

Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

(Ambiente, Qualidade, Segurança, Responsabilidade Social)

Ana Isabel da Silva Alves Poças

Sistema de Gestão de Responsabilidade Social: Proposta de
Aplicação na Empresa Transportes Bernardo Marques, S.A.

nov | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**SISTEMA DE GESTÃO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL:
PROPOSTA DE APLICAÇÃO
NA EMPRESA TRANSPORTES
BERNARDO MARQUES, S.A.**

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE,
QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Laurinda Lopes de Lima Vidal

Junho/2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**SISTEMA DE GESTÃO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL:
PROPOSTA DE APLICAÇÃO
NA EMPRESA TRANSPORTES
BERNARDO MARQUES, S.A.**

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE,
QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Orientador: Professora Doutora Ana Poças

Laurinda Lopes de Lima Vidal

Junho/2023

AGRADECIMENTOS

A elaboração deste projeto contou com diversas contribuições, que não podiam ser deixadas de lado nos agradecimentos. Antes de mais, gostaria de agradecer aos meus pais, por me proporcionarem esta oportunidade de continuar os meus estudos, por nunca terem desistido de mim e por todos os conselhos partilhados.

Também gostaria de agradecer à minha orientadora Doutora Ana Poças e à Doutora Rute Abreu por todo o apoio, tempo, conselhos, orientação e conhecimentos partilhados. Agradeço à entidade, Transportes Bernardo Marques S.A., que permitiu a elaboração deste projeto e disponibilizou as informações que foram necessárias para realizar o mesmo.

Agradeço aos meus amigos mais próximos que me acompanharam ao longo deste percurso e que me deram constante apoio para realizar e terminar este projeto. Por fim, e não menos importante, gostaria de agradecer a mim mesma por nunca ter desistido, por trabalhar constantemente e colocar esforços em tudo que já realizei e por ter conseguido chegar até aqui apesar de todas as dificuldades que foram surgindo.

A todos, obrigada!

RESUMO

Na atualidade em que vivemos, a responsabilidade social tem vindo a ganhar notoriedade no meio empresarial, fazendo com que as empresas adotem medidas socialmente responsáveis, por forma a alcançar uma maior equidade social e melhor reputação nos mercados em que atuam. Sendo assim, as empresas devem implementar um Sistema de Gestão de Responsabilidade Social indo ao encontro da sua política de responsabilidade social bem como dos seus valores e dos seus princípios.

Neste sentido, o objetivo principal deste projeto é propor a implementação de um Sistema de Gestão de Responsabilidade Social na empresa Transportes Bernardo Marques S.A. tendo por base a norma portuguesa, NP 4469: 2019 e o Projeto Matrix de Responsabilidade Social Organizacional (RSO). O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social pode ser entendido, de acordo com a norma NP 4469: 2019, como “*um conjunto de elementos interrelacionados para estabelecer e concretizar a política e os objetivos da responsabilidade social*” (IPQ, 2019: 16).

Após a realização deste trabalho concluiu-se que as mudanças no mercado de trabalho e na sociedade que, conseqüentemente, originam alterações nos valores dos consumidores, levam a que as empresas tenham de adotar ferramentas para melhorar a eficácia das suas atividades e se tornem mais sustentáveis. Nesta perspetiva, o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social é uma ferramenta que apoia as empresas na sua tomada de decisões, na adoção das boas práticas de gestão e na definição de uma política de responsabilidade social tendo por base os princípios, os valores e as necessidades das suas partes interessadas.

Sendo assim, neste projeto são desenvolvidos os aspetos da responsabilidade social e a análise do seu meio envolvente interno externo, aplicados à empresa Transportes Bernardo Marques S.A., com o objetivo de alavancar a imagem da empresa, fazendo com que a mesma esteja pronta para enfrentar novos desafios, assegurando a proteção do meio ambiente através da otimização dos seus recursos e atraindo novos *stakeholders*.

Palavras-chave: Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, TBM S.A., *Stakeholders*, Comunicação.

JEL Classification: M10; M14.

ABSTRACT

In the current times in which we live, social responsibility has been gaining notoriety in the business environment, making companies adopt socially responsible measures, in order to achieve greater social equity and a better reputation in the markets in which they operate. Therefore, companies must implement a Social Responsibility Management System that meets their social responsibility policy as well as their values and principles.

In this sense, the main objective of this project is to propose the implementation of a Social Responsibility Management System in the company Transportes Bernardo Marques S.A. based on the Portuguese standard, NP 4469: 2019 and the Organizational Social Responsibility Matrix Project (RSO). The Social Responsibility Management System can be understood, according to the NP 4469: 2019 standard, as *“a set of interrelated elements to establish and implement the policy and objectives of social responsibility”* (IPQ, 2019: 16).

After carrying out this work, it was concluded that changes in the labor market and in society, which consequently lead to changes in consumer values, mean that companies have to adopt tools to improve the effectiveness of their activities and become more sustainable. In this perspective, the Social Responsibility Management System is a tool that supports companies in their decision-making, in the adoption of good management practices and in the definition of a social responsibility policy based on the principles, values, needs of its stakeholders.

In this context, this project develops aspects of social responsibility and the analysis of its internal and external environment, applied to the company Transportes Bernardo Marques S.A., with the aim of leveraging the company's image, making it ready to face new challenges. and to ensure the protection of the environment by optimizing its resources and attracting new stakeholders.

Key Words: Social Responsibility Management System, TBM S.A., Stakeholders, Communication.

JEL Classification: M10; M14.