



Como as Perceções da Responsabilidade Social Influenciam as Emoções e a Satisfação das Pessoas no Trabalho: Um Estudo Aplicado a Organizações de Economia Social

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Organizações de Economia Social

Cláudia Sofia da Silva Ribeiro

Orientadoras: Professora Doutora Susana Leal

Professora Doutora Fátima Jorge

2018

Para os meus filhos

Xavier e Martim

Para cultivar a sabedoria, é preciso força interior. Sem crescimento interno é difícil conquistar a autoconfiança e a coragem necessárias. Sem elas, a nossa vida complica-se. O impossível torna-se possível com a força de vontade.

Dalai Lama

Agradecimentos

A conclusão deste trabalho representa muito mais do que poderei expressar por palavras. A presente dissertação simboliza a minha vontade em aprender, evoluir e também em motivar/ensinar pelo exemplo os meus filhos. A chegada deste momento é a prova de que na vida somos capazes de concretizar os nossos objetivos apesar dos muitos obstáculos que nos surgem, muitas vezes sem esperarmos. É a prova de que o bem supera tudo...por mais que possa demorar, mas supera!

Quero demonstrar a minha profunda gratidão à minha orientadora, Professora Doutora Susana Leal, por todo o apoio, disponibilidade e motivação, permanentes. Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Fátima Jorge, pela honra que me concedeu ao aceitar orientar este trabalho. Agradeço ainda ao Coordenador do mestrado, Professor Doutor Nuno Jorge, por nunca se esquecer de mim, motivando-me sempre. Não posso deixar de referir e agradecer a todos os professores do mestrado, foi uma honra e um privilégio as aprendizagens e desafios colocados. Deixo aqui expressa a minha gratidão às minhas amigas e companheiras de mestrado, Paula e Rute, juntas superámos desafios e partilhámos vivências e momentos únicos.

Agradeço a todas as pessoas que colaboraram neste estudo, a todos os colaboradores das organizações de economia social que se deparam no dia a dia com imensas emoções. Agradeço-lhes o trabalho diário que desenvolvem promovendo não só a autonomia dos mais velhos, mas também a dignidade de cada ser humano.

Quero agradecer à minha família, pais e irmãos, por serem e significarem tudo para mim, por acreditarem em mim, e por me motivarem a conquistar mais. Ao meu querido pai, Francisco Ribeiro, por simplesmente ser o melhor pai do mundo, pelos valores e exemplos que me transmitiu, à minha mãe, Maria João Ribeiro, por ser tão direta e racional, ao meu irmão, Pedro Ribeiro, pelo brilhante profissional e ser humano que é, e por me ter sempre inspirado, e à minha irmã gémea, Filipa Ribeiro, por estar sempre presente e disponível e por possuir uma bondade sem fim. Agradeço, ainda, do fundo do coração à minha amiga Cátia.

O meu último agradecimento é dirigido à pessoa que faz de mim um ser humano melhor todos os dias, à pessoa que me apoia incondicionalmente, mesmo muitas vezes não concordando e sabendo que eu vou errar, à pessoa que acredita mais em mim do que eu própria, à pessoa que possui um coração grandioso, obrigada por todo o amor, compreensão e dedicação, Pedro Azemel.

Resumo

Este trabalho testa empiricamente como as percepções de responsabilidade social e as emoções (positivas e negativas) explicam a satisfação com o trabalho. Testa igualmente o efeito mediador das emoções na relação entre as percepções de responsabilidade social e a satisfação com o trabalho.

O estudo foi aplicado aos colaboradores de 17 instituições organizações de economia social do concelho de Santarém (Portugal). A amostra abarca 370 colaboradores (94,3% são do género feminino; 56% possuem habilitações ao nível do 9º ano, 23% do 12º ano e 21% do ensino superior; 12% ocupam cargos de chefia). Os inquiridos têm, em média, 42,76 anos (dp: 10,12) e trabalham na instituição, em média, há 9,39 anos (dp: 7,69).

O instrumento de recolha de dados referente às percepções de responsabilidade social foi adaptado de Rego, Leal e Cunha (2011), tendo sido retirados os itens que não se aplicavam ao setor de economia social (Leal, Ribeiro & Jorge, 2013). Os itens de emoções positivas e negativas foram retirados da escala de PANAS (*Positive and Negative Affect Schedule*; Watson, Clark & Tellegen, 1988). A satisfação com o trabalho foi medida com dois itens de Valentine e Fleischman (2008) e um de Nascimento (2011). As escalas de responsabilidade social e a das emoções foram submetidas a análises fatoriais exploratórias. Analisou-se a consistência interna das escalas e prosseguiu-se com análises de médias, correlações e regressões lineares hierárquicas. Nas análises, controlou-se o efeito do género, idade, escolaridade, antiguidade e o exercer (ou não) cargos de chefia.

Os dados sugerem o seguinte: (a) as emoções positivas são positivamente influenciadas pelas percepções de responsabilidade social global (média dos cinco fatores que compõem a RS); (b) as emoções negativas são negativamente influenciadas pelas percepções de responsabilidade social global; (c) a satisfação global com o trabalho é positivamente influenciado pelas percepções de responsabilidade global e pelas emoções positivas; (d) as emoções negativas não influenciam de modo significativo a satisfação global das pessoas no trabalho; (e) as emoções positivas medeiam a relação entre as percepções de responsabilidade social e a satisfação no trabalho, o mesmo não acontecendo com as emoções negativas.

Os resultados deste estudo podem ser utilizados na definição de uma política de gestão de recursos humanos que: valorize a conciliação da vida pessoal e profissional dos seus colaboradores; apoie os colaboradores que desejam adquirir formação adicional; encoraje os colaboradores a desenvolver as suas competências e carreiras; desenvolva um clima de trabalho propício às emoções positivas e que mitigue as negativas.

Palavras-chave: Responsabilidade social, satisfação, emoções, economia social, instituições particulares de solidariedade social

ABSTRACT

This study empirically assesses how perceptions of social responsibility and emotions (positive and negative) explain satisfaction with one's work. It also examines the mediating effect of emotions on the relationship between perceptions of social responsibility and job satisfaction.

The study was applied to collaborators of 17 social economy organizations institutions in the county of Santarém (Portugal). The sample includes 370 employees (94.3% female, 56% have completed the 9th year of compulsory education, 23% the 12th grade and 21% hold a higher education, degree, and 12% hold senior positions at their company). Respondents are, on average, 42.76 years old (SD: 10.12) and have been working at their institution, on average, for 9.39 years (SD: 7.69).

The instrument for collecting data on social responsibility perceptions was adapted from Rego, Leal and Cunha (2011), and items that did not apply to the social economy sector were removed (Leal, Ribeiro & Jorge, 2013). The items of positive and negative emotions were taken from the PANAS scale (Positive and Negative Affect Schedule; Watson, Clark & Tellegen, 1988). Job satisfaction was measured with two items from Valentine and Fleischman (2008) and one from Nascimento (2011). The scales of social responsibility and that of emotions were subjected to exploratory factor analyses. The internal consistency of the scales was analysed, followed by analyses of means, correlations and hierarchical linear regressions. In the analyses, the effect of gender, age, education, seniority and the exercise (or not) of managerial positions have been subject to control.

The data suggest the following: (a) positive emotions are positively influenced by perceptions of global social responsibility (mean of the five factors that make up RS); (b) negative emotions are negatively influenced by perceptions of global social responsibility; (c) global satisfaction with work is positively influenced by perceptions of global responsibility and positive emotions; (d) negative emotions do not significantly influence the overall satisfaction of people at work; (e) positive emotions mediate the relationship between perceptions of social responsibility and job satisfaction, which does not occur with negative emotions.

The results of this study could be used towards the definition of a human resources management policy that values the reconciliation of the personal and professional life of its collaborators, supports collaborators who wish to acquire additional training, encourages collaborators to develop their skills and careers, and develops a work environment conducive to positive emotions and mitigate negative ones.

Keywords: Social responsibility, satisfaction, emotions, social economy, private social solidarity institutions

Índice

1	Introdução	1
2	Economia Social	4
2.1	A Economia Social em Portugal	4
2.2	Instituições Particulares de Solidariedade Social	7
2.2.1	As IPSS em Portugal	7
2.2.2	As IPSS em Santarém	12
3	Perceções de RSO	14
3.1	Breve Síntese da Evolução da Responsabilidade Social	14
3.2	Teorias e Modelos de RSO	16
3.2.1	Panorâmica Geral	16
3.2.2	Abordagem de Carroll.....	19
3.2.3	Abordagem da Comissão Europeia.....	21
3.2.4	Abordagem dos <i>Stakeholders</i>	24
3.3	Consequências das Perceções de RSO.....	25
3.4	Métodos de Medida das Perceções de RSO	26
3.4.1	Instrumentos de medida disponíveis	26
3.4.2	Necessidade de adaptar o instrumento de medida	28
3.5	RSO e as Organizações de Economia Social.....	28
4	Emoções.....	30
4.1	O Conceito	30
4.2	Emoção e Sentimento.....	31
4.3	Emoções Positivas e Satisfação	32
4.4	Afeto	33
5	Satisfação com o Trabalho	35
5.1	Conceito de Satisfação no trabalho	35
5.2	Causas e Consequências da Satisfação no Trabalho.....	36
5.3	Modelo da Satisfação de Facetas	39
6	Modelo Proposto e Hipóteses do Estudo	40
7	Método.....	42
7.1	Instrumento de Recolha dos Dados.....	42
7.2	Desenvolvimento do instrumento de medida das perceções de responsabilidade social ..	44
7.3	Procedimentos Adotados	45
7.4	Amostra	45
7.4.1.1	Enquadramento geográfico	47

7.5	Análise e tratamento dos dados.....	49
8	Resultados	51
8.1	Resultados da análise fatorial e estudo da consistência interna das escalas utilizadas.....	51
8.1.1	Análise fatorial da RS	51
8.1.2	Análise fatorial das emoções/afetos	53
8.2	Análise descritiva das percepções de responsabilidade social, da satisfação e das emoções.....	54
8.3	A responsabilidade social explicando as emoções e a satisfação	57
8.4	Discussão de resultados.....	58
	Conclusões	60
8.5	Principais Conclusões.....	60
8.6	Limitações e Sugestões de Investigação Futura	61
	Referências Bibliográficas.....	62
	Anexos	74
	Anexo 1 - Questionário	75

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Respostas Sociais por área de intervenção	8
Tabela 2 – Teorias e abordagens à RSE.....	18
Tabela 3 – Instrumentos de pesquisa da RSE.....	27
Tabela 4 – Resultados possíveis da comparação entre QDR e QER	40
Tabela 5 - Género	46
Tabela 6 - Idade	46
Tabela 7 - Escolaridade	46
Tabela 8 - Chefia	47
Tabela 9 – Estatísticas descritivas	47
Tabela 10 – Índice de longevidade do concelho de Santarém de 1960 a 2011 (%)	48
Tabela 11 – Estrutura demográfica do concelho de Santarém em 2001/2011	48
Tabela 12 – Valores de referência do teste KMO	49
Tabela 13 – Medida de consistência interna considerando os valores de alfa de <i>Cronbach</i>	50
Tabela 14 – Análise fatorial exploratória da responsabilidade social	51
Tabela 15 – KMO e teste de Bartlett.....	52
Tabela 16 – Análise fatorial exploratória das emoções/afetos	53
Tabela 17 - Médias, desvios-padrão e correlações	55
Tabela 18 – Modelos ajustados aos dados através do método da regressão linear hierárquica.....	57

Índice de Figuras

Figura 1 - Peso do Setor na Economia Nacional	6
Figura 2 – Importância relativa das IPSS na Economia Social.....	7
Figura 3 – Número de trabalhadores/colaboradores das associadas da UDIPSS Santarém (31/12/2016)	13
Figura 4 – Modelo Tridimensional de Performance Social Corporativa.....	20
Figura 5 – Pirâmide de RSE segundo Carroll (1991).....	21
Figura 6 – Consequências das perceções dos colaboradores quanto à RS	26
Figura 7 – A estrutura fatorial do Afeto (Watson & Tellegen, 1985; citados por Galinha & Pais- Ribeiro, 2005).....	34
Figura 8 – Modelo conceptual (processo de investigação).....	40
Figura 9 – Enquadramento territorial do concelho de Santarém	48
Figura 10 – Valores médios dos resultados da responsabilidade social	56
Figura 11 – Valores médios da satisfação com o trabalho e das emoções	56
Figura 12 – Modelo conceptual final	58

Lista de Abreviaturas

CLASS – Conselho Local de Ação Social de Santarém

CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade

CSES – Conta Satélite da Economia Social

ES – Economia Social

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

KMO – Kaiser – Meyer – Olkin

MRLM – Modelo de Regressão Linear Múltipla

OES – Organização de Economia Social

ONG – Organização não Governamental

OSFL – Organização sem Fins Lucrativas

PIB – Produto Interno Bruto

RSE – Responsabilidade Social das Empresas

UDIPSS – União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social

VAB – Valor Acrescentado Bruto Nacional

1 INTRODUÇÃO

O setor da economia denominado economia social (ES) tem vindo a ganhar cada vez mais atribuições. As empresas e as organizações de economia social “têm a característica de produzir bens, prestar serviços e desenvolver conhecimentos enquanto perseguem objetivos sociais e económicos e promovem a solidariedade” (Organização Internacional do Trabalho, 2010, p. 2).

Segundo os dados da Conta Satélite da Economia Social, publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2013, a economia social representou 2,8% do valor acrescentado bruto nacional (VAB), 5,2% do emprego total e 6,0% do emprego remunerado. O peso que a economia social representa no produto interno bruto (PIB) português ascende a 3,8%, quando medido através do valor do trabalho voluntário.

Em 2013, no universo das organizações de economia social, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (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). De salientar que 9,1 % das organizações de economia social são IPSS.

As IPSS recebem incentivos, empregam, produzem, prestam serviços e atendem a uma parcela da população que necessita, cada vez mais, de cuidados e cuidados diferenciados. População esta que está em crescimento permanente, e cujo futuro se prevê bastante complexo no que respeita a necessidades.

Segundo Nazeer, Zahid e Aleem (2014), a satisfação dos colaboradores é a chave para o sucesso de qualquer organização. Numa IPSS, a natureza dos serviços prestados tem uma forte componente relacional, sendo esta tão ou mais relevante que as competências técnicas e estratégicas, pelo que é nos recursos humanos que reside o valor acrescentado da prestação de serviços aos clientes externos (Azevedo, Franco & Menezes, 2010).

A Gestão de Recursos Humanos nas IPSS assume particular importância pela natureza social e humana das atividades desenvolvidas, prestadas por pessoas e destinadas a pessoas. É no fator humano que reside quase exclusivamente o valor acrescentado da prestação de serviços aos clientes ou utilizadores destas instituições (Parente, 2012).

Perante esta evidência, torna-se cada vez mais fundamental aumentar os níveis de satisfação dos colaboradores das organizações de ES.

A satisfação profissional assumiu um lugar de destaque no contexto organizacional, pois ao longo dos anos foi sendo associada ao sucesso profissional, à produtividade e à realização pessoal dos indivíduos (Vala, Monteiro, Lima & Caetano, 1994).

A responsabilidade social das organizações (RSO) corresponde ao quanto as empresas satisfazem as suas responsabilidades económicas, legais, éticas e discricionárias (Carroll, 1979, 1998). Tradicionalmente, são escassos os estudos que consideram os colaboradores como unidade de análise (Aguilera, Rupp, Williams & Ganapathi, 2007). É precisamente o nível individual que se considera neste trabalho.

Esta dissertação tem como objetivo principal clarificar de que forma as perceções de responsabilidade social dos colaboradores estão relacionadas com a sua satisfação no trabalho, no contexto específico das organizações de economia social. Testa-se, também, o efeito mediador das emoções positivas na relação entre a responsabilidade social (RS) e a satisfação com o trabalho.

Por consequência, os objetivos específicos da dissertação são:

- a) Adaptar e testar a escala que permite medir as perceções de responsabilidade social, à realidade das entidades da economia social, partindo de trabalho anteriormente desenvolvido por Rego et al. (2011) e Leal (2012);
- b) Descrever as perceções de responsabilidade social dos colaboradores de organizações de economia social;
- c) Analisar as emoções positivas e a satisfação das pessoas no trabalho nas organizações de economia social;
- d) Avaliar se as perceções de responsabilidade social dos colaboradores influenciam positivamente a satisfação das pessoas no trabalho;
- e) Testar se a relação entre a responsabilidade social e a satisfação é mediada pelas emoções positivas das pessoas no trabalho.

Para a consecução deste trabalho opou-se por um estudo de natureza quantitativo. No que respeita ao método aplicou-se um questionário dirigido aos colaboradores das entidades de economia social.

O presente estudo está, assim, estruturado em sete capítulos. O primeiro trata o tema da economia social, o segundo a responsabilidade social das organizações, o terceiro as emoções positivas, o quarto a satisfação com o trabalho, o quinto apresenta o modelo

proposto e as hipóteses do estudo, o sexto aborda as questões metodológicas e o sétimo apresenta os resultados. Por fim, apresentam-se as conclusões, bem como algumas lacunas e sugestões para futuros estudos.

2 ECONOMIA SOCIAL

2.1 A Economia Social em Portugal

O conceito de economia social tem a sua origem no século XIX. No que respeita à terminologia, não existe um consenso na literatura sobre qual deverá ser adotada. Podem encontrar-se para além do conceito de economia social, referências a terceiro setor, setor não lucrativo ou economia solidária (Oliveira, 2012).

Economia Social pode ser definida como,

“O conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo pelas entidades” da economia social. Estas atividades “têm por finalidade prosseguir o interesse geral da sociedade, quer diretamente quer através da prossecução dos interesses dos seus membros, utilizadores e beneficiários, quando socialmente relevantes” (Lei de Bases da Economia Social – Lei nº 30/2013 de 8 de maio).

Segundo a Lei de Bases da Economia Social (Lei n.º 30/2013 de 8 de maio), integram a economia social, entre outras, as cooperativas, as associações mutualistas, as misericórdias, as fundações e as instituições particulares de solidariedade social (IPSS).

Segundo Rifkin (1995):

“As organizações do terceiro sector são as incubadoras de novas ideias e são fóruns onde se dá voz às injustiças sociais. (...) São os lugares em que os pobres podem encontrar uma ajuda (...). As organizações sem fins lucrativos ajudam a preservar as tradições e abrem portas a novas experiências intelectuais. O terceiro sector é onde muitas pessoas aprendem a praticar a arte da participação democrática.” (p. 245).

De acordo com Quintão (2004, citado por Amaral, 2013, p.9), o setor de economia social em Portugal engloba “organizações prestadoras de serviços que suplementam ou complementam os serviços públicos nas áreas da saúde, educação e serviços sociais, e organizações estruturadas através das quais os indivíduos se podem juntar de forma a fazerem face a necessidades da comunidade, participar na vida política, e perseguir interesses individuais e de grupo”.

Na opinião de Amaro (citado por Santos, 2005),

“A economia social nasce no século XIX na ressaca das injustiças sociais da revolução industrial, quando os trabalhadores mais desfavorecidos tentaram

encontrar formas de reagir ao mercado, criando uma economia da entreajuda e da cooperação. É quando surgem as cooperativas, as mutualidades, as associações (...). O reacendimento do conceito de economia social dá-se no princípio dos anos 80, com a globalização e o agravamento dos problemas sociais” (p.2).

Namorado (2006) reforça a ideia de que a economia social deve ser vista como uma área que pode efetivamente contribuir para ajudar a resolver problemas de desequilíbrios sociais e económicos e ajudar a atingir vários objetivos de interesse geral, mas para isso é necessário investir-se na criação de políticas de apoio (políticas institucionais, políticas de difusão, formação e investigação, políticas financeiras, políticas de apoio com serviços concretos, políticas de procura).

Para Anheier (2014), o setor não lucrativo corresponde à soma entre privado, voluntariado, organizações sem fins lucrativos e associações. Este setor engloba um conjunto de organizações e atividades que, por um lado, estão próximas do setor público e respondem a necessidades do Estado, mas, por outro lado, estão próximas do setor lucrativo uma vez que, a maioria dos serviços são pagos. O autor acrescenta ainda que, este setor é também referido como terceiro setor, uma vez que o Estado, setor público, é o primeiro setor e a área dos negócios, do comércio, corresponde ao segundo setor.

Em Portugal, muito embora os autores também considerem os diferentes termos já enunciados, a nível legislativo a opção foi pelo termo «Economia Social». Com a publicação da Lei de Bases da Economia Social (Lei n.º30/2013, de 8 de maio) definiu-se o conceito como o conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo pelas cooperativas, associações 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 outras entidades dotadas de personalidade jurídica, que respeitem os princípios orientadores da economia social.

A publicação da Lei de Bases da Economia Social, em 8 de maio de 2013, foi fundamental para o reconhecimento e regulação da economia social em Portugal, uma vez que define “quanto ao setor cooperativo e social, as bases gerais do regime jurídico da economia social, bem como as medidas de incentivo à sua atividade em função dos princípios e dos fins que lhe são próprios” (Artigo nº1 da Lei 30/2013 de 8 de maio).

José Alberto Pitácas, Diretor do Gabinete de Estudos Sociais e Mutualistas, afirmou que a economia social tem importância e peso na sociedade portuguesa.

De acordo com a Conta Satélite da Economia Social, em 2013 existiam 61 mil entidades da economia social, que empregavam 216 mil pessoas (6% do emprego remunerado total) e representavam cerca de 2,8% do VAB nacional, (INE, 2016). Contudo a sua importância vai além destes dados, destacando-se o número de membros/associados (mais de 3,5 milhões) e de beneficiários da atuação deste universo de entidades, e os impactos da sua atuação, designadamente, ao nível da redução da pobreza e das desigualdades sociais, da melhoria da qualidade de vida das populações e do desenvolvimento local.

Tal como representa a figura 1, a economia social mobiliza mais de 14 mil milhões de euros de recursos financeiros que valem quase 3% da produção nacional de todos os setores (INE, 2016).

Figura 1 - Peso do Setor na Economia Nacional



Fonte: INE (2016)

Os princípios da economia social foram apresentados na Conferência Europeia Permanente das Cooperativas, Mutualidades, Associações e Fundações, e são os seguintes (CIRIEC, 2007):

- Primazia do indivíduo e do objeto social, sobre o capital;
- Adesão livre e voluntária;
- Controlo democrático pelos seus filiados (exceto Fundações que não possuem membros associados);
- Conjugação dos interesses dos filiados ou do interesse geral;
- Defesa e aplicação dos princípios de solidariedade e responsabilidade;
- Autonomia de gestão e independência em relação aos poderes públicos;
- A maior parte dos excedentes destinam-se à consecução de objetivos em favor do desenvolvimento sustentável e da prestação de serviços de interesse para os associados e do interesse geral.

A economia social contempla diversas entidades, mas nesta dissertação cinge-se maioritariamente às Instituições Particulares de Solidariedade Social, uma vez que a componente prática do trabalho considerou na sua maioria IPSS.

Em 2013, as IPSS representaram 43% do VAB e 60,4% do emprego remunerado da economia social (INE, 2016), o que espelha a importância das IPSS no seio da economia social. Por essa razão, o próximo subcapítulo é dedicado a esse tema. (IPSS).

Figura 2 – Importância relativa das IPSS na Economia Social



Fonte: CASES (2013)

2.2 Instituições Particulares de Solidariedade Social

2.2.1 As IPSS em Portugal

As instituições particulares de solidariedade social são constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam

administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objetivos (Segurança Social, 2017):

- Apoio a crianças e jovens;
- Apoio à família;
- Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- Educação e formação profissional dos cidadãos;
- Resolução dos problemas habitacionais das populações.

Na Tabela 1 apresenta-se detalhadamente as respostas sociais por cada área de intervenção.

Tabela 1 - Respostas Sociais por área de intervenção

ÁREA	RESPOSTA SOCIAL
APOIO A CRIANÇAS E JOVENS	Creche, centro de atividades de tempos livres, lar de infância e juventude e apartamento de autonomização, casa de acolhimento temporário
APOIO A PESSOAS IDOSAS	Centro de convívio, centro de dia, centro de noite, lar de idosos, residência
APOIO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	Centro de atividades ocupacionais, lar residencial, residência autónoma, centro de atendimento, acompanhamento e animação de pessoas com deficiência
APOIO A PESSOAS COM DOENÇA DO FORO MENTAL OU PSIQUIÁTRICO	Fórum socio-ocupacional, unidades de vida protegida, autónoma e apoiada
APOIO A OUTROS GRUPOS VULNERÁVEIS	Apartamento de reinserção social, residência para pessoas com VIH/sida, centro de alojamento temporário e comunidade de inserção
APOIO À FAMÍLIA E COMUNIDADE	Centro comunitário, casa de abrigo e serviço de apoio domiciliário

Fonte: Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março, no Artigo 4, republicado pelo Decreto-Lei nº 99/2011 de 28 de setembro

A Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 83A/2013, de 30 de dezembro, aprova as bases gerais do sistema de Segurança Social. De acordo com o n.º 1 do art.º 31.º da referida lei, a ação social é desenvolvida pelo Estado, pelas autarquias e por instituições privadas sem fins lucrativos, de acordo com as prioridades e os programas definidos pelo Estado.

Desta forma, e de acordo com o art.º 32.º reconhece-se que o Estado apoia e valoriza as IPSS, exercendo poderes de fiscalização e inspeção sobre as mesmas, para garantir o efetivo cumprimento das respetivas obrigações legais e contratuais, designadamente das resultantes dos acordos ou protocolos de cooperação celebrados com o Estado.

Estes protocolos têm como objetivo fixar os valores da comparticipação financeira da Segurança Social face ao custo das respostas sociais.

Na Constituição da República Portuguesa (CRP) de 2 de abril de 1976 (na sua última revisão em 2005) vem consagrado no n.º 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 carácter lucrativo, com vista à prossecução de objetivos de solidariedade social”.

A relação entre as IPSS e o Estado é regulada por três conjuntos de diplomas legais: a Constituição Portuguesa, a Lei de Bases da Segurança Social e o Estatuto das IPSS. Todos eles, foram refletindo ao longo dos anos (desde o 25 de abril de 1974), a progressiva importância e o lugar determinante que ocupam as IPSS ao nível da promoção do bem-estar social, no nosso país.

Com a CRP de 1976 (art.63º) 5, o Estado passa a regulamentar e a fiscalizar as “Instituições Privadas de Solidariedade Social” (atuais IPSS), caindo o conceito de assistência social. É, igualmente, responsabilidade do Estado organizar, coordenar e subsidiar um sistema de segurança social, de modo a proteger os cidadãos na doença, velhice, invalidez, viuvez e orfandade, bem como no desemprego e em todas as outras situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho. Consagra ao lado de um setor público e de um setor privado, um setor cooperativo (Namorado, 2004).

As formas que podem revestir as IPSS são, de acordo com o artigo 2º do atual Estatuto das IPSS de 2014, as seguintes:

- a) Associações de solidariedade social;
- b) Associações Mutualistas ou de Socorros Mútuos;
- d) Fundações de Solidariedade Social ou Irmandades da Misericórdia.

Nos termos da Concordata celebrada entre a Santa Sé e a República Portuguesa em 18 de maio de 2004, as IPSS podem ainda assumir a forma de Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, designadamente Centros Sociais

Paroquiais e Cáritas Diocesanas e Paroquiais (Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro).

O Estado valoriza o contributo das IPSS e reconhece-lhes utilidade pública, podendo estabelecer com estas formas de cooperação, nomeadamente através da celebração de acordos por parte do Instituto da Segurança Social.

Em 1984, surgiu a primeira Lei de Bases da Segurança Social (Artigo nº10 da Lei 28/84 de 14 de agosto), onde se faz referência aos regimes gerais, ao regime não contributivo e de ação social. Relativamente à ação social referencia-se a existência de acordos com outros organismos.

Esses acordos de cooperação são estabelecidos entre as IPSS e o Estado, no qual as IPSS se comprometem a fornecer serviços à comunidade, recebendo em contrapartida verbas (Artigo nº32 da Lei 4/2007 de 16 de janeiro).

Embora seja da responsabilidade das IPSS a gestão do serviço, dos recursos e da atividade, o Estado tem o direito de fiscalizar a sua atividade e funcionamento.

Importa referir que as IPSS são organizações de economia social, e como tal não têm fins lucrativos. Para além das participações da Segurança Social, necessitam, em muitos casos, de recorrer a donativos de pessoas da comunidade ou instituições de carácter público que não beneficiam diretamente com a sua atividade.

Existem, ainda, várias oportunidades de apoios financeiros, medidas abertas especificamente para estas entidades, onde muitas vezes, as IPSS concorrem com projetos específicos, com o objetivo de desenvolver uma determinada área da entidade. Esta é cada vez mais uma oportunidade de melhoria, crescimento e desenvolvimento para as IPSS.

Na última década, verificou-se um aumento significativo no número de equipamentos sociais (estrutura física/entidades onde se desenvolvem as respostas sociais), quer seja ao nível das entidades lucrativas, como das entidades não lucrativas.

As entidades lucrativas registaram desde 2000 um crescimento contínuo, reflexo da conduta de ação social projetada pelo setor privado. As entidades não lucrativas apresentam um desenvolvimento moderado desde 2005, no entanto constituem o principal suporte de progresso da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais [RSES] (Gonçalves, Metelo, & Gil, 2013).

As IPSS, como se verificou anteriormente, desempenham um papel fundamental no preenchimento de lacunas do Estado na área da Solidariedade Social, visto que são estas que maioritariamente prestam a assistência social aos cidadãos (Romão, Rocha, Serrano, & Ventura, 2002).

Estas instituições desempenham, assim, um papel muito importante não só para a sociedade civil, mas também para o Estado. São cada vez mais os recursos humanos envolvidos nestas entidades, seja a nível de trabalhadores, seja no que respeita aos voluntários.

Tendo por base a melhoria contínua dos serviços prestados, e no sentido de definir, criar e implementar medidas de desenvolvimento de qualidade e segurança das respostas sociais, foi assinado em 2003 o Programa de Cooperação para o Desenvolvimento e Segurança das Respostas Sociais, entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades Portuguesas.

Em 2006, surgem Modelos de Processos-Chave das Respostas Sociais e os Modelos de Avaliação da Qualidade e os Questionários de Avaliação da Satisfação (clientes, colaboradores e parceiros), que são atualmente os referenciais normativos para a organização de um Sistema de Gestão da Qualidade (Segurança Social, 2007).

Desta forma, verifica-se a importância crescente em torno das IPSS, dos serviços que prestam à comunidade e de todos os seus *stakeholders*.

O Compromisso de Cooperação 2017-2018 visa reforçar a cooperação entre o Estado e as instituições sociais, aprofundando e concretizando as bases gerais do regime jurídico da economia social e as bases do sistema de segurança social, renovando os princípios do Pacto para a Cooperação e Solidariedade que, durante décadas regeu a parceria entre o Estado e as instituições sociais.

A estabilidade da relação do Estado com as instituições sociais é fundamental na prossecução do desenvolvimento das respostas sociais por parte destas.

Ao longo das últimas décadas cresceu exponencialmente o número de IPSS constituídas, bem como registou-se um alargamento significativo da rede de equipamentos sociais, assumindo o terceiro setor um papel fundamental na prossecução das respostas sociais, assumindo uma importância social e económica de elevado relevo junto das comunidades em que as instituições estão inseridas.

As entidades do setor social e solidário, espalhadas por todo o território, são um pilar fundamental na resposta aos cidadãos, em particular aos mais vulneráveis, pela sua proximidade, bem como pela maior capacidade de resposta às situações de carência ou de desigualdade social, através da promoção do princípio da diferenciação positiva. Porém, a ação de solidariedade social exercida pelas IPSS não se encerra, apenas, no setor da segurança social, abrangendo, igualmente, outros domínios, designadamente na saúde e na educação.

Assim, foi celebrado entre os Ministérios da Educação (ME), do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) e da Saúde (MS) e a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades Portuguesas (UM) o Compromisso de Cooperação, para os anos de 2017-2018.

2.2.2 As IPSS em Santarém

A União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social de Santarém, UDIPSSS, é a expressão organizada da cooperação entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do Distrito de Santarém visando proteger o quadro de valores éticos e filosóficos que lhes é comum.

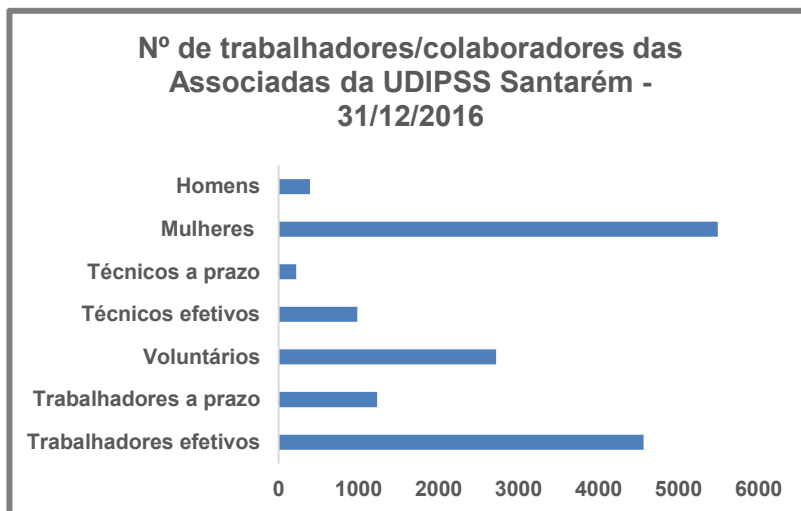
De acordo com os estatutos, aprovados em novembro de 2009, a UDIPSS tem âmbito distrital, prossegue fins não lucrativos e no desenvolvimento das suas atividades rege-se por princípios de democraticidade, representatividade e descentralização.

Neste sentido, e de acordo com o artigo 3 dos referidos estatutos (fins da associação), a UDIPSS procura designadamente:

- Preservar a identidade das IPSS, particularmente no que concerne à sua preferencial ação junto das pessoas, famílias e grupos mais carenciados;
- Acautelar a respetiva autonomia, designadamente ao nível da livre escolha da organização interna e áreas de ação, bem assim, como da sua liberdade de atuação;
- Desenvolver e alargar a base de apoio da solidariedade, sobretudo no que respeita à sensibilização para o voluntariado e à mobilização das comunidades para a causa da ação social.

Conforme ilustra a figura 3, são mais de 4 mil os trabalhadores efetivos das associadas da UDIPSS, sendo que as mulheres representam cerca de 5500 enquanto os homens 394.

Figura 3 – Número de trabalhadores/colaboradores das associadas da UDIPSS Santarém (31/12/2016)



Fonte: União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social de Santarém

De acordo com dados da União Distrital das IPSS, a 31 de dezembro de 2016, no distrito de Santarém o número total de trabalhadores efetivos era de 4562, o de trabalhadores a prazo de 1232, o de voluntários de 2718, o de técnicos efetivos de 983 e o de técnicos a prazo de 219.

3 PERCEÇÕES DE RSO

A RSO tem sido objeto de estudo, nomeadamente ao nível organizacional, sendo ainda escassos os estudos que analisam a vertente individual, designadamente ao nível das perceções dos colaboradores das organizações (Peterson, 2004; Leal, 2012).

No que concerne especificamente às perceções de RS, a evidência sugere que as mesmas moldam as atitudes e comportamentos dos colaboradores, nomeadamente a satisfação no trabalho (Duarte & Neves, 2010; Gavin & Maynard, 1975; Gorden et al., 1992; Lee et al., 2009; Valentine & Fleischman, 2008a; citados por Leal, 2012).

Segundo Rui Marques, “hoje constitui requisito obrigatório de uma organização do século XXI cuidar dos impactos provocados pela sua existência, maximizando os positivos e anulando, tanto quanto possível, os negativos. Desta forma, cada organização é chamada a concretizar o seu efetivo compromisso com a comunidade que serve” (Esgaio & Gomes, 2018, p.11).

3.1 Breve Síntese da Evolução da Responsabilidade Social

As práticas de Responsabilidade Social (RS) existem desde o início da civilização, no entanto o conceito só surgiu a partir da Revolução Industrial (Duarte & Torres, 2005; Davis et al.; citados por Castro, Siqueira & Kubrusly, 2007).

No decorrer da história o conceito de RS tem sofrido transformações causadas pelas várias abordagens. O conceito está, assim, em permanente desenvolvimento (Caseirão, 2012).

Carnegie, empresário do final do século XIX e inícios do século XX, contribuiu para o surgimento da RS através do seu livro “Evangelho da Riqueza” (1898). Na sua obra defende que a riqueza deve ser gerida em prol da comunidade. Carnegie apresentou no século XIX um conceito de filantropia que se baseava em dois princípios: o princípio da caridade e o princípio da custódia (Gonçalves, 2015, p.7).

O princípio da caridade baseava-se na responsabilidade social que os donos das empresas tinham para com os membros desfavorecidos da sociedade, através de atos de solidariedade e caridade (Gonçalves, 2015). Este princípio tinha como origem as diferenças entre classes sociais, seguindo o pressuposto de que aqueles com uma classe social mais elevada deveriam ajudar também aqueles que se encontravam no fim da pirâmide social (Lolescu, 2010; citado por Gonçalves, 2015).

O princípio da custódia assentava na crença do autor de que, à medida que as empresas aumentavam a sua rentabilidade e a sua dimensão, a sua riqueza deveria, à semelhança do princípio da caridade, ser repartida com o resto da sociedade, (Gonçalves, 2015, p.7).

Deste modo, essas organizações, e também os indivíduos, que detinham um grande poder económico, deveriam colocar a sua riqueza à disponibilidade dos mais carentes, tendo assim a “custódia” dos bens que pertenciam, em parte, a toda a sociedade (Pinheiro, 2012, citado por Gonçalves, 2015, p.7). Surge, assim, neste tempo uma das primeiras noções de RS, centrada fundamentalmente nas atividades filantrópicas dos empresários (Waddock, 2008, citado em Caçador, 2016).

Segundo Archie Carroll, a era moderna da RSE começa em 1953 com a publicação do livro de Howard Bowen intitulado *Social Responsibilities of the Businessman*, (Carroll, 1999).

Destacam-se, assim, as seguintes fases (Carroll, 1999): anos 1950, dá-se início à era moderna da RSE; anos 1960, os trabalhos sobre a RSE expandem-se e surgem tentativas mais profundas para explicar o que ela significa; anos 1970, proliferam as definições e abordagens de RSE, época em que o termo *Corporate Social Responsibility* adquire maior projeção e Carroll propõe quatro grandes responsabilidades inerentes ao desempenho social da empresa: (económicas, legais, éticas e discricionárias); anos 1980, época de maior pesquisa e temas alternativos como ética dos negócios, gestão dos *stakeholders*, discute-se ainda a interação entre ética e lei; anos 1990, desenvolvem-se temas alternativos como, cidadania corporativa.

Carroll (1979, 1991, citado por Fontes, 2011) propõe que a componente discricionária da RSE seja denominada “filantrópica” e sugere que as quatro componentes sejam inseridas numa pirâmide, na base da qual estão as responsabilidades económicas.

Entre 2000 e 2005 assistiu-se à proliferação de organismos nacionais e internacionais dedicados à ética e à RSE (Fernandes, 2012). Segundo Gibson (2006) as responsabilidades sociais são hoje uma exigência. “Targino (2008) refere que a responsabilidade social de uma organização consiste na decisão de participar diretamente nas ações comunitárias desenvolvidas na sua região e que não serve apenas para melhorar a qualidade de vida das pessoas, mas também para construir uma imagem institucional positiva perante a sociedade” (Gonçalves, 2015, p.9).

Targino (2008, citado em Gonçalves, 2015) refere ainda que a responsabilidade social pode ser realizada pelo Estado, pelo mercado e/ou instituições ou organizações sem fins lucrativos.

3.2 Teorias e Modelos de RSO

3.2.1 Panorâmica Geral

Desde a segunda metade do século XX que a Responsabilidade Social tem sido muito debatida. Ao longo dos anos tem-se assistido a uma crescente controvérsia em torno da RSO, nomeadamente no que diz respeito ao conceito e fundamentos utilizados.

Esta temática tem vindo a crescer e muitas são as teorias criadas em torno da mesma. Um aspeto a reter é o de que algumas teorias incorporam diferentes perspetivas e usam a mesma terminologia com diferentes significados.

Estamos perante um problema muito antigo. *Votaw*, há 30 anos, escreveu “a Responsabilidade Social significa uma coisa, mas nem sempre o mesmo para todos” (Silva, 2013, p. 11).

Hoje em dia, esta situação não se alterou muito. Alguns teóricos especialistas na área, fizeram algumas tentativas como foi o caso de Frederick (1987, 1998), que introduziu o cosmos como uma normativa básica de referência para as questões sociais e considerou o papel da ciência e religião nesses assuntos. De uma forma mais sistemática, Heald (1988) e Carroll (1999) ofereceram uma sequência histórica dos principais desenvolvimentos em como as responsabilidades dos negócios na sociedade foram compreendidas.

Por forma a clarificar a temática da responsabilidade social, foi necessário situar as teorias mais relevantes tendo em consideração a interação entre os negócios e a sociedade. Assim, chegou-se à conclusão que alguns aspetos da realidade social estão presentes em muitas das teorias existentes. Aspetos, como a economia, a política, a integração social e a ética. De acordo com Parsons (1961) estes aspetos podem ser observados em qualquer sociedade.

Consequentemente, as principais teorias foram divididas nas seguintes (Garriga & Melé, 2004): Teorias Instrumentais, Teorias Políticas, Teorias Integrativas e Teorias Éticas.

Nas teorias Instrumentais, a responsabilidade social é vista como uma ferramenta usada para se alcançarem os objetivos económicos (Garriga & Melé, 2004). Friedman é o teórico que representa esta visão e segundo o próprio, a única responsabilidade dos negócios é a maximização dos lucros.

Relativamente às teorias políticas, as mesmas assumem que as organizações têm um certo poder sobre a sociedade, tornando-se necessário conhecer a posição que as organizações assumem na sociedade (Donalson & Dunfee, 1994).

As teorias integrativas analisam a forma como as empresas integram as exigências sociais, argumentando que a empresa depende da sociedade para a sua existência, continuidade e crescimento (Garriga & Melé, 2004).

De acordo Garriga e Melé (2004), as teorias éticas vêm a relação organização/empresa como uma relação na qual existe uma ética integrada. Assim, as organizações são levadas a cumprir esses princípios éticos por forma a se alcançar uma sociedade benéfica. Das principais abordagens éticas podemos referir (Garriga & Melé, 2004): os direitos universais, a teoria dos *stakeholders*, o desenvolvimento sustentável e o bem comum.

As exigências sociais são geralmente consideradas como o caminho no qual a sociedade interage com o meio empresarial e dá-lhe uma certa legitimidade e prestígio. Como consequência, a gestão empresarial deve ter em conta as exigências sociais e integrá-las de tal forma que a empresa opere em conformidade com os valores sociais. Deste modo, o conteúdo da responsabilidade empresarial é limitado ao espaço e ao tempo de cada situação, dependendo dos valores da sociedade nesse momento e advém dos papéis funcionais da empresa (Preston & Post, 1975; citados por Duarte, 2013). Ou seja, não há uma ação específica na qual a gestão seja responsável pela execução através do tempo e em cada atividade.

A Tabela 2 resume as teorias propostas por Garriga e Melé (2004), apresentando associado a cada teoria as diferentes abordagens, uma descrição sucinta e as respetivas referências.

Tabela 2 – Teorias e abordagens à RSE

TIPO DE TEORIA	ABORDAGENS	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIAS
INSTRUMENTAIS	MAXIMIZAÇÃO DE VALOR PARA O LUCRO	As empresas investem em atividades sociais (incluindo as filantrópicas), desde que contribua para aumentar a sua riqueza.	Friedman (1970) e Jensen (2000)
	ESTRATÉGIAS PARA A VANTAGEM COMPETITIVA	As empresas promovem investimento social desde que se verifique uma melhoria do contexto competitivo.	Porter e Kramer (1996)
		As empresas promovem estratégias baseadas nos recursos naturais.	Hart (1995) e Lutz (1996)
		As empresas promovem estratégias da base da pirâmide econômica.	Prahalad e Hammond (2002), Hart e Christensen (2002) e Prahalad (2003)
	MARKETING DAS CAUSAS	As empresas apoiam causas que melhorem a sua imagem e reputação.	Varadarajan e Menon (1988) e Murray e Montanari (1986)
POLÍTICAS	CONSTITUCIONALISMO EMPRESARIAL	As empresas detêm poder considerável na sociedade e capacidade para influenciar o equilíbrio do mercado.	Davis (1960, 1967)
	TEORIA DO CONTRATO SOCIAL INTEGRATIVO	As empresas assumem um contrato social entre a sociedade.	Donaldson e Dunfee (1994, 1999)
	CIDADANIA EMPRESARIAL	As empresas têm deveres de cidadania perante a sociedade de que fazem parte.	Wood e Lodgson (2002), Andriof e McIntosh (2001), Matten e Crane
INTEGRATIVAS	GESTÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS	As empresas devem atender, avaliar e responder aos sinais e expectativas do desempenho social da sua envolvente.	Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980), Vogel (1986) e Wartick e Mahon (1994)
	RESPONSABILIDADE PÚBLICA	As empresas devem ter em consideração na sua performance social as políticas públicas e da regulamentação.	Preston e Post (1975, 1981)
	GESTÃO DE STAKEHOLDERS	É necessário a empresa fazer uma gestão equilibrada dos interesses dos stakeholders.	Mitchell e tal. (1997), Agle e Mitchell (1999), Rowley (1997)
	DESEMPENHO SOCIAL DA EMPRESA	As empresas socialmente responsáveis são aquelas que procuram a legitimidade social e conseguem dar uma resposta apropriada às questões sociais.	Carroll (1985), Wartrick e Cochran (1985), Wood (1991) e Swanson (1995)

TIPO DE TEORIA	ABORDAGENS	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIAS
ÉTICAS	TEORIA NORMATIVA DOS STAKEHOLDERS	Os stakeholders têm interesse nas ações da empresa, implicando por parte desta uma resposta adequada.	Freeman (1984, 1994), Evan e Freeman (1988), Donaldson e Preston (1995), Freeman e Phillips (2002) e Philips e tal. (2003)
	DIREITOS HUMANOS	As empresas devem obedecer aos Direitos Humanos universais.	Princípios Globais (1999) e UN Global Compact (1999)
	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	As empresas devem adotar políticas de desenvolvimento sustentável, garantindo os direitos das gerações presentes e futuras.	Comissão Mundial do Desenvolvimento Sustentável – Relatório de Brutland (1987), Gladwin e Kennelly (1995)
	O BEM COMUM	Como membros da sociedade, as empresas devem contribuir para o bem comum e o progresso da comunidade.	Alford e Naghton (2002), Melé (2002) e Kaku (1997)

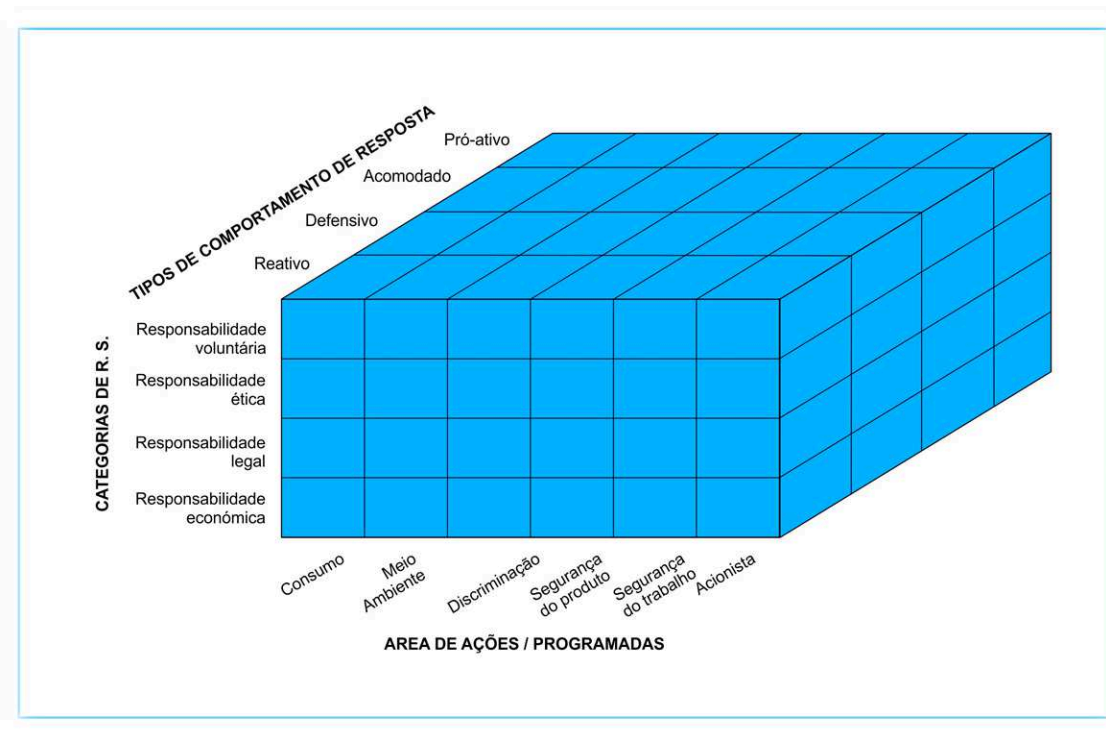
Fonte: Adaptado de Garriga e Melé (2004)

3.2.2 Abordagem de Carroll

Muitas foram as abordagens relativas à RS que surgiram ao longo dos anos. De entre elas, destaca-se o Modelo Tridimensional de Desempenho Social de Archie Carroll (1979; citado por Caçador, 2016). Este autor considera três dimensões distintas no seu modelo. A primeira é referente à natureza, categoria de RSE, a segunda, diz respeito às questões sociais e a terceira trata a filosofia.

A primeira, natureza/categoria da RSE, engloba a vertente económica, legal, ética e filantrópica/voluntária da RSE. A segunda dimensão trata as questões sociais, em que as ações variam consoante a empresa, o contexto em que se inserem e os *stakeholders* envolvidos. Por fim, a terceira dimensão diz respeito à filosofia, em que é medido o grau de compromisso da empresa quanto à RS (Carroll, 1979; citado por Caçador, 2016).

Figura 4 – Modelo Tridimensional de Performance Social Corporativa



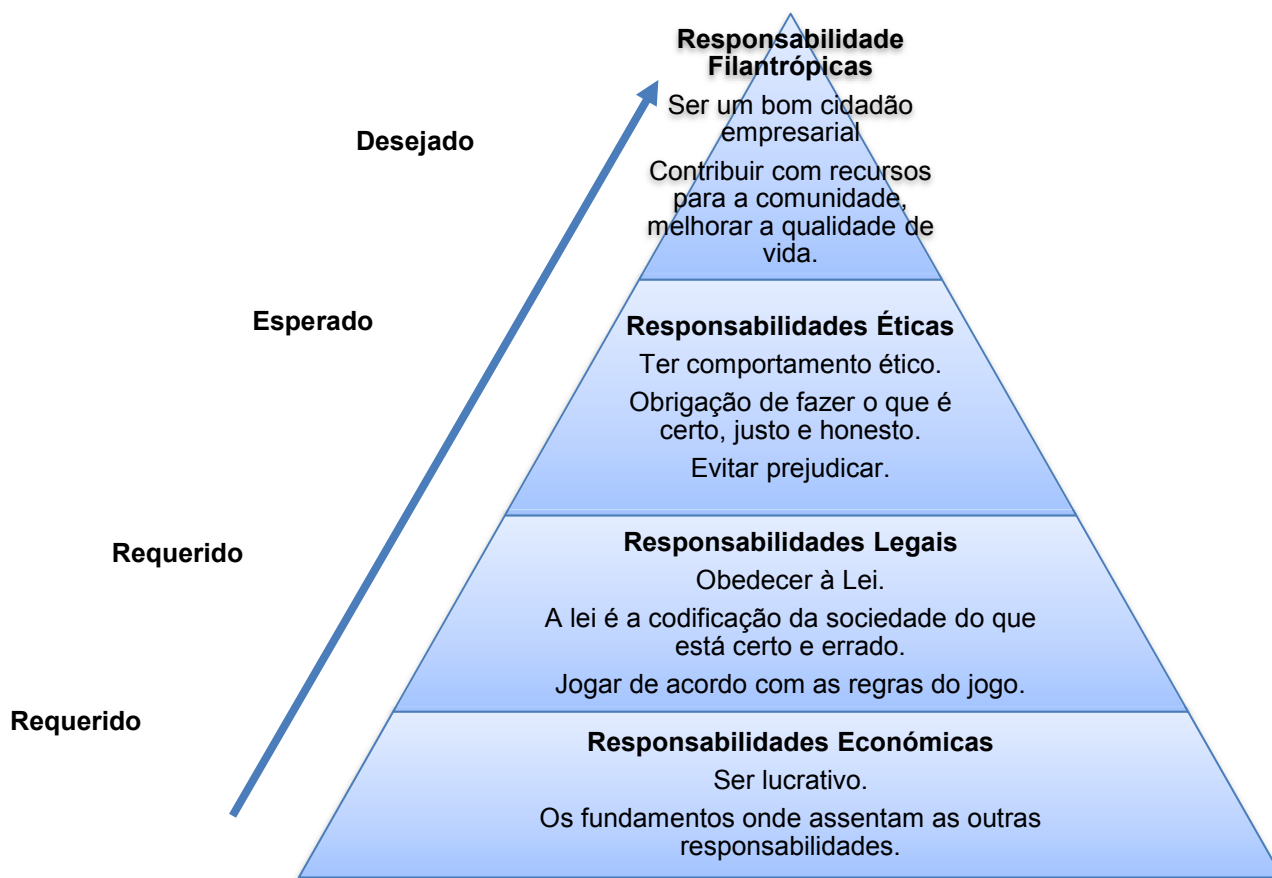
Fonte: Carroll (1979)

Carroll, apresentou em 1991 outro modelo, designado por Pirâmide de Responsabilidade Social. Este modelo foca-se nas seguintes dimensões da RS, económica, legal, ética e discricionária.

De acordo com Leal (2012), A RS envolve quatro tipos de responsabilidades (Carroll, 1979): (a) a *económica* – produzir bens e serviços e obter lucros, (b) a *legal* – respeitar a lei, (c) a *ética* – adotar comportamentos éticos, fazer o que é certo e justo e evitar causar danos, e (d) a *discricionária* – beneficiar, de forma voluntária/filantrópica, a sociedade, de acordo com uma das abordagens mais reconhecidas na literatura (Pedersen, 2008).

Carroll defende que, a responsabilidade social de um negócio “envolve as expetativas económicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade tem num determinado período de tempo” (Carroll, 1979, p.500).

Figura 5 – Pirâmide de RSE segundo Carroll (1991)



Fonte: Carroll (1991, citado por Leal, 2012)

De acordo com o autor, as empresas devem abraçar todas estas dimensões em simultâneo.

3.2.3 Abordagem da Comissão Europeia

Em julho de 2001, a Comissão Europeia apresentou um Livro Verde, “Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas” (Comissão Europeia, 2001).

Segundo Leal (2012), na Europa, o debate académico e empresarial, em torno da RSE, ganhou um ímpeto considerável com a publicação do “Livro Verde”. 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 (Comissão Europeia, 2001).

Este livro tinha como objetivo lançar um debate sobre o conceito de RSE, e ainda, a identificação de parcerias que permitissem o desenvolvimento de um quadro europeu para a promoção do conceito.

A União Europeia interessa-se pela questão da RSE, uma vez que, pode constituir um contributo positivo para atingir o objetivo estratégico definido em Lisboa: “tornar-se na economia baseada no conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, capaz de garantir um crescimento económico sustentável, com mais e melhores empregos, e com maior coesão social” (Comissão Europeia, 2001, p.3).

É cada vez maior o número de empresas europeias que promovem estratégias de responsabilidade social como reação a diversas pressões de natureza social, ambiental e económica. Pretendem, assim, dar um sinal às diversas partes interessadas com as quais interagem: trabalhadores, acionistas, consumidores, poderes públicos e ONG. Ao procederem desta forma, as empresas estão a investir no seu futuro e esperam que este compromisso voluntário contribua para um aumento da sua rentabilidade” (Comissão Europeia, 2001, p.3).

Em 2011, surgiu uma nova definição da Comissão, a RSE é: *“a responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade”* (p.7).

Para cumprir plenamente a responsabilidade social que lhe incumbe, as empresas devem adotar processos com o fito de integrar as preocupações de índole social, ambiental e ética, a respeito dos direitos humanos e as preocupações dos consumidores nas respetivas atividades e estratégias, em estreita colaboração com as partes interessadas, a fim de (Comissão Europeia, 2011, p.7):

- Maximizar a criação de uma comunidade de valores para proprietários e acionistas, demais partes interessadas e para a sociedade em geral;
- Identificar, evitar e atenuar os seus possíveis impactos negativos.

Este processo será mais ou menos complexo conforme a dimensão das empresas e a natureza das suas operações.

Segundo Leal (2012), as definições da Comissão Europeia (2001/2011), apesar de distintas, vão ao encontro da abordagem defendida por Carroll (1979, 1991, 1998) e por Maignan et al. (1999).

A Comissão Europeia (2001) distingue duas dimensões da RSE, a dimensão interna e a dimensão externa. A dimensão interna inclui os seguintes domínios: gestão dos recursos humanos, saúde e segurança no trabalho, adaptação à mudança e gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais.

Debruçando-nos especificamente na gestão dos recursos humanos, temos como aspetos pertinentes, a aprendizagem ao longo da vida, responsabilização dos trabalhadores, melhor informação no seio da empresa, conciliação da vida familiar e profissional, maior diversidade de recursos humanos, e as práticas de recrutamento não discriminativas (Comissão Europeia, 2001).

Sobre a saúde e segurança no trabalho, a mesma é feita através de medidas legislativas e da sua aplicação. Mas as companhias tornam-se dependentes do desempenho dos seus contratantes, uma vez que, confiam o seu trabalho a empresas externas. O aumento da preocupação com a saúde e segurança no trabalho fez com que as exigências de qualidade dos produtos e serviços também aumentassem (Comissão Europeia, 2001).

Relativamente à adaptação à mudança, a reestruturação de uma empresa de forma socialmente responsável deverá ter em consideração os interesses de todos os interessados que serão afetados pelas mudanças (Comissão Europeia, 2001). A reestruturação deverá ser meticulosamente programada, identificando-se possíveis riscos e realizando uma análise orçamental. De acordo com a experiência de grandes ações de reestruturação na Europa, o êxito das mesmas aumenta quando existe uma coordenação de esforços das autoridades públicas, das empresas e dos representantes dos trabalhadores.

Por fim, a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais. Algumas empresas chegaram à conclusão de que uma exploração menos intensiva de recursos naturais provoca um aumento de lucros (Comissão Europeia, 2001). Desta forma, as empresas tendo consciência das oportunidades associadas a um melhor desempenho ambiental, procuram tirar partido delas.

A dimensão externa da RSE ultrapassa a esfera da própria empresa envolvendo para além dos trabalhadores e acionistas um conjunto de outras partes interessadas (Comissão Europeia, 2001: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exerçam a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente.

O Livro Verde da Comissão Europeia (2001) defende que a Responsabilidade Social deve ser abordada e gerida de forma integrada, o que significa numa fase inicial, que as empresas comecem por adotar uma declaração de missão, um código de conduta, valores fundamentais e responsabilidades para com as diversas partes interessadas.

Em seguida, as empresas deverão aplicar estes valores a toda a sua organização, desde as estratégias até às decisões correntes. Isto pressupõe que a dimensão social ou ambientalmente responsável esteja presente no planeamento estratégico, planos de atividades e orçamentos.

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

3.2.4 Abordagem dos *Stakeholders*

O termo *stakeholder* surge pela primeira vez num memorando interno do Stanford Research Institute, em 1963 (Roberto & Serrano, 2007). De acordo com este memorando, os *stakeholders* seriam os acionistas, os empregados, os clientes, os fornecedores, os credores e a sociedade.

A definição mais difundida é a de Freeman (1984), que define *stakeholder* como, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar a obtenção dos objetivos organizacionais ou que é afetado pela concretização desses objetivos. Apesar da sua popularidade, este conceito tem sido criticado por ser muito amplo (Lopes, 2015).

Segundo Leal (2012), a teoria dos *stakeholders* emergiu como um paradigma dominante na área da RSE e evoluiu de modos muito distintos envolvendo diferentes metodologias, tipos de evidência e critérios de avaliação (Donaldson & Preston, 1995). Donaldson e Preston (1995) distinguem quatro grandes abordagens (compatíveis e complementares): descritiva, instrumental, normativa e gestionária:

- ✓ Descritiva: preocupa-se em discutir a natureza da organização, descreve e/ou clarifica a organização, nomeadamente as suas características e ações;
- ✓ Instrumental: o foco reside nos lucros, que constituem um meio de proporcionar vantagens a todos os *stakeholders*;

- ✓ Normativa: interpreta a organização sob um olhar moral, ético e filosófico para a operação e gestão da organização;
- ✓ Gestionária: a teoria é utilizada para descrever a realidade e prever relações de causa e efeito e ainda, recomenda atitudes, estruturas e práticas que, analisadas em conjunto, equivalem à gestão dos *stakeholders*.

As organizações de economia social são produzidas com sinergias de múltiplos indivíduos e grupos. Roque (2010), aponta que, uma relação efetiva e estrategicamente orientada para os *stakeholders*, permite:

- Uma melhor gestão do risco e da reputação, nomeadamente no que diz respeito à área financeira;
- Inovar. Com os contributos dos *stakeholders*, melhorar produtos e serviços;
- Compreender contextos complexos;
- Identificar novas oportunidades estratégicas;
- Informar, educar e influenciar *stakeholders*, importante no âmbito do desenvolvimento de projetos;
- Melhorar o processo de tomada de decisão, com contributos da visão de vários *stakeholders*;
- Combinar/partilhar recursos (financeiros, humanos, conhecimento, tecnologia) que sem participação dos *stakeholders*, a organização não conseguiria.

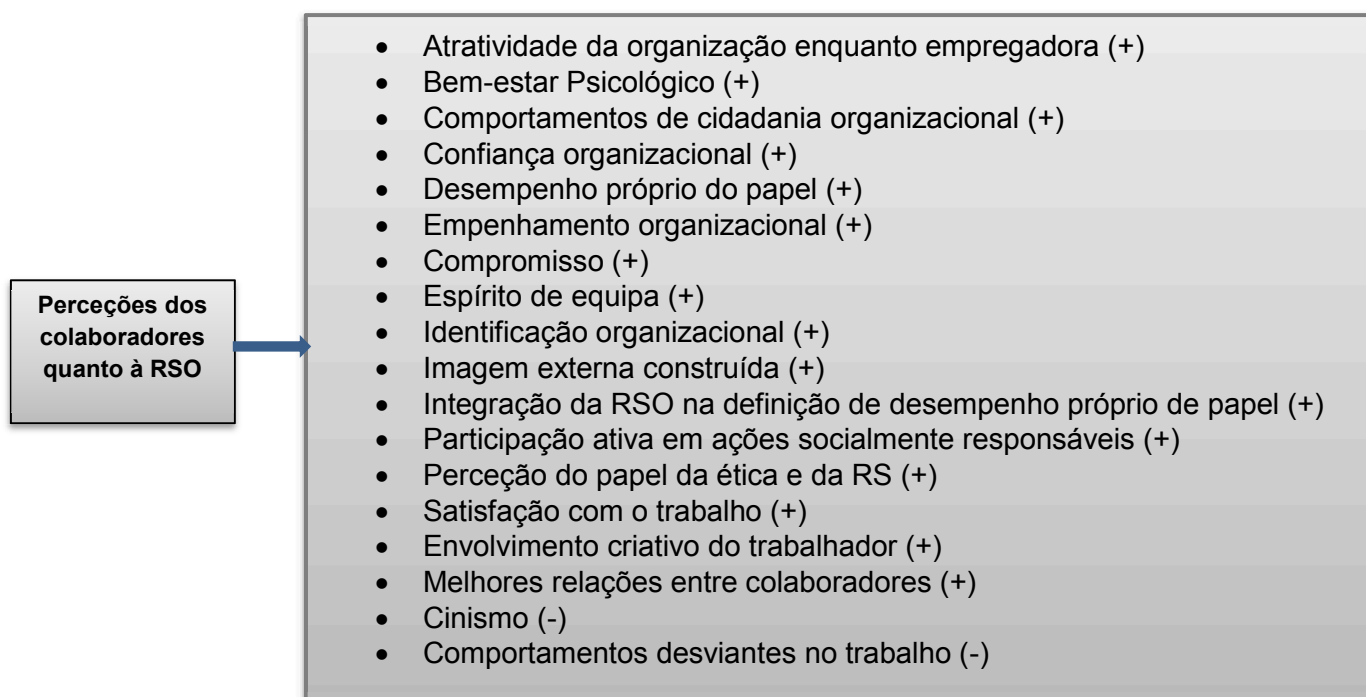
3.3 Consequências das Perceções de RSO

De acordo com Leal (2012), que se tenha conhecimento, o primeiro estudo empírico relativo às consequências das perceções da RS deve-se a Gavin e Maynard (1975).

A consequência mais estudada é o empenhamento organizacional, seguindo-se a satisfação com o trabalho e a atratividade da organização enquanto (futura) empregadora. Porém, são diversas as consequências já estudadas (figura 6).

Os colaboradores não são só observadores das práticas de RS, eles são também influenciados por essas práticas, diretamente (e.g., através do salário ou das práticas de saúde e segurança no trabalho) e indiretamente (e.g., através de políticas organizacionais que afetem a comunidade local à qual os colaboradores pertencem (Cunha, Rego & Leal, 2012).

Figura 6 – Consequências das percepções dos colaboradores quanto à RS



Fonte: Leal (2012)

3.4 Métodos de Medida das Percepções de RSO¹

3.4.1 Instrumentos de medida disponíveis

Para investigar como os colaboradores percecionam e reagem às percepções de RSE é necessário investigar como eles organizam e diferenciam, nas suas mentes, o modo como as empresas desenvolvem essa atividade (Leal, 2012; Leal & Rego, 2010).

São diversas as escalas disponíveis na literatura que podem ser utilizadas para este fim (e.g., Maignan, Ferrell & Hult, 1999; Rego, Leal & Cunha, 2011), porém, mais adequadas a organizações que prosseguem objetivos lucrativos do que às que não têm tais fins. As organizações de economia social são precisamente alguns destes casos.

¹ Uma versão prévia do texto deste subcapítulo foi apresentada no III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora: Leal, S., Ribeiro, C., & Jorge, F. (2013). Instrumento de pesquisa das percepções de Responsabilidade Social adaptada a organizações de Economia Social. Trabalho apresentado III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora.

São diversos os métodos de pesquisa das percepções de RSE. Os principais encontram-se identificados na Tabela 3.

Tabela 3 – Instrumentos de pesquisa da RSE

Instrumentos de pesquisa	Dimensões consideradas
Gavin e Maynard (1975)	Preocupações com o ambiente; Oportunidades de trabalho
Aupperle et al. (1983, 1985)	Económica; Legal; Ética; Filantrópica
Hunt et al. (1990); Gorden et al. (1992); Cacioppe et al. (2008)	Avaliação global de RSE
Stone et al. (1995); Brown e Dacin (1997); Collins, Steg e Koning (2007)	Avaliar as atitudes e comportamentos dos consumidores relativamente às questões da RSE
Maignan et al. (1999)	Económica; Legal; Ética; Filantrópica
Jamali e Sidani (2008)	RSE moderna; RSE filantrópica; RSE económica; RSE clássica
Singhapakdi, Vitell, Rallapalli e Kraft (1996)	PRESOR – valores individuais relativamente à ética e RSE
Turker (2009)	Sociedade e ambiente; Colaboradores; Clientes; Governo
Rego et al. (2011)	Económica Proprietários; Económica Clientes; Legal; Ética; Discricionária Colaboradores; Discricionária Sociedade; Discricionária Ambiente

Fonte: Adaptado de Leal e Rego (2010).

Uma das primeiras medidas encontradas na literatura (Leal e Rego, 2010) deve-se a Gavin e Maynard (1975). Este instrumento abordava apenas as preocupações com o ambiente e as oportunidades de trabalho.

Outro instrumento, largamente utilizado na década de 80 e 90 do século XX, foi o de Aupperle, Hatfield e Carroll (1983) e de Aupperle, Carroll e Hatfield (1985). Pese embora seja um modelo construído a partir do trabalho de Carroll (1979), apresenta duas grandes limitações (Turker, 2009): (i) não é adequado para medir o desempenho socialmente responsável das organizações pois foi desenvolvido para medir a importância relativa de cada dimensão da RSE e (ii) apresenta uma estrutura com opções de escolha forçada.

Por sua vez, os instrumentos de Hunt, Kiecker e Chonko (1990), de Gorden, Anderson e Bruning (1992) e de Cacioppe, Forster e Fox (2008) permitem avaliar a RSE no seu global, sem considerarem dimensões específicas. Outros instrumentos foram desenvolvidos para avaliar a RSE na perspetiva dos consumidores (e.g., Stone, Barnes & Montgomery, 1995) e não na da dos colaboradores como interessa neste estudo.

A escala de Maignan et al. (1999) considera as dimensões económica, legal, ética e filantrópica, porém não representa suficientemente o constructo de RSE (Rego et al., 2011).

A abordagem de Jamali e Sidani (2008) permite classificar a visão dos gestores quanto à RSE em quatro *clusters* – moderna, filantrópica, económica e clássica – e é pouco adequada para medir as perceções dos colaboradores.

Por sua vez, a escala proposta por Rego et al. (2011) considera uma estrutura heptafatorial contemplando as seguintes dimensões: responsabilidades económicas para com os proprietários, responsabilidades económicas para com os clientes, responsabilidades legais, responsabilidades discricionárias para com os colaboradores, responsabilidades discricionárias para com a comunidade e responsabilidades discricionárias para com o ambiente.

3.4.2 Necessidade de adaptar o instrumento de medida

Tanto o instrumento de medida de Maignan et al. (1999) quanto o de Rego et al. (2011) contemplam itens que não se adequam à realidade das organizações de economia social, principalmente no que respeita às IPSS e Misericórdias.

Uns consideram explicitamente objetivos lucrativos e atinentes à rentabilidade do negócio do acionista ou proprietário da empresa, que não se compaginam com a realidade das organizações de economia social (e.g., “Temos tido sucesso na maximização dos nossos lucros”, Maignan et al., 1999; “Uma das preocupações centrais da empresa é o lucro”, Rego et al., 2011). Outros contemplam atividades desenvolvidas pelas empresas em benefício de outras entidades da sociedade (e.g., atividades filantrópicas).

Neste caso, as entidades da economia social, nomeadamente as IPSS e Misericórdias tendem a beneficiar de tais atividades e não a desenvolvê-las (e.g., “A nossa empresa efetua contribuições a associações de beneficência”, Maignan et al., 1999; “A empresa atua de modo responsável junto da comunidade em redor”; Rego et al., 2011).

Face ao exposto, sente-se a necessidade de adaptar o instrumento de pesquisa das perceções de RSE à realidade da economia social, mais concretamente à das IPSS e das Misericórdias.

3.5 RSO e as Organizações de Economia Social

São escassos ou inexistentes os estudos sobre a Responsabilidade Social e as Organizações de Economia Social. Os princípios da RS são inerentes à base da Economia Social, estando na sua gênese, uma vez que a sua atuação prende-se com a inclusão, a equidade, partilha e gestão racional de recursos.

Ao analisarmos os modelos de governação destas entidades e os processos adotados, verificamos que urge aprofundar esta questão promovendo uma adoção clara de procedimentos que permitam a efetivação da RS.

Se examinarmos as entidades de ES nem sempre encontramos as melhores práticas no que respeita à conciliação da vida familiar e profissional, à formação, à igualdade de género nos seus órgãos sociais, entre muitos outros. Outro aspeto muito importante é a questão do ambiente. As práticas de reciclagem, alterações de opções energéticas, e a própria educação ambiental, são escassas ou inexistentes.

As organizações de economia social que possuem acordos de cooperação com o Instituto de Segurança Social, devem implementar os modelos da qualidade do ISS. Atualmente, as organizações que possuem esses modelos implementados detêm um potencial competitivo em relação a outras organizações, adequando-se às atuais exigências do Modelo da Qualidade do ISS.

O homem sempre teve como busca, o atingir o máximo desempenho, atingindo assim a qualidade. A qualidade sempre foi uma meta e preocupação do homem. Na década de 80, as empresas entram na designada “*era das normas*”, a fase da gestão da qualidade.

Nasce assim a série ISO 9000. A ISO, *International Organization of Standardization*, fundada em 1947 em Genebra, Suíça, mas só em 1979 é que foi criado o Comité responsável exclusivamente pela qualidade. Nos últimos anos tem-se verificado a uma reestruturação nos métodos de trabalho nas organizações, e de um modo particular nas IPSS (Lopes, 2016).

Essas mudanças foram impostas quer pelos mercados, quer pelo ISS e mais importante ainda, pela crescente necessidade destas organizações serem cada vez mais eficientes e reformulem as suas estratégias de gestão criando uma visão e uma missão com a certeza de que a qualidade influencia de forma significativa a organização no seu todo, colaboradores, clientes e demais *stakeholders*.

4 EMOÇÕES

“Mesmo quando pensamos que a nossa razão comanda a situação, ela dança ao ritmo das emoções”

Nicholson (2000, p.5 citado por Cunha et al., 2003)

4.1 O Conceito

As emoções determinam a qualidade da nossa vida. Elas acontecem e manifestam-se em qualquer relacionamento que possamos desenvolver quer no trabalho, nas amizades, com os familiares, e nas nossas relações íntimas, e tanto podem salvar a nossa vida, conduzindo-nos a ações que julgamos realistas e apropriadas, como causarem danos graves, se nos levarem a agir de forma a que nos arrependamos mais tarde.

A componente etimológica da palavra emoção, deriva de *e+movere* o que significa, “mover para fora” ou “sair de si”. Depreende-se assim que, quando um indivíduo se emociona, transmite para o exterior algo que indicie a sua emoção, podendo ser através da voz, do corpo onde se inclui as expressões faciais ou movimentos de outra ordem.

Goleman (1997, p.310) refere: “emoção como referindo-se a um sentimento e aos raciocínios aí derivados, estados psicológicos e biológicos, e o leque de propensões para a ação. Há centenas de emoções, incluindo respetivas combinações, variações, mutações e tonalidades”.

Pinto (2001, p. 243) defende: “A emoção é uma experiência subjetiva que envolve a pessoa toda, a mente e o corpo. É uma reação complexa desencadeada por um estímulo ou pensamento e envolve reações orgânicas e sensações pessoais. É uma resposta que envolve diferentes componentes, nomeadamente, uma reação observável, uma excitação fisiológica, uma interpretação cognitiva e uma experiência subjetiva”.

Uma definição de emoção, numa simplificação do processo neurobiológico, conforme Damásio (2003), consiste numa variação psíquica e física, desencadeada por um estímulo, subjetivamente experimentada e automática e que coloca num estado de resposta ao estímulo, ou seja, as emoções são um meio natural de avaliar o ambiente que nos rodeia e de reagir de forma adaptativa (Silva, 2010).

As emoções desempenham um papel central no funcionamento psicológico humano, o que tem sido pelo menos avocado por vários teóricos, no entanto, nem sempre a sua definição é clara e atinge unanimidade, dependendo da ênfase dada pelas diferentes teorias e a especificidade das componentes em que se baseiam, ou em fatores como os genéticos, ambientais, relacionais e culturais (Silva, 2010).

Frijda (1993, citado por Robbins, 2002) refere que emoções são sentimentos intensos que são direcionados a alguém ou a alguma coisa.

Damásio (2000) afirma que, sem qualquer exceção, os homens e as mulheres de todas as idades, de todas as culturas, com qualquer nível de habilitação e de qualquer nível económico, têm emoções.

As emoções circulam pela vida organizacional, atuam sobre o bem-estar das pessoas. As organizações encontram-se repletas de episódios emocionais, estes podem ser de felicidade e esperança ou/e de infelicidade e desencanto.

Segundo Damásio (2000), podemos falar de algumas emoções básicas, emoções primárias, como o medo, a raiva, a surpresa, a tristeza, a felicidade ou a aversão, representadas por uma programação inata, e de emoções mais complexas, as consideradas emoções sociais ou secundárias, como por exemplo, a simpatia, o embaraço, a vergonha, a culpa, o orgulho, a inveja, a gratidão, a admiração e o desprezo, que decorrem de aprendizagem ao longo da vida.

Nesta abordagem é inevitável, na perspetiva de alguns autores, uma primeira definição de emoção e uma clarificação do conceito de sentimento, os quais, embora diferentes, se interligam. Por conseguinte, este fato determina a referência do segundo quando se menciona o primeiro.

4.2 Emoção e Sentimento

Relativamente a sentimento e emoção, há que distinguir os conceitos. Assim, segundo Damásio (2000, p.159): “um sentimento depende da justaposição de uma imagem do corpo propriamente dito com uma imagem de alguma outra coisa, tal como a imagem visual de um rosto ou a imagem auditiva de uma melodia”.

De acordo com Pinto (2001, p.246): “O sentimento é um sentir consciente, uma impressão, uma experiência, às vezes com uma dimensão mais sensorial como dor ou

bem-estar, outras vezes com uma dimensão mais afetiva como tristeza, melancolia, agrado. O sentimento é um estado similar à emoção, menos intenso e mais prolongado”.

Segundo Damásio (2000), o que distingue essencialmente emoção de sentimento é: enquanto a primeira é orientada para o exterior, o segundo é eminentemente interior; os sentimentos são gerados por emoções e sentir emoções significa ter sentimentos. Ou seja, o indivíduo experimenta a emoção, da qual surge um “efeito” interno, o sentimento.

Na relação emoção/sentimento Damásio (2000) refere que, apesar de alguns sentimentos estarem relacionados com as emoções, existem muitos que não estão, ou seja, todas as emoções originam sentimentos, se se estiver atento, mas nem todos os sentimentos provêm de emoções. Para Damásio os sentimentos são tangíveis e são tão cognitivos como qualquer outra percepção.

Além da função de bio-regulação, as emoções e os sentimentos com elas relacionados são em parte responsáveis (com mecanismos ligados à razão) por outras tarefas e ações tais como: elaborar uma previsão e planejar ações futuras tendo como base essas previsões (Damásio, 2000); e participar em funções cognitivas e de comunicação (Damásio, 2000).

4.3 Emoções Positivas e Satisfação

As emoções podem ser positivas, como a felicidade e o otimismo, ou podem ser negativas, como a raiva ou a frustração (MacColl-Kennedy & Anderson, 2002). Fredrickson (2003, citado por Vitória, 2010) afirma ainda que as emoções positivas condicionam de forma significativa o bem-estar e a satisfação individual, neste sentido é então sugerido que as emoções positivas possam predizer os comportamentos e as atitudes humanas positivas, assim como auxiliar o indivíduo a lidar com as adversidades, o compromisso, a satisfação, a performance, o stress e os objetivos a longo prazo (Vitória, 2010).

Ao experienciarem emoções positivas, as pessoas denotam percepções e avaliações mais favoráveis da envolvente, relembram mais prontamente informação positiva.

De acordo com Gibson (2007), muitos gestores acreditam que as organizações têm a responsabilidade de oferecer programas de promoção do bem-estar ao seu ativo mais importante, os colaboradores.

As organizações devem procurar gerar emoções positivas no seu capital humano, através de um conjunto de boas práticas adequado à sua estratégia e cultura. Só desta forma se conseguirá motivação e empenho.

Hoje em dia, em organizações de grande dimensão tal acontece. Concordamos que estas ações constituem algo extremamente importante, uma vez que, os colaboradores são quem diariamente mostra e publicita as organizações, logo, grande parte do investimento tem necessariamente que ser feito nas pessoas.

Estudiosos observaram que as organizações que adotam políticas de RS aumentam a satisfação no trabalho dos colaboradores, gerando emoções positivas. Um estudo de Giuliana Isabella publicado em 2016 na revista académica *Management Decision*, confirma esta observação.

Existem estudos que nos indicam a relação entre as emoções positivas e a satisfação. As primeiras evidências da relação entre emoções positivas e a satisfação podem ser inferidas da definição de satisfação de Locke. A teoria sugere que as emoções positivas podem aumentar a satisfação com o trabalho. Pelo contrário, as emoções negativas ou emoções positivas baixas podem conduzir a baixos níveis de satisfação (Demirbag et al., 2016). Com base na Teoria dos Eventos Afetivos², diversos autores (Weiss & Cropanzano, 1996, citados em Demirbag et al., 2016; Todorova et al., 2014) defendem que as emoções positivas influenciam a satisfação com o trabalho.

Na verdade, as pessoas desejam ser felizes, preferem experienciar emoções positivas e não negativas. As emoções positivas aumentam o arsenal de pensamentos e ações do indivíduo expandindo o contexto cognitivo disponível (Wright e Cropanzano, 2004; citados em Romão, 2016).

4.4 Afeto

O afeto constitui um domínio de investigação estudado em diversas dimensões na área da psicologia. Hoje em dia, é um campo de investigação amplo e ativo (Stone, 1997). O afeto é assim um construto multifacetado.

² Teoria desenvolvida por Howard Weiss e Russel Cropanzano em 1996. Procura demonstrar a relação existente entre emoções e comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho, evidenciando a interferência produzida quanto à satisfação e desempenho no trabalho. Esta teoria conclui que os trabalhadores reagem emocionalmente às coisas que lhes acontecem no trabalho e que isso afeta o seu desempenho e a sua satisfação.

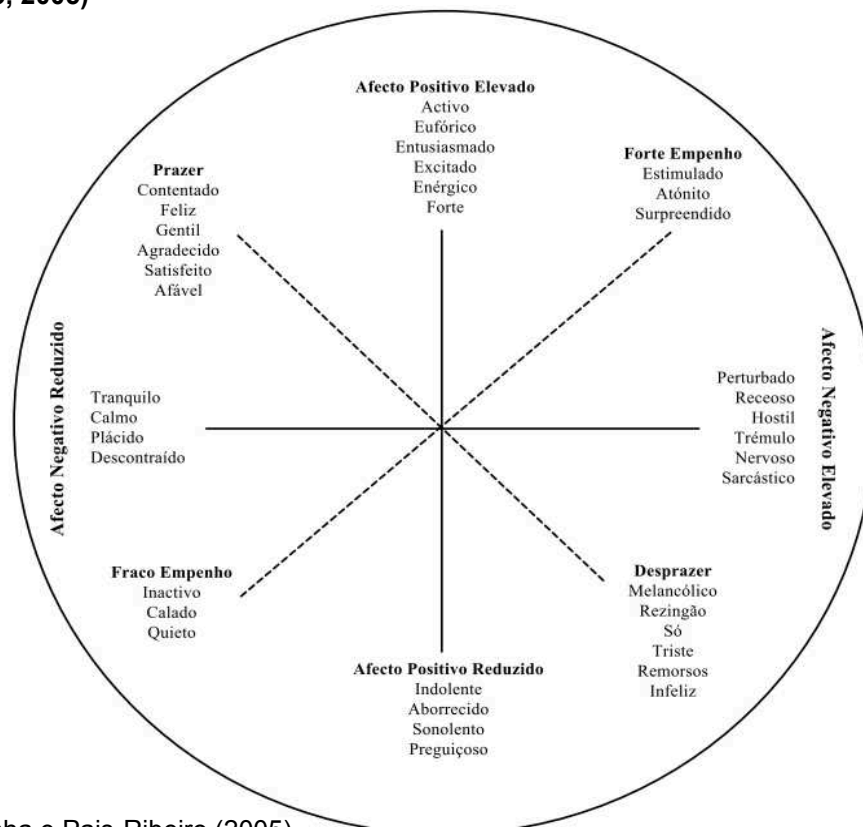
O modelo de stress de Cohen, Kessler e Gordon (1997) defende que o afeto pode ser considerado como o efeito psicológico final de um processo. Os mesmos autores defendem que o afeto faz parte da maioria das medidas de bem-estar sendo considerado a dimensão emocional do bem-estar ao lado da dimensão cognitiva, a satisfação com a vida.

Teoricamente, a estrutura do afeto tem sido representada através de modelos circunplexos que apresentam as várias emoções distribuídas numa circunferência (Galinha, Pereira & Esteves, 2014).

No modelo de Watson e Tellegen (1985), os autores da PANAS, *Positive and Negative Affect Schedule*, as emoções distribuem-se na área de circunferência em torno de dois eixos ortogonais: um eixo designado alto AP versus baixo AP; e o outro eixo designado alto AN versus baixo AN.

A variável do afeto representa duas dimensões de emoções básicas que emergem consistentemente nos estudos realizados – o afeto positivo e o afeto negativo. O afeto positivo é a medida em que a pessoa manifesta entusiasmo com a vida, e o afeto negativo é a medida em que a pessoa refere sentir-se indisposta ou perturbada (Galinha & Pais-Ribeiro, 2005).

Figura 7 – A estrutura fatorial do Afeto (Watson & Tellegen, 1985; citados por Galinha & Pais-Ribeiro, 2005)



Fonte: Galinha e Pais-Ribeiro (2005)

5 SATISFAÇÃO COM O TRABALHO

5.1 Conceito de Satisfação no trabalho

Grande parte do tempo de um colaborador é passado na organização para a qual trabalha, sendo por meio das funções que desempenha que obtém o seu sustento e que também atinge as suas realizações pessoais. Neste sentido, torna-se necessário que as organizações se preocupem com o nível de qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores, pois quando as suas necessidades não se encontram satisfeitas, pode originar a sua insatisfação o que por seu turno pode levar à diminuição da produtividade, aumento do absentismo, entre outros fatores (Azevedo & Egito, 2012).

A satisfação com o trabalho é um comportamento ou uma atitude individual. Pode ser medida através de opiniões e ou perceções. É o resultado da avaliação que cada pessoa faz relativamente ao grau de realização dos seus valores, necessidades, preferências, expectativas profissionais e realização pessoal.

O tema da satisfação no trabalho é um tema de grande interesse, tendo começado a reunir o interesse dos teóricos desde a altura em que o modelo Taylorista do trabalho foi posto em causa e se começou a valorizar o fator humano na empresa. Desde então tem vindo a ser um dos temas mais estudado pois tem vindo a ser associado à produtividade das empresas e à realização pessoal dos empregados, apesar de empiricamente, nenhuma destas relações causais estar provada (Lima, Vala & Monteiro, 1995, citado por Santos, 2012).

A satisfação no trabalho é a variável dependente mais estudada na literatura organizacional (Staw, 1984, citado em Lima et al., 1995), pois pode influenciar o funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade (Alcobia, 2001).

A revolução industrial acrescentou à vida do homem uma carga de trabalho diária repetitiva que para além de exigir maior rapidez e sincronização na montagem, causava uma fadiga mais acentuada do que a exigida nas atividades artesanais e agrícolas (Santos, 2012). Na lógica da racionalização do tempo não havia um momento dedicado ao lazer, pois esse era considerado desnecessário, e até um entrave à produção

industrial (Santos, 2012). As extensas jornadas de trabalho deixavam o tempo apenas para o sono (Netto, Neto & Hunger, 2009, citados em Santos, 2012).

Para Taylor (1977), a satisfação no trabalho relaciona-se com a remuneração, e este representa o fator mais importante para conduzir à satisfação profissional.

A temática passou a reunir o interesse dos teóricos, investigadores e gestores a partir do momento em que se começou a valorizar o lado humano nas organizações, coincidente com a crise do Taylorismo que preconizava que o rendimento da empresa dependia, essencialmente, da quantidade de dinheiro ganho pelos trabalhadores e da possibilidade de aquisição de determinados bens, porque é relacionada à produtividade da empresa e à realização pessoal dos empregados (Santos et al., 2006, citados por Silva, 2012). Mas só nos finais desse século, a satisfação no trabalho conseguiu a implantação e a importância que agora lhe é atribuída (Silva, 2012).

Na literatura podemos observar que a satisfação no trabalho tem sido concetualizada como uma emoção (Locke, 1976, citado em Lima, Monteiro & Vala, 1995 e em Gomes, 2014), ou como uma atitude (Schneider, 1975, citado em Lima et al., 1995 e em Gomes, 2014), em qualquer dos casos visa dar conta de um estado emocional positivo, de uma atitude positiva perante o trabalho e das experiências em contexto de trabalho (Gomes, 2014).

Atualmente, a satisfação no trabalho é uma ferramenta importante de gestão de recursos humanos (Carvalho, 2014). A satisfação no trabalho tem sido uma questão amplamente estudada pela importância que tem em termos individuais, de grupo e sociais (Andrade, 2001).

5.2 Causas e Consequências da Satisfação no Trabalho

Muitos têm sido os trabalhos realizados sobre a problemática da satisfação no sentido de identificar, por um lado, o que mais a influencia e, por outro, as consequências que advêm do grau de satisfação que o indivíduo experimenta no seu trabalho (Kehinde, 2011).

As conclusões, que não são de forma alguma definitivas, permitem, no entanto, perceber que são inúmeras as variáveis envolvidas.

Os primeiros estudos sobre satisfação no trabalho, tiveram início, segundo as referências académicas na década de 30, quando Robert Hoppock lançou o livro *Job Satisfaction* (1935) (Machado, Carvalho & Duque, 2001).

Este autor estudou não só as diferenças entre os indivíduos pela sua satisfação no trabalho, mas também, as diferenças entre os grupos organizacionais.

Mas, o verdadeiro impulso da investigação desta temática foi a partir da década de 60 (Poza, 2001).

De acordo com Locke (1976, citado em Cunha et al., 2007), a satisfação com o trabalho define-se por “Um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho” (p.180).

A importância desta temática prende-se principalmente, porque a mesma sempre foi de alguma forma associada ao desempenho, ou seja, trabalhadores mais satisfeitos são mais produtivos (Judge, Bono, Thorensen & Patton et al., 2001).

Segundo Robbins (2005, citado por Hencke & Fraga, 2017), os pesquisadores com fortes valores humanistas sustentam que a satisfação é um objetivo legítimo de uma organização e que as organizações têm a responsabilidade de oferecer empregos estimulantes e intrinsecamente gratificantes.

Ao longo do tempo, temos vindo a assistir a variadas formas de proporcionar o sentimento de satisfação aos colaboradores, nomeadamente de grandes empresas, por exemplo, prémios, promoções. São conhecidos poucos estudos que analisem a situação entre RSO e a satisfação dos colaboradores. Torna-se, assim, necessário tal análise.

A satisfação no trabalho é uma das variáveis centrais da literatura de comportamento organizacional, tendo assumido um lugar de destaque no contexto organizacional, pois ao longo dos anos foi sendo associada ao sucesso profissional, à produtividade e à realização pessoal dos indivíduos (Vala, Monteiro, Lima & Caetano, 1994; Santos, 2012; Graça, 2016).

Surgiram ao longo dos anos várias teorias e modelos com o objetivo de tentar explicar a satisfação profissional, tais como a teoria dos fatores higiénicos e motivacionais; a teoria da discrepância; o modelo das características da função; e a teoria dos eventos situacionais (Alcobia, 2001).

Uma das variáveis que poderá ajudar a explicar de que forma a percepção de RSO se relaciona com a satisfação no trabalho é a imagem que os colaboradores possuem da sua organização.

Quando procuramos compreender as causas da satisfação no trabalho, segundo Spector (1997), encontramos dois grandes grupos (Graça, 2016): um que contém os fatores associados ao indivíduo (causas pessoais, fatores intrínsecos), e outro com os fatores do ambiente de trabalho (causas organizacionais, fatores extrínsecos).

As causas associadas ao indivíduo são as características sociodemográficas e profissionais, tais como a idade, sexo, o tempo de vinculação, o tipo de vinculação, as habilitações literárias, o estado civil, a categoria profissional entre outras (Arvey, Carter & Buerkley, 1991; Graça, 2016). Atendendo às suas características pessoais, os indivíduos parecem estar predispostos para reagir de diferentes formas ao seu trabalho (Graça, 2016).

Vários estudos têm sido desenvolvidos no sentido de analisar a influência das variáveis sociodemográficas na satisfação profissional. No caso da idade, Luthans (1989, citado por Graça, 2016) e Green, Ross e Weltz (1999, citado por Graça, 2016) verificaram que trabalhadores mais velhos apresentam maiores índices de satisfação quando comparados com os mais novos (Graça, 2016). Também Arvey et al. (1991, citados por Graça, 2016) verificaram a existência de uma relação positiva consistente entre as referidas variáveis (Graça, 2016). Entre as razões que possivelmente explicam estes resultados está o facto de os trabalhadores mais jovens tenderem a ocupar posições hierárquicas mais baixas e funções de menor responsabilidade ou eventualmente um desfasamento entre as expectativas profissionais e a realidade de trabalho (Pina e Cunha et al., 2003; Graça, 2016).

A satisfação no trabalho tem sido conceptualizada como uma emoção (Locke, 1976, citado em Lima et al., 1995; Santos, 2012), ou como uma atitude (Schneider, 1975, citado em Lima et al., 1995; Santos, 2012), em qualquer dos casos visa dar conta de um estado emocional positivo, de uma atitude positiva perante o trabalho e das experiências em contexto de trabalho (Santos, 2012).

Pelo simples facto de uma pessoa estar satisfeita, não tem que existir obrigatoriamente um comportamento ativo marcado pela procura de um melhor rendimento no trabalho. Pode existir um trabalhador que esteja satisfeito, mas que não tenha atracção por aquilo que lhe é exigido que faça (Silva, 1998 citado por Rocha e Wagner, 2017).

Resumindo, num ambiente de trabalho não é tão simples estar plenamente satisfeito. São muitos os fatores e os comportamentos que estimulam ou não esse estado de satisfação (Oliveira, 2015).

A satisfação é, assim, uma das variáveis mais estudadas em comportamento organizacional devido à sua influência na qualidade do ambiente do trabalho, e que está, implícita ou explicitamente, associada ao desempenho individual (Cunha et al., 2007).

As consequências da satisfação estendem-se ao domínio dos comportamentos de cidadania organizacional.

Os indivíduos mais satisfeitos tenderão a apresentar mais frequentemente comportamentos de cidadania organizacional (Cunha et al., 2007). Os colaboradores satisfeitos ficam mais propensos a falar bem da organização, a ajudar os colegas e a ultrapassar as expectativas em relação ao trabalho.

5.3 Modelo da Satisfação de Facetas

No modelo da satisfação de facetas Lawler (1973, citado em Ferreira et al., 2011) defende que a satisfação no trabalho resulta do grau de discrepância entre aquilo que o indivíduo julga ter direito a receber e o que efetivamente recebe. Nesta lógica, verificam-se dois processos distintos: um processo de comparação intrapessoal e um processo de comparação interpessoal (Luz, 2017).

No primeiro caso, o indivíduo analisa aquilo que recebe com aquilo que acredita merecer receber, considerando as suas qualificações e competências, bem como as funções que desempenha (Luz, 2017). No segundo caso, a comparação é feita ao nível daquilo que recebe com o que recebem os seus referentes, tendo em conta os resultados obtidos (Luz, 2017). Assim, temos em ambos os processos situações de expectativas face a recompensas esperadas e recebidas, sendo que, quanto mais próximas forem as recompensas recebidas das esperadas, maior é o nível de satisfação.

Assim temos que, “ao comparar-se a percepção da quantidade que deveria ser recebida (QDR) com a percepção da quantidade efetivamente recebida (QER), chegamos a uma de três situações: a satisfação, a insatisfação, ou o sentimento de culpa” (Lawler, 1973, citado em Ferreira et al., 2011, p.334), conforme se pode ver na Tabela 4.

Tabela 4 – Resultados possíveis da comparação entre QDR e QER

1ª Situação	QDR= QER	Satisfação
2ª Situação	QDR > QER	Insatisfação
3ª Situação	QDR< QER	Sentimento de culpa; iniquidade

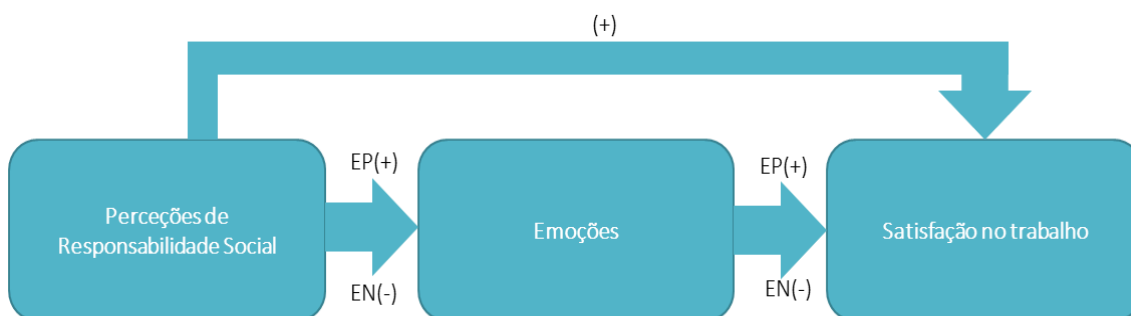
Fonte: Adaptado de Ferreira, Neves & Caetano (2011, p. 335)

6 MODELO PROPOSTO E HIPÓTESES DO ESTUDO

O presente estudo foi delineado com base no modelo conceptual ilustrado na Figura 8, o qual permite identificar os principais constructos e, por sua vez, demonstrar quais as relações que se pretendem investigar.

Neste estudo pretende-se investigar: como é que as percepções de responsabilidade social dos colaboradores influenciam as suas emoções positivas e a satisfação no trabalho.

Figura 8 – Modelo conceptual (processo de investigação)



As hipóteses propostas são:

H1: As percepções da responsabilidade social estão positivamente relacionadas com a satisfação no trabalho.

H2: As percepções da responsabilidade social estão positivamente relacionadas com as emoções positivas no trabalho.

H3: As percepções da responsabilidade social estão negativamente relacionadas com as emoções negativas no trabalho.

H4: As emoções positivas medeiam a relação entre as percepções de responsabilidade social e a satisfação no trabalho.

H5: As emoções negativas medeiam a relação entre as percepções de responsabilidade social e a satisfação no trabalho.

A satisfação com o trabalho é uma das consequências da responsabilidade social (RS) mais estudada (Leal, Rego & Coelho, 2015). Diversos estudos indicam que as percepções de RS influenciam a satisfação das pessoas no trabalho (Lee et al., 2009; Valentine & Fleishman, 2008a).

São vários os argumentos e várias teorias que sustentam a relação (Leal, 2012; Leal, Rego & Coelho, 2015):

- Teoria da identificação social: os colaboradores podem desenvolver um sentido de identificação positiva com uma organização que é vista como detentora de características valorizadas socialmente; conseqüentemente, os colaboradores respondem com, por exemplo, maior satisfação no trabalho.
- Identificação organizacional: É provável que as percepções positivas de RS reforcem a identificação organizacional dos colaboradores. Por seu turno, uma mais forte identificação organizacional gera maior satisfação.

7 MÉTODO

Este capítulo tem por objetivo dar a conhecer o método de estudo utilizado, assim como demonstrar as opções tomadas com o uso do inquérito por questionário e a respetiva análise dos dados.

Para a consecução deste trabalho optou-se por um estudo de natureza quantitativo.

7.1 Instrumento de Recolha dos Dados

Para a concretização do presente estudo foi elaborado um inquérito por questionário constituído por quatro partes (ver anexo 1).

A primeira parte inclui a escala para medir as perceções de responsabilidade social. Atendendo que os instrumentos existentes para medir a responsabilidade social não eram adequados à realidade da economia social, efetuaram-se as adaptações explicadas na seção 7.2.

A segunda parte inclui a escala para medir a satisfação profissional dos trabalhadores, utilizando a escala em cinco questões. Desta forma, a satisfação com o trabalho foi medida com dois itens de Valentine e Fleischman (2008) e um de Nascimento (2011). Solicitou-se aos inquiridos que indicassem o nível de satisfação com o trabalho numa escala de 1 a 7, sendo as opções de resposta as seguintes: (1) A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim; (2) Não se aplica; (3) Aplica-se muito pouco; (4) Aplica-se alguma coisa; (5) Aplica-se bastante; (6) Aplica-se muito e por fim, (7), a afirmação aplica-se completamente a mim.

A terceira parte visa medir os afetos positivos e negativos. Utilizou-se a escala de PANAS (*Positive and Negative Affect Schedule*; Watson, Clark & Tellegen, 1988) que inclui uma lista de 20 estados emocionais (10 referentes aos afetos positivos e 10 referentes aos afetos negativos). Pediu-se aos inquiridos que quantificassem, numa escala de 1 a 6, a frequência com que se sentiram do modo que o item descreve, no último mês. As opções de resposta era: (1) Nunca/dia nenhum; (2) Raramente; (3) De vez em quando; (4) Algumas vezes, (5) Muitas vezes; (6) Sempre. Para tal, os inquiridos têm dois quadros, cada um com dez estados emocionais, um com estados positivos e outro com estados negativos.

A quarta e última parte pretende obter elementos relativos aos inquiridos, como o género, a escolaridade, a idade, a antiguidade na instituição, a função desempenhada e se exercem funções de chefia.

7.2 Desenvolvimento do instrumento de medida das perceções de responsabilidade social³

O desenvolvimento do instrumento de medida das perceções de RSE para organizações da economia social (IPSS e Misericórdias) considerou quatro etapas.

Primeiro, começou-se por considerar os dois instrumentos de pesquisa que se consideram mais completos na área: o de Maignan et al. (1999) e o de Rego et al. (2011), com especial destaque para este último por ultrapassar algumas das limitações referidas em Rego, Leal, Cunha, Faria e Pinho (2010).

Seguidamente excluíram-se os itens que não eram adequados para a realidade das IPSS e Misericórdias e adicionaram-se novos.

Neste processo, não foram consideradas as responsabilidades económicas para com os proprietários ou acionistas, por considerarem atividades relacionadas com a rentabilidade e lucratividade do negócio, nem as responsabilidades discricionárias para com a sociedade, por considerarem práticas (e.g., filantropia, doações, voluntariado) que não são desenvolvidas pelas IPSS e Misericórdias, sendo antes estas tendencialmente beneficiárias de tais atividades.

Na terceira etapa elaborou-se um instrumento de pesquisa contemplando 29 itens organizados em cinco dimensões: responsabilidades económicas para com os clientes, responsabilidades legais, responsabilidades éticas, responsabilidades discricionárias orientadas para os colaboradores e responsabilidades discricionárias orientadas para o ambiente. Os colaboradores foram convidados a assinalar se as afirmações se aplicavam à instituição através de uma escala de sete pontos (1: A afirmação não se aplica rigorosamente nada à instituição; 7: A afirmação aplica-se completamente à instituição).

O último passo consistiu em testar empiricamente o instrumento (ver seções seguintes).

³ Uma versão prévia do texto deste subcapítulo foi apresentada no III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora: Leal, S., Ribeiro, C., & Jorge, F. (2013). Instrumento de pesquisa das perceções de Responsabilidade Social adaptada a organizações de Economia Social. Trabalho apresentado III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora.

7.3 Procedimentos Adotados

O primeiro passo para aplicação deste questionário foi o contacto direto com os representantes das várias entidades. Este contacto teve por objetivo a explicação do presente estudo e o pedido de participação no mesmo.

O questionário foi aplicado diretamente aos trabalhadores nas suas entidades. A maioria foi aplicada pelas responsáveis técnicas e alguns aplicados pela autora do trabalho.

Em alguns casos a autora do trabalho reuniu com os trabalhadores e esteve disponível para explicar as possíveis dúvidas. Uma das dificuldades sentidas foi, por exemplo, numa das instituições a falta prolongada por motivos de saúde da técnica impediu que os questionários fossem recolhidos o que atrasou a análise dos mesmos.

7.4 Amostra

A técnica de amostragem realizada neste estudo foi a amostragem não probabilística por conveniência.

De acordo com Marôco (2011, p. 11), “neste tipo de amostragem a probabilidade de um determinado elemento pertencer à amostra não é igual à dos restantes elementos (não seguindo, portanto, os princípios básicos da teoria das probabilidades). O problema com este tipo de amostras é que estas podem, ou não, ser representativas da população em estudo. Se bem que a amostragem probabilística seja preferida sobre a amostragem não probabilística, em muitos cenários de investigação social, não é possível, prático ou mesmo desejável obter este tipo de amostras”.

No que respeita à amostra, a mesma é constituída por 370 pessoas, trabalhadores de 17 organizações de economia social. A escolaridade média da amostra distribui-se da seguinte forma: 56% possuem o 9ºano, 21% o Ensino Superior. De salientar que, 12% dos inquiridos desempenham funções de chefia. Relativamente à faixa etária, a idade média é de 43 anos (Tabela 6). A amostra é composta na sua maioria por elementos do género feminino, 347, sendo 21 elementos do género masculino (Tabela 5).

Importa ainda referir que não foram validados 3 questionários, uma vez que os mesmos apresentavam antiguidades inferiores a 6 meses. Só foram considerados os questionários cujas antiguidades fossem superiores a 6 meses. Assim, dos 373 questionários recolhidos, foram validados 370.

Tabela 5 - Gênero

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Feminino	347	93,8	94,3	94,3
Masculino	21	5,7	5,7	100,0
Total	368	99,5	100,0	
Valores Omissos	2	,5		
Total	370	100,0		

Tabela 6 - Idade

Frequência Absoluta	338
Valores omissos	32
Media	43,00

No que respeita à escolaridade (Tabela 7), 205 pessoas têm o 9ºano, 84 pessoas o 12º ano e por fim, 75 pessoas possuem habilitações ao nível do ensino superior. De realçar que, 55,4% das respostas reportam como escolaridade o 9ºano. Verifica-se, assim, uma baixa escolaridade no que respeita às pessoas trabalhadoras nas organizações de economia social.

Tabela 7 - Escolaridade

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
9º ano	205	55,4	56,3	56,3
12º ano	84	22,7	23,1	79,4
Ensino superior	75	20,3	20,6	100,0
Total	364	98,4	100,0	
Valores omissos	6	1,6		
Total	370	100,0		

Relativamente à questão sobre se desempenha funções de chefia (Tabela 8), 87,6% das respostas referem que não desempenham funções de chefia. Apenas 11,9% das respostas indicam que desempenham funções de chefia.

Tabela 8 - Chefia

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Não chefia	324	87,6	88,0	88,0
Chefia	44	11,9	12,0	100,0
Total	368	99,5	100,0	
Valores omissos	2	0,5		
Total	370	100,0		

Tabela 9 – Estatísticas descritivas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Género	368	0	1	0,0	0,2
Escolaridade	364	1	3	1,6	0,8
Idade	338	22	71	42,7	10,1
Antiguidade	325	0,5	39,0	9,3	7,6
Chefia	368	0	1	0,1	0,3
Valid N (listwise)	317				

7.4.1.1 Enquadramento geográfico

O concelho e distrito de Santarém pertencem à Lezíria do Tejo, província do Ribatejo. A área do concelho é de 552,54 km², e o número de habitantes é de cerca de 61 752 (2011). O concelho de Santarém possui atualmente 18 freguesias: Abitureiras - Abrã - Achete, Azoia de Baixo e Póvoa de Santarém - Alcanede - Alcanhões - Almofter - Amiais de Baixo - Arneiro das Milhariças - Azoia de Cima e Tremês - Casével e Vaqueiros - Gançaria - Marvila, Santa Iria da Ribeira de Santarém, São Salvador e São Nicolau - Moçarria - Pernes - Póvoa da Isenta - Romeira e Várzea - São Vicente de Paul e Vale de Figueira - Vale de Santarém.

Figura 9 – Enquadramento territorial do concelho de Santarém

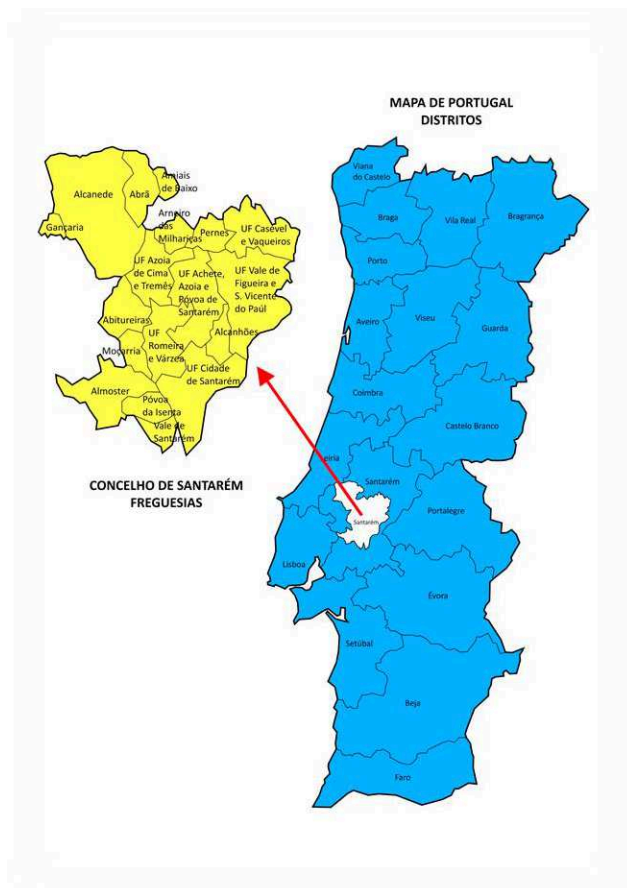


Tabela 10 – Índice de longevidade do concelho de Santarém de 1960 a 2011 (%)

1960	1981	2001	2011
33,1	36,3	44,2	50,6

Fonte: PORDATA, segundo os X e XV recenseamentos da população

Importa analisar a estrutura demográfica do concelho de Santarém. Verifica-se que a população mais jovem tem vindo a decrescer, ao contrário da população com 65 ou mais anos, cuja tendência é de crescimento (Tabela 11).

Tabela 11 – Estrutura demográfica do concelho de Santarém em 2001/2011

14% da população tem entre 0-14 anos em 2011 (mesma percentagem em 2001)
10% da população tem entre 15-24 anos em 2011 (11% em 2001)
53% da população tem entre 25-64 anos em 2011 (54% em 2001)
23% da população tem mais de 65 anos em 2011 (21% em 2001)

Fonte: CLASS (2013)

7.5 Análise e tratamento dos dados

Para a análise dos dados recorreu-se ao SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), versão 21 para o Windows. Os dados serão analisados por recurso a análises descritivas, à análise fatorial, à análise de consistência interna e a análises de regressão linear múltipla.

Segue-se a descrição das técnicas estatísticas utilizadas no presente estudo.

A análise fatorial “permite reduzir o número de variáveis intervalo/rácio, relacionadas entre si num pequeno número de fatores que as representam. Pode ainda ser aplicada a variáveis de intervalo onde se criam índices e se analisa a sua consistência interna” (Pestana e Gageiro, 2005, p. 41). Esta análise avalia ainda a validade das variáveis, informando se medem ou não os mesmos conceitos (Pestana & Gageiro, 2008).

Para aplicar-se o modelo fatorial deve haver correlação entre as variáveis. Assim, existem dois procedimentos estatísticos, (i) o *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), que varia estatisticamente entre zero e um (KMO perto de 1 indica coeficientes de correlação parciais pequenos, representando uma análise fatorial muito boa; KMO perto de 0 é inaceitável, pois existe uma correlação fraca entre as variáveis, Tabela 12), (ii) e o *teste de esfericidade de Bartlett*, que permite verificar se a matriz de correlações é uma matriz de identidade, caso os valores de significância sejam superior a 0,05, os fatores não podem ser extraídos da matriz, observando-se uma não correlação entre as variáveis (Martinez & Ferreira, 2007, citados por Oliveira, 2015).

Tabela 12 – Valores de referência do teste KMO

KMO	Análise Fatorial
0,9 - 1	Muito Boa
0,8 – 0,9	Boa
0,7 – 0,8	Média
0,6 – 0,7	Razoável
0,5 – 0,6	Má
< 0,5	Inaceitável

Fonte: Pereira (2006)

A consistência interna dos fatores define-se como a proporção da variabilidade nas respostas que resulta de diferenças dos inquiridos. Assim, as respostas diferem porque os inquiridos têm opiniões várias (Pestana e Gageiro, 2005, p. 525).

Uma das medidas mais utilizadas para a verificação da consistência interna de um grupo de variáveis é o *Alpha de Cronbach*. Segundo Marôco (2006), o índice Alpha estima a

uniformidade dos itens e de que forma os mesmos contribuem para a soma não ponderada do instrumento, variando numa escala de 0 a 1.

Tabela 13 – Medida de consistência interna considerando os valores de alfa de *Cronbach*

Consistência Interna	Alfa <i>Cronbach</i>
Muito Boa	$\geq 0,9$
Boa	0,8 – 0,9
Razoável	0,7 – 0,8
Fraca	0,6 – 0,7
Inadmissível	$< 0,6$

Fonte: Pestana e Gageiro (2008)

A regressão linear é “uma técnica bastante potente com aplicações variadas” (Marôco 2011 p.747). Esta análise consiste na realização de uma análise estatística com o objetivo de verificar a existência de uma relação funcional entre uma variável dependente com uma ou mais variáveis independentes. Assim, tenta-se explicar a variação da variável dependente pela variação do nível(is) da(s) variável(is) independente(s) (Peternelli, 2003).

O processo de análise de dados teve início com a análise fatorial exploratória e com a medição de consistência interna das escalas (cálculo do *alfa de Cronbach*).

Analisou-se a consistência interna das escalas e prosseguiu-se com análises de médias, correlações e regressões lineares hierárquicas. Nas análises, controlou-se o efeito do género, idade, escolaridade, antiguidade e o exercer (ou não) cargos de chefia.

8 RESULTADOS

Descrita a metodologia, segue a apresentação dos resultados. Para chegar aos resultados, começa-se por validar as escalas de responsabilidade social e das emoções; ao que se segue a apresentação dos dados obtidos através de medidas de tendência central (média), de dispersão (desvio-padrão) e de associação (coeficiente de correlação). Posteriormente, seguem os testes recorrendo ao método da regressão linear hierárquica.

8.1 Resultados da análise fatorial e estudo da consistência interna das escalas utilizadas

As escalas de responsabilidade social e das emoções foram submetidas a análises fatoriais exploratórias.

8.1.1 Análise fatorial da RS

Os itens de responsabilidade social, adaptado às organizações de ES, foram submetidos a uma análise fatorial exploratória. Utilizou-se o método das componentes principais com rotação *Equamax*. Na primeira solução obtida alguns itens apresentavam pesos fatoriais elevados em mais do que um fator ou um peso fatorial muito baixo (inferior a 0,4), pelo que, se optou por removê-los. A nova solução fatorial inclui as cinco dimensões de RS esperadas (a económica, a legal, a ética, a discricionária para com os colaboradores e a discricionária para com o ambiente; tabela 14) e mostra-se adequada (KMO: 0,947; Teste de esfericidade de *Bartlett* χ^2 : 5074,75; gl: 136, $p < 0,001$; tabela 15).

Tabela 14 – Análise fatorial exploratória da responsabilidade social

		Rotated Component Matrix ^a				
		Component				
		1	2	3	4	5
Responsabilidade Económica ($\alpha=0,86$)	1. A instituição melhora continuamente a qualidade dos seus serviços.			0,762		
	2. Satisfazer as necessidades dos clientes é uma preocupação central da instituição.			0,684		
	4. Os serviços da instituição são de elevada qualidade.			0,699		
Responsabilidade Legal	6. A instituição respeita prontamente (i.e.,		0,689			

($\alpha=0,93$)	imediatamente) os regulamentos legais.					
	8. Na instituição as obrigações contratuais são sempre honradas.		0,765			
	9. A instituição atua legalmente em todos os domínios.		0,784			
	10. A instituição tenta respeitar todas as leis que regulam a contratação e os benefícios dos trabalhadores.		0,687			
Responsabilidade Ética ($\alpha=0,87$)	12. A instituição tem um código de conduta/ética bastante abrangente (ou seja, abrange diversas áreas).					0,841
	13. Em geral, a instituição cumpre os padrões e as normas éticas e profissionais.					0,547
	14. Somos reconhecidos como uma instituição digna de confiança.					0,674
Responsabilidade discricionária para com os colaboradores ($\alpha=0,85$)	19. A instituição apoia os trabalhadores que desejem adquirir formação adicional.					0,757
	20. As políticas flexíveis da empresa permitem aos trabalhadores coordenar da melhor forma a vida profissional e pessoal.					0,793
	22. As políticas da instituição encorajam os colaboradores a desenvolver as suas competências e carreiras.					0,670
Responsabilidade discricionária para com o ambiente ($\alpha=0,93$)	24. A instituição tem um programa para reduzir a quantidade de energia utilizada e o desperdício de materiais.	0,843				
	25. No que se refere ao respeito pelo ambiente, a nossa instituição esforça-se por cumprir mais do que a lei exige.	0,811				
	26. A instituição procura reduzir as emissões poluentes e a produção de resíduos.	0,876				
	27. A instituição é conhecida na comunidade por respeitar o ambiente.	0,849				

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Equamax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 10 iterations.

Nota: Os valores inferiores a 0,5 não são apresentados

Tabela 15 – KMO e teste de Bartlett

Medida de adequação amostral de kaiser-Meyer-Olkin		0,947
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado (x2)	5074,75
	graus de liberdade (gl)	136
	Sig. (p)	0,000

Os cinco fatores explicam 81% da variância dos dados. As escalas apresentam uma consistência interna adequada dado que para todos os fatores o *alfa de Cronbach* é superior a 0,7.

8.1.2 Análise fatorial das emoções/afetos

Os itens da escala de afetos foram submetidos a uma análise fatorial exploratória. Utilizou-se o método das componentes principais com rotação *Equamax*. Na primeira solução obtida alguns itens apresentavam pesos fatoriais elevados em mais do que um fator ou um peso fatorial muito baixo (inferior a 0,4), pelo que se optou por removê-los. No processo procurou-se ir ao encontro dos 10 itens da escala internacional dos afetos positivos e negativos (PANAS) na sua versão curta (Thompson, 2007).

A nova solução fatorial inclui cinco afetos positivos e cinco negativos (tabela 16) e é semelhante à de Thompson (2007). A solução mostra-se adequada (KMO: 0,831; Teste de esfericidade de Bartlett χ^2 : 1141,35; gl: 45, $p < 0,001$).

Tabela 16 – Análise fatorial exploratória das emoções/afetos

		Rotated Component Matrix ^a	
		1	2
Afetos positivos ($\alpha=0,84$)	Determinado	0,764	
	Atento	0,785	
	Desperto	0,802	
	Inspirado	0,780	
	Ativo	0,755	
Afetos negativos ($\alpha=0,73$)	Com medo		0,766
	Nervoso		0,785
	Chateado		0,683
	Envergonhado		0,601
	Hostil		0,588
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Equamax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 3 iterations.			
Os dois fatores explicam 56% da variância dos dados.			

Os dois fatores explicam 56% da variância dos dados. As escalas apresentam uma consistência interna adequada dado que para todos os fatores o *alfa de Cronbach* é superior a 0,7.

8.2 Análise descritiva das percepções de responsabilidade social, da satisfação e das emoções

Na Tabela 17 apresentam-se as médias, os desvios-padrão e as correlações entre as variáveis. Nas variáveis de controlo observa-se que existem correlações positivas: entre a idade e o género masculino, o género masculino e o ocupar cargos de chefia; a escolaridade e o ocupar cargos de chefia; a idade e a antiguidade. Nas variáveis de controlo observa-se que existem correlações negativas: o género masculino e a idade, a escolaridade e a idade, a escolaridade e a antiguidade.

Na relação entre as variáveis de controlo e as variáveis em estudo, observa-se uma correlação positiva entre: a escolaridade e as responsabilidades económicas e legais, o ocupar um cargo de chefia e as responsabilidades legais. Na relação entre as variáveis de controlo e as variáveis em estudo, observa-se uma correlação negativa entre: o género masculino e a satisfação, a escolaridade e as emoções negativas, a antiguidade e as responsabilidades legais, o ocupar cargos de chefia e as emoções negativas.

As diferentes dimensões de responsabilidade social estão todas positivamente correlacionadas. As correlações entre as dimensões de responsabilidade social e as emoções positivas são todas positivas, enquanto as que relacionam a responsabilidade social com as emoções negativas são negativas (exceto entre RS para com o ambiente para a qual a correlação não é significativa).

As correlações entre a satisfação e as dimensões de RS são positivas. A correlação entre a satisfação e as emoções positivas é positiva enquanto que com as emoções negativas é negativa.

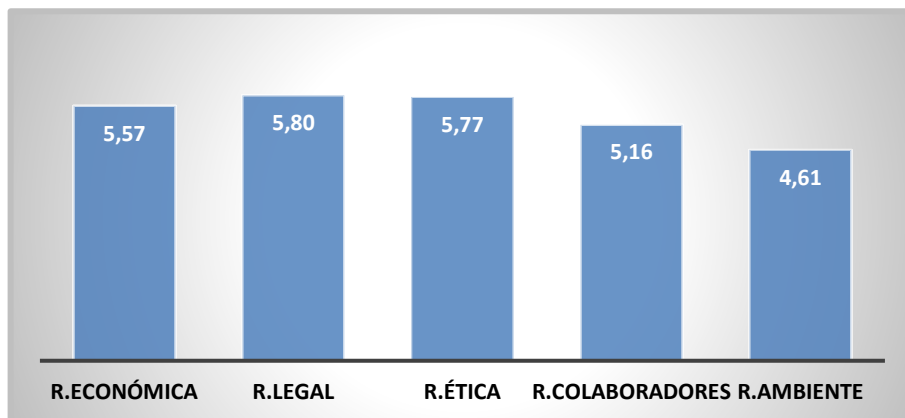
Tabela 17 - Médias, desvios-padrão e correlações

	Média	Desvio-padrão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Género (a)	0,06	0,23													
2. Escolaridade	--	--	0,21**												
3. Idade (b)	42,76	10,12	-0,11*	-0,41**											
4. Antiguidade	9,39	7,69	-0,03	-0,12*	0,47**										
5. Chefia (c)	0,12	0,32	0,23**	0,53**	-0,09	-0,02									
6. R. Económicas	5,57	1,03	-0,04	0,12*	0,03	-0,08	0,09								
7. R. Legais	5,80	1,12	-0,01	0,16**	-0,05	-0,11*	0,16**	0,75**							
8. R. Ética	5,77	1,08	-0,02	0,04	0,04	-0,04	0,08	0,75**	0,80**						
9. R. Colaboradores	5,16	1,29	-0,03	0,03	-0,01	-0,04	0,06	0,65**	0,63**	0,67**					
10. R. Ambiente	4,61	1,41	0,01	-0,01	0,01	-0,09	0,03	0,51**	0,40**	0,43**	0,57**				
11. RS Global	5,38	0,98	-0,02	0,07	0,00	-0,09	0,10	0,86**	0,84**	0,86**	0,86**	0,73**			
12. E. Positivas	5,20	0,64	-0,06	0,01	0,07	-0,09	0,07	0,41**	0,32**	0,35**	0,34**	0,34**	0,42**		
13. E. Negativas	1,75	0,64	-0,01	-0,14**	0,00	-0,02	-0,13*	-0,24**	-0,029**	-0,23**	-0,13*	-0,03	-0,21**	-0,32**	
14. Satisfação	5,71	1,04	-0,10*	-0,02	0,10	-0,10	0,08	0,61**	0,60**	0,60**	0,56**	0,34**	0,64**	0,46**	-0,25**

Notas: * sig < 0,05; ** sig < 0,01 ; (a) 1-género masculino, 0-género feminino; (b) em anos; (c) 1 – chefe; 0 – não chefe.

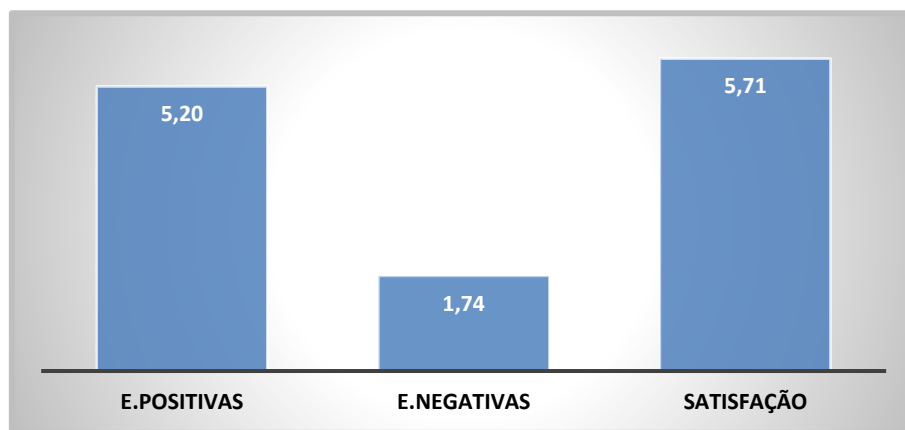
A dimensão em que a percepção da RS é mais positiva é a legal (5,80), seguida da ética (5,77), económica (5,57), colaboradores (5,16) e, por fim, do ambiente (4,61), conforme ilustra a figura 10.

Figura 10 – Valores médios dos resultados da responsabilidade social



Os níveis globais de satisfação são muito positivos, assim como os das emoções positivas, conforme demonstra a figura 11. No que respeita às emoções negativas, conforme esperado, apresentam um valor baixo (1,74).

Figura 11 – Valores médios da satisfação com o trabalho e das emoções



8.3 A responsabilidade social explicando as emoções e a satisfação

Continuou-se a análise recorrendo ao método da regressão linear hierárquica, abarcando sete modelos. Numa primeira fase, começou-se por testar o efeito das variáveis de controlo nas variáveis dependentes (modelo 1, 3 e 5 da tabela 18).

Numa segunda fase testou-se a influência da responsabilidade social global nas emoções positivas (modelo 2), emoções negativas (modelo 4) e na satisfação (modelo 6). A responsabilidade social influencia de forma significativa e positiva as emoções positivas e a satisfação; e influencia de modo significativo e negativo as emoções negativas.

No último modelo (modelo 7) inserem-se as emoções enquanto variáveis explicativas da satisfação. Os resultados indicam que as emoções positivas influenciam de modo significativo a satisfação enquanto as emoções negativas não exercem efeito significativo sobre as mesmas.

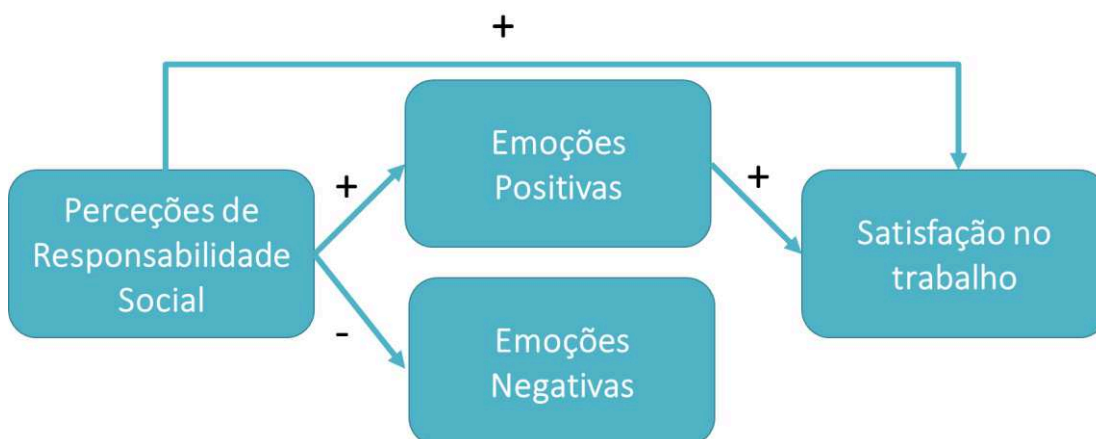
Tabela 18 – Modelos ajustados aos dados através do método da regressão linear hierárquica

	Variáveis dependentes						
	EMOÇÕES POSITIVAS		EMOÇÕES NEGATIVAS		SATISFAÇÃO		
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4	Modelo 5	Modelo 6	Modelo 7
Género	-0,10	-0,08	-0,02	-0,03	-0,13*	-0,09*	-0,08
Escolaridade	0,03	0,02	-0,14	-0,13	-0,04	-0,05	-0,06
Idade	0,15*	0,11	-0,10	-0,08	0,19**	0,13*	0,10
Antiguidade	-0,15*	-0,09	0,03	0,00	-0,21**	-0,12*	-0,10*
Chefia	0,08	0,05	-0,03	-0,02	0,13	0,07	0,06
Respons. Social Global		0,39**	--	-0,17**	--	0,59**	0,50**
Emoções Positivas	--	--	--	--	--	--	0,20**
Emoções Negativas	--	--	--	--	--	--	-0,06
R2 ajustado	0,02	0,17	0,01	0,03	0,05	0,39	0,43
R2 Change	0,04*	0,15**	0,02	0,03*	0,07**	0,33**	0,04**
F	2,4*	11,8**	1,5	2,7*	4,7**	34,8**	30,6**

Notas: * p<0,05; ** p<0,01.

O modelo incluindo as variáveis significativas apresenta-se na figura 12.

Figura 12 – Modelo conceptual final



Os dados sugerem o seguinte:

(a) as emoções positivas são positivamente influenciadas pelas percepções de responsabilidade social global (média dos cinco fatores que compõem a RS);

(b) as emoções negativas são negativamente influenciadas pelas percepções de responsabilidade social global;

(c) a satisfação global com o trabalho é positivamente influenciada pelas percepções de responsabilidade social global e pelas emoções positivas;

(d) as emoções negativas não influenciam de modo significativo a satisfação global das pessoas no trabalho;

(e) as emoções positivas medeiam a relação entre as percepções de responsabilidade social e a satisfação no trabalho, o mesmo não acontecendo com as emoções negativas.

8.4 Discussão de resultados

A presente dissertação apresentou cinco objetivos específicos. Este é o momento de se perceber se os mesmos foram cumpridos e/ou verificar o cumprimento ou não dos mesmos.

Relativamente ao primeiro, adaptar e testar a escala que permite medir as perceções de responsabilidade social, à realidade das entidades da economia social, partindo de trabalho anteriormente desenvolvido por Rego et al. (2011) e Leal (2012), verificamos que, é possível que o instrumento necessite de ajustes para contemplar as características de outras realidades (e.g., cooperativas). Todavia, apesar das limitações, o estudo oferece um contributo com relevância na área da economia social.

No que se refere ao segundo, descrever as perceções de responsabilidade social dos colaboradores de organizações de economia social, verificamos que as consequências das perceções de responsabilidade social devem ser tidas cada vez mais em consideração, uma vez que, as mesmas poderão determinar o sucesso ou não de uma organização. Sendo que é nos recursos humanos que subsiste a razão de ser de uma organização.

O terceiro, analisar as emoções positivas e a satisfação das pessoas no trabalho nas organizações de economia social, verifica-se que as emoções positivas influenciam positivamente e significativamente a satisfação das pessoas no trabalho.

Centrando-nos agora no quarto, avaliar se as perceções de responsabilidade social dos colaboradores influenciam positivamente a satisfação das pessoas no trabalho, podemos corroborar esta premissa uma vez que a satisfação global com o trabalho é positivamente influenciada pelas perceções de responsabilidade social dos colaboradores.

Por fim, no que respeita à relação entre a responsabilidade social e a satisfação, se a mesma é mediada pelas emoções positivas das pessoas no trabalho, podemos corroborar esta afirmação. Na verdade e de acordo com os dados obtidos, esta relação é de facto mediada pelas emoções positivas.

CONCLUSÕES

Neste capítulo são sistematizadas as principais conclusões e contributos mais relevantes do estudo, sugerindo-se pistas que originem novas pesquisas.

8.5 Principais Conclusões

O reconhecimento da Economia Social é relativamente recente e ganhou maior notoriedade quando se verificou que o setor apresenta um potencial de crescimento difícil de ignorar, tornando-se muito significativo em todas as economias europeias (EUROCID, 2016).

Este estudo desenvolve e apresenta um instrumento de medida das perceções de RSE adaptado para organizações de economia social, em particular IPSS e Misericórdias. Considerando o trabalho previamente desenvolvido por Maignan et al. (1999) e Rego et al. (2011) propôs-se um instrumento de medida contemplando cinco dimensões – responsabilidades económicas, responsabilidades legais, responsabilidades éticas, responsabilidades discricionárias para com os colaboradores e responsabilidades discricionárias para com o ambiente.

Dadas as características específicas das organizações de economia social (em particular das IPSS e Misericórdias) é pertinente ajustar os instrumentos de medida anteriores a esta realidade.

São necessários mais estudos para confirmarem estes resultados. Estudos futuros podem obter dados noutras amostras para: (i) validar a estrutura pentafatorial aqui sugerida, (ii) testar o poder preditivo das perceções destas cinco dimensões para as atitudes e comportamentos dos colaboradores (e.g., empenhamento afetivo e satisfação com o trabalho).

Relativamente aos colaboradores das entidades analisadas, os mesmos confirmam a realidade nacional atual, maioritariamente mulheres na faixa etária dos 40 anos, com habilitações não superiores.

Os restantes resultados mostram que a existência de práticas de responsabilidade social nas organizações tende a aumentar as emoções positivas nas organizações e a mitigar as negativas. Contribuem também, tanto diretamente, quanto através do efeito mediador das emoções positivas, para aumentar os níveis de satisfação das pessoas no trabalho.

Os resultados deste estudo podem ser utilizados na definição de uma política de gestão de recursos humanos que: (a) valorize a conciliação da vida pessoal e profissional dos seus colaboradores; (b) apoie os colaboradores que desejam adquirir formação adicional; (c) encoraje os colaboradores a desenvolver as suas competências e carreiras; (d) desenvolva um clima de trabalho propício às emoções positivas e que mitigue as negativas.

Por outro lado, o respeito da legislação nomeadamente no que concerne à que regula a contratação e os benefícios dos trabalhadores, e a prestação de um serviço de elevada qualidade colocando as necessidades dos clientes no primeiro plano (duas das dimensões de RS) também podem contribuir para aumentar as emoções positivas e a satisfação das pessoas no trabalho, pelo que, devem ser preocupações a considerar pelas organizações de economia social.

8.6 Limitações e Sugestões de Investigação Futura

Este estudo apresenta algumas limitações. O instrumento foi adaptado a uma realidade concreta de organizações de economia social: IPSS e Misericórdias, assim dever-se-á testar a escala noutras realidades de economia social.

É possível que o instrumento necessite de ajustes para contemplar as características de outras realidades (e.g., cooperativas). Todavia, apesar das limitações, o estudo oferece um contributo com relevância: os investigadores que pretendam avaliar as perceções de RSE dos colaboradores de IPSS ou Misericórdias devem tratar o constructo com uma dimensionalidade diversa dos principais estudos até aqui disponíveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, R. V., Rupp, D. E., Williams, C. A. & Ganapathi, J. (2007). Putting the S back in corporate social responsibility: A multilevel theory of social change in organizations. *Academy of Management Review*, 32(3), 836-863.
- Alcobia, P. (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. In J. M. C. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano (Coord.) *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 281-306). Lisboa: McGraw-Hill.
- Andrade, M. (2001). *A Satisfação Profissional nos Enfermeiros de Pediatria*, Dissertação de Mestrado em Ciências de Enfermagem – Pediatria, Universidade do Porto, Departamento de Pediatria da Faculdade de Medicina. Disponível em: https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/10058/3/3566_TM_01_P.pdf
- André, M. H., (2010). Entrevista. *Focus Social*, 5-9.
- Anheier, H. K. (2014). *Nonprofit Organizations: Theory, Management, Policy* (2.^a ed.). New York: Routledge.
- Arvey, R. D., Carter, G. W., & Buerkley, D. K. (1991). Job Satisfaction: Dispositional and situational influences. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds). *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 359-383). New York: John Wiley & Sons.
- Aupperle, K. E., Carroll, A. B. & Hatfield, J. D. (1985). An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability. *Academy of Management Journal*, 28(2), 446-463.
- Aupperle, K. E., Hatfield, J. D. & Carroll, A. B. (1983). *Instrument Development and Application in Corporate Social Responsibility*. Paper presented at the Academy of Management Proceedings.
- Azevedo, A. & Egito, T. (2012). *Fatores que Influenciam a Satisfação do Trabalho: Um Estudo de Caso na Gondim Imóveis. XVII Seminário de Pesquisa do CCSA*. Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Azevedo, C., Franco, R. C., & Menezes, J. V. (2010). *Gestão de Organizações Sem Fins Lucrativos. O desafio da inovação social*. Porto: Impulso Positivo
- Barakat, S. R., Isabella, G., Boaventura, J. M. G., & Mazzon, J. A. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management Decision*, 54(9), 2325–2339. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0308>
- Barreto, A. (2002). *Mudança Social em Portugal 1960/2000*. Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

- Brammer, S., Millington, A. & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Brammer, S., Millington, A. & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Brown, T. J. & Dacin, P. A. (1997). The company and the product: Corporate associations and consumer product responses. *Journal of Marketing*, 61(1), 68-84.
- Caçador, C. (2016). A Influência das percepções de liderança transformacional e transacional nas percepções de responsabilidade social: um estudo aplicado às organizações de economia social Mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social, Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Santarém. Disponível em: <http://www.hdl.handle.net/10400.15/1617>
- Câmara Municipal de Santarém, (2013). Diagnóstico Social do Concelho de Santarém. Disponível em: www.cm-santarem.pt/images/santarem/pdf/DiagnosticoSocial2014_2017.pdf
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295.
- Carroll, A.B. & Buchholtz, A. K. (2006). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management* (6th International student ed.). Mason, OH: Thomson.
- Carvalho, F. (2014). A Satisfação Profissional dos Enfermeiros no contexto dos cuidados de Saúde Primários. Dissertação de Mestrado em Direção e Chefia de Serviços de Enfermagem. Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/9467>
- Caseirão, M. (2012). Responsabilidade social e empresarial. *Revista OTOC*, 147, 55-61.
- Castro, F. A. R., Siqueira, J. R. M., & Kubrusly, L. S. (2007). A influência da responsabilidade social corporativa no comportamento do consumidor na cidade do Rio de Janeiro. *Anais do ENANPAD*, 31, Rio de Janeiro, Brasil.
- Cerdeira, J.P. (2010). O valor da confiança na definição da cultura organizacional: algumas considerações gerais. *Excedra*, 3, 125-134. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3367327.pdf>
- Cohen, S., Kessler, R. C., & Gordon, L. U. (1997). Strategies for measuring stress in studies of psychiatric and physical disorders. In S. Cohen, R. C. Kessler & L. U. Gordon (Eds.), *Measuring Stress: A guide for health and social scientists* (pp. 3-

26). New York: Oxford University Press. *Abordagem teórica ao conceito de afecto*.

Comissão Europeia. (2001). Livro Verde: *Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*.

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. Disponível 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)

Cunha, M. P., Rego, A. & Leal, S. (2012). *How the employees' perceptions of corporate social responsibility predict their psychological capital through the mediating role of happiness*. Paper presented at the 5th International Colloquium on Business & Management (ICBM)/4th International Conference on Business & Management Education (ICBME), 9-12 July, Thailand. Disponível em: <http://oidaijsd.com/Files/08-09-10.pdf>

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2003). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: RH Editora.

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (6ª ed.). Lisboa: RH Editora.

Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R. C.; Cardoso, C. C. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (8ª ed.). Lisboa: RH editora.

Damásio, A., (1999). *O Sentimento de Si – O corpo, a Emoção e a Neurobiologia da Consciência*. 8ª ed. Lisboa, Publicações Europa América.

Damásio, A., (2000). *O Erro de Descartes – Emoção, Razão e Cérebro Humano*. 21ª ed. Lisboa, Publicações Europa América.

Damásio, A., (2003). *Ao Encontro de Espinoza*. Lisboa, Publicações Europa América.

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.

Demirbag, O., Findikli, M. A., & Yozgat, U. (2016). Impact of task conflict on job satisfaction: mediating effect of positive emotions while controlling personality traits. *Journal Of Organizational Culture, Communications And Conflict*, 20(S1), 20-34.

Donaldson, T. & Dunfee, T. W. (1994). Towards a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory. *Academy of Management Review of Business*, 19, 252-284.

Donaldson, T. & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.

- Duarte, A. P. & Neves, J. (2010). Relação entre responsabilidade social percebida e satisfação no trabalho: O papel mediador da imagem organizacional. In E. Vaz & V. Meirinhos (Eds.), *Recursos Humanos: Das Teorias às Boas Práticas* (Vol. 111-125). Penafiel: Editorial novembro.
- Duarte, A. P. (2014). Responsabilidade Social das Organizações. In S. P. Gonçalves, *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações – Princípios e Práticas* (537-561) Lisboa: Practor.
- Duarte, C. S. (2013). A Responsabilidade Social Empresarial num contexto de Crise Económica. Dissertação de Mestrado em Contabilidade – Auditoria. Universidade de Aveiro.
- Esgaio, A., Gomes, S., (2018). *Livro Verde Sobre Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior*, Observatório sobre Responsabilidade Social e Instituições de Ensino Superior.
- Estatutos da União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovados em Assembleia Extraordinária de 2009/11/11, acedidos em www.santarem.udipss.org
- Evans, W. R., Goodman, J. M. & Davis, W. D. (2011). The impact of perceived corporate citizenship on organizational cynicism, OCB, and employee deviance. *Human Performance*, 24, 79-97.
- Fernandes, J. (2012) A Responsabilidade Social das Empresas – Uma alavanca para a sustentabilidade? Um estudo de caso: O Grupo Nestlé e as plantações de cacau na Costa do Marfim. Dissertação de Mestrado em 2º Ciclo de Estudos em História, Relações Internacionais e Cooperação. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68479/2/27996.pdf>
- Ferreira, J. M. C. (2001). A escola das relações humanas. In J. M. C. Ferreira, J. Neves & A. Caetano (Coord.) *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 3-27). Lisboa: McGraw-Hill.
- Ferreira, J., Neves, J. Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Escolar Editora.
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fontes, A. C. (2011). *Responsabilidade social das empresas: realidade ou utopia*. Dissertação de Mestrado em Contabilidade – Auditoria. Universidade de Aveiro.
- Fredrickson, B. L. & Losada, M. F. 2005, Positive affect and the complex dynamics of human flourishing, *American Psychologist*, vol. 60, no. 7, pp. 678-686.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston, MA: Pitman.
- Freeman, R.E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L. & Colle, S. (2010). *Stakeholder Theory: The State of the Art*. Cambridge University Press.

- Friedman, M. (1970, September 13th). The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times Magazine*, 32-33, 122, 126.
- Galinha, I. & Pais-Ribeiro, J. (2005). Contribuição para o estudo da versão portuguesa da Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): I – Abordagem teórica ao conceito de afecto. *Análise Psicológica*, 2 (XXIII), 209-218
- Galinha, I. Pereira & Esteves, (2014). Versão reduzida da escala portuguesa de afeto positivo e negativo – PANAS – VRP: Análise fatorial confirmatória e invariância temporal, *Revista Psicologia*, Vol. 28 (1), pp. 53-65. Disponível em: <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/1827/1/PANAS%20Short%202014.pdf>
- Gareth R. Jones, Jennifer M. George, (2008). *Administração Contemporânea*, (4ª ed.), São Paulo, McGraw-Hill.
- Garriga, E. & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53 (1/2), 51-71.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53, 1027-1055.
- Gibson et al. (2006). *Organizações, Comportamento, Estrutura e Processos*, (12ª Edição) São Paulo, McGraw-Hill.
- Goleman, Daniel, (1997). *Inteligência Emocional*. n.a., Temas e Debates.
- Gomes, S. M. L. (2014). *Estilos de Liderança dos Diretores Técnicos e Satisfação dos Colaboradores*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Viseu: Universidade Católica Portuguesa, Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/16325/1/Estilos%20de%20Lideran%C3%A7a%20dos%20Diretores%20T%C3%A9cnicos%20e%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Colaboradores.pdf>
- Gonçalves, J. (2015). *Práticas de Responsabilidade Social Corporativa nos municípios do distrito de Setúbal*, Dissertação de Mestrado em ciências empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, consultada em: <http://hdl.handle.net/10400.26/10542>
- Gonçalves, J., Metelo, C., & Gil, A. (2013). *Carta Social – Rede de Serviços e Equipamentos 2013*. Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS). Lisboa: Gabinete de Estratégia e Planeamento GEP- CID.
- Graça, T. (2016). O impacto dos Estilos de Liderança na Satisfação Profissional: Um estudo sobre IPSS do Distrito de Santarém, Dissertação de Mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social. Disponível em: http://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/1461/1/TaniaSofiaBernardo_Graca_Mestrado_GOES.pdf
- Harvard Business Review, (2005). *Ética e Responsabilidade Social nas Empresas*, (2ª Edição), Rio de Janeiro, Editora Campus/Elsevier.

- Harvey, C., Maclean, M., Gordon, J. & Shaw, E. (2011). Andrew Carnegie and the foundations of contemporary entrepreneurial philanthropy, *Business History*, 53(3): 424-448.
- Hencke, F., Fraga, R., (2017). Os Fatores Motivacionais no Ambiente de Trabalho: Estudo de Caso de Uma Empresa Calçadista no Vale do Paranhana/RS Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/download/522/415>
- INE (2016). *Peso do Setor na Economia Nacional*. Disponível em: <http://www.cases.pt/contasatelitedaes/>
- Jamali, D. & Sidani, Y. (2008). Classical vs. modern managerial CSR perspectives: Insights from Lebanese context and cross-cultural Implications. *Business & Society Review*, 113(3), 329-346.
- Judge, T., Thoresen, C.J., Bono, J.E. & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*. 127 (3), 376-407.
- Kehinde, A. O. (2011). Impact of Job Satisfaction on Absenteeism: A Correlative Study. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 1 (1), 25-49.
- Leal, S. (2012). *As Percepções de Responsabilidade Social das Empresas e o Capital Psicológico como Antecedentes de Empenhamento e do Desempenho*. Tese de Doutoramento em Gestão de Empresas, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Leal, S., Rego, A. & Coelho, A. (2012). *O capital psicológico, o empenhamento e o desempenho enquanto consequentes das percepções de responsabilidade social*. Paper presented at the CRIARS 2012 – 2º Congresso Ibero-Americano de Responsabilidade Social, 25 – 27 de outubro, SOCIUS/ISEG-UTL, Lisboa.
- Leal, S., Rego, A. & Coelho, A. (2012). Perceived companies ethical responsibilities predicting organizational citizenship behaviors: The mediating role of psychological capital and affective commitment. In E. Simões & J. Neves (Eds.), *Research on Ethics and Social Responsibility* (pp. 65-79). Lisboa: Business Research Unit, ISCTE-IUL.
- Leal, S., Rego, A. & Coelho, A. (2015). Como os empregados respondem às percepções de responsabilidade social das empresas. In M. J. Santos & F. Seabra (Ed.), *Gestão Socialmente Responsável - Repensar a Empresa - Teorias, Contextos e Práticas* (pp. 63-82). Lisboa: Sílabo. ISBN: 978-972-618-808-7
- Leal, S., Rego, A. & Cunha, M. P. (2013). As percepções de responsabilidade social como preditoras do capital psicológico: O papel mediador dos afetos positivos e do sentido de significado no trabalho. Paper presented at the VIII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, Universidade de Aveiro. http://www.viiiisnip2013.com/livro_resumos.pdf.
- Leal, S., Rego, A., Faria, J. (2007, setembro). Como as percepções de cidadania empresarial explicam o empenhamento afetivo, normativo e instrumental dos

colaboradores. *X Fórum Internacional de Administração/IV Congresso Mundial de Administração*, Universidade de Coimbra, Coimbra.

- Leal, S., Ribeiro, C. & Jorge, F. (2013). Instrumento de pesquisa das perceções de Responsabilidade Social adaptado a organizações de Economia Social. III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora. RCAAP: <http://repositorio.ipsantarem.pt/handle/10400.15/851>
- Leal, S., Ribeiro, C., & Jorge, F. (2014). Instrumento de pesquisa das perceções de Responsabilidade Social adaptada a organizações de Economia Social. Trabalho apresentado no III Congresso Internacional de Verão - Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições, Universidade de Évora. Disponível em: <http://www.civ.uevora.pt/index.php?event/Livro>
- Lee, T.-Z., Ho, M.-H., Wu, C.-H. & Kao, S.-C. (2009). *Relationships between employees' perception of corporate social responsibility, personality, job satisfaction, and organizational commitment*. Disponível em: http://www.academia.edu/1150230/RELATIONSHIPS_BETWEEN_EMPLOYEE_PERCEPTION_OF_CORPORATE_SOCIAL_RESPONSIBILITY_PERSONALITY_JOB_SATISFACTION_AND
- Lei n.º 4/2007 de 16 de janeiro. (2007). Diário da República 1.ª série — N.º 11. *Aprova as bases gerais do sistema de segurança social*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei nº 28/84 de 14 de agosto. (1984). Diário da República 1ª série – Nº 188. *Lei de Bases da Segurança Social*. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei nº 30/2013, de 8 de maio, Lei de Bases da Economia Social.
- Lolescu, R. (2010). The Beginnings of the concept of corporate social responsibility and Andrew Carnegie's writings. *Finances - Challenges of the future* 12.
- Lopes, A. (2016). *Contributo para a implementação de um Sistema de gestão da qualidade no serviço de apoio domiciliário na Associação Amparo Familiar de Mira de Aire*. Mestrado em Gestão de Recursos de Saúde, Instituto Politécnico de Tomar.
- Lopes, C., Neves, J. & Duarte, A. P. (2011). Responsabilidade Social e implicação dos colaboradores com a empresa: O papel mediador da confiança organizacional. In M. A. N. Costa, M. J. Santos, F. M. Seabra & F. Jorge (Eds.), *Responsabilidade Social – Uma Visão Ibero-Americana* (pp.171-186). Coimbra: Almedina.
- Lopes, M. (2015). A Influência dos Stakeholders na Responsabilidade Social Empresarial Estratégica. Tese submetida como requisito parcial de obtenção do grau de Doutor em Marketing, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Luz, A. (2017). Satisfação profissional dos enfermeiros em unidades de AVC, Dissertação de Mestrado em Enfermagem de Reabilitação, Instituto Politécnico de Bragança, Disponível em:

<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/14354/1/Vers%C3%A3o%20Final%20Tese.pdf>

- Machado, D., Carvalho, A., & Duque (2014). *Satisfação no Trabalho: heterogeneidade educacional e ocupacional?* Texto para discussão nº96. Disponível em: <http://www.proac.uff.br/cede/sites/default/files/TD96.pdf>
- Maignan, I. & Ferrell, O. C. (2000). Measuring corporate citizenship in two countries: The case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23(3), 283-297.
- Maignan, I., Ferrell, O. C. & Hult, G. T. M. (1999). Corporate citizenship: Cultural antecedentes and business benefits. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), 455-469.
- Marôco, J. (2011). *Análise Estatística com o SPSS Statistics*. 5ª edição. Pero Pinheiro.
- Miguel, O. (2011). *Manual de Responsabilidade Social*. Disponível em: http://www.pofc.qren.pt/ResourceUser/2011_Documentos/Serviços_as_PME/M_anaais/20110715_ManualATP_ResponsabilidadeSocial.pdf
- Namorado, R. (2004). *A economia social - Uma constelação de esperanças*. Coimbra: CES - FEUC.
- Namorado, R. (2006). *Os quadros jurídicos da economia social - uma introdução ao caso português*. Coimbra: Oficina do CES n.º 251.
- Nascimento, J. (2011). *Influência do comprometimento organizacional nas estratégias comportamentais, mediada pelo comprometimento com os objetivos e pela satisfação global com o trabalho (Tese de Doutoramento)*. ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Nazeer, S., Zahid, M. M., & Azeem, M. F. (2014). Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate? *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(1), 41-65.
- Netto, A. V., Neto, S. S., & Hunger, D. A. (2009). *Modernidade, transformações sociais e desenvolvimento da cultura de tempos livres do trabalhador rio-clarense*. Buenos Aires. Año 14. Nº 133. Junio de 2009.
- Oliveira, E. (2015). *Satisfação profissional, qualidade de serviço e segurança do utente*. Um estudo de caso em instituições de Economia Social. Dissertação de Mestrado em Gestão, Universidade de Coimbra.
- 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. Disponível em: http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/1173/1/DM_IldaOliveira_2012.pdf
- Oliveira, Sandra; Leal, Susana. 2015. "A intenção empreendedora dos estudantes: uma análise aos seus antecedentes". In I Jornadas Ensino do Empreendedorismo em Portugal: I Jornadas Ensino do Empreendedorismo em Portugal, Coimbra, Portugal. Portugal.

- ORSIES, Livro Verde sobre Responsabilidade social e instituições de Ensino superior, março 2018. Versão provisória para consulta pública.
- Parente, C. (março de 2012). Qualified Employment in the Third Setor in Portugal. *Voluntas*, pp. 257-276.
- Pedersen, E. R. (2008). Modelling CSR: How managers understand the responsibilities of business towards society. *Copenhagen Business School Working Paper Series, Working Paper n. 01-2008*.
- Pereira, A. (2006). *SPSS Guia Prático de Utilização - Análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de Dados Para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS (5ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Peternelli, A. (2003). *Regressão Linear e Correlação*. Disponível em: <http://www.dpi.ufv.br/~peternelli/inf162.www.16032004/materiais/CAPITULO9.pdf>
- Peterson, D. K. (2004). The relationship between perceptions of corporate citizenship and organizational commitment. *Business & Society*, 43(3), 296-319.
- Pinheiro, S. (2012). *Responsabilidade Social Empresarial: Uma Abordagem Atual*. Porto: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.
- Pinto, Amâncio da Costa, (2001). *Psicologia Geral*. n.a., Lisboa, Universidade Aberta.
- Poza, J. (2001). Satisfacción, clima y calidade de vida. In Fernández, A. R. (2001). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Psicossociologia do Trabalho e das Organizações- Princípios e Práticas (537-561)*
Lisboa: Pactor.
- Rego, A., Cunha, M. P., Costa, N., Gonçalves, H., & Cardoso, C.C. (2006). *Gestão ética e Socialmente Responsável*. Lisboa: RH Editora.
- Rego, A., Leal, S., Cunha, M. P., Faria, J. & Pinho, C. (2010). How the perceptions of five dimensions of corporate citizenship and their inter-inconsistencies predict affective commitment. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 107-127.
- Rego, A., Moreira, J. M. & Sarrico, C. (2003a). *Gestão Ética e Responsabilidade Social das Empresas: Um Estudo da Situação Portuguesa*. Lisboa: Principia.
- Rego, A.; Leal, S.; Cunha, M. Pina (2011). Rethinking the Employees' Perceptions of Corporate Citizenship Dimensionalization. *Journal of Business Ethics*, 104(2), 207–218. DOI 10.1007/s10551-011-0899-5. <http://www.springerlink.com/content/f31017627x123501/>
- Rifkin, J. (1995). *The End of Work – The Decline of the Global Labor Force and the Daw of the Post-Market Era*. New York: Tarcher/Putnam Book.

- Robbins, Stephen P. *Administração: Mudanças e Perspetivas*. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- Roberto, J., Serrano, A. (2007). *As Organizações Económico-Sociais E os Seus Stakeholders*, volume XII (número 2), pp. 73-93. Disponível em: https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2058/1/EG%26G_2_2007_a.pdf
- Rocha, A., Wagner, C. (2017). *Avaliação da Satisfação no Trabalho: Estudo em uma Empresa Distribuidora de Autopeças*. Disponível em: <http://fatecosasco.edu.br/fatecosasco/ojs/index.php/remipe/article/download/60/18>
- Romão, F., Rocha, N. P., Serrano, A. V., & Ventura, C. (2002). Metodologia de Introdução das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas IPSS: “Best Institution Practice”. *Revista do DETUA*, 3(7).
- Romão, M. (2016). *Determinantes da Performance Empresarial. Um Estudo das PME’S Angolanas à Luz da RBV*, Dissertação de Mestrado em Gestão, Instituto Superior de Gestão, Lisboa. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18032/1/Germano%20Rom%C3%A3o%20-%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20ISG.pdf>
- Roque, A. (2010). Partes Interessadas e as OSFL. in Azevedo, A.; Franco, R. e Meneses, J.(org.), *Gestão de Organizações Sem Fins Lucrativos (209- 228)*. Porto: Vida Económica Editorial, SA.
- Rosa, M. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Lisboa: Relógio D`Água Editores.
- Santos, Ana Marta Aleixo Figueiras. (2010). “*A Responsabilidade Social como variável antecedente dos climas autenticizóticos, da satisfação e do empenhamento afetivo: Um estudo aplicado a alguns Institutos Politécnicos Portugueses*”. Dissertação de Mestrado em Gestão – Área de Especialização em Recursos Humanos, Universidade de Évora.
- Santos, B. (2012). “Satisfação no trabalho, o caso de um banco”, Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, Instituto Politécnico de Setúbal. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4173/1/Tese%20Bruno%20Santos%20-%20MGERH.pdf>
- Santos, M. (2012). *Responsabilidade Social das Organizações e Satisfação no Trabalho: Estudo num Call Center*, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Faculdade de Psicologia. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/48578845.pdf>
- Santos, M.J., Silva, J. J., Henriques, P.L. & Eusébio, C. (2005). *Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Empresarial*. Oeiras: Celta.
- Santos, Maria João Nicolau, et al. (2006). *Responsabilidade Social nas PME, Casos em Portugal*. Lisboa. Editora RH, Lda.

- Segurança Social (2017). Disponível em: <http://www.seg-social.pt/>
- Silva, F. (2013). *Uma abordagem à responsabilidade social empresarial*. Dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial, Universidade de Aveiro. Disponível em: <http://ria.ua.pt/bitstream/10773/12443/1/TESE.pdf>
- Silva, M. (2012). *Enfermeiros Especialistas em Enfermagem de Eeabilitação, Satisfação Profissional*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde de Viseu, Instituto Politécnico de Viseu. Disponível em: <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/1674/1/SILVA%20Maria%20Rosario%20Marques%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado.pdf>
- Silva, M.J. (2010). *A Inteligência Emocional como Fator Determinante nas Relações Interpessoais*. Dissertação de Mestrado em Gestão/MBA, Universidade Aberta.
- Singhapakdi, A., Vitell, S. J., Rallapalli, K. C. & Kraft, K. L. (1996). The perceived role of ethics and social responsibility: A scale development. *Journal of Business Ethics*, 15, 1131-1140.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Stone, A. (1997). Measurement of Affective response. In S. Cohen, R. C. Kessler, & L. U. Gordon (Eds.), *Measuring Stress: A guide for health and social scientists*. New York: Oxford University Press. *Abordagem teórica ao conceito de afecto*
- Stone, G., Barnes, J. H. & Montgomery, C. (1995). ECOSCALE: A Scale for the Measurement of Environmentally Responsible Consumers. *Psychology & Marketing*, 12(7), 595-612.
- Tachizawa, Takeshy, (2002). *Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa: Estratégias de Negócios Focadas na Realidade Brasileira*. São Paulo, Editora Atlas S.A.
- Taylor, J. (1977). Job satisfaction and the quality of working life. *Journal of Occupational Psychology*, 50, 243-252.
- Thompson, E. R. (2007). Development and Validation of an Internationally Reliable Short-Form of the Positive and Negative Affect Schedule (PANAS). *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 227-242. doi:10.1177/0022022106297301
- Todorova, G., Bear, J. B., & Weingart, L. R. (2014). Can conflict be energizing? A study of task conflict, positive emotions, and job satisfaction. *Journal Of Applied Psychology*, (3), 451.
- Turker, D. (2009). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 189-204.
- Turker, D. (2009). Measuring corporate social responsibility: A scale development study. *Journal of Business Ethics*, 85(4), 411-427.
- Vala, J., Monteiro, M. B., Lima, L., & Caetano, A. (1994). *Psicologia Social das Organizações*. Oeiras: Celta Editora.

- Valentine, S. & Fleischman, G. (2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 77(2), 159-172.
- Vitória, A. (2010). *Liderança Autêntica, Emoções Positivas, Empenhamento – Estudo Empírico*. Dissertação de Mestrado em Gestão, Universidade de Aveiro.
- Waddock, S. (2008). Building a New Institutional Infrastructure for Corporate Responsibility. *Academy of Management Perspectives*, 22 (3), 87-108.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, Vol. 98 (2), 219-235.
- Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The Panas scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (6), 1063-1070.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário



Exmo. (a) Sr. ou Sr.ª

Estou a realizar um estudo sobre as pessoas e o seu trabalho, no âmbito de uma investigação de Mestrado, sob a orientação da Prof.ª Dr.ª Susana Leal, do Instituto Politécnico de Santarém, e Prof.ª Doutora Fátima Jorge, da Universidade de Évora. Gostaríamos de contar com a sua colaboração. Sem a sua participação não poderemos prosseguir o estudo. Basta que nos conceda 5 a 10 minutos do seu tempo. Leia as afirmações das folhas seguintes e refira em que grau elas se aplicam ou não a si e à sua instituição.

Usando a escala situada no topo de cada grupo de questões, coloque à frente de cada afirmação a respetiva resposta.

Note que não há respostas certas nem erradas – todas são corretas desde que correspondam ao que pensa e sente.

Solicitamos que responda a todas as questões, as quais serão tratadas com total confidencialidade.

Não coloque o seu nome em lado algum. As suas respostas são completamente anónimas. Nenhuma informação individual será divulgada.

Muito obrigada pela sua colaboração,

Com os mais respeitosos cumprimentos,

Cláudia Ribeiro

claudiassribeiro@sapo.pt

PENSE NA SUA INSTITUIÇÃO

Seguidamente são-lhe apresentadas diversas afirmações relativas à sua instituição. Diga em que medida elas se aplicam ou não à instituição. Use a escala seguinte, colocando à frente de cada afirmação o número correspondente à sua resposta. Note que não há respostas certas ou erradas.

A afirmação não se aplica rigorosamente nada à instituição	Não se aplica	Aplica-se muito pouco	Aplica-se alguma coisa	Aplica-se bastante	Aplica-se muito	A afirmação aplica-se completamente à instituição
1	2	3	4	5	6	7

1. A instituição melhora continuamente a qualidade dos seus serviços.	
2. Satisfazer as necessidades dos clientes é uma preocupação central da instituição.	
3. A instituição transmite aos clientes informação honesta sobre os seus serviços.	
4. Os serviços da instituição são de elevada qualidade.	
5. A instituição faz tudo o que pode para satisfazer o cliente/utente.	
6. A instituição respeita prontamente (i.e., imediatamente) os regulamentos legais.	
7. Na instituição todos os nossos produtos e serviços cumprem as normas legais.	
8. Na instituição as obrigações contratuais são sempre honradas.	
9. A instituição atua legalmente em todos os domínios.	
10. A instituição tenta respeitar todas as leis que regulam a contratação e os benefícios dos trabalhadores.	
11. A instituição paga todos os seus impostos de forma regular e continua.	
12. A instituição tem um código de conduta/ética bastante abrangente (ou seja abrange diversas áreas).	
13. Em geral, a instituição cumpre os padrões e as normas éticas e profissionais.	
14. Somos reconhecidos como uma instituição digna de confiança.	
15. A instituição procura ser justa com todas as entidades e pessoas com as quais se relaciona.	
16. Na instituição existem procedimentos que permitem denunciar, de modo confidencial, situações de má conduta no trabalho (por exemplo roubo ou assédio sexual).	
17. A instituição preocupa-se em fazer o que é eticamente correto.	
18. Os salários oferecidos pela instituição são superiores à média do sector.	
19. A instituição apoia os trabalhadores que desejem adquirir formação adicional.	
20. As políticas flexíveis da empresa permitem aos trabalhadores coordenar da melhor forma a vida profissional e pessoal.	
21. A instituição proporciona regalias aos colaboradores para além do que é exigido por lei.	
22. As políticas da instituição encorajam os colaboradores a desenvolver as suas competências e carreiras.	
23. A instituição procura ser justa com os seus colaboradores.	
24. A instituição tem um programa para reduzir a quantidade de energia utilizada e o desperdício de materiais.	
25. No que se refere ao respeito pelo ambiente, a nossa instituição esforça-se por cumprir mais do que a lei exige.	
26. A instituição procura reduzir as emissões poluentes e a produção de resíduos.	
27. A instituição é conhecida na comunidade por respeitar o ambiente.	
28. A instituição incentiva os colaboradores a separar os lixos para os encaminhar para a reciclagem.	
29. A instituição participa em atividades que visem proteger a natureza.	

PENSE NA SUA RELAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO

Use a escala seguinte, colocando à frente de cada afirmação o número correspondente à sua resposta.

A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim	Não se aplica	Aplica-se muito pouco	Aplica-se alguma coisa	Aplica-se bastante	Aplica-se muito	A afirmação aplica-se completamente a mim
1	2	3	4	5	6	7

1. Estou satisfeito com tudo o que envolve o meu trabalho.	
2. No geral, gosto de trabalhar na minha instituição.	
3. Em geral, não gosto do meu trabalho.	
4. Penso frequentemente em deixar este trabalho.	
5. Na generalidade, estou satisfeito com o tipo de tarefas que faço neste trabalho.	

PENSE AGORA NA SUA PESSOA

A escala seguinte é composta por uma série de palavras que descrevem diferentes sentimentos e emoções. Leia cada item e, em seguida, marque a resposta adequada no espaço ao lado da palavra. Indique em que medida se sentiu dessa forma durante o último mês. Utilize a seguinte escala:

Nunca (dia nenhum)	Raramente (muito poucos dias)	De vez em quando (menos de metade dos dias)	Algumas vezes (mais de metade dos dias)	Muitas vezes (muitos dias)	Sempre (todos os dias)
1	2	3	4	5	6

Ativo	
Entusiasmado	
Determinado	
Atento	
Inspirado	
Forte	
Interessado	
Desperto	
Excitado	
Orgulhoso	

Desinteressado	
Irritado	
Agitado	
Envergonhado	
Hostil	
Culpado	
Chateado	
Assustado	
Nervoso	
Com medo	

Agradecemos, agora, que nos facultasse alguns elementos a seu respeito (informação confidencial):

Género: Feminino ___ Masculino ___
Escolaridade: Até 9º ano inclusive: ___ 12º ano completo: ___ Ensino Superior: ___
Idade: ___ anos Há quanto tempo trabalha nesta instituição? ___ anos
Função desempenhada: Auxiliar de Serviços Gerais ___ Ajudante de Ação Direta ___ Escriturária ___ Cozinheira ___ Outra. Qual? ___
Desempenha funções de chefia (intermédia ou de topo)? Sim ___ Não ___

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO!