

## Repositório ISCTE-IUL

---

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2019-03-07

Deposited version:

Post-print

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Alves, J. E., Mourato, J., Mourato, I., Morais, F. & Maridalho, M. C. (2018). O Sistema de gestão de responsabilidade social no Instituto Politécnico de Portalegre: metodologia, programas e resultados. XV Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la educación superior y de la investigación (FECIES).

Further information on publisher's website:

[https://www.ugr.es/~aepc/FECIES\\_15/presentacion.html](https://www.ugr.es/~aepc/FECIES_15/presentacion.html)

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Alves, J. E., Mourato, J., Mourato, I., Morais, F. & Maridalho, M. C. (2018). O Sistema de gestão de responsabilidade social no Instituto Politécnico de Portalegre: metodologia, programas e resultados. XV Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la educación superior y de la investigación (FECIES).. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

---

### Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

---

# **XV FORO INTERNACIONAL SOBRE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE LA INVESTIGACIÓN (FECIES)**

Santander (España), del 10 al 12 de mayo de 2018

## **O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social no Instituto Politécnico de Portalegre: Metodologia, Programas e Resultados**

Joaquim Mourato\*\*; João Emílio Alves\*\*; Francisco Morais\*; Isabel Mourato\* e Maria do Carmo Maridalho\*

\*Instituto Politécnico de Portalegre

\*\* Instituto Politécnico de Portalegre; Valoriza (Research Centre for Endogenous Resource Valorization); e CIES-IUL (Centro de Investigação e Estudos de Sociologia - Instituto Universitário de Lisboa)

### **Resumo**

O Instituto Politécnico de Portalegre (IPP) elegeu como eixo estratégico o desenvolvimento sustentável, em que um dos pilares foi a implementação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS), culminando em 2011 com a certificação pela norma de referência NP 4469-1:2008, sendo a primeira instituição de ensino superior portuguesa a consegui-lo.

O método utilizado baseia-se na estrutura implementada, no desenvolvimento do SGRS e nos resultados obtidos através dos programas de responsabilidade social (RS). O Sistema assenta nas preocupações sociais definidas, nos princípios, valores, objetivos e na política da qualidade e RS do IPP, suportado por um grupo de melhoria contínua transversal a todo o instituto, com diversas áreas de atuação e responsáveis de cada um dos programas de RS. Existe uma monitorização regular, auditorias internas e externas e uma reflexão crítica anual ao SGRS.

Dos resultados do SGRS, no contexto deste estudo de caso, destacam-se um incremento da satisfação das partes interessadas, o reforço do contributo dos colaboradores, uma melhoria dos níveis de integração dos estudantes, um aumento dos níveis de confiança e notoriedade.

Concluindo, o IPP tem, atualmente, maior capacidade de resposta interna e externa, corresponde ao princípio de subsidiariedade e reforçou a sustentabilidade e a afirmação regional.

**Palavras-chave:** Gestão de instituições de ensino superior; Responsabilidade Social; Certificação; Gestão da performance.

## Resumen

El Instituto Politécnico de Portalegre (IPP) ha elegido como eje estratégico el desarrollo sostenible, donde uno de los pilares ha sido la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS), culminando en el 2011 con la certificación por la norma de referencia NP 4469-1:2008, siendo la primera institución de educación superior portuguesa en conseguirlo.

El método utilizado se basa en la estructura implementada, en el desarrollo del SGRS y en los resultados obtenidos a través de los programas de responsabilidad social (RS). El Sistema se asienta en las preocupaciones sociales definidas, en los principios, valores, objetivos y en la política de la calidad y RS del IPP, soportado por un grupo de mejora continua transversal a todo el instituto, con diversas áreas de actuación y responsables de cada uno de los programas de RS. Existe una monitorización regular, auditorías internas y externas y una reflexión crítica anual al SGRS.

De los resultados del SGRS, en este estudio de caso, se destaca un incremento de la satisfacción de las partes interesadas, el refuerzo de la contribución de los colaboradores, una mejora de los niveles de integración de los estudiantes, un aumento de los niveles de confianza y notoriedad.

En conclusión, el IPP tiene actualmente mayor capacidad de respuesta interna y externa, corresponde al principio de subsidiariedad y ha reforzado la sostenibilidad y la afirmación regional.

**Palabras clave:** Gestión de instituciones de educación superior; Responsabilidad Social; Certificación; Gestión de la performance.

## Abstract

The Polytechnic Institute of Portalegre (IPP) has chosen sustainable development as its strategic axis, in which one of the pillars was the implementation of the Social Responsibility Management System (SRMS), culminating in 2011 with certification by reference standard NP 4469-1: 2008, being it the first Portuguese higher education institution to achieve it.

The method used is based on the structure implemented, the development of the SRMS and the results obtained through the social responsibility (SR) programs. The system is based on defined social concerns, principles, values, objectives and quality policy and

SR of the IPP, supported by a continuous improvement group across the entire institute, with several areas of action and responsible for each of the SR programs. There is regular monitoring, internal and external audits and a critical annual review of the SRMS.

Of the many SRMS results, in this case study, we highlight an increase in the satisfaction of the stakeholders, there in forcement of the collaborators contribution, an improvement in the levels of integration and student oyalty, an increase in confidence, and notoriety.

In conclusion, IPP currently has a greater internal and external response capacity, complies with the principle of subsidiarity and reinforced sustainability and regional affirmation.

**Keywords:** Management of higher education institutions; Social responsibility; Certification; Performance management.

### **Introdução**

O IPP integra de forma natural preocupações sociais e ambientais na sua estratégia de desenvolvimento, assumindo um comportamento ético e transparente e uma forte relação com o meio e a comunidade envolvente, tendo em conta as necessidades e expectativas das suas partes interessadas (PI), tal como preconizado na NP 4460-1:2007 e pela Comissão Europeia (2001). Neste âmbito, decidiu em 2009 apostar na implementação do SGRS, em continuidade ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), e ao Sistema Integrado de Gestão (SIG), culminando em 2011 com a certificação pela norma de referência NP 4469-1:2008, com renovações em 2014 e 2017.

A RS constitui uma temática complexa, reunindo diversas variáveis que devem ser consideradas (Zenisek, 1979), estando interligada com os princípios éticos adotados pelas organizações no relacionamento com os colaboradores, a sociedade e outras entidades, enquanto instrumento capaz de melhorar a qualidade de vida (Eells & Walton, 1974). Está demonstrado que as práticas socialmente responsáveis estimulam os colaboradores no trabalho, aumentando a motivação e a produtividade, conferindo identidade organizacional e boa reputação externa (Dutton et al., 1994, citado por Leal et al. 2007).

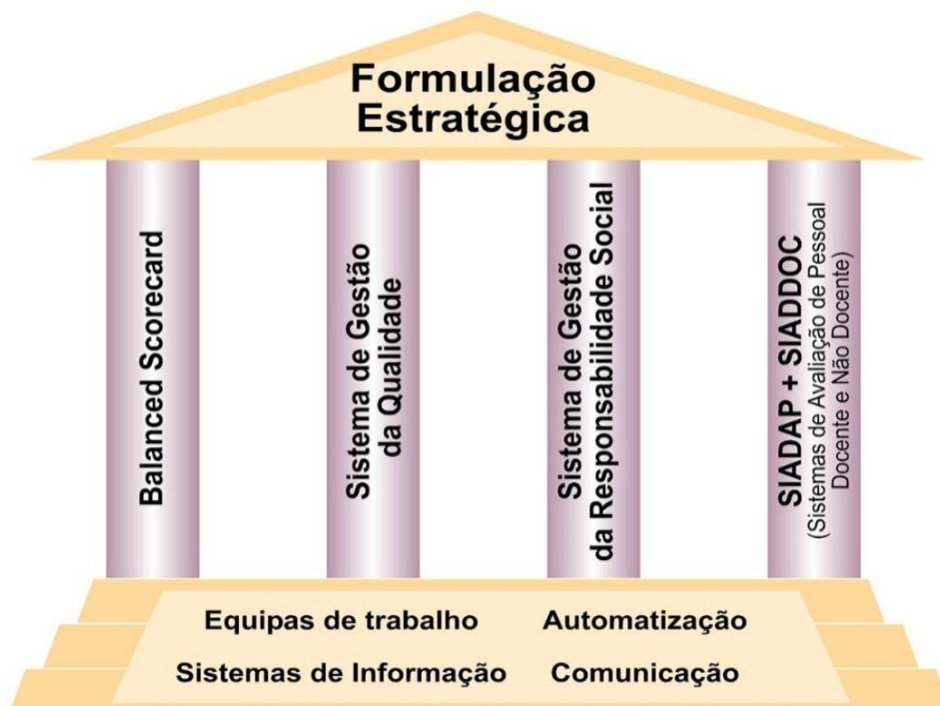
Relativamente ao IPP o estudo de Jorge et al. (2011) confirmou que é o Politécnico onde se observam maiores perceções de clima autentizótico, maior satisfação no trabalho e mais práticas de RS implementadas. Pretende-se reforçar as conclusões já evidenciadas por Mourato (2013), demonstrando a evolução e a melhoria contínua do SGRS e o seu contributo para a sustentabilidade, reputação e resultados do IPP.

### **Método (materiais, participantes, desenho e procedimento)**

O método utilizado baseou-se na análise do SGRS através do estudo de caso do IPP, verificando o sistema implementado, os programas de RS e os resultados obtidos. O SGRS iniciou-se em 2009 com uma formação bastante abrangente e prolongada e uma análise sobre o contexto do IPP. Foi efetuada a identificação das PI internas e externas que afetam e/ou são afetadas pelas atividades e serviços do IPP e a respetiva significância, a reflexão sobre os aspetos de RS que o IPP controla e/ou influência relativos às diversas atividades e a seleção dos mais significativos com impacto nessas mesmas atividades. As PI e os aspetos de RS são revistos periodicamente.

Na figura 1 surge a formulação estratégica definida para o IPP, em que um dos pilares é o SGRS, reforçando a relevância do mesmo para a instituição e comunidade envolvente.

**Figura 1 – SIG do IPP**



Fonte: Manual do Sistema Integrado de Gestão (IPP, 2018)

O sistema incorpora os princípios de RS definidos na norma NP 4469-1:2008, as preocupações sociais e os valores definidos pelo IPP, estando suportado pela política da qualidade e RS assumida, assente em quatro vetores estratégicos, com objetivos, indicadores e metas associados. Foi instituído o Código de Ética (IPP, 2017) como instrumento de desenvolvimento da política de RS, representando o compromisso da gestão do IPP em cumprir os princípios de RS e os objetivos e práticas éticas.

A resposta às preocupações e emergências sociais e à avaliação da satisfação realizada às PI é concretizada em ações e programas de RS, correspondendo às necessidades e expectativas das PI. Cada programa tem um responsável que coordena, desenvolve e monitoriza as ações definidas. Na figura 2 verifica-se a abrangência desses programas e a ligação com as PI do IPP.

**Figura 2 – Programas de RS e PI**



Fonte: (IPP, 2018)

Existe um Grupo de Melhoria Contínua (GMC) da RS, transversal a todo o SIG, organizado por equipas de trabalho afetas a áreas específicas de especialidade e atuação. Na figura 3 consta a estrutura do SGRS, incluindo a articulação com as restantes estruturas/serviços e as áreas do GMC.

**Figura 3 – Estrutura do SGRS e Áreas do GMC de RS**



Fonte: (IPP, 2018)

Existe controlo/supervisão regulares através da análise do cumprimento de objetivos, monitorização de indicadores, avaliação de programas e satisfação das PI, auditorias internas e externas, controlo de planos de ação e uma revisão (análise crítica) anual ao SGRS.

## **Resultados**

Ao longo destes nove anos de implementação e desenvolvimento do SGRS têm sido imensos os ganhos e resultados obtidos. Destacam-se os mais relevantes.

- Higiene, segurança e prevenção de riscos: houve um acréscimo da consciencialização interna, conhecimento e preparação dos colaboradores, e dos níveis de segurança, através de formações, simulacros, adequação de planos e plantas de emergência, e reforço dos recursos humanos e materiais.

- Promoção da saúde: registou-se uma melhoria nos hábitos alimentares dos estudantes do IPP e das Escolas do concelho de Portalegre, na saúde oral no seio do IPP e junto da comunidade, e na adoção de estilos de vida mais saudáveis, através de sessões de sensibilização, disponibilização de espaços e meios humanos, atividades lúdicas e culturais, e parcerias com outras instituições.

- Preocupações ambientais: teve resultados na elevada reciclagem de papel, com impacto também na componente social, na troca de papel por refeições para pessoas carenciadas, e implementação de uma gestão ambiental sustentável num olival, com uma vertente solidária de oferta de azeite a instituições de apoio social.

- Apoio social: ocorreu uma melhoria substancial das condições de acolhimento/integração, estudo, alojamento, alimentação e capacidade de resposta económica e social aos estudantes, mesmo em situações de crise e emergência e de necessidades especiais. Isto foi alcançado recorrendo a diversos programas e ações, nomeadamente o apoio dos estudantes mais experientes aos mais novos, reforço/manutenção das instalações e equipamentos nas residências e nas escolas, fornecimento de senhas de refeição e cabaz de alimentos, redução/isenção do pagamento de alojamento, descontos em bens e serviços nas cidades de Elvas e Portalegre e mecanismos de atuação imediata a todas as situações de emergência social.

- Envolvimento com a comunidade: foram reforçadas as parcerias com as instituições da região na ótica da solidariedade social e ambiental, incluindo um maior envolvimento nas fases de conceção, execução e validação dos programas e atividades de RS. Estas ações concretizaram-se em apoios e benefícios para outras instituições, como sejam colaboração de estudantes e colaboradores em regime de voluntariado, formações de curta e média duração, apoio aos mais idosos, crianças e outros públicos-alvo com carências económicas, psicológicas e sociais, e ações e iniciativas de solidariedade.



- Ao nível interno: houve um reforço das competências e qualificação dos colaboradores, flexibilizando os horários dos docentes para que concluíam os respetivos doutoramentos e assegurando mais eficazmente formação adequada às necessidades dos colaboradores não docentes. Esta melhoria origina um impacto positivo no desempenho das tarefas, na eficiência operacional e na qualidade de ensino. Adicionalmente foi promovido e alcançado um maior envolvimento dos colaboradores na identificação das preocupações sociais e na concretização dos princípios e programas de RS.

Em termos gerais e sistematizando todos os benefícios antes enunciados poderá afirmar-se que houve:

- Acréscimo da satisfação, envolvimento e apoio às partes interessadas internas e externas;
- Melhoria contínua permanente;
- Fortalecimento da capacidade de resposta, flexibilização e adaptação;
- Melhoria da imagem institucional;
- Maior sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Maior integração e implementação na região.

### **Conclusões**

Este estudo evidencia os inúmeros benefícios e vantagens para o IPP por ter apostado na RS e desenvolvido um sistema original e diferenciador, suportado na proximidade e relação com as PI e nas suas preocupações sociais, numa instituição com reduzida dimensão situada no interior do país. Estes alicerces irão ser certamente decisivos para o futuro do IPP, contribuindo para a superação dos novos desafios que vão surgindo, num compromisso constante de melhoria contínua, sustentabilidade e afirmação.

### **Referências**

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

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a\\_pt.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf)

[consultado em 30 de abril de 2018].

Eells, R. & Walton, C. (1974). *Conceptual foundations of business* (3rd ed.). Boston: Burr Ridge.

Instituto Politécnico de Portalegre (2018). *Manual do Sistema Integrado de Gestão do IPP* (revisão 14). Portalegre: IPP. Consultável em:

[https://www.ipportalegre.pt/media/filer\\_public/16/45/1645ddf2-40fb-49d1-a116-3ccc7622b06b/manual\\_sig\\_rev14\\_2018\\_24\\_abril.pdf](https://www.ipportalegre.pt/media/filer_public/16/45/1645ddf2-40fb-49d1-a116-3ccc7622b06b/manual_sig_rev14_2018_24_abril.pdf)

Instituto Politécnico de Portalegre (2017). *Código de Ética*. Portalegre: IPP. Consultável em: [https://www.ipportalegre.pt/media/filer\\_public/de/10/de10829a-a058-4ee1-b1e3-7699f566b744/codigo\\_de\\_etica\\_2017\\_rev1.pdf](https://www.ipportalegre.pt/media/filer_public/de/10/de10829a-a058-4ee1-b1e3-7699f566b744/codigo_de_etica_2017_rev1.pdf)

Instituto Português da Qualidade (2008). *NP 4469-1/2008 Sistema de Gestão da Responsabilidade Social – Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua implementação*. Lisboa: edição fevereiro/2008.

Instituto Português da Qualidade (2007). *NP 4460-1/2007 Ética nas organizações: Parte 1: Linhas de orientação para o processo de elaboração e implementação de códigos de ética nas organizações*. Lisboa: edição março/2007 CT 165 (APEE).

Jorge, F., Marta, A. & Leal, S. (2011). *A responsabilidade social como variável antecedente dos climas autenticizóticos, da satisfação e do empenhamento afetivo: um estudo aplicado a alguns institutos politécnicos portugueses*. Editora ETEA, Institución Universitaria de la Compañía de Jesús. ISBN 978-84-86785-57.

Leal, S., Rego, A. & Faria, J. (2007). *Como as percepções de cidadania empresarial explicam o empenhamento afetivo, normativo e instrumental dos colaboradores*. X Fórum Internacional de Administração/IV Congresso Mundial de Administração. Coimbra, Universidade de Coimbra.

Mourato, J. (2013). Sistema de Gestão da Responsabilidade Social do Instituto Politécnico de Portalegre – Primeira Instituição de Ensino Superior Público Português a obter a acreditação na NP 4469-1:2008. *Millenium*, 44 (janeiro/junho), 7/22.

Zenisek, T. (1979). Corporate social responsibility: a conceptualization based on organizational literature. *The Academy of Management Review*, 4(3), 359-368.