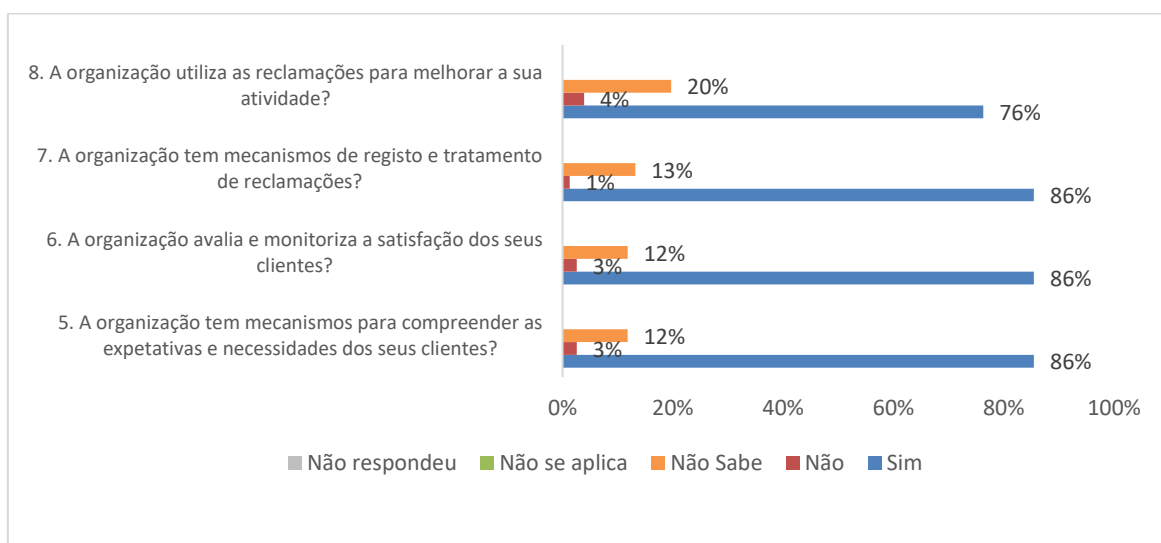
Na dimensão da responsabilidade para com os fornecedores, a) 37% afirmou que a organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus fornecedores, b) 26% reconhece que a organização considera na seleção dos seus fornecedores as suas práticas de sustentabilidade (ex. comércio justo, direitos humanos, condições dignas de trabalho); c) apenas 18% afirmou que a organização incentiva os seus fornecedores a serem responsáveis socialmente, através de ferramentas e formação, sendo esta a questão que se apresenta menos desenvolvida (figura 15).

Figura 15- Responsabilidade com os Fornecedores



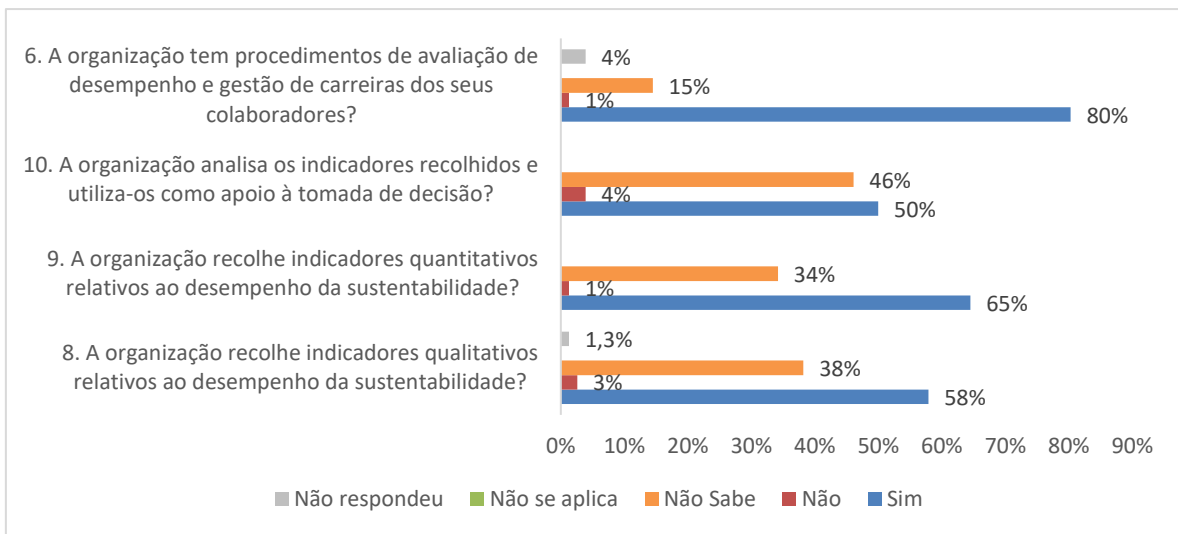
Relativamente à dimensão da responsabilidade para com os clientes, observa-se na figura 16, que 86% dos inquiridos afirmaram com a mesma percentagem que: a) a organização tem mecanismos para compreender as expectativas dos seus clientes; b) a organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus clientes; c) a organização tem mecanismos de registo e tratamento de reclamações. Ainda com relevância ao nível desta dimensão, com 76%, encontra-se a perceção dos inquiridos no que concerne à utilização das reclamações por parte da organização, para melhorar a sua atividade.

Figura 16- Responsabilidade com os Clientes



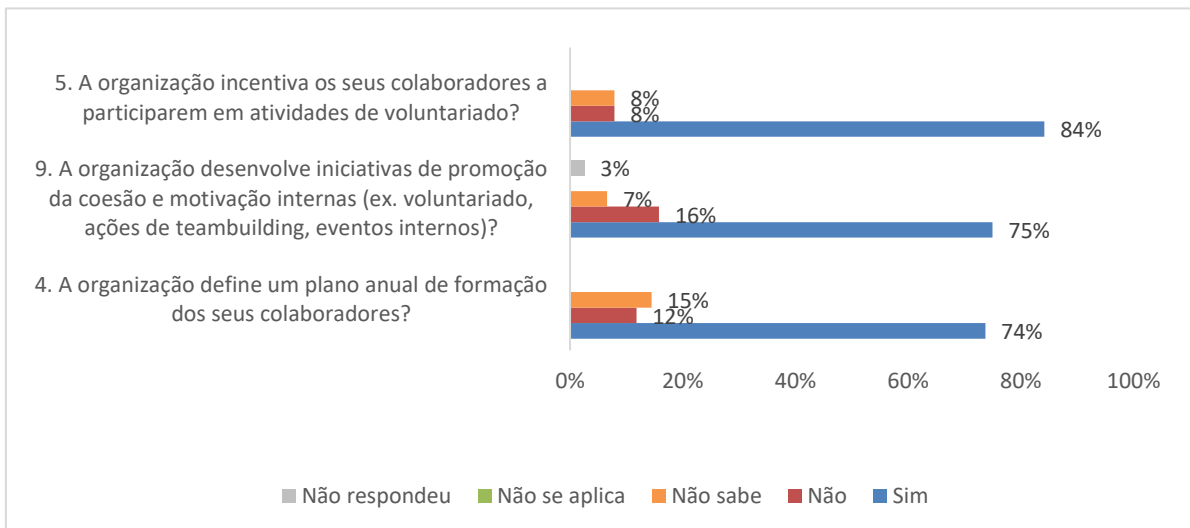
Na dimensão da responsabilidade de desempenho e gestão (figura 17), a maioria dos colaboradores reconhece com: a) 80% das respostas que a organização tem procedimentos de avaliação de desempenho e gestão de carreiras dos seus colaboradores; b) 65% que a organização recolhe indicadores quantitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade; c) 58% que a organização recolhe indicadores qualitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade.

Figura 17- Responsabilidade de Desempenho e Gestão



Na dimensão de responsabilidade para com os colaboradores, a maioria dos inquiridos reconhece (figura 18): a) que a organização incentiva os seus colaboradores a participarem em atividades de voluntariado (84%); b) que a organização desenvolve iniciativas de promoção da coesão e motivação internas (75%) e; c) que a organização define um plano anual de formação dos seus colaboradores (74%).

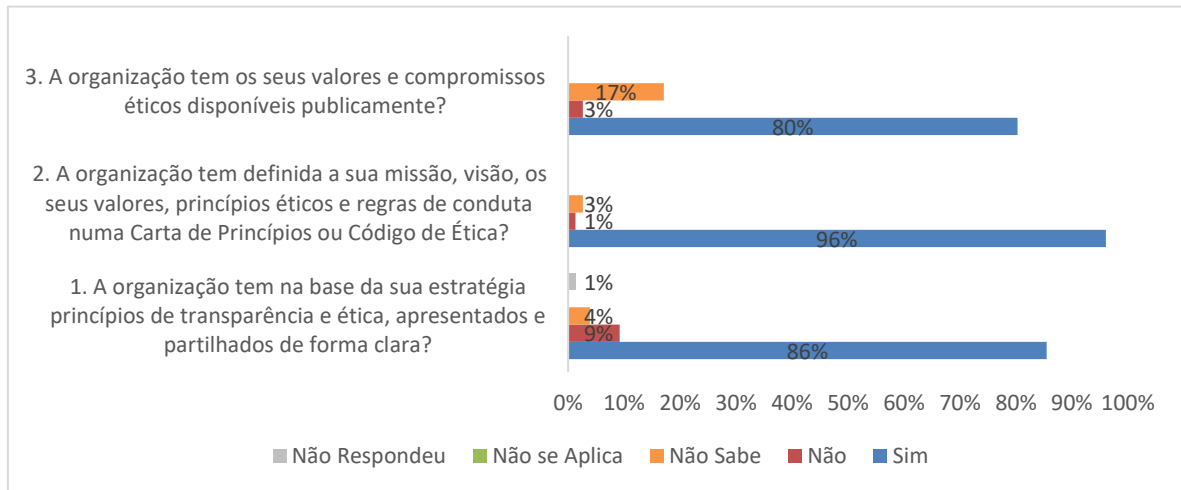
Figura 18- Responsabilidade para com os Colaboradores



Na dimensão da responsabilidade pelos valores e ética, a maioria dos inquiridos percebe de forma significativa que a mesma existe dentro da organização, dado que (figura 19): a) 96% afirma que a organização tem definida a sua missão, visão, os seus valores princípios éticos e regras de conduta numa Carta de Princípios ou Código de Ética, b) 86% que a organização tem

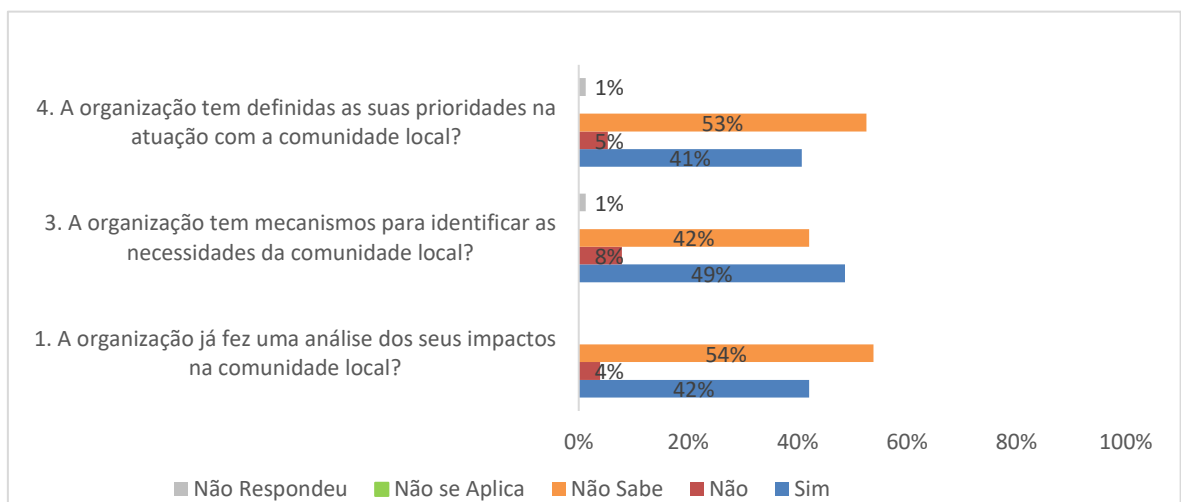
na base da sua estratégia princípios de transparência e ética, apresentados e partilhados de forma clara; c) 80% que a organização tem os seus valores e compromissos éticos disponíveis publicamente.

Figura 19- Responsabilidade Valores e ética



Por último, a dimensão da responsabilidade pela comunidade, quase metade dos inquiridos perceciona que a mesma existe dentro da organização, dado que (figura 20): a) 49% afirma que a organização tem mecanismos para identificar as necessidades da comunidade local, b) 42% que a organização já fez uma análise dos seus impactos na comunidade local; e, c) 41% que a organização tem definidas as suas prioridades na atuação com a comunidade local.

Figura 20- Responsabilidade pela Comunidade



De seguida, na tabela 23, apresentam-se as médias, os desvios-padrão e as correlações entre as variáveis. Observa-se que existe uma correlação negativa entre a antiguidade e o género masculino, sugerindo que os homens trabalham há menos tempo na organização. O género masculino apresenta uma correlação positiva com a escolaridade e a chefia, sugerindo que os homens têm habilitações mais elevadas e tendem a ocupar mais cargos de chefia. As correlações significativas entre a idade e a antiguidade e a chefia, indicam que os colaboradores com mais idade trabalham há mais tempo na organização e ocupam mais vezes o cargo de chefia. A correlação significativa entre a escolaridade e a chefia também indica que os colaboradores com cargos de chefia possuem habilitações superiores.

Os colaboradores com mais idade e que trabalham há mais tempo na instituição têm perceções mais elevadas na dimensão da responsabilidade social para com o ambiente. Também são os colaboradores que trabalham há mais tempo na instituição que tem perceções mais elevadas de responsabilidade para com os fornecedores, bem como na RS global. As restantes variáveis de controlo não apresentam correlações significativas com as diferentes dimensões de responsabilidade social.

Os colaboradores com maior escolaridade têm maiores perceções de QVT no que respeita à integração, respeito e autonomia; os indivíduos com mais idade e antiguidade tem maiores perceções da QVT na área do lazer e convívio; a QV global também tende a ser superior para os indivíduos com mais idade.

As sete dimensões da responsabilidade social, bem como a RS global estão relacionadas de forma positiva e significativa, exceto as correlações entre valores e ética e as seguintes dimensões de RS: ambiente, fornecedores e comunidade. As quatro dimensões de Qualidade de Vida no Trabalho, bem com a QVT global, estão todas positiva e significativamente correlacionadas entre si.

Todas as dimensões de RS, exceto a responsabilidade para com o desempenho/gestão, estão positiva e significativamente correlacionadas com a integração, respeito e autonomia. A dimensão valores e ética é a única dimensão da responsabilidade social positiva e significativamente correlacionada com a compensação justa e adequada. A dimensão lazer e convívio está correlacionada positiva e significativamente como a dimensão dos valores e a ética e a RS global. Todas as dimensões de RS influenciam o incentivo e suporte, bem como a QV global, exceto a dimensão do ambiente e dos fornecedores.

As correlações não são muito elevadas, sugerindo que as variáveis não apresentam problemas de multicolinearidade.

Tabela 23- Médias, desvios-padrão e coeficientes de correlação de Pearson

| | M | DP | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
|-------------------------|------|------|--------|---------|---------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1. Género (a) | 0,18 | 0,39 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Idade (b) | 2,82 | 1,09 | 0,00 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Antiguidade (c) | 2,79 | 0,95 | -,277* | 0,551** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Escolaridade (d) | 4,69 | 1,45 | ,248* | -0,09 | -0,12 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Chefia (e) | 0,18 | 0,39 | ,247* | 0,241* | 0,06 | 0,384** | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Ambiente | 0,22 | 0,28 | 0,09 | ,263* | 0,243* | -0,08 | 0,06 | | | | | | | | | | | | |
| 7. Fornecedores | 0,26 | 0,35 | -0,11 | 0,14 | 0,383** | -0,12 | 0,15 | 0,382** | | | | | | | | | | | |
| 8. Clientes | 0,83 | 0,30 | -0,07 | 0,02 | 0,23 | 0,08 | 0,05 | 0,286* | 0,271* | | | | | | | | | | |
| 9. Desempenho/Gestão | 0,64 | 0,38 | -0,17 | 0,10 | 0,23 | -0,19 | 0,10 | 0,486** | 0,405** | 0,445** | | | | | | | | | |
| 10. Colaboradores | 0,78 | 0,34 | 0,01 | 0,14 | 0,21 | -0,13 | 0,03 | 0,368** | 0,285* | 0,440** | 0,454** | | | | | | | | |
| 11. Valores e Ética | 0,88 | 0,24 | -0,06 | 0,09 | 0,06 | 0,01 | -0,01 | 0,193 | 0,051 | 0,360** | 0,348** | 0,369** | | | | | | | |
| 12. Comunidade | 0,45 | 0,38 | -0,23 | 0,09 | 0,19 | -0,09 | 0,10 | 0,336** | 0,448** | 0,230* | 0,384** | 0,408** | 0,169 | | | | | | |
| 13. RS global | 0,58 | 0,22 | -0,13 | 0,18 | ,338** | -0,12 | 0,11 | 0,648** | 0,642** | 0,638** | 0,777** | 0,720** | 0,491** | 0,679** | | | | | |
| 14. Integração | 4,17 | 0,66 | 0,15 | 0,14 | 0,12 | ,244* | 0,21 | 0,238* | 0,271* | 0,431** | 0,194 | 0,440** | 0,357** | 0,391** | 0,495** | | | | |
| 15. Compensação | 2,70 | 1,02 | -0,03 | 0,15 | -0,01 | 0,10 | 0,12 | 0,042 | 0,036 | 0,151 | 0,082 | 0,112 | 0,351** | 0,162 | 0,189 | 0,358** | | | |
| 16. Lazer e Convívio | 3,82 | 0,89 | 0,15 | 0,352** | ,310* | 0,17 | 0,21 | 0,148 | 0,085 | 0,220 | 0,158 | 0,216 | 0,249* | 0,058 | 0,233* | 0,599** | 0,313** | | |
| 17. Incentivo e Suporte | 3,24 | 0,85 | -0,12 | 0,14 | 0,16 | 0,07 | 0,00 | 0,194 | 0,101 | 0,324** | 0,328** | 0,320** | 0,409** | 0,314** | 0,421** | 0,354** | 0,384** | 0,356** | |
| 18. QVT global | 3,49 | 0,64 | 0,05 | 0,265* | 0,18 | 0,20 | 0,19 | 0,192 | 0,137 | 0,364** | 0,249* | 0,350** | 0,461** | 0,296** | 0,429** | 0,736** | 0,740** | 0,762** | 0,711** |

Notas: *Correlação significativa no nível 0.05 (2-tailed).

**Correlação significativa no nível 0.01 (2-tailed).

(a) M:1; F: 0

(b) até 29 anos: 1; de 30-39 anos: 2; de 40-49anos: 3; de 50-59 anos: 4; 60 ou mais anos: 5

(c) Há mais de 2 anos: 1; de 2 a 9 anos: 2; de 10 a 19 anos: 3; há 20 ou mais anos: 4

(d) 1ºciclo: 1; 2ºciclo: 2; 3º ciclo: 3; secundário: 4; Bacharelato: 5; licenciatura: 6; mestrado e/ou doutoramento: 7

(e) chefia:1; não chefia:0

7.2 Teste de Medição para o Modelo Conceptual

O modelo conceptual proposto nesta investigação (ver figura 11) pode ser testado empiricamente, através de regressões lineares múltiplas.

7.2.1 Como a Responsabilidade Social explica a Qualidade de Vida no Trabalho?

Através do Modelo de Regressão Linear (MRLM) testou-se o quanto as dimensões de RS explicam a QVT (tabela 24), para cada dimensão desta variável.

Neste processo de análise considera-se, numa primeira fase, o conjunto das variáveis sociodemográficas (género, idade, antiguidade, escolaridade e função de chefia) e na segunda fase, as dimensões de RS.

Apresenta-se de seguida os resultados para cada dimensão de QVT.

Para a **QVT- Integração, respeito e autonomia**, na primeira fase não constam resultados significativos. Na segunda fase, para além das variáveis demográficas, introduziu-se as sete dimensões de RS, sendo que apenas a RS para com a comunidade emergiu como significativa ($b= 0,29$, $p<0,05$). A RS explica 34% (R^2 change; $p<0,01$) da variância única da QVT – Integração, respeito e autonomia. O modelo no seu global é significativo ($F= 3,78$, $p<0,01$) ao qual está associado um R^2 ajustado de 35%. Este resultado sugere que práticas de RS orientadas para a comunidade (ex: a organização ter mecanismos para identificar as necessidades da comunidade local; a organização fazer a análise dos seus impactos na comunidade local; a organização ter definidas as suas prioridades na atuação com a comunidade local) tendem a beneficiar a QVT dos colaboradores, nomeadamente, na dimensão da Integração, respeito e autonomia.

Para a **QVT – Compensação justa e adequada**, na primeira fase não constam resultados significativos. Na segunda fase, para além das variáveis demográficas, introduziu-se as sete dimensões de RS. Emergiram como significativas a idade ($b= 0,35$; $p<0,05$) e a RS dos valores e ética emergiu como significativa ($b= 0,36$, $p<0,05$). A RS explica 14% (R^2 change) da variância única da QVT- Compensação justa e adequada. Porém, o modelo no seu global não é significativo ($F=1,23$, $p>0,01$), tendo associado um R^2 ajustado de 4%. Este resultado sugere

que as práticas de RS orientadas para os valores e a ética (ex: a organização ter definida a sua missão, visão, os seus valores, princípios éticos e regras de conduta numa Carta de Princípios ou Código de Ética; a organização ter na base da sua estratégia princípios de transparência e ética, apresentados e partilhados de forma clara; a organização ter os seus valores e compromissos éticos disponíveis publicamente) tendem a beneficiar a QVT dos colaboradores, nomeadamente, na dimensão da compensação justa e adequada. Porém, como modelo não é significativo, a evidência estatística é frágil e este resultado deve ser analisado com precaução.

Para a **QVT – Lazer e convívio** na primeira fase emergiu como significativa a idade ($b=0,30$; $p<0,05$). Na segunda fase, para além das variáveis demográficas, introduziu-se as sete dimensões de RS. Apenas a idade emergiu como significativa ($b= 0,36$, $p<0,05$). A RS explica 6% (*R2 change*) da variância única da QVT- Lazer e convívio. Todavia, o modelo no seu global não é significativo ($F= 1,872$, $p>0,01$). Este resultado sugere que práticas de RS não contribuem para a QVT – lazer e convívio.

Para a **QVT- Incentivo e suporte**, na primeira fase não constam resultados significativos. Na segunda, para além das variáveis demográficas, introduziu-se as sete dimensões de RS, sendo que nenhuma variável emergiu como significativa. O modelo no seu global não é significativo ($F= 1,878$, $p>0,01$). Este resultado sugere que práticas de RS não influenciam a QVT – Incentivo e suporte.

Para a **QVT global**, na primeira fase não constam resultados significativos. Na segunda, para além das variáveis demográficas, introduziu-se as sete dimensões de RS. Emergiram como significativas a idade ($b= 0,33$, $p< 0,05$) e a RS para com os valores e ética ($b=0,27$, $p<0,05$). A RS explica 23% (*R2 change*) da variância única da QVT global. O modelo no seu global é significativo ($F=2,339$, $p<0,05$) ao qual está associado uma *R2* ajustado de 20%. Estes resultados sugerem: (a) os colaboradores com mais idade percebem mais QVT global, (b) os colaboradores que percebem mais RS na dimensão dos valores e ética também percebem mais QVT global.

Tabela 24- Resultados da regressão linear múltipla para a QVT
(coeficientes de beta estandardizados)

| | QVT: Integração | | QVT: Compensação justa e adequada | | QVT: Lazer e Convívio | | QVT: Incentivo e Suporte | | QVT global | |
|-------------------------------|--------------------|---------|--|---------|--------------------------|---------|-----------------------------|---------|---------------|---------|
| | 1ª Fase | 2ª Fase | 1ª Fase | 2ª Fase | 1ª Fase | 2ª Fase | 1ª Fase | 2ª Fase | 1ª Fase | 2ª Fase |
| Género (M: 1; F: 0) | 0,14 | 0,24 | -0,12 | -0,10 | 0,18 | 0,19 | -0,15 | -0,12 | 0,01 | 0,06 |
| Idade | 0,11 | 0,15 | 0,31 | 0,35* | 0,30* | 0,36* | -0,01 | 0,04 | 0,27 | 0,33* |
| Antiguidade | 0,11 | -0,05 | -0,21 | -0,27 | 0,21 | 0,15 | 0,15 | -0,01 | 0,05 | -0,08 |
| Escolaridade | 0,23 | 0,22 | 0,20 | 0,22 | 0,16 | 0,16 | 0,08 | 0,17 | 0,22 | 0,26 |
| Chefia (c:1; nc:0) | 0,10 | 0,04 | 0,03 | 0,04 | 0,07 | 0,08 | -0,05 | -0,13 | 0,06 | 0,03 |
| R. Ambiente | - | -0,10 | - | -0,02 | - | -0,09 | - | 0,11 | - | -0,04 |
| R. Fornecedores | - | 0,17 | - | 0,10 | - | 0,08 | - | -0,01 | - | 0,11 |
| R. Clientes | - | 0,22 | - | 0,02 | - | 0,14 | - | 0,18 | - | 0,18 |
| R. Desempenho e Gestão | - | -0,14 | - | -0,14 | - | -0,05 | - | 0,13 | - | -0,08 |
| R. Colaboradores | - | 0,14 | - | 0,05 | - | 0,05 | - | 0,17 | - | 0,13 |
| R. Valores e Ética | - | 0,22 | - | 0,36* | - | 0,15 | - | 0,01 | - | 0,27* |
| R. Comunidade | - | 0,29* | - | -0,01 | - | -0,09 | - | 0,18 | - | 0,1 |
| R2 | 0,13 | 0,47 | 0,09 | 0,23 | 0,24 | 0,31 | 0,05 | 0,31 | 0,12 | 0,36 |
| R2 ajustado | 0,05 | 0,35 | 0,01 | 0,04 | 0,18 | 0,14 | -0,03 | 0,14 | 0,05 | 0,20 |
| R2 change | 0,13 | 0,34** | 0,09 | 0,14 | 0,24** | 0,06 | 0,05 | 0,25* | 0,12 | 0,23* |
| F | 1,71 | 3,78** | 1,094 | 1,230 | 3,705** | 1,872 | 0,663 | 1,878 | 1,649 | 2,339* |

Nota: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

8 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao longo da discussão dos resultados procurar-se-á fazer uma síntese dos objetivos propostos, articulando os resultados obtidos com os contributos teóricos.

Face à problemática inicialmente identificada – estudar o impacto que as práticas de responsabilidade social têm na qualidade de vida no trabalho – selecionou-se uma organização de economia social, por se entender que cada vez mais e em virtude do contexto sócio económico com que a nossa sociedade se tem deparado nas últimas décadas, que nenhuma organização de economia social pode ser bem-sucedida se não praticar e aliar práticas de responsabilidade social no cumprimento da sua missão, visão, valores e objetivos, a par de uma preocupação constante com o seu capital humano e a sua qualidade de vida no trabalho.

Pelo exposto, o objetivo do presente estudo foi avaliar a relação existente entre as práticas de responsabilidade social e a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da instituição aqui presente, nomeadamente, a) descrever as perceções de RS na IPSS em estudo, b) descrever a QVT dos colaboradores da IPSS em estudo, c) estudar se as perceções de RS influenciam a QVT dos colaboradores da IPSS em estudo e d) identificar a área da RS que mais influencia a QVT.

Salientam-se, assim, os seguintes resultados: os colaboradores com mais idade e que trabalham há mais tempo na organização têm perceções mais elevadas na dimensão da RS para com o ambiente, sugerindo que são estes colaboradores que têm um conhecimento mais global da organização decorrente da sua antiguidade e das práticas de RS ambiental decorridas e implementadas pelas chefias. Também os colaboradores que trabalham há mais tempo têm perceções mais elevadas de RS para com os fornecedores, sendo os que trabalham há mais tempo, que têm também perceções mais elevadas de RS global. As restantes dimensões de RS não apresentam correlações significativas com as variáveis de controlo. Os colaboradores com maior escolaridade têm maiores perceções de QVT, no que respeita à dimensão integração, respeito e autonomia. Os colaboradores com mais idade e antiguidade são os que têm maiores perceções da QVT na dimensão do lazer e convívio social. Os colaboradores com mais idade percecionam mais a QVT global.

Relativamente ao primeiro objetivo, verificou-se que existe um resultado positivo da RS global com uma média de 58%, o que sugere que mais de metade dos colaboradores inquiridos reconhece existirem práticas de RS na sua organização. Os colaboradores inquiridos demonstraram ter maiores perceções de RS no que respeita à dimensão valores e ética (88%), seguindo-se a dimensão da RS para com os clientes (83%), e a dimensão da RS para com os colaboradores (78%). A dimensão da RS para com o ambiente foi a menos expressiva com apenas 22%.

No que se refere ao segundo objetivo, os dados recolhidos apontam no sentido de existir um resultado positivo da QVT global (3,49 numa escala de 5). Todas as dimensões da QVT, obtiveram médias positivas, sendo a mais relevante a dimensão integração, respeito e autonomia (4,17), o que sugere que a maioria dos colaboradores reconhece ser tratado com respeito, independentemente das estruturas hierárquicas, e sem existir distinção entre géneros. Reconhecem, ainda, existir trabalho de equipa entre colegas, relações interpessoais e compromisso perante a comunidade. Seguiu-se a dimensão lazer e convívio social (3,82 de média), resultado que sugere o reconhecimento, por parte dos colaboradores, do incentivo por parte da organização na realização de atividades de lazer e convívio pós-laboral e a oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades profissionais e pessoais dos colaboradores. A dimensão incentivo e suporte, com um resultado médio de 3,24, sugere que os colaboradores reconhecem existir oportunidades de conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal/familiar. Por último, a dimensão referente à compensação justa e adequada com uma média de 2,70, sugere que os colaboradores reconhecem satisfação para com o salário recebido e com as políticas salariais desenvolvidas pela organização.

Relativamente às perceções de RS influenciarem a QVT dos colaboradores, destaca-se o resultado positivo relativo à perceção da RS na dimensão valores e ética, sendo também a área da RS que mais influencia a QVT. Estes resultados podem sugerir a perceção que os colaboradores têm, ao nível do comportamento e da cultura organizacional existente, ou seja, que a organização tem valores e compromissos éticos, uma missão, visão e valores reconhecidos, sendo a sua estratégia de gestão assente em princípios de transparência, apresentados e partilhados de forma clara com as partes interessadas, quer sejam elas externas ou internas. Este resultado poderá, ainda, sugerir que existe, por parte dos colaboradores, uma identificação e apropriação ao nível dos valores da organização e da própria ética organizacional que guia toda a gestão, estratégia e prática da mesma. Pode ainda afirmar-se

que existe uma conformidade entre a técnica (funções e tarefas desenvolvidas) e a ética, isto é, que os colaboradores se identificam com a organização e se sentem como parte do todo, sem perderem a sua identidade pessoal, através de uma atitude consciente e responsável no desenvolvimento do seu trabalho.

Como afirma Manriquez et al. (2015), independentemente da dimensão da organização, esta deve manter um comportamento ético fundamentado em valores, normas e princípios organizacionais, oferecendo qualidade laboral e sendo leal para com os seus colaboradores, respeitando a sua competência. No âmbito da responsabilidade social, a ética e a qualidade laboral são os elementos imprescindíveis para o cumprimento da ação das organizações. A ética, no sentido do comportamento digno e congruente a seguir perante o público interno e externo da organização; e a qualidade laboral como o cuidado a ter perante o seu capital humano, considerando que ambos têm impacto no desempenho de qualquer organização (Manriquez et al. 2015). Calderón (2008) reforça esta ideia, afirmando que a RSE “é o compromisso consciente e congruente de cumprir integralmente com a finalidade da empresa, quer interna, quer externamente, considerando as expectativas de todos os participantes ao nível económico, social, humano e ambiental, demonstrando o respeito pelos valores éticos, as pessoas, as comunidades e o meio ambiente e para a construção do bem comum” (p.4). As práticas de RS podem servir para fortalecer o contrato informal entre os funcionários e a organização e aumentar a satisfação destes, destacando ainda que a ética organizacional e a perceção da RS estão positivamente associadas com a satisfação no trabalho por parte do colaborador (Valentine & Fleischman, 2008).

Todas as dimensões da RS, exceto a RS pela gestão, estão positivamente e significativamente correlacionadas com a dimensão da QVT designada – integração, respeito e autonomia. Este resultado vem reforçar o anteriormente exposto, sugerindo que os colaboradores reconhecem existir, por parte da organização, a promoção do respeito pelas diferenças individuais e pelos seus direitos, bem como, a colaboração entre colegas e a promoção da autonomia através de normas e regras claras.

Os resultados apresentados vêm ao encontro dos contribuídos teóricos apresentados por Tajfel e Turner, 1985, citados por, Santos & Seabra, 2015). Segundo estes autores, os colaboradores podem desenvolver um sentido de identificação positiva com a organização que é vista como detentora de características valorizadas socialmente (Peterson, 2004, citado por, Santos et al.,

2015), respondendo com maior empenho afetivo e maior satisfação no trabalho. Por outro lado, existe uma reciprocidade (Gouldner, 1960, citado por, Santos et al., 2015). O colaborador, ao sentir que a organização o trata de forma adequada, desenvolve um sentimento do dever de retribuir (Leal, 2012, citado por, Santos et al., 2015), desenvolvendo um maior empenhamento afetivo, adotando mais comportamentos de cidadania organizacional, melhorando o desempenho individual, o que levará conseqüentemente a uma maior satisfação no trabalho e a uma maior qualidade de vida dentro da própria organização (Santos et al., 2015).

Por outro lado, as percepções positivas de RS por parte dos colaboradores, reforçam a sua identificação organizacional (Dutton, Dukerich e Harquail, 1994, citado por Santos et al., 2015), originando maior empenho, atitudes perante o trabalho de cooperação, esforço, participação, motivação e comportamentos de interajuda (Ashforth, Harrison e Corley, 2008, citado por, Santos et al., 2015). A organização que segue ações e políticas de gestão baseadas na ética e que se preocupa com as questões da sustentabilidade e do bem-comum, comunicando internamente estes modelos de gestão, têm por parte dos seus colaboradores mais e melhores práticas laborais (Evans, Goodman, et al., 2011, citado por, Santos et al., 2015, p.73).

Por último, segundo Burroughs e Eby (1998), (citado por Santos et al., 2015) as percepções de RS, quando positivas, possibilitam desenvolver um maior sentido psicológico de comunidade de trabalho. Rego e Souto (2014) reforçam esta ideia, afirmando que “os colaboradores que experimentam o sentido psicológico de comunidade de trabalho reconhecem que a organização vai ao encontro das suas necessidades e das necessidades das suas famílias, proporcionam uma qualidade de vida superior” (citado por Santos et al., 2015, pp.73-74).

Pelo exposto, poder-se-á afirmar que os objetivos propostos foram cumpridos. Obteve-se resposta para a questão de partida. Relativamente às hipóteses levantadas, validou-se parcialmente a primeira hipótese, concluindo que as práticas de responsabilidade social influenciam positivamente a qualidade de vida dos colaboradores no trabalho (H1).

As práticas de responsabilidade social dirigidas à comunidade influenciam a dimensão da Integração, respeito e autonomia (da QVT), enquanto que os valores e ética da organização espelham preocupações na área da RS, influenciando a dimensão da QVT referente à compensação justa e adequada.

Relativamente à segunda hipótese, a mesma não foi corroborada. Conclui-se que a dimensão da responsabilidade social que mais influencia a qualidade de vida no trabalho é a responsabilidade social valores e ética e não na dimensão colaboradores, como era proposto na H2.

Apresentam-se no próximo capítulo as conclusões e limitações da investigação, bem como estudos futuros.

9 CONCLUSÕES

9.1 Principais Conclusões

A presente investigação contribuiu para enriquecer o conhecimento sobre a relação entre responsabilidade social das organizações de economia social e qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa bibliográfica permitiu compreender que a efetividade dessa relação depende, inequivocamente, das ações sustentáveis que a organização estabeleça no decorrer da sua atividade e das práticas aplicadas de qualidade de vida dirigidas aos seus colaboradores, de forma a permitir um ambiente interno socialmente responsável, já que a qualidade de vida no trabalho é um pilar da responsabilidade social.

Para que uma organização seja socialmente responsável, vários fatores são necessários, como adoção de padrões éticos, respeito à legislação, políticas de gestão ambiental, envolvimento por parte da gestão de todas as partes interessadas (externas e internas), entre outros. Porém, não basta pensar em responsabilidade social externa à organização, com práticas que beneficiem a comunidade, a organização precisa primar por ações de responsabilidade social que tenham em consideração o seu público interno, nomeadamente os seus colaboradores.

Assim, a qualidade de vida dos seus colaboradores é elemento primordial para que a organização seja socialmente responsável. Com a adoção de práticas de gestão orientadas para a qualidade de vida no trabalho, a organização não ganha somente no aspeto da responsabilidade social, mas também, ao nível de uma maior e melhor prestação de serviços, da motivação e desempenho por parte dos seus colaboradores, possibilitando a criação de um ambiente organizacional mais harmonioso, trazendo como consequência um maior compromisso com a organização por parte dos colaboradores, no sentido do cumprimento da missão, visão e valores da própria organização.

9.2 Limitações e Estudos Futuros

Relativamente às limitações deste estudo, considera-se que futuramente o instrumento de medida deverá ser aplicado a outras organizações de economia social (misericórdias, cooperativas, fundações, entre outras), de forma a testar a escala aplicada e comparar resultados. Neste sentido, a dimensão e a tipologia da amostra deverá ser alargada de forma a permitir esta generalização de resultados.

A dimensão do questionário aplicado pode ter contribuído para que uma parte dos colaboradores inquiridos tenha optado por não responder à segunda parte do mesmo. Por outro lado, apesar de ter sido garantida a confidencialidade com a entrega dos questionários em envelope fechado, alguns colaboradores optaram por não entregar ou não responder ao questionário. Futuramente, a distribuição e recolha dos mesmos deverá ser feita diretamente pelo investigador.

Por último, seria pertinente conhecer a perspetiva dos órgãos de gestão, relativamente à sua própria perceção das práticas de RS existentes e do seu contributo para a melhoria da QVT dos colaboradores, por forma a comparar resultados e perceber como a perceção dos líderes se cruza com a perceção dos colaboradores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H. & Glavas, A. (2012). What we know and don't know about corporate social responsibility: *A review and research agenda*. *Journal of Management*, 38 (4), 932-968.
- Albarello, L. (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Trajetos. Lisboa: Gradiva.
- Albuquerque, L. G. & Limongi-França, A. C. (1998). Estratégias de Gestão de Pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração*, São Paulo, 33 (2), 40-51, abr./jun.
- Almeida, A. C., Henriques, A. S., Filho, J. S. S. & Canel, R. C. (sd). *Compreendendo a Responsabilidade Social: ISO 26000 e ABNT NBR 16001*. Brasília, DF. Acedido em: <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/sustentabilidade/diretrizes-socioambientais/pdf/cartilha-compreendendo-rs-web>
- Almeida, J. & Pinto, J. (1995). *A Investigação nas ciências Sociais*. Lisboa: Ed. Presença.
- Amador, C. (2013). *Sustentabilidade Financeira das Organizações da Economia Social: novas soluções socialmente inovadoras em época de crise*. IV Colóquio Internacional de Doutorandos/as do CES, Coimbra.
- Amaro, R. R. (2005). *Toda a Economia Deveria Ser Solidária*. Pessoas e Lugares, julho/agosto.
- Ashley, P. A. (2003). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Saraiva.
- Baltera, & Díaz, E. (2005). *Responsabilidad social empresarial: alcances y potenciales en materia laboral*. Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, Departamento de estudios, Cuadernos de investigación, núm. 25. Acedido em: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf.
- Barthélémy, A. & Slitine, R. (2011). *Entrepreneuriat social: innover au servisse de l' intérêt général*. Vuiert Paris.

Bohdanowicz, P. & Zientara, P. (2009). *Hotel companies contribution to improving the quality of life of local communities and the well-being of their employees*. *Tourism Hospitality*, 9 (2), 147–158.

Borger, F. G. (2001). *Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial*. São Paulo: USP. Tese. Faculdade de Economia, Administração e contabilidade. Universidade de São Paulo. Acedido em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-04022002-105347/pt-br.php>

Bortolozo, A. & Santana, D. D. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho*. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica.

Both, J, Nascimento, J. V., Lemos, C. A. F., Donegá, A. L., Ramos, M. H. K. P., Petroski, E. C., & Duarte, M. F. S. (2006). *Qualidade de vida no trabalho percebida por professores de educação física*. *Revista Brasileira de Cineantropometria & Desempenho Humano*, 8(2), 45-52.

Caeiro, J. M. C. (2008). *Economia social: conceitos, fundamentos e tipologia*. Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa (ISSSL), Universidade Lusíada de Lisboa.

Calderón, J. F. C. (2008). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Centro mexicano para la Filantropía. Acedido em: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Cardoso, D. I. & Stano, R. C. M. (2005). *As relações éticas e a qualidade de vida no trabalho: uma questão de gestão*. XII SIMPEP- Bauru, SP, Brasil, nov. Acedido em www.simpep.feb.unesp.br

Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4, (4), 497–505. Acedido em http://iranakhlagh.nipc.ir/uploads/A_ThreeDimensional_Conceptual_Model_11531.pdf

Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, july- august, 39-48.

Carroll, A. (1999). *Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct*. *Business & Society*, 38 (3), 268-295.

Cavaco, C. (2005). *Pessoas e Lugares: Jornal de Animação da Rede Portuguesa*. LEADER, II série, nº31, julho/agosto. Acedido em www.minhaterra.pt

Chaves, R. & Monzón, J. (2007). *The Social Economy in the European Union, Working Paper*. CIRIEC, 2008/02. Acedido em http://www.ciriec.ulg.ac.be/fr/telechargements/WORKING_PAPERS/WP08-02.pdf

Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos: o Capital Humano das Organizações*. (8) São Paulo: Atlas.

CIRIEC. (2007). *A Economia Social na União Europeia. Síntese de Relatório*. Bruxelas: Comité Económico e Social Europeu.

CNIS. (2014). *Impactes Económico e Social das IPSS*. Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Fundação Millennium BCP. Lisboa: IPI Consulting Network - Padrão Plural - Associação.

Comissão Europeia. (2001). *Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. COM(2001) 366 final. Bruxelas. Acedido em http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001_0366pt01.pdf.

Comissão Europeia (2011). *Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014*. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, COM(2011) 681 final, Bruxelas. Acedido em: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2011/0681/COM_COM\(2011\)0681_PT.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2011/0681/COM_COM(2011)0681_PT.pdf).

Conde, M. F., Vásquez, D., & Marques, M.C. (2014). Evolução da Responsabilidade Social Empresarial na Península Ibérica. *Revista Portuguesa de Contabilidade*. Acedido em www.occ.pt

Constituição da República Portuguesa - VII Revisão Constitucional (2005). Acedido em: <https://www.parlamento.pt/legislacao/documents/constpt2005.pdf>

Crook, C. (2005). *The good company: a survey of corporate social responsibility*. The Economist, January.

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

Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro (1983). Diário da República 1.ª série — N.º 46. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Lisboa: Ministério dos Assuntos Sociais.

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro (2014). Diário da República 1.ª série — N.º 221. Alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Lisboa: Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. Acedido em: <https://dre.pt/application/file/a/58894033>

Decreto-Lei n.º 519-G2/79 de 29 de dezembro (1979). Diário da República 1.ª série — N.º 299. Estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social. Lisboa: Ministério dos Assuntos Sociais.

Deus, R. M., Seles, B. M. R. & Vieira, K. R. O. (2014). As organizações e a ISO 26000: revisão dos conceitos, dos motivadores e das barreiras de implementação. *Gest. Prod.*, São Carlos, 21 (4), p. 793-809. Acedido em: http://www.scielo.br/pdf/gp/v21n4/aop_077213.pdf

Fernandes, E. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. (2) Salvador: Casa da Qualidade.

Fernandes, J. M. (2016). *A Economia Social em Portugal – Necessidades, Perspetivas E Fontes De Financiamento*, junho. Acedido em: <https://josemanuelfernandes.eu/pages/economia-social-em-portugal>

Ferreira, Jr., S.; Baptista, A. J. M. S.; Lima J. E. (2004). *A modernização agropecuária nas microrregiões do Estado de Minas Gerais*. Revista de Economia e Sociologia Rural, Brasília, 42, (1), jan./mar.

Fortin, M. F. (1999). *O processo de investigação da concepção à realização*. Loures. Lusociência, 37, 51, 100, 174, 202, 208, 253, 329, 330, 371, 372.

Fortin, M. F. (2003). *O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização*. Lusodidática, Loures.

Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidática, Loures.

França, A. C. L. (1997). Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, 1 (2), 79-83, abr./mai./jun.

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

Gontijo, C. & Aguirre, A. (1998). Elementos para uma tipologia do uso do solo agrícola no Brasil: uma aplicação da Análise Fatorial. Rio de Janeiro: *Revista Brasileira de Economia*, 42, (1), 13-49. jan./mar.

Grace (2013). *Olhar para o futuro – Uma nova reflexão sobre a responsabilidade social corporativa*. Lisboa. Acedido em <https://www.animar-dl.pt/documentacao/pdf/112-responsabilidade-social/684-olhar-para-o-futuro-uma-nova-reflexao-sobre-responsabilidade-social-corporativa>.

Grace (2014). Guia: Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas.

Granillo, L. (2013). *Educarnos para ser socialmente responsables aquí y ahora*. Reseña de: La responsabilidad social mexicana, actores y temas, *Ide@s CONCYTEG*, 8 (93), 249-258, marzo.

Granillo, L., & Ojeda, J. (2012). *Gestión sustentable e inclusión social, stakeholders en ISO 26000, guía para la responsabilidad social en las organizaciones*. *Academic Journal*, 4 (3), 1215-1220.

Guerra, I. & Ferreira, M. F. (2014). *Organizações de economia social – coexistência, exemplo ou alternativa*. Documento de Trabalho, n.º 2014/10, dezembro. Acedido em <https://repositorio.iscte-iul.pt>

Guerreiro, M. (2003). *Educação Ambiental em Áreas Protegidas: Avaliação do Impacto de Ações Educativas em Alunos do Ensino Básico*. Dissertação de mestrado (não publicada), Faculdade de Ciências do Mar e do Ambiente. Universidade do Algarve.

Hegenberg, L. (1976). *Etapas da investigação científica*. 2, cap. 4. São Paulo: E.P.U./EDUSP.

Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. (2007). *The effects of quality of work life on commitment and turnover intention*. *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735-750.

Instituto Nacional de Estatística (2016), Conta Satélite da Economia Social (2013). Destaque: informação à comunicação social, 20 de dezembro, Acedido em <http://www.ine.pt>

Johnson, R. A. & Wichern, D. W. (1992). *Applied multivariate statistical analysis*. [S.l.]: Prentice-Hall.

Justo, P. F. (2017). *A importância da responsabilidade social na gestão de pessoas*. Artigos empreendedorismo. Acedido em <http://www.administradores.com.br/artigos/empreendedorismo/a-importancia-da-responsabilidade-social-na-gestao-de-pessoas/101598/>

Kaptein, M., & Van Tulder, R. (2003). *Toward effective stakeholder dialogue*. *Business and Society Review*, 108, 203-224

Kim. H. L., Rhou. Y., Uysal. M. & Kwon. N. (2017). *An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences*. *International Journal of Hospitality Management*, 61 (2), 6–34. Acedido em: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.10.011>

Leal, S., Rego, A. & Coelho, A. (2013). *O capital psicológico, o empenhamento e o desempenho enquanto consequentes das percepções de responsabilidade social*. In M. J.

Leandro, A. & Rebelo, T. (2011). *Comunicação nas Organizações. A responsabilidade social das empresas: incursão ao conceito e suas relações com a cultura organizacional*. Coimbra.

Lei nº 30/2013, de 8 de maio, Lei de Bases da Economia Social. Acedido em: <https://dre.pt/pesquisa/search/260892/details/normal?q=Lei+n.º%2030%2F2013%2C%20de+8+de+maio>

Leite, J. V., Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2009). *Mudando a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho*. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 9(2), 109-123.

Mancini, S., Scalzaretto, L., Quintella, L. C. M., Fantinato, O. & Limongi-França, A. C. (2004). *Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social*. II ANPPAS, abril. Acedido em: http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro2/GT/GT12/sergio_mancini.pdf

Manríquez, R. Salazar. L. & Mateo, I. (2015). *Ética y Calidad Laboral: impacto en el desempeño empresarial*. Un Estudio Empírico. Universidad de Guanajuato.

- Manssour, A.B.B. (2001). *Tendências em recursos humanos*. Porto Alegre: Multimpresos.
- Marasea, C. C. D, & Rios, C. C. A. (2006). *A responsabilidade social e a qualidade de vida no trabalho através da percepção de empregados: estudo de caso*. XII SIMPEP- Bauru, SP, Brasil, nov.
- Marôco, J. (2011). *Análise Estatística com o SPSS – Statistics*, (5). Pêro Pinheiro: Report Number.
- Martinez, L., & Ferreira, A. (2007). *Análise de Dados com SPSS – Primeiros Passos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Martins, G. E. M. (2014). Coeficiente de correlação amostral. *Revista de Ciência Elementar*, 2 (2). Casa das Ciências
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2). New York, Harper & Row.
- Mata, J. (2011). *Interpretation of concrete dam behaviour with artificial neural network and multiple linear regression models*. *Engineering Structures*, 33, 903-910.
- Mingotti, S.A. (2005). *Análise de Dados Através de Métodos de Estatística Multivariada: Uma Abordagem Aplicada*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Monteiro, M. A. (2005). *A responsabilidade social das empresas*. *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*, n. 21, agosto.
- Morais, M.J.F. (sd). *Responsabilidade nos Negócios: a importância de práticas de responsabilidade social nas empresas*. UNAERP – Campus Guarujá. Acedido em: www.unaer.br
- Mourão, P. (2007). Contributo para uma visão económica do associativismo religioso - o caso da localização das confrarias ativas de Lisboa. *Revista de Economia del Rosário*, 10 (1), 55-74.
- Nadler, D. E. & Lawler, E. E. (1983). *Quality of work life: perspectives and directions*. *Organization Dynamics*, Nova York, 1 (11), 20-30.
- Namorado, R. (1999). *Cooperativismo e política em Portugal, in Cooperativismo, emprego e economia social*. Lisboa: Vulgata.
- Namorado, R. (2004). *A economia social, uma constelação de esperanças*. Oficina do CES, 213.

Nascimento, L. F. & Pessoa, R. W. A. (2007). *Qualidade de vida no trabalho: uma questão de responsabilidade social*. READ, Edição 57 (13), 3, set-dez. Acedido em: <https://seer.ufrgs.br/read/article/viewFile/39964/25473>

Nascimento, W. (sd). *Qualidade de vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica*. Coleção Gestão da Saúde Pública, 13. Acedido em <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>

Observatório da Economia Social Portuguesa (2011). *A Economia Social: Conceito Proposto pelo OBESP*. Acedido em: <https://www.cases.pt/wpcontent/uploads/OBESP>

Oliveira, I. H. M. (2012). *Economia Social, pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável*. Dissertação de Mestrado em Auditoria. Porto: Instituto Politécnico do Porto. Acedido em: http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/1173/1/DM_IldaOliveira_2012.pdf

Oliveira, M. A. L. (2003). *AS8000: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Palazzi, M. & Starcher, G. (2001). *Corporate Social Responsibility and Business Success*. Francia: European Bahai Business Forum.

Paschoal, T. & Tamayo, Á. (2004). *Validação da escala de stress no trabalho*. Estudos de Psicologia.

Pedroso, B. (2010). *Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de qualidade de vida no trabalho*. Ponta Grossa.

Pereira, R. & Bernhardt, A. (2004). A importância da qualidade de vida no trabalho para a empresa do século XXI. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do ICPG*, 2(6), 51-55.

Perrini, F. (2005). *Building a European Portrait of Corporate Social Responsibility Reporting*. Bocconi University, Milan, *European Management Journal*, 23 (6), 611–627.

Quintão, C. (2011). *O Terceiro Sector e a sua renovação em Portugal - Uma abordagem preliminar* [IS Working Paper n.º 2]. Unidade de I&D da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, Porto.

Quirino, T.R. & Xavier, O. (1987). *Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa*. Revista de Administração, São Paulo, 2 (1), 71-82, jan. Acedido em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18917/qualidade-de-vida-no-trabalho-de-organizacao-de-pesquisa>

Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (5ª ed.). Lisboa: Gradiva.

Rego, A., Cunha, M. P., Costa, N. G., Gonçalves, H., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Gestão ética e socialmente responsável: teoria e prática*. Lisboa: Editora RH.

Reis, J. D. R. (2008). *Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa. Acedido em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1065/769>

Rodrigues, J. & Duarte, M. (2012). *Responsabilidade social e ambiental das empresas*. Lisboa: Escolar Editora.

Rodrigues, M. V. C. (1999). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. (2. ed.) Petrópolis, RJ: Vozes.

Rueda, F. J. M., Ottati, F., Pinto, L. P., Lima, T. H. & Bueno, J. M. P. (2013). *Construção e Validação de uma escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho*. Avaliação Psicológica. 12 (1), Itatiba, abril.

Santos, F. M. Seabra, F. Jorge & A. Costa (Eds.) (2014). *Responsabilidade Social: na Governança, nas Empresas e nas Organizações não Empresariais*. Lisboa: Almedina.

Santos, M. J. N. & Seabra, F. M. (2015). *Gestão Socialmente Responsável: repensar a empresa – teorias, contextos e práticas*. Edições Sílabo.

Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2007). *Integrating and unifying competing and complementary frameworks: the search for a common core in the business and society field*. Business & Society 47, 148-186.

- Silva, K. A., Pedroso, B. & Pilatti, L. A. (2010). Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. *Revista eletrônica FAFIT/FACIC*, 1 (2), 11-25, jul./dez.
- Silva, M.P. (2013). ISO 26000. Da ética à responsabilidade social. *Cadernos de economia*, abril de 2013. Acedido em www.apee.pt
- Silva, R. O. (2002). *Teorias da administração*. São Paulo: Pioneira Thonson Learning.
- Sirgy, M. J., David E., Philip, S. & Dong-Jin, L. (2001). A new measure of quality of working life based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55 (3), 241-302.
- Strandberg Consulting (2002). *The future of corporate social responsibility*. Acedido em: http://www.corostrandberg.com/pdfs/Future_of_CSR.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (1). Medellín, Colômbia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Teixeira. P. A. (2009). *Roteiro para a Responsabilidade Social, Rumo à Sustentabilidade*. Caderno temático, (4), maio. Acedido em <http://www.pt.sgs.com/pt/sgs-responsabilidade-social-rumo-a-sustentabilidade-pt-09.pdf>
- Tuckman, B.W. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação Calouste.
- Valentine, S, & Fleischman, G., (2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77, 159-172.
- Wallander, J. L. & Schmitt, M. (2001). Quality of life measurement in children and adolescents: issues, instruments and applications. *Journal of clinical psychology*, 57 (4), 571-585.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review, Cambridge*, 15 (1), 11-21.
- World Business Council for Sustainable Development - WBCSD. (2001). Acedido em: <http://www.wbcsd.org/home.aspx>.
- Yin, R. (2004). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. (2). S. Paulo: Bookman.
- Zanelli, J. (2002). *O psicólogo nas organizações de trabalho*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXOS

Anexo 1: Questionário



Estimado (a) Sr.(a)

Estou a realizar um estudo sobre a Responsabilidade Social das Organizações, no âmbito de uma investigação de Mestrado, sob orientação da Prof. Doutora Susana Leal. Ficaria muito grata se aceitasse participar. Sem a sua colaboração, não poderemos prosseguir o estudo. Basta que nos conceda 5 a 10 minutos do seu tempo. Se estiver de acordo, leia as afirmações das folhas seguintes (3 páginas) e refira em que grau elas se aplicam ou não à sua organização ou a si. Usando a escala situada no topo de cada grupo de questões, coloque à frente de cada afirmação **uma Cruz (X)** ou **o algarismo** correspondente à sua resposta.

Note que **não há respostas certas nem erradas** – todas são corretas desde que correspondam ao que pensa e sente. As suas respostas são **completamente anónimas**. Nenhuma informação individual será divulgada. Não coloque o seu nome em lado algum. Se considerar que alguma resposta o (a) pode identificar, não responda a essa pergunta.

Após terminar, coloque a resposta no envelope não identificado (em branco), feche-o e devolva-o à sua coordenadora. Se desejar os resultados do estudo, basta que nos contacte através do seguinte endereço electrónico: catiamartinho0@gmail.com

Muito obrigada pela sua colaboração.

Com os mais respeitosos cumprimentos,

Cátia Martinho Soares

1ª Parte

Pense na sua organização

Seguidamente, são-lhe apresentadas diversas questões sobre práticas de responsabilidade social das organizações. Refira em que medida estas práticas estão ou não implementadas na sua organização, colocando uma cruz na opção correspondente.

A. Responsabilidade da Gestão

| | Sim | Não | Não sei | Não se aplica |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. A organização tem na base da sua estratégia princípios de transparência e ética, apresentados e partilhados de forma clara? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. A organização tem definida a sua missão, visão, os seus valores, princípios éticos e regras de conduta numa Carta de Princípios ou Código de Ética? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A organização tem os seus valores e compromissos éticos disponíveis publicamente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. A organização já fez uma identificação das suas partes interessadas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. A organização tem ferramentas de comunicação, diálogo e envolvimento com as partes interessadas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. A empresa avalia e monitoriza a satisfação das partes interessadas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. A organização partilha informação sobre as suas práticas e indicadores económicos, sociais e ambientais, por exemplo, através de brochuras, comunicação <i>online</i> , relatórios ou outros? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A organização recolhe indicadores qualitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. A organização recolhe indicadores quantitativos relativos ao desempenho da sustentabilidade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. A organização analisa os indicadores recolhidos e utiliza-os como apoio à tomada de decisão? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B. Responsabilidade pelos Colaboradores

| | Sim | Não | Não sei | Não se aplica |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. A organização tem políticas ou medidas de promoção de igualdade de oportunidades e de não discriminação? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. A organização tem políticas ou medidas de promoção da conciliação da vida familiar e profissional (ex. horários flexíveis e trabalho à distância)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A organização tem planos de saúde, segurança ou apoio social? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. A organização define um plano anual de formação dos seus colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. A organização tem práticas de integração de novos colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. A organização tem procedimentos de avaliação de desempenho e gestão de carreiras dos seus colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. A organização promove o diálogo social com sindicatos ou representantes dos colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A organização tem procedimentos de prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. A organização desenvolve iniciativas de promoção da coesão e motivação internas (ex. voluntariado, ações de <i>teambuilding</i> , eventos internos)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. A organização tem mecanismos para avaliar e monitorizar a satisfação dos colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C. Responsabilidade na Cadeia de Valor

| | Sim | Não | Não sei | Não se aplica |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. A organização considera na seleção dos seus fornecedores as suas práticas de sustentabilidade (ex. comércio justo, direitos humanos, condições dignas de trabalho)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. A organização avalia os seus fornecedores de acordo com as suas práticas de sustentabilidade? (ex. comércio justo, direitos humanos, condições dignas de trabalho)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A organização incentiva os seus fornecedores a serem responsáveis socialmente, através de ferramentas e formação? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. A organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus fornecedores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. A organização tem mecanismos para compreender as expectativas e necessidades dos seus clientes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. A organização avalia e monitoriza a satisfação dos seus clientes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. A organização tem mecanismos de registo e tratamento de reclamações? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A organização utiliza as reclamações para melhorar a sua atividade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. A organização tem políticas de garantia de qualidade e honestidade nos seus contratos e negócios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. A organização tem códigos ou princípios sobre a clareza da informação a disponibilizar sobre os seus produtos e serviços? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D. Responsabilidade pela Comunidade

| | Sim | Não | Não sei | Não se aplica |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. A organização já fez uma análise dos seus impactos na comunidade local? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. A organização tem fornecedores locais? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A organização tem mecanismos para identificar as necessidades da comunidade local? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. A organização tem definidas as suas prioridades na atuação com a comunidade local? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. A organização incentiva os seus colaboradores a participarem em atividades de voluntariado? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. A organização apoia a comunidade através de donativos e/ou patrocínios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. A organização apoia a comunidade através de doações de produtos, cedência de instalações, formação ou outros meios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A organização tem critérios para avaliar os pedidos de apoio que recebe da comunidade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. A organização desenvolve projetos sociais próprios? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. A organização avalia o impacto social dos projetos em que está envolvido? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E. Responsabilidade pelo Ambiente

| | Sim | Não | Não sei | Não se aplica |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. A organização tem procedimentos de redução de energia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. A organização tem procedimentos de redução, reutilização e reciclagem de resíduos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A organização tem procedimentos de redução da poluição? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. A organização tem procedimentos de redução de água (ex. torneiras com temporizador, autoclismos eficientes)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. A organização promove a utilização de energias mais limpas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. A organização tem preocupações na escolha de transporte sustentável? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. A organização contabiliza as suas emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A organização disponibiliza informação ambiental sobre os seus produtos e serviços? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. A organização desenvolve iniciativas para sensibilizar e formar os colaboradores para as questões ambientais e para o consumo eficiente de recursos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. A organização desenvolve iniciativas para sensibilizar os seus fornecedores e/ou clientes para as questões ambientais? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nota: Questionário adaptado de GRACE (2014). *Guia de Responsabilidade Social nas PME*. Disponível em http://www.grace.pt/conteudos/00/04/00/00/GUIA-RS-NAS-PME_SITE_9985.pdf

2ª Parte

Pense agora na sua relação com a sua organização

Seguidamente, são-lhe apresentadas diversas afirmações. Por favor, refira em que medida elas se aplicam a si. Use a seguinte escala:

| Discordo Totalmente | Discordo parcialmente | Nem discordo, nem concordo | Concordo Parcialmente | Concordo Totalmente |
|--|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Os funcionários são respeitados independentemente de serem homens ou mulheres. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2. Os funcionários respeitam-se independentemente do cargo que ocupam. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3. As normas e regras são claras e bem definidas. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4. Os meus direitos são respeitados. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5. Tenho autonomia para realizar o meu trabalho. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6. A organização incentiva o respeito pelos funcionários. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7. A religião dos funcionários é respeitada. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8. Os colegas de trabalho ajudam-me quando é preciso. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9. As responsabilidades que tenho são adequadas à minha função. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 10. Sou respeitado(a) pelos meus colegas de trabalho. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 11. As ideias são partilhadas entre os colegas. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 12. Tenho claro quais são os meus direitos e deveres dentro da organização. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 13. A minha vida pessoal é respeitada. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14. A minha liberdade de expressão é respeitada. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15. Tenho autonomia para tomar decisões. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 16. O meu salário é justo para o esforço (físico e mental) que realizo. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 17. O meu salário é justo em relação à experiência profissional que possuo. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18. O salário que recebo permite satisfazer as minhas necessidades. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19. Estou feliz com o salário que recebo. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 20. O meu salário é adequado quando comparado ao de outras organizações. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 21. A organização oferece reajustes salariais adequados. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22. O meu trabalho permite ter momentos de lazer com a família. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 23. Com a minha jornada de trabalho tenho tempo para me dedicar à família. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 24. O horário de trabalho favorece o convívio social fora da organização. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25. O meu horário de trabalho permite programar atividades com antecedência. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 26. A minha carga horária é adequada. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 27. Após a minha jornada de trabalho tenho disposição para realizar outras atividades. | | | | <input type="checkbox"/> |
| 28. A organização promove treinamentos periódicos. | | | | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|--------------------------|
| 29. As horas extras são pagas. | <input type="checkbox"/> |
| 30. A organização incentiva-me a realizar atividades culturais. | <input type="checkbox"/> |
| 31. A organização oferece a possibilidade de promoções para os funcionários. | <input type="checkbox"/> |
| 32. As atividades que devo executar são planeadas com antecedência. | <input type="checkbox"/> |
| 33. Sou incentivado (a) a realizar cursos/formações de aperfeiçoamento. | <input type="checkbox"/> |
| 34. A organização oferece ginástica laboral. | <input type="checkbox"/> |
| 35. A organização oferece oportunidades de fazer horas extra. | <input type="checkbox"/> |

Nota: Questionário adaptado de Rueda, M. et al. (2013). Construção e Validação de uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, Avaliação Psicológica. Disponível em <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=335027504007>

Informação sobre a pessoa que preenche o questionário

Agradecemos, agora, que nos facultasse alguns elementos a seu respeito:

| | |
|---|--|
| <p>Sexo: Feminino ____ Masculino ____</p> <p>Idade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Até 29 anos ____ - De 30 – 39 ____ - De 40 – 49 ____ - De 50 – 59 ____ - 60 ou mais anos ____ | <p>Há quantos anos trabalha nesta Organização?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há menos de 2 anos ____ - De 2 a 9 anos ____ - De 10 a 19 anos ____ - Há 20 ou mais anos ____ |
| <p>Escolaridade:</p> <p>1º ciclo (1º-4º ano) ____ 2º ciclo (5º-6º ano) ____ 3º ciclo (7º-9º ano) ____</p> <p>Secundário (10º-12º ano) ____ Bacharelato ____ Licenciatura ____</p> <p>Mestrado e/ou doutoramento ____</p> | |
| <p>Desempenha um cargo de chefia? Sim ____ Não ____</p> | |

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO 😊