



**Ethics Institute
of South Africa** NPC
1999/020697/08

Business Ethics Survey for Angola 2012 - 2013



building an
ethical
SOCIETY

Tabela de Conteúdo

Lista de tabela e figuras

1. Informação de Fundo	4
2. Metodologia e Amostra	4
3. Estado da gestão de ética em empresas angolanas	5
3.1 <i>Valores e códigos de ética</i>	5
3.1.1 <i>Presença de valores</i>	5
3.1.2 <i>Presença de códigos de ética</i>	5
3.2 Presença de estrutura de gestão de ética	6
3.3 Presença de meios para denúncia, investigação e punição	7
3.4 Presença de políticas de ética, campanhas de consciencialização e formação de ética	7
3.5 Pressão para iniciar gestão de ética em empresas	8
3.6 Interesse das empresas em serviços de gestão de ética	8
4. Estado da ética organizacional em empresas angolanas	10
4.1 Introdução	10
4.2 Achados	10
5. Conclusão	15

Lista de tabelas e figuras

Figura 1: Presença de valores

Figura 2: Presença de Códigos de Ética

Figura 3: Presença de processos de gestão de ética

Figura 4: Presença de meios para denúncia, investigação e punição

Figura 5: Presença de políticas, campanha de consciencialização e formação

Figura 6: Pressão para iniciar gestão de ética

Figura 7: Interesse em serviços de gestão de ética

Figura 8: Funcionários buscam aconselhamento sobre questões éticas

Figura 9: Funcionários confortáveis em partilhar questões éticas com superiores

Figura 10: Funcionários consideram efeitos na sociedade/comunidade ao tomarem decisões

Figura 11: Funcionários consideram efeitos no meio ambiente ao tomarem decisões

Figura 12: Empresa espera que o seu pessoal faça o que é correcto para seus clientes

Figura 13: Empresa é justa ao tomar decisões que afectam o pessoal

Figura 14: Funcionários honestos e responsáveis são aqueles que manifestam progresso

Figura 15: Empresa não caracterizada por comportamento criminoso

Figura 16: Funcionários podem relatar comportamento antiético sem receio de retaliação

Figura 17: Funcionários sempre respeitam o sigilo da informação

1. Informação de Fundo

O Instituto de Ética da África do Sul (EthicsSA) levou a cabo uma pesquisa sobre a ética empresarial em Angola para avaliar:

- O estado da gestão de ética em empresas angolanas;
- O estado de ética em empresas angolanas;
- O interesse em serviços de ética.

2. Metodologia e Amostra

A EthicsSA e seus parceiros em Angola, nomeadamente a Câmara de Comércio e Indústria de Angola (CCIA) e o Sr. Antonio Muhungo, distribuíram questionários entre representantes de certas empresas.

Estes questionários foram inicialmente distribuídos a empresas seleccionadas por e-mail e correio. No entanto, poucas empresas mostraram estar dispostas a preencher o questionário. Um ano mais tarde, apenas oito empresas haviam completado os questionários. Por isso, foi decidido distribuir o questionário em workshops sobre ética e os delegados foram solicitados a preencher os questionários em nome de suas empresas. Este exercício de certa forma implica os achados relacionados à pesquisa, porque estes delegados muito provavelmente não estão informados acerca do processo de gestão de ética em suas empresas, se é que existe um processo, e muitas das vezes os delegados são de um nível superior de gerência, e demonstram um ponto de vista mais positivo sobre os processos em suas empresas, do que os funcionários de um nível inferior. Além disso, a gerência sénior talvez não goste de se expressar sobre aspectos negativos de sua empresa, como por exemplo, a prevalência de práticas de corrupção.

65 empresas preencheram o questionário. Destas 65 empresas, 56 empresas eram angolanas, uma era multinacional, seis eram empresas angolanas afiliadas a uma multinacional, e duas não indicaram que tipo de empresas eram. As empresas tinham o livre arbítrio para indicar que tipo de empresas eram, e em que sectores estavam empenhadas.

O número de respondentes não se encontra dentro de parâmetros de referência sócio-científicos, uma vez que não foi possível recolhê-los de uma amostra grande, devido a limitações de recursos e falta de vontade das empresas em preencher o questionário. Por conseguinte, os resultados devem ser vistos como uma indicação de tendências e não como achados científicos.

As 65 empresas que responderam ao questionário representam os seguintes sectores:

Setor	Quantidade
Electrónica - Engenharia	2
Acondicionamento	1
Retalho	2
Construção	3
Legal	1
Petróleo	7
Educação	1

Associação Empresarial	1
Hotel	2
Agricultura e pesca	2
Serviços de seguros	1
Gestão	1
Comércio geral	3
Consultoria	2
Recursos Humanos	1
Industrial	1
Não indicaram	34

Tabela 1: setores representados

3. Estado da gestão de ética de empresas em Angola

3.1 Valores e Código de Ética

3.1.1 Presença de valores

A Figura 1 abaixo indica que 80% das empresas em Angola têm um conjunto de valores que enfatizam a ética. No entanto, este conjunto de valores muito provavelmente não está documentado formalmente, mas existe de forma informal.

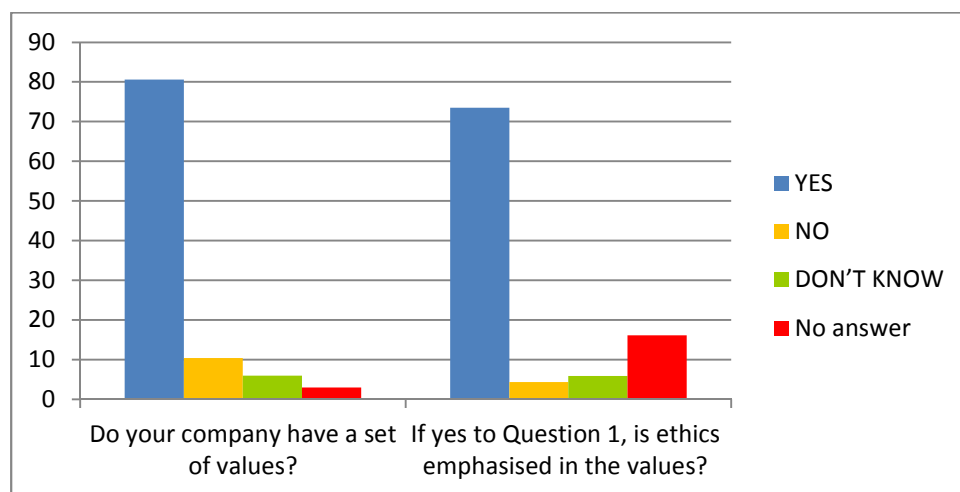


Figura 1: A presença de valores

3.1.2 Presença de códigos de ética

A Figura 2 (abaixo) indica que 32% das empresas que responderam ao questionário têm um Código de Ética, ao passo que 51% não possuem tal código. Portanto, a maioria das empresas não têm um Código de Ética. Assumimos que esta tendência também se aplica a outras empresas angolanas, e que o conceito de ética é algo novo para muitas das empresas angolanas. Empresas com Códigos de Ética estão normalmente associadas a empresas multi-nacionais ou são empresas angolanas de grande dimensão.

Contudo, um grupo de líderes empresariais angolanos¹ indicou que o número de empresas com Códigos de Ética é muito provavelmente inferior à percentagem indicada de 32%. Esta alta percentagem pode ser o resultado de falta de entendimento entre “conformidade” e “ética”. A lei exige que todas as empresas tenham um funcionário ou departamento de conformidade (compliance), mas a conformidade não é a mesma coisa que a ética. Alguns dos entrevistados podem ter confundido os termos visto não estarem familiarizados com os termos “ética” e “gestão de ética”. A estimativa dos empresários é que muito poucas empresas angolanas (não mais de 10%) têm um Código de Ética formal e por escrito.



Figura 2: Presença de códigos de ética

3.2 Presença de uma estrutura de gestão de ética

Perguntamos à várias empresas se tinham uma pessoa, ou um departamento, lidando especificamente com questões de ética, onde os seus funcionários poderiam obter aconselhamento relacionado a assuntos de ética.

Figura 3 (abaixo) indica que em 38% das empresas, existe uma pessoa dedicada que lida com questões de ética, e que 30% das empresas têm alguém que pode ser abordado para assuntos de aconselhamento relacionados a ética. Portanto, a maioria das empresas não tem uma pessoa, ou um departamento, para gerir assuntos de ética .

Neste caso, o comentário feito no 3.1 também tem aplicação acima, nomeadamente, que “uma pessoa dedicada à ética” é confundida com um oficial de conformidade (compliance officer), exigido pela lei em todas as empresas.

¹ Os achados desta pesquisa foram discutidos com um grupo de líderes empresariais séniores de Angola para confirmar uma interpretação correcta.

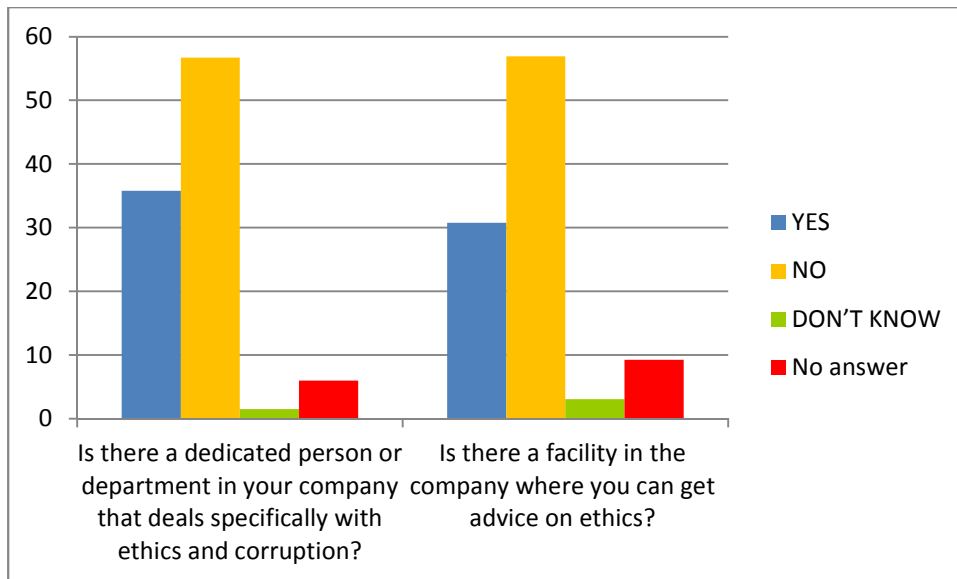


Figura 3: Presença de processos de gestão de ética

3.3 Presença de processos de denúncia, investigação e punição

A figura 4 (abaixo) indica que aproximadamente 50% das empresas têm um processo que permite a denúncia segura de comportamento não-ético. Uma percentagem um pouco superior a 50% das empresas indicaram que casos de comportamento antiético eram investigados, e cerca de 60% das empresas indicaram que pessoas culpadas de comportamento antiético haviam sido punidas. Um pouco mais do que 50% das empresas afirmaram não ter mecanismos de comunicação seguros para relatar conduta antiética observada.

No entanto, as discussões realizadas com líderes empresariais angolanos sobre denúncia segura indicam que a maioria das empresas em Angola não têm os meios para este fim. Estes líderes empresariais dizem que o número de casos de conduta inapropriada relatados é muito baixo devido ao medo de retaliação. A figura 16 mais adiante, na página 14, também confirma esta suposição, e as pessoas duvidam do facto de poderem denunciar alguém sem enfrentar quaisquer tipos de retaliação. No entanto, muitas empresas têm meios que permitem a intervenientes externos (normalmente clientes) relatar o seu descontentamento com a empresa, seu atendimento e seus produtos. Muitas empresas colocam caixas em lugares onde os clientes e outros intervenientes externos podem prover feedback à empresa. Isto também é algo exigido pela lei. No entanto, a existência de um mecanismo interno de denúncia é algo quase desconhecido, de acordo com os líderes empresariais.

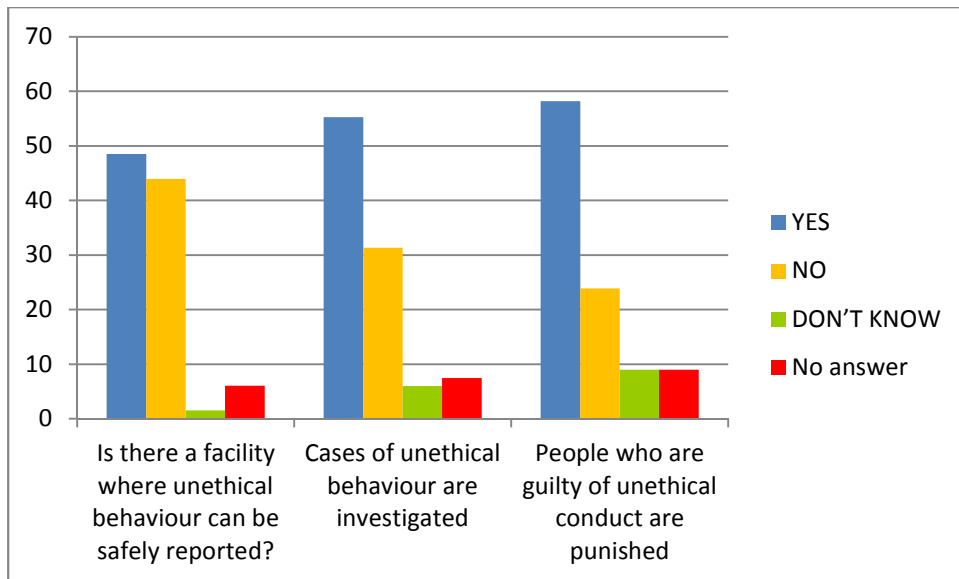


Figura 4: Presença de meios para denúncia, investigação e punição de comportamentos antiéticos

3.4 Presença de políticas de ética, campanhas de consciencialização e formação ética nas empresas

Figura 5 (abaixo) indica que existem políticas relacionadas com a ética em 49% das empresas. Existe também muita dúvida se estas políticas são na realidade conhecidas, visto que apenas 37% das empresas têm campanhas de consciencialização, e apenas 34% das empresas estão provendo formação ética a seus funcionários. O facto de 8 a 12 empresas não terem respondido, ou não saberem as respostas, mostra também que muito provavelmente não existem políticas de ética, campanhas de consciencialização e formação ética nestas empresas.

Há indícios de que nestas empresas a ética esteja a ser também confundida com “conformidade”. Existem políticas de conformidade em muitas empresas, assim como campanhas de sensibilização e programas de formação.

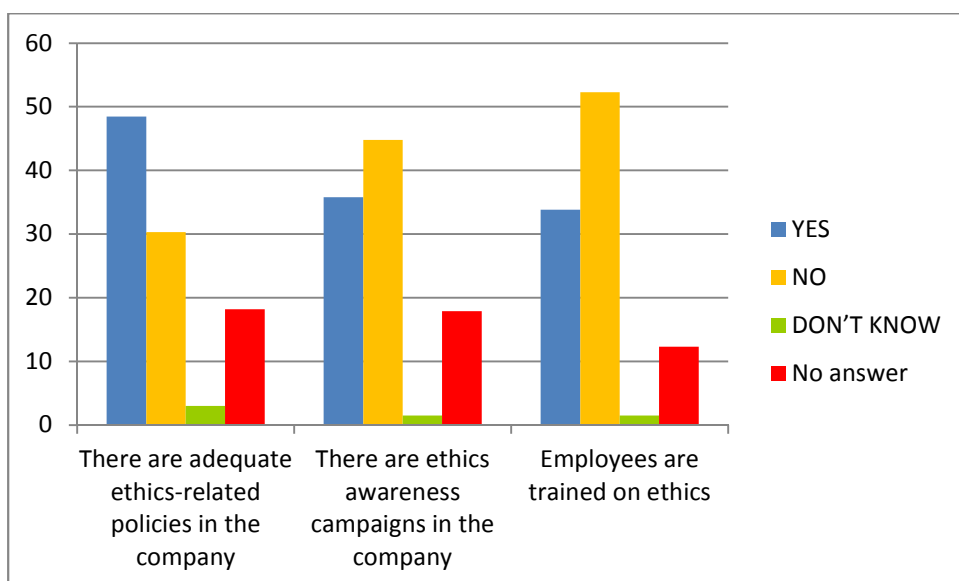


Figura 5: Presença de políticas de ética, campanhas de consciencialização e formação ética

3.5 Pressão para iniciar Gestão de Ética

Perguntamos a várias empresas se elas estão sendo pressionadas pela legislação, ou iniciativas de boa governação, para iniciarem a gestão de ética em suas organizações. A Figura 6 (abaixo) indica que cerca de 32% das empresas sentem-se pressionadas, ao passo que 32% de outras empresas dizem não sentir pressão alguma.

Líderes empresariais angolanos indicam que as empresas que sentem a pressão são aquelas da indústria petrolífera afiliadas à empresas multinacionais. A pressão é pouca nas outras indústrias. Isto vai mudar no futuro próximo, visto que os bancos estão solicitando informação sobre a gestão de ética e conformidade quando empresas fazem pedidos de empréstimos.

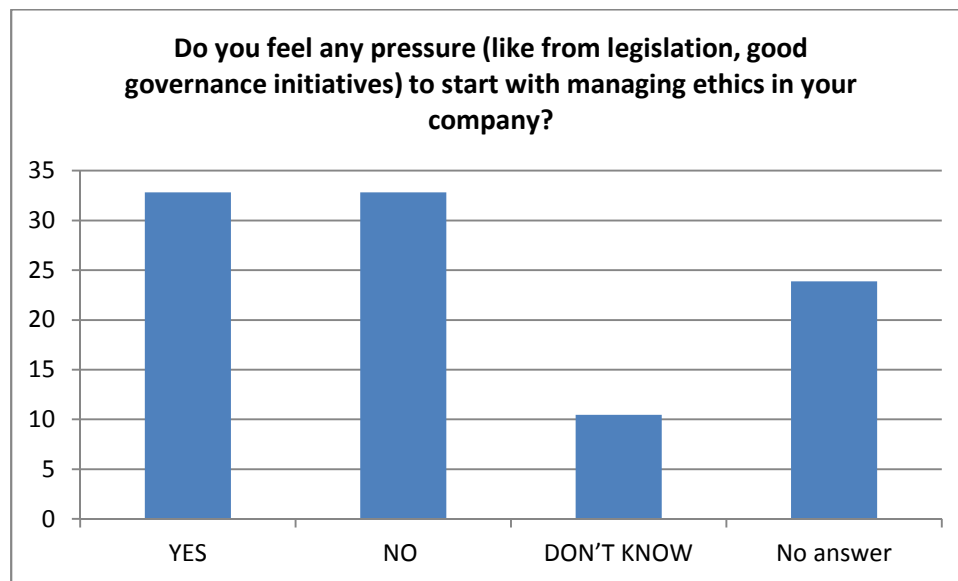


Figura 6: A pressão para iniciar a Gestão de Ética

3.6 Interesse de empresas em serviços de gestão de ética

A figura 7 (abaixo) indica claramente que as empresas têm um grande interesse em serviços de gestão de ética:

- 79,0% estão interessadas num serviço que as possa ajudar a desenvolver um Código de Ética;
- 77,0% estão interessadas num serviço que as possa ajudar a treinar seus funcionários em questões de ética;
- 79,0% estão interessadas num serviço que as possa ajudar com a formação de membros do pessoal a fim de os qualificar para cargos de gestão ética nas empresas ;
- 53,0% estão interessadas em ter acesso a uma linha de denúncia externa, de uma organização independente através da qual comportamento antiético pode ser relatado de modo seguro;
- 72,0% estão interessadas num serviço que possa avaliar e identificar os riscos de ética da empresa.

Estas percentagens tendem a justificar a existência de um Centro de Ética de Angola. Este Centro independente está sendo estabelecido em Angola e vai-se especializar na prestação dos serviços acima mencionados para as empresas angolanas, entre outras.

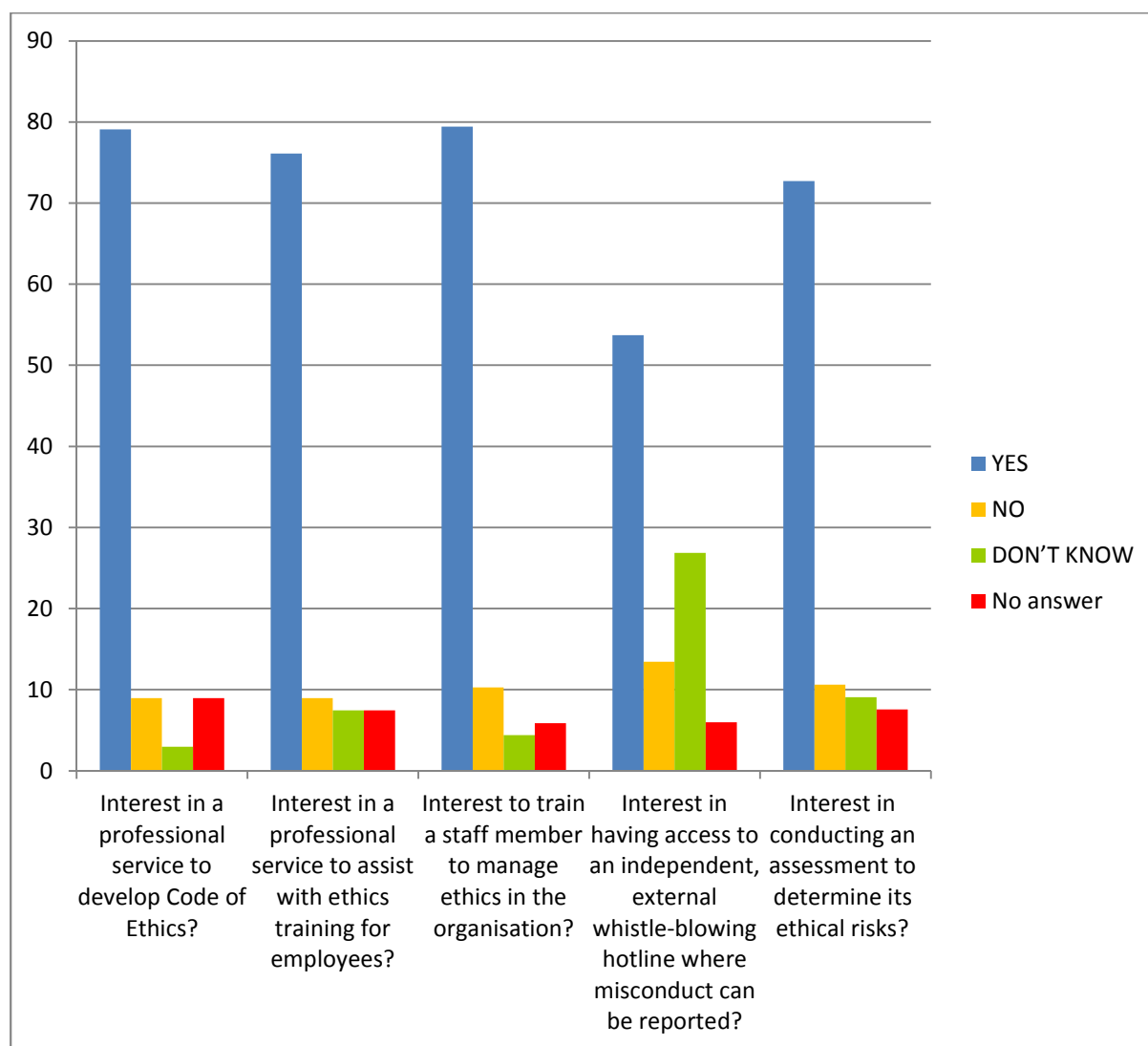


Figura 7: Interesse em serviços de gestão da ética

4. Estado da ética em empresas angolanas

4.1 Introdução

Fizemos dez perguntas aos entrevistados a fim de podermos medir a extensão da cultura ética numa empresa. A cultura organizacional indica a capacidade das empresas em cumprir seus compromissos com os padrões de ética e também revela, em certa medida, quais são os riscos de ética para as empresas.

4.2 Achados

A figura 8 (abaixo) indica que os funcionários das empresas entrevistadas sempre procuram aconselhamento sobre questões éticas. Isto tornou-se um exercício interessante, pois 27% das

empresas discordaram, algumas com forte convicção sobre esta questão. Isto significa que nestas empresas, os funcionários não procuram aconselhamento em assuntos éticos. Isto pode-se dar porque nestas empresas não existem os meios que permitem aos funcionários procurar aconselhamento sobre certas questões éticas que eles possam enfrentar.

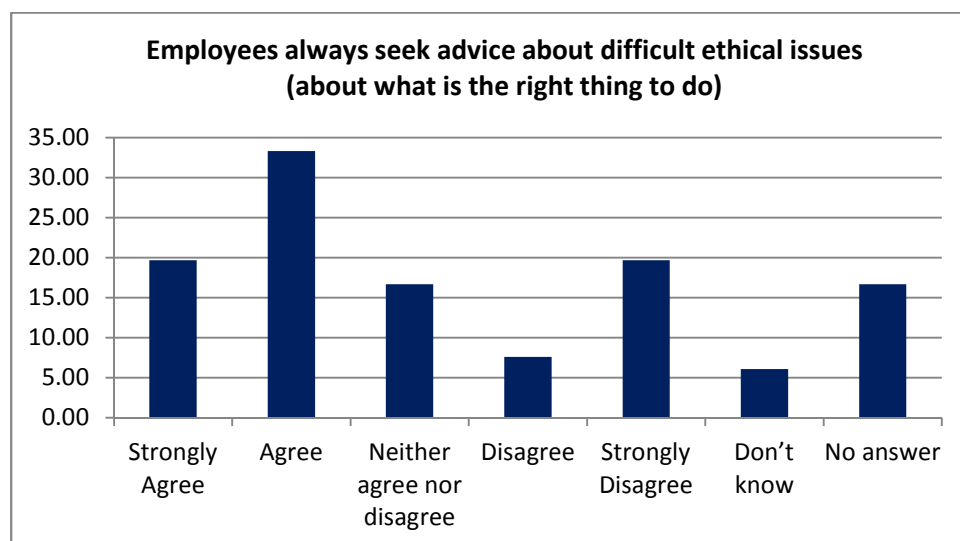


Figura 8: Os empregados que procuram aconselhamento sobre questões éticas

A figura 9 (abaixo) indica que os empregados nas empresas avaliadas se sentem à vontade em abordar seus superiores com questões ou preocupações éticas. A maioria dos entrevistados concorda ou concorda fortemente com esta afirmação. Isto indica que os funcionários se sentem à vontade ao abordar seus superiores com questões éticas.

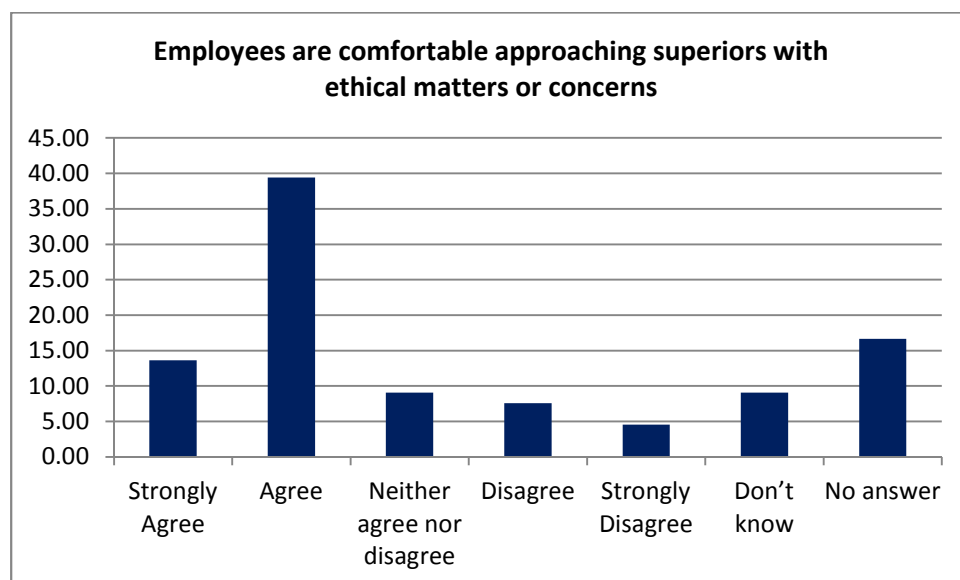


Figura 9: Funcionários que se sentem à vontade em abordar seus superiores com questões éticas

A figura 10 (abaixo) indica que os funcionários consideram os efeitos sobre a sociedade / comunidade quando tomam decisões. 50% dos inquiridos concorda ou concorda fortemente com esta afirmação, enquanto os outros 50% está dividido. Mais de 20% não respondeu a esta declaração que poderia indicar que os entrevistados não sabiam se os funcionários consideravam os efeitos sobre a sociedade / comunidade na tomada de decisões.

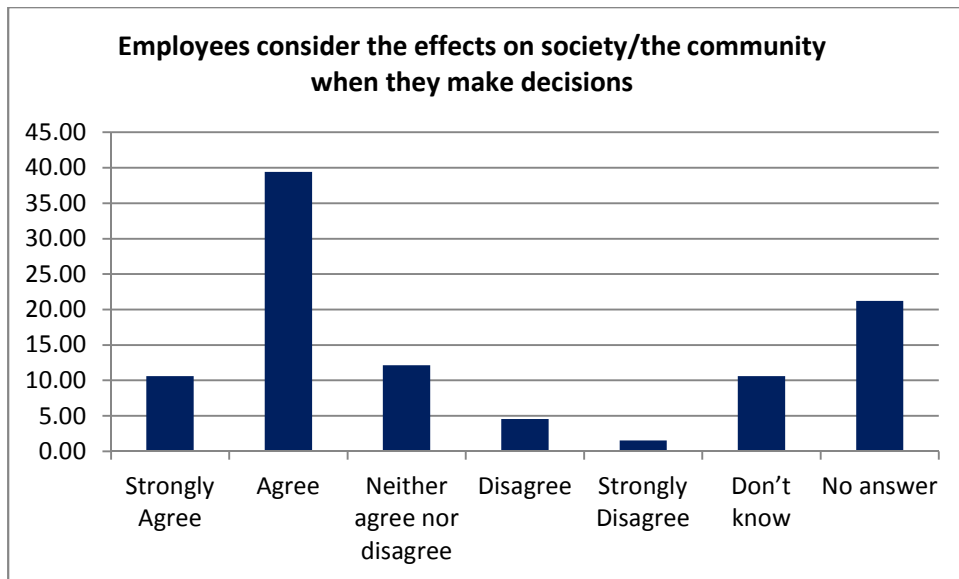


Figura 10: Funcionários considerar os efeitos sobre a sociedade / comunidade na tomada de decisões

A figura 11 (abaixo) indica que os funcionários tomam em consideração os efeitos de suas decisões sobre o meio ambiente. Um padrão semelhante emerge desta avaliação: cerca de 50% dos entrevistados concorda, alguns com forte convicção, com esta afirmação, ao passo que 50% estão divididos em suas opiniões, e 20% preferiu não responder.

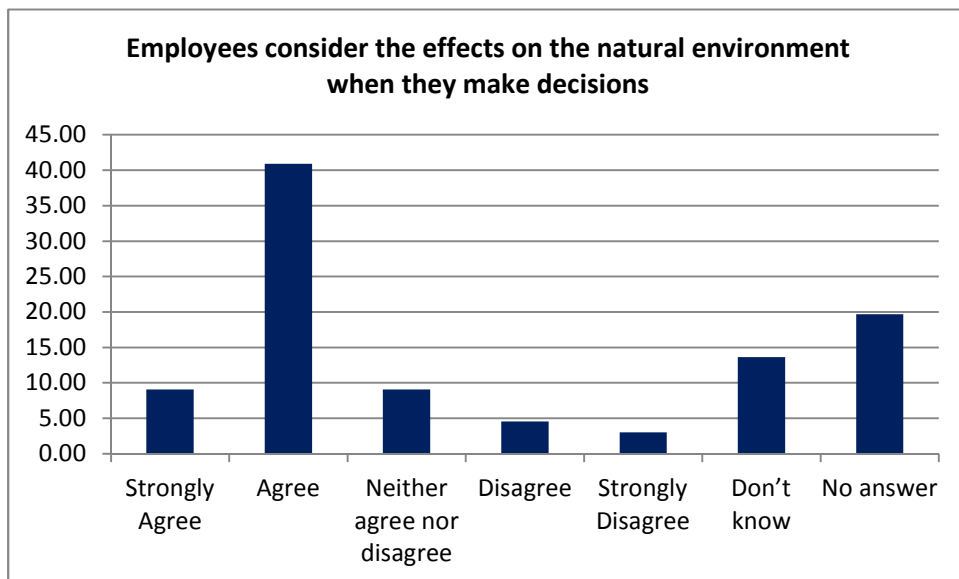


Figura 11: Funcionários consideram os efeitos de suas decisões sobre o meio ambiente

A figura 12 (abaixo) indica que a empresa espera que seus funcionários ajam de modo correcto para com os clientes. Quase 80% dos entrevistados concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação e, portanto, podemos concluir que as empresas em Angola na verdade esperam uma conduta correcta de seus funcionários.

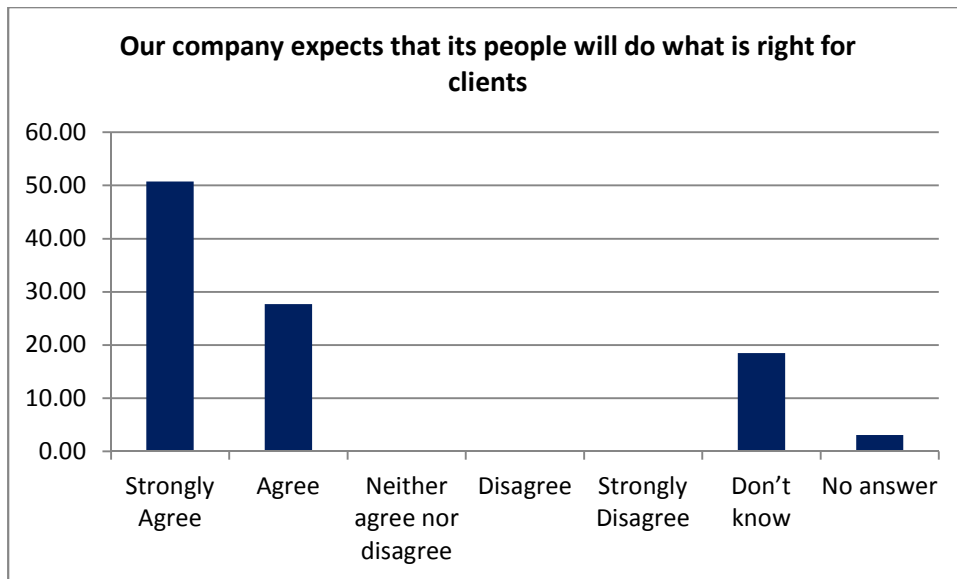


Figura 12: A empresa espera que seu pessoal esteja agindo de modo correto para com os clientes

A figura 13 (abaixo) indica que a empresa é justa ao tomar decisões que afectam todos os membros de sua equipa. 60% dos entrevistados concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação. É interessante notar que 22% não respondeu a esta declaração, o que pode indicar que os entrevistados não sabem se a empresa demonstra justiça ao tomar decisões que afectam todos os membros de sua equipa.

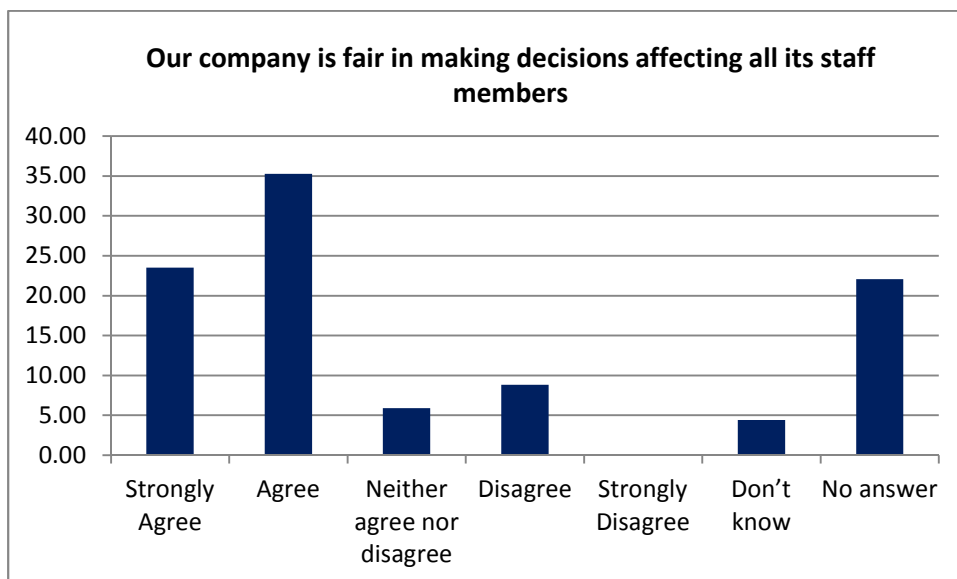


Figura 13: Empresa demonstra justiça ao tomar decisões que afetam todos os membros da equipa

A figura 14 (abaixo) indica que os funcionários que são honestos e responsáveis são aqueles que fazem progresso. 55% dos entrevistados concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação. Os restantes 45% estão divididos. Os líderes empresariais que discutiram os achados, duvidam muito que os funcionários honestos e responsáveis são os únicos a fazer progresso na empresa.

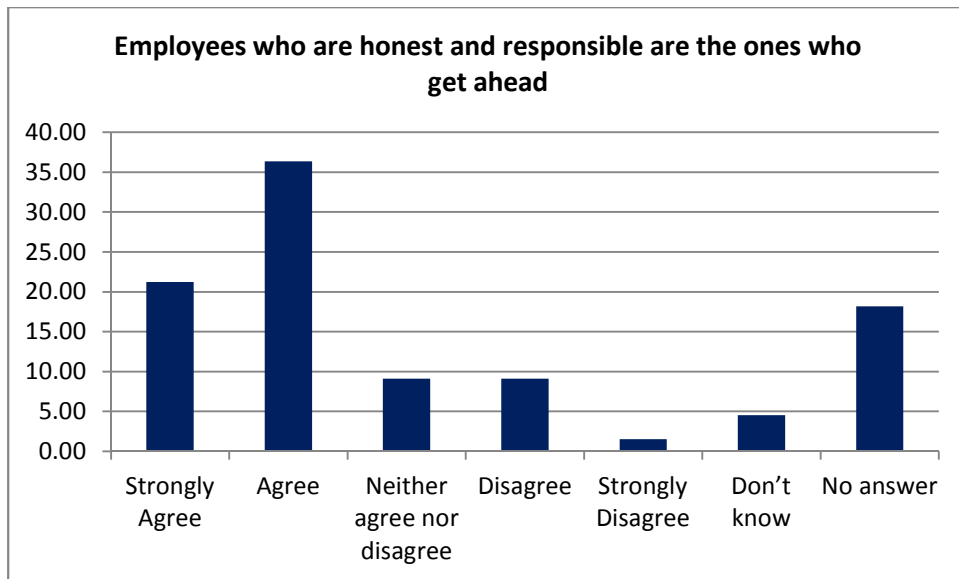


Figura 14: Funcionários que são honestos e responsáveis são os únicos a fazer progresso.

A figura 15 (abaixo) indica que a empresa não é caracterizada por um comportamento criminoso. 66% concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação, o que significa que estes entrevistados acreditam que suas empresas não são caracterizadas por comportamento criminoso. Cerca de 16% estão duvidosos, e quase 20% não responderam à pergunta.

Mais uma vez, os líderes empresariais que discutiram os resultados duvidam muito que a cifra de 66% está correcta. Eles acham que, na realidade, o número é substancialmente inferior.

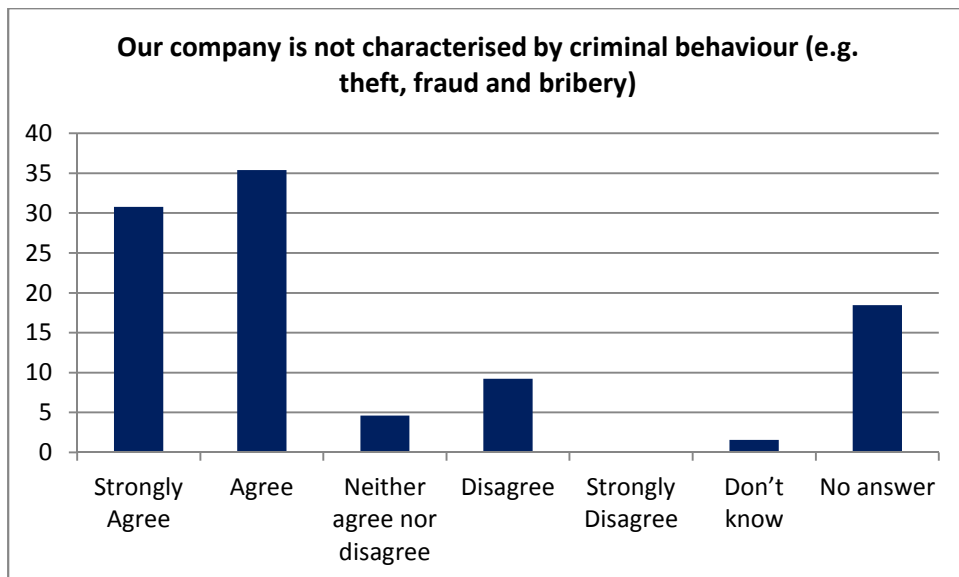


Figura 15: Empresa não é caracterizada por um comportamento criminoso

A figura 16 (abaixo) indica que os funcionários podem denunciar práticas antiéticas, sem medo de retaliação. 46% concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação. Os restantes 54% estão divididos. 15% não concorda nem discorda, e cerca de 17% discorda, ou discorda fortemente. Isto significa que um número substancial de funcionários de certas empresas não podem denunciar práticas antiéticas, temendo retaliação.

Os líderes empresariais indicam que existe uma probabilidade muito alta de retaliação ao se denunciar práticas antiéticas.



Figura 16: Os funcionários podem relatar o comportamento antiético sem medo de retaliação

A figura 17 (abaixo) indica que os funcionários sempre respeitam a confidencialidade de informações. Um pouco mais de 50% dos entrevistados concordam, ou concordam fortemente, com esta afirmação. A outra metade está dividida.

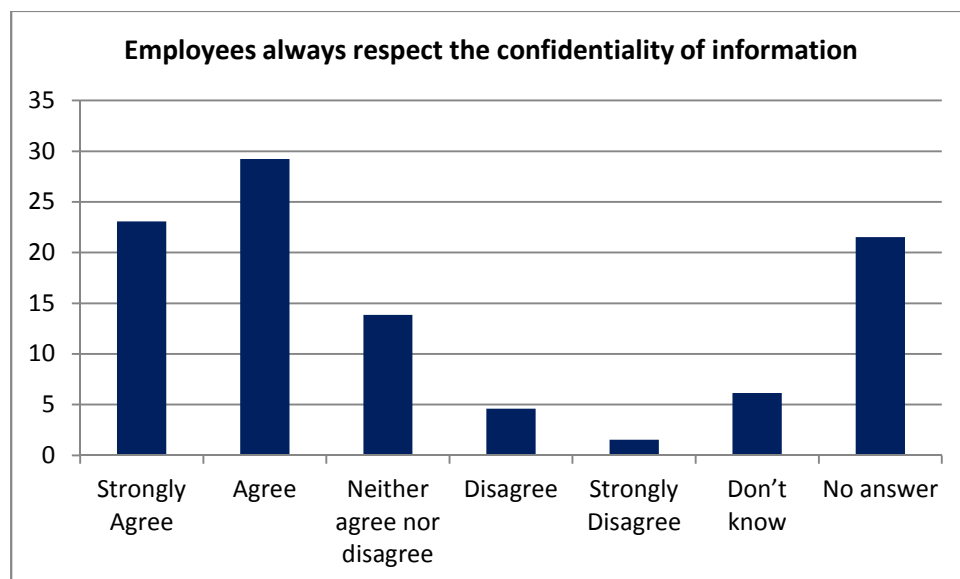


Figura 17: Os funcionários sempre respeitam a confidencialidade de informação

5. Conclusão

Estes resultados provavelmente pintam um quadro muito positivo do estado atual da ética nas empresas angolanas. Isto deve-se, principalmente, à três factores. O primeiro deles é um factor que assola a maioria das pesquisas de ética, ou seja, *resposta conceituada socialmente*

desejável. Isto significa que as pessoas (neste caso empresas) tendem a projectar a ética de suas empresas de uma forma muito mais positiva do que ela na realidade é. O segundo factor está baseado no facto de apenas uma pessoa ter sido entrevistada em cada empresa. A maioria das pessoas entrevistadas eram de um nível sénior, e mais uma vez mencionamos o facto que muitas pessoas deste nível têm a tendência de apresentar a suas empresas de uma forma muito mais positiva do que seus colegas de equipa a um nível inferior. A terceira razão deve-se à confusão que existe entre a “ética” e a “conformidade”. Os entrevistados muito provavelmente não compreenderam o significado real da “ética”.

As deficiências verificadas nos resultados podem ser superadas em pesquisas futuras através da captação de muito mais opiniões por empresa, e entrevistas com pessoas em níveis diferentes de autoridade dentro das empresas avaliadas.

Apesar das deficiências mencionadas, a informação contida neste relatório ainda assim é útil para as empresas que conduzem seus negócios em Angola e para intervenientes que estão interessados em ética empresarial.

Esta pesquisa não teria sido possível sem a ajuda dedicada da Câmara de Comércio e Indústria de Angola. Uma palavra especial de agradecimento ao Sr. José Tondela e ao Sr. José Alentejo pela sua assistência na recolha dos questionários e por terem disponibilizado informação sobre as empresas que foram contactadas. Além disso, gostaríamos também agradecer sinceramente ao Senhor Antonio Muhungo que não poupou nenhuns esforços com o envio atempado e apurado dos questionários. Ele também ajudou na tradução do questionário de Inglês para Português e com a interpretação da informação contida neste relatório.

Sofie Geerts, Instituto de Ética da África do Sul

Mai 2013

