




LEVANTAMENTO DE PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL - O ESTUDO -

Teresa Rebelo, 22/3/12



Enquadramento

ESTE ESTUDO

↓

uma das actividades do projecto CER RESPONSÁVEL promovido pela APICER – Associação Portuguesa da Indústria de Cerâmica -, no âmbito do Sistema de Apoio às Acções Colectivas do COMPETE.



Objectivos

- identificar as práticas adoptadas pelas empresas, seja ao nível da relação com *stakeholders* internos, como os colaboradores, ou de externos, como clientes, fornecedores e comunidade
- compreender quais as percepções dos diversos *stakeholders* em relação às empresas, avaliando assim o impacto das práticas existentes e quais as áreas de melhoria
- compreender que motivações, benefícios, dificuldades e apoios necessários são identificados pelos gestores, para que se possa estimular o desenvolvimento empresarial nesta temática através de projectos individuais ou colectivos



Metodologia

CADA EMPRESA DA AMOSTRA = UM ESTUDO DE CASO

O estudo de caso é, por definição, uma estratégia de investigação que envolve a investigação empírica de um fenómeno particular que ocorre num contexto real, utilizando várias fontes de evidência (Yin, 1994).



OUTPUTS

- RELATÓRIO FINAL DO ESTUDO
- FICHA INDIVIDUAL PARA CADA EMPRESA
- PUBLICAÇÃO DE UM GUIA DE BOAS PRÁTICAS



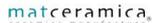
Amostra

12 Estudos de Caso



























Amostra

- Critério da diversidade ✓

Subsector de actividade
(3 cerâmica estrutural, 4 pavimentos e revestimentos, 4 loiça utilitária ou decorativa e 1 loiça sanitária)

Dimensão (micro, médias e grandes)

Antiguidade (2/3 anos a 94 anos)



Recolha de informação

FONTES	INSTRUMENTOS
• GESTÃO DE TOPO	ENTREVISTA
• COLABORADORES	ENTREVISTA ESTRUTURADA/ QUESTIONÁRIO AUTO-ADMINISTRADO
• CLIENTES	QUESTIONÁRIO
• FORNECEDORES	QUESTIONÁRIO



Recolha de informação

EM CADA EMPRESA:

- Gestão de topo (ou representantes nomeados)
- Mínimo de 10% de colaboradores (total – 238)
- Um cliente
- Um fornecedor
- Análise documental



Resultados – motivações e benefícios

- Porquê implementar práticas de RSE?

Motivações	Nº empresas
Valores e Cultura da Empresa	6
Aumentar a Satisfação dos Colaboradores	5
Melhorar imagem da organização	3

- Quais os benefícios?

Benefícios	Nº empresas
Aumentar reputação junto de parceiros de negócio	5
Reforçar imagem junto da comunidade	4
Aumentar a motivação dos colaboradores	4
Aumentar as vendas	3



Resultados identificação de práticas de RS

MODELO DE BASE



NP EN 4469



Resultados governo das organizações

O Governo das Organizações está relacionado com a forma como as empresas interagem com as partes interessadas.

Nesta categoria, as empresas deverão reflectir sobre os aspectos da organização que promovam o relacionamento com os seus *stakeholders*.



Resultados governo das organizações

Missão e valores definidos e formalizados? 11 empresas

Colaboradores: (escala de 1 a 5)

- . Conheço os valores da empresa? 3.90
- . Partilho os valores da empresa? 3.90
- . A empresa dá a conhecer os seus valores? 3.81



Resultados governo das organizações

Existe um código de conduta? 3 empresas

Existe um código de ética?

Colaboradores:

- . Das empresas que têm códigos Reconhecem que sim
- . Das empresas que não têm Alguns dizem que existe

↓
Confusão com Manual de Acolhimento ou regulamentos internos



Resultados governo das organizações

Comunicação com os stakeholders

- . Colaboradores, clientes e fornecedores 12 empresas
- . Comunidade 9 empresas

Utilização de diferentes formas de comunicação...

Contudo, alguma discrepância de resultados!

EXEMPLOS:

- . Apenas 1 fornecedor reconheceu a comunicação por *newsletter*, quando 6 empresas afirmam tê-las.
- . Poucos colaboradores reconhecem os *surveys* como forma de comunicação e enfatizam, ao contrário da gestão, os painéis informativos



Resultados direitos humanos

Os **direitos humanos** constituem um conjunto de princípios fundamentais de dignidade e do valor da pessoa humana.

Inclui-se, ainda, nesta categoria, as preocupações das empresas com o bem-estar dos seus colaboradores, fomentando a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, e promovendo o seu desenvolvimento pessoal e profissional.



Resultados direitos humanos

- A empresa solicita aos fornecedores informação sobre conduta em termos de DH? 1 empresa

Fornecedores

A empresa solicita-lhe informação... 3 fornecedores

↓
Monitorização mais informal que formal?



Resultados direitos humanos

Evitam-se práticas que interfiram com a vida pessoal dos colaboradores? 10 empresas

Colaboradores

De uma forma geral, reconhecem que SIM

Qual a importância de práticas de conciliação? (escala 1 a 5)
4.43



Resultados direitos humanos

Apoios extra à natalidade/educação dos filhos? 5 empresas

Colaboradores

Em 11 das 12 empresas, são mais os que dizem não existirem estes apoios

Melhor comunicação das práticas



Resultados práticas laborais

Na categoria das **práticas laborais**, são considerados os aspectos relacionados com as condições de trabalho e emprego, saúde, higiene e segurança no trabalho.

Não menos importante também são reflectidas as questões ligadas à valorização das pessoas, designadamente ao nível da formação profissional, desenvolvimento de competências e carreiras.



Resultados práticas laborais

As formas de recompensa e reconhecimento são factores considerados de extrema importância pelos **colaboradores** (escala 1 a 5) 4.41

O **feedback positivo** é mencionado pelas **empresas** e pelos **colaboradores** como boa prática ao nível do reconhecimento

A percepção de existência de recompensas verbais pelos colaboradores é contingente ao departamento/secção do colaborador - **reforçar competências de liderança?**



Resultados práticas laborais

- As empresas da amostra têm **espaços apropriados** aos seus colaboradores (ex., 10 têm refeitório, 8 espaços comuns de convívio)

- As **actividades desportivas** também constituem uma boa prática identificada nestas empresas

- Quanto a **actividades culturais**, uma empresa apadrinhou um grupo de teatro criado pelos colaboradores e outra empresa desenvolveu a criação de um coro



Resultados práticas laborais

- Todas as empresas** da amostra afirmam que mantêm os colaboradores **informados sobre os seus direitos**:

Através do Manual de Acolhimento (10 empresas), da afixação em painéis informativos (8 empresas) ou através de conversas informais (2 empresas).

Esta informação **não é totalmente partilhada pelos colaboradores** de todas as empresas da amostra (em duas, o nº de colaboradores que refere que desconhece os seus direitos é superior ao que dizem conhecer)



Resultados práticas laborais

- Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST)**

Integração na cultura da empresa

Plena integração – 9 empresas

Muito integradas - 2

Pouco integradas - 1

Colaboradores confirmam (3,65, escala 1 a 4/completamente)

Mais de 85% de cols afirmam cumprir as normas de segurança da empresa.



Resultados práticas laborais

- **Todas as empresas da amostra** promovem e recompensam o desenvolvimento de competências

(ex: 10 empresas promovem acções de formação inicial; todas as empresas desenvolvem formação contínua; 8 empresas têm protocolos com Centros de Novas Oportunidades; uma empresa tem um sistema de gestão por competências)

Colaboradores

Só em 10 empresas o número de respostas positivas é superior ao número de negativas;

No total, só 63,3% reconhece que se promove e recompensa o desenvolvimento de competências.



Resultados ambiente

O contributo das empresas neste domínio – o **ambiente** – faz-se pela adopção de boas práticas ambientais, desde o controlo e redução de consumos, à diminuição de desperdícios e ao aproveitamento de resíduos.



Resultados ambiente

. Política ambiental definida	8 empresas
. Medidas específicas para minimizar o impacto da actividade no ambiente	11 empresas
. Reutilização e reciclagem de resíduos	11 empresas
. Utilização de energias renováveis	2 empresas
. Motivar os colaboradores para práticas ecológicas	11 empresas



Resultados ambiente

Colaboradores (escala 1 a 5)

Importância da sensibilização para questões ambientais? 4.25

Os **colaboradores salientam** a sensibilização e a motivação para o tema, seja através de formação, de informação afixada na empresa, pela existência de pontos de reciclagem por toda a empresa ou, ainda, por campanhas ecológicas.



Resultados relacionamento com fornecedores

Apesar da NP 4469 mencionar, nesta categoria – **relacionamento com fornecedores** –, um conjunto de aspectos relacionados com outras áreas, neste estudo apenas foram consideradas as práticas operacionais com os fornecedores, numa óptica de partilha do conhecimento e desenvolvimento mútuo.



Resultados relacionamento com fornecedores

Solicita informação aos fornecedores sobre a sua conduta em termos sociais e ambientais? 8 empresas

Comunica as suas políticas a potenciais fornecedores? 8 empresas

Apoia-se o desenvolvimento dos fornecedores (ex., acções de formação, partilha de boas práticas) 9 empresas



Resultados relacionamento com fornecedores

CrITÉrios de selecção de fornecedores	Importância (1 a 5)
Qualidade do produto/serviço	4,92
Custo do produto/serviço	4,75
Padrões e comportamentos ambientais	3,75
Partilhar com a empresa preocupações sociais	3,33
Partilhar com a empresa políticas ambientalmente responsáveis	3,50
Parceiros que promovam o tratamento justo e correcto dos colaboradores	3,42



Resultados consumidores/clientes

Incluem-se nesta categoria – relação com os **consumidores/clientes** -, entre outros, os aspectos relacionados com a saúde e segurança, qualidade de bens e serviços, serviço de venda e pós venda e comportamentos éticos de publicidade



Resultados consumidores/clientes

TODAS AS EMPRESAS:

- . Prospecção de necessidades
- . Adequação do produto/serviço às necessidades do cliente
- . Existência de sistema de reclamações
- . Referências comerciais aos produtos/serviços específicas e correctas
- . Promovem a segurança e responsabilidade na utilização dos produtos
- . Evitam ainda publicidade tóxica, enganosa ou comparativa



Resultados consumidores/clientes

E os clientes?

Razões de escolha da empresa	Importância (1 a 5)
Qualidade do produto	4.40
Custo do produto/serviço	4.10
Tratamento justo e correcto dos colaboradores na empresa	4.00
Políticas ambientalmente responsáveis da empresa	3.70



Resultados envolvimento com a comunidade

Neste contexto, **envolvimento com a comunidade**, as empresas devem contribuir voluntariamente em acções de valorização do território, nomeadamente ao nível da preservação do património cultural, arquitectónico e paisagístico, apoiando actividades desportivas, artísticas e de lazer, bem como acções de desenvolvimento social ligadas à educação e aumento da qualificação das populações



Resultados envolvimento com a comunidade

As empresas da amostra procuram implementar um conjunto diversificado de acções neste domínio:

Alguns exemplos:

Cedência de espaços, mecenato educativo e social, parcerias com centros tecnológicos e universidades, apoio ao desporto.

Contudo, ao nível do **voluntariado**, nenhuma empresa tem um projecto estruturado.



Resultados envolvimento com a comunidade

Os colaboradores: (escala de 1 a 5)

Grau de importância da relação
entre empresa e comunidade 4.09

Manifestaram **interesse e disponibilidade** em aderir a
acções de **voluntariado** empresarial



Considerações finais

- Relatório do estudo – APICER
- Resultados não generalizáveis ao sector
- Tipo de apoio necessário para o desenvolvimento de mais práticas
 - partilhar experiências/conhecer boas práticas -



Projecto Cer Responsável

