



**Politécnico  
de Viseu**

Escola Superior  
de Tecnologia  
e Gestão de Lamego

# **A RESPONSABILIDADE SOCIAL NO TERCEIRO SETOR: A Perceção dos Gestores e dos Colaboradores de Organizações Sociais de Águeda**

Daniela Filipa de Bastos Costa

Janeiro de 2024



**Politécnico  
de Viseu**

Escola Superior  
de Tecnologia  
e Gestão de Lamego

# **A RESPONSABILIDADE SOCIAL NO TERCEIRO SETOR: A Percepção dos Gestores e dos Colaboradores de Organizações Sociais de Águeda**

Daniela Filipa de Bastos Costa

## **Monografia**

Gestão de Organizações Sociais

Trabalho efectuado sob a orientação de  
Professora Doutora Susana Maria Salgueiro Rebelo da Fonseca  
E sob Co-orientação de  
Professora Doutora Ana Teresa Bernardo Guia

Janeiro de 2024

## **AGRADECIMENTOS**

Ao longo deste processo de investigação e crescimento, devo agradecer o suporte à minha família, que me ajudou quando o caminho parecia sinuoso; aos meus amigos e colegas de percurso, agradeço a paciência em elucidar-me face às derivadas abordagens que ponderei seguir; seguidamente é importante agradecer aos inquiridos, que disponibilizaram o seu tempo para me apoiarem na recolha de dados imprescindíveis à elaboração desta dissertação; e, por último, cabe-me um maior agradecimento à minha orientadora de projeto Professora Doutora Susana Maria Salgueiro Rebelo da Fonseca e coorientadora Professora Doutora Ana Teresa Bernardo Guia, por darem respostas às perguntas que pareciam infinitas e às dúvidas que teimavam em aparecer.

## **RESUMO**

Ao nível da responsabilidade social organizacional, deparamo-nos que é uma área de conhecimento remoto e definições diversas, o que originou o interesse pelo estudo em causa. Ao longo deste trabalho vamos analisar diferentes visões, tanto de investigadores científicos, como de trabalhadores de quatro organizações sociais do concelho de Águeda, percebendo como observam a responsabilidade social nas instituições onde trabalham e a forma como a mesma é reconhecida e aplicada. Aliando-se a uma intensa pesquisa bibliográfica, foram endereçados *links* de acesso ao inquérito por questionário para as Instituições em estudo, com o intuito de obter o máximo de informação, respondendo à questão de partida e aos objetivos propostos. Com a propagação do *link* entre os colaboradores, conseguimos, até ao fim do mês de novembro, 67 respostas, procedendo à sua análise. Concluimos, então, que a atuação destas Organizações vão de encontro ao esperado para o que é considerado uma Organização socialmente responsável: existem práticas ligadas à fomentação da boa relação entre os trabalhadores; são levadas a cabo ações que promovem o desenvolvimento sustentável; é possível a conciliação entre a vida pessoal e a vida profissional; são programadas e concretizadas ações de formação; são tidos em conta documentos que garantem o bom funcionamento organizacional, bem como, o respeito pelos direitos humanos, entre outras boas práticas asseguradas pelos respondentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Responsabilidade Social. Organizações Sociais. Colaboradores.

## **ABSTRACT**

At the level of organizational social responsibility, we realize that it is an area of remote knowledge and diverse definitions, which gave rise to the interest in the study in question. Throughout this work we will analyze different views, both from scientific researchers and workers from four social organizations in the municipality of Águeda, understanding how they observe social responsibility in the institutions where they work and the way in which it is recognized and applied. Combined with an intense bibliographical research, access links to the questionnaire survey were sent to the Institutions under study, with the aim of obtaining the maximum amount of information, answering the starting question and the proposed objectives. By spreading the link among collaborators, by the end of November, we had received 67 responses and analyzed them. We conclude, then, that the actions of these Organizations meet expectations for what is considered a socially responsible Organization: there are practices linked to fostering good relationships between workers; actions that promote sustainable development are carried out; it is possible to reconcile personal life and professional life; training actions are planned and implemented; Documents that guarantee good organizational functioning are taken into account, as well as respect for human rights, among other good practices assured by respondents.

**KEY WORDS:** Social Responsibility. Social Organizations. Workers.

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| ÍNDICE DE FIGURAS.....  | 5         |
| ÍNDICE DE TABELAS .....   | 7         |
| ÍNDICE DE SIGLAS .....  | 8         |
| INTRODUÇÃO .....  | 9         |
| <b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>I.1 – Terceiro Setor .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>I.2 – Responsabilidade Social .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>I.2.1 – A Responsabilidade Social Organizacional .....</b>                       | <b>16</b> |
| <b>I.2.2 – Principais Práticas nas Organizações .....</b>                           | <b>18</b> |
| <b>CAPÍTULO II – METODOLOGIA .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>II.1 – Metodologia e métodos de investigação.....</b>                            | <b>21</b> |
| <b>II.2 – Delimitação do universo/amostra em estudo .....</b>                       | <b>23</b> |
| <b>II.3 – Técnicas de recolha de dados .....</b>                                    | <b>26</b> |
| <b>II.3.1 – O Inquérito por Questionário .....</b>                                  | <b>27</b> |
| <b>II.4 – Técnicas de apresentação e análise de dados .....</b>                     | <b>28</b> |
| <b>CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>                 | <b>30</b> |
| <b>III.1 – Caracterização da Organização .....</b>                                  | <b>30</b> |
| <b>III.2 – Caracterização do Indivíduo .....</b>                                    | <b>33</b> |
| <b>III.3 – Perceções globais da Responsabilidade Social .....</b>                   | <b>37</b> |
| <b>III.4 – Perceções de Responsabilidade Social na atuação da Organização .....</b> | <b>48</b> |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>   | <b>63</b> |
| <b>ANEXO .....</b>  | <b>65</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> Mapa do Município .....   | 23 |
| <b>Figura 2:</b> Ano de fundação da Organização.....   | 30 |
| <b>Figura 3:</b> Tipo da Organização em que trabalha .....   | 31 |
| <b>Figura 4:</b> Áreas de atuação.....   | 31 |
| <b>Figura 5:</b> Âmbito geográfico das ações desenvolvidas pela organização .....  | 32 |
| <b>Figura 6:</b> Nº de profissionais de Serviço Social/Política Social que trabalhem na organização .....                          | 33 |
| <b>Figura 7:</b> Género dos respondentes .....   | 33 |
| <b>Figura 8:</b> Idade dos respondentes.....   | 34 |
| <b>Figura 9:</b> Escolaridade dos respondentes .....   | 35 |
| <b>Figura 10:</b> Número de anos de experiência profissional.....  | 36 |
| <b>Figura 11:</b> Antiguidade na Instituição.....  | 37 |
| <b>Figura 12:</b> Coerência entre discurso e prática da responsabilidade social .....  | 37 |
| <b>Figura 13:</b> Vigilância mais atenta por parte da sociedade sobre práticas irresponsáveis das organizações.....                | 38 |
| <b>Figura 14:</b> RS - estratégia de comunicação, não corresponde às práticas reais das organizações ..                            | 38 |
| <b>Figura 15:</b> RS Organizacional deve ser regulamentada .....   | 39 |
| <b>Figura 16:</b> RS - forma de reforçar o financiamento das organizações .....  | 39 |
| <b>Figura 17:</b> RS - estratégia pontual de atuação das organizações .....  | 39 |
| <b>Figura 18:</b> RS - igual tratamento de todas as pessoas .....  | 40 |
| <b>Figura 19:</b> RS - orientação para a eficácia dos serviços a prestar .....   | 40 |
| <b>Figura 20:</b> RS - considerada como uma atuação de acordo com valores e direitos .....   | 41 |
| <b>Figura 21:</b> RS - Orientada para o bem comum .....  | 41 |
| <b>Figura 22:</b> RS - considerada como a orientação para a reciprocidade e cooperação social .....                                | 42 |
| <b>Figura 23:</b> RS - comportamento ético de dirigentes e colaboradores .....   | 42 |
| <b>Figura 24:</b> RS - orientação para o princípio de liberdade, igualdade e solidariedade.....                                    | 43 |
| <b>Figura 25:</b> RS - exercício equilibrado de direitos e deveres .....   | 44 |
| <b>Figura 26:</b> Cumprir a legislação em vigor e pagar impostos .....   | 45 |
| <b>Figura 27:</b> Ter uma vantagem competitiva perante outras organizações .....   | 45 |
| <b>Figura 28:</b> Criar valor para a organização, sistema-cliente e comunidade .....   | 46 |
| <b>Figura 29:</b> A organização tem instrumentos de planeamento e orientação estratégica.....                                      | 49 |
| <b>Figura 30:</b> A organização elabora documentos de execução e implementação de atividades .....                                 | 49 |
| <b>Figura 31:</b> A organização implementa sistemas de certificação (certificação da qualidade, certificação ambiental, ...) ..... | 50 |
| <b>Figura 32:</b> Existem divergências entre os dirigentes técnicos e não técnicos .....   | 50 |
| <b>Figura 33:</b> Os resultados do exercício contabilístico da organização são positivos.....                                      | 51 |
| <b>Figura 34:</b> São valorizados símbolos importantes para a organização .....  | 51 |
| <b>Figura 35:</b> Existem rituais na organização .....   | 51 |
| <b>Figura 36:</b> É utilizado um sistema de avaliação de desempenho e de progressão na carreira .....                              | 53 |
| <b>Figura 37:</b> Estabilidade nos recursos humanos da organização. (exs.: contratos sem termo, baixa rotatividade,...) .....      | 53 |
| <b>Figura 38:</b> A organização tem um plano de formação .....   | 54 |
| <b>Figura 39:</b> A organização comparticipa ações de formação aos colaboradores.....  | 54 |
| <b>Figura 40:</b> A organização facilita a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar .....                         | 55 |
| <b>Figura 41:</b> São disponibilizados serviços de saúde aos colaboradores .....   | 55 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 42:</b> É prestado apoio a colaboradores em situação de vulnerabilidade social .....                       | 55 |
| <b>Figura 43:</b> São utilizados meios de comunicação internos. (exs.: jornal, boletim, TV interna, circulares, ...) | 56 |
| <b>Figura 44:</b> Existe um bom relacionamento entre os dirigentes da organização e os colaboradores                 | 56 |

## ÍNDICE DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabela 1:</b> Responsabilidade Social como característica de atuação..... | 43 |
| <b>Tabela 2:</b> A Responsabilidade Social é.....                            | 44 |
| <b>Tabela 3:</b> Importância dada pela Organização .....                     | 47 |
| <b>Tabela 4:</b> Os líderes da Organização.....                              | 48 |
| <b>Tabela 5:</b> Recrutamento e selecção .....                               | 53 |
| <b>Tabela 6:</b> Formas de atuação da Organização .....                      | 59 |

## **ÍNDICE DE SIGLAS**

**CERCIAG** – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Águeda

**DGERT** – Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho

## INTRODUÇÃO

O tema escolhido para a presente Dissertação de Mestrado tem como base o interesse em analisar a percepção da Responsabilidade Social por parte dos gestores e dos colaboradores de algumas Organizações Sociais do Município de Águeda. Aliando-se a isto, procuramos esclarecer as práticas de Responsabilidade Social que, efetivamente, são adotadas pelas mesmas Organizações e as mudanças que estas trouxeram, ou não.

O estudo em questão será desenvolvido numa dimensão temporal de um ano, no qual será realizada uma intensa pesquisa bibliográfica, bem como, uma parte prática. Esta última será desenvolvida através de um inquérito por questionário, o qual encaminharemos para as Organizações escolhidas do concelho de Águeda, sendo respondido pelos gestores e colaboradores das mesmas. Este inquérito permitirá obter informações relativas à caracterização da Organização, ao tipo de Organização em causa, às áreas em que se trabalha na mesma, algumas percepções de responsabilidade social na atuação da instituição, bem como, algumas opiniões acerca de temas fulcrais.

A investigação em causa vai ser realizada nas seguintes Organizações de Águeda: CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda; a Santa Casa da Misericórdia de Águeda; o Centro Social e Paroquial da Borralha e a Bela Vista – Centro de Educação e Integração.

Ao longo dos últimos anos o tema da responsabilidade social tem vindo a despertar, cada vez mais, o interesse dos investigadores, resultado, em grande parte, do processo de globalização, mas, também, das problemáticas que têm assolado o quotidiano da sociedade. Este tema tem diversos estudos no que toca à responsabilidade social empresarial, no entanto, ainda não há desenvolvimento suficiente no que diz respeito às entidades do terceiro setor, importando, por isso, aprofundar, mais especificamente, esta temática ligada às organizações sociais.

É possível evidenciar a relevância do estudo através de vários prismas: a relevância teórica/prática do estudo e a relevância ao nível das motivações académicas, pessoais, assim como, sociais. Posto isto, a nível académico é importante destacar a originalidade do estudo, uma vez que não há outro acerca da temática da Responsabilidade Social, no município em causa. No que concerne ao nível pessoal, este estudo mostra-se importante, de forma a desenvolver e aplicar conhecimentos, bem como, conhecer melhor a realidade

do concelho alvo de estudo. Por fim, a nível social, é, de facto, importante perceber as práticas de Responsabilidade Social das Organizações sociais de Águeda, sendo que esta realidade afeta diretamente a população do município.

O terceiro setor, tal como as organizações sociais, encontra-se em crescimento, o que origina um mercado cada vez mais competitivo, aumentando a necessidade de cada instituição em apostar em si e na sua sustentabilidade, apoiando-se, principalmente, em práticas de responsabilidade social. Posto isto, é essencial identificar a perceção face à temática nas Organizações, se as mesmas praticam essa responsabilidade e se estas práticas trazem mudanças à gestão organizacional das instituições.

Formular o problema de investigação é uma das etapas mais importantes aquando da realização de uma investigação, visto ser esta mesma questão que vai orientar todo o trabalho a desenvolver. Posto isto, tendo em conta a temática apresentada, foi estabelecida a seguinte questão de partida: Existem práticas de responsabilidade social implementadas nas organizações sociais de Águeda?

Na questão de partida proposta temos como objetivo investigar quais as práticas de responsabilidade social implementadas nas organizações sociais do município referido e de que forma estas práticas ajudaram a que fossem verificadas mudanças no quotidiano das mesmas.

No campo dos conceitos teóricos a definir consideramos fundamental refletir sobre o eixo teórico relativo ao terceiro setor e às organizações sociais; a evolução histórica dos conceitos de responsabilidade social; por fim, a exploração do tema responsabilidade no terceiro setor, a sua concetualização ao longo da história e os principais tipos e práticas em que se concretiza.

Tendo tudo o que foi mencionado em conta, bem como o tema escolhido e apresentado, os objetivos gerais e específicos para esta investigação são os seguintes:

1. Concetualizar a responsabilidade social, evidenciando os principais tipos, vantagens e desvantagens e as práticas associadas.
  - a. Conhecer e compreender os conceitos de responsabilidade social;
  - b. Perceber as especificidades da responsabilidade social nas organizações do Terceiro Setor, mais especificamente, nas organizações sociais;

- c. Identificar de que modo a responsabilidade social está implementada nas organizações sociais.
2. Percecionar e analisar as práticas de responsabilidade social nas Organizações Sociais de Águeda.
  - a. Perceber se os gestores e colaboradores das organizações em estudo estão sensibilizados para o conceito de responsabilidade social;
  - b. Clarificar quais as práticas de responsabilidade social mais utilizadas/implementadas nas instituições alvo;
  - c. Realizar uma análise das organizações, de modo a perceber as suas similaridades e/ou divergências nesta matéria.
3. Analisar se as práticas implementadas surtiram mudanças nas instituições em causa, tendo em conta o antes e o depois da sua aplicação
  - a. Perceber as opiniões dos gestores e dos colaboradores das organizações, de acordo com a realidade anterior e posterior à implementação de práticas de responsabilidade social;
  - b. Identificar as principais lacunas e/ou necessidades das organizações em estudo;
  - c. Fazer uma reflexão crítica acerca dos resultados obtidos.

Por fim, é importante referir que a presente dissertação está dividida em três capítulos, sendo o primeiro o enquadramento teórico, onde apresentamos definições mais claras acerca do setor que estamos a estudar, bem como o tema principal, a responsabilidade social, como esta se aplica nas organizações e as principais práticas das mesmas. O segundo capítulo diz respeito à metodologia, contendo a explicação dos diferentes métodos e metodologias de investigação, a delimitação do universo/amostra de estudo e, ainda, as possíveis técnicas de recolha de dados, com a especificação da que foi escolhida para a análise dos inquéritos por questionário. Por fim, o terceiro e último capítulo engloba a apresentação dos dados recolhidos, bem como a análise e discussão dos resultados.

## **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

Funcionando o enquadramento teórico como uma forma de expor a informação adquirida, através da consulta e análise bibliográfica relevante para a compreensão da temática em estudo, vamos procurar caracterizar o Terceiro Setor, mais especificamente ao nível das Organizações Sociais. Dentro destas, teremos como objetivo individualizar cada grupo de Organização que responder ao inquérito por questionário, que será utilizado no desenvolvimento do trabalho apresentado. A par disto, iremos conceptualizar a Responsabilidade Social como um todo, afunilando para a Responsabilidade Social Organizacional e as principais formas de a praticar.

### **I.1 – Terceiro Setor**

A evolução do Terceiro Setor em Portugal está fortemente relacionada com aspetos importantes da História do nosso país. A maioria desses acontecimentos, de acordo com vários autores, estão relacionados com a Igreja Católica, a extensa tradição de mutualidade e autoajuda, a história de controlo político e o desenvolvimento, nas recentes décadas, de elementos-chave ligados a um Estado de bem-estar moderno e uma delegação gradual do Estado nas organizações não lucrativas (Campos, 2013).

Ao longo desta evolução foi-se percebendo que pelo Terceiro Setor passaria a capacidade da sociedade se organizar para se regular, para além de se desenvolver a si mesma; o desenvolvimento de mecanismos que contrariam as lógicas burocráticas e de clientelização do cidadão, bem como a própria aproximação do cidadão aos problemas locais e aos princípios de corresponsabilização e participação coletiva, para além da inclusão social pelo emprego (Parente, 2014).

Ainda que tudo isto tenha ajudado na evolução deste setor, Portugal, como sabemos, é um país com forte ligação à Igreja Católica, sendo notória a sua influência no mesmo e na criação de instituições regidas pelos princípios de solidariedade social, mutualismo e cooperação. Foi no século XV que as Misericórdias surgiram, com o objetivo de dar resposta ao aumento alucinante da pobreza no país, tendo sido fundadas, principalmente, como base de ajuda às mulheres e crianças, sendo que a grande maioria dos homens passavam pouco tempo nas suas habitações, dado que muitos exerciam funções relacionadas com o mar (Campos, 2013).

Ainda que o surgimento acima referido tenha levantado o véu no que toca ao Terceiro Setor, foi necessário esperar, sensivelmente, meio milhar de anos para se assistir ao *boom* do mesmo, que ocorreu no século XIX. O crescimento do Setor deu-se graças à falta de apoios por parte do Estado para a resolução de problemas sociais, surgindo, deste modo, as Associações de Trabalhadores, as Associações de Socorro Mútuo, entre outros. Contudo, devido ao facto destas Organizações serem sem fins lucrativos, a maioria não conseguiu subsistir, sendo forçadas a cessar as suas funções (Campos, 2013).

Tendo em conta as suas características, o Terceiro Setor assinala-se como uma organização formalmente constituída, autónoma, independente em relação ao Estado, não lucrativa, voluntária, tendo como objetivo procurar o bem-estar das pessoas que abrange (Nogueira, 2007).

Avindas do Terceiro Setor, é de relevo caracterizar as Organizações Sociais, parte indispensável desta dissertação, bem como especificar, dentro das mesmas, as que procuraram colaborar com a investigação em causa.

Uma organização social é caracterizada pelos seus objetivos, sendo estes distintos dos objetivos das outras Organizações. Nestas existem indivíduos que trabalham para um fim social, sendo criadas através de uma ordem social. Para a sua existência têm de ser consideradas determinadas características, como é o caso da divisão do trabalho, da liderança, da composição de género, dos sistemas de comunicação, da coesão, do espaço temporal e da estrutura (Freitas, 2020).

Podemos considerar que uma Organização é composta pelas pessoas que nela participam diretamente, pelas suas infraestruturas, pelos sistemas e processos, mas, também, é possível, numa visão mais alargada, concluir que de uma Organização fazem parte as relações que se estabelecem com as partes interessadas, as suas marcas, a satisfação por parte dos beneficiários, dos utentes ou dos consumidores, entre muitas outras coisas (Freitas, 2020).

De uma forma geral, as Organizações Sociais são formadas para promover o bem-estar da população. Na maioria dos casos, cada Organização está ligada a uma vertente específica, podendo ser as crianças, os idosos, pessoas com necessidades educativas especiais etc., mas, no fundo, todas as existentes pretendem satisfazer algum tipo de necessidade, sejam estas económicas, emocionais ou intelectuais (Freitas, 2020).

Posto isto, procederemos a uma breve contextualização acerca das Organizações Sociais nas quais nos focaremos ao longo do trabalho, sendo que os inquéritos por questionário serão aplicados, em específico, nas duas vertentes abaixo explicitadas.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social, em específico, habitualmente referidas como IPSS, são recentes no panorama nacional. Estas Organizações sem fins lucrativos apenas começaram a fazer parte do fenómeno social em 1979, ano em que o estatuto das IPSS foi aprovado. Em 1983, com a revisão deste estatuto, a atuação das IPSS foi alargada, de forma a incluir diferentes áreas, como a saúde, a educação, a formação profissional e a habitação (Campos, 2013).

Tendo em conta o artigo 1º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social,

“são Instituições Particulares de Solidariedade Social, (...) as constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado nem por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objectivos, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços:

- a) Apoio a crianças e jovens
- b) Apoio à família
- c) Apoio à integração social e comunitária
- d) Protecção 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
- e) Promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação
- f) Educação e formação profissional dos cidadãos
- g) Resolução dos problemas habitacionais das populações” (Campos, 2013, pp. 10, 11).

Estas instituições podem ser Associações de Solidariedade Social, Associações de Voluntários da Ação Social, Associações de Socorros Mútuos, Fundações de Solidariedade Social e Irmandades da Misericórdia. Pertencem, igualmente, a este grupo as Cooperativas de Solidariedade Social e as Casas do Povo (Campos, 2013).

Estas formam-se tendo como base princípios de solidariedade e justiça social. As suas vertentes de atuação abrangem diversas áreas, como a infância, a população sénior, o apoio às famílias, a integração social e comunitária, a proteção dos cidadãos com incapacidades, a prestação de cuidados de saúde preventivos e curativos, etc. Sendo assim, em Portugal, têm uma importância particular as associações de solidariedade social, as organizações de cariz religioso, como as misericórdias e os centros sociais paroquiais, as fundações de solidariedade social, as associações de desenvolvimento local e as associações culturais e recreativas (Campos, 2013).

Outra Organização Social importante ao estudo desenvolvido é a Misericórdia, sendo caracterizada em seguida. No que concerne às Misericórdias em Portugal, na base de tudo, estiveram as confrarias medievais, de assistência aos pobres e doentes, que apareceram, sobretudo, a partir das crises do século XIV, através das chamadas Ordens Mendicantes, de Franciscanos e Dominicanos, e depois, também, dos trinitários, Ordem da Santíssima Trindade e outros (Silva, s.d.).

Sabe-se que, já em 1479, D. João II, com a finalidade de reforçar a ação beneficente e melhorar a assistência nacional, pediu a Roma uma bula pontifícia, com o objetivo de juntar os diferentes hospitais ou hospícios que havia em cada terra. Essa bula seria emitida pelo papa Inocêncio VIII, sendo concedida a D. João II a faculdade de unificar os diversos hospitais de pobres e de meninos abandonados de cada cidade ou povoação do seu reino, ao hospital maior de cada localidade (Silva, s.d.).

Tal medida não resultaria, não se tendo verificado consequências imediatas dessa cedência pontifícia. Entretanto, faleceu D. João II, sucedendo-lhe o cunhado D. Manuel, mas a tendência de ampliação assistencial mantém-se. É nessa linha que, em 1498, a Rainha D. Leonor, viúva de D. João II e irmã do novo Rei, enquanto Regente, na ausência de seu irmão em Castela, edifica na capital a Irmandade de N. <sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> da Misericórdia, que depois daria a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (Silva, s.d.).

Torna-se esta, então, a mãe de todas as Misericórdias em Portugal. Rapidamente, o bom exemplo teve seguidores, fazendo surgir, num movimento imparável e incomparável, largas dezenas de Santas Casas espalhadas pelo reino e pelo mundo português (Silva, s.d.).

Existem, atualmente, 387 Misericórdias ativas em Portugal, que apoiam diariamente cerca de 165 mil pessoas, contando, para o efeito, com mais de 45 mil colaboradores diretos (União das Misericórdias Portuguesas, 2018).

## **I.2 – Responsabilidade Social**

Apesar do conceito de Responsabilidade Social se encontrar presente no quotidiano de muitas Organizações, este não está suficientemente claro, existindo, atualmente, diferentes definições. Este é um conceito que está em constante mutação, e não se perspetiva uma cristalização no futuro, uma vez que este segue as tendências das Organizações. O exercício da Responsabilidade Social nasce numa Organização, quando esta inicia a gestão das suas atividades, tendo em conta as preocupações, os interesses e os benefícios das partes interessadas, e desenvolve ações de promoção de desenvolvimento sustentável no seu meio envolvente (Mendes, 2009).

Ao longo de todas as décadas o conceito foi sofrendo mudanças e novas opiniões sobre o mesmo foram surgindo. Mais recentemente, no que toca à década de 70, o conceito começa a divergir para outras áreas. São vários os autores que se começam a ter interesse no tema, surgindo, desta forma, várias definições. Começou a ser referido que a Responsabilidade Social principia onde a legislação acaba e, ainda, que esta é um negócio, envolvendo expectativas económicas, legais, éticas e discricionárias (Mendes, 2009).

Nas décadas de 80 e 90 deixou de se desenvolver tanto o conceito e começou a aplicar-se mais o conceito às situações reais. Segundo Drucker (1984) “Os conceitos de rentabilidade e Responsabilidade Social complementam-se [...] A primeira Responsabilidade Social deverá ter proveitos suficientes para cobrir os custos do futuro.” As organizações começam a praticar a Responsabilidade Social sem saberem que estão a fazê-lo, através de doações.

### **I.2.1 – A Responsabilidade Social Organizacional**

Historicamente, não se sabe ao certo a data em que surgiram os estudos aplicados à gestão e Responsabilidade Social Organizacional. Os conceitos informais e subliminares culminaram com a Revolução Francesa em 1789, gerando um marco histórico. Observou-

se nos séculos XVIII e XIX, uma revolução no âmbito social, devido à revolta do proletariado em consequência das represálias sofridas (Oliveira, 2010).

As primeiras manifestações científicas, relativas à área de Responsabilidade Social Organizacional, surgiram em 1906, com Charles Eliot, e em 1907, com Arthur Hakley. Apesar da existência de uma vasta bibliografia referente à temática, esta expressão ainda suscita muitas interpretações (Oliveira, 2010).

A maioria das definições descreve a responsabilidade social das Organizações como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais, na sua interação com outras partes interessadas (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

A Comissão Europeia define a Responsabilidade Social Organizacional como “a integração voluntária das preocupações sociais e ambientais, por parte das organizações nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas”. Defende, ainda, a Responsabilidade Social Organizacional como sendo uma estratégia para a competitividade do mercado, voltada para o fortalecimento da marca (Oliveira, 2010).

Ser socialmente responsável não se restringe ao cumprimento de todas as obrigações legais, mas, sim, ir mais além através de um investimento acentuado em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas e comunidades locais. No entanto, a responsabilidade social das empresas não pode ser vista como um substituto da regulação ou legislação no domínio dos direitos sociais ou das normas ambientais, nomeadamente da aprovação de legislação nova e adequada (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

Uma estratégia de Responsabilidade Social Organizacional coerente, baseada em integridade, em valores sólidos e numa abordagem a longo prazo, oferece muitos benefícios para as organizações e contribui para o bem-estar da sociedade. Para que esta estratégia seja possível, é necessário um diálogo aberto e parcerias construtivas com Governos, Organizações não governamentais, sociedade civil e, particularmente, com as comunidades locais, reconhecendo e respeitando as diferenças locais e culturais, e, ao mesmo tempo, mantendo padrões e políticas globais sólidas (Oliveira, 2010).

De acordo com a Comissão das Comunidades Europeias (2001), a Responsabilidade Social Organizacional gera bons resultados, vantagens, lucros e crescimento das Organizações e da economia, em geral. Quando uma Organização atua

com responsabilidade social, aumenta o seu relacionamento com os *stakeholders* e a exposição positiva na comunicação social, onde os seus produtos, serviços e marcas ganham maior visibilidade e aceitação (Oliveira, 2010).

Posto isto, apresentamos algumas das vantagens da Responsabilidade Social Organizacional: redução de custos resultantes das suas atividades; antecipação de problemas e riscos que possam surgir decorrentes das suas atividades; maior inovação, resultando na maior fidelização dos clientes; antecipação das necessidades dos clientes; melhoria da imagem da organização; garantia da performance económica e financeira aos acionistas e investidores; diminuição da carga fiscal, através de isenções de impostos para organizações patrocinadoras; produtividade e comprometimento dos colaboradores; ganhos sociais, consequentes das mudanças de comportamentos da sociedade; melhor relacionamento com o governo; superiores vantagens competitivas (Oliveira, 2010).

Pelo contrário, existem também desvantagens na Responsabilidade Social Organizacional, tais como: redução das vendas e má imagem, resultante da recusa do produto e da marca; desvalorização da organização na sociedade e no mercado, originando a queda das ações e o afastamento dos investidores; fraca apetência pelos meios de comunicação social; reclamações dos clientes e perda de futuros consumidores graças à propaganda enganosa e à falta de qualidade dos produtos/serviços; pagamentos de multas e indemnizações, por motivo dos desastres ambientais, bem como, danos físicos e morais causados aos colaboradores; baixa produtividade fruto da desmotivação dos colaboradores (Oliveira, 2010).

### **I.2.2 – Principais Práticas nas Organizações**

Mesmo não existindo uma definição universal para a Responsabilidade Social, a Comissão Europeia inclui na sua definição os seguintes elementos: as práticas laborais, como os direitos humanos, trabalho e formação, diversidade, igualdade de género, saúde e bem-estar dos trabalhadores; as questões ambientais, como a biodiversidade, alterações climáticas, utilização eficiente dos recursos e prevenção da poluição; o combate à corrupção; o envolvimento e o contributo para o desenvolvimento da comunidade; a inclusão de pessoas em situação de desigualdade; e os interesses e benefícios dos consumidores (República Portuguesa: Direção-Geral das Atividades Económicas, s.d.).

Aliando-se a isto, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico utiliza o termo Conduta Empresarial Responsável e encara este conceito como uma contribuição positiva ao progresso económico, ambiental e social, de forma a alcançar o desenvolvimento sustentável e a evitar impactos adversos relacionados com a atividade, produtos ou serviços diretos e indiretos de uma empresa (República Portuguesa: Direção-Geral das Atividades Económicas, s.d.).

A adoção de uma estratégia focada em torno do conceito da Responsabilidade Social pode, por vezes, ser percecionada como um potencial fardo para uma organização, implicando investimentos em termos de recursos. Contudo, a adoção de uma cultura organizacional que promove as práticas de Responsabilidade Social oferece, também, claros benefícios a uma Organização, tais como: a atração e manutenção do capital humano qualificado na organização, promovendo a sua motivação e o aumento da sua produtividade; a retenção de clientes, parceiros, fornecedores e investidores que queiram colaborar com a causa social; resiliência para a gestão de riscos e cenários de crise; promoção de uma imagem mais positiva da organização; promoção de impactos positivos na sociedade e criação de oportunidades para as pessoas impactadas com as ações da organização, entre outros (República Portuguesa: Direção-Geral das Atividades Económicas, s.d.).

Posto isto, a Responsabilidade Social é definida, segundo a Norma Internacional ISO 26000, como a responsabilidade assumida por uma organização pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, tendo em conta práticas de um comportamento ético e transparente, que contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e o bem-estar da sociedade; que levem em consideração as expectativas das diferentes partes interessadas; que estejam em conformidade com a legislação aplicável e consistente com as normas internacionais de comportamento; e que estejam integradas em toda a organização e praticadas no contexto das suas relações (República Portuguesa: Direção-Geral das Atividades Económicas, s.d.).

No que concerne à Responsabilidade Social interligada com o Terceiro Setor, é importante referir que a ética da responsabilidade social surgiu, primeiro, na Europa e os seus seguidores sofreram muita discriminação, sendo que foi graças ao apoio das Organizações das Nações Unidas que o tema passou a ser mais respeitado (Alineri, Silva, & Faria, 2008).

De acordo com (Melo Neto; Froes, 2001), o Terceiro Setor é, por sua vez, constituído por organizações sem fins lucrativos e não-governamentais, que surgiram com o objetivo de colmatar as necessidades sociais que o Estado não consegue aniquilar. O conjunto destas Organizações forma um grupo social que interage entre si e partilha os mesmos valores e crenças.

A distância entre as vontades da empresa e as necessidades da comunidade é o principal indício de que as práticas de responsabilidade social precisam de avançar e muito. A consciência deve nascer e ser posta em prática pró-ativamente, sendo o papel da Responsabilidade Social cada vez mais presente e importante. Nadas (2001) comprovou que o assunto “ética nos negócios” e “responsabilidade social” estão em evidência nos Estados Unidos da América, há mais de 30 anos, e apresentam crescimento, não se tratando apenas de uma moda passageira.

## **CAPÍTULO II – METODOLOGIA**

### **II.1 – Metodologia e métodos de investigação**

No que concerne à área da investigação, os termos metodologia, método e técnica caracterizam-se pela sua ambiguidade, sendo possível atribuir-lhes diversos significados, usos e fins. Estes são, muitas vezes, vistos como sinónimos, contudo, esta é uma perceção errada. Analisar estes termos não é fácil, contudo é importante precisar a terminologia e clarificar o seu significado (Antunes, 2022).

A Metodologia Científica é um conjunto de abordagens, técnicas e processos usados pela ciência, com o intuito de formular e dissipar problemas de aquisição de conhecimento, de uma forma sistemática (Rodrigues, 2007).

Ainda que se notem divergências ao nível da metodologia, mantém-se o acordo de que o pluralismo metodológico é de extrema importância para o estudo adequado de uma questão de investigação. Nenhuma metodologia conseguirá, por si só, respostas a todas as perguntas que podem colocar-se num qualquer contexto, especialmente no contexto social. Como todas as investigações abordam distintos tipos de problemas e procuram diferentes tipos de respostas, os procedimentos exigem diferentes metodologias. Posto isto, o conhecimento que se pretende alcançar, dependerá do tipo de investigação, sendo o propósito desta chegar a um conhecimento útil para a ação. Em ciências sociais a diversidade metodológica proporciona o estudo da realidade social a partir de diferentes óticas, uma vez que nenhuma perspetiva metodológica responde sozinha às perguntas que podem ser formuladas no contexto social (Antunes, 2022).

Desenvolvendo os diversos tipos de metodologia, temos, em primeiro lugar, a metodologia empírico-analítica, sendo também denominada metodologia quantitativa, positivista, racionalista ou científica, uma vez que adota os métodos das ciências físico-naturais. Tendo em conta esta perspetiva, o objetivo da investigação é explicar, prever e controlar os fenómenos, propondo o estudo de relações e regularidades, com o fim de descobrir as leis universais que explicam e dirigem a realidade. Esta metodologia tende a focar-se nas manifestações externas da realidade, considerada repetitiva, previsível e invariável (Antunes, 2022).

Seguidamente é importante explicar a metodologia humanístico-interpretativa, qualitativa ou construtivista, constituindo-se como uma alternativa ao enfoque anterior. Os investigadores que apoiam esta metodologia entendem a realidade circundante de uma forma muito mais flexível e pessoal, criada pelos próprios sujeitos. Esta metodologia interessa-se mais pelo significado e intenção das ações humanas (Antunes, 2022).

Por fim, apresentamos a metodologia sociocrítica, que assume a função de reflexão crítica nas disciplinas sociais. Esta caracteriza-se pela sua consciência crítica, daí o seu interesse por desmascarar a forma como a experiência dos sujeitos pode ser distorcida pela falsa consciência e a ideologia (Antunes, 2022).

No que concerne aos métodos, na literatura, não há uma terminologia clara para designar este termo. Para alguns autores existe um método científico que pode introduzir variantes, para outros existem diferentes métodos para compreender a natureza dos fenómenos (Bisquerra, 2009).

Etimologicamente, a palavra método deriva do grego *metá*, ou seja, mais além, fim, e *hodós*, caminho, o que, em conjunto, significa “caminho para conseguir um fim”. Se nos basearmos nesta ideia, podemos definir métodos como os diferentes procedimentos usados na investigação, de forma a obter os dados a utilizar como pilar para a interpretação, a explicação e a predição da realidade (Bisquerra, 2009).

Admitindo essa pluralidade metodológica, podem distinguir-se três métodos: o método indutivo, o método dedutivo e o método científico.

O método indutivo, em primeiro lugar, realiza-se em três etapas: a observação dos fenómenos, a descoberta da relação entre os mesmos e, por fim, a generalização da relação. Neste método, se todas as premissas são verdadeiras, a conclusão é, provavelmente verdadeira também, não sendo uma certeza (Rodrigues, 2007).

Pelo contrário, o método dedutivo é fundamentado pelo raciocínio aristotélico e a direção que segue para elaborar teorias vai do universal/geral ao particular/real: o investigador começa de uma teoria ou lei geral, com o propósito de ampliá-la, especificá-la ou contrastá-la com a realidade. Para isso, deduz algumas consequências lógicas, através de um processo lógico-dedutivo, aplicáveis à referida realidade (Bisquerra, 2009).

O método científico, por fim, é a ação de aplicar ambas as estratégias, a indutiva e a dedutiva, para obter conhecimento científico. Posto isto, o método científico é um processo sistemático que visa construir a ciência e desenvolver o conhecimento científico, incluindo duas atividades básicas: o raciocínio lógico, para deduzir consequências testáveis de uma teoria na realidade, e a observação de fatos empíricos, para corroborar ou modificar o que é previsto pela teoria (Bisquerra, 2009).

Posto isto, a metodologia empregada neste projeto será a quantitativa, uma vez que usaremos o inquérito por questionário para a recolha de informação.

## II.2 – Delimitação do universo/amostra em estudo

No que concerne à população considerada para o presente estudo, esta passará por algumas Organizações Sociais do concelho de Águeda, como é o caso da CERCIAG – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda; a Santa Casa da Misericórdia de Águeda; o Centro Social e Paroquial da Borralha e a Bela Vista – Centro de Educação Integrada.



|   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
| A | Águeda de Cima                                   | G | Préstimo e Macieira de Alcoba    |
| B | Águeda e Borralha                                | H | Recardães e Espinhel             |
| C | Barró e Águeda de Baixo                          | I | Travassô e Ôis da Ribeira        |
| D | Belazaima do Chão, Castanheira do Vouga e Agadão | J | Trofa, Segadães e Lamas do Vouga |
| E | Fermentelos                                      | K | Valongo do Vouga                 |
| F | Macinhata do Vouga                               |   |                                  |

*Figura 1: Mapa do Município*

*Fonte:* (Câmara Municipal de Águeda, 2023)

Contextualizando as Instituições aderentes ao estudo, temos, em primeiro lugar, a CERCIAAG, fundada em 1977, resultante da iniciativa de pais e professores/as que se uniram e procuraram encontrar uma alternativa para que as crianças com deficiência, em idade escolar, pudessem frequentar uma escola privada, uma vez que, na denominada “escola pública”, não havia lugar para as receber. Nesse mesmo ano, recebe o reconhecimento de Instituição de Utilidade Pública (Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, 2022).

A CERCIAAG constitui-se como um centro de recursos na área de prestação de serviços sociais de interesse geral (educação, reabilitação, formação, ocupação e lazer, lar residencial e apoio domiciliário), entre outros serviços específicos, destinados às pessoas com deficiências e incapacidades e/ou com outras condicionantes individuais ou sociais que as colocam em situação de desvantagem e, conseqüentemente, em risco de exclusão social. Promove, ainda, a qualificação e a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência que têm dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, atuando como um/a parceiro/a estratégico/a para os/as empregadores/as, famílias/pessoas significativas e outros atores sociais (Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, 2022).

Está credenciada como Centro de Recursos para a Inclusão pelo Ministério da Educação e como Centro de Recursos para o Centro de Emprego de Águeda. A CERCIAAG é, ainda, certificada pela DGERT como entidade formadora (Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, 2022).

Seguidamente, é importante falar da Santa Casa da Misericórdia de Águeda (SCMA), que remonta a 12 de novembro de 1859. Inicialmente dedicou a sua atividade à Área da Saúde, no antigo Hospital de Nossa Senhora da Boa Morte, situado em Águeda, que viria a ser vendido em 1901. Em 1904 já estava parcialmente construído o atual edifício do Hospital - Asylo Conde de Sucena (União das Freguesias de Águeda e Borralha, 2023).

A Casa de Repouso Dr. António Breda e Lea Breda resultou duma doação do casal Breda da casa deles e dos terrenos, localizados em Barrô, à Santa Casa da Misericórdia de Águeda, em 5 de julho de 1987. Esta Casa de Repouso iniciou atividade a 28 de fevereiro de 2005, com a inauguração do Lar Madame Breda, com o acordo de cooperação celebrado

com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro. Revisto em 2016, mantém, atualmente, capacidade para 44 pessoas, estando abrangidos pelo acordo, para efeitos de comparticipação, 30 idosos. A Unidade de Cuidados Continuados Dr. António Breda (UCCAB), por sua vez, foi inaugurada a 1 de julho de 2005. As duas respostas sociais prestam serviços a 92 pessoas (União das Freguesias de Águeda e Borralha, 2023).

Atualmente, a Misericórdia de Águeda tem como missão apoiar os mais fragilizados, através da concretização das 14 obras de Misericórdia. A sua visão é ser reconhecida como uma Instituição de apoio social de excelência e rege-se pelos valores de respeito pelo Ser Humano, no relacionamento com as Partes Interessadas (União das Freguesias de Águeda e Borralha, 2023).

Outra Instituição aderente ao estudo é o Centro Social e Paroquial da Borralha, a qual surgiu através da generosidade de um casal do Município de Águeda. Este casal decidiu que queria aumentar a família, mas por razões naturais foram impedidos de realizar tal sonho, contudo, conhecem o Tony, órfão de pai e mãe, que foi adotado, ainda bebé, por este casal (Centro Social Paroquial da Borralha, 2023).

Com o passar dos anos, o marido acabou por falecer e Tony ganhou uma doença grave, meningite. Num dia, Tony disse à mãe que gostaria que a mesma oferecesse a sua casa e todo o espaço envolvente a outras crianças órfãs de pai e mãe. Emocionada pelas palavras do filho, que morre com 9 anos, Conceição decide à sua morte doar todos os seus bens às crianças da Casa do Gaiato. Esta instituição impossibilitada de gerir estes bens doou-os à Diocese de Aveiro, exatamente com a mesma finalidade, ao serviço das crianças mais desfavorecidas (Centro Social Paroquial da Borralha, 2023).

Em 1992, a Instituição de Solidariedade Social Bela Vista, com o término do projeto desenvolvido pelos grupos comunitários, vê o seu trabalho incompleto com várias crianças em risco de voltar para a rua. Foi então que o Bispo de Aveiro, D. António Marcelino se dirigiu ao Padre António de Almeida Cruz, Pároco da Borralha e lhe lança o desafio de continuar o projeto da Bela Vista, através da criação de uma Instituição de Solidariedade Social, instituindo-se assim o Centro Social Paroquial da Borralha (Centro Social Paroquial da Borralha, 2023).

Por fim, a quarta Organização em estudo é a Bela Vista – Centro de Educação Integrada, que teve origem num grupo de pessoas de Águeda, que se organizou de forma

dar resposta às crianças com deficiência (Bela Vista - Centro de Educação Integrada, 2023).

No ano de 1975/76 verificou-se, por todo o país, um despertar para a existência de crianças com deficiência, que até então eram ignoradas, deixadas simplesmente a cargo das suas famílias (Bela Vista - Centro de Educação Integrada, 2023).

Em Águeda, após uma sensibilização do Centro de Paralisia Cerebral de Coimbra, surgiu um movimento de pais e educadores, que decidiu tomar posição perante o problema da criança com deficiência. Foi a preocupação com as crianças deficientes o primeiro fator que mobilizou grupos de pessoas tornando-o uma experiência inovadora de intervenção. Conseguiu-se um espaço próprio, e nasceu o projeto Bela Vista como jardim de infância, contestando a atitude de discriminação e segregação de outras organizações educativas existentes. Reservou 20% das suas vagas para a frequência de crianças com deficiência, hoje necessidades educativas especiais, em nome do direito de todos à educação, contra a exclusão (Bela Vista - Centro de Educação Integrada, 2023).

O desafio, desde sempre, desta Instituição é resolver os problemas de integração entre as crianças e dos adultos entre si. Esta organização tem como principal objetivo promover a integração de crianças, famílias e grupos que, por qualquer situação deficitária, de ordem física, emocional ou social, se encontrem em risco de privação e/ou marginalização social (Bela Vista - Centro de Educação Integrada, 2023).

Posto isto, atendendo à amostra em estudo, contámos com cerca de 100 respondentes, divididos pelas 4 instituições. Dado ser um inquérito por questionário levado a cabo através de uma plataforma *on-line*, o *Google Forms*, foi disponibilizado um *link* de acesso a cada Organização em estudo, que foi passado entre os colaboradores, uma vez ser impossível ter acesso ao correio eletrónico dos mesmos, dado muitos usarem o seu *e-mail* pessoal, ainda que no trabalho.

### **II.3 – Técnicas de recolha de dados**

Quando o assunto diz respeito a técnicas de recolha de dados, o inquérito por questionário, a entrevista e a observação são das técnicas mais utilizadas.

O inquérito por questionário é usado, de forma mais comum, em estudos de grande escala, permitindo auscultar um número considerável de sujeitos face a um determinado

fenómeno social, pela possibilidade de quantificar os dados obtidos e de se proceder a ilações e a generalizações. Esta técnica tem como potencialidades: Padronização e apresentação uniformizada, comum a todos os inquiridos; permite agregar um número elevado de questões e obter informações mais amplas sobre os indivíduos e estabelecer correlações entre eles; sistematização de resultados e maior facilidade de análise; possibilita maior objetividade, facilidade de análise, entre outras. Por outro lado, tem limitações, como o facto de ser muito diretivo, não permitindo a recolha de testemunhos e interpretações profundas; existe a possibilidade elevada de não devolução de respostas; etc (Sá, Costa, & Moreira, 2021).

Por sua vez, a entrevista é, muitas vezes, associada a estudos de carácter interpretativo e a planos de investigação de natureza qualitativa na recolha e análise de dados ou informações, dado o carácter descritivo e pormenorizado dos mesmos (Sá, Costa, & Moreira, 2021).

A observação, por fim, é o uso dos sentidos, com vista a adquirir os conhecimentos necessários. A observação apresenta como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a que os factos são percebidos de forma direta, sem qualquer intermediação. Posto isto, a subjetividade tende a ser diminuída (Gil, 2008).

Tendo em conta o que foi dito acima, a técnica de recolha de dados usada será o inquérito por questionário, devido, sobretudo, à facilidade de aplicação, mesmo que à distância. O mesmo será constituído por perguntas de respostas abertas, em que o inquirido dá a sua resposta sem ter de escolher entre nenhuma opção de resposta pré-determinada, e de respostas fechadas, em que as respostas estão descritas, sendo solicitado ao inquirido que escolha entre as opções pré-determinadas.

### **II.3.1 – O Inquérito por Questionário**

O inquérito por questionário que foi construído no âmbito do estudo em causa e do que necessitamos de averiguar está dividido em quatro grandes capítulos: O primeiro capítulo diz respeito à caracterização da Organização, foi onde procurámos saber o ano da sua criação, quais as áreas que a mesma engloba, o seu âmbito geográfico, etc; no segundo capítulo o enfoque recai sobre o indivíduo que está a responder ao questionário, sendo onde o mesmo pode fazer a sua caracterização: indica o seu género, a sua idade, o número

de anos de experiência profissional e a antiguidade na organização. O terceiro capítulo, por sua vez, foi elaborado de forma a entendermos as percepções globais da responsabilidade social, na ótica dos respondentes: neste capítulo elaborámos escalas de 1-4, onde os inquiridos podem dar a sua opinião relativamente à forma como a Organização considera a responsabilidade social, se age ou não tendo em conta as perspetivas em que a mesma assenta, bem como a importância que é dada aos que são considerados os princípios da responsabilidade social. Por fim, temos o quarto capítulo que diz respeito às percepções de responsabilidade social na atuação da organização. Neste, é pedida a opinião sobre a frequência com que certas situações são observadas na Organização onde trabalham, como é o caso da elaboração de documentos de implementação de atividades, se existem ou não divergências entre a equipa técnica e a de ação direta, se os líderes motivam as equipas, etc. A par disto, é, ainda, analisado o posicionamento da Organização face às responsabilidades com os colaboradores e se este posicionamento é tomado tendo em linha de pensamento a responsabilidade social organizacional e nalguns pontos em que a mesma se baseia.

Este inquérito por questionário foi disponibilizado às Organizações pela primeira vez, em formato *link*, no início de março. Este *link*, conforme pedido no e-mail no qual foi enviado, foi passado a todos os colaboradores, de forma a que todos quantos tivessem interesse conseguissem responder. Novembro foi o mês estabelecido para encerrar o prazo de receção de respostas, de maneira a que conseguíssemos analisá-las da forma adequada, cumprindo com o horizonte temporal de 1 ano, tempo estabelecido para elaborar a presente dissertação. Posto isto, terminado o prazo, conseguimos uma amostra para análise de 67 respostas, mais de metade dos colaboradores estimados, ainda que, inicialmente, parecesse uma realidade impossível de concretizar, devido ao facto de que a maioria das respostas terem surgido, na sua maioria, nos últimos momentos temporais.

#### **II.4 – Técnicas de apresentação e análise de dados**

No que concerne às técnicas de análise de dados, optámos pelo programa Microsoft Excel. Esta ferramenta ajuda a analisar e explorar os seus dados para que possa tomar as melhores decisões, ajudando a identificar tendências, propor cenários hipotéticos, tudo aliado à fácil de leitura (Microsoft, 2023).

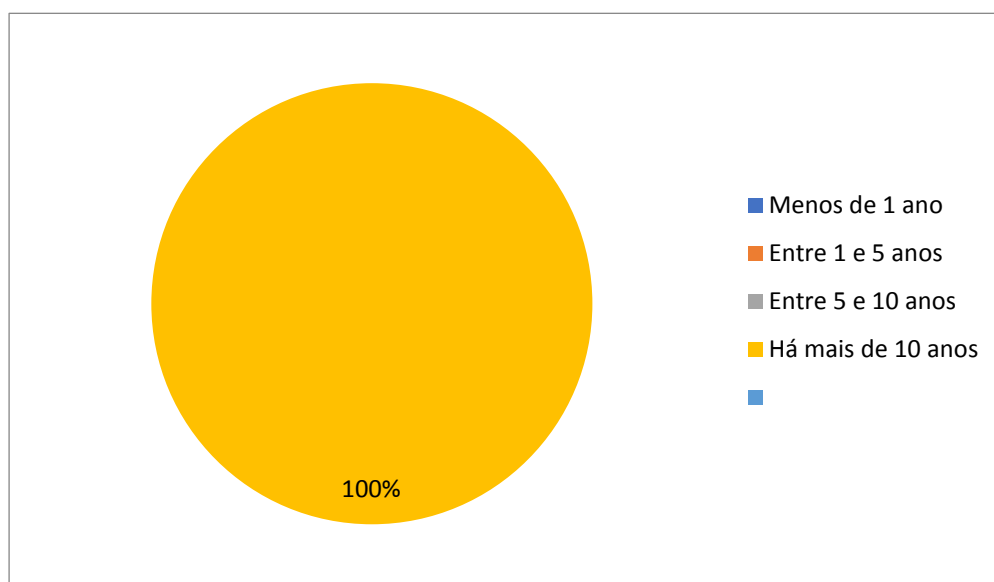
A este nível, sendo o método de recolha de dados a utilizar o inquérito por questionário e a metodologia adotada a quantitativa, os dados serão, igualmente, analisados de forma quantitativa, tendo por base sessenta e sete respostas.

## CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### III.1 – Caracterização da Organização

Primeiramente, no que concerne à análise dos dados, iniciaremos com o primeiro capítulo do inquérito por questionário que foi disponibilizado aos inquiridos, referente à caracterização da Organização.

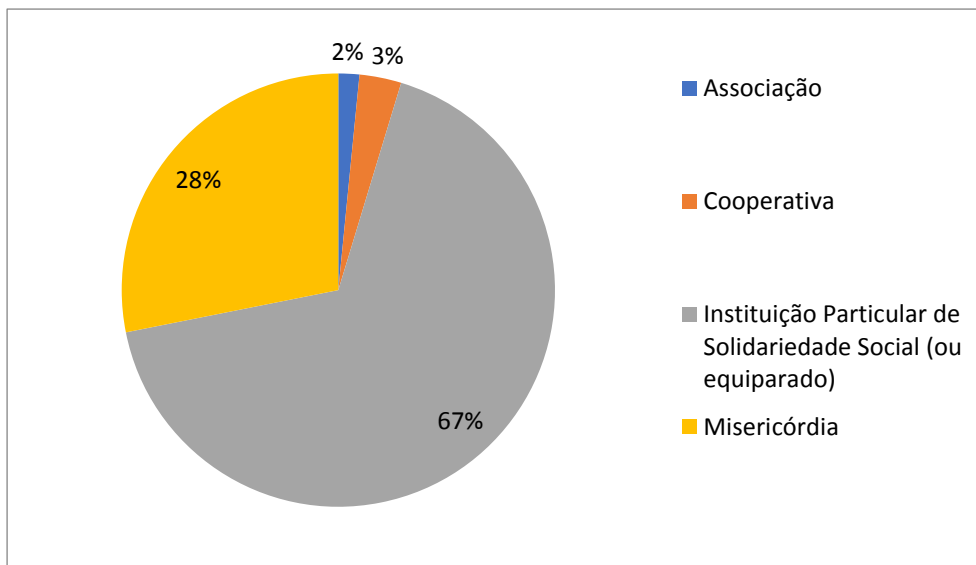
Neste sentido, relativamente ao ano de fundação das Organizações, podemos contar com quatro datas, conforme observamos na figura 2, sendo elas: 1992, 1860, 1965 e 1967. Posto isto, conseguimos perceber que todas as Organizações em estudo estão em funcionamento há mais de 10 anos.



*Figura 2: Ano de fundação da Organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

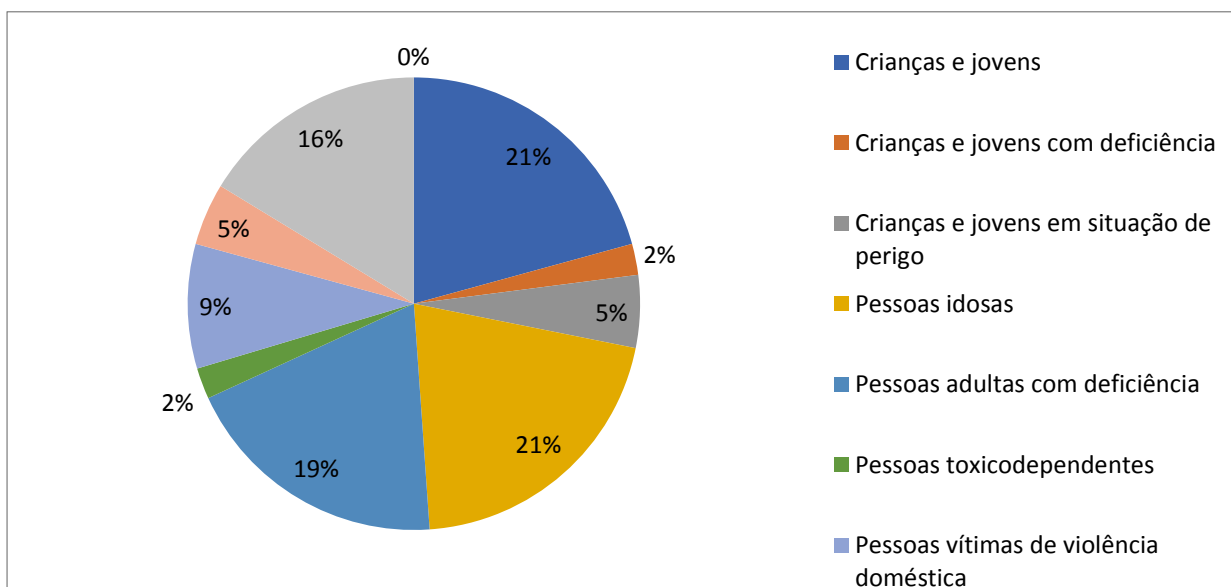
Quando se trata do tipo de Organização ao qual aplicámos o inquérito por questionário, podemos, igualmente, identificar 4 variáveis, identificadas na figura 3: associações, misericórdias, cooperativas e instituições particulares de solidariedade social. Neste sentido, é perceptível com a figura abaixo que a grande maioria dos inquiridos desempenha funções numa IPSS - instituição particular de solidariedade social, tendo obtido 67% das respostas.



*Figura 3: Tipo da Organização em que trabalha*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

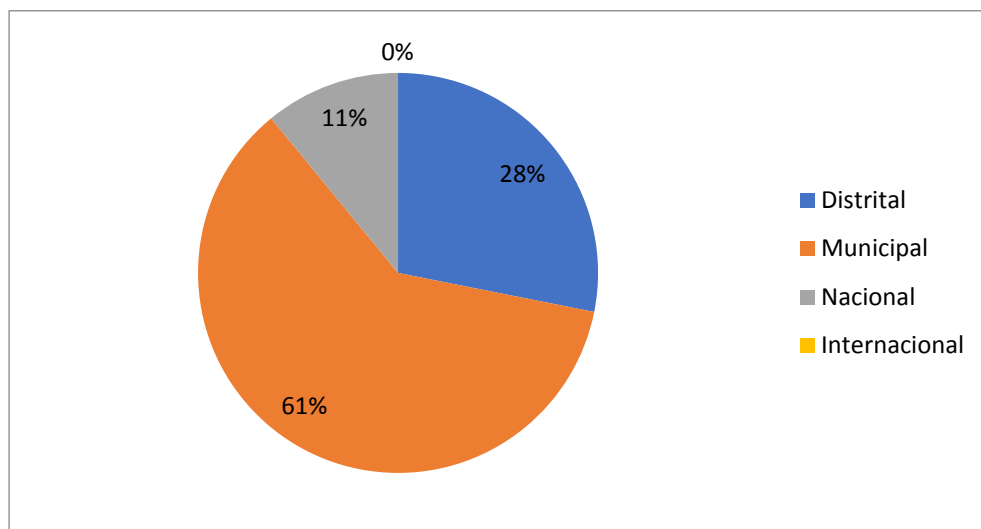
Na terceira questão do inquérito, foi pedido aos colaboradores que clarificassem a(s) área(s) em que trabalham na Organização, por população alvo, escolhendo todas as que se aplicassem: com 21% temos a vertente das pessoas idosas/crianças e jovens e 19% das respostas dizem respeito à área das pessoas adultas com deficiência, reunindo a maioria das respostas.



*Figura 4: Áreas de atuação*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

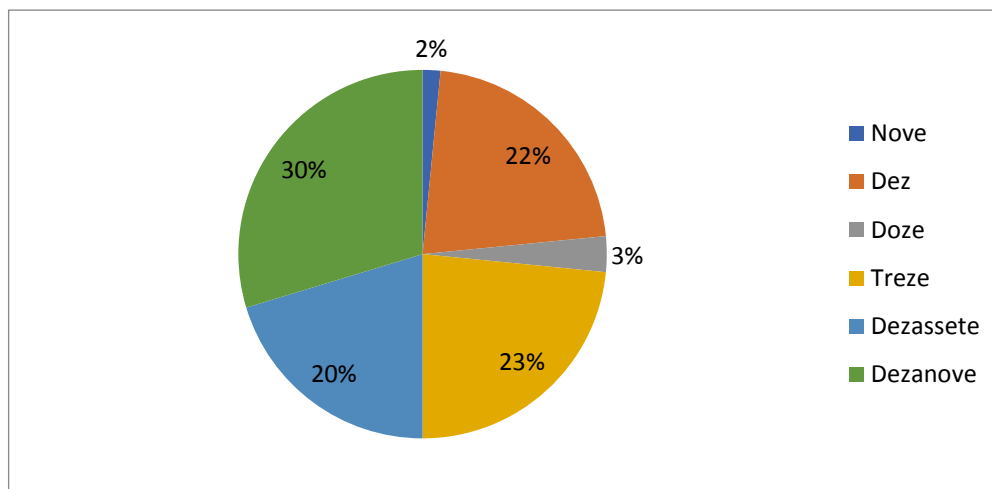
Relativamente à área geográfica que as diversas Organizações abrangem, conseguimos perceber que a maioria tem uma atuação municipal, com 61% das respostas, seguindo-se o âmbito geográfico distrital, com 28% dos colaboradores a escolher esta opção. Por fim, a nível nacional temos 11% das respostas, não existindo nenhuma Organização que expanda as suas funções no âmbito geográfico internacional, como identificado na figura 5.



*Figura 5: Âmbito geográfico das ações desenvolvidas pela organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Quando se trata dos profissionais de Serviço Social/Educação Social presentes nas quatro Organizações que estudamos, podemos analisar a figura 6, denotando que algumas opiniões divergem, podendo ser um equívoco dos respondentes, em que colocaram a opção de 9 e 12 profissionais. Posto isto, conseguimos perceber que 30% dos respondentes afirma que na sua Organização tem 19 profissionais das áreas referidas, correspondendo ao número mais elevado. Em contrapartida, conseguimos analisar que, com 22% de respostas, a Instituição com o menor número de técnicos de Serviço Social/Educação Social conta com 10 profissionais.



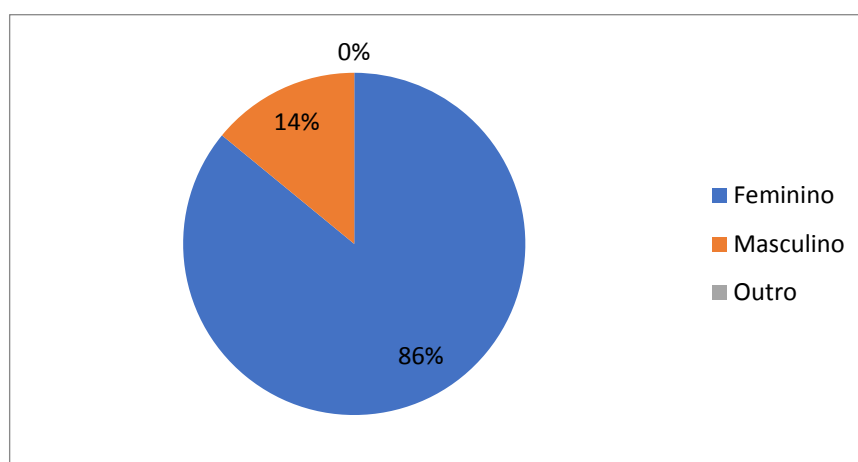
*Figura 6: N° de profissionais de Serviço Social/Política Social que trabalhem na organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

### **III.2 – Caracterização do Indivíduo**

Num segundo capítulo de análise procederemos à contextualização relativa aos colaboradores que desempenham funções nas Organizações em estudo, dando conta das suas características.

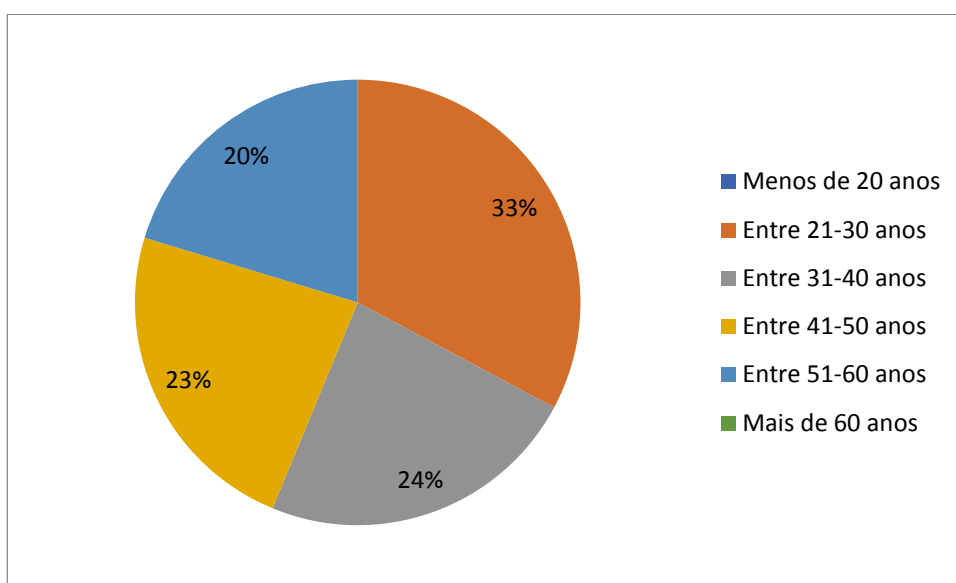
Analisando a figura 7, no que concerne ao género dos colaboradores que responderam ao inquérito por questionário, comprovamos, com a figura abaixo, que a esmagadora maioria é do sexo feminino, com 86% das respostas.



*Figura 7: Género dos respondentes*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

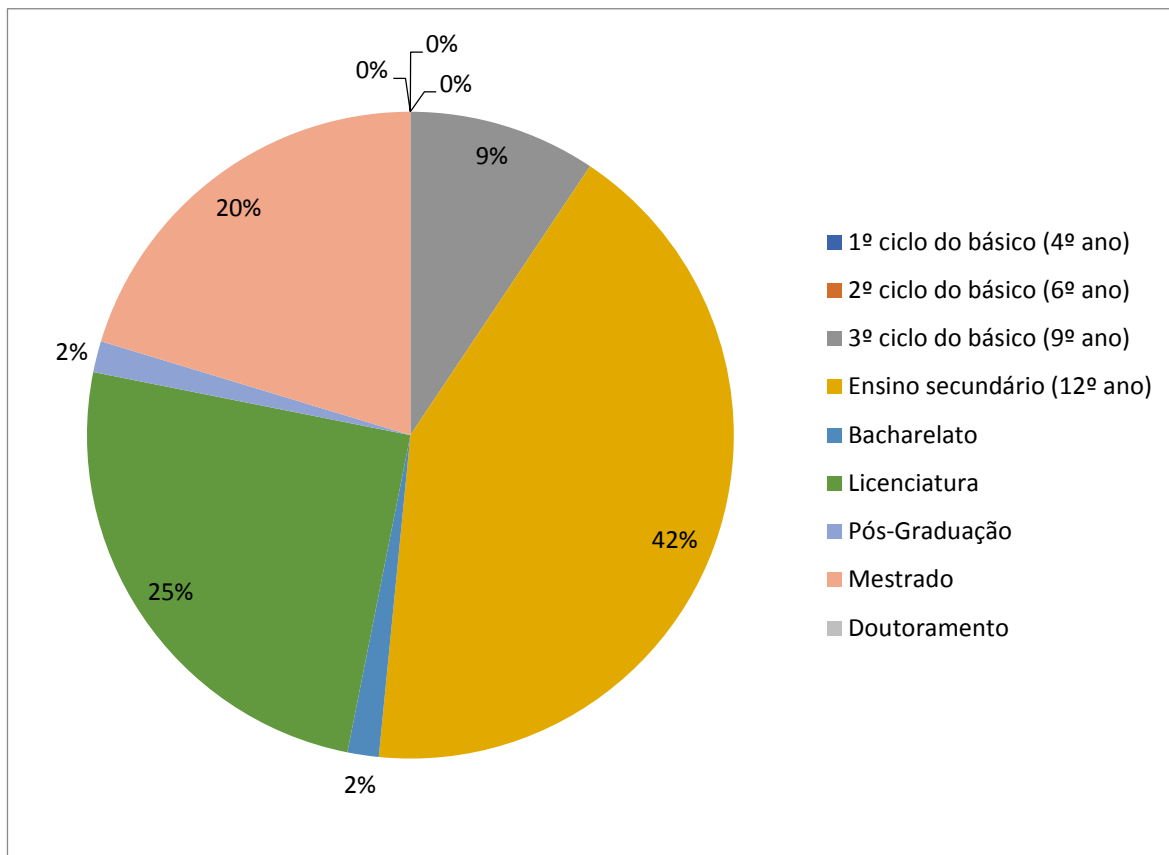
Dada a diversidade de respostas, iremos agrupar os dados em intervalos de idade de forma a ser mais fácil a sua análise, como perceptível na figura 8. Neste sentido, com a maior percentagem, representando 33% dos colaboradores, temos o intervalo de idades dos 21-30 anos, seguindo-se o patamar dos 31-40 anos, com 23% das respostas; quase com a mesma quantidade de respondentes temos o intervalo de idades entre os 41-50, que obteve 24% da escolha dos inquiridos; no último intervalo de idades, que representa os colaboradores entre os 51-60 anos, contamos com 20% das pessoas, a minoria.



*Figura 8: Idade dos respondentes*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

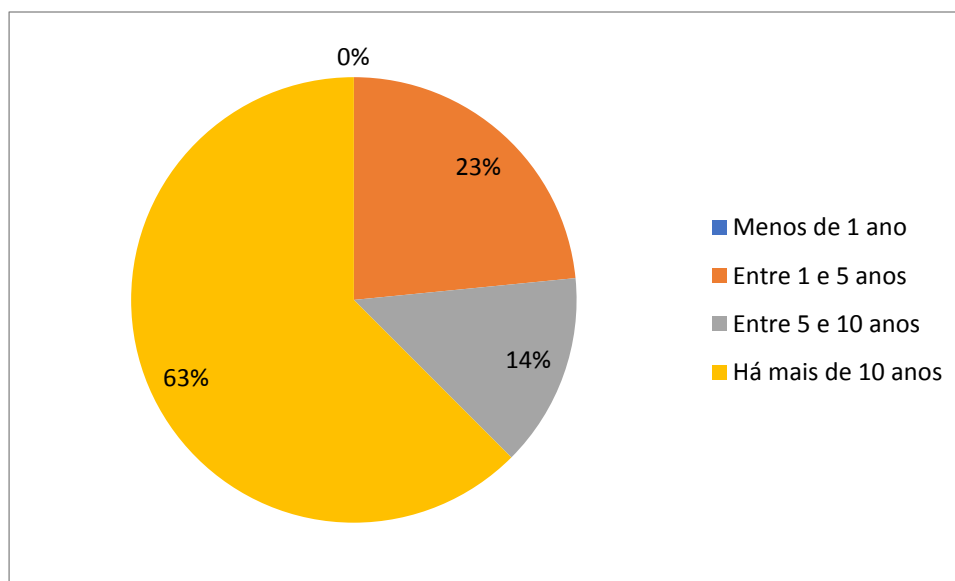
Quando analisada a escolaridade dos respondentes, conseguimos extrair as seguintes informações, presentes na figura 9: foi um inquérito abrangente, não sendo respondido apenas pela equipa técnica, mas pelos mais diversos profissionais das Organizações. Neste sentido, 51% das respostas estão ligadas ao ensino geral, que foram distribuídas pelo 3º ciclo do ensino básico (9%) e pelo ensino secundário (42%); e, ainda, 49% de respostas ligadas a possíveis funcionários ligados à equipa técnica das Instituições (Bacharelato e Pós-Graduação – 2%; Licenciatura – 25%; Mestrado – 20%).



*Figura 9: Escolaridade dos respondentes*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

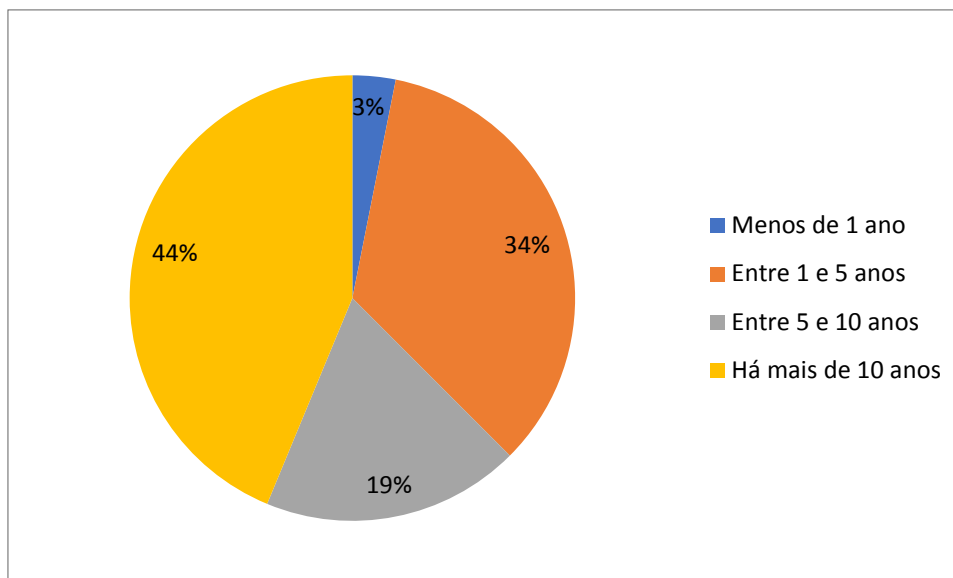
A seguinte questão colocada relacionou-se com o número de anos de experiência profissional de cada um dos participantes, explanada na figura 10. À semelhança do que já fizemos anteriormente, forma a facilitar a análise e tratamento de dados, iremos agrupar por número de respostas: menos de 1 ano de experiência profissional; entre 1 e 5 anos; entre 5 a 10 anos de experiência e, por fim, mais de 10 anos. Neste sentido, conseguimos perceber, com a figura abaixo, que não há ninguém que tenha menos de um ano de experiência profissional e, no polo oposto, com a grande maioria das respostas, 63%, temos os profissionais que já têm mais de 10 anos de experiência profissional.



*Figura 10: Número de anos de experiência profissional*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Seguindo-se a análise da antiguidade de cada um dos respondentes nas Organizações em causa, conseguimos compreender, com a figura 11, que, tendo em conta os variados anos que nos são apresentados de experiência profissional, muitos colaboradores trabalharam, desde sempre, na Organização em que estão a responder ao inquérito, assim como tantos outros acabaram de começar o percurso na mesma. Posto isto, temos apenas 3% dos inquiridos a trabalhar na Organização em causa há menos de 1 ano e, por outro lado, equiparado ao que vimos em cima, temos a grande maioria das respostas a mostrarem que 44% dos participantes já desempenham funções na mesma instituição há mais de 10 anos.



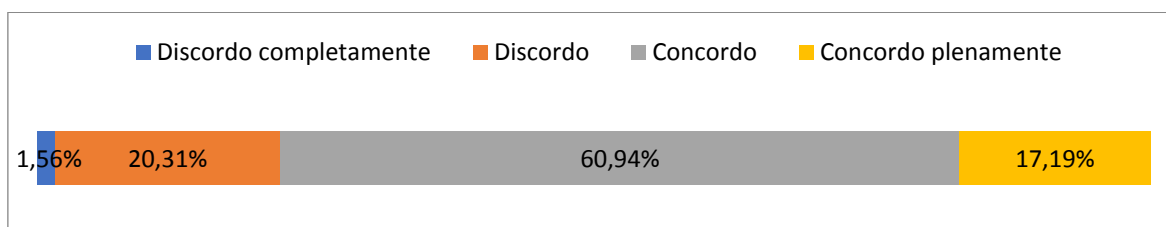
*Figura 11: Antiguidade na Instituição*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

### **III.3 – Percepções globais da Responsabilidade Social**

Terminando a contextualização da Organização e dos funcionários, seguem-se as respostas dos mesmos quanto ao tema em estudo, a Responsabilidade Social e a forma como esta é uma prática ou não da Organizações.

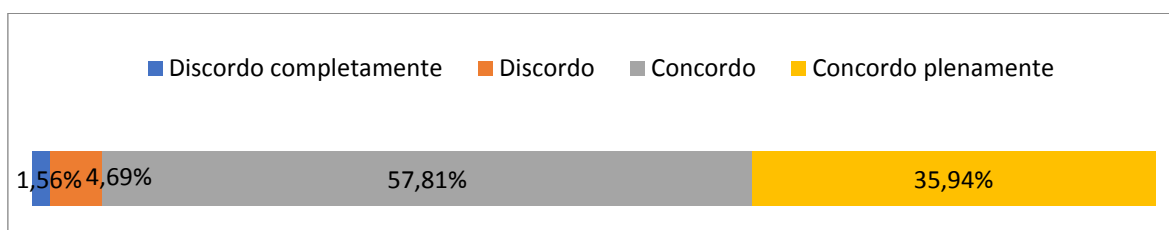
Posto isto, em primeiro lugar, conforme representado nas figura 12, foi questionado se na atualidade existe coerência entre discurso e prática da responsabilidade social na organização onde trabalha, ao qual a maioria dos respondentes concordou, obtendo 60,94% dos votos. A par disto, temos 20,31% de pessoas que discordam, 17,19% que concordam totalmente com a afirmação e 1,56% que discordam completamente, acreditando que na sua Organização não existe coerência neste tema.



*Figura 12: Coerência entre discurso e prática da responsabilidade social*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

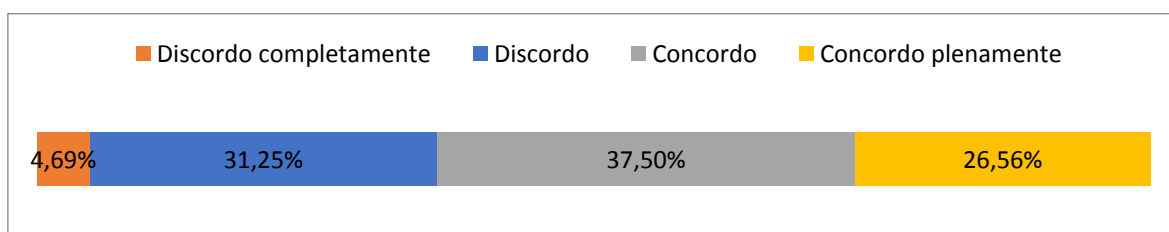
Quando questionados acerca da existência de uma vigilância mais atenta por parte da sociedade sobre práticas irresponsáveis das organizações, a esmagadora maioria das opiniões dividiu-se entre o “concordo” e o “concordo completamente”, com 60 votos, de 64 respostas, traduzindo-se em mais de 90% das opiniões, como podemos comprovar com a figura 13.



*Figura 13: Vigilância mais atenta por parte da sociedade sobre práticas irresponsáveis das organizações*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

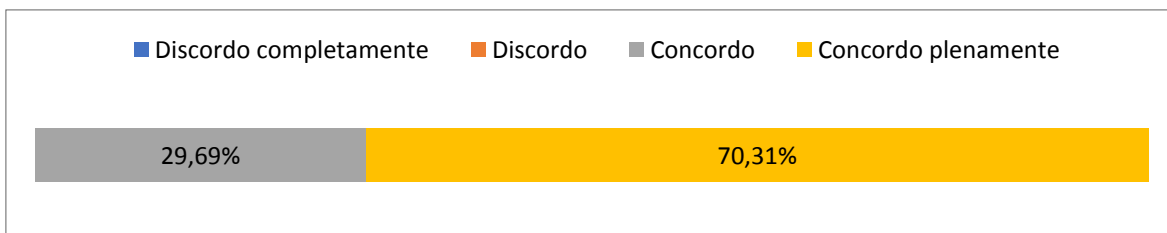
“Na atualidade a responsabilidade social é muitas vezes uma estratégia de comunicação, não correspondendo às práticas reais das organizações?”, foi a seguinte questão, em análise na figura 14. Aqui as opiniões dividem-se: ainda que existam cerca de 35% dos funcionários entre o “discordo” e o “discordo completamente”, dando a entender as boas práticas das Organizações, a maioria dos posicionamentos dos respondentes foi entre o “concordo” e o “concordo plenamente” o que, neste caso, não beneficia as Organizações, mostrando que não estão a agir conforme o esperado.



*Figura 14: RS - estratégia de comunicação, não corresponde às práticas reais das organizações*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

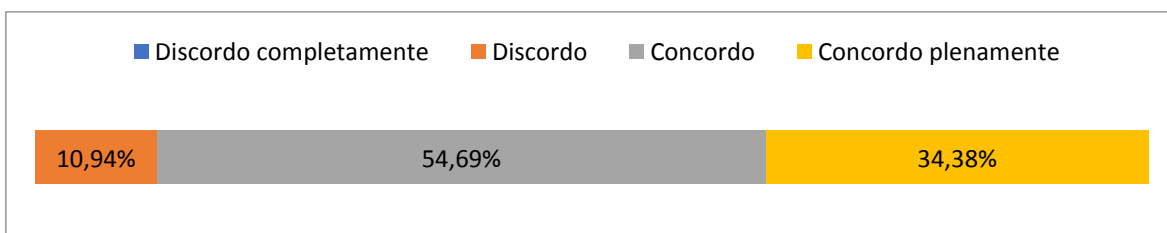
Relativamente à opinião dos colaboradores face à regulamentação da Responsabilidade Social nas Organizações, como é perceptível na figura 15, conseguimos compreender que a opinião é unânime, no sentido em que todos os respondentes concordam com esta ação.



**Figura 15:** RS Organizacional deve ser regulamentada

*Fonte:* Elaboração própria em Excel

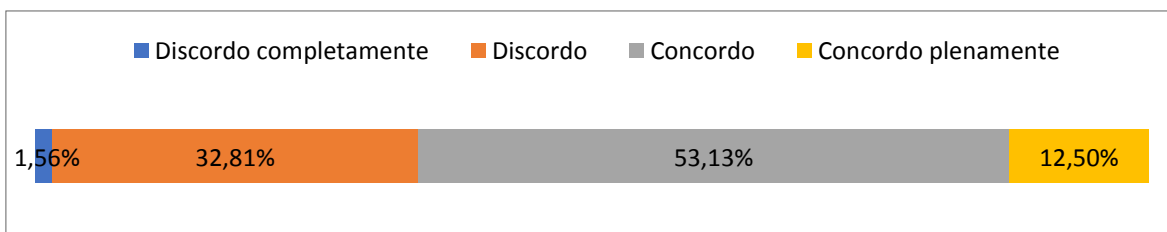
Na atualidade a responsabilidade social é uma forma de reforçar o financiamento das organizações da economia social e solidária? Respondendo a esta questão, cerca de 10% das pessoas discordaram, contradizendo as praticamente 90% que responderam ao “concordo” e “concordo plenamente”, acreditando que esta é uma importante ferramenta de financiamento, conforme pode ser analisado na figura 16.



**Figura 16:** RS - forma de reforçar o financiamento das organizações

*Fonte:* Elaboração própria em Excel

Na atualidade a responsabilidade social é utilizada como estratégia pontual de atuação das organizações, segundo a maioria dos participantes, uma vez que as respostas se dividiram, em grande parte, entre o “concordo” e o “concordo plenamente”, tendo em conta o apresentado na figura 17. Ainda assim, é possível verificar que quase 35% das pessoas acreditam noutra realidade, escolhendo não concordar com a afirmação proposta.

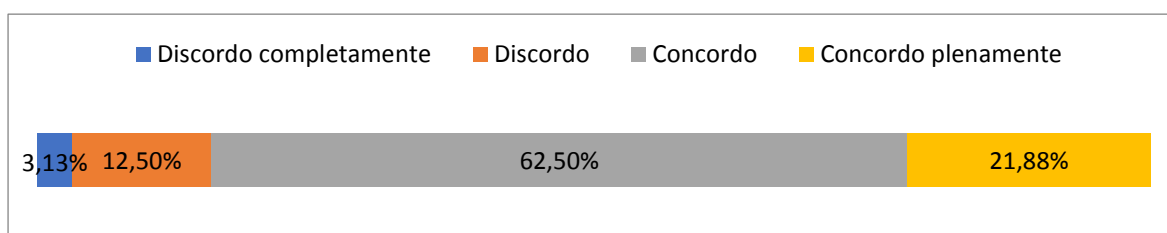


**Figura 17:** RS - estratégia pontual de atuação das organizações

*Fonte:* Elaboração própria em Excel

Passando à atuação da Organização, foram colocadas mais algumas questões, com vista a perceber a opinião dos seus colaboradores.

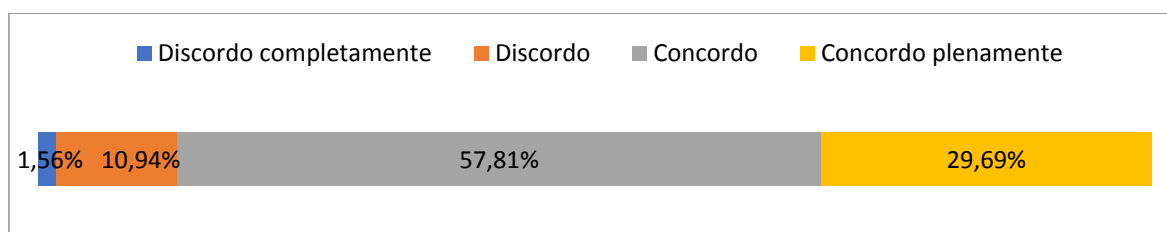
Como primeira hipótese, conforme podemos comprovar na figura 18, foi perguntado se a responsabilidade social tem sido considerada como o igual tratamento de todas as pessoas, ao qual a maioria das respostas foi positiva, existindo apenas 15% das pessoas a discordar da afirmação. Este tema base foi apresentado de diversas maneiras em mais do que uma questão, uma vez que, como já referido, uma das principais práticas de responsabilidade social organizacional, tem a ver com a inclusão de pessoas em situação de desigualdade, sendo notório que esta é uma vertente tida em conta nas Organizações em estudo.



*Figura 18: RS - igual tratamento de todas as pessoas*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

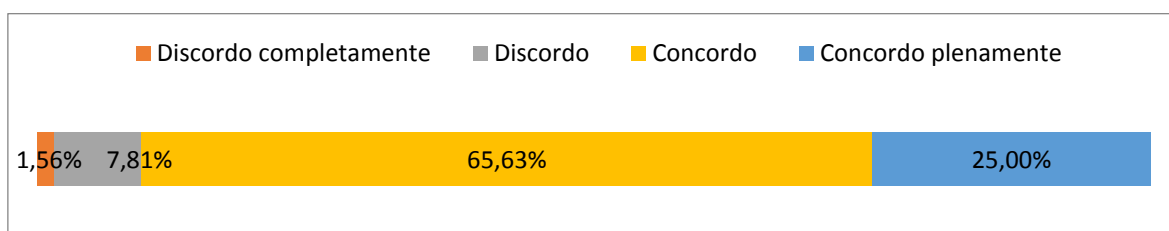
À observação “na minha organização, a responsabilidade social tem sido considerada como a orientação para a eficácia dos serviços a prestar”, existiram, a par de algumas já apresentadas anteriormente, bastantes opiniões de concordância, traduzindo-se em quase 90% das respostas dadas, de acordo com o representado na figura 19.



*Figura 19: RS - orientação para a eficácia dos serviços a prestar*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

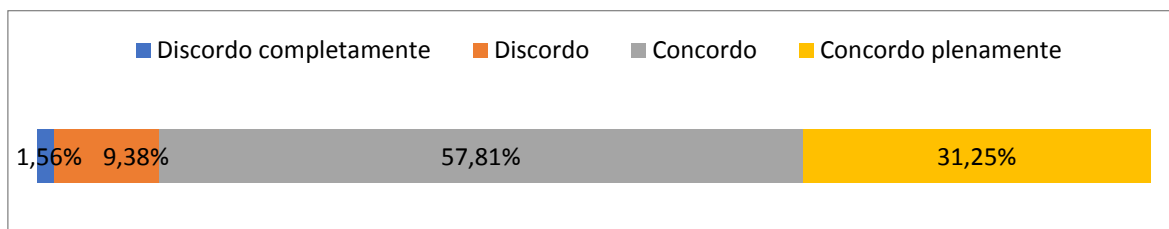
Seguidamente, de acordo com a figura 20, no que concerne à visão da responsabilidade social como uma atuação de acordo com valores e direitos universais, comprovamos que a grande maioria dos participantes concordam que esta observação é uma realidade nas suas Organizações, tendo sido escolhida a opção de “concordo” e “concordo plenamente” por 90% dos participantes.



*Figura 20: RS - considerada como uma atuação de acordo com valores e direitos*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

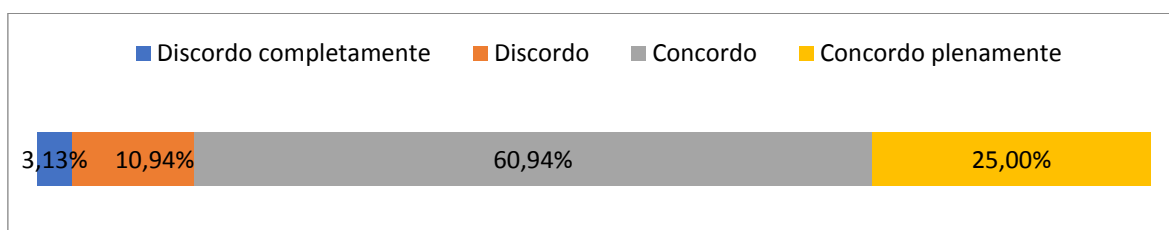
A par da responsabilidade social ser vista como uma atuação de acordo com valores e direitos universais, tem sido, ainda, considerada como a orientação para o bem comum, como podemos comprovar com o gráfico seguinte, em que 57 pessoas concordam com a afirmação apresentada, representando quase 90% do total. Esta informação pode ser extraída com o auxílio da figura 20, abaixo apresentada.



*Figura 21: RS - Orientada para o bem comum*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

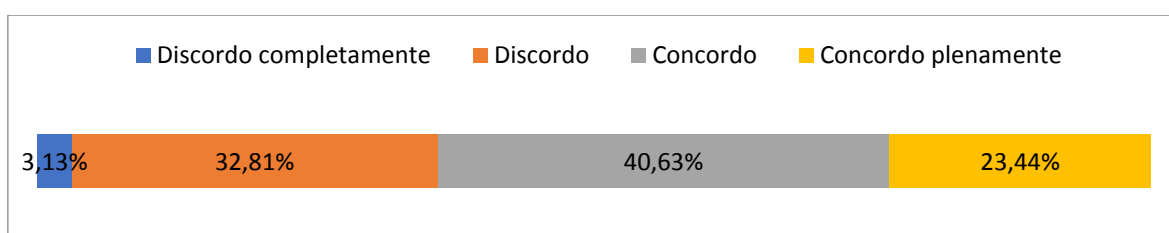
“Na minha organização, a responsabilidade social tem sido considerada como a orientação para a reciprocidade e cooperação social”, foi a próxima exposição aos participantes, em análise na figura 22, à qual voltámos a ter a grande parte das respostas nas opções “concordo” e “concordo plenamente”, o que dá conta das boas práticas de Responsabilidade Social por parte das Organizações em estudo.



*Figura 22: RS - considerada como a orientação para a reciprocidade e cooperação social*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

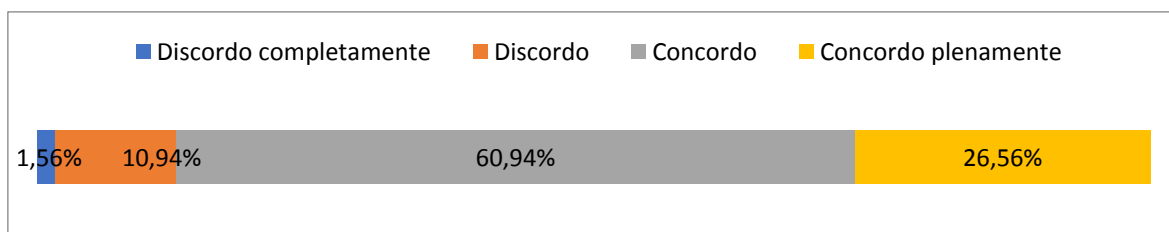
Quando questionados se a responsabilidade social tem sido considerada como o comportamento ético de dirigentes e colaboradores, as opiniões já se notam mais divididas, conforme conseguimos comprovar com a figura abaixo apresentada, sendo possível verificar que o número de pessoas que discordam é quase o mesmo daquelas que concordam com a afirmação, chegando mesmo a ser superior aos respondentes que concordam plenamente.



*Figura 23: RS - comportamento ético de dirigentes e colaboradores*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

No que concerne à ideia de que a Organização considera a responsabilidade social como uma orientação para o princípio de liberdade, igualdade e solidariedade, é notória a concordância da maioria dos respondentes, com quase 90% das opiniões a dividirem-se entre o “concordo” e o “concordo plenamente”.



*Figura 24: RS - orientação para o princípio de liberdade, igualdade e solidariedade*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

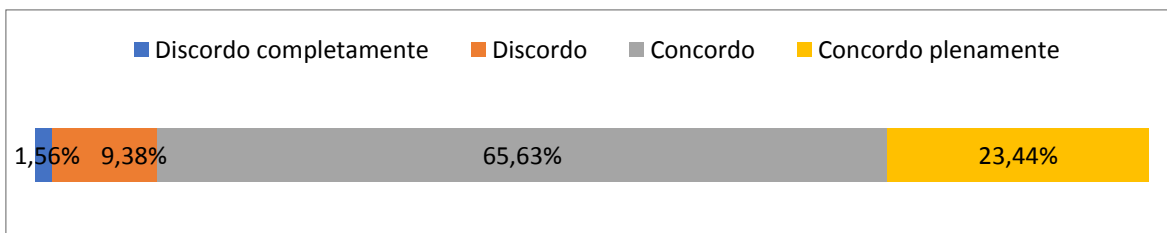
Relativamente à atuação com responsabilidade social, equacionámos duas opções, apresentadas na tabela 1: a responsabilidade social como característica de atuação do Estado ou como característica de atuação das pessoas. Nestas questões, voltaram a dividir-se opiniões, sendo uma característica de atuação do Estado negado por quase 40% dos respondentes. No que concerne a ser uma característica de atuação das pessoas, temos uma opinião mais unânime, ainda que mais de ¼ das respostas não concordam que assim seja.

| RS - Característica de atuação das pessoas | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo completamente</td> <td>1,56%</td> </tr> <tr> <td>Discordo</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>Concordo</td> <td>51,56%</td> </tr> <tr> <td>Concordo plenamente</td> <td>21,88%</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | Porcentagem | Discordo completamente | 1,56% | Discordo | 25,00% | Concordo | 51,56% | Concordo plenamente | 21,88% |
|--|---|----------|-------------|------------------------|-------|----------|--------|----------|--------|---------------------|--------|
| Resposta                                   | Porcentagem   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo completamente                     | 1,56%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo                                   | 25,00%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo                                   | 51,56%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo plenamente                        | 21,88%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| RS - Característica de atuação do Estado   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo completamente</td> <td>3,13%</td> </tr> <tr> <td>Discordo</td> <td>35,94%</td> </tr> <tr> <td>Concordo</td> <td>53,13%</td> </tr> <tr> <td>Concordo plenamente</td> <td>7,81%</td> </tr> </tbody> </table>  | Resposta | Porcentagem | Discordo completamente | 3,13% | Discordo | 35,94% | Concordo | 53,13% | Concordo plenamente | 7,81%  |
| Resposta                                   | Porcentagem   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo completamente                     | 3,13%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo                                   | 35,94%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo                                   | 53,13%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo plenamente                        | 7,81%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |

*Tabela 1: Responsabilidade Social como característica de atuação*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Na linha de seguimento das respostas já obtidas, conseguimos identificar que a responsabilidade social, nas Organizações em estudo, tem sido considerada como o exercício equilibrado de direitos e deveres. Prova disso são as respostas que conseguimos identificar na seguinte figura:



*Figura 25: RS - exercício equilibrado de direitos e deveres*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Agrupando as últimas frases em estudo, bem como as respostas que lhes correspondem, comprovamos que a responsabilidade social é vista pela maioria dos colaboradores das instituições em estudo como o cumprimento de deveres éticos com vista à manutenção da paz social, uma estratégia de negociação e cooperação entre atores e, ainda, uma estratégia de mudança social. Em todas as perguntas referidas, obtivemos níveis muito altos de concordância, aliando-se a percentagens de menos de 20% de “discordo” ou “discordo completamente”. Todas estas conclusões podem ser analisadas na tabela 2.

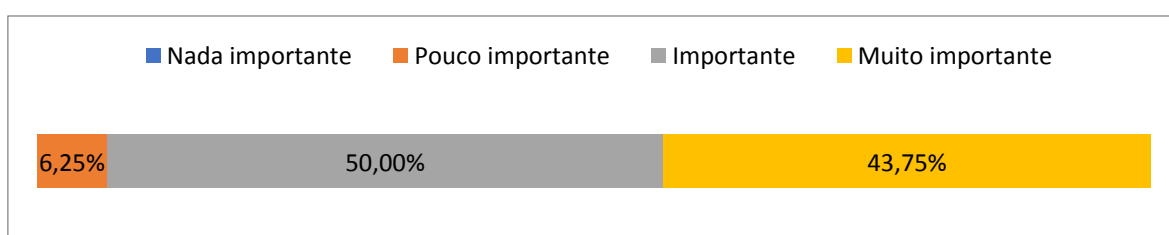
| RS - cumprimento de deveres éticos com vista à manutenção da paz social | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo completamente</td> <td>1,56%</td> </tr> <tr> <td>Discordo</td> <td>17,19%</td> </tr> <tr> <td>Concordo</td> <td>62,50%</td> </tr> <tr> <td>Concordo plenamente</td> <td>18,75%</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | Porcentagem | Discordo completamente | 1,56% | Discordo | 17,19% | Concordo | 62,50% | Concordo plenamente | 18,75% |
|---|---|----------|-------------|------------------------|-------|----------|--------|----------|--------|---------------------|--------|
| Resposta  | Porcentagem   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo completamente  | 1,56%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo  | 17,19%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo  | 62,50%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo plenamente   | 18,75%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| RS - estratégia de negociação e cooperação entre atores                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo completamente</td> <td>1,56%</td> </tr> <tr> <td>Discordo</td> <td>14,06%</td> </tr> <tr> <td>Concordo</td> <td>70,31%</td> </tr> <tr> <td>Concordo plenamente</td> <td>14,06%</td> </tr> </tbody> </table> | Resposta | Porcentagem | Discordo completamente | 1,56% | Discordo | 14,06% | Concordo | 70,31% | Concordo plenamente | 14,06% |
| Resposta  | Porcentagem   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo completamente  | 1,56%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo  | 14,06%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo  | 70,31%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo plenamente   | 14,06%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| RS - estratégia de mudança social                                       | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resposta</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Discordo completamente</td> <td>3,13%</td> </tr> <tr> <td>Discordo</td> <td>9,38%</td> </tr> <tr> <td>Concordo</td> <td>60,94%</td> </tr> <tr> <td>Concordo plenamente</td> <td>26,56%</td> </tr> </tbody> </table>  | Resposta | Porcentagem | Discordo completamente | 3,13% | Discordo | 9,38%  | Concordo | 60,94% | Concordo plenamente | 26,56% |
| Resposta  | Porcentagem   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo completamente  | 3,13%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Discordo  | 9,38%   |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo  | 60,94%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |
| Concordo plenamente   | 26,56%  |          |             |                        |       |          |        |          |        |                     |        |

*Tabela 2: A Responsabilidade Social é...*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Terminado o grupo de perguntas relativas à opinião dos colaboradores face à visão da Organização, passamos à análise da importância dada pela mesma a certos hábitos e obrigações.

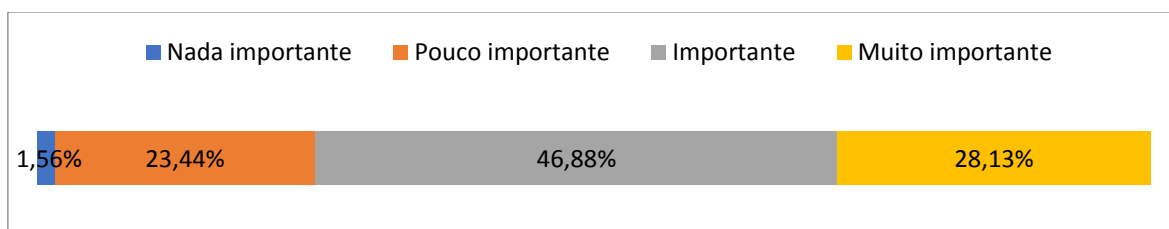
Posto isto, como primeira questão, foi colocada em cima da mesa a importância que a Organização atribui ao cumprimento da legislação em vigor e ao pagamento dos impostos, ao qual as respostas foram praticamente unânimes, comprovadas com a figura 26: a Organização acha importante/muito importante que estas obrigações sejam cumpridas, existindo apenas cerca de 6% de pessoas a discordar.



*Figura 26: Cumprir a legislação em vigor e pagar impostos*

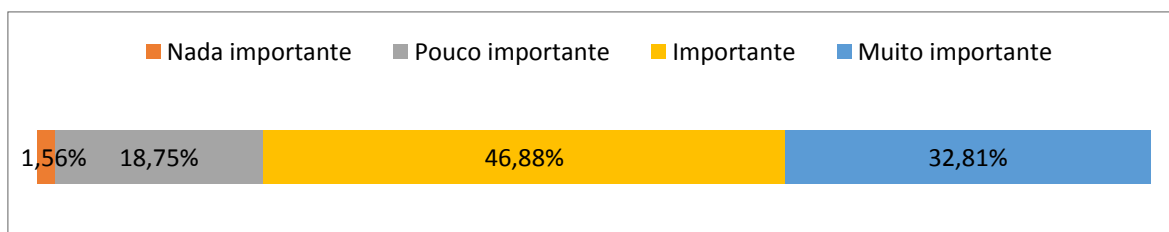
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Seguidamente, de maneira a perceber a importância dada à forma como a comunidade e as entidades externas vêm/lidam com a Organização, foram colocadas 2 questões: “Qual é a importância dada pela Organização em ter uma vantagem competitiva perante outras organizações?” e “Qual a importância dada pela Organização criar valor para a organização, sistema-cliente e comunidade?”. Tendo em conta as figuras 27 e 28, nas duas questões obtivemos respostas muito semelhantes: na ótica do respondente, o local onde trabalham preocupa-se com a imagem externa, tentando mostrar o seu valor na comunidade, conseguindo competir com as demais Organizações.



*Figura 27: Ter uma vantagem competitiva perante outras organizações*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 28: Criar valor para a organização, sistema-cliente e comunidade*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Aliando-se ao que foi dito em cima e à forma que a Organização tende a posicionar-se na sociedade, foram, ainda, desenvolvidas mais algumas questões, como: “Qual a importância dada pela Organização no reforço dos resultados financeiros?”; “Quão importante é para a Organização assumir o poder que tem na sociedade?”; “Qual a importância atribuída pela Organização em ter uma participação cívica na comunidade?”; “É importante colaborar com as partes interessadas?”. Nas respostas a estas questões, as opções dividiram-se entre o considerarem que esta luta pelo reconhecimento externo é “pouco importante”, “importante” ou “muito importante”, sendo que a grande maioria dos respondentes conclui que a Instituição daria sim bastante importância a estas teorias expostas no estudo.

Por fim, ainda no grupo de perguntas relativas à importância que a Organização dá ou não a certos aspetos, na ótica dos seus colaboradores, podemos relacionar mais 4 questões elaboradas que dizem respeito a assuntos básicos do dia a dia, para as quais as Organizações e a comunidade em geral deviam olhar com especial atenção. Neste sentido, foi considerado que para a Instituição é muito importante dar resposta a problemas sociais, promover o bem comum e garantir os direitos humanos compreendendo mais de 90% dos votos entre o “importante” e o “muito importante”. Foi, ainda, considerado que o desenvolvimento sustentável é um tópico de preocupação para a Organização, mesmo que com uma menor certeza quanto à importância atribuída ao tema.

Todas as conclusões acima referidas têm como base a análise da tabela 3, agrupando as questões colocadas e as respostas dos colaboradores.

|  |   |
|--|---|
| Reforçar os resultados financeiros da organização  | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>4,69% 42,19% 53,13%</p>        |
| Assumir o poder que a organização tem na sociedade | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>12,50% 60,94% 26,56%</p>       |
| Ter uma participação cívica na comunidade          | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>12,50% 62,50% 25,00%</p>       |
| Colaborar com as partes interessadas               | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>12,50% 54,69% 32,81%</p>       |
| Dar respostas a problemas sociais                  | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>1,56% 4,69% 39,06% 54,69%</p>  |
| Promover o desenvolvimento sustentável             | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>4,69% 29,69% 42,19% 23,44%</p> |
| Promover os direitos humanos                       | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>1,56% 4,69% 51,56% 42,19%</p>  |
| Promover o bem comum                               | <p>■ Nada importante ■ Pouco importante ■ Importante ■ Muito importante</p> <p>1,56% 6,25% 53,13% 39,06%</p>  |

*Tabela 3: Importância dada pela Organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

### III.4 – Percepções de Responsabilidade Social na atuação da Organização

O seguinte grupo de questões relaciona-se com a atuação da Organização face a determinados documentos e rituais, assim como, com a chefia dos seus representantes. Ao longo da pesquisa bibliográfica supramencionada, denotamos que algumas das principais vantagens provenientes de uma Organização socialmente responsável, têm a ver com a produtividade e comprometimento dos colaboradores. Estas vantagens relacionam-se com as práticas laborais, como o respeito dos direitos humanos, a formação disponibilizada, a igualdade de género na Organização, a promoção da saúde e bem-estar dos trabalhadores, entre outros. Ao longo das questões e respostas que irão ser discutidas neste grupo, conseguimos comprovar que as práticas de responsabilidade social dão lugar às vantagens descritas:

Em primeiro lugar, relativamente aos líderes das 4 Instituições em estudo, foi questionado se estes valorizam a relação com os demais colaboradores, se motivam a sua equipa para os resultados perspetivados e, ainda, se direcionam a equipa para o bem-estar da comunidade, conforme podemos analisar na tabela 4. Neste sentido, as respostas são muito positivas, quase com os mesmos valores em todas as perguntas: Estas ações por parte dos líderes acontecem com a frequência desejável ou até com mais frequência do que a desejável, segundo a maioria dos respondentes.

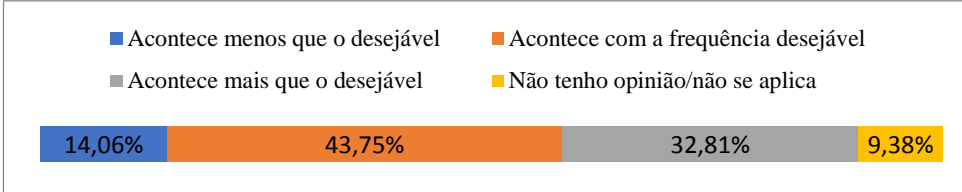
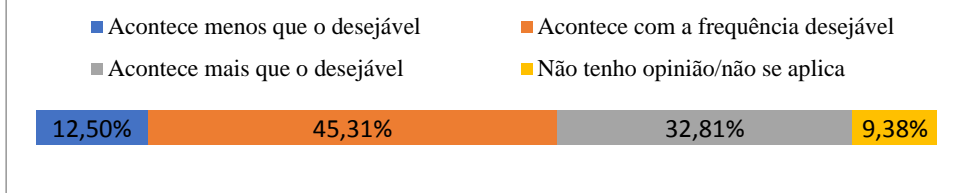
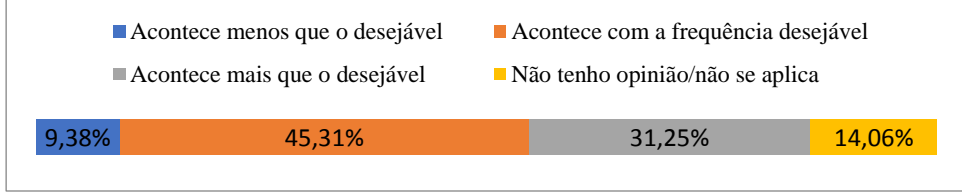
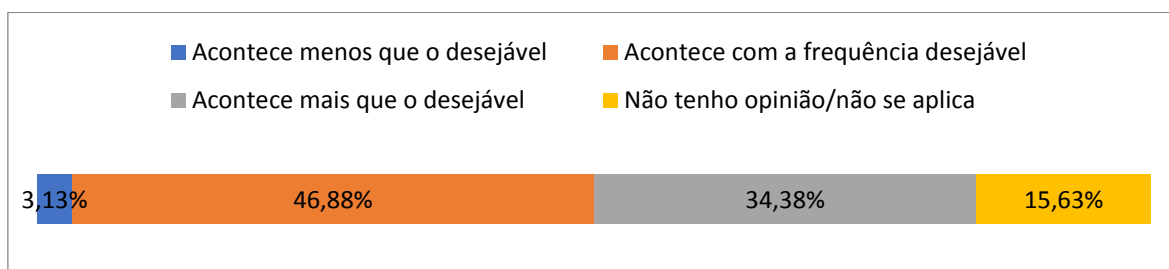
|  |  |
|--|--|
| Os líderes da organização valorizam a relação com os colaboradores           |  <p>■ Acontece menos que o desejável      ■ Acontece com a frequência desejável<br/>         ■ Acontece mais que o desejável      ■ Não tenho opinião/não se aplica</p> <p>14,06%      43,75%      32,81%      9,38%</p> |
| Os líderes da organização motivam a equipa para resultados                   |  <p>■ Acontece menos que o desejável      ■ Acontece com a frequência desejável<br/>         ■ Acontece mais que o desejável      ■ Não tenho opinião/não se aplica</p> <p>12,50%      45,31%      32,81%      9,38%</p> |
| Os líderes da organização direcionam a equipa para o bem-estar da comunidade |  <p>■ Acontece menos que o desejável      ■ Acontece com a frequência desejável<br/>         ■ Acontece mais que o desejável      ■ Não tenho opinião/não se aplica</p> <p>9,38%      45,31%      31,25%      14,06%</p> |

Tabela 4: Os líderes da Organização

Fonte: Elaboração própria

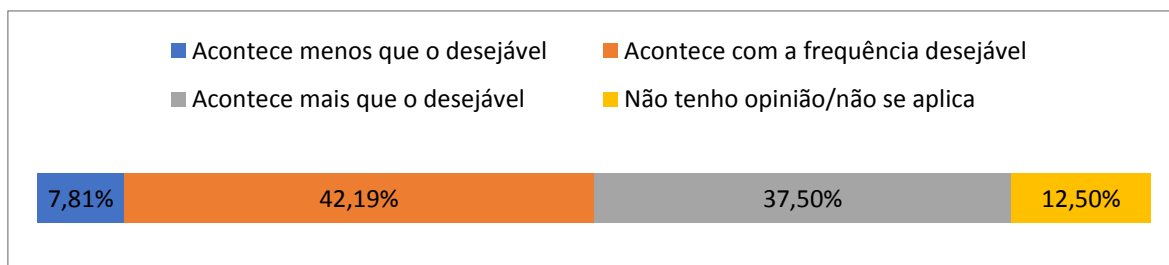
Relativamente à existência de instrumentos de planeamento e orientação estratégica, (como planos estratégicos, códigos de conduta e ética, planos de atividades, manuais de procedimentos, definição de missão, visão e valores, entre outros), os colaboradores que responderam ao inquérito por questionário, repetiram as opiniões já mencionadas: estes instrumentos são aplicados com a frequência desejável ou mais do que desejável, correspondendo a mais de 80% das respostas dadas.



*Figura 29: A organização tem instrumentos de planeamento e orientação estratégica*

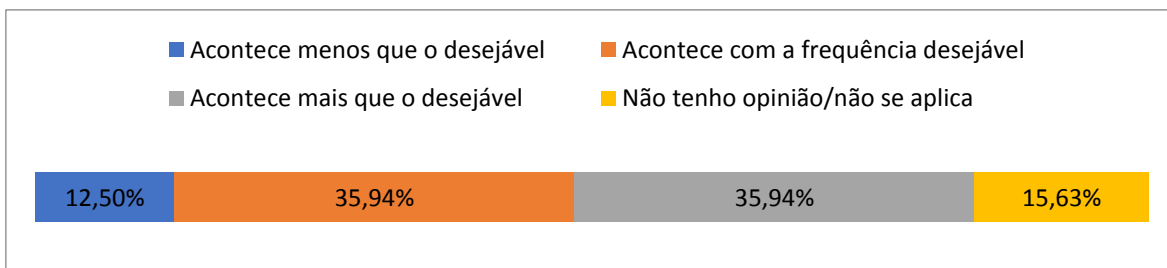
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

No que concerne à elaboração de documentos de execução e à implementação de atividades e de sistemas de certificação (exs.: certificação da qualidade, certificação ambiental, entre outros), conseguimos perceber, pelas figuras abaixo apresentadas, que alguns participantes acreditam que estas práticas não acontecem com a frequência que deviam ou então não têm opinião sobre o assunto. Contrariando estas opiniões, com mais de 70% de respostas, as opções “acontece com a frequência desejável” e “acontece mais do que o desejável” são as mais escolhidas.



*Figura 30: A organização elabora documentos de execução e implementação de atividades*

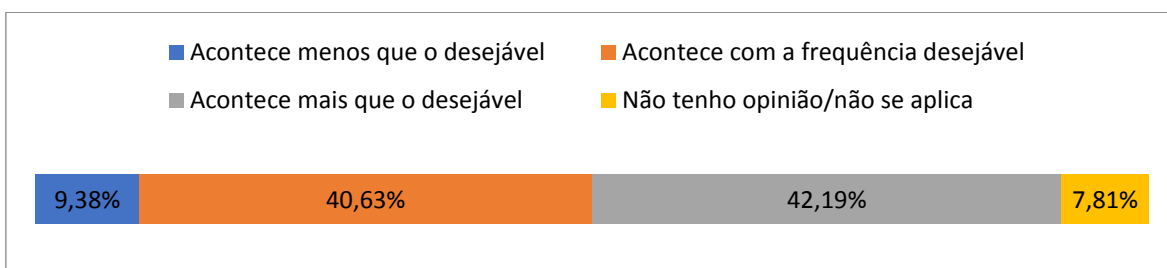
*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 31: A organização implementa sistemas de certificação (certificação da qualidade, certificação ambiental, ...)*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

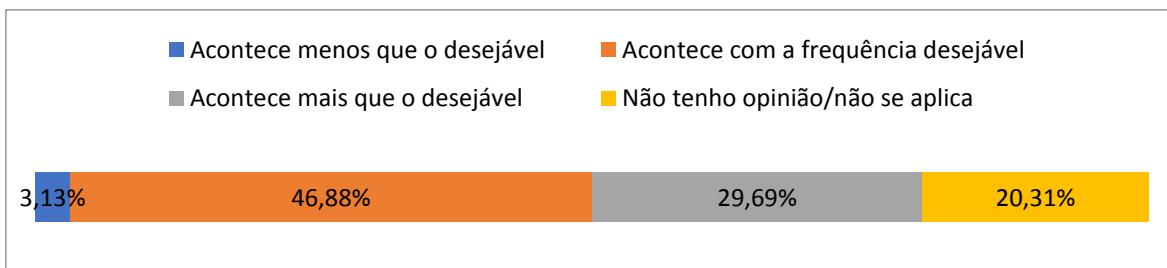
“Existem divergências entre os dirigentes técnicos e não técnicos?”, é a seguinte questão, explanada na figura 32. Nesta, contrariando o que devia acontecer numa Organização “saudável”, as opções com mais escolhas foram as que referiam que estas quezílias aconteciam com a frequência desejável ou mais vezes do que o esperado, com mais de 80% dos votos.



*Figura 32: Existem divergências entre os dirigentes técnicos e não técnicos*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

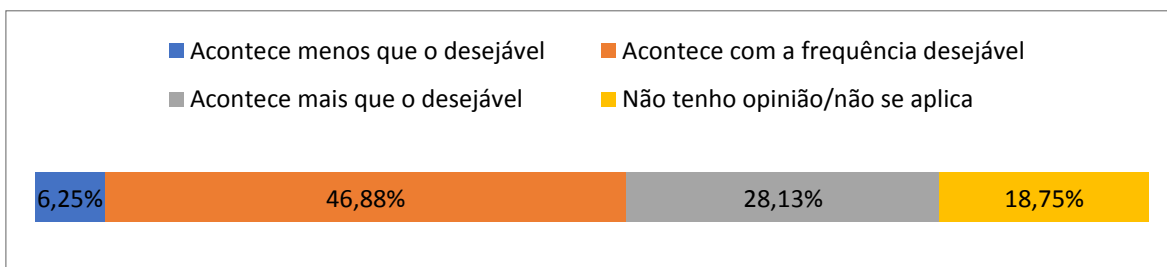
Quando levantada a questão se os resultados do exercício contabilístico da organização são positivos, conseguimos perceber que a grande parte das respostas se dividem entre “acontece com a frequência desejável” e “acontece mais do que o desejável”, o que significa que, segundo a opinião e visão de alguns colaboradores das Organizações em estudo, a realidade económica do seu local de trabalho é positiva.



*Figura 33: Os resultados do exercício contábilístico da organização são positivos*

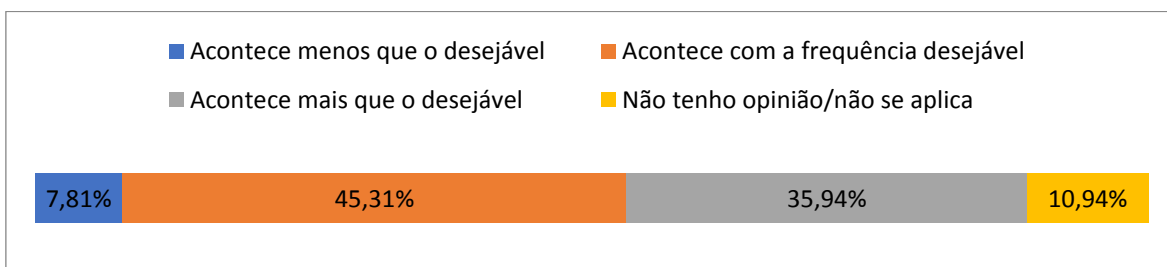
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Quando questionados os colaboradores acerca da existência de rituais na Organização, como é o caso de celebração de dias comemorativos, bem como, a sua opinião face à valorização de símbolos importantes para a Organização, as respostas foram praticamente as mesmas das já analisadas em cima: ainda que exista uma ligeira percentagem de pessoas que acreditam que a Organização não faz as ações descritas tantas vezes quanto seria o espectável, a maioria acredita que estas celebrações e valorizações, acontecem, por parte da Organização, com a frequência desejável ou até mais do que seria esperado.



*Figura 34: São valorizados símbolos importantes para a organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*



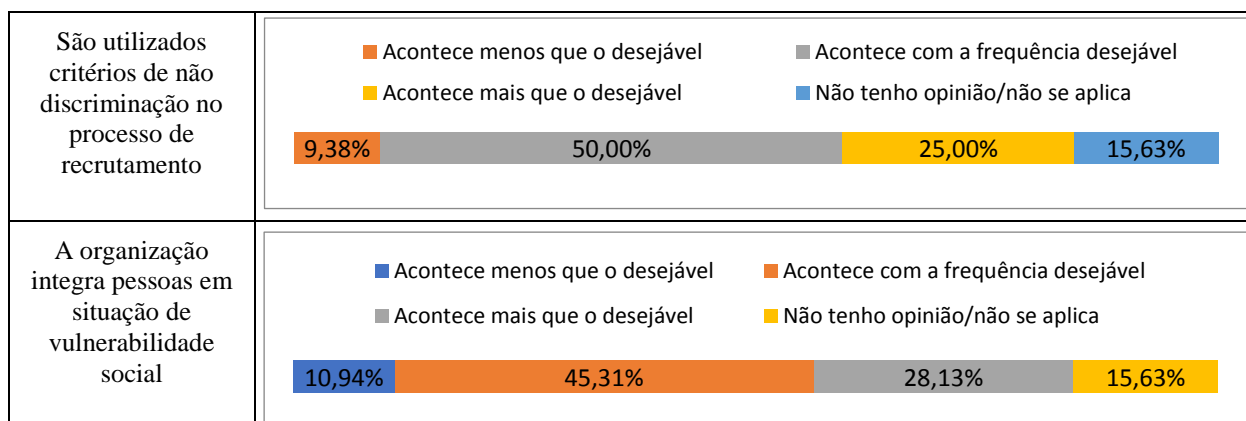
*Figura 35: Existem rituais na organização*

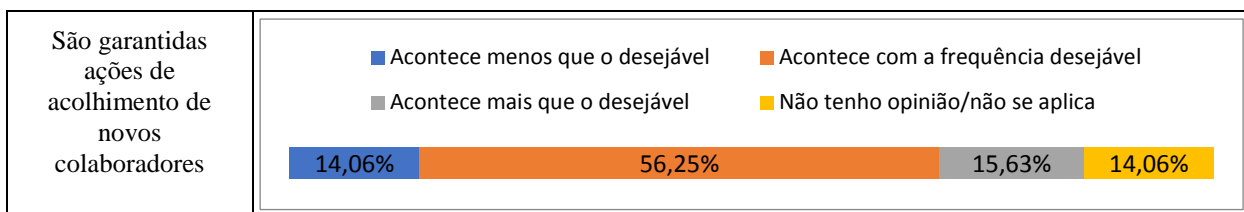
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Concluída a análise dos grupos de perguntas/respostas anteriores, segue-se o penúltimo conjunto de questões, no qual se procurou interrogar os cooperantes acerca das ações das Organizações perante si e perante as novas contratações, em análise na tabela 5.

Posto isto, podemos juntar as 3 primeiras questões, que fazem referência ao processo de recrutamento e à forma como este é desenvolvido. 1º questão: “São utilizados critérios de não discriminação no processo de recrutamento?”; 2º questão: “A organização integra pessoas em situação de vulnerabilidade social?”; 3º questão: “São garantidas ações de acolhimento de novos colaboradores. (exs.: dossier de apresentação da organização, sistema de tutoria, ...)?”. Nestas 3 perguntas, as respostas são praticamente gerais: entre 10% e 14% dos colaboradores acreditam que as ações acima descritas acontecem menos que o desejável; em média 50% dos respondentes defendem que as boas práticas de recrutamento e acolhimento são realizadas sempre que necessário; à volta de 15% dos funcionários vêm as ações da Organização, nestes tópicos, como acontecendo mais do que o que seria desejável, com mais frequência; por fim, há ainda quem não tenha opinião sobre estes assuntos, não achando por bem definir a atuação das Organizações onde desempenha funções.

Este conjunto de questões é fulcral no que concerne ao tema em estudo, uma vez que, como já referido noutras questões apresentadas, a aceitação e introdução no mercado de trabalho de pessoas em situação de desigualdade é uma das ideias basilares do processo de responsabilidade social. Com o auxílio das perguntas e questões presentes na tabela 5 conseguimos compreender que, nas Organizações em estudo, o processo de recrutamento e selecção é imparcial e justo, tendo muitas vezes em conta a situação socioeconómica dos candidatos, priorizando, em grande parte, os interessados que estão em situações de maior vulnerabilidade.

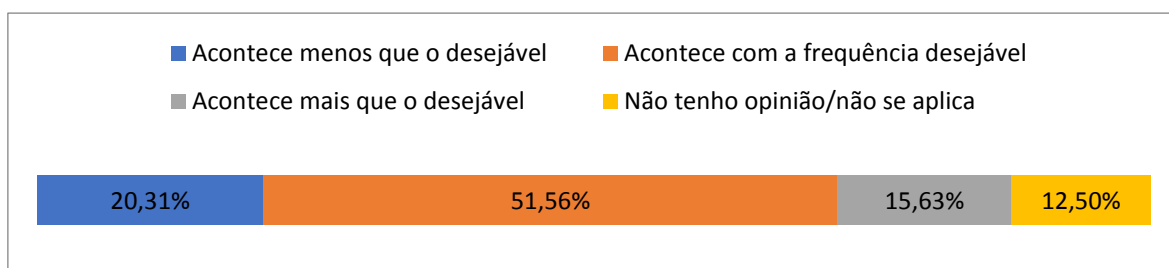




*Tabela 5: Recrutamento e seleção*

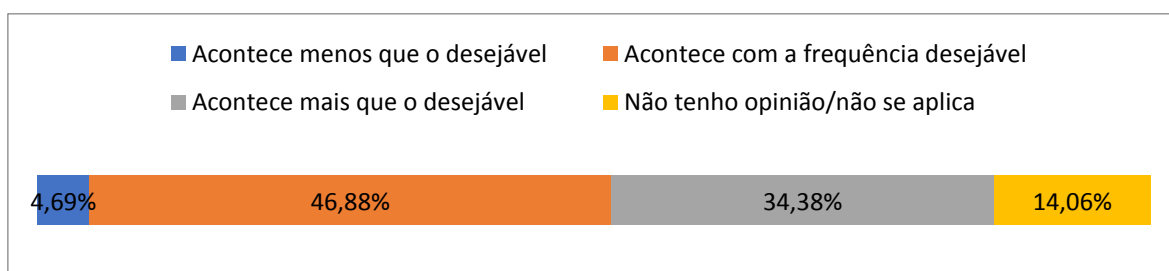
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Seguidamente foi procurado esclarecer dúvidas relativas ao sistema de progressão da carreira e à consequente, ou não, estabilidade dos recursos humanos empregados nas Organizações em estudo, conforme mostrado na figura 36 e 37. Para isto, foi analisada a opinião dos colaboradores acerca dos sistemas de avaliação de desempenho e de progressão na carreira: mais de metade dos respondentes acreditam que o seu trabalho é notado, sendo possível progredir dentro da sua Organização, com a frequência desejável. A par disto, questionados se existiria estabilidade nos recursos humanos, os funcionários acreditam que sim, atribuindo mais de 80% de cotação às respostas “acontece com a frequência desejável” e “acontece mais do que desejável”.



*Figura 36: É utilizado um sistema de avaliação de desempenho e de progressão na carreira*

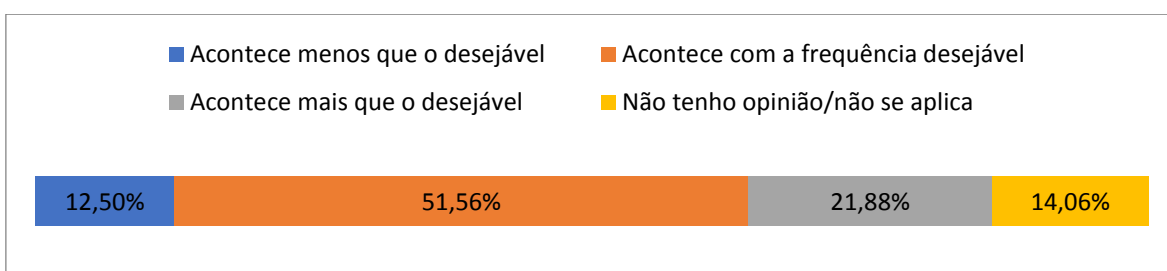
*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 37: Estabilidade nos recursos humanos da organização. (exs.: contratos sem termo, baixa rotatividade,...)*

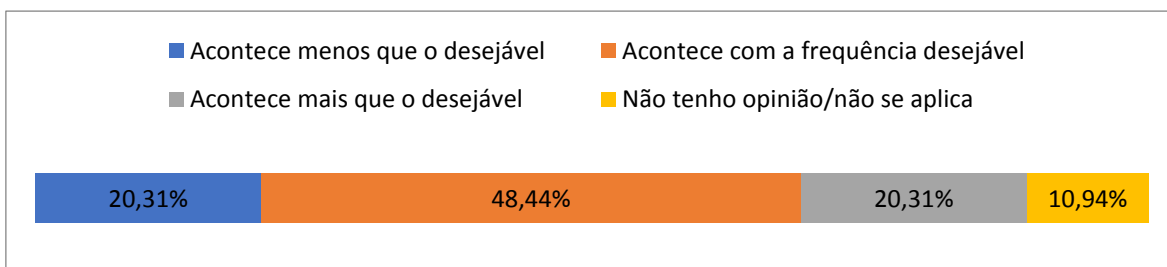
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

No que concerne à área de formação dos funcionários e à forma como é respeitada pelos seus superiores, é importante analisar as figuras 38 e 39. Cerca de 50% dos colaboradores responderam que a Organização em que trabalham tem um plano de formação ajustado ao que é desejável, dividindo as opiniões dos restantes entre o plano de formação exceder as expetativas ou, pelo contrário, ficar aquém. Relativamente à participação destas ações, já as opiniões negativas aumentam, 20% dos colaboradores responderam que isto não acontece com a necessidade devida, contrariando cerca de 70% dos funcionários que acham que a Organização cumpre com esta obrigação na medida do necessário ou até mais do que o necessário.



*Figura 38: A organização tem um plano de formação*

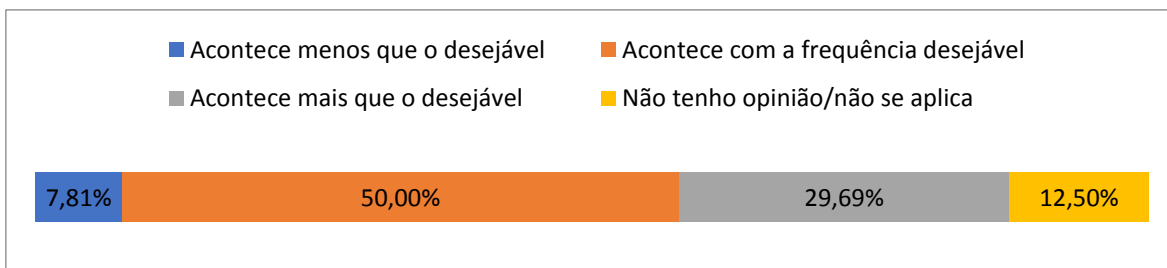
*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 39: A organização comparticipa ações de formação aos colaboradores*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

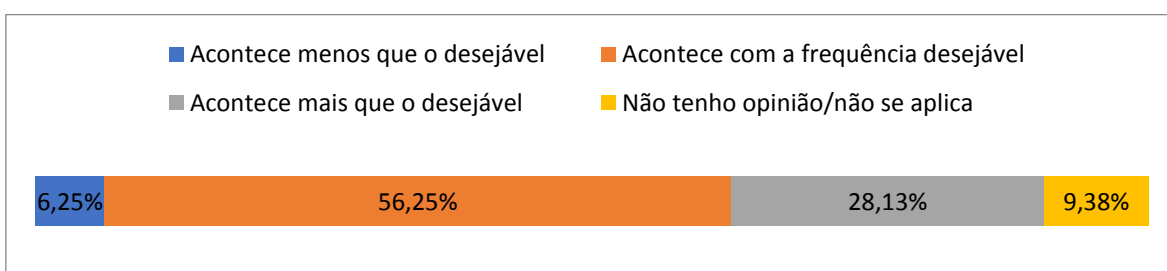
Quando questionados se a Organização facilita a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar, os funcionários atribuem respostas bastante positivas: 80% acredita que sim, conforme a necessidade; cerca de 8% diz que esta ação não acontece com a frequência desejável; os restantes 12,5% não exprimem opinião.



*Figura 40: A organização facilita a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar*

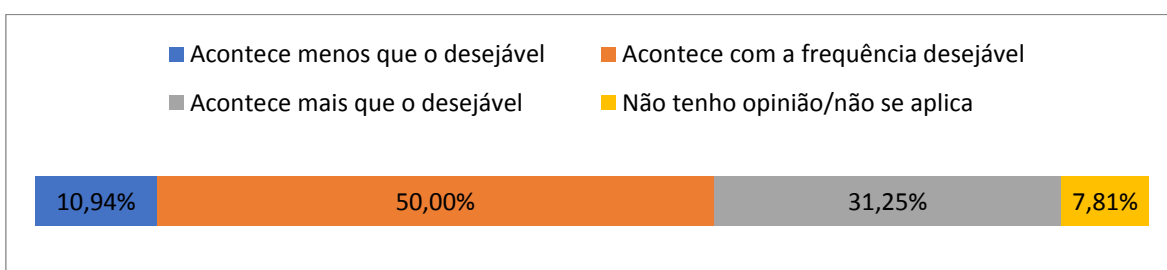
*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Relativamente ao dia a dia dentro da Organização, quase 90% dos colaboradores referem que são disponibilizados serviços de saúde aos colaboradores com a frequência desejável ou mais que desejável; cerca de 80% acredita ser prestado apoio a colaboradores em situação de vulnerabilidade social (exs.: apoio na doença e incapacidade, programas de apoio ao sobre-endividamento, medidas de apoio económico e alimentar, ...); e mais de 80% defende que são utilizados meios de comunicação internos. (exs.: jornal, boletim, TV interna, circulares, ...), necessários ao bom funcionamento organizacional.



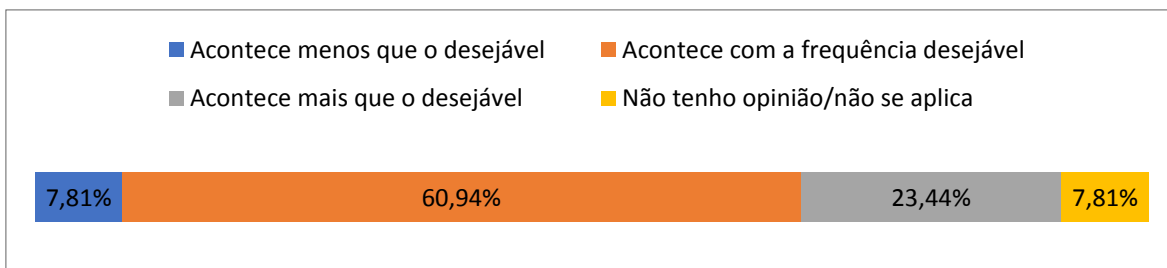
*Figura 41: São disponibilizados serviços de saúde aos colaboradores*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 42: É prestado apoio a colaboradores em situação de vulnerabilidade social*

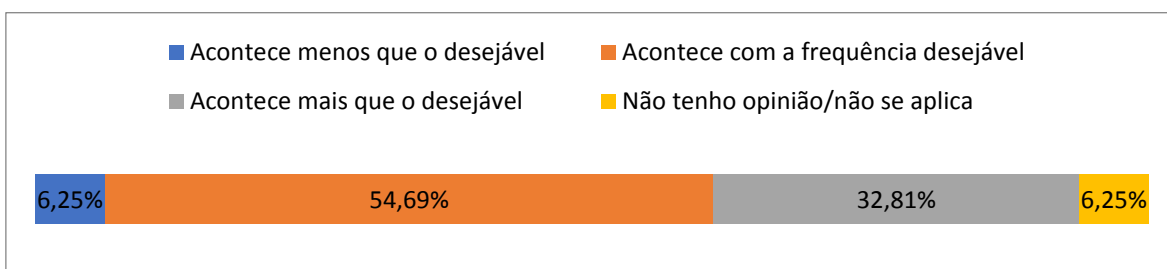
*Fonte: Elaboração própria em Excel*



*Figura 43: São utilizados meios de comunicação internos. (exs.: jornal, boletim, TV interna, circulares, ...)*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

No seguimento das questões acima descritas, aliadas às respectivas respostas, temos como pergunta final “Existe um bom relacionamento entre os dirigentes da organização e os colaboradores?”, ao qual conseguimos perceber que sim, com quase 90% de respostas positivas, segundo a figura 44.



*Figura 44: Existe um bom relacionamento entre os dirigentes da organização e os colaboradores*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

Por fim, temos um conjunto de 8 questões, que procuram esclarecer as práticas responsáveis das Organizações em estudo, podendo ser analisadas na tabela 6.

Sendo perguntas gerais e relacionadas, com resultados semelhantes, iremos explicá-las e agrupá-las numa análise única:

No que concerne às condições de acessibilidade a colaboradores e sistema-cliente. (exs.: acessibilidades físicas e de acesso à informação, ...), ainda que 5 pessoas acreditem que tal ação não acontece com a frequência desejável e que 2 não queiram opinar, quase 90% dos funcionários dividem as suas opiniões entre o “acontece com a frequência desejável” e “acontece mais que o desejável”, sendo um ponto positivo para a Organização.

As ferramentas de comunicação com o cliente (exs.: linhas de apoio, plataformas eletrônicas, ...), são disponibilizadas, segundo a maioria das opiniões, na medida do necessário ou até mais do que o desejável, sendo usufruídas pelos colaboradores em causa, cerca de 80%.

No que concerne ao pagamento dos impostos, fator de sobrevivência de todas as estruturas funcionais, os colaboradores acreditam que esta ação seja uma preocupação por parte das Organizações nas quais desempenham funções: 50% das respostas prende-se com o facto deste pagamento acontecer com a frequência desejável e cerca de 30% acredita até que acontece com mais frequência que o necessário, o que podemos compreender que os mesmos são pagos até mais cedo que o necessário, sinal da preocupação da Organização.

A Organização cumpre a legislação, segundo a grande parte dos respondentes: Apenas 1 questionado afirmou que a sua entidade patronal não cumpriria, da forma deseja, com a legislação em vigor e 8 funcionários optaram por não responder, salientando as respostas positivas de cumprimento como a realidade mais usual.

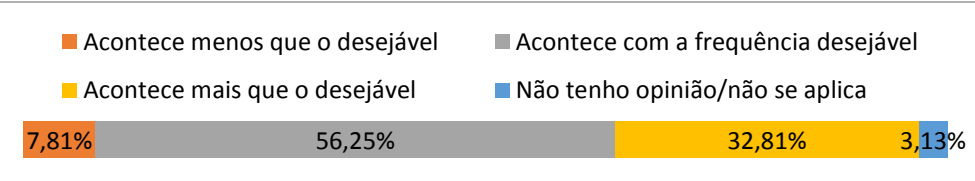
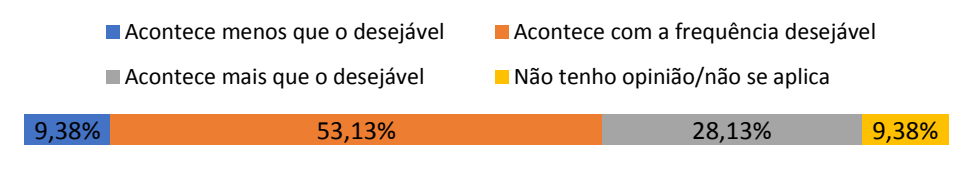
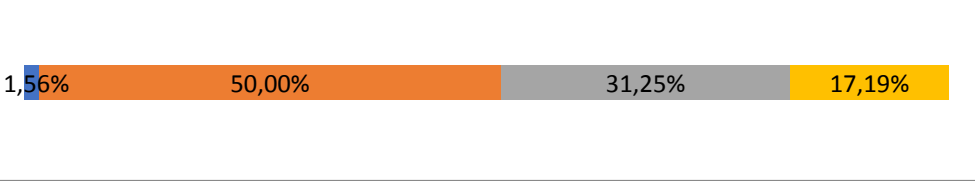
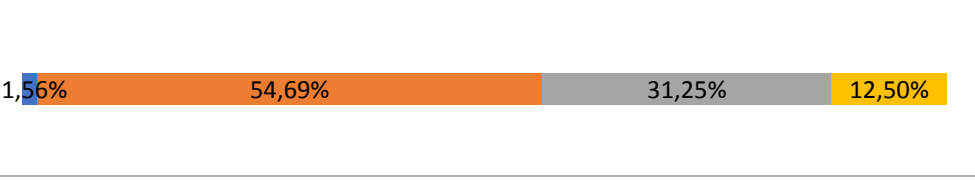
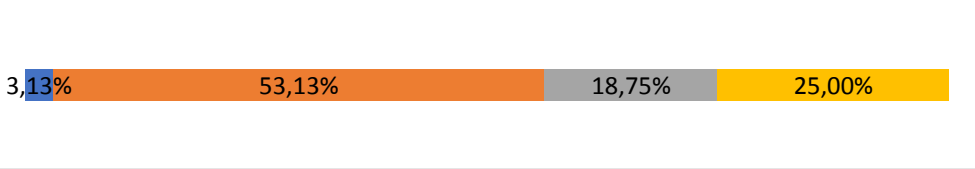
No que diz respeito à participação da Organização em parcerias (exs.: parcerias locais, nacionais e internacionais com outras organizações da economia social e solidária, com entidades públicas e empresas) a resposta mais escolhida pelos participantes foi a positiva, ou seja, a Organização participa de forma desejável ou mais do que desejável em parcerias. A maioria das definições descreve a responsabilidade social das Organizações como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais, na sua interação com outras partes interessadas, o que beneficia a Organização que se compromete com estas ações, como é o caso das que estão em estudo.

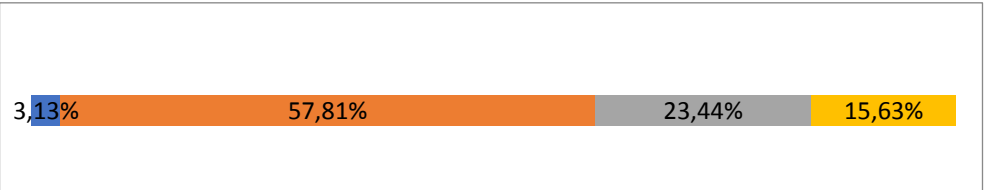
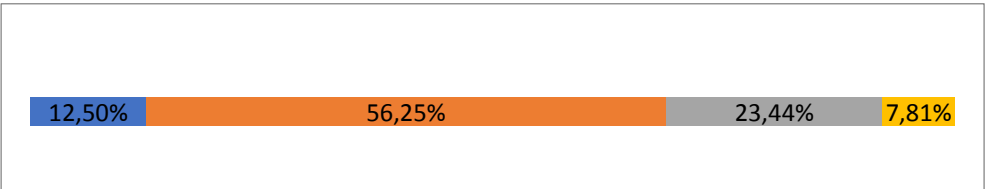
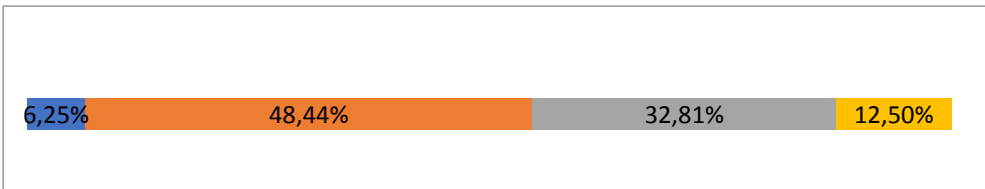
A Organização recebe prémios e outras distinções com a frequência desejável ou mais do que desejável, se isso é possível, segundo a opinião da grande maioria dos respondentes, o que, mais uma vez, marca o posicionamento das Organizações na sociedade onde estão inseridas.

Relativamente às ações de minimização do impacto ambiental (exs.: ações de redução, reutilização e reciclagem de materiais, utilização de energias renováveis, utilização de veículos elétricos ou a gás, ...) as opiniões dos respondentes não foi contra as respostas anteriores, os funcionários acreditam e defendem que a sua Organização promove campanhas, ações e atividades ligas à minimização do impacto ambiental. Este

fator, a par de alguns já mencionados, formam a base da Responsabilidade Social Organizacional, sendo imprescindível que a Organização se consciencialize pelos impactos das suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, tendo em conta práticas de um comportamento ético e transparente, que contribua para o desenvolvimento sustentável, como foi analisado aquando da pesquisa bibliográfica.

Por fim, conseguimos compreender que a Organização orienta a sua atuação por documentos internacionais em matéria de direitos humanos. (exs.: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Carta Portuguesa para a Diversidade, ...), o que foi, claramente, afirmado pela grande maioria, muitos respondendo, até, que a Organização o faria com mais frequência que o necessário.

|   |   |
|---|---|
| São garantidas as condições de acessibilidade a colaboradores e sistema-cliente |  <p> <span style="color: orange;">■</span> Acontece menos que o desejável    <span style="color: gray;">■</span> Acontece com a frequência desejável<br/> <span style="color: yellow;">■</span> Acontece mais que o desejável    <span style="color: blue;">■</span> Não tenho opinião/não se aplica </p> <p>7,81%    56,25%    32,81%    3,13%</p>  |
| São utilizadas ferramentas de comunicação com o cliente                         |  <p> <span style="color: blue;">■</span> Acontece menos que o desejável    <span style="color: orange;">■</span> Acontece com a frequência desejável<br/> <span style="color: gray;">■</span> Acontece mais que o desejável    <span style="color: yellow;">■</span> Não tenho opinião/não se aplica </p> <p>9,38%    53,13%    28,13%    9,38%</p> |
| A Organização paga atempadamente os seus impostos                               |  <p>1,56%    50,00%    31,25%    17,19%</p>   |
| A Organização cumpre a legislação   |  <p>1,56%    54,69%    31,25%    12,50%</p>   |
| A Organização participa em parcerias  |  <p>3,13%    53,13%    18,75%    25,00%</p>   |

| <p>A Organização recebe prémios e outras distinções</p>   |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blue</td> <td>3,13%</td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td>57,81%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>23,44%</td> </tr> <tr> <td>Yellow</td> <td>15,63%</td> </tr> </tbody> </table> | Category | Percentage | Blue | 3,13%  | Orange | 57,81% | Grey | 23,44% | Yellow | 15,63% |
|---|--|----------|------------|------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|
| Category  | Percentage   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Blue  | 3,13%  |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Orange  | 57,81%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Grey  | 23,44%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Yellow  | 15,63%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| <p>A Organização desenvolve ações de minimização do impacto ambiental</p>                         |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blue</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td>56,25%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>23,44%</td> </tr> <tr> <td>Yellow</td> <td>7,81%</td> </tr> </tbody> </table> | Category | Percentage | Blue | 12,50% | Orange | 56,25% | Grey | 23,44% | Yellow | 7,81%  |
| Category  | Percentage   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Blue  | 12,50%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Orange  | 56,25%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Grey  | 23,44%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Yellow  | 7,81%  |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| <p>A Organização orienta a sua atuação por docs internacionais em matéria de direitos humanos</p> |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blue</td> <td>6,25%</td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td>48,44%</td> </tr> <tr> <td>Grey</td> <td>32,81%</td> </tr> <tr> <td>Yellow</td> <td>12,50%</td> </tr> </tbody> </table> | Category | Percentage | Blue | 6,25%  | Orange | 48,44% | Grey | 32,81% | Yellow | 12,50% |
| Category  | Percentage   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Blue  | 6,25%  |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Orange  | 48,44%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Grey  | 32,81%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |
| Yellow  | 12,50%   |          |            |      |        |        |        |      |        |        |        |

*Tabela 6: Formas de atuação da Organização*

*Fonte: Elaboração própria em Excel*

## CONCLUSÃO

De forma a interligar e perceber os dados apresentados, é de relevo cruzar as informações e averiguar se a pesquisa bibliográfica explorada vai de encontro ao que esperamos ser a prática da Responsabilidade Social Organizacional, ainda que, como já referido, a mesma ainda esteja aberta a muitas interpretações.

Ao longo do desenvolvimento do trabalho, procurámos esclarecer o que seria a Responsabilidade Social, especificamente ao nível organizacional, chegando à conclusão que, como descrito pela Comissão das Comunidade Europeias (2001), grande parte das definições ligadas a esta temática explica-a como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais, por parte das Organizações, na sua interação com outras partes interessadas. Aliando-se a isto, a Comissão Europeia defende, ainda, a Responsabilidade Social Organizacional como sendo uma estratégia para a competitividade do mercado, voltada para o fortalecimento da marca, o que igualmente conseguimos perceber neste estudo. De acordo com Oliveira (2010), como já foi referido anteriormente, uma estratégia de Responsabilidade Social Organizacional coerente, oferece muitos benefícios para as Organizações, com a existência de um diálogo aberto e parcerias construtivas.

A par disto, explorámos as principais práticas, tentando entender a importância atribuída pelas Organizações a esta forma de atuação, tendo como principal problemática aquando do estudo, a obtenção de respostas por parte das Organizações. Neste sentido, o estudo que havia sido pensado para ser desenvolvido em Sever do Vouga, acabou por ser adaptada a quatro Organizações Sociais do município de Águeda, sendo possível obter a cooperação necessária. Este estudo mostrou-se pioneiro na zona e na área de interesse, não havendo registos de investigações ligadas às Organizações escolhidas, na área da Responsabilidade Social.

Nesta linha de pensamento, com os dados recolhidos e analisados, conseguimos estar na posse de toda a informação para responder à questão de partida proposta inicialmente: “Existem práticas de responsabilidade social implementadas nas organizações sociais de Águeda?” Conseguimos assumir que as 4 Organizações escolhidas para o estudo, ainda que tenham, segundo alguns colaboradores, factores a melhorar, cumprem em grande parte com as requisições necessárias para que sejam consideradas entidades socialmente responsáveis, procurando melhorar e cumprir com as suas obrigações, marcando a diferença a nível social e ambiental, como é pressuposto da

responsabilidade social organizacional. Aliando-se a isto, é notório o interesse pelo quebrar das desigualdades sociais, tanto no processo de recrutamento como nos documentos que utilizam, que fundamentam o respeito pelos direitos humanos.

Por fim, é necessário ter em conta os objetivos gerais e específicos para esta investigação, sendo eles:

1. Concetualizar a responsabilidade social, evidenciando os principais tipos, vantagens e desvantagens e as práticas associadas (Conhecer e compreender os conceitos de responsabilidade social; Perceber as especificidades da responsabilidade social nas organizações do Terceiro Setor, mais especificamente, nas organizações sociais; Identificar de que modo a responsabilidade social está implementada nas organizações sociais).
2. Percecionar e analisar as práticas de responsabilidade social nas Organizações Sociais de Águeda (Perceber se os gestores e colaboradores das organizações em estudo estão sensibilizados para o conceito de responsabilidade social; Clarificar quais as práticas de responsabilidade social mais utilizadas/implementadas nas instituições alvo; Realizar uma análise das organizações, de modo a perceber as suas similaridades e/ou divergências nesta matéria).
3. Analisar se as práticas implementadas surtiram mudanças nas instituições em causa, tendo em conta o antes e o depois da sua aplicação (Perceber as opiniões dos gestores e dos colaboradores das organizações, de acordo com a realidade anterior e posterior à implementação de práticas de responsabilidade social; Identificar as principais lacunas e/ou necessidades das organizações em estudo; Fazer uma reflexão crítica acerca dos resultados obtidos).

Neste sentido, compreendemos ter respondido e cumprido com a maioria dos objetivos, tendo definido a responsabilidade social, mostrando os principais tipos, vantagens e desvantagens e as práticas associadas; identificámos a forma como a Responsabilidade Social é vista e compreendida pela maioria dos colaboradores das Organizações em estudo. Por fim, tendo no que ao terceiro objetivo diz respeito, consideramos ter ficado áquem do que pretendíamos, tendo sido impossível perceber o antes e o depois da implementação das práticas de Responsabilidade Social, as mudanças

trazidas ou não. A esta falha podemos atribuir a justificação de que, aquando da elaboração do inquérito por questionário, esta vertente não foi tida em causa.

No que concerne às limitações que denotámos ao longo da elaboração do presente estudo, conseguimos apontar com clareza que o que mais dificultou o processo foi a falta de respostas ao inquérito por questionário. Inicialmente, o intuito da investigação era perceber as diferentes realidades das Organizações Sociais de Sever do Vouga, no que à Responsabilidade Social diz respeito, contudo, ao longo de meses, não obtivemos qualquer *feedback* ou resposta das Instituições, tendo sido adotada a mesma medida de envio de *link*, pedindo que este fosse passado pelos demais colaboradores. Posto isto, esgotadas todas as hipóteses de articulação, optámos por reavaliar as opções pelas quais poderíamos optar, escolhendo mudar a região de atuação para Águeda. Ainda assim, inicialmente, as respostas foram escassas, levando-nos a optar por contacto mais direto, a nível telefónico, com as Organizações, explicando o objetivo e necessidade do estudo, o que originou maior interesse e participação.

Como já referido, é possível identificar a relevância do estudo proposto e desenvolvido através de vários prismas: a relevância teórica/prática do estudo e a relevância ao nível das motivações académicas, pessoais, assim como, sociais. A nível académico somos pioneiros na originalidade do estudo, uma vez que não há outro acerca da temática da Responsabilidade Social, no município em causa. No que concerne ao nível pessoal, este estudo mostra-se importante, de forma a desenvolver e aplicar conhecimentos, bem como, conhecer melhor a realidade do concelho alvo de estudo. Por fim, a nível social, é, de facto, importante perceber as práticas de Responsabilidade Social das Organizações sociais de Águeda, sendo que esta realidade afeta diretamente a população do município. Neste sentido, temos como sugestão para o município de Águeda, de futuro, aplicar novos e melhorados estudos ligados à mesma temática, englobando mais Organizações, de forma a termos uma visão cada vez mais holística da aplicação da Responsabilidade Social. A par disto, cremos ser importante que esta temática seja analisada e proposta para outros Municípios, bem como, diferentes tipos de áreas de atuação, uma vez que a informação acerca da temática é, ainda, precária e não uniformizada.

## BIBLIOGRAFIA

- Alineri, V., Silva, K. A., & Faria, G. S. (2008). *Análise da Gestão da Responsabilidade Social Interna de uma Empresa do Terceiro Setor*. Obtido de <https://core.ac.uk/reader/268032600>
- Antunes, S. M. (2022). Metodologias de Investigação em Ciências Sociais: Apontamentos Teóricos - Sessão 4. Obtido de Metodologias de Investigação em Ciências Sociais: <file:///C:/Users/paulo/Downloads/GOS-MICS%20Sess%C3%A3o%204%20-%20Apontamentos%20Te%C3%B3ricos.pdf>
- Bela Vista - Centro de Educação Integrada. (2023). *Apresentação*. Obtido de Bela Vista - Centro de Educação Integrada: <http://www.belavista.pt/index.php/a-instituicao/apresentacao>
- Bela Vista - Centro de Educação Integrada. (2023). *Historial*. Obtido de Bela Vista - Centro de Educação Integrada: <http://www.belavista.pt/index.php/a-instituicao/historial>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Obtido de [file:///C:/Users/paulo/Downloads/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_EDUCATIV.pdf](file:///C:/Users/paulo/Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EDUCATIV.pdf)
- Câmara Municipal de Águeda. (17 de abril de 2023). *Município*. Obtido de <https://www.cm-agueada.pt/municipio>
- Campos, M. T. (outubro de 2013). Obtido de O Terceiro Setor em Portugal: A importância dos planos de comunicação estratégica nas Instituições Particulares de Solidariedade Social da Região Norte – O caso da Misericórdia de Santo Tirso.: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/m-comunicacao-estrat-2013-marco-campos.pdf>
- Centro Social Paroquial da Borralha. (2023). *Centro Social Paroquial da Borralha*. Obtido de História do CSPB: <https://www.cspbborralha.pt/o-cspb/historia>
- Comissão das Comunidades Europeias. (2001). Obtido de Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas: [file:///C:/Users/paulo/OneDrive/Ambiente%20de%20Trabalho/RS\\_Livro%20Verde%20da%20RSE.pdf](file:///C:/Users/paulo/OneDrive/Ambiente%20de%20Trabalho/RS_Livro%20Verde%20da%20RSE.pdf)
- Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda. (2022). *CERCIAG*. Obtido de Descrição da Organização: <https://www.cerciag.pt/cerciag/descricao-organizacao>
- Freitas, A. S. (julho de 2020). *A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social: o caso das IPSS*. Obtido de [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/69104/1/Dissertac\\_a\\_o\\_Mestrado\\_Ana\\_Sofia\\_Freitas.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/69104/1/Dissertac_a_o_Mestrado_Ana_Sofia_Freitas.pdf)
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. Obtido de [https://www.academia.edu/42358979/M%C3%A9todos\\_e\\_T%C3%A9cnicas\\_de\\_Pesquisa\\_Social\\_Antonio\\_Carlos\\_Gil\\_6\\_ed\\_2008](https://www.academia.edu/42358979/M%C3%A9todos_e_T%C3%A9cnicas_de_Pesquisa_Social_Antonio_Carlos_Gil_6_ed_2008)
- Mendes, R. J. (2009). Obtido de Responsabilidade Social – Da Literacia à Prática: <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1702/1/2010000052.pdf>

- Microsoft. (2023). *Microsoft Excel*. Obtido de <https://www.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/excel>
- Nogueira, J. G. (2007). *O Terceiro Setor e a Administração Pública em Portugal*. Obtido de <http://www.seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/120/120>
- Oliveira, A. A. (setembro de 2010). *As Práticas de Responsabilidade Social Organizacional: Uma análise nas empresas cabo-verdianas*. Obtido de [http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/123/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_RSOCV\\_VFinal.pdf](http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/123/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_RSOCV_VFinal.pdf)
- Parente, C. (2014). *Empreendedorismo Social em Portugal*. Obtido de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/74715/2/88713.pdf>
- República Portuguesa: Direção-Geral das Atividades Económicas. (s.d.). *O que é a Responsabilidade Social Empresarial?* Obtido de <https://www.dgae.gov.pt/servicos/sustentabilidade-empresarial/responsabilidade-social-das-empresas.aspx>
- Rodrigues, W. C. (2007). *Metologia Científica*. Obtido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37073267/metodologia\\_cientifica-libre.pdf?1427057591=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia\\_Cientifica\\_Prof\\_William\\_Cost.pdf&Expires=1679402956&Signature=QWKprERGzMpNdMtGMqzKD30vb6HifttSjplcvz](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37073267/metodologia_cientifica-libre.pdf?1427057591=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_Cientifica_Prof_William_Cost.pdf&Expires=1679402956&Signature=QWKprERGzMpNdMtGMqzKD30vb6HifttSjplcvz)
- Sá, P., Costa, A. P., & Moreira, A. (2021). *Reflexões em torno de metodologias de investigação*. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/349822655\\_TECNICAS\\_DE\\_RECOLHA\\_DE\\_DADOS\\_EM\\_INVESTIGACAO\\_INQUIRIR\\_POR\\_QUESTIONARIO\\_EOU\\_INQUIRIR\\_POR\\_ENTREVIEW\\_STA#pf10](https://www.researchgate.net/publication/349822655_TECNICAS_DE_RECOLHA_DE_DADOS_EM_INVESTIGACAO_INQUIRIR_POR_QUESTIONARIO_EOU_INQUIRIR_POR_ENTREVIEW_STA#pf10)
- Santa Casa da Misericórdia de Águeda. (2023). *História*. Obtido de Santa Casa da Misericórdia de Águeda: <https://www.scm-aguada.pt/historia>
- Silva, J. C. (s.d.). *Em busca das origens das Misericórdias em geral e da Santa Casa do Fundão em particular*. Obtido de ubimuseum: <http://www.ubimuseum.ubi.pt/n05/assets/docs/04.pdf>
- União das Freguesias de Águeda e Borralha. (2023). *União das Freguesias de Águeda e Borralha*. Obtido de Santa Casa da Misericórdia de Águeda: <https://www.uf-aguadaeborralha.pt/freguesia/instituicoes/37>
- União das Misericórdias Portuguesas. (2018). *Apresentação*. Obtido de União das Misericórdias Portuguesas: <https://www.ump.pt/Home/misericordias/apresentacao/>

## **ANEXO**

### **Inquérito por questionário disponibilizado:**

#### **I. Caracterização da Organização**

**P1: Ano de fundação da Organização**

**P2: Tipo de organização em que trabalha (escolha todas as opções aplicáveis)**

Instituição Particular de Solidariedade Social (ou equiparado)

Misericórdia

Outra opção

**P3: Áreas em que trabalha na organização por população-alvo (escolha todas as opções que se apliquem a si)**

Crianças e jovens

Crianças e jovens com deficiência

Crianças e jovens em situação de perigo

Pessoas idosas

Pessoas adultas com deficiência

Pessoas com doença do foro mental ou psiquiátrico

Família e comunidade (em geral)

Pessoas toxicodependentes

Pessoas vítimas de violência doméstica

Outra opção

**P4: Âmbito geográfico das ações desenvolvidas pela organização**

Municipal

Distrital

Nacional

Internacional

**P5: Número de profissionais de Serviço Social/ Política Social que trabalham na organização**

## **II. Caracterização do indivíduo**

**P6: Indique o seu gênero:**

Masculino

Feminino

Outra opção

**P7: Indique a sua idade**

**P8: Escolaridade**

(indique, por favor, apenas o ciclo de escolaridade que completou)

1º ciclo do ensino básico (4º ano)

2º ciclo do ensino básico (6º ano)

3º ciclo do ensino básico (9º ano)

Ensino Secundário (12º ano)

Bacharelato

Licenciatura

Mestrado

Doutoramento

Outra opção

**P9: Número de anos de experiência profissional**

**P10: Antiguidade na organização**

### III. Percepções globais de responsabilidade social

**P11: Gostaríamos de saber a sua opinião sobre as seguintes afirmações (1- Discordo completamente; 2- Discordo; 3-Concordo; 4- Concordo completamente)**

Na atualidade...

existe coerência entre discurso e prática da responsabilidade social nas organizações.

existe uma vigilância mais apertada por parte da sociedade sobre práticas irresponsáveis das organizações.

a responsabilidade social é muitas vezes uma estratégia de comunicação, não correspondendo às práticas reais das organizações.

a responsabilidade social das organizações deve ser regulamentada.

a responsabilidade social é uma forma de reforçar o financiamento das organizações da economia social e solidária.

a responsabilidade social é utilizada como estratégia pontual de atuação das organizações.

**P12: Gostaríamos agora de saber a sua opinião sobre as seguintes afirmações (1- Discordo completamente; 2- Discordo; 3-Concordo; 4- Concordo completamente)**

Na minha organização, a responsabilidade social tem sido considerada como...

o igual tratamento de todas as pessoas.

a orientação para a eficácia dos serviços a prestar.

uma atuação de acordo com valores e direitos universais.

a orientação para o bem comum.

a orientação para a reciprocidade e cooperação social.

o comportamento ético de dirigentes e colaboradores.

uma orientação para o princípio de liberdade, igualdade e solidariedade.

uma característica de atuação das pessoas.

uma característica de atuação do Estado.

o exercício equilibrado de direitos e deveres.

o cumprimento de deveres éticos com vista à manutenção da paz social.

uma estratégia de negociação e cooperação entre atores.

uma estratégia de mudança social.

**P14: Para cada um dos aspetos a seguir identificados, diga qual a importância dada pela sua organização (1- Nada importante; 2- Pouco importante; 3- Importante; 4- Muito importante).**

Cumprir a legislação em vigor e pagar impostos.

Ter uma vantagem competitiva perante outras organizações.

Criar valor para a organização, sistema-cliente e comunidade.

Dar resposta a problemas sociais.

Reforçar os resultados financeiros da organização.

Assumir o poder que a organização tem na sociedade.

Ter uma participação cívica na comunidade.

Colaborar com as partes interessadas.

Promover o desenvolvimento sustentável.

Promover os direitos humanos.

Promover o bem comum.

#### **IV. Perceções de responsabilidade social na atuação da organização**

**P15: Gostaríamos agora de saber a sua opinião sobre a frequência com que as seguintes situações são observadas por si na sua organização (1– acontece menos que o desejável; 2– acontece com a frequência desejável; 3– acontece mais que o desejável; 4– não tenho opinião/não se aplica)**

Relativamente às responsabilidades da organização consigo própria:

A organização tem instrumentos de planeamento e orientação estratégica. (exs: estatutos, planos estratégicos, códigos de conduta e ética, planos de atividades, manuais de procedimentos, definição de missão, visão e valores, ...)

A organização elabora documentos de execução e implementação de atividades.

A organização implementa sistemas de certificação. (exs.: certificação da qualidade, certificação ambiental, ...)

Existem divergências entre os dirigentes técnicos e não técnicos.

Os resultados do exercício contabilístico da organização são positivos.

São valorizados símbolos importantes para a organização. (exs.: imagens, objetos, ...)

Existem rituais na organização. (exs.: dias comemorativos, encontros formais e informais com colaboradores, ...)

Os líderes da organização valorizam a relação com os colaboradores.

Os líderes da organização motivam a equipa para resultados.

Os líderes da organização direcionam a equipa para o bem-estar da comunidade.

**P16: Posicione-se agora relativamente à frequência com que as seguintes situações são observadas por si na sua organização (1– acontece menos que o desejável; 2– acontece com a frequência desejável; 3– acontece mais que o desejável; 4– não tenho opinião/não se aplica)**

Relativamente às responsabilidades da organização com os colaboradores:

São utilizados critérios de não discriminação no processo de recrutamento.

A organização integra pessoas em situação de vulnerabilidade social.

São garantidas ações de acolhimento de novos colaboradores. (exs.: dossier de apresentação da organização, sistema de tutoria, ...)

É utilizado um sistema de avaliação de desempenho e de progressão na carreira.

A organização tem um plano de formação.

A organização comparticipa ações de formação aos colaboradores.

Existe estabilidade nos recursos humanos da organização. (exs.: contratos sem termo, baixa rotatividade, ...)

A organização facilita a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar.

A organização disponibiliza sistemas de supervisão para colaboradores e voluntários.

São disponibilizados serviços de saúde aos colaboradores. (exs.: medicina no trabalho, gabinete médico, de enfermagem ou de apoio psicológico, medidas de apoio a doenças profissionais ou dependências, ...)

É prestado apoio a colaboradores em situação de vulnerabilidade social. (exs.: apoio na doença e incapacidade, programas de apoio ao sobre-endividamento, medidas de apoio económico e alimentar, ...)

Existe um bom relacionamento entre os dirigentes da organização e os colaboradores.

São utilizados meios de comunicação internos. (exs.: jornal, boletim, TV interna, circulares, ...)

**P17: Queremos ainda saber a sua opinião sobre a frequência com que as seguintes situações são observadas por si na sua organização (1– acontece menos que o desejável; 2– acontece com a frequência desejável; 3– acontece mais que o desejável; 4– não tenho opinião/não se aplica)**

## Perceção de Responsabilidade Social na atuação da organização:

São utilizadas ferramentas de comunicação com o cliente. (exs.: linhas de apoio, plataformas eletrónicas, ...)

São garantidas as condições de acessibilidade a colaboradores e sistema-cliente. (exs.: acessibilidades físicas e de acesso à informação, ...)

A organização paga atempadamente os seus impostos.

A organização cumpre a legislação.

A organização participa em parcerias. (exs.: parcerias locais, nacionais e internacionais com outras organizações da economia social e solidária, com entidades públicas e empresas)

A organização recebe prémios e outras distinções.

A organização desenvolve ações de minimização do impacto ambiental. (exs.: ações de redução, reutilização e reciclagem de materiais, utilização de energias renováveis, utilização de veículos elétricos ou a gás, ...)

A organização orienta a sua atuação por documentos internacionais em matéria de direitos humanos. (exs.: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Carta Portuguesa para a Diversidade,)