
“ [...] As Organizações devem mostrar que assumem de facto práticas responsáveis e comprometidas com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e a diminuição das desigualdades sociais [...] ”

(Kunsch, 2003: in Charoux, 2007: 41).

Quero dedicar este trabalho à professora Emília Manuel Bata Tsamba e filhos, pela paciência, compreensão e carinho manifestado ao longo de todos estes anos de formação que, desde muito cedo, acreditou em mim, no meu trabalho, pelas suas palavras de conforto nos momentos mais difíceis que permitiram terminar com êxito esta formatura.

Agradecimentos

Quero manifestar e endereçar os meus agradecimentos a todos aqueles que, directa ou indirectamente, contribuíram para que esta tese se concretizasse. Sei que me é impossível mencionar a todos mas, através deste gesto, quero deixar e reconhecer todo o apoio prestado, material, financeiro, moral, uma palavra de conforto nos momentos difíceis. Especialmente quero agradecer:

À Professora doutora Amélia Martins Bernardo, que me orientou com toda sabedoria e capacidade, pela boa recomendação bibliográfica e compreensão demonstrada ao longo de toda a tese;

Ao professor Catedrático José Carlos Venâncio, pela disponibilidade imediata e ajuda prestada referente à procura de soluções e apoios que permitissem terminar com êxito esta formação com grau de mestre;

À Empresa DHL Express Portugal, em particular ao Dr. Rui Macedo e à Dr.^a Teresa Manso, pela sua disponibilização imediata na fase do trabalho empírico;

À CAIS de Lisboa;

Ao Mestre Domingos Gabriel Ndele Nzau, pela ajuda financeira e moral na fase do trabalho empírico;

Aos Lions da Covilhã e da Cova da Beira, pela ajuda financeira que possibilitou o pagamento das propinas no ano lectivo 2007/08;

Ao Professor doutor Manuel José Saraiva, Departamento de Matemática, pela ajuda financeira que permitiu a realização do trabalho empírico em Lisboa e pagamento de outras despesas relacionadas com a tese e a minha estadia em Portugal.

Ao Senhor Ricardo Amade, pelo acolhimento em sua casa durante a fase da recolha da informação em Lisboa;

À Dr.^a Margarida Mendes, directora da Porta Amiga das Olaias, pela sua colaboração durante o estudo empírico;

Ao Senhor Carlos José Carvalho Franco Gonçalves, pela sua colaboração na fase do estudo empírico;

À Senhora Margarida Maria Matos Ramos Vaz Sousa, seu esposo e sua filha, pela ajuda prestada, pelo gesto de carinho e compreensão manifestada ao longo de todo ano 2007/08;

À minha família, em particular a minha esposa e aos meus filhos que, mesmo distantes, sempre souberam me apoiar e demonstrar o seu carinho;

Aos professores e funcionários do ESTEBI, pelo apoio e pela compreensão demonstrada durante a fase da pesquisa bibliográfica e fundamentação teórica da tese;

A todos os colegas do Curso de Empreendedorismo e Serviço Social do Departamento de Sociologia, pela ajuda mútua e colaboração demonstrada durante esta formatura;

À Livraria de Ávila, pela flexibilização das encomendas, pela facilitação de aquisição de livros que eram imprescindível na fase da fundamentação teórica;

Siglas e Abreviaturas

ACIDI	-	Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
AMI	-	Assistência Médica Internacional
APEE	-	Associação Portuguesa de Ética Empresarial
CAIS	-	Círculo de Apoio à Integração dos Sem Abrigo
Cap.	-	Capítulo
CEPAA	-	Council on Economic Priorities Accreditation Agency
CO ₂	-	Dióxido de Carbono
DHL	-	Sobrenomes dos três fundadores da companhia, Adrian D alsey, Larry H illblon e Robert L ynn
EUA	-	Estados Unidos de América
EFQM	-	European Foundation Quality Management
GNR	-	Guarda Nacional Republicana
GRACE	-	Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
ISO	-	International Organization for Standardization
IPQ	-	Instituto Português de Qualidade
OCDE	-	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos
OIT	-	Organização Internacional de Trabalho
ONG ^s	-	Organizações Não Governamentais
PA	-	Projecto Abrigo
PSP	-	Polícia de Segurança Pública
RS	-	Responsabilidade Social
RSE	-	Responsabilidade Social Empresarial
SA	-	Social Accountability
SAI	-	Social Accountability International