

A Divulgação de Informação no *Website* das Empresas Portuguesas Certificadas

Filipe José da Fonseca Carvalho
E-mail: a7101@alunos.ipca.pt
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA)

Professor Doutor Manuel Gilberto Freitas dos Santos
E-mail: gsantos@ipca.pt
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA)

Professor Doutor Joaquim José de Almeida Soares Gonçalves
E-mail: jgoncalves@ipca.pt
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA)

Resumo:

A investigação teve por objetivo explorar o *website* de 523 empresas certificadas em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho (QASST). O objeto de estudo visou conhecer quais os conteúdos da informação mais frequentemente divulgados no *website* das empresas, no âmbito do Sistema Integrado de Gestão (SIG), Sustentabilidade Empresarial (SE) e Responsabilidade Social Empresarial (RSE). O método de investigação baseou-se na técnica da Análise de Conteúdo, para quantificar os conteúdos da informação divulgada. Os conteúdos com maior frequência de divulgação no *website*, por categoria de análise, são: (i) a existência no *website* de uma *secção/link* sobre QASST/SIG (67,3%), (ii) as referências aos Sistemas de Gestão (91,9%), (iii) a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança (27,0%), (iv) o Código de Ética & Conduta Empresarial (20,4%), (v) o Relatório e Contas (27,5%), (vi) os Indicadores & Índices Financeiros (21,8%), (vii) os certificados do SGQ (37,9%), (viii) os referenciais, símbolos e marcas do SGQ (85,3%) e (ix) os Projetos de Envolvimento com a Comunidade em RSE (26,1%).

Palavras-chave: Análise de Conteúdo, Sistema Integrado de Gestão (SIG), Sustentabilidade Empresarial (SE), Responsabilidade Social Empresarial (RSE), *Website* Empresarial.

Abstract:

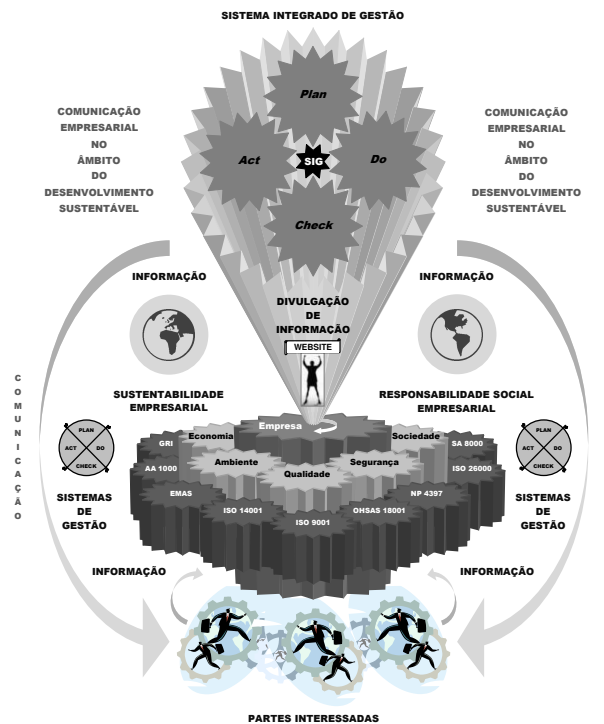
The investigation aimed to explore the website of 523 enterprises which have a certification of Quality, Environment, Occupational Health and Safety (QEOHS). The object of study had the purpose to know what contents of information were most frequently disclosed on the enterprises website, within the scope of the Integrated Management System (IMS), Corporate Sustainability (SE) and Corporate Social Responsibility (CSR). The research method was based on the technique of Content Analysis in order to quantify the content of information disclosed. The contents which are most frequently disclosed on the website, by category of analysis, are: (i) the existence of a section/link about QEOHS/IMS on the website (67.3%), (ii) references to the Management Systems (91.9%), (iii) the Quality, Environment and Safety Policy (27.0%), (iv) the Code of Ethics & Corporate Conduct (20.4%), (v) the Report and Accounts (27.5%), (vi) Financial Indicators & Indexes (21.8%), (vii) the certificates of QMS (37.9%), (viii) the

references, symbols and marks of QMS (85.3%) and (ix) the Projects of Involvement with the Community in CSR (26.1%).

Keywords: Content Analysis, Integrated Management Systems (IMS), Corporate Sustainability (CS), Corporate Social Responsibility (CSR), Corporate Website.

1. Introdução

Atualmente a Internet é tida como um meio de comunicação global, ao qual as empresas recorrem frequentemente para divulgar informação diversa, substituindo as formas tradicionais de comunicação empresarial (Pollach, 2003). No âmbito da Sustentabilidade Empresarial (SE) e Responsabilidade Social Empresarial (RSE) as organizações adotam práticas adequadas na vertente económica, ambiental e social, e na sua interação com as partes interessadas, com o objetivo de melhorar a empresa, a comunidade local e a sociedade em geral (Zwetsloot & Marrewijk, 2004). Investigações recentes propõem para o universo empresarial, modelos conceptuais de integração no Sistema Integrado de Gestão (SIG) da qualidade (ISO 9001), ambiente (ISO 14001), segurança e saúde do trabalho (OHSAS 18001), conceitos como Sustentabilidade Empresarial (Asif, Searcy, Zutshi, & Ahmad, 2011) e Responsabilidade Social Empresarial (Asif, Searcy, Zutshi, & Fisscher, 2011), baseando-se no ciclo da melhoria contínua (*Plan-Do-Check-Act*), e na focalização nos requisitos e pressões das partes interessadas. O objeto de estudo visou conhecer a tipologia que assumem os conteúdos comunicados no *website* das empresas portuguesas com Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho (SGQASST) certificados, no âmbito da divulgação de informação sobre o Sistema Integrado de Gestão (SIG), Sustentabilidade Empresarial (SE) e Responsabilidade Social Empresarial (RSE). A Figura 1, denominada «*Infosfera da Empresa*», retrata o modelo conceptual de comunicação da empresa com as partes interessadas, no âmbito da divulgação de informação dos sistemas integrados de gestão.

Figura 1 – Modelo conceptual de comunicação da empresa com as partes interessadas

Fonte: Carvalho, 2013

2. Metodologia

2.1. Amostra

Em Portugal o universo (N) das empresas certificadas QASST era constituído, no final de 2011 por 523 empresas. A investigação teve como amostra (n) 422 empresas pertencentes àquele universo, ou seja todas as empresas com *websites* acessíveis à data da realização da análise exploratória do *website*, que decorreu durante os meses de agosto a dezembro de 2012.

2.2. Método

A estratégia de investigação sustentou-se no levantamento de dados dos *websites* recorrendo à técnica da Análise de Conteúdo. Segundo Berelson (1952, 1948) *in* Bardin (2009, p. 20) a “análise de conteúdo é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. Para Freitas & Janissek (2000, p. 46) as categorias são o coração da análise de conteúdo e podem ser definidas como “rubricas significativas em função das quais o conteúdo será classificado e eventualmente quantificado”. As categorias por sua vez subdividem-se em subcategorias, que representam subdivisões dos assuntos das categorias. Após a definição das categorias de

análise torna-se necessário proceder à definição da Unidade de Análise. Segundo Moraes (1999, p. 16) a unidade de análise “é o elemento unitário de conteúdo a ser submetido posteriormente à classificação”. As unidades de análise “podem ser tanto as palavras, frases, temas ou mesmo os documentos na sua forma integral” (Moraes, 1999, p. 16). A investigação teve por base a forma mais simples da técnica de análise de conteúdo, denominada por “indexação”, a qual se baseia em assinalar a «presença» ou «ausência» da divulgação de informação, isto é, cada subcategoria é analisada de forma dicotómica (0,1), sendo atribuído o valor de 1 (no caso de presença) ou o valor de 0 (no caso de ausência), ver os Quadros 1 e 2.

Quadro 1 – Classificação utilizada na análise de conteúdo do website da empresa

CLASSIFICAÇÃO		TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO DIVULGADA NO WEBSITE
0	0	Não divulga informação: × Sem qualquer informação divulgada
	H	Divulga informação com as seguintes características: ✓ Tipo de suporte da informação – própria página da Internet (<i>web</i>) ✓ Apresentação da informação – texto normal (<i>web</i>) ✓ Formato do ficheiro informático – *.html, *.php, *.aspx, *.jsp ✓ Facilidade de gerar <i>download</i> da informação – baixa
	1	Divulga informação com as seguintes características: ✓ Tipo de suporte da informação – disponibilizado o documento (original) ✓ Apresentação da informação – texto formatado (documento) ✓ Formato do ficheiro informático – *.pdf, *.jpeg, *.png, *.swf ✓ Facilidade de gerar <i>download</i> da informação – alta
	HP	Divulga informação com a seguinte característica: ✓ Divulga informação em dois ou mais formatos do tipo: *.html e *.pdf

*HTML – Hyper Text Markup Language | PHP – Hypertext Preprocessor | ASPX – Active Server Page Extended | JSP – Java Server Pages
*PDF – Portable Document Format | JPEG – Joint Photographic Experts Group | PNG – Portable Network Graphics | SWF – Shockwave Flash

Fonte: Carvalho, 2013.

3. Resultados & Discussão

A informação divulgada no website pelas empresas certificadas Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde do Trabalho (QASST), no âmbito da Categoria de Análise 1 – Estrutura do Website da Empresa, é caracterizada segundo uma abordagem holística pela divulgação do tema QASST/SIG na página principal (*homepage*) do website por 239 (56,6%) empresas, por sua vez a divulgação na *homepage* do website dos temas Responsabilidade Empresarial (RE), Sustentabilidade Empresarial (SE) e Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é muito menos frequente. No que diz respeito à existência no website de uma «secção/link» que aborda o tema QASST/SIG, constatou-se que 284 (67,3%) empresas, apresentam esta opção válida. Pela análise do Quadro 2, contata-se que as «secções/link» do website que abordam os temas SE e RSE são menos frequentes, respetivamente 60 (14,2%) e 49 (11,6%) empresas. A informação divulgada no website no âmbito da Categoria de Análise 2 – Estratégia Empresarial «Quem Somos», é caracterizada pela divulgação da Missão, Visão e Valores/Princípios por 250 (59,2%), 163 (38,6%) e 176 (41,7%) empresas. No âmbito desta categoria

(2) a subcategoria Sistemas de Gestão foi a que apresentou a maior divulgação no *website*, tendo a mesma sido divulgada por 388 (91,9%) empresas. A integração dos sistemas de gestão é publicitada no *website* por 270 (64,0%) empresas, das quais 145 (34,4%) admitem possuir um Sistema de Gestão Integrado (SGI), 94 (22,3%) admitem possuir um Sistema Integrado de Gestão (SIG) e 31 (7,3%) admitem possuir um Sistema Integrado (SI). A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 75,5% o formato tipo HTML (1H), em oposição a 12,0% do formato tipo PDF (1P) e 12,5% do formato tipo HTML + PDF (1HP). A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 3 – Políticas Empresariais, é caracterizada de forma muito relevante pelo resultado obtido pela subcategoria Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, a qual foi divulgada por 114 (27,0%) empresas. As restantes subcategorias apresentam de forma geral, resultados muito similares. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 54,5% o formato tipo HTML (1H), em oposição a 40,2% do formato tipo PDF (1P) e 5,3% do formato tipo HTML + PDF (1HP). A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 4 – Manuais, Códigos & Outros Documentos Empresariais, é caracterizada de forma muito significativa pela divulgação do Código de Ética & Conduta Empresarial por parte de 86 (20,4%) empresas. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 88,7% o formato tipo PDF (1P), em oposição a 11,3% do formato tipo HTML (1H), como se constata pelo Quadro 2. A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 5 – Relatórios & Declarações Empresariais, é caracterizada de forma muito significativa pela divulgação do Relatório e Contas por parte de 116 (27,5%) empresas e do Relatório de Sustentabilidade por parte de 61 (14,5%) empresas, demonstrando-se estes dois documentos como sendo os mais representativos e frequentemente divulgados nesta categoria. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 99,3% o formato tipo PDF (1P), em oposição a 0,7% do formato tipo HTML (1H). A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 6 – Indicadores & Índices Empresariais, é caracterizada de forma muito significativa pela divulgação de Indicadores & Índices Financeiros (económicos) por parte de 92 (21,8%) empresas. Importa também referir a divulgação no *website* de Indicadores & Índices de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) por parte de 50 (11,8%) empresas. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 88,1% o formato tipo HTML (1H), em oposição a 11,4% do formato tipo PDF (1P) e 0,5% do formato tipo HTML + PDF (1HP), como se constata no Quadro 2. A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 7 – Certificados & Registos Empresariais, é caracterizada de forma muito significativa

pela divulgação dos certificados do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001) por parte de 160 (37,9%) empresas, dos certificados do Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) por parte de 142 (33,6%) empresas, e dos certificados do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho (OHSAS 18001) por parte de 138 (32,7%) empresas. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 70,3% o formato tipo PDF (1P), em oposição a 23,0% do formato tipo HTML (1H) e 6,7% do formato tipo HTML + PDF (1HP). A informação divulgada no *website* no âmbito da Categoria de Análise 8 – Referenciais, Símbolos & Marcas Empresariais, é caracterizada de forma muito significativa pela divulgação dos referenciais, símbolos e marcas do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001) por parte de 360 (85,3%) empresas, dos referenciais, símbolos e marcas do Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) por parte de 337 (79,9%) empresas, e dos referenciais, símbolos e marcas do Sistema de Gestão da Segurança (OHSAS 18001) por parte de 332 (78,7%) empresas. A informação divulgada no âmbito desta categoria privilegia em 98,8% o formato tipo HTML (1H), em oposição a 1,2% do formato tipo HTML + PDF (1HP). A informação divulgada no *website* pelas empresas certificadas QASST, no âmbito da Categoria de Análise 9 – Projetos de Envolvimento com a Comunidade, é caracterizada de forma significativa pela divulgação de projetos de envolvimento com a comunidade no âmbito da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) por parte de 110 (26,1%) empresas, no âmbito da Sustentabilidade Empresarial (SE) por parte de 90 (21,3%) empresas, e no âmbito da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) por parte de 32 (7,6%) empresas. No Quadro 2, apresentam-se os resultados da divulgação de informação no *website* por categoria, subcategoria e unidade de análise.

Quadro 2 – Resultados da divulgação da informação no *website* por categoria de análise

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	UNIDADE	0	1H	1P	1HP
(1) Estrutura do <i>Website</i> da Empresa	1.1. A « <i>Homepage</i> » Apresenta o Tema: QASST/SIG	Tema	183	239	0	0
	1.2. A « <i>Homepage</i> » Apresenta o Tema: SE/DS		384	38	0	0
	1.3. A « <i>Homepage</i> » Apresenta o Tema: RSE/RE		405	17	0	0
	1.4. Uma « <i>Secção/Link</i> » Aborda o Tema: QASST/SIG		138	284	0	0
	1.5. Uma « <i>Secção/Link</i> » Aborda o Tema: RE		410	12	0	0
	1.6. Uma « <i>Secção/Link</i> » Aborda o Tema: SE		362	60	0	0
	1.7. Uma « <i>Secção/Link</i> » Aborda o Tema: RSE		373	49	0	0
(2) Estratégia Empresarial «Quem Somos»	2.1. Missão	Frase	172	214	19	17
	2.2. Visão		259	137	16	10
	2.3. Valores/Princípios		246	146	21	9
	2.4. Estratégia/Objetivos		351	60	11	0
	2.5. Estrutura Organizacional (Organigrama)		306	76	26	14
	2.6. Sistemas de Gestão		34	246	47	95
(3) Políticas Empresariais	3.1. Política da Qualidade	Documento	389	21	12	0
	3.2. Política de Ambiente		394	15	13	0
	3.3. Política de Segurança e Saúde do Trabalho		396	13	13	0
	3.4. Política de Recursos Humanos		404	16	2	0
	3.5. Política de Desenvolvimento Sustentável		416	2	4	0
	3.6. Política de Sustentabilidade		407	6	8	1
	3.7. Política de Responsabilidade Social		403	5	13	1
	3.8. Política de Gestão		400	14	5	3
	3.9. Política da Qualidade, Ambiente e Segurança		308	65	44	5
	3.10. Política Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança		395	12	11	4
	3.11. Política do Sistema Integrado de Gestão		390	18	10	4
	3.12. Política do Sistema de Responsabilidade Empresarial		398	17	7	0
	3.13. Política Empresarial		410	1	9	2
(4) Manuais, Códigos & Outros Documentos Empresariais	4.1. Manual da Qualidade	Documento	421	0	1	0
	4.2. Manual de Ambiente		421	0	1	0
	4.3. Manual de Segurança e Saúde do Trabalho		421	0	1	0
	4.4. Manual de Recursos Humanos		422	0	0	0
	4.5. Manual da Qualidade, Ambiente e Segurança		416	0	6	0
	4.6. Manual do Sistema Integrado de Gestão		410	0	12	0
	4.7. Manual de Sustentabilidade		421	0	1	0
	4.8. Manual de Responsabilidade Social		422	0	0	0
	4.9. Manual de Responsabilidade Empresarial		421	0	1	0
	4.10. Código de Boas Práticas (Manual/Regulamento)		396	1	25	0
	4.11. Lista de Avaliação dos Aspetos/Impactes Ambientais		418	1	3	0
	4.12. Lista de Avaliação dos Perigos/Riscos Profissionais		420	0	2	0
	4.13. Procedimentos		415	0	7	0
	4.14. Instruções de Trabalho		420	0	2	0
	4.15. Código de Ética & Conduta Empresarial		336	14	72	0
	4.16. Código de Conduta Empresas & Vírus da Imunodeficiência Humana		405	6	11	0
	4.17. Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas		386	1	35	0
(5) Relatórios & Declarações Empresariais	5.1. Relatório de Sustentabilidade	Documento	361	0	61	0
	5.2. Relatório de Responsabilidade Social		411	1	10	0
	5.3. Relatório Ambiental		412	0	10	0
	5.4. Relatório de Segurança e Saúde do Trabalho		420	0	2	0
	5.5. Relatório de Ambiente & Segurança e Saúde do Trabalho		419	0	3	0
	5.6. Relatório de Desenvolvimento Sustentável		419	0	3	0
	5.7. Relatório Anual		407	0	15	0
	5.8. Relatório de Gestão		414	0	8	0
	5.9. Relatório de Responsabilidade Empresarial		418	0	4	0
	5.10. Relatório e Contas		306	0	116	0
	5.11. Relatório Financeiro		409	1	12	0
	5.12. Relatório de Governo da Sociedade		407	0	15	0
	5.13. Declaração Ambiental (EMAS)		404	0	18	0
(6) Indicadores & Índices Empresariais	6.1. Indicadores & Índices da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde	Tema	396	20	5	1
	6.2. Indicadores & Índices do Sistema Integrado de Gestão		421	1	0	0
	6.3. Indicadores & Índices Financeiros		330	81	11	0
	6.4. Indicadores & Índices de Desenvolvimento Sustentável		421	1	0	0
	6.5. Indicadores & Índices de Sustentabilidade Empresarial		407	13	2	0
	6.6. Indicadores & Índices de Responsabilidade Social Empresarial		372	47	3	0

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS DE ANÁLISE	UNIDADE	0	1H	1P	1HP
(7) Certificados & Registos Empresariais	7.1. Certificado do SGQ (ISO 9001)	Documento	262	37	113	10
	7.2. Certificado do SGA (ISO 14001)		280	32	100	10
	7.3. Registo do SGA (EMAS III)		416	5	1	0
	7.4. Certificado do SGSST (OHSAS 18001)		284	33	96	9
	7.5. Certificado do SGSST (NP 4397)		354	12	51	5
	7.6. Certificado do SGRH (NP 4427)		420	0	2	0
	7.7. Certificado do SGRS (SA 8000)		407	2	11	2
	7.8. Certificado do SGRS (NP 4469)		422	0	0	0
	7.9. Registo do <i>Business Council for Sustainable Development</i> (BCSD)		422	0	0	0
	7.10. Registo do <i>Global Compact Network Portugal</i> (GCNP)		418	2	2	0
(8) Referenciais, Símbolos & Marcas Empresariais	8.1. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGQ (ISO 9001)	Palavra	62	356	0	4
	8.2. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGA (ISO 14001)		85	333	0	4
	8.3. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGA (EMAS III)		406	16	0	0
	8.4. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGSST (OHSAS 18001)		90	328	0	4
	8.5. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGSST (NP 4397)		302	117	0	3
	8.6. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGRH (NP 4427)		418	4	0	0
	8.7. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGRS (SA 8000)		389	33	0	0
	8.8. Referência, Símbolo e/ou Marca do SGRS (NP 4469)		417	5	0	0
	8.9. Referência, Símbolo e/ou Marca do BCSD		403	19	0	0
	8.10. Referência, Símbolo e/ou Marca do GCNP		412	10	0	0
(9) Projetos de Envolvimento com a Comunidade	9.1. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito da QASST	Tema	390	32	0	0
	9.2. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito do SIG		421	1	0	0
	9.3. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito do DS		422	0	0	0
	9.4. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito da SE		332	90	0	0
	9.5. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito do RE		422	0	0	0
	9.6. Projeto de Envolvimento com a Comunidade no Âmbito da RSE		312	110	0	0

Fonte: Carvalho, 2013.

4. Conclusão

Os conteúdos divulgados no *website* das empresas portuguesas com SGQASST certificados, no âmbito da divulgação de informação sobre o SIG, SE e RSE, assumem uma tipologia padrão bem definida, dentro de cada uma das categorias de análise estudadas, devido à maior frequência de ocorrências na divulgação, as quais se passam a enumerar por categoria: (1) Estrutura do *Website* da Empresa – o *website* da empresa divulga com maior frequência na «*homepage*» conteúdos relativos aos temas QASST/SIG, sendo mesmo frequente a existência de uma «*secção/link*»; (2) Estratégia Empresarial «Quem Somos» – a descrição dos Sistemas de Gestão e a Missão da empresa são conteúdos muito divulgados no *website*, normalmente em formato tipo HTML; (3) Políticas Empresariais – a política da organização é normalmente divulgada no *website* no formato tipo HTML, e assume a designação de Política da Qualidade, Ambiente e Segurança; (4) Manuais, Códigos & Outros Documentos Empresariais – o Código de Ética & Conduta Empresarial é um documento da organização com grande frequência de comunicação em formato tipo PDF; (5) Relatórios & Declarações Empresariais – o Relatório e Contas e o Relatório de Sustentabilidade são também dois documentos frequentemente divulgados, em formato tipo PDF; (6) Indicadores & Índices Empresariais – os Indicadores & Índices Financeiros são tidos como conteúdos normalmente divulgados, sendo o formato tipo HTML o mais usual; (7) Certificados & Registos Empresariais – os certificados do SGQ, SGA e SGSST, são os mais divulgados, normalmente em formato tipo

PDF; (8) Referenciais, Símbolos & Marcas Empresariais – os conteúdos mais divulgados são as referências às normas, símbolos e/ou marcas de certificação ISO 9001 (SGQ), ISO 14001 (SGA) e OHSAS 18001 (SGSST), normalmente em formato tipo HTML; (9) Projetos de Envolvimento com a Comunidade – os projetos de envolvimento com a comunidade mais frequentemente divulgados no *website*, são aqueles que têm como âmbito a RSE e a SE.

Referências Bibliográficas

- Asif, M., Searcy, C., Zutshi, A., & Ahmad, N. (2011). An Integrated Management Systems Approach to Corporate Sustainability. *European Business Review*, 23(4), 353–367.
- Asif, M., Searcy, C., Zutshi, A., & Fisscher, O. A. M. (2011). An Integrated Management Systems Approach to Corporate Social Responsibility. *Journal of Cleaner Production*, doi:10.1016/j.jclepro.2011.10.034.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. 5ª Edição. Edições 70. Lisboa.
- Carvalho, F. (2013). *A Divulgação de Informação sobre Sistemas Integrados de Gestão (SIG), Sustentabilidade Empresarial (SE) & Responsabilidade Social Empresarial (RSE), nos Websites das Empresas Portuguesas Certificadas «Uma Análise Exploratória»*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Tecnologia (EST) – Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA). Barcelos. pp. 196.
- Freitas, H., & Janissek, R. (2000). *Análise Léxica e Análise de Conteúdo: Técnicas Complementares, Sequenciais e Recorrentes para Exploração de Dados Qualitativos*. Sagra Luzzatto. Porto Alegre
- Moraes, R. (1999). Análise de Conteúdo. *Revista Educação*, 22(37), 7–32.
- Pollach, I. (2003). Communicating Corporate Ethics on the World Wide Web: A Discourse Analysis of Selected Company Web Sites. *Business & Society*, 42(2), 277–287.
- Zwetsloot, G. I. J. M., & Marrewijk, M. N. A. (2004). Form Quality to Sustainability. *Journal of Business Ethics*, 55(2), 79–82.

Curriculum Vitae:

Filipe Carvalho é licenciado desde de 2001 em Engenharia Ambiental pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), pós-graduado em Engenharia Industrial (Qualidade, Segurança e Manutenção) pela Universidade do Minho (UM) e em Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança pelo Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP) e pelo Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA). Atualmente desenvolve funções de consultor, auditor e formador nas áreas da qualidade, ambiente e segurança.

Gilberto Santos é licenciado em Eng. Mec. (1985) pela Universidade Técnica de Lisboa. Ele completou uma pós-graduação em Eng. da Qualidade pela Universidade Nova de Lisboa (1991) e recebeu o grau de Doutor em Engenharia Mecânica – Tecnologias da Produção, pela Universidade do Minho em 1999. É Prof. na Escola Superior de Tecnologia do Inst. Politécnico do Cávado e Ave e Diretor do Mestrado em “Sistemas Integrados de Gestão-QAS”. Os seus interesses de investigação incluem qualidade, ambiente, segurança e respetiva integração.

Joaquim Gonçalves é doutorado pela Universidade Fernando Pessoa – Porto, Portugal, desde 2012. É Professor Adjunto da Escola Superior de Tecnologia do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave – Barcelos, Portugal e investigador do CESUC – Universidade de Coimbra. A sua investigação está relacionada com modelos matemáticos para avaliação da qualidade e uso de inteligência artificial para previsão da qualidade, nomeadamente, a qualidade de vida em pacientes com doenças crónicas.

Authors Profiles:

Filipe Carvalho is graduated in Environmental Engineering from the University of Trás-os-Montes and Alto Douro (UTAD) in 2001, a postgraduate in Industrial Engineering (Quality, Security and Maintenance) from the University of Minho (UM) and in Integrated Quality, Environment and Safety Management Systems from the School of Engineering – Polytechnic of Porto (ISEP) and from the Polytechnic Institute of Cávado and Ave (IPCA). Currently, he works as a consultant, auditor and teacher in the areas of quality, environment and safety.

Gilberto Santos is graduated in Mech. Eng. (1985) by the Technical University of Lisbon. He completed a postgraduate course in Quality Engineering by the New University of Lisbon (1991) and he received a Ph.D. degree in Mechanical Engineering – Production Technologies by the University of Minho, in 1999. He is Prof. at College of Technology of Polyt. Instit. Cávado e Ave and Director of the MSc “Integrated Management Systems – Quality, Environment, Safety”. His research interests include Quality, Environment, Safety and their integration.

Joaquim Gonçalves has a Ph.D. from the University Fernando Pessoa – Porto, Portugal, since 2012. Is Adjunct Professor School of Technology, Polytechnic Institute of Cávado e Ave – Barcelos, Portugal and researcher of the CESUC – University of Coimbra. His research is related to mathematical models to evaluate the quality and use artificial intelligence to predict the quality, namely the quality of life in patients with chronic diseases.