

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **Serviço Social e Responsabilidade Social: práticas, contributos e perceções**

Elsa Marina Simões Ribeiro

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Helena Maria Belchior-Rocha, Professora Auxiliar,  
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2021

# iscte

SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

**Serviço Social e Responsabilidade Social: práticas, contributos e perceções**

Elsa Marina Simões Ribeiro

Mestrado em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Helena Maria Belchior-Rocha, Professora Auxiliar,  
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2021

*À minha família.*

*A todos os que acreditam e se reveem na essência e filosofia da  
Responsabilidade Social, não somente na vertente empresarial,  
mas como um modo de vida cujos valores humanos e ética  
predominam.*

*E, por fim, a todos os assistentes sociais que, com pequenos gestos e  
atitudes, fazem diariamente a diferença na vida de outrem,  
sendo esse o propósito e o que dignifica a profissão.*



## **Agradecimentos**

*“É graça divina começar bem. Graça maior persistir na caminhada certa.*

*Mas graça das graças é não desistir nunca”*

*Dom Hélder da Câmara*

Não é novidade, para quem já o fez, que a elaboração de uma dissertação é um trabalho demorado e solitário, e frequentemente desesperante e exasperante, mas que no final valerá a pena, mais que não seja a nível de crescimento pessoal.

A sua concretização resultou da gentileza, cooperação e auxílio de algumas pessoas, para as quais deixo expresso o meu reconhecimento e agradecimento.

À minha Orientadora, a Professora Doutora Helena Rocha, pela sua orientação, seu apoio, sua disponibilidade e sua cooperação, assim como pelo seu otimismo e pragmatismo. Mas especialmente pela sua simplicidade e, ousado dizer, amizade. Obrigada por me motivar, respeitar e por ter aceitado ser minha mentora neste longo percurso.

Aos professores que me aconselharam, ainda a ideia da temática era muito vaga e confusa: Professora Doutora Ana Patrícia Duarte, Professor Doutor Jorge Ferreira, Professora Doutora Maria Inês Amaro e Professora Doutora Maria João Pena.

Às colegas deste Mestrado que, entretanto, foram promovidas a amigas e com quem partilhei momentos, ideias e pensamentos.

Aos assistentes sociais, cuja disponibilidade para a realização das entrevistas foi imprescindível para o desenvolvimento deste trabalho.

À minha família e ao meu núcleo de amigos que sempre acreditaram e acreditam em mim.

Ao Ricardo, meu companheiro de vida e meu pilar, cujo apoio, amor e carinho são incondicionais, demonstrando paciência e resiliência.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que passaram pela minha vida durante esta longa aventura, a qual comparo a uma “montanha russa” com altos e baixos, momentos de medo, frustração, mas também de entusiasmo e felicidade. Todas contribuíram, de uma forma ou outra, para o fim deste capítulo da minha vida.

**A TODOS O MEU ENORME BEM-HAJA!**



## Resumo

As empresas deixaram de ser regidas exclusivamente por critérios economicistas, aplicando políticas de responsabilidade social nas tomadas de decisão, cujo pilar é sustido pela ética, contribuindo para a sustentabilidade das organizações. O Serviço Social é uma profissão cuja matriz tem presente os direitos humanos, a justiça social, a sustentabilidade e a responsabilidade coletiva. Com estas premissas, torna-se superficialmente óbvia a relação entre ambas, sendo importante compreender os seus paralelismos e interseções.

Assim, este estudo analisa as práticas, percepções e contributos do assistente social no campo de atuação da Responsabilidade Social das Empresas (RSE), sendo analisadas algumas dimensões, com o intuito de conhecer e entender a sua prática.

Para tal, optou-se por um estudo exploratório sobre o tema, recorrendo a uma metodologia qualitativa, tendo sido aplicada a técnica da entrevista semiestruturada, devidamente orientada por um guião de entrevista e realizada via *online*, devido à conjuntura imposta pela pandemia. Através da análise descritiva dos resultados e respetiva discussão, entende-se a concordância de que a integração dos profissionais de Serviço Social no contexto da Responsabilidade Social das Empresas contribui positivamente para o desenvolvimento de políticas na tríplice económica-social-ambiental tanto na dimensão interna como externa. Todavia, existem constrangimentos que deverão ser ultrapassados para que este seja um campo de ação com espaço para o Serviço Social.

Esta investigação pretende contribuir não só para o conhecimento científico do Serviço Social, bem como para a prática reflexiva e consciencialização de um campo de atuação com grandes potencialidades.

**Palavras-Chave:** Serviço Social, Responsabilidade Social, Ética, Intervenção Social, Campo de atuação



## **Abstract**

Companies are no longer governed exclusively by economic criteria, applying Socially Responsible policies in the decision making, whose pillar is supported by ethics, contributing to the sustainability of organizations. Social Work is a profession whose matrix has human rights, social justice, sustainability, and collective responsibility in mind. With these premises, the relationship between the two becomes superficially obvious, and it is important to understand their parallelisms and intersections.

Thus, this study analyzes the practices, perceptions and contributions of social workers in the field of Corporate Social Responsibility (CSR), analyzing some dimensions, in order to know and understand its practice.

Therefore, we opted for an exploratory study was, using a qualitative methodology, having been applied the semi-structured interview technique, duly guided by an interview script, conducted online, due to the situation imposed by the pandemic. Through the descriptive analysis of the results and respective discussion, it is understood the agreement that the integration of Social Work professionals in the context of Corporate Social Responsibility contributes positively to the development of policies in the economic-social-environmental triple both in the internal and external dimensions. However, there are constraints that must be overcome in order for this to be a field of action with space to Social Work.

This research intends to contribute not only to the scientific knowledge of Social Work, but also to the reflexive practice and awareness of a field of action with great potentiality.

**Key Words:** Social Work, Social Responsibility, Ethics, Social Intervention, Field of Action.



# Índice

Índice de Figuras .....	xi
Índice de Quadros .....	xiii
Glossário de Siglas .....	xv
Introdução .....	1
Capítulo I – O Conceito de Responsabilidade Social .....	3
1. Ética: o pilar da Responsabilidade Social .....	3
2. Responsabilidade Social das Empresas .....	8
3. Perspetivas teóricas sobre a Responsabilidade Social .....	10
3.1. A Perspetiva americana .....	10
3.2. A perspetiva europeia .....	11
4. De uma sociedade de risco para instituições justas .....	13
5. Avaliação e Accountability: instrumentos de apoio .....	14
Capítulo II – Responsabilidade Social das Empresas e Serviço Social .....	19
1. O Serviço Social de Empresas .....	19
2. A relação entre Responsabilidade Social e Serviço Social .....	21
Capítulo III – Metodologia de Investigação .....	25
1. Método científico .....	25
2. Campo Empírico, Universo e Amostra .....	26
3. Recolha, Tratamento e Análise de Dados .....	26
Capítulo IV – Análise e Interpretação dos Resultados .....	29
1. Caraterização da Amostra .....	29
2. Análise de Resultados – Práticas, contributos e perceções do assistente social na sua prática no âmbito da RSE .....	30
2.1. Implementação da Responsabilidade Social nas organizações e suas motivações ..	30
2.2. Impacto das ações e políticas de RSE na comunidade e reconhecimento enquanto empresa socialmente responsável .....	32
2.3. Profissionais que constituem departamento de RSE .....	33

2.4.	Fundamentos para a integração de um assistente social no sector da RSE .....	33
2.5.	Contexto de intervenção e suas dimensões.....	34
2.6.	Funções do assistente social no âmbito da RSE .....	35
2.7.	Posicionamento do SS no quadro e órgãos do processo de decisão .....	37
2.8.	Especificidades do trabalho desenvolvido pelo assistente social no contexto de RSE face a outro tipo de estrutura social .....	38
2.9.	Perceção da ação do SS no contexto da RSE: contributos e constrangimentos .....	40
2.10.	Valores e princípios do SS presentes na RSE .....	41
2.11.	Desafios do SS no âmbito da RSE.....	42
2.12.	Alterações verificadas e desafios do SS considerando a situação de pandemia...	43
3.	Discussão de resultados .....	45
	Conclusões.....	47
	Referências Bibliográficas.....	49
	Fontes Bibliográficas.....	55
	Anexos.....	i
	ANEXO A – Consentimento Informado.....	ii
	ANEXO B – Guião de Entrevista aos Assistentes Sociais .....	iii
	ANEXO C – Guião de Entrevista ao/à Investigador/a.....	v
	ANEXO D – Quadro de Análise do Conteúdo das Entrevistas.....	vii

# Índice de Figuras

**Figura 1.1** – Responsabilidade Social das Empresas



## **Índice de Quadros**

**Quadro 1.1** – Os campos de atuação da Responsabilidade Social

**Quadro 1.2** – The Global Reporting Initiative and ISO 26000

**Quadro 4.1** – Apresentação dos resultados

**Quadro 4.2** – Desafios internos e externos do Assistente Social no âmbito da RSE



## Glossário de Siglas

<b>ACT</b>	Autoridade para as Condições do Trabalho
<b>AS</b>	Assistente(s) Social(ais)
<b>BCSD</b>	Business Council for Sustainable Development
<b>CE</b>	Comissão Europeia
<b>D</b>	Doutoramento
<b>IFSW</b>	International Federation of Social Work
<b>ILO</b>	International Labor Organization
<b>IPSS</b>	Instituição Particular de Solidariedade Social
<b>ISCTE</b>	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – Instituto Universitário de Lisboa
<b>ISCSP</b>	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas
<b>ISSSL</b>	Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa
<b>M</b>	Mestrado
<b>OCDE</b>	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
<b>ODS</b>	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
<b>ONG</b>	Organização Não Governamental
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PG</b>	Pós-graduação
<b>PME</b>	Pequena ou Média Empresa
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>RS</b>	Responsabilidade Social
<b>RSE</b>	Responsabilidade Social das Empresas
<b>RSEx</b>	Responsabilidade Social Externa
<b>RSI</b>	Responsabilidade Social Interna
<b>RSO</b>	Responsabilidade Social das Organizações
<b>SS</b>	Serviço Social
<b>SSE</b>	Serviço Social de Empresas
<b>UCP</b>	Universidade Católica Portuguesa
<b>UN</b>	United Nations



## Introdução

Vive-se num mundo em constante transformação e cada vez mais globalizado e capitalista, com o surgimento de novos problemas, a juntar aos já existentes e o acentuar das desigualdades sociais com repercussões nas relações sociais e laborais, na economia, no ambiente e na sustentabilidade, torna-se premente a defesa dos direitos humanos e a promoção da justiça e coesão social (Cardoso *et al.*, 2020; Costa, 2012; Giddens, 2008; Singer, 2004).

Aliado à promoção dos direitos humanos, nas suas várias dimensões (direitos civis, sociais ou políticos) encontra-se o Serviço Social que

(...) tem, desde a sua criação, uma atividade (...) [nesse âmbito], tendo por princípio base o valor intrínseco de cada ser humano e como um dos seus principais objetivos a promoção de estruturas sociais equitativas, capazes de oferecer às pessoas segurança e desenvolvimento, ao mesmo tempo que defendem a sua dignidade (ONU, 1999, p. 17).

Centra-se igualmente na satisfação das necessidades humanas individuais e coletivas, abordando a complexidade e multiplicidade das transações entre as pessoas e o seu contexto.

Por outro lado, também a sociedade civil tem tido um papel preponderante em defender os mesmos ideais que o Serviço Social, nomeadamente através da criação de organizações sem fins lucrativos ou filantrópicas, organizações não-governamentais de desenvolvimento, grupos comunitários, empresas sociais, entre outros.

Neste contexto estão implícitos os conceitos de cidadania e ética global, enquanto compromisso para alcançar um mundo mais equitativo e sustentável, por desafiar os conceitos convencionais sobre cidadania e direitos humanos (Oliveira, 2014), de uma forma transcendente. Da mesma forma, segundo Singer (2004), aponta-se, como marco da ética global, a proteção internacional da pessoa humana, uma vez que se torna preocupação de toda comunidade planetária.

Estas questões apresentam-se como um dos desafios à globalização e ao Serviço Social, sendo a Responsabilidade Social das Empresas (RSE) um dos veículos para a promoção do desenvolvimento sustentável através do desenvolvimento social, da proteção ambiental e pelo respeito dos direitos fundamentais.

É neste sentido que o presente estudo se direciona, pretendendo apresentar uma visão do Serviço Social no âmbito da RSE, através das diferentes perceções dos assistentes sociais. Assim, a pergunta de partida é: *Qual a perceção e o contributo do assistente social no âmbito da Responsabilidade Social das Empresas?*

Deste modo, apresenta-se como objetivo geral: Conhecer a percepção e a prática do assistente social no âmbito da RSE e os objetivos específicos, são: compreender a dimensão do trabalho interdisciplinar existente; sistematizar as diferenças na intervenção na Responsabilidade Social Externa (RSEx) e Responsabilidade Social Interna (RSI); identificar a importância e relação com os *stakeholders* e dar a conhecer os contributos do assistente social no âmbito da RSE.

Para a realização desta investigação, optou-se por uma abordagem qualitativa, indutiva, tendo sido feita a recolha de dados através da técnica de entrevistas, mais precisamente pela aplicação de um guião de entrevista semiestruturada a assistentes sociais a exercer no departamento de RSE e a um/a investigador/a na área do Serviço Social de Empresas (SSE).

Este estudo encontra-se organizado em quatro capítulos. O primeiro capítulo está centrado na desconstrução do conceito de responsabilidade social, perscrutando a sua complexidade, com enfoque na ética enquanto pilar da RSE, a sua origem e a apresentação e diferenciação das diferentes perspetivas, assim como a explanação das dimensões interna e externa e a exploração dos seus instrumentos de avaliação e de *accountability*.

No segundo capítulo, aborda-se o contexto histórico do SSE, como prática profissional no contexto da RSE e a relação entre o Serviço Social e a Responsabilidade Social (RS), os seus paralelismos e interseções, fundamentando com a bibliografia utilizada.

O terceiro capítulo foca-se nas questões metodológicas utilizadas neste estudo, sendo também abordados os procedimentos e os instrumentos utilizados para a recolha e tratamento dos dados.

O quarto e último capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos e respetiva discussão. Por fim, apresentam-se a conclusão e as referências bibliográficas.

Uma vez que o presente estudo é de cariz exploratório, espera-se o surgimento de novas questões, e conseqüentemente outros estudos, sobre a intervenção do Serviço Social no âmbito da Responsabilidade Social, para a produção e ampliação de conhecimento.

## O Conceito de Responsabilidade Social

### 1. Ética: o pilar da Responsabilidade Social

A ética considera concepções de fundo, princípios e valores que orientam pessoas e sociedades. Uma pessoa é ética quando se orienta por princípios e convicções, os quais estão aliados ao seu caráter e boa índole. A moral é parte do agir social. Trata da prática das pessoas que se expressam por costumes, hábitos e valores aceites. Uma pessoa é moral quando age em conformidade com os costumes e valores estabelecidos espaço/temporal/cultural que podem ser, eventualmente, questionados pela ética. Uma pessoa pode ser moral (segue costumes) mas não necessariamente ética (obedece a princípios) (Barroco, 2009; Kant, 1992; Neves, 2016; Rosas, 2016).

A ética é considerada, por diversos autores, filósofos e acadêmicos, a reflexão sobre os fundamentos da moral, sendo que esta última é particular e a primeira é universal (Carvalho, 2016). No seu sentido etimológico, a palavra ética surge do grego *ethos*, e apresenta duas derivações: primeiro do *êthos*, que faz alusão ao caráter, à forma de ser, isto é, à realidade interior que originam os atos; e, por outro lado, de *éthos*, que remete para os hábitos e os costumes (Trigo 1999; Dias, 2004; Dias, 2014).

Por outras palavras, a ética é considerada “a parte da filosofia que se ocupa dos costumes, da moral e dos deveres dos homens” (Carvalho, 2016, p. 46). É também vista como a exteriorização da moral humana e, por isso, é ambiciosamente considerada a ciência que ensina o ser humano a atuar para atingir os seus objetivos (Argandoña, 1994; Dias, 2014). É um saber analítico e normativo, uma ciência prática orientada para a ação que procura regulamentar a conduta humana cujo objetivo é o desenvolvimento humano, sendo usados os princípios éticos para a elaboração de códigos deontológicos.

Barroco (2009) refere que a ética é uma construção histórica dos homens, mas é também uma “parte de práxis humana (...) [que] pressupõe a compreensão do sujeito com relação à sociedade” (Carvalho, 2016, p. 49).

A moral funciona como uma forma de “institucionalização da ética” (Dias, 2014, p. 93), apresentando-se como um

(...) conjunto de práticas, sentimentos e juízos relativos ao bem e ao mal e à conduta em geral. A moral é um conjunto de princípios que devem nortear o comportamento humano tendo por base o contexto civilizacional específico. A moral representa o

conjunto de normas de conduta reconhecidas por um determinado grupo social ou proposta por uma religião (Carvalho, 2016, p. 46).

Entende-se, assim, o caráter normativo da moral, uma vez que incide na aplicação de regras que são objeto da ética e a sua transmissibilidade no tempo (Banks & Nøhr, 2008; Dias, 2014).

Fortin afirma que a moral é “eticamente justificada e a ética é moralmente legitimada” (Fortin, 1995, p. 28), reconhecendo que ambas são necessárias na condução da vida. Igualmente associados aos conceitos de ética e moral, estão os valores. O estudo dos valores humanos e das suas inferências a nível individual e social remonta à antiguidade clássica, tendo como principais filósofos: Sócrates, Platão e Aristóteles. Embora com doutrinas divergentes, evidencia-se a concordância no facto de “os valores humanos essenciais devem permitir alcançar uma vida virtuosa que promova o encontro do bem individual com o bem coletivo e cuja recompensa é a felicidade, entendida no sentido amplo” (Almeida, 2010, p. 141).

Os valores podem entender-se como a importância atribuída a algo, constituindo-se uma referência, distinguindo o essencial do acessório, o justificável do injustificável, o significativo do insignificante, ou seja, são um objeto de escolha (Carvalho, 2016; Deus, 2004). Segundo a abordagem antropológica de Kluckhohn, os valores dizem respeito “a proposições normativas – o que é desejável – e não existenciais – o que de facto é” (Almeida, 2010, p. 138). Na perspetiva psicológica de Schwartz (1994), os valores são definidos como sendo metas trans-situacionais desejáveis, de caráter situacional e importância variável, servem como princípios orientadores na vida dos indivíduos ou entidade social. Isto significa que os valores são princípios e metas que norteiam o comportamento do indivíduo, obedecendo a sentimentos e vontades individuais, os quais determinam as escolhas e, por isso, possuem um caráter subjetivo.

O facto de serem intrínsecos ao indivíduo, e este pertencer a uma sociedade, leva a que os valores sejam simultaneamente individuais e sociais. Estes últimos surgem de um consenso comum de ideias e crenças, os quais regem leis e códigos que organizam e guiam o comportamento humano em sociedade.

Nesta lógica, pode-se afirmar que os valores são a referência para a moral e para a ética, estando intrínseca e invariavelmente interligados em todas as esferas, seja no campo individual como societal. Porquanto, a ética apresenta diversas abordagens e conceções, direcionadas para áreas específicas como a markética, a bioética, a ética de âmbito profissional, entre outras.

No entanto, Argandoña (1994) considera que só existe uma única ética isto porque a pessoa é igualmente única, acrescentando que

*(...) la falta de ética no es patrimonio exclusivo de los negocios: la encontramos también en la política, en la investigación, en la docencia, en el ejército y, naturalmente, en la vida privada y familiar. Y ay motivos para pensar que la causa última del problema está en esos otros ámbitos, principalmente en el personal y familiar, más que en el económico, por mucho que digan que el capitalismo degrada éticamente a la sociedad* (Argandoña, 1994, p. 7).

Esta ideia remete para o conceito de crise de valores. Passou a ser valorizada a lei do mais forte, afastando progressivamente as referências civilizacionais, o que conduziu à perda dos valores e à superficialidade da vida. Vive-se, à escala mundial, na ausência de valores fundamentais na comunidade humana, tornando esta crise como um dado adquirido (Taille & Menin, 2009). Os valores que tradicionalmente eram dados como imutáveis, ou foram postos em causa ou abandonados, verificando-se posições relativistas ou niilistas (Marx, 1975; Nietzsche, 1997).

Com o aparecimento da crise pandémica, surge a esperança que a sociedade regressasse a um modelo de valores e princípios éticos, desvalorizando as futilidades. No entanto, tudo se mantém igual ou até mesmo exacerbado, pois as pessoas foram afetadas, tornando-se mais ansiosas e intolerantes com o outro e com a sociedade, em geral (Lusa, 2021; Melo, 2020; OCDE, 2021; Pereira *et al.*, 2021; SNS, 2021).

A crise de valores, aliada à globalização económica e societária, leva à crescente preocupação em promover uma ética global, isto por se impor a necessidade de um consenso ético mínimo quanto a valores, princípios, atitudes e critérios, e defender a dignidade e individualidade humanas.

Existe a ideia de que é o próprio mercado global que exige um *ethos* global de forma a ressalvar as tradições culturais da lógica global (Borges, 2018), até porque a ética não se opõe ao lucro, nem a técnica ao humanismo, nem mesmo a eficácia à cultura, a ética está relacionada com o que se faz consigo próprio e com os demais para viver humanamente (Hortal, 2008; Moreira 2004).

Perante isto, e considerando a desmedida concorrência, as empresas viram-se forçadas a rever os seus princípios e critérios de conduta éticos. O que levou à criação de associações<sup>1</sup> de

---

<sup>1</sup> P. ex: o *Institute of Social and Ethical Accountability*, o *World Business Council for Sustainable Development* e a *Social Accountability International*

apoio à promoção de práticas socialmente responsáveis, incluindo o desempenho social e ambiental, assim como se multiplicaram os estudos neste âmbito (Almeida, 2010).

Entende-se por ética empresarial, como sendo “o campo organizacional que estuda os comportamentos e as decisões empresariais que produzem impactos no bem-estar individual e social” (Almeida, 2010, p. 75), salvaguardando-se o facto de não ser uma forma particular de ética, mas sim uma aplicabilidade da ética no contexto empresarial.

Argandoña (1994) atribui grande importância à ética no setor empresarial, essencialmente pelo facto de as organizações estarem ao serviço das pessoas, proporcionando bens/produtos à sociedade, ao mesmo tempo que satisfazem as necessidades dos colaboradores (através da remuneração, da realização profissional, do convívio, etc.). A ética pretende potencializar os valores da organização, através da integração harmoniosa dos diversos recursos.

Segundo Dias, “a ética e as organizações tornam-se indissociáveis” (Dias, 2014, p. 91), por estarem relacionadas com as relações e os comportamentos humanos e, por isso, “As ações desenvolvidas nas organizações não podem prescindir dos comportamentos éticos” (Dias, 2014, p. 91). Além de ser um ideal, a ética é um instrumento de conduta das obrigações e das responsabilidades sociais da organização, de modo a alcançar os objetivos a que se propõe (Dias, 2014).

A ética empresarial apresenta duas grandes dimensões: a primazia do homem sobre a empresa (ou seja, é o meio dos *stakeholders* atingirem os seus fins) e, por outro lado, deve servir o propósito ou o bem comum da empresa (deve proporcionar um clima moral de maneira a que se desenvolvam as atividades para cumprir os objetivos da empresa) (Argandoña, 1994). Percutindo estas dimensões, verifica-se a existência de derivações éticas, nomeadamente, a ética pessoal (os *stakeholders* seguem os valores morais da vida em sociedade: lealdade, sinceridade, honestidade, solidariedade, honestidade, etc.); a ética das pessoas enquanto agentes da empresa (trabalhadores atuam para atingir os objetivos da organização de acordo com as suas regras); a ética organizacional (cumprimento de regras, normas e respeito pela hierarquia); e, a ética da empresa (que implica a responsabilidade da empresa e *stakeholders* perante a sociedade).

Para além de ser um ideal na organização, a ética torna-se “indissociável de qualquer atitude de responsabilidade” (Dias, 2014, p. 105), refletindo a responsabilidade assumida perante os *stakeholders*. A responsabilidade é a resposta ao apelo da presença do outro e aos desafios do mundo contemporâneo, a qual assenta na teoria da “ética da responsabilidade”.

Neste sentido, e segundo Weber (2017), a ética da responsabilidade é uma consequência do agir, i.e., a autorresponsabilização dos atos (Weber, 2017; Corrêa, 2016). Jonas (1994), vai

mais longe, atribuindo à responsabilidade uma visão prospetiva com vista à transformação do agir humano, assim formulada: “*Agis de façon que les effets de ton action soient compatibles avec la Permanence d’une vie authentiquement humaine sur terre... Agis de façon que les effets de ton action ne soient pas destructeurs pour la possibilité future d’une telle vie*” (Jonas, 1994, p. 40). Esta máxima reflete a necessidade de preocupação com o futuro, através da reflexão e da prática do bem que influenciará o outro, ou seja, é uma forma de assumir a responsabilidade tanto na esfera privada como na pública, remetendo para a noção de reciprocidade. É a chamada ética do futuro.

Por outro lado, Weber defende a existência da “ética da convicção”, sendo caracterizada pela previsão das consequências e o conjunto de normas e valores que orientam o comportamento na sua esfera privada. Todavia, “A ética da responsabilidade e a ética da convicção não são, a este respeito, opostos absolutos, mas complementos, que constituirão em conjunto o homem autêntico” (Weber, 2017, p. 78).

Ainda na linha da responsabilidade, e tendo em conta a instabilidade e as mudanças sociais que remetem para uma realidade incerta e complexa, Etchegoyen identifica a atualidade como o “tempo dos responsáveis” (Etchegoyen, 1995, p. 34), caracterizado pela *reinvenção* da realidade, através da definição de novos espaços de liberdade e da procura de soluções para os problemas, isto porque a consciência moral não permite a inércia, predominando a necessidade de transcendência (Etchegoyen, 1995). A responsabilidade deixa de ter uma aceção neutra (oriunda do Direito) e passa a moral, com valor, incidindo no “dever-agir” nas diferentes esferas (pessoal, institucional, familiar, etc.), isto porque “a responsabilidade leva a uma certa consciência das consequências, a uma visão do futuro posta em marcha pelas séries causais que os nossos actos determinam” (Etchegoyen, 1995, p. 183).

No que respeita às organizações, Etchegoyen refere que “na medida em que [uma empresa] está inserida num tecido económico e social, através dos seus produtos, dos seus serviços ou meios de produção, e onde causa efeito” (Etchegoyen, 1995p. 94), esta consciência leva a um compromisso e à responsabilização, limitando a sua resposta aos seus atos específicos no sistema económico, social e ambiental.

Considerando que o objetivo capital de uma empresa é a produção de lucro, sendo evidente a inexistência de uma dimensão moral, é na procura de soluções e alternativas para o seu alcance que podem surgir interrogações morais, consequentemente formuladas em termos de responsabilidade (Etchegoyen, 1995). Isto significa que, na procura de melhorias tecnológicas, do produto, do serviço, etc., surgem consequências para a esfera social e ambiental, o que levanta questões morais e éticas, tornando a empresa responsável pela

minimização dos seus atos, o que pode gerar “o conflito das responsabilidades” (Etchegoyen, 1995, p. 101), pois por um lado a responsabilidade de gerar lucro, por outro a responsabilidade da relação com os outros.

É centrada nestas dimensões éticas que surge a RSE. Inconfundíveis, a ética é independente da RSE, mas é parte integrante do “DNA da empresa” (Reimão, 2011, p. 90).

A ideia da responsabilidade da relação com os outros, assim como a doutrina da ética da responsabilidade, enquanto condição necessária ao futuro e à sobrevivência de todos os seres vivos, remetem para a RS. Esta encontra-se relacionada com a responsabilidade infinita relativa ao futuro, que se caracteriza como: imperiosa (atendendo ao valor da vida), singular e intransmissível e coletiva (possui um poder globalizante). Sendo anterior à ação, obriga-a e determina-a no seu sentido e, por isso, não é conquistada ou atribuída, é a condição do agir.

## **2. Responsabilidade Social das Empresas**

O conceito de Responsabilidade Social ganhou visibilidade devido à sua introdução no meio empresarial. Todavia, no sentido lato, Neto (2014) refere que esta não é exclusiva das empresas, mas sim intrínseca a qualquer ser humano, compreendendo o dever de respeito e retribuição de pessoas, grupos e organizações em relação à sociedade como um todo (Pereira, 2013; Neto, 2014). Dentro das organizações incluem-se as de cariz público, privado, PME's, multinacionais, instituições com e sem fins lucrativos, remetendo para o conceito de RSE. Este constructo, atualmente em voga, e do qual existe uma vasta literatura, curiosamente não possui um consenso quanto à sua definição.

A ideia de RSE surge no final do século XIX e início do século XX com práticas filantrópicas por parte dos empresários. A partir da década de 30 do século XX, surge alguma literatura com referência ao tema, de autores como Barnard em 1938, Clark em 1939 e Kreps em 1940 (in Neto, 2014). Não obstante, foi Howard Bowen, em 1953, considerado o “pai” da RSE, com a publicação do livro “*Social Responsibilities of Businessman*”<sup>2</sup>, que sugere que a responsabilidade social é dever dos *businessmen*, sendo-lhes imputada a obrigação de prosseguir políticas, tomar decisões ou seguir linhas de ação que fossem desejáveis no âmbito dos objetivos e valores da sociedade (Carroll, 1999; Pereira, 2013).

A partir da década seguinte e por aí em diante, verificaram-se diferentes fases na evolução do conceito de responsabilidade social: um aumento substancial da literatura sobre o tema numa tentativa de definição do conceito (década de 60); a aparição de uma multiplicidade de

---

<sup>2</sup> Esta obra foi baseada num manifesto assinada em 1942 por mais de 100 empresários ingleses em que estes se responsabilizavam por criar um equilíbrio justo entre os vários *stakeholders* da empresa.

definições (década de 70); o expresso interesse na investigação (década de 80); o surgimento de novos conceitos, como a “cidadania empresarial”, “ética empresarial”, “desempenho socialmente sustentável” (década de 90); e, mais recentemente, a crescente preocupação com as questões éticas nas organizações e as ideias de sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, definindo, segundo Carroll (2010), a primeira década do século XXI como sendo a “era da cidadania empresarial global” (Duarte, 2014, p. 539-540).

O conceito de RSE evoluiu, e continua a evoluir, a par com “a mudança das circunstâncias sociais, políticas e económicas que marcaram o século XX” (Teixeira, 2017, p. 57), dando-se a mudança de paradigma de gestão que passou da visão clássica/tradicional para a contemporânea (Duarte, 2014; Teixeira, 2017), ambas incompatíveis. Na primeira, defendida por Milton Friedman<sup>3</sup>, considera-se que a RSE se deve concentrar em gerar lucros para os acionistas e cumprir as suas obrigações legais, não existindo espaço para alargar esta responsabilidade social, pois tal recetividade “(...) por parte dos gestores das empresas pode minar completamente os fundamentos da sociedade livre” (Teixeira, 2017, p. 370).

De acordo com a visão contemporânea, “as empresas, como membros importantes e influentes da sociedade, são responsáveis por ajudar a manter e melhorar o bem-estar dessa mesma sociedade como um todo” (Teixeira, 2017, p.370). Um dos maiores defensores desta visão foi Davis que afirmou que “a longo prazo, quem não usa o poder de uma forma que a sociedade considere responsável está condenado a perdê-lo” (Teixeira, 2017, p. 370).

A RSE deve ser encarada como uma liderança, um compromisso e uma convicção, fortalecendo a cultura empresarial e deve servir os interesses da empresa e dos seus *stakeholders*, não se condicionando pelas pressões exteriores à empresa e responder aos atuais desafios e às novas exigências das organizações empresais (Moreira, 2004, p. 391)

Na mesma linha, surge a Teoria dos *Stakeholders* (Freeman, 1984) que defende que as organizações têm obrigações para com um maior número de pessoas que não somente para com os *stakeholders*, tornando-se necessário, através de um comportamento responsável, manter o equilíbrio entre as necessidades e as exigências de todas as partes interessadas (Duarte, 2014). Freeman assevera a existência de dois tipos de *stakeholders*: os primários, que estão envolvidos em transações diretas com a organização (acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes/consumidores, parceiros, comunidade local); e os secundários que, não estando diretamente envolvidos, podem afetar ou ser afetados pelas suas atividades (ONG, *media*, comunicação social, opinião pública, etc.) (Duarte, 2014; Lopes, 2015).

---

<sup>3</sup> Economista liberal e detentor de um Prémio Nobel.

Com a evolução do paradigma de gestão, e por forma a incentivar atitudes socialmente responsáveis, passou a ser valorizada a existência de uma relação positiva entre o desempenho social e o desempenho financeiro/económico, definida como a *corporate social performance*.

### 3. Perspetivas teóricas sobre a Responsabilidade Social

A falta de consenso quanto à definição concetual de responsabilidade social, acrescida ao processo de globalização e ao aumento da investigação e expansão da literatura, gerou uma diversidade de perspetivas teóricas, sendo as duas mais influentes: a anglo-americana e a europeia que, por um lado, divergem quanto ao carácter obrigatório *versus* voluntário da ação de responsabilidade social, mas por outro lado, convergem quanto à importância de dar resposta às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e de atender às questões sociais e ambientais (Duarte, 2014).

#### 3.1. A Perspetiva americana

Esta perspetiva é suportada pela teorização de Carroll (1979) que apresenta quatro responsabilidades representadas numa pirâmide (Almeida, 2010; Duarte, 2014), conforme está presente na Figura 1.1:

**Figura 1.1 – Responsabilidades Sociais das Empresas**



Fonte: Almeida, 2010 (adaptado de Carroll, 1979, 1999)

Embora a Figura 1.1 remeta para a ideia de hierarquização, as obrigações presentes devem ser obtidas concomitantemente: na base constam as responsabilidades económicas que se apresentam como a obrigação de gerar riqueza, manter o crescimento e responder às necessidades de consumo da sociedade e contribuir para o seu bem-estar económico através da empregabilidade e do pagamento de impostos; em seguida, as responsabilidades legais

enquanto obrigação do cumprimento de regras e leis; as responsabilidades éticas caracterizam-se pela adoção de condutas que vão de encontro aos códigos morais da sociedade; e, no topo estão as responsabilidades filantrópicas que representam a contribuição para a resolução de problemas sociais e melhoria da qualidade de vida da sociedade, sendo estas as desejadas. Carroll acredita que esta pirâmide ilustra as diferentes peças que compõem a RSE (Carroll, 1979; Carroll, 1999; Almeida, 2010).

Recentemente, esta perspectiva foi revista por Shwartz e Carroll que construíram o modelo VBA (*Value, Balance, Accountability*), que veio acrescentar valor, ou até substituir, o primeiro modelo. Este novo modelo sugere que “o equilíbrio entre a geração de valor, o balanço adequado entre a função base das empresas e os valores humanos e a responsabilização pelas suas ações, pode garantir um papel apropriado das empresas na sociedade” (Leandro & Rebelo, 2011, p. 23).

### **3.2. A perspectiva europeia**

Esta perspectiva é sustentada pela definição da Comissão Europeia (CE) (2001) presente no Livro Verde<sup>4</sup> que define a RS como sendo “a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas, nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas, [os chamados *stakeholders*]” (CE, 2001, p. 7). Tem subjacente a ideia da contribuição empresarial “para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo (...). Esta responsabilidade manifesta-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas afectadas pela empresa e que, por seu turno, podem influenciar os seus resultados” (CE, 2001, p. 4), “contribuindo para o desenvolvimento sustentável” (Duarte, 2014, p. 544).

Esta conceção foi fortalecida com uma nova definição do conceito que explica que “a responsabilidade social das empresas é a responsabilidade das empresas pelo impacto que têm na sociedade (...) [e] devem adoptar processos com o fito de integrar as preocupações de índole social, ambiental e ética, o respeito dos direitos humanos e as preocupações dos consumidores nas respetivas atividades e estratégias” (CE, 2011, p. 7). O que pressupõe “a ideia de um tripé composto pelos objetivos económicos, sociais e ambientais. Se um dos objetivos for descurado, o tripé perde equilíbrio” (Rego, A. *et al.*, 2006, p. 246). John Elkington reforça a ideia com o conceito de *Triple Bottom Line* que defende que uma

---

<sup>4</sup> Intitulado “Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, Comissão Europeia (2001)

organização sustentável deve ser financeiramente segura, deve limitar os seus impactos ambientais negativos e agir em conformidade com as expectativas sociais (Duarte, 2014).

Além do “trinómio económico-social-ambiental da RSE” (Rego *et al.*, 2006, p.249), são consideradas duas grandes dimensões da RSE: interna e externa (CE, 2001). A dimensão interna abrange essencialmente os colaboradores, garantido que estes tenham boas condições de trabalho através de práticas socialmente responsáveis relacionadas “com questões como o investimento no capital humano [gestão dos recursos humanos], na saúde, na segurança e na gestão da mudança” (CE, 2001, p.8). Também inclui as práticas ambientalmente responsáveis relacionadas “com a gestão [do impacto] dos recursos naturais explorados no processo de produção” (CE, 2001, p.8).

A dimensão externa abrange os parceiros, fornecedores, os consumidores/clientes, as autoridades públicas, o ambiente e a comunidade local, extrapolando a esfera organizacional, além dos *stakeholders* e dos colaboradores (CE, 2001).

Associando o trinómio às dimensões interna e externa, verifica-se a existência de seis campos de atuação da responsabilidade social, esquematizadas no Quadro 1.1.

**Quadro 1.1 – Os campos de atuação da Responsabilidade Social**

		Área de atuação		
		Social	Económica	Ambiental
Dimensão	Interna	Clima social Empregabilidade Gestão e desenvolvimento dos RH	Adequação Perenidade Sustentabilidade Eficácia	Segurança no trabalho Condições de trabalho Saúde ocupacional Gestão do impacto ambiental
	Externa	Voluntariado empresarial Apoio sociocultural Relação com a comunidade	Apoio socioeconómico Patrocínios Relação com fornecedores, clientes e parceiros	Proteção e conservação ambiental

Fonte: Duarte, 2014 (adaptado de Neves & Bento, 2005)

Perante o exposto, verifica-se que uma organização possui responsabilidades perante as pessoas de dentro e de fora da organização; responsabilidades de alcançar a prosperidade económica da organização, assim como contribuir para a prosperidade económica da sociedade; e responsabilidades na minimização do impacto ambiental da sua atividade, tal como contribuir para a preservação e proteção do ambiente (Duarte, 2014).

#### 4. De uma sociedade de risco para instituições justas

Um dos principais problemas dos modelos económicos e de gestão é a procura de resultados a curto prazo. A ausência de preocupações a médio e longo prazo com as questões sociais, ambientais e até económicas, apresenta-se como o principal problema das empresas ao longo do século XX, estendendo-se até à atualidade. Um sistema que não possui uma visão a longo prazo, não assegura a sua própria subsistência, pois não cria planos estratégicos e de contingência face à sociedade de risco e incerteza.

Segundo Beck (1994), as mudanças provocadas pela realização dos ideais da modernidade, i.e., o desenvolvimento científico, tecnológico e industrial, originaram espontaneamente riscos artificiais. Passa-se de uma sociedade industrial para uma sociedade de risco, através de um processo de modernização reflexiva: “uma (auto) destruição criativa de toda uma era: aquela da sociedade industrial. O “sujeito” dessa destruição criativa não é a revolução, nem a crise, mas a vitória da modernização ocidental” (Beck *et. al.*, 2000, p. 2).

O avanço da ciência e da tecnologia trouxe benefícios à sociedade, mas criou igualmente riscos desmedidos e incontroláveis, sendo impossível imputar responsabilidades e compensar pelos danos, por serem incalculáveis. Uma sociedade de risco está repleta de perigos e de riscos (nas áreas ambiental, financeira, social, saúde, segurança, etc.), os quais são transversais a todas as classes sociais, numa escala global.

Aliado à vivência numa sociedade de risco, existe o descrédito perante as instituições (ciência, política e negócios) que, em vez de garantirem a racionalidade e a segurança, não dão resposta, não são *accountable* ou, no caso de prestarem contas, são pouco transparentes, o que gera desconfiança; e, por isso, são consideradas fontes de risco (Beck *et. al.*, 2000). Assim, entende-se que risco e responsabilidade estão intrinsecamente conetados.

Perante o contexto de sociedade de risco, a não resposta das instituições e das crescentes desigualdades sociais, John Rawls (1993) dedicou-se à aplicabilidade de uma justiça distributiva, propondo a teoria da justiça, através de um novo contrato social, como equidade em resposta ao utilitarismo clássico.

Rawls considera a sociedade uma cooperativa constituída por avantajados e desvantajados, sendo cada um o resultado da forma como são tratados pela própria sociedade. Nesse sentido, defende uma sociedade mais ordenada e menos desigual, baseada num sistema de justiça em que não haja beneficiados ou prejudicados por circunstâncias que não podem controlar, sejam de carácter natural ou social. Assim, idealiza a reorganização da

sociedade através da redistribuição da riqueza de forma justa e equitativa, por parte das instituições mais importantes da sociedade, de forma a criar igualdade de oportunidades.

As instituições formam a estrutura básica da sociedade, distribuem direitos e deveres fundamentais e determinam a divisão dos benefícios da cooperação em sociedade (Rawls, 1993). E para que se verifiquem alterações, é impreterível existirem instituições justas que reconheçam os indivíduos e garantam o seu tratamento num patamar de igualdade.

Assim, a aplicação da justiça tem que obedecer a princípio éticos, condição para que seja tida em consideração a situação particular da pessoa, as suas limitações e potencialidades.

O comportamento responsável e a ética empresarial, aplicada através da RSE, têm vindo a ganhar mais “adeptos” como efeito das inúmeras fontes de pressão, das quais Sandra Waddock realça duas: o sentimento de confiança (p. ex., a existência de escândalos e fraudes organizacionais leva à quebra de confiança), e a valorização dos bens intangíveis (a marca e a reputação da organização) em detrimento da desvalorização dos bens tangíveis (instalações e equipamentos) (Duarte, 2014).

A aplicação de políticas de RSE é uma forma de colmatar os riscos e perigos impostos pela sociedade de risco, como é uma expressão de um clima de identidade, de bem-fazer e de integridade, demonstrando que são instituições justas e éticas.

Mas não basta demonstrar que são socialmente responsáveis, devem provar esse facto e isso é efetuado através da utilização de instrumentos de apoio e de *accountability*.

## **5. Avaliação e *Accountability*: instrumentos de apoio**

Associando a evolução do conceito de RSE com as preocupações com o ambiente, a defesa dos direitos humanos e sociais, e a influência exercida pelas fontes de pressão, gerou-se a necessidade de criação de ferramentas destinadas à sua gestão. Estas viabilizam não só a gestão organizacional, como apoiam e permitem a execução de processos de avaliação e *accountability*, comunicando de forma transparente o seu desempenho social aos *stakeholders*. São vários os instrumentos de apoio à RSE, designadamente:

- **Códigos de Ética e de Conduta**

A conceção e utilização deste tipo de documentos não é recente, pois os códigos de conduta existem desde a Antiguidade do segundo milénio A.C., sendo o Código de Hamurabi, datado de 1780 A.C., um dos mais relevantes e importantes, por conter uma das mais notórias compilações de leis daquele período (Neves, 2008). Na atualidade e no campo empresarial,

provenientes de princípios e valores universalmente reconhecidos, nomeadamente de leis e acordos intergovernamentais, os códigos de conduta surgem entre as décadas de 1970-1980, incidindo na gestão das relações com o cliente e a gestão ambiental, tendo por objetivo gerar a importância as temáticas social e ambiental no contexto industrial (Dodds & Joppe, 2005).

A conceção de códigos condutas e legislações específicas tem como premissa a regulação do comportamento e aperfeiçoamento das relações entre sujeitos em sociedade. Este constructo exige, através de um profundo processo reflexivo, aperfeiçoamentos, alterações e melhorias articuladas com o contexto e a realidade da humanidade, isto é, devem acompanhar a evolução da moralidade social e do desenvolvimento científico (Neves, 2008).

Sendo uma forma de edificação da ética, visando promover os direitos fundamentais (humanos, laborais e ambientais) e eliminar práticas de corrupção (sobretudo em países onde não estão regulados *standards* mínimos), os códigos necessitam de ser suportados por um sistema de gestão que define objetivos, processos, funções e responsabilidades (CE, 2004)<sup>5</sup>.

Este é um instrumento cuja conceção é desenvolvida internamente na organização, “em que a empresa estabelece certos objetivos de carácter ético que deseja conseguir, dentro e fora da mesma, isto é, com os fornecedores, instituições financeiras, comunidade local, economia nacional, etc.” (Moreira, 1999, p. 67).

É de salientar que as orientações, as políticas e/ou as cartas de princípios de RSE podem apresentar-se sob a forma de códigos de empresa, sindicatos/associações profissionais, internacionais, intergovernamentais, entre outros.

#### ▪ **Normas/*Standards*/Certificações**

Abrangem diferentes áreas (ambiente, qualidade, segurança, saúde, etc.), o que para além de possibilitar a avaliação do desempenho social das organizações, apresentam-se como ferramentas fundamentais de apoio à implementação da gestão de RSE. Estas propõem um conjunto de procedimentos, processos, fases e especificações para a empresa utilizar para orientar a sua atividade de acordo com os valores prescritos, assim como possibilita atestar o compromisso das empresas com a responsabilidade social.

A norma mais utilizada e conhecida é a *Social Accountability* 8000 (SA 8000), que “funciona como um sistema para melhorar o desempenho social das empresas (...) [zelando para que] estas denotem respeito pelos direitos humanos e pela dignidade da pessoa humana

---

<sup>5</sup>A título de exemplo: Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social (OIT); *Guidelines for Multinational Enterprises* (OCDE); *Global Compact* e os ODS, ambos da UN.

(...) [através da garantia de] condições de trabalho eticamente aceitáveis” (Rego *et al.*, 2006, p. 212), ou seja, apresenta orientações para regular as condições de trabalho. Existem outras normas com enfoque na área da saúde ocupacional e segurança<sup>6</sup>.

No que concerne a RSE *per se*, as normas reguladoras são a ISO 26000 *Guidelines for Social Responsibility* (norma internacional), cujos temas centrais são: a administração organizacional, os direitos humanos, as práticas profissionais, o meio ambiente, as práticas leais de operação, as questões dos consumidores e o envolvimento e desenvolvimento da comunidade; e a norma portuguesa NP 4469 Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social (atualizada a 15 janeiro de 2019). Esta pretende expressar o compromisso das organizações com as questões de sustentabilidade, designadamente: liderança, direitos humanos, práticas aborais, ambiente, operações de negócio justas, consumidores e desenvolvimento social.

No âmbito da Qualidade existem, entre outras, normas como a ISO 9000 (relevante para a gestão de qualidade) e a AA 1000. Esta última, “consiste num conjunto de princípios de qualidade e de processos de avaliação ética” (Rego *et al.*, 2006, p.216), disponibilizando orientações para apoiar a empresa a manter o compromisso com os *stakeholders* nas suas atividades quotidianas (Rego *et al.*, 2006).

Relacionadas com o Ambiente, existe a norma desenvolvida pela CE, a *Eco-management and Audit Scheme* (EMAS), a qual se destina a avaliar, “prestar contas” e a melhorar a performance ambiental; e a norma ISO 14000, cujo objetivo é “ajudar as organizações a alcançar bom desempenho nesse domínio” (Rego *et al.*, 2006, p.219). Esta última é a mais relevante e reconhecida.

É de salientar que as principais ferramentas de apoio para a implementação do sistema de gestão de RS, para a atestação do compromisso das empresas com a RS e para a avaliação do desempenho social das organizações, são as normas internacionais SA 8000 e ISO 26000 e a norma portuguesa NP 4469.

#### ▪ **Relatórios de Sustentabilidade**

Estes têm como premissa a apresentação dos resultados da performance económica, ambiental e social da organização, pressupondo duas fases: *accounting* (recolha, seleção e avaliação da informação) e *auditing* (comprovação das informações apresentadas). O modelo mais apropriado a ser utilizado é o GRI (*Global Reporting Initiative*), cujas orientações padronizadas permitem “harmonizar os formatos usados pelas várias empresas, comparar os

---

<sup>6</sup> P. ex.: ILO-OSH 2001 *Guidelines on occupational safety and health management* e a OHSAS 18001

respectivos desempenhos e avaliar mais claramente o percurso de uma mesma empresa no decurso dos anos” (Rego *et al.*, 2006, p. 235).

Comparando as linhas condutoras da ISO 26000 à GRI, verifica-se a existência de correspondências entre ambas, as quais se podem constatar no Quadro 1.2:

**Quadro 1.2 – The Global Reporting Initiative and ISO 26000**

<b>ISO 2600 SOCIAL RESPONSIBILITY</b>	<b>GRI – Sustainability Indicator</b>
<b>CORE SUBJECTS</b>	<b>CATEGORIAS/ASPECTS</b>
Subclause 6.2 – Organizational governance	Governance
Subclause 6.3 – Human rights	Human rights
Subclause 6.4 – Labor practices	Labor practices and decent work
Subclause 6.5 – The environment	Environment
Subclause 6.6 – Fair operating practices	Society: corruption, public policy, anti-competitive behavior, etc.
Subclause 6.7 – Consumer issues	Product responsibility
Subclause 6.8 – Community involvement and development	Society: community

Fonte: Henriques, 2011, p. 148.

Sendo incontestáveis as semelhanças, é de salientar o que as distingue: a ISO 26000 define as expectativas de desempenho em termos de implementação da RS, enquanto o GRI identifica os indicadores de desempenho a ter em conta aquando a elaboração do relatório (Henriques, 2011), ou seja, a primeira tem um papel orientador na implementação e o segundo é usado para avaliação da aplicação das normas.

#### ▪ **Investimento Socialmente Responsável (ISR)**

Este tipo de investimento é nada mais que “uma abordagem ao investimento que integra critérios financeiros e não financeiros na seleção dos ativos que compõem os portfólios de investimento” (Rego *et al.*, 2004, p. 195-196), ou seja, é a materialização de um movimento financeiro ético, por ter em consideração o alinhamento dos valores e os critérios ambientais, sociais e de administração, com o intuito de promover a mudança na sociedade.

A oferta de ferramentas de gestão indica “que a RSO se tornou um investimento estratégico da comunidade empresarial” (Duarte, 2014, p.552), como também na área da investigação, revelando-se um desafio por gerar novos paradigmas de gestão e promover maior justiça social.



## **Responsabilidade Social das Empresas e Serviço Social**

### **1. O Serviço Social de Empresas**

A emergência do Serviço Social situa-se no final do século XIX e início do século XX, ainda que de forma incipiente, principalmente direcionado para a caridade, filantropia e assistencialismo. É entre o início do século XX e pós II Guerra Mundial que o Serviço Social se profissionaliza, delineando os seus princípios e valores éticos cujos pilares assentam em ideais humanitários e democráticos. Posteriormente (entre 1950-1960) é reconhecido enquanto profissão e considerado uma ciência inserida na área das Ciências Sociais.

O Serviço Social começa por ser uma profissão essencialmente feminina. As assistentes sociais (AS), também apelidadas de “obreiras de serviço social” (DRE, 1939) em Portugal, atuavam principalmente no âmbito da política de assistência social corporativa. Segundo Martins (1995), “Depois de 1945, o campo profissional amplia-se à área hospitalar, dispensários de saúde, organismos tutelares educativos e prisionais, sendo o Estado o principal empregador” (Branco, 2009, p. 63).

No que concerne o SSE, este surge precisamente aquando da emergência da própria profissão, ou seja, no período da Revolução Industrial. Na altura intitulado de Serviço Social Industrial, aparece primeiro em Inglaterra, intervindo “no âmbito da gestão de conflitos entre empregadores e trabalhadores [gerados pela contradição capital *versus* trabalho], os quais tinham em segundo plano uma forte presença sindical a apoiá-los na reivindicação de direitos e condições de trabalho” (Freitas, 2016). É depois instituído em França e vai-se alargando para outros países europeus, assim como na América-latina.

O Serviço Social corporativo português, designadamente no sector industrial, estava relacionado com a produtividade (padronização e mecanização do trabalho) e a manutenção e equilíbrio do clima organizacional, mas também com a promoção de uma interligação entre empresa e trabalhador, atuando sobre problemas pessoais e laborais, desempenhando um papel de mediador entre as diferentes classes (Andrade, 1971; Martins, 1999).

Neste âmbito, a intervenção do AS situava-se em três dimensões: apoio psicossocial aos trabalhadores e coletividades; participação na criação e na aplicação das políticas sociais; e na promoção da consciencialização dos problemas advindos da situação de trabalho, assim como incluía a disponibilização, aos responsáveis e aos interessados, de todas as observações e informações colhidas no exercício da sua função (Bernard, 1967).

No início do século XX, relacionada com a intervenção em contexto fabril, surge o Serviço Social do Trabalho, no qual se insere o SSE e que direciona a sua intervenção exclusivamente para o trabalhador e suas necessidades, tendo por objetivo intervir sobre situações sociais que afetam o desenvolvimento laboral (Rosário, 2003), pois entendeu-se que ao valorizar o profissional enquanto ser humano, promover-se-ia a produtividade, o que consequentemente beneficiava as empresas.

O período de maior relevância do SSE está compreendido entre as décadas de 50-80 do século, tendo inclusivamente suscitado interesse a nível internacional, pelo que a ONU (Nations Unis, 1961) elaborou um relatório sobre o SSE onde constam as suas características e traços gerais, reforçando que o SSE possui múltiplas possibilidades e que, observando as suas práticas, se pode descobrir uma grande variedade de tarefas e modos de cumpri-las (Viana & Servós, 2016). Ferreira (2018), justifica a prosperidade deste período, considerando

a escassez de serviços sociais públicos associada ao crescimento económico que se verificou no período pós II GGM (conhecido como os 30 anos gloriosos e que vigoraram até aos choques petrolíferos de 1973 e 1979) e, ainda, à emergência dos movimentos coletivos de defesa dos direitos dos trabalhadores, vieram despertar no mundo laboral a necessidade de promoção de um maior bem-estar social entre os trabalhadores, abrindo espaço para a criação de um conjunto de medidas de apoio social, e que foram em parte, como refere a mesma autora, o ponto de partida para o surgimento do Serviço Social de Empresa na Europa (Ferreira, 2018, p. 152).

Nessa altura, a implementação de ações de cariz social nas organizações, cujos beneficiários eram os trabalhadores e as suas famílias, eram desenvolvidas por “profissionais com qualificações capazes de proceder à sua gestão” (Ferreira, 2018, p. 152), tendo então surgido a “Política Social de Empresa”. Este documento tinha como objetivo gerar benefícios e um bom ambiente laboral, através da vinculação dos trabalhadores e da promoção da produtividade (Ferreira, 2018).

O SSE apresenta uma ação unilateral centrada nos trabalhadores, facilitando a sua integração e adaptação, com enfoque na minimização das consequências sociais do capitalismo, através da promoção do bem-estar dos trabalhadores (apoando o trabalhador e sua família) e enquanto mediador nos conflitos entre classes e organizações sindicais, de forma a facilitar a integração e adaptação dos trabalhadores e criar uma bom ambiente laboral (Ferreira, 2018; Freitas, 2016; Teles, 2011).

Segundo Soto (1993), o sector empresarial era o mais atrativo e com maior taxa de empregabilidade para os AS, principalmente devido à escassez de serviços sociais públicos.

E, por isso, após a Revolução de 25 de Abril de 1974 e com a consequente implementação do Estado de Bem-Estar Social, o SSE perde o seu protagonismo enquanto campo de atuação, em prol dos organismos públicos.

Na década de 1990, por influência das transformações ocorridas no sector empresarial, a par com as transformações sociais na esfera global, dá-se a reafirmação do SSE através da integração dos AS nos departamentos de RH, enquanto novo espaço de intervenção (Rosário, 2003; Freitas, 2016).

Na viragem do século XX para XXI, relacionado com as transformações sociais, a conscientização da sustentabilidade, a procura de aumento da qualidade e a valorização da adoção de estratégias de responsabilidade social por parte das empresas, surgem novos campos de atuação para o Serviço Social: a saúde ocupacional, a higiene e segurança no trabalho e a RSE (Rosário, 2003; Araújo, 2010, Ferreira, 2018). Sendo esta última uma conquista, devido à sua amplitude e complexidade, esta relação faz todo o sentido, uma vez que a RSE está intimamente ligada “aos princípios e fundamentos da profissão” (Ferreira, 2018, p. 153), como será explorado em seguida.

## **2. A relação entre Responsabilidade Social e Serviço Social**

A RS “nasce de uma atitude ética das empresas perante a sociedade em geral e pretende que todas as suas decisões e ações afetem de forma positiva todos os (...) [*stakeholders*], mais do que lhe é exigido legalmente” (Leandro & Rebelo, 2011, p. 24). Apresenta-se como uma resposta para a sociedade civil (no geral) e para os *stakeholders* (em específico), cria valores organizacionais (éticos) e contribui para melhorar as condições sociais das pessoas afetadas por suas ações.

Perante a essência e as linhas orientadoras da RSE, e tendo em conta a atual definição do Serviço Social, que se define enquanto

(...) uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social (IFSW, 2014),

torna-se evidente a relação e a confluência dos objetivos da RSE e do Serviço Social. Primeiro porque a própria definição inclui o princípio da responsabilidade coletiva, o que,

“partindo do papel central que a justiça social e os direitos humanos assumem no Serviço Social, reforça a necessidade de promoção de relações de reciprocidade entre indivíduos, como instrumento de coesão [e transformação] social” (Esgaio, 2014, p. 213).

Tanto a RSE como o Serviço Social (SS) possuem uma abordagem centrada nos direitos humanos, enquanto direitos universais e normativos que orientam a atuação do AS na sua prática e a implementação de estratégias de RSE.

A prática do profissional de Serviço Social perspetiva o desenvolvimento e a mudança social do indivíduo, da comunidade e sociedade, pelo que

A sua especificidade é a de intervir na sociedade com a finalidade de promover a mudança e o bem-estar social. Também promove a igualdade de oportunidades e a participação social numa sociedade que se quer justa e democrática (...) [e] preocupa-se com as questões de desigualdade, de conflito e de poder” (Carvalho, 2016, p.1).

Nesta mesma linha, salienta-se que o conceito de RSE está intimamente ligado a três áreas de desenvolvimento: social, sustentável e comunitário (Gotea & Rosculet, 2019). O primeiro, pode ser desenvolvido interna e/ou externamente dando resposta às necessidades, através de projetos, medidas e políticas que minimizem as desigualdades sociais e/ou vulnerabilidades dos *stakeholders*; o segundo, sugere a ideia dos direitos das gerações futuras, bem como a vida em geral, considerando as perspetivas económica, social e ecológica; o último, representa o uso de recursos de forma responsável, sustentável e progressiva (Gotea & Rosculet, 2019). Na verdade, os três estão interligados, influenciando-se, de forma a criar a mudança e promover desenvolvimento humano, social e ambiental.

A RSE é entendida, segundo Almeida “como o conjunto de obrigações que vinculam a empresa à sociedade, baseadas em três tipos de compromisso social: económico, legal e ético” (Almeida, 2010, p. 263). Por seu lado, o Serviço Social, enquanto profissão que relaciona as pessoas com as estruturas sociais, encontra-se alinhada “com determinantes sociais, económicas e políticas” (Carvalho, 2016, p.11), denotando-se aqui, mais uma vez a confluência das perspetivas da RSE e do Serviço Social. Não esquecendo a dimensão ambiental da RSE, ressalva-se que a sustentabilidade ambiental é um dos compromissos da profissão (APSS, 2018).

O Serviço Social é fundamentalmente uma profissão *accountable*, com valores e princípios assentes numa ética universal, baseada em dois pilares fundamentais: nos princípios gerais (da liberdade, do dever, da responsabilidade jurídica, da justiça, do respeito, da boa vontade, da felicidade, do bem-estar e da utilidade), e no carácter e nas relações (com enfoque nos princípios da virtude, da sensibilidade e sentimento moral, da relação, da

empatia, do compromisso, da sensibilidade, da flexibilidade, do minimalismo, da responsabilidade social e pelo futuro); com compromisso com os Direitos Humanos e a democracia e com uma vertente de responsabilidade social (Carvalho, 2016). Por sua vez, como já abordado anteriormente, a RSE possui instrumentos facilitadores de *accountability*, para uma comunicação transparente perante os *stakeholders*.

Gotea & Rosculet (2019), afirmam que o Serviço Social e a RSE são interdependentes. O que justifica o facto de vários autores considerarem o AS um profissional apto, idóneo e possuidor de capacidades, competências e versatilidade para dar resposta às necessidades e exigências da RSE, tanto na dimensão interna como externa (Gotea & Rosculet, 2019; Iamamoto, 1995; Teles, 2010).

De facto, o assistente social, enquanto agente transformador

(...) de mudanças sociais, tanto na sociedade em geral, como nas suas formas individuais de desenvolvimento, importa que a sua ação seja o mais abrangente possível e isso inclui (...) todas as áreas do social, em que existam indivíduos, situações problemáticas, potencialidades a desenvolver e mudanças a ocorrer” (Rocha, 2015, p. 14)

sendo nestas “sociedades laicas, racionais, produtivas e que buscam o lucro, que o Serviço Social ganha espaço como profissão técnica de correção de desequilíbrios e de execução de um projeto de justiça social” (Amaro, 2012, p. 61).

A intervenção do assistente social no âmbito da RSE, enquanto novo campo de participação, pode considerar-se um prolongamento do SSE, com as suas efetivas derivações e abrangência.



## Metodologia de Investigação

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada, através da caracterização do campo empírico e as técnicas de recolha e tratamento de dados.

### 1. Método científico

A investigação procura questionar e analisar a realidade. A criação científica é uma atividade, na qual se determina o processo que leva o investigador a produzir a obra científica, ou seja, “conhecimentos objetivos, sistemáticos, claros, organizados e verificáveis” (Vilelas, 2009, p. 57); mas também uma instituição alicerçada por três elementos: o sujeito, o objeto e o meio (Eco, 1980).

Ao contrário do conhecimento de senso comum, assistemático e pouco explicativo, o conhecimento científico possui várias qualidades, nomeadamente a objetividade, a racionalidade, a sistematização, a generalidade e a fiabilidade (Vilelas, 2009), tendo como pressupostos o raciocínio lógico e o método. O método, enquanto sistema organizado, lógico e perceptível, é um processo racional, podendo ser testado, corrigido e posto em causa ao longo do seu desenvolvimento; caracterizando-se por possuir o poder descritivo e explicativo dos factos e/ou resultados (Vilelas, 2009).

Particularmente no que concerne a investigação em Serviço Social, segundo Ferreira (2011), esta é predominantemente indutiva, devendo centrar-se no Sujeito de intervenção do assistente social e contribuir para o enriquecimento teórico-metodológico das práticas, sendo igualmente um imperativo ético para a transformação das mesmas. Esta ideia é corroborada por Restrepo (2003) que considera que a investigação qualitativa tem

uma perspetiva subjetiva de reconstrução social da realidade [e que] constitui uma via fecunda de aproximação ao conhecimento, descoberta e revalorização dos sujeitos histórico-sociais com os quais se constrói a prática profissional do Serviço Social dotando-a de novo sentido (Restrepo, 2003, 130).

Nesse sentido, optou-se por uma metodologia de investigação qualitativa, a qual trabalha crenças, representações e opiniões, com uma abordagem indutiva que permite o surgimento de ideias (Albuquerque, *et al.*, 2013; Creswell, 2009; Seriajoni, 2000).

A presente investigação tem como pergunta de partida: Qual a perceção e o contributo do assistente social no âmbito da Responsabilidade Social das Empresas? O seu objetivo geral é conhecer a perceção e a prática do assistente social no âmbito da RSE (objetivo geral). E os

objetivos específicos são: compreender a dimensão do trabalho interdisciplinar existente; sistematizar as diferenças na intervenção na RSEx e RSI; identificar a importância e relação com os stakeholders e dar a conhecer os contributos do assistente social no âmbito da RSE.

## **2. Campo Empírico, Universo e Amostra**

O campo empírico desta investigação, sendo também o seu objeto de estudo, é a prática profissional dos assistentes sociais na RSE em empresas com sede na Grande Lisboa que integram assistentes sociais nos seus departamentos de responsabilidade social.

Numa fase inicial estabelecemos como Universo os assistentes sociais a exercer a sua prática num departamento de RSE no território português. No entanto, tendo surgido a necessidade de obter uma visão mais alargada considerou-se outro critério, nomeadamente o exercício de cargo de investigador/docente e de possuir reflexão académica nesta área.

Para tal, foi selecionada uma amostra que, de acordo com Fortin (2003), é constituída por uma população que compreende um conjunto de elementos/sujeitos que partilham características comuns, as quais são predefinidas como critérios para inclusão no estudo. A amostra deste estudo é não probabilística, por conveniência, constituída por sete assistentes sociais inseridos profissionalmente nos departamentos de responsabilidade social de empresas com sede na Grande Lisboa e de um/a investigador/a e docente do ensino superior com especialização no tema do estudo, de modo a obter-se veracidade e conhecimento.

Depois de efetuada uma pesquisa nas redes sociais e de contactados os profissionais, acreditava-se que seriam efetuadas treze entrevistas. Todavia, devido a imprevistos e fatores fora do controlo da investigadora, foram realizadas oito entrevistas.

## **3. Recolha, Tratamento e Análise de Dados**

Fortin (2003) faz referência ao facto de que a colheita de dados empíricos deve adequar-se ao método de investigação, possibilitando a “necessidade de dar resposta aos objetivos do estudo” (Fortin, 2003, p. 240), ou seja, é assumido como sendo um processo organizado posto em prática para a obtenção de informações.

Para o efeito, recorreu-se à entrevista semiestruturada enquanto técnica de recolha de dados, devidamente orientada por um guião. Este instrumento metodológico, é definido como “um modo particular de comunicação, que se estabelece entre o investigador e os participantes com o objetivo de colher dados relativos às questões de investigação

formuladas” (Fortin, 2003, p. 245). Assim, foram colocadas questões simples e abertas, de forma a promover a liberdade de expressão dos entrevistados.

A recolha de dados foi realizada entre junho e agosto do ano de 2020, tendo sido realizadas as entrevistas através do meio mais favorável para cada inquirido, nomeadamente via chamada telefónica e videochamada, usando aplicações como o *FaceTime* e *Zoom*. Antes de cada entrevista foi solicitada autorização para a sua gravação, embora cada um dos entrevistados tivesse assinado previamente o consentimento informado.

Após a colheita de dados, e seguindo Bardin (2006) que refere que a análise de conteúdo é constituída por três diferentes fases, fez-se a pré-análise (organização, isto, é a transcrição das entrevistas para documento *Word*), a exploração do material (categorização e codificação) e o tratamento dos resultados, nomeadamente a sua interpretação e discussão.



## CAPÍTULO IV

# Análise e Interpretação dos Resultados

Neste capítulo apresentam-se os resultados na sequência da aplicação de entrevistas e respetiva análise, considerando o referencial teórico desta pesquisa.

### 1. Caracterização da Amostra

A amostra é espelhada no Quadro 4.1:

**Quadro 4.1 – Apresentação dos resultados**

		Entrevistados							
		#AS001	#AS002	#AS003	#AS004	#AS005	#AS006	#AS007	#AS008
<b>Género</b>		Masc.	Masc.	Masc.	Femin.	Femin.	Femin.	Femin.	Femin.
<b>Idade</b>		28	27	25	41	49	48	39	41
<b>Formação Inicial</b>		SS	SS	SS	SS	Sociologia	SS	SS	SS
<b>Instituição Ensino</b>		ISCTE	I.P. Beja	ISCSP	UCP	ISCTE	ISSSL	UCP	UCP
<b>Formação complementar</b>		M	Não tem	M	PG / M/ D	M / D	PG / M/ D	Não tem	PG / M
<b>Experiência Profissional (em anos)</b>		5	2	3	19	21	25	16	18
<b>Antiguidade organização (em anos)</b>		3	2	3	19	21	25	14	6
<b>Funções exercidas</b>	RSI	x	X		x	Docente	x	x	x
	RSEx	x	X	x					x

Legenda: PG – Pós-graduação; M – Mestrado; D - Doutoramento

Fonte: Elaboração própria

Das oito entrevistas realizadas, sete foram realizadas a assistentes sociais que exercem funções no âmbito da RSE e de um/a investigador/a na área do Serviço Social Empresarial. Destes oitos elementos, cinco são do sexo feminino e três do sexo masculino.

Quanto à idade dos participantes varia entre os vinte e cinco e os quarenta e nove anos, verificando-se que as idades dos assistentes sociais se encontram maioritariamente na casa dos quarenta anos.

Relativamente às habilitações literárias, sete são licenciados em Serviço Social e apenas um é licenciado em Sociologia, três concluíram a sua licenciatura na UCP, dois no ISCTE, um no Instituto Politécnico de Beja, um no ISCSP e o último no ISSSL.

Em termos de formação complementar, três elementos possuem formação pós-graduada (PG) em áreas distintas como: Gestão de Recursos Humanos, Educação Intercultural e Terapia Familiar; seis possuem Mestrado (M), dos quais três em Serviço Social e os restantes em áreas como Psicologia – Relação de Entajuda, Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Estudos de Desenvolvimento. Contam-se ainda três elementos que possuem Douramento (D) em Serviço Social.

A maioria destes profissionais contabiliza uma experiência de largos anos, pois cinco deles possuem uma experiência que varia entre os dezasseis e os vinte e cinco anos, os restantes três possuem experiência entre dois e cinco anos. Por outro lado, curiosamente verifica-se que a antiguidade na organização coincide com os anos de experiência profissional, exceto em três casos em que, nomeadamente, dois profissionais possuem uma experiência ligeiramente inferior (dois anos) e outro já contava com doze anos de experiência antes de integrar a organização.

Quanto aos cargos que ocupam, quatro são efetivamente assistentes sociais, três possuem o cargo de coordenador/a (de projetos ou de RS) e, por fim, um dos elementos é docente do ensino superior.

Relativamente às funções exercidas, verifica-se que três dos assistentes sociais intervêm simultaneamente no âmbito da RSI e da RSEx, outros três exclusivamente no âmbito da RSI e um exclusivamente no âmbito da RSEx.

Em termos de trajetória nas respetivas organizações, denota-se que metade dos inquiridos foi promovida algum tempo depois (entre um e três anos) para cargos de responsabilidade e que a outra metade manteve a sua posição até à data.

## **2. Análise de Resultados – Práticas, contributos e perceções do assistente social na sua prática no âmbito da RSE**

### **2.1. Implementação da Responsabilidade Social nas organizações e suas motivações**

A RSE emerge como resposta das empresas a um conjunto de preocupações sociais de âmbito interno (trabalhadores), alargando-se para a dimensão externa (comunidade e ambiente) numa fase posterior, nomeadamente entre o final do século XX, para a atualidade.

E o que se verifica, (...) é a viragem para o exterior e é a vertente da preocupação do desenvolvimento de uma RSEx (o mercado e a imagem social perante o comum dos cidadãos), quando ela na sua génese foi interna (#AS005).

Especificamente nas organizações dos entrevistados, verifica-se que cada empresa tem a sua própria cronologia e ritmo, existindo empresas que contam com várias décadas e, até mesmo gerações, de boas práticas a nível social, inclusive desde a sua génese, embora o conceito de RSE, na altura não existisse. Denota-se que apresentam uma preocupação genuína com as questões sociais dos trabalhadores, assim como da comunidade envolvente, organizando-se estruturalmente para dar resposta às necessidades. Só mais recentemente se reestruturaram e, seguindo as tendências, criaram uma estrutura formal de RSE. Como tal<sup>7</sup>:

(...) a implementação de boas práticas de RSE já vinha do tempo do seu fundador, contando já com várias gerações (#AS001);

Desde que a empresa existe, desde a década 50 do século passado (#AS006).

Por outro lado, há organizações que investiram mais recentemente nesta área, por ser um tema e uma preocupação da atualidade, apesar de já pré-existir algum trabalho anterior, mas de forma amadora, como se pode verificar nestes três casos<sup>8</sup>:

O departamento de RS (...) Foi implementado recentemente entre 2016 e 2017 (#AS002);

(...) foi fundada em 1993 por um grupo de colaboradores, tendo ficado em standby. (...) cerca de uma década depois, deu-se um crescimento (#AS007).

Percebeu-se que as motivações que incentivaram a implementação de políticas de RS nas organizações têm origens diferenciadas, designadamente de âmbito interno e externo. Segundo Almeida (2010), a origem interna decorre de uma resposta a um estímulo interno à organização, o qual pode ser macro (integração que promove a aceitação) ou micro (consciência social ou motivação ética), enquanto que a origem externa ocorre principalmente de uma pressão externa à organização, a qual também se divide em macro (legitimação do sistema capitalista) e micro (pressão do mercado ou motivação estratégica).

Assim, numa ótica de gestão, verifica-se que as motivações de origem externa têm como objetivo a posição vanguardista e competitiva da organização, além da sua promoção como também do usufruto de benefícios. Estas ideias são corroboradas nas seguintes citações<sup>9</sup>:

(...) penso que foi para se manter atualizada e concorrencial (#AS004);

(...) para muitas, mais numa lógica da gestão da contabilidade e benefícios fiscais e da própria imagem social (#AS005);

---

<sup>7</sup> Ver Anexo D

<sup>8</sup> Ver Anexo D

<sup>9</sup> Ver Anexo D

Quanto às motivações de origem interna, numa vertente social e/ou de cidadania empresarial, são expostas razões relacionadas com os valores e princípios da empresa, os quais coincidem com os da RSE, e a genuína preocupação social com os colaboradores e com a comunidade. Nesse sentido, verificam-se as seguintes alusões<sup>10</sup>:

(...) os valores e princípios dos quais a minha organização se rege e defende (#AS002);

(...) foi por ter surgido a necessidade de criar uma estrutura que apoiasse os colaboradores da organização (#AS007);

Perante o que foi referido, e de acordo com a definição de RSE por parte da Comissão Europeia como sendo “a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas” (CE, 2001, p. 7), e perante as afirmações dos entrevistados, é notório que a adesão às políticas de RSE foi de carácter voluntário, embora “esconda” as mais variadas motivações, sejam elas genuínas preocupações sociais e ambientais ou simples estratégias de gestão.

## **2.2. Impacto das ações e políticas de RSE na comunidade e reconhecimento enquanto empresa socialmente responsável**

As empresas, no desenvolvimento das suas atividades, são produtoras de impactos positivos e negativos, tanto a nível económico, social como ambiental e, por isso mesmo, devem colmatar os impactos negativos e dar resposta através de políticas de RSE, sendo esta uma medida estratégica para cada empresa.

No caso específico das organizações dos nossos entrevistados, denota-se existir unanimidade quanto à opinião de que as ações de RSE desenvolvidas são positivamente impactantes na comunidade, isto porque apresentam uma diversidade de áreas de intervenção/atuação, o que revela a existência de conhecimento aprofundado dos seus *stakeholders*, revelando-se uma forma de conexão com a comunidade e um importante fator para uma intervenção eficaz. A comprovar esta informação<sup>11</sup>:

Temos inúmeras iniciativas e o impacto na comunidade é enorme (#AS002);

O impacto é excelente (#AS008);

Aliando a prática da RSE e a resposta adequada à necessidade, geram-se impactos positivos, o que promove o reconhecimento da empresa enquanto socialmente responsável tanto por parte das instituições parceiras e/ou beneficiárias, como pela comunidade, em geral.

---

<sup>10</sup> Ver Anexo D

<sup>11</sup> Ver Anexo D

Não obstante, há organizações que foram mais “além” e que obtiveram um reconhecimento maior, através de certificações e obtenção de prémios, como o comprovam as observações<sup>12</sup>:

Inclusive a organização tem ganhado prémios (...) (#AS004);

(...) a Org007 possui certificação da Responsabilidade Social (#AS007).

Percebe-se o reconhecimento, por parte da comunidade e de entidades, dos impactos positivos das políticas de RS das empresas analisadas. Estes resultados, além de promover a organização, promovem novas políticas e ações de socialmente responsáveis.

### **2.3. Profissionais que constituem departamento de RSE**

Sendo uma das condições para este estudo entrevistar assistentes sociais em exercício no departamento de RS de uma organização, como tal, as organizações dos nossos entrevistados incluem pelo menos um assistente social nesse âmbito. Verificou-se que além do AS, as equipas são constituídas por profissionais de áreas de formação díspares, nomeadamente<sup>13</sup>:

(...) a diretora do departamento que é licenciada em Marketing e uma jurista (AS002);

A RSEx é desenvolvida dentro da área da comunicação, ou seja, são pessoas formadas na área da Comunicação, Marketing, Relações Públicas, Designer, etc. (#AS006).

Com esta última afirmação, subentende-se a existência de uma divisão entre a RSI e a RSEx. Sendo que esta última visa também a promoção da organização para o exterior, há a uma tendência para integrar profissionais das áreas de Comunicação e de Marketing. Como a RSI é direcionada para os colaboradores, privilegiam-se profissionais do Serviço Social.

Não obstante, esta separação não é fechada, havendo espaço para a partilha e trabalho de equipa, uma vez que ambas as dimensões promovem ações, tendo objetivos comuns. Veja-se:

(...) há um trabalho de equipa e de estreita articulação entre ambos os domínios (#AS006).

### **2.4. Fundamentos para a integração de um assistente social no sector da RSE**

Tendo em conta a história do Serviço Social, assim como a sua matriz, os seus valores e princípios, torna-se evidente a relação entre a Responsabilidade Social e o Serviço Social.

Esta relação é ainda mais expressiva no Serviço Social de Empresas, intervenção que ganhou relevância a partir da década de 70 do século XX, tendo surgido com o propósito de

---

<sup>12</sup> Ver Anexo D

<sup>13</sup> Ver Anexo D

colmatar e dar resposta a um conjunto de preocupações sociais dos dirigentes em relação aos seus colaboradores (RSI). Tal é confirmado, em seguida<sup>14</sup>:

(...) esta área de intervenção não é nova, (...) quando pensamos do ponto de vista do SS, é tão antiga quanto a própria origem da profissão neste contexto (...) das empresas (#AS005);

(...) desde o início que existem assistentes sociais (...), pois sempre houve a preocupação e o objetivo de promover o bem-estar do colaborador, em prol do aumento de produtividade da empresa (#AS006).

O AS, além de possuir a vertente da preocupação social, possui um conjunto de competências para gerir as necessidades sociais e as suas respostas, assim como uma visão sistémica da organização e o conhecimento da comunidade, como nenhum outro profissional. Esta ideia é corroborada nas afirmações:

(...) é o profissional que, por excelência, consegue fazer a ponte entre o social e as empresas (#AS003);

(...) uma relação privilegiada com a comunidade (#AS008).

## **2.5. Contexto de intervenção e suas dimensões**

Perante a análise das entrevistas, torna-se evidente que a intervenção do Serviço Social no contexto da RSE é bidimensional: a RSI e a RSEx, como afirmam os entrevistados:

(...) numa vertente muito interna junto dos colaboradores. (...) numa vertente externa, o desenvolvimento perante a comunidade (#AS001);

Desenvolvo tarefas de âmbito interno e externo, embora maioritariamente interno (#AS002).

Apesar dos objetivos serem distintos, ambas se complementam, havendo AS a trabalharem simultaneamente em ambas ou especificamente numa, nomeadamente na dimensão interna, como no caso de #AS004, #AS006 e de #AS007<sup>15</sup>.

A intervenção no âmbito da RSI incide primordialmente sobre os colaboradores, beneficiando das medidas e/ou políticas da organização. Mas o apoio aos colaboradores torna-se, em algumas organizações, mais abrangente, incluindo os reformados e os familiares dos colaboradores:

(...) tudo o que esteja relacionado com o colaborador e família (#AS002);

O nosso cliente é o colaborador no ativo, apesar de apoiarmos reformados e pensionistas (#AS006).

Claro que há especificidades, existindo organizações cujo apoio é exclusivo para os colaboradores. Como é o caso da #Org007:

---

<sup>14</sup> Ver Anexo D

<sup>15</sup> Ver Anexo D

Acompanhamento no âmbito social dos colaboradores efetivos com necessidades (#AS007).

A RSI, numa dimensão social-laboral, torna evidente a existência de preocupações, por parte das organizações, com o bem-estar do colaborador. Para tal, são desenvolvidas políticas e estratégias de promoção da qualidade de vida do colaborador, através da conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Está, assim, subjacente a ideia da felicidade organizacional, em função de uma maior produtividade e assiduidade e diminuição do absentismo e de rotatividade.

Na perspetiva externa, os AS que intervêm nesse campo não o fazem em exclusivo, mas sim em conciliação com a RSI, como é possível verificar-se na descrição da amostra. Neste âmbito, a intervenção tem enfoque no trabalho comunitário, nomeadamente no desenvolvimento de políticas, através da articulação com parceiros da comunidade e a gestão de apoios económicos, como é comprovado pelas seguintes afirmações<sup>16</sup>:

Numa vertente externa, o assistente social assegura toda a coordenação do projeto no sentido de desenvolvimento perante a comunidade (#AS001);

(...) sou responsável por alguns dos donativos (#AS002).

Ainda na dimensão externa, verificou-se grande destaque das políticas de voluntariado na maioria das organizações (cinco em oito), ações estas promovidas pela empresa e desenvolvidas pelos próprios colaboradores, sem prejuízo no horário pós-laboral, em prol de instituições com as quais têm parceria e/ou da comunidade, consoante solicitações remetidas à organização ou em articulação com o GRACE<sup>17</sup>:

O voluntariado é desenvolvido pelos colaboradores, os quais das suas horas de trabalho, exercem voluntariado em instituições ou para a comunidade (#AS002);

(...) a política de voluntariado foi desenhada por mim (#AS006).

Atendendo ao exposto, denota-se que o foco da intervenção social difere em cada empresa, consoante o setor de negócio, o que define os eixos de intervenção da dimensão externa, ou seja, há uma preocupação entre o que são as necessidades da comunidade e/ou organizações sociais, sendo dada a resposta conforme as potencialidades da empresa.

## **2.6. Funções do assistente social no âmbito da RSE**

O Serviço Social é considerado, desde os seus primórdios, “como uma profissão de intervenção, de ação (...) [cujo] campo de acção sempre foi o de “agir”, de trazer a “mudança social” (Rocha, 2015, p. 7).

---

<sup>16</sup> Ver Anexo D

<sup>17</sup> Ver Anexo D

Da prática dos assistentes sociais no âmbito da RSI, pôde-se apurar que passa principalmente pela

(...) aplicação de políticas de RH (#AS004),  
cingindo-se à intervenção de apoio social (formal)<sup>18</sup> na esfera laboral através de uma gestão de casos eficiente, o que remete para a teoria do Serviço Social de casos. Para tal, o AS, tem como principais tarefas<sup>19</sup>:

- o atendimento e acompanhamento social e psicossocial:
  - O atendimento e acompanhamento psicossocial (#AS001);
  - Acompanhamento social dos processos (#AS007);
- a elaboração de diagnóstico social e o estudo da situação socioeconómica do agregado familiar do colaborador para eventual benefício social e/ou apoio financeiro:
  - Estudo da situação socioeconómica do agregado familiar do colaborador para atribuição de apoios (AS002);
  - (...) atribuição de apoios financeiros, sendo feita a avaliação e diagnóstico por mim (#AS004);
- o enquadramento/integração do colaborador:
  - (...) colaborador (...) estar bem enquadrado na organização e manter-se nela (#AS004).
- a promoção de *empowerment* do colaborador:
  - Mas também a questão do *empowerment* (#AS001);
- a procura de respostas na comunidade através da articulação com outras instituições e respetivo encaminhamento:
  - Articulação com outras organizações e procura de respostas (#AS002).

A função de gestor de casos, tem como objetivo a diminuição do stress e preocupações do colaborador numa perspetiva de satisfação e bem-estar laboral de modo a manter e/ou aumentar a produtividade, assim como fazer o colaborador sentir-se integrado e consequentemente reter e cativar talentos.

Todavia, as funções do AS no âmbito interno vão além das relacionadas com a gestão de casos. Existe uma atuação mais alargada, nomeadamente no planeamento e elaboração de planos, ações e projetos, assim como o desempenhar do papel de representante e mediador social entre colaboradores e associações sindicais. Estas duas situações são exemplificadas nas palavras de #AS006<sup>20</sup>:

---

<sup>18</sup> A ideia da “intervenção de apoio social formal” foi desenvolvida por Malcolm Payne.

<sup>19</sup> Ver Anexo D.

<sup>20</sup> Ver Anexo D.

No âmbito da saúde elaboro um plano anual. (...) participo nas reuniões trimestrais entre sindicatos e comissões de trabalhadores (...). Faço o trabalho de mediador/a, para que os interesses de ambas as partes sejam satisfeitos (#AS006).

Esta é uma forma de defender tanto os interesses dos colaboradores como os da empresa, colocando o AS numa situação de dualidade.

Na dimensão externa, o AS executa funções relacionadas com a intervenção social comunitária, particularmente enquanto coordenador de projetos sociais, sendo responsável pela sua conceção, planificação, implementação e avaliação, assim como pela elaboração de planos de ação formativos adequados à natureza do contexto, e a criação de parcerias, tornando-se, assim, o elo de ligação entre a organização e a comunidade.

(...) coordeno o que vai ser a nossa estratégia no âmbito da RS (#AS008);

Numa vertente externa, o assistente social assegura toda a coordenação do projeto. (...) acaba por ser o elo de ligação com a comunidade envolvente (#AS001);

Numa outra vertente, #AS003 faz a ponte

(...) entre aquilo que são as necessidades da economia social (...) e aquilo que são as potencialidades da empresa (#AS003),

fazendo a ligação entre as necessidades e potencialidades, com o intuito de criar parcerias sustentáveis e duradouras.

## **2.7. Posicionamento do SS no quadro e órgãos do processo de decisão**

Dado que um dos atos profissionais dos AS passa pela “Participação na conceção, análise, implementação e avaliação de programas e políticas sociais (...) relevantes para as áreas de intervenção e finalidades da profissão” (APSS, 2018), interessa perceber qual o seu posicionamento na sua organização quanto ao processo de tomada de decisão.

Tendo-se verificado, no ponto anterior, que alguns dos profissionais são responsáveis pela coordenação e planeamento de atividades no âmbito da sua intervenção, no que concerne a participação dos AS na tomada de decisão, conseguiu-se apurar que, de uma forma geral, estes profissionais são parte integrante e participativa no planeamento de políticas e medidas de RSE na sua organização. Os testemunhos seguintes afiançam a informação<sup>21</sup>:

Sim participo. (...) tenho abertura para propor e inovar (#AS002);

(...) temos um papel ativo e influente na definição de muitas das políticas de RS (#AS003).

Particularmente em duas organizações, existe uma liberdade e autonomia total quanto à definição das estratégias e planificação anual relacionada com a RSE. Assim, veja-se:

---

<sup>21</sup> Ver Anexo D

Sim, tudo o que diz respeito à RSI na área da saúde, sou eu que faço o plano estratégico anual, propondo várias soluções. Mas também na área social (#AS006);

Enquanto coordenadora do SS e do departamento da RS, eu defino os objetivos (#AS008).

Desta análise, conclui-se que os AS, para além de serem responsáveis pela elaboração de diagnóstico social da organização, têm autonomia e liberdade. Até porque,

Não é possível pensarmos numa política de RS, cujo um dos vértices é a política social, a par das políticas económica e ambiental, e trabalhar a primeira como se fosse algo completamente distinto e à parte (...) da RS (...). [É necessária] uma aproximação da política social e da RS, sendo que a primeira tem de estar dentro da segunda (#AS005).

Esta ideia assenta na teoria de Healy (2012) que defende o envolvimento ativo dos AS na prática política, de uma forma geral, justificando-se pelo facto de as políticas sociais definirem a prática, os benefícios e serviços disponíveis. A sua participação, pode aumentar a capacidade de resposta da política social às necessidades e interesses dos sujeitos (Healy, 2012, p. 204), para além de ser quem se certifica que as políticas sociais são as respostas adequadas às necessidades dos sujeitos e da comunidade.

Em suma, a prática política é considerada como um método da prática do Serviço Social, cujo processo inclui o seu desenho, implementação, avaliação ou reforma de políticas através das quais são providenciados os serviços e benefícios (Healy, 2012).

## **2.8. Especificidades do trabalho desenvolvido pelo assistente social no contexto de RSE face a outro tipo de estrutura social**

Depois da abordagem organizacional, dimensional e funcional do AS no âmbito da RSE, interessa saber se existem diferenças entre esta prática e as estruturas de solidariedade social e, caso existam, identificá-las.

Um dos aspetos mais evidenciado pelos entrevistados, é o facto de uma empresa ter uma vertente lucrativa, o que *a priori* demarca a dissemelhança entre ambas as realidades. A administração de uma empresa é desenvolvida por gestores com a missão de desenvolvimento e valorização da marca, mantendo a perspetiva e o propósito do lucro. Opostamente, as estruturas sociais têm por função a proteção social e a solidariedade, como resposta às necessidades dos sujeitos. Somente com base nesta premissa, deduz-se que as dinâmicas são diferentes, como o manifestam os entrevistados <sup>22</sup>:

Dentro de uma grande empresa há sempre uma marca a defender e a valorizar, numa ótica lucrativa (#AS004);

---

<sup>22</sup> Ver Anexo D

(...) quando falamos em empresas, falamos no setor lucrativo, a questão da propensão da missão e da obtenção do lucro, está na primeira linha (#AS005).

Outra questão importante e diferenciadora de ambos os contextos profissionais, é a população-alvo. Ao contrário de uma estrutura social, cuja população-alvo são sujeitos ou grupos com vulnerabilidades e necessidades específicas (como crianças, jovens, idosos, beneficiários de prestações sociais, doentes, etc.), no contexto empresarial, especialmente na dimensão interna, a população-alvo é constituída pelos colaboradores, com características heterogéneas e a qual se pretende contentar, para manter a sua satisfação e consequentemente a produtividade. Além disso, os colaboradores são simultaneamente colegas (diretos ou indiretos) dos AS, o que pode causar constrangimentos e dilemas como a confidencialidade e conflito de interesses. Assim, verifica-se que:

(...) a população-alvo também é completamente diferente, assim como as problemáticas (#AS002);

(...) o facto de o AS ter como utente um dos seus pares, (...) é diferente do utente de outros contextos (#AS005).

Aliando estas duas características – o lucro e a população-alvo – diferenciadoras do setor social, o AS é confrontado com propósitos díspares: por um lado, a visão capitalista cujo objetivo é unicamente o lucro, por outro lado a visão social, cuja intervenção social é o que se espera deste profissional. O AS deve possuir uma visão sistémica da empresa, assim como uma postura híbrida e desempenhar o papel de mediador entre a hierarquia e os colaboradores. De acordo com esta ideia<sup>23</sup>:

A prática do AS numa empresa coloca o profissional numa posição delicada em que tem de agradar tanto à empresa como ao cliente, até porque o objetivo não é apoiar desinteressadamente ao contrário de uma organização sem fins lucrativos (#AS004).

Outra particularidade no setor privado, é o acesso aos recursos financeiros e materiais. Apesar de serem limitados a nível orçamental, não são limitantes no desenvolvimento da intervenção, criando uma sensação de bem-estar e de segurança, tanto perante o AS como perante o Sujeito beneficiário da ação<sup>24</sup>:

(...) temos boas condições de trabalho, melhores equipamentos (...) temos um orçamento próprio, ao contrário das instituições sociais (#AS006);

(...) há uma resposta mais facilitada e célere para os colaboradores/utentes, o que é altamente securizante em termos do meu trabalho (#AS007).

---

<sup>23</sup> Ver Anexo D

<sup>24</sup> Ver Anexo D

Além destas especificidades que diferenciam os setores lucrativo e solidário, existe uma premissa transversal e que é da atualidade: a sustentabilidade das organizações:

(...) considero que as organizações, sejam elas lucrativas ou não, estão cada vez mais parecidas pois as próprias IPSS e instituições públicas já trabalham com vista à rentabilidade, tendo por objetivo a eficiência e eficácia, ou seja o mesmo que na gestão privada (#AS004).

As diferenças entre o setor privado/lucrativo e o setor solidário/social são incontestáveis, mas ambas têm as suas exigências. Todavia, denota-se que a realidade empresarial e lucrativa exige dos AS a aplicação de práticas e posturas diferenciadas.

## **2.9. Perceção da ação do SS no contexto da RSE: contributos e constrangimentos**

Com o intuito de entender a ação do Serviço Social no âmbito da RSE, questionou-se acerca das perceções da prática profissional, assim como os contributos e constrangimentos. Nesse sentido, os AS manifestaram unanimidade no facto de ser um contexto de intervenção com potencialidade e em crescimento, uma vez que existe uma multiplicidade de oportunidades e de inovação, assim como se verifica a abertura de mentalidades acerca da temática e do enquadramento da profissão<sup>25</sup>:

(...) é uma área com grande potencialidade de crescimento (#AS001);

Considero imprescindível que exista um AS em cada empresa (#AS002).

Além disso, considera-se ser uma mais-valia a existência de AS no setor da RSE, isto porque são profissionais que possuem ferramentas, conhecimentos e competências capazes de dar resposta às necessidades das organizações, tal como é mencionado<sup>26</sup>:

O AS é o profissional com capacidade de fazer a avaliação (#AS001);

O SS é uma profissão importante e que encaixa perfeitamente no âmbito da RS (#AS003).

Tendo em conta que o SSE é um dos primeiros espaços de atuação do AS, os seus contributos e o reconhecimento do seu valor, o AS é visto como sendo o profissional ideal para intervir neste contexto.

Contudo, no final do séc. XX, por diversas razões, deu-se a perda deste espaço:

Acomodação dos AS no âmbito empresarial, não tendo lutado pela consolidação do seu espaço de intervenção. (...) não souberam ler as transformações e não souberam adaptar-se aos novos desafios. (...) há estes profissionais mais antigos que têm feito um esforço de adaptação, não investiram na sua formação, acabam por ter mais dificuldade (#AS005).

Não houve consolidação deste campo de atuação, por falta de luta pelo mesmo, o que levou à repressão da profissão no âmbito empresarial.

---

<sup>25</sup> Ver Anexo D

<sup>26</sup> Ver Anexo D

A prática do AS no contexto de RSE, apresenta situações exigentes e constrangedoras, as quais exigem do profissional inovação e capacidade de resiliência para as ultrapassar, são elas: a dualidade colega-cliente, a pressão e o trabalho por objetivos, o aparecimento de novas problemáticas, a inexistência de resultados imediatos e a necessidade de formação mais abrangente. Esta informação é comprovada pelas seguintes alusões<sup>27</sup>:

(...) acaba por trabalhar sob imensa pressão pois trabalha por objetivos, é-lhe exigido alcançar grandes patamares de eficácia e de sustentabilidade (#AS004);

(...) estando numa empresa como a #Org007, que só vê números e resultados (#AS007);

Outra questão, é a necessidade de os profissionais reciclarem os seus saberes e adquirirem conhecimentos de áreas distintas, sobretudo no domínio empresarial, de modo a terem uma visão holística da organização e conseguir superar os desafios e constrangimentos:

(...) necessitemos de novas competências e novas ferramentas de intervenção e, para tal, é preciso investir em nós e na nossa formação e no *upgrade* constante e permanente (#AS005).

## **2.10. Valores e princípios do SS presentes na RSE**

Após a identificação dos contributos e constrangimentos do Serviço Social no âmbito da RSE, quis perceber-se se os valores e princípios do primeiro se encontram alinhados com as políticas de RSE e os interesses das organizações.

Sabe-se que os valores do Serviço Social são a liberdade, a justiça social e a dignidade humana, sendo regidos por princípios éticos como os direitos humanos, responsabilidade coletiva, integridade e confidencialidade profissional e a sustentabilidade do ambiente e da comunidade (APSS, 2018). No que respeita a RSE, “possui também uma forte dimensão em termos de direitos humanos” (CE, 2001, p. 14), que se traduz num conjunto de obrigações, de âmbito ético, legal e económico, perante a sociedade. Confrontando a teoria, ao resultado das entrevistas, denota-se, numa primeira instância, a concordância de que SS e RSE apresentam um alinhamento nos valores e princípios éticos, conforme as citações:

Se formos (...) à própria definição do SS temos presentes os princípios da RS (#AS001);

(...) a C.E. quando se refere à RS, fala da promoção dos direitos humanos (#AS005).

E ainda que, tendo em conta as respetivas realidades profissionais, existe confluência entre os valores e princípios do SS e da RSE e os interesses e objetivos das organizações, nomeadamente valores como a justiça social e a dignidade humana, espelhados no respeito e defesa dos direitos humanos, os quais estão presentes na missão e valores da empresa<sup>28</sup>:

---

<sup>27</sup> Ver Anexo D

<sup>28</sup> Ver Anexo D.

Os valores e os princípios da organização regem-se pela transparência, equidade e justiça social (#AS002);

(...) é uma instituição responsável que prima pela ética e pela qualidade e com eficácia (#AS004).

Não obstante, é natural que os objetivos possam colidir<sup>29</sup>.

## 2.11. Desafios do SS no âmbito da RSE

Importando perceber quais os desafios para o Serviço Social no âmbito da RSE, compreendeu-se, analisando as entrevistas, que os desafios enumerados poderiam ser separados em dois grupos: os desafios externos e os internos aos assistentes sociais, conforme está retratado no Quadro 4.2, veja-se:

**Quadro 4.2 – Desafios internos e externos do Assistente Social no âmbito da RSE**

Desafios externos aos AS	Desafios internos AS
SS Ambiental	Desconstrução da ideia de que a intervenção se restringe a organizações sem fins lucrativos
SS Ecológico	
Felicidade organizacional	Gestão de prioridades
Gestão de talentos e dinâmica intergeracional	Adequação/adaptabilidade à organização
Gestão inclusiva (IG, diversidade, etc.)	Adquirir visão sistémica de um gestor, com perfil multipotencial e polivalente
Sustentabilidade	
Proximidade com a comunidade	Gerir a dualidade colega/cliente
Parcerias vingadoras	Provar ser um elemento-chave para a RSE
Aumentar adesão ao voluntariado	Conflito de objetivos: Serviço Social versus Organização
Limitação de verbas	

Fonte: Elaboração própria

Da análise do quadro, verifica-se que o primeiro grupo, desafios externos aos AS, apresenta oportunidades em múltiplas vertentes, tendo a possibilidade de desenvolver e intervir em temas prementes e da atualidade, numa ótica de sustentabilidade das organizações, os quais incluem, por um lado, as preocupações ambientais, nomeadamente:

(...) o SS Ambiental, SS Ecológico (...) sustentabilidade (#AS001);

por outro, as questões relacionadas com os colaboradores, nomeadamente a capacitação e retenção de talentos, o desenvolvimento de políticas inclusivas e de promoção de bem-estar no trabalho, através do apoio ao próprio e à sua família, tal como é referido:

(...) a gestão de talentos e gerações, (...) a felicidade organizacional (#AS001);

(...) dar resposta extrafamiliar do colaborador (#AS003);

<sup>29</sup> Ver Anexo D

e ainda, na vertente comunitária, fomentar as relações entre as organizações e a comunidade, através do estabelecimento de parcerias e do fomento de ações de voluntariado:

(...) uma maior aproximação entre as empresas e as organizações sociais (#AS003)

(...) aumentar o número de aderentes ao voluntariado (#AS004).

Um outro desafio para os AS é o da limitação financeira, como refere #AS004<sup>30</sup> esta é uma questão transversal a todas as áreas de intervenção social.

No segundo grupo, estão presentes os desafios internos do próprio AS, os quais incidem sobretudo na afirmação da profissão no âmbito corporativo, através da conscientização do campo de atuação, do investimento na formação e no desenvolvimento de práticas que criam valor<sup>31</sup>:

(...) afirmação do campo específico da intervenção do AS (...) na própria formação (#AS005);

Desmistificar os preconceitos existentes em relação ao Serviço Social (#AS007).

Por conseguinte, é imprescindível que o AS possua ferramentas e capacidades específicas, não somente próprias da profissão, assim como de gestão. Veja-se:

um olhar de gestor, pois as empresas necessitam e procuram profissionais polivalentes e com diversas potencialidades (#AS002);

capacidade de nos adequarmos e de adequar ao máximo as respostas ao contexto e às necessidades dos colaboradores e comunicarmos (#AS006).

Por fim, os dois desafios mais complexos para o AS são: a gestão dos objetivos do Serviço Social em simultâneo com os da organização, os quais podem ser antagónicos; e a posição neutra do AS na relação com o colega, o qual se pode tornar seu utente:

(...) dilema entre os objetivos da profissão do SS e os da organização. (...) conseguir fazer a distinção entre o colega e o utente (#AS005).

## **2.12. Alterações verificadas e desafios do SS considerando a situação de pandemia**

Após ter sido feita a análise dos desafios do SS no âmbito da RSE, quis entender-se quais os desafios para a profissão no contexto de crise pandémica.

A pandemia colocou o mundo de “pernas para o ar”, exigindo a adaptação de todos perante uma realidade desconhecida e temida. Houve e ainda há necessidade de grandes capacidades de resiliência, inovação e adaptação, não sendo exceção para os AS. O primeiro grande impacto sentido foi o distanciamento social, que levou ao afastamento físico dos seus pares e clientes. Nas situações de teletrabalho, os atendimentos passaram a ser via telefone ou videochamada, e no caso dos profissionais que inevitavelmente mantinham a sua prática

---

<sup>30</sup> Ver Anexo D.

<sup>31</sup> Ver Anexo D.

presencial, deixou de haver o contacto físico, o que para alguns profissionais foi sentido como um constrangimento<sup>32</sup>:

(...) há entrelinhas que só são lidas com um contacto presencial (#AS001);

O Serviço Social funciona muito de relações diretas, de proximidade e de afetos, e este era um instrumento importantíssimo para chegarmos às pessoas (#AS006).

Todavia, desta contrariedade advieram situações positivas, particularmente para os AS que tiveram a possibilidade de conciliar a vida pessoal, profissional e familiar, assim como a aproximação e estreitamento de laços com os colegas e Sujeitos<sup>33</sup>:

(...) a conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar (#AS001);

O facto de ter havido reaproximação das famílias através da interação. Esta interação é muito importante entre os elementos de uma família e com o próximo (#AS002);

O teletrabalho trouxe, ainda, numa visão global, a

(...) rentabilidade, quer seja a nível de consumos, a nível ecológico (por exemplo há muito menos deslocações de viaturas, logo há um impacto ambiental notável) (#AS001).

Em termos dos desafios futuros, surgem diferentes ideias, mas há um consenso quanto ao facto de ser necessário o reajustamento da prática profissional e ter a capacidade de inovar perante novas problemáticas e de aprender a agir/atuar em situações de crise<sup>34</sup>:

Readaptação da prática profissional (#AS001);

(...) ação do SS não só na prevenção como em situação de crise (...). Inovação perante novas problemáticas (#AS007).

Esta ideia de mudança, através da inovação e capacidade de adaptação, leva à noção de competitividade que, segundo #AS005, é uma questão eminente. Muito embora, na sua conceção, a competitividade

(...) não é ser melhor do que o outro, mas sim ser melhor que nós próprios; é investir e apostar todos os dias em dar um passo à frente de mim próprio. Só conseguimos ser melhores que nós próprios, olhando para outro, apoiando o outro e apoiando-nos no outro (...). Este é o espírito que a COVID-19 veio dar e mostrar como sendo uma possibilidade (#AS005).

Há quem defenda que a pandemia tenha gerado uma janela de oportunidade para o SSE, uma vez que foi neste contexto que os AS, através da implementação de medidas e estratégias, provaram o seu valor e importância<sup>35</sup>:

Esta pandemia também está a levar a que os CEO das empresas sejam alertados para a necessidade de integrar um AS nas suas empresas (#AS003);

---

<sup>32</sup> Ver Anexo D.

<sup>33</sup> Ver Anexo D.

<sup>34</sup> Ver Anexo D

<sup>35</sup> Ver Anexo D

(...) a situação de pandemia só veio reforçar ainda mais essa necessidade (#AS006).

O atual momento de mudança e de crise que se vivencia, gera novas oportunidades para os AS.

### **3. Discussão de resultados**

Não obstante a confluência de valores e princípios éticos do Serviço Social e da Responsabilidade Social, os resultados obtidos, embora não se possam generalizar, vêm reforçar e valorizar a importância de incluir o AS no campo de intervenção da RSE.

A atuação do AS situa-se, idealmente, numa instituição justa com ética, missão e valores. O que significa que uma organização que tenha implícitos estes princípios e que promova políticas de RSE, se torna um espaço adequado para os AS. Este facto reflete-se nas organizações contempladas neste estudo, as quais integram pelo menos um AS, inclusive desde a sua origem.

Foram várias as razões apontadas que justificam a intervenção dos AS, sendo a primeira o facto de serem profissionais intrinsecamente ligados à dimensão social (Rocha, 2015), e por possuírem conhecimentos e competências capazes de satisfazer as necessidades e os desafios da RSE em ambas as dimensões, mas também a sua prática assentar tanto numa ótica de prevenção, como de atuação em situação de crise/emergência, como se veio a revelar na situação de pandemia da COVID-19. E dado que a RSE, enquanto ação contínua, requer um trabalho de planeamento, acompanhamento e avaliação, o AS é o profissional que possui a capacidade e o método de definir políticas e de planear estratégias e ações (Healy, 2012).

É ainda referido que o AS é quem tem conhecimento das fragilidades e das potencialidades da organização, mas também dos recursos da comunidade, por estabelecer uma relação privilegiada com a mesma, intervindo com o objetivo de empoderar e promover o desenvolvimento das capacidades individuais e coletivas (Ferreira, 2011).

Iniciou-se esta pesquisa questionando “Qual a perceção e o contributo do assistente social no âmbito da Responsabilidade Social das Empresas?” tendo como principal objetivo conhecer a perceção e a prática do assistente social no âmbito da RSE. Considera-se que a prática do AS neste contexto é vista de forma natural, óbvia, imprescindível e positiva, sendo valorizados e reconhecidos os seus benefícios. E, por isso, são profissionais respeitados e considerados na definição e planeamento de políticas e estratégias de responsabilidade social. Em contrapartida, é lamentado o facto de ser um contexto pouco explorado pelo Serviço Social.

A prática do AS, neste contexto, assemelha-se à prática comum de um AS num outro contexto de intervenção de apoio social formal, nomeadamente enquanto gestor de casos, pois apresenta tarefas idênticas (p. ex.: o atendimento e acompanhamento social e psicossocial, a elaboração de diagnóstico social e o estudo da situação socioeconómica do agregado familiar do Sujeito; o empoderamento; a procura de respostas na comunidade, etc.); e, na intervenção comunitária, mas de uma forma mais abrangente.

No entanto, existem especificidades no contexto corporativo, que se tornam concomitantemente desafiantes, exigentes e constrangedoras para os AS, são elas: o cariz lucrativo da empresa e o facto do Sujeito de intervenção ser simultaneamente colaborador e colega. São questões que, por um lado, direcionam a prática dos AS mas, por outro, podem ser limitadoras.

Em relação à dimensão do trabalho interdisciplinar existente, percebe-se que a intervenção do AS não é isolada, mas sim em colaboração com profissionais de áreas distintas, por forma a complementarem-se, em prol da empresa e numa perspetiva de sustentabilidade. A interdisciplinaridade é uma constante na prática do AS, independentemente do contexto de intervenção.

Sistematizando as diferenças na intervenção na RSEx e RSI, no ponto 2.5 do Capítulo IV, verificou-se que a maioria dos profissionais integram exclusivamente a RSI, intervindo junto dos colaboradores, seus familiares e dos pensionistas/reformados, enquanto gestores de casos, remetendo para o SSE, mas também enquanto mediadores. Outros há que intervêm em ambas as dimensões, sendo que na externa, a intervenção incide numa vertente mais comunitária, com enfoque na relação com a comunidade e na criação, coordenação e desenvolvimento de políticas de RSEx, designadamente projetos sociais e ações de voluntariado, de carácter pontual ou contínuo.

Quanto à importância e relação com os *stakeholders*, esta encontra-se evidenciada na própria profissão que apoia a sua intervenção com as pessoas. Neste contexto, os principais *stakeholders* são os colaboradores, seus familiares e os reformados e pensionistas, assim como a comunidade, seja através de uma mera articulação ou intervenção efetiva. Internamente o AS desempenha o papel de mediador entre a classe trabalhadora e a administração e sindicatos, externamente é o elo de ligação entre a empresa e a comunidade. É fundamental a relação com os diferentes *stakeholders*.

Por fim, nas conclusões deste trabalho, dá-se a conhecer quais os contributos do assistente social no âmbito da RSE.

## Conclusões

Com a expansão do conceito de RS ligada a ações sociais, não condicionada a doações de alimentos a instituições em períodos específicos, como no Natal, ou ao apoio dos colaboradores (empréstimos internos, planos de saúde etc.), abre-se um campo para a atuação do assistente social, na denominada “Responsabilidade Social das Empresas”, até porque é no meio corporativo que surgem mais evidenciadas as grandes diferenças sociais, contradições e conflitos da sociedade (Freire, 1983).

Esta exigência pode-se considerar renovada (não nova), porque se torna diferente da atuação do Serviço Social no âmbito da empresa anteriormente focada em ações pontuais. Mas a questão que surge é, como se tem o Serviço Social posicionando e a que nível?

Foram essas inquietações que levaram à procura de produções científicas acerca deste tema, mas sem perder de vista a contextualização da estrutura social e económica e os projetos de sociedade em disputa neste âmbito. Não se pretende fazer uma análise redutora, anulando objetivos organizacionais específicos, como o regresso à imagem da introdução da RS, incluída a causa socio-ambiental. Espera-se das empresas que construam uma boa impressão no mercado consumidor e como tal produzam uma imagem socialmente responsável. Contudo, se a lógica que move as ações de RSE ou socio-ambiental, é a lógica dos interesses privados lucrativos, acaba conseqüentemente por vazar para o conteúdo público. É nesse sentido que importa que os AS tenham uma visão holística e façam leituras críticas, éticas e conjunturais por forma a serem cada vez mais consistentes e informados na intervenção. É fundamentalmente que consolidem o desempenho das suas funções nas empresas, garantindo a promoção de direitos humanos, justiça social e equidade.

Martinelli (1991), considera que o AS é um profissional que trabalha continuamente a relação entre a estrutura e todas as interconexões muitas vezes invisíveis, sendo na prática profissional diária que as situações se expressam e é aí que se torna imperativo garantir o sentido do agir profissional. Não é fácil, porque os AS também fazem parte do coletivo de colaboradores assalariados, significando que operam num ambiente complexo e contraditório, com determinações de natureza macrossocial que influenciam a profissão e simultaneamente a constituem.

Mas cada um dos AS, através da mediação das práticas de intervenção, tem o poder e o dever de concretizar e revitalizar o Projeto Ético-Político-Profissional.

Reconhecemos que a integração dos assistentes sociais num campo no qual as preocupações sociais não se assumem como centrais à atividade organizacional constitui um

desafio inegável (podendo funcionar como um constrangimento à sua intervenção), contudo assume-se igualmente como uma oportunidade para uma maior humanização do trabalho, para a construção de ambientes profissionais mais saudáveis e empresas socialmente mais responsáveis (Ferreira, 2018, p.162)

E um trabalho de prevenção nas empresas evita problemáticas maiores, como por exemplo, em colaboradores com problemas de adição, situação de precaridade, preparação para reforma, isolamento pós-reforma, respostas para pessoas portadoras de deficiência (crianças, jovens e adultos), situações de assédio e abuso a vários níveis, entre outras situações. Através da prevenção e intervenção, promove-se o bem-estar dos colaboradores e a dignificação da pessoa, gerando um efeito preventivo e sustentável, o que promove a saúde social e, conseqüentemente, permite alcançar saúde económica para as organizações (IFSW, 2021). Isto porque, como já se percebeu, “A relação estabelecida entre a organização e os seus colaboradores vai influenciar, de forma decisiva, a qualidade dos serviços e/ou produtos da organização” (Esgaio, 2018, p. 206).

Numa sociedade votada à gestão da incerteza, na qual os valores se apresentam como relativos, os AS são os profissionais que podem contribuir para contornar esta tendência e “restabelecer” o sistema de valores junto dos Sujeitos e, por conseguinte, da sociedade, através do compromisso de agir eticamente, uma vez que o Serviço Social tem como pilares o respeito, a dignidade e os valores inerentes a todas as pessoas.

Apesar da convicção acerca dos contributos e do impacto da prática dos AS no contexto da RSE, a verdade é que estes se encontram numa “posição contraditória de terem de justificar a sua existência enquanto profissionais inequivocamente comprometidos com a melhoria da qualidade de vida das pessoas” (Dominnelli, 2004, p. 3). O desafio é precisamente reentrar no campo de ação das empresas, ousando demonstrar a necessidade da integração do AS, provando que esse contributo pode gerar resultados numa lógica em que todos ganham.

## Referências Bibliográficas

- Abreu, S., Costa, D., & Ferreira, V. (2016). Como tem se dado a atuação do assistente social nas empresas privadas? *ReCaPe Revista de Carreiras e Pessoas Volume VI - Número 01*, 110-116.
- Albuquerque, C., Almeida, H., & Santos, C. (2013). A dimensão político-estratégica da investigação em Serviço Social. Em A. C. Arcoverde, *Metodologias qualitativas de pesquisa em Serviço Social* (pp. 25-49). Recife: Editora Universitária UFPE.
- Almeida, C. (2013). *Marketing Social & Responsabilidade Social em Organizações Sem Fins Lucrativos. Um Caminho para a Cidadania*. Lisboa: Cedro Associação e CIG.
- Almeida, F. (2010). *Ética, Valores Humanos e Responsabilidade Social das Empresas*. Cascais: Príncipia.
- Almeida, J. (2013). Ética da investigação em ciências sociais. *Sociologia Online - Revista da Associação Portuguesa de Sociologia*, n.º6, 69-99.
- Amaro, M. I. (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa: Universidade Católica Editora, Unip. .
- Andrade, J. M. (1971). *Serviço Social em Empresas*. Lisboa: Junta da Acção Social, Biblioteca Social e Corporativa, colecção II - Formação Social.
- Andrade, M. (2001). Campo de intervenção do Serviço Social - autonomias e heteronomias do agir. *Intervenção Social* n.º 23/24, 217-232.
- APSS. (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais*. Lisboa : APSS.
- Araújo, F. C. (2010). *O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Escola de Serviço Social: Universidade Federal do Rio de Janeiro Centro de Filosofia e Ciências Humanas.
- Argandoña, A. (1994). *La ética en la empresa*. Madrid: Instituto de Estudios Económicos.
- Argandoña, A. (2006). *La Etica en la economia y en la organizaciones: ¿Es posible una integración efectiva?* Barcelona: IESE Business School - Universidad de Navarra.
- Argandoña, A. (Setembro de 2007). *La responsabilidad social de la empresa a la luz de la ética*. Madrid: IESE Business School – Universidad de Navarra.
- Azaña, Y. S., & Ruiz, M. A. (2013). *Responsabilidad social de las organizaciones*. Madrid: Grupo 5.
- Banks, S. (2004). Ethical Challenge for Social Work. *Intervenção Social*, 29, 11-24.
- Banks, S., & Nøhr, K. (2008). *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social*. Porto: Porto Editora.
- Bardin, L. (2006). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, Lda.
- Barroco, M. L. (2009). *Ética, fundamentos sócio-históricos*. São Paulo: Editora Cortez.
- Beck, U. (1994). *Risk Society: towards a new modernity*. Londres: Sage.
- Beck, U., Giddens, A., & Lash, S. (2000). *Modernização Reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*. Oeiras: Celta.
- Bernard, M. K. (1967). *El Servicio Social de empresa*. Barcelona: ICES.
- Branco, F. (2009). A profissão de assistente social em Portugal. *Locus SOCI@L* n.º 3, 61-89.
- Branco, F., & Fernandes, E. (2005). Le service social au Portugal: trajectoire et enjeux. Em J.-P. Deslauriers, & Y. Hurtubise, *Le travail social international. Éléments de Comparaison* (pp. 165-186). Canada: Les Presses de l'Université Laval.

- Caldas, J. C., & Cantante, F. (2020). *As consequências socioeconómicas da COVID-19 e a sua desigual distribuição*. Lisboa: CoLABOR.
- Cardoso, J., Vilar, D., & Casquilho-Martins, I. (2020). *Desafios ao Serviço Social no contexto da COVID-19*. Lisboa: CLISSIS.
- Carlomagno, M. C. (2018). Conduzindo pesquisas com questionários online: uma introdução às questões metodológicas. Em T. Silva, J. Buckstegge, & P. Rogedo, *Estudando cultura e comunicação com mídias sociais* (pp. 31-55). Brasília: Instituto Brasileiro de Pesquisa e Análise de Dados – IBPAD.
- Carmo, H., & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da Investigação - Guia para a Auto-Aprendizagem 2ª Edição*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4, 497-505.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38 (3), 268-295.
- Carvalho, M. I. (2016). *Ética Aplicada ao Serviço Social: Dilemas e Práticas Profissionais*. Lisboa: Pactor.
- CE (2004). *ABC of the main instruments of corporate social responsibility*. , 2004. Directorate - General for Employment & Social Affairs. Unit D. Office for Official Publications of the European Communities.
- CE (2011). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014*. Bruxelas: Comissão Europeia.
- Corrêa, R. S. (2016). O limite entre a ética de convicção e a ética da responsabilidade no desempenho policial militar nos centros urbanos. *Perspectivas, São Paulo*, v. 47, jan./jun., 161-192.
- Costa, A. F. (2012). *Desigualdades Sociais Contemporâneas*. Lisboa: Editora Mundos Sociais.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches - 3rd Edition*. Los Angeles: Sage Publications, Inc. .
- Deus, P. N. (2004). A condição ética das instituições sociais. *Intervenção Social*, 29, 83-110.
- Dias, M. O. (2004). Reflexões sobre a ética no quotidiano da profissão. *Gestão e Desenvolvimento (12)*, 81-103.
- Dias, M. O. (2014). Ética, Organização e Valores Ético-Morais em Contexto Organizacional. *Gestão e Desenvolvimento*, 22, 89-113.
- Dodds, R. & Joppe, M. (2005). *CSR in the Tourism Industry? The Status of and Potential for Certification, Codes of Conduct and Guideline*. Washington: Study prepared for the CSR Practice Foreign Investment Advisory Service Investment Climate Department. IFC/World Bank.
- Dominelli, L. (2004). *Social Work – Theory and practice for a changing profession*. Cambridge: Polity Press.
- Duarte, A. P. (2014). Responsabilidade Social das Organizações. Em S. P. Gonçalves, *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações* (pp. 537-566). Lisboa: Pactor.
- Eco, U. (2017). *Como Se Faz Uma Tese em Ciências Sociais*. 20ª ed., Lisboa: Editorial Presença.
- Esgaio, A. (2014). A Intervenção Comunitária na Prática do Serviço Social: Um Imperativo na Conjuntura Socioeconómica Atual? Em M. Carvalho, & C. Pinto, *Serviço Social: Teorias e Práticas* (pp. 205-223). Lisboa: Pactor.

- Esgaio, A. (2018). *A responsabilidade social e a redescoberta da solidariedade: Perceções de dirigentes e de profissionais de Serviço Social no contexto da economia social e solidária*. Tese de Doutoramento em Ciências Sociais, Especialidade de Serviço Social: ISCSP, ULISBOA.
- Etcheogoyen, A. (1995). *A era dos responsáveis*. Lisboa: Difel.
- Faustino, P. (2007). *Ética e Responsabilidade Social dos Media*. Porto: Media XXI.
- Ferreira, J. M. (2011). A investigação em Serviço Social: Modelos para a Compreensão da Realidade. *Intervenção Social n.º 38*, 99-113.
- Ferreira, P. (2018). O Serviço Social nas empresas: desafios e oportunidades num campo de intervenção em transformação. *TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14*, 147-166.
- Fortin, M. F. (1999). *O processo de investigação da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Fortin, M. F., Grenier, R., & Teixeira, M. B. (2003). *O processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Freitas, C. (2016). *Serviço social na empresa: fundamentos, propósitos e contributos de uma prática em expansão no século XXI*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas: ISCTE.
- Freire, L. (1983). *Serviço Social Organizacional – Teorias e Práticas*. São Paulo: Cortez
- Giddens, A. (2008). *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gonçalves, A. (2004). *Métodos e Técnicas de Investigação Social: Programa, Conteúdo e Métodos de Ensino Teórico e Prático*. Minho: Universidade do Minho.
- Gotea, M., & Rosculet, A. (2019). Corporate Social Responsibility and Social Work. Interconnections. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series VII: Social Sciences*, 127-138.
- GRACE (2013). *Olhar para o futuro - Uma nova reflexão sobre responsabilidade social corporativa*. Lisboa: Gráfica Montalto.
- GRACE (2014). *Guia: Responsabilidade Social nas Pequenas e Médias Empresas*. Cascais: Grafe Publicidade.
- Guerra, M. J. (2004). A responsabilidade como categoria ética fundante de uma estética renovada de pessoa. *Intervenção Social, 29*, 57-70.
- Healy, K. (2012). *Social Work Methods and Skills - The Essential foundations of Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Henriques, A. (2011). *Understanding ISO 26000: A Practical Approach to Social Responsibility*. London: British Standards Institution.
- Hortal, A. (2008). *Ética e Profissões – Desafios da Modernidade*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- ILO-OSH. (2001). *Guidelines on occupational safety and health management systems, ILO-OSH 2001*. Genebra: International Labour Office.
- Jesus, T., Sarmento, M., & Duarte, M. (2017). Ética e responsabilidade social. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal, 29*, 3-30.
- Jonas, H. (1994). *Ética, medicina e técnica*. Lisboa: Grávida.
- Kant, I. (1992 [1785]). *Fundamentação da Metafísica dos Costumes*. Lisboa: Edições 70.

- Leandro, A., & Rebelo, T. (2011). A responsabilidade social das empresas: incursão ao conceito e suas relações com a cultura organizacional. *Exedra número especial*, 11-39.
- Lima, A. (1999). *Ética Global Internacional: Legislação Profissional no Terceiro Milénio*. São Paulo: Iglu.
- Lima, M. J., & Cosac, C. (2005). Serviço Social na empresa. *Katalysis v.8, n.º2 julh/dez*, 235-246.
- Lopes, M. (2015). *A Influência dos Stakeholders na Responsabilidade Social Empresarial Estratégica*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas: ISCTE-IUL.
- Marta, R. (2016). Investigação em Serviço Social: o futuro no presente. Reflexões em torno do processo de construção de conhecimento científico português. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 6 (10), 50-73.
- Martinelli, M. L. (1991) Serviço Social: identidade e alienação. 2ª ed. São Paulo: Cortez.
- Martins, A. (1995). Le travail social au Portugal. *Vie Sociale*, 4, 42-59.
- Martins, A. (1999). *Gênese, emergência e institucionalização do Serviço Social português*. Lisboa: FCG.
- Marx, K. (1975). *Textos filosóficos*. Lisboa: Estampa.
- Melo, A. T. (2020). Complexidade. Em J. Reis, *Palavras para lá da pandemia: Cem lados de uma crise* (p. 31). Coimbra: Centro de Estudos Sociais, Universidade de Coimbra.
- Moreira, J. M. (1999). *A Contas com a Ética Empresarial*. Cascais: Principia Editora.
- Moreira, J. M. (2004). Responsabilidade Social da Empresa: valor, limites, desafios e falsas noções. In *Seminário Luso-Espanhol de Ética Empresarial* (pp. 385-405). Braga: UCP Faculdade de Filosofia.
- Mouro, H. (2014). Teoria e Teorizar em Serviço Social. Em M. Carvalho, & C. Pinto, *Serviço Social: Teorias e Práticas* (pp. 27-56). Lisboa: Pactor.
- Núncio, M. J. (2014). Serviço Social: A Ética em Contextos de Mudança. Em M. Carvalho, & C. Pinto, *Serviço Social - Teorias e Práticas* (pp. 273-288). Lisboa : Pactor.
- Neto, H., Coelho, S. (2014). *Responsabilidade social, respeito e ética na vida em sociedade*. Porto: Civeri Publishing.
- Neves, M. C. (2016). *Ética: dos fundamentos às práticas*. Lisboa: Edições 70.
- Neves, N. (2008). Códigos de conduta: abordagem histórica da sistematização do pensar ético. *Revista Bioética*, 109-115.
- Neves, P. N. (2004). A condição ética das instituições sociais. *Intervenção Social*, 29, 83-110.
- Nietzsche, F. (1997). *A Genealogia da Moral*. Lisboa: Guimarães Editores.
- OIT (2017). *Organização Internacional do Trabalho Genebra Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social*. Genebra: OIT.
- Oliveira, E. (2014). *Serviço social e sustentabilidade humana: o empreendedorismo social como estratégia de efetivação de direitos*. Curitiba: Appris.
- Oliveira, E. (2014). *Serviço Social e sustentabilidade humana: o empreendedorismo social como estratégia de efetivação dos direitos*. Curitiba: Appris.
- Oliveira, L. (2012). *Dissertação e Tese em Ciência e Tecnologia*. Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.
- Oliveira, L. (2013). *Ética em investigação científica: guia de boas práticas com estudos de caso*. Lisboa: Edições Lidel.
- ONU (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social: Manual para Escolas*. Lisboa: Editorial do ISSScoop – Departamento Editorial.

- Passos, C. M. (2014). *Ética e Inovação: sua relação e repercussão no Desempenho Organizacional*. Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Pena, M. J. (2012). Da construção do conhecimento ao processo metodológico em Serviço Social. *Lusíada. Intervenção Social, Lisboa, n.º 40 [2º semestre de 2012], 77-94*.
- Pereira, A. M. (2013). *Relação entre a percepção da responsabilidade social das empresas, o engagement no trabalho e valores humanos*. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Pereira, M. D. (2021). The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. *Research, Society and Development, [S. l.], v. 9, n. 7, 1-35*.
- Pocinho, M. (2012). *Metodologia de investigação e comunicação do conhecimento científico*. Lisboa: Edições Lidel.
- Preto, C. S. (2016). *O Papel da Responsabilidade Social das Organizações na atração de talento: a influência da área de formação*. Dissertação de Mestrado em Economia da Empresa e da Concorrência, ISCTE Business School: ISCTE-IUL.
- Rawls, J. (1993). *Uma teoria de justiça*. Lisboa: Presença.
- Rego, A. e. (2006). *Gestão Ética e Socialmente Responsável*. Lisboa: Editora RH.
- Reimão, C. (2011). A presença de ética nas empresas. *Economia & Empress, 12, 83-110*.
- Restrepo, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias Contemporaneas*. Buenos Aires: Editora Espácio.
- Robertis, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*. Porto: Porto Editora.
- Rocha, H. (2015). *Serviço Social e Ambiente: a sustentabilidade ecológica das comunidades socialmente vulneráveis*. Tese de Doutoramento em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas: ISCTE – IUL.
- Rocha, H. B. (2009). *A ética na prática e a prática da ética*. Policopiado: Dissertação de Mestrado em Serviço Social: Universidades Lusíada
- Rosário, J. T. (2003). *Serviço Social na empresa: A Responsabilidade Social Empresarial como um tema emergente*. Trabalho de Conclusão de Curso, Centro Sócio-económico, Departamento de Serviço Social: Universidade Federal de Santa Catarina.
- Rosas, J. (2016). Conceitos que pensam a acção. Em M. C. Neves, *Ética: dos fundamentos às práticas* (pp. 83-97). Edições 70.
- Santos, A. (2021). Das recentes crises financeiras à crise pandémica. Qual o valor do trabalho? *Sociologia On Line, n.º 25, abril 2021, pp. 11-34*.
- Santos, M. J., Seabra, F., Jorge, F., & Costa, A. (2014). *Responsabilidade Social na governação, nas empresas e nas organizações não empresariais: do diagnóstico à acção*. Coimbra: Almedina.
- Schwartz, S. H. (1994). Are there universal aspects in the structure and contents of human values? *Journal of Social Issues, 50 (4), 19-45*.
- Seriaponi, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciência & Saúde Coletiva, 5(1), 187-192*.
- Silva, M. (2003). Ética, Direitos Humanos e o Projeto Ético-político do Serviço Social. *Seminário Internacional "Ética e Direitos Humanos"* (pp. 197-206). Rio de Janeiro: Escola de Serviço Social da UFRJ.
- Singer, P. (2004). *Um só mundo. A ética da globalização*. Lisboa: Gradiva.

- Soto, J. C. (1993). El trabajo social de empresa, un campo en proceso de acambio. Análisis de alguns factores que influyeron en su evolución. *Cuadernos de Trabajo Social n.º4-5 - Universidade Complutense, Madrid*, 241-247.
- Taille, Y. d., & Menin, M. S. (2009). *Crise de Valores ou Valores em Crise?* . Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, A., Mendes, A. M., & Paz, M. (2000). Inventário de valores organizacionais. *Estudos de Psicologia*, 289-315.
- Teixeira, S. (2017). *Gestão das Organizações*. 3ª ed. Lisboa: Escolar Editora.
- Teles, H. (2011). A Responsabilidade Social Empresarial e o Serviço Social em Portugal. *Atas do XIV Encontro Nacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho Emprego e coesão social: da crise de regulação à hegemonia da globalização*, (pp. 257-267). Lisboa .
- Teles, H. (2010) O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial: passado, presente e futuro. *Emprego e coesão social: da crise de regulação à hegemonia da globalização*. Lisboa: Universidade Lusíada.
- Trigo, J. (1999). Ética. *Enciclopédia Luso Brasileira de Cultura, Vol. XI (Edição Século XXI)*, 225-268.
- Nations Unis (1961). Cycle d'Études Européen sur le Service Social d'Entreprise . (pp. 7-17.). Bruxelles, Belgique : Ed. NNUU. Genève. U/TAO/SEM/1960/Rep.
- Vargas, R. (2005). *Os meios justificam os fins - Gestão Baseada em Valores: da Ética Individual à Ética Empresarial*. Lisboa: Gradiva - Publicações, Lda.
- Viana, J., & Servós, C. (2016). El trabajo social de empresa y responsabilidad empresarial. Em E. R. Diez, *Trabajo social, derechos humanos y innovación social* (pp. 261-272). Navarra: Editorial Aranzadi, SA.
- Vilelas, J. (2009). *Investigação - O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Weber, M. (2017). *A política como vocação, a ciência como vocação*. Lisboa : Bookbuilders, traduzido do alemão por Artur Morão.

## Fontes Bibliográficas

- Amaral, A., & César, M. J. (s/d). *O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas*. Consultado a 05.09.2021. Disponível em <http://cressrn.org.br/files/arquivos/G2cm832r29W2oX2IH6P.pdf>
- BCSD Portugal. (2019). *BCSD Equilíbrio Responsável*. Consultado a 10.10.2019. Disponível em: <https://www.ods.pt/ods/>
- Blog, E. (2021). *Impacto Social*. Obtido de Esolidar - ISOs e normas de responsabilidade social. Consultado a 03.10.2021. Disponível em <https://impactosocial.esolidar.com/pt-pt/2020/01/30/isos-e-normas-de-responsabilidade-social-2/>
- Borges, A. (2018). *Globalização e ética global*. Obtido de Diário de Notícias. Consultado a 15.12.2018. Disponível em <https://www.dn.pt/edicao-do-dia/15-dez-2018/interior/globalizacao-e-etica-global-10307770.html?target>
- DRE. (1939). *Decreto-Lei n.º 30135, de 14 de Dezembro de 1939*. Consultado a 06.07.2021. Disponível em Diário da República Eletrónico: <https://dre.pt/application/conteudo/191829>
- European Commission (2021). *Environment*. Consultado a 01.10.2021. Disponível em [https://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)
- IFSW. (2014). *Global Definition of Social Work*. Consultado a 06.03.2020. Disponível em <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- IFSW. (2021). *O que é Serviço Social?*. Consultado a 06.03.2021. Disponível em <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/>
- Lusa Agência de Notícias de Portugal (2021). *Covid-19: OMS avisa para "impacto prolongado" da pandemia na saúde mental mundial*. Consultado a 09.10.2021. Disponível em Lusa: <https://www.lusa.pt/article/2021-07-22/33966406/covid-19-oms-avisa-para-impacto-prolongado-da-pandemia-na-sa%C3%BAde-mental-mundial>
- NP 4469 - Norma Portuguesa de Responsabilidade Social (2019). Consultado a 01.10.2021. Disponível em <https://orse.eu/blog/2019/01/31/np-4469-norma-portuguesa-da-responsabilidade-social/>
- OCDE. (2021). *Les réponses de l'OCDE face au coronavirus (COVID-19): Apporter une réponse englobant toutes les composantes de la société face aux conséquences de la crise du COVID-19 sur la santé mentale*. Consultado a 09.10.2021. Disponível em [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=1099\\_1099012-to7e9sau1p&title=Apporter-une-reponse-englobant-toutes-les-composantes-de-la-societe-face-aux-consequences-de-la-crise-du-COVID-19-sur-la-sante-mentale&\\_ga=2.247409092.1586569889.1634643021-490883408.1](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=1099_1099012-to7e9sau1p&title=Apporter-une-reponse-englobant-toutes-les-composantes-de-la-societe-face-aux-consequences-de-la-crise-du-COVID-19-sur-la-sante-mentale&_ga=2.247409092.1586569889.1634643021-490883408.1)
- SNS (2021). *Estudo Saúde Mental em Tempos de Pandemia (SM-COVID-19): principais resultados*. Consultado a 09.10.2021. Disponível em SNS: <http://www.insa.min-saude.pt/estudo-saude-mental-em-tempos-de-pandemia-sm-covid19-principais-resultados/>



# Anexos

## ANEXO A – CONSENTIMENTO INFORMADO

### CONSENTIMENTO INFORMADO

A presente investigação surge no âmbito do Mestrado em Serviço Social. O estudo tem por objetivo conhecer a prática, os contributos e os constrangimentos dos/das Assistentes sociais no âmbito da Responsabilidade Social das Organizações.

A investigação é realizada por **Elsa Ribeiro**, aluna no ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, (com o endereço de e-mail: [emsro@iscte-iul.pt](mailto:emsro@iscte-iul.pt) que poderá contactar em caso de necessidade, nomeadamente para esclarecimento de dúvidas ou partilha de comentários), sob orientação da Professora Doutora Helena Belchior Rocha (Professora Associada do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa).

A sua participação através da realização de uma entrevista semiestruturada de forma presencial ou *online* (com duração de cerca de 1h e com autorização de gravação de voz), irá contribuir para o progresso do conhecimento em Serviço Social numa área pouco explorada. Mais se informa que são inexistentes eventuais riscos ou constrangimentos ao colaborar na investigação.

A participação na investigação é **voluntária**: podendo escolher livremente participar ou não participar. Optando pela participação, tem liberdade para interromper em qualquer momento, sem prestar justificação e sem prejuízo.

Para além disso, toda a informação obtida neste estudo será estritamente **anónima** e **confidencial**, servindo somente para a elaboração e divulgação.

**Declaro** ter compreendido os objetivos de quanto me foi proposto e explicado pelo/a investigador/a, ter-me sido dada oportunidade de fazer todas as perguntas sobre o presente estudo e para todas elas ter obtido resposta esclarecedora, pelo que **aceito** nele participar.

\_\_\_\_\_ (local), \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (data)

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## ANEXO B – GUIÃO DE ENTREVISTA AOS ASSISTENTES SOCIAIS

### GUIÃO DE ENTREVISTA

#### Identificação:

Nome entrevistado (confidencial)	
Código entrevistado	
Organização e área (confidencial)	
Data da entrevista	
Duração da entrevista	

#### I – Caracterização do entrevistado

##### 1.1. Sexo ou Género?

Feminino	
Masculino	

##### 1.2. Idade

##### 1.3. Formação inicial

Serviço Social	
Política Social	
Outra:	

Instituição de ensino

##### 1.4. Formação complementar (indicar todas)

Pós-graduação		Qual:
Mestrado		Qual:
Doutoramento		Qual:
Outra		Qual:
Não		

1.5. Experiência profissional (em anos)

1.6. Antiguidade na organização (em anos)

1.7. Cargo atual

### 1.8. Funções exercidas/departamento em que exerce funções

Responsabilidade Social Interna	
Responsabilidade Social Externa	
Outra:	

### 1.8. Trajetória profissional, especialmente na empresa:


## II – QUESTÕES:

1. Qual a história da implementação da RS na organização?
  - 1.1. O que levou a organização/instituição a adotar uma conduta socialmente responsável?
  - 1.2. Quais os profissionais (área de formação) que constituem o departamento/ a área de responsabilidade social?
  - 1.3. Quando é que o Assistente Social integrou o departamento/a área de RS?
  - 1.4. Qual o impacto das práticas de RSE na comunidade?
  - 1.5. Sente que a organização é reconhecida como sendo socialmente responsável?
2. Enquanto assistente social no âmbito da RSI/RSE quais são as suas principais funções?
  - 2.1. Participa no planeamento de estratégias de RS?
  - 2.2. Se a tomada de decisão fosse sua o que mudava/propunha?
3. Que especificidades tem o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social no contexto da RS face a outro tipo de estrutura/organização/instituição?  
(semelhanças/ diferenças é o que vamos obter nesta resposta)
4. Qual a é a sua perceção da ação do Serviço Social no contexto da RS?
5. Sente que através das práticas de RS estão alinhados os valores e princípios do Serviço Social e os interesses da organização?
6. Quais os desafios do Serviço Social no âmbito da RS?
7. No contexto em que estamos a viver provocado pela COVID-19, que alterações percecionou, o que pensa que vai mudar e quais os desafios para o Serviço Social?

## ANEXO C – GUIÃO DE ENTREVISTA AO/À INVESTIGADOR/A

### GUIÃO DE ENTREVISTA

#### Identificação:

Nome entrevistado (confidencial)	
Código entrevistado	
Organização e área (confidencial)	
Data da entrevista	
Duração da entrevista	

#### I – Caracterização do entrevistado

##### 1.1. Sexo ou Género?

Feminino	
Masculino	

1.2. Idade

##### 1.3. Formação inicial

Serviço Social	
Política Social	
Outra:	

Instituição de ensino

##### 1.4. Formação complementar (indicar todas)

Pós-graduação		Qual:
Mestrado		Qual:
Doutoramento		Qual:
Outra		Qual:
Não		

1.5. Experiência profissional (em anos)

1.6. Antiguidade na organização (em anos)

1.7. Cargo atual

### 1.8. Funções exercidas/departamento em que exerce funções

Responsabilidade Social Interna	
Responsabilidade Social Externa	
Outra:	

### 1.8. Trajetória profissional, especialmente na empresa:


## II – QUESTÕES

1. Qual a história do Serviço Social no âmbito da Responsabilidade Social?
2. Enquanto investigadora deste tema (SS e RS), de forma geral, qual a mensagem que os AS lhe transmitiram?
3. Quais os impactos que detetou das práticas do AS no âmbito da RS?
4. Conseguiu entender se os AS participam no planeamento de estratégias de RS?
5. Que especificidades tem o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social no contexto da RS face a outro tipo de estrutura/instituição?
6. Qual a é a sua perceção da ação do Serviço Social no contexto da RS?
7. Sente que através das práticas de RS estão alinhados os valores e princípios do Serviço Social e os interesses da organização?
8. Quais os desafios do Serviço Social no âmbito da RS?
9. No contexto em que estamos a viver provocado pela COVID-19, o que pensa que vai mudar e quais os desafios para o Serviço Social?

## ANEXO D – QUADRO DE ANÁLISE DO CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS

<b>Enquadramento da RS na organização</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>História da sua implementação (ponto 2.1.)</b>
#AS001	(...) a implementação de boas práticas de RSE já vinha do tempo do seu fundador, contando já com várias gerações. (...) tendo as boas práticas começado com o seu fundador três gerações para trás. Tendo desde sempre sido aplicadas algumas práticas em benefício dos seus colaboradores, mas também estando atenta à comunidade envolvente, uma vez que a atividade da empresa está relacionada com produtos nocivos para o ambiente”.
#AS002	“O departamento de RS (...) Foi implementado recentemente entre 2016 e 2017. Até à altura não existia o departamento, mas existia um colaborador num departamento de RH que tratava dos cabazes de Natal para os colaboradores e que desenvolvia algumas parcerias e donativos, mas não era de forma estruturada e sim de caráter caritativo e para “parecer bem”. Entretanto foi contratada uma profissional, (...) foi esta pessoa que implementou o departamento (...), tendo trazido algumas ideias para a empresa que estão a ser desenvolvidas atualmente”.
#AS004	“(…) sei que foi há muitos anos que criaram um departamento próprio que estava muito ligado às questões da sustentabilidade e do marketing. Inclusivamente as AS (...) trabalharam sempre na RSI, embora a denominação do departamento não fosse essa. As AS foram sempre implicadas no âmbito da RSI, até porque os problemas internos dos empregados continuam a ser do SS”.
#AS006	Desde que a empresa existe, desde a década 50 do século passado, existiu sempre muito trabalho do Serviço Social, já existiam AS nessa altura e sempre houve acompanhamento e preocupação com as condições de trabalho, de saúde, etc. (...) desde sempre existe RSI na empresa, mas esta foi-se moldando e tendo uma apresentação diferente”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Motivações para adoção de políticas de RSE (ponto 2.1.)</b>
#AS001	“Baseando-se em temas muito presentes atualmente na área da gestão”.  “(…) necessidade de consciencializar interna e externamente para estas boas práticas foram essenciais”.
#AS003	“(…) inicialmente foi muito numa ótica de filantropia (...), boas práticas (...), identificação de parcerias e projetos para apoiar”.
#AS004	“(…) penso que foi para se manter atualizada e concorrencial, uma vez que a RSE é uma mais-valia para as empresas e está na moda”.
#AS005	“(…) o tema da RS tornou-se uma moda, mas também se tornou numa questão importante para as empresas. Embora na verdade, para

	muitas, mais numa lógica da gestão da contabilidade e benefícios fiscais e da própria imagem social”.
#AS006	“(…) hoje em dia há todo o interesse em comunica-la [a RSE] tanto interna como externamente” “(…) sentiu a necessidade de estender a sua missão e atuação, enquanto empresa pública, empenhando-se na defesa e promoção dos princípios de desenvolvimento sustentável, tendo sempre em conta os aspetos económicos, sociais e ambientais, com o objetivo de criar valor para os seus stakeholders”.
#AS007	“(…) foi por ter surgido a necessidade de criar uma estrutura que apoiasse os colaboradores da organização. Tal comportamento, levou ao alargamento do campo de atuação, nomeadamente para a esfera externa”.
#AS008	“(…) está no seu ADN cuidar do outro. E para nós foi muito fácil perceber que podíamos alargar esta missão de cuidar às comunidades, o que foi feito através do Serviço Social”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Impacto na comunidade e reconhecimento enquanto empresa socialmente responsável (ponto 2.2.)</b>
#AS001	“O impacto ambiental visa a redução da pegada carbónica da empresa; o impacto social, a promoção do desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente, (...) seja através da empregabilidade, da cidadania e promoção de práticas inclusivas na empresa. Por fim, a nível educacional (...), o objetivo é reduzir o absentismo e insucesso escolar”.
#AS002	Apoiamos muitas instituições e fazemos muitos donativos. Dentro do nosso departamento, para além de incidir em quatro sectores – comunidade, colaboradores, família e inclusão – temos ainda o voluntariado. Além disso, também há uma grande parceria de voluntariado (...). Temos inúmeras iniciativas e o impacto na comunidade é enorme”.
#AS004	“(…) daquilo que me tenho apercebido é que existem algumas atividades interessantes, como a literacia nas escolas, a formação na área da gestão, da poupança e do endividamento; execução de pinturas e remodelações em instituições; colaboração com o Banco Alimentar Contra a Fome aquando das recolhas; e o Banco do Tempo. Estas atividades têm tido um impacto positivo na comunidade. Uma das preocupações da organização é perceber quais as necessidades da comunidade, nomeadamente em articulação com o GRACE, e executar ações que vão de encontro às mesmas”  “Inclusive a organização tem ganho prémios nesse sentido (...), e tem tido a preocupação de executar ações nesse sentido, como por exemplo a criação de produtos ecológicos (...). Esta é uma das empresas com maior preocupação a nível da RS, sendo muito incutido nos colaboradores a nível de comunicação interna e cartazes, havendo campanhas de sensibilização para evitar o desperdício de recursos”.
#AS006	“Já ganhamos vários prémios, não só do domínio ambiental como também do cumprimento das normas aquando das auditorias, etc. Mas também do ponto de vista da saúde, (...) dois prémios atribuídos pela Ordem dos Psicólogos, em que nos posicionámos no segundo lugar como uma das Empresas Mais Saudáveis, mas também ganhámos a distinção como uma das melhores empresas para se trabalhar (...) e um prémio atribuído pela ACT, tendo sido de grande importância para a organização”.

#AS008	O impacto é excelente. E como sabemos isso? No final de cada ação de promoção e educação para a saúde, seja ela numa escola, num centro de dia, numa universidade sénior ou noutra qualquer instituição, distribuímos um inquérito com o intuito de avaliar a forma como decorreu a ação”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Profissionais que constituem o departamento de RSE (ponto 2.3.)</b>
#AS001	“(…) tinha a seu cargo uma pessoa licenciada na área Química, que era responsável pela gestão da qualidade e do ambiente da empresa”.
#AS003	“Então temos uma diretora executiva, licenciada em Relações Públicas e Publicidade, (...) uma pessoa responsável pelos Clusters e Políticas Públicas, formada em engenharia. Em terceiro, temos uma pessoa responsável (...) pelas publicações de guias e manuais, sendo esta colega formada em Psicologia (...) e um estagiário formado em História. Temos outra pessoa que é unicamente responsável pela Comunicação, tendo formação na área da Comunicação. Temos uma pessoa licenciada em Relações Públicas e Publicidade que é responsável pela área dos Eventos. E por fim temos uma pessoa licenciada em Arquitetura que é responsável pelo departamento Administrativo e Financeiro”.
#AS004	“O departamento de Responsabilidade Social e Sustentabilidade não possui AS, mas sim licenciados em Marketing ou Comunicação. No âmbito da RSI é que existem somente AS”.
#AS007	“Na prática, na equipa de RSI, somos quatro técnicas (duas psicólogas e duas assistentes sociais) e uma coordenadora (licenciada em psicologia), existindo também um contabilista e o diretor executivo da #Org007”.
<b>Enquadramento na prática profissional do assistente social</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Fundamentação integração de um assistente social na organização (ponto 2.4.)</b>
#AS001	“(…) o assistente social, devido à sua formação, acaba por ser o elo de ligação com a comunidade envolvente; mas também por ter o conhecimento dos territórios tem a capacidade de definir estratégias e programas que permitem o desenvolvimento e articulação de novas atividades”
#AS003	“(…) identificação das necessidades, de apoios e de parcerias. (...) tem um grande conhecimento e uma grande formação nesta vertente social, efetivamente conhece a realidade social, tem essas competências e estas <i>skills</i> na área social”
#AS004	“O primeiro profissional formado em SS surgiu na organização em 1980, todavia inicialmente não existia uma divisão entre a Gestão de RH e os Serviços Sociais. Uns anos mais tarde (1987-1988), foi integrada outra AS nos Serviços Sociais, pois percebeu-se que apenas uma pessoa não conseguia tratar de todos os assuntos, seja dos colaboradores no ativo como projetos como as colónias de férias, apoios na saúde, entre outros. Na década seguinte (1992-1993), uma nova colega integrou a equipa de RH e em 2001 fiz estágio profissional e acabei por ingressar nos quadros e integrei a equipa dos Serviços Sociais (...). Atualmente somos cinco, sendo que três estão nos Serviços

	Sociais e duas na Direção de Pessoal”.
#AS005	“(…) esta área de intervenção não é nova, ao contrário da moda da RS que é mais recente (cerca de 20 anos), mas quando pensamos do ponto de vista do Serviço Social, é tão antiga quanto a própria origem da profissão do Serviço Social neste contexto específico (...) das empresas. Porque, de facto, surge muito associada à ideia de ter mães trabalhadoras que precisavam de um espaço onde deixar as suas crianças, e a criação de respostas sociais por parte das empresas é que levou à necessidade de contratar AS para as empresas”.
#AS008	“(…) uma relação privilegiada com a comunidade, através de ligações que têm com as instituições da comunidade, onde vai buscar os recursos e as respostas sociais para os utentes e suas famílias”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Contexto de intervenção (ponto 2.5.)</b>
#AS001	“(…) desde a formação nas escolas à disponibilização de formações por parte dos nossos colaboradores a título voluntário”.
#AS004	“(…) o apoio ao colaborador, de modo a que ele esteja satisfeito e que consiga ter produtividade, estar bem enquadrado na organização e manter-se nela. É uma forma de cativarmos e retermos talentos. O nosso objetivo é que as pessoas tenham qualidade de vida e que haja bem-estar (...). Pretende-se minimizar os impactos da sociedade. (...) a minha intervenção incide em todas as faixas etárias. A título de exemplo: artigo com a associação dos aposentados da organização dando resposta às suas necessidades”.
#AS006	“Colaboradores e sua situação de saúde, mas também a nível de apoio financeiro”
#AS007	“Acompanhamento no âmbito social dos colaboradores efetivos com necessidades de todo o território nacional”
#AS008	“(…) no ano que passou, a intervenção foi principalmente efetuada nas escolas, pois acreditamos que a prevenção é uma estratégia importante para o combate a doenças crónicas. E ainda temos a ótica de intervenção de querermos fazer diferente nas nossas próprias comunidades (...). Portanto, há dentro da própria RS vertentes que se completam e que são úteis numa verdadeira parceria e colaboração”. “(…) os colaboradores que integram a RS são todas as pessoas que realizam estas ações de educação e promoção para a saúde, nomeadamente todos os profissionais de saúde. São pessoas que se voluntariam dentro da organização para estas ações e que estão alocadas às RS”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Funções do assistente social no contexto de RSE (ponto 2.6.)</b>
#AS001	"(...) no apoio social, no atendimento social, no encontrar respostas na comunidade para situações pessoais e/ou familiares. (...) O atendimento e acompanhamento psicossocial. Mas também a questão do <i>empowerment</i> ".
#AS002	“Estudo da situação socioeconómica do agregado familiar do colaborador para atribuição de apoios”  “Quanto à RSE (...) em termos de representação da organização (...) se porventura houver algo relacionado com o Serviço Social, por exemplo a Rede Social, nesse caso sou eu”.

#AS004	“(…) apoio ao colaborador, de modo a que ele esteja satisfeito e que consiga ter produtividade, estar bem enquadrado na organização e manter-se nela. É uma forma de cativarmos e retermos talentos”.
#AS006	<p>“No âmbito da saúde elaboro um plano anual (...) Com base nos diagnósticos elaborados pelos especialistas (médicos, nutricionistas, psicólogos, etc.) e fazendo a articulação do mesmo com aquilo que são as políticas de desenvolvimento de RH da empresa, assim como com os resultados obtidos com a aplicação do inquérito anual (...), no qual se avalia a satisfação dos colaboradores, se delinea um plano anual de saúde. Além disso, participo nas reuniões trimestrais entre sindicatos e comissões de trabalhadores, onde estão estas entidades e representantes da empresa. Faço o trabalho de mediador/a para que os interesses de ambas as partes sejam satisfeitos, de regulação de poderes e simultaneamente de reporte do meu trabalho, pois caso haja uma contestação ou manifestação de um interesse, tal irá recair sobre o meu trabalho, sendo necessário a realização de um diagnóstico e avaliação das necessidades e apresentar proposta ou não consoante as exigências dos colaboradores”.</p> <p>“Atribuição de Fundo de Apoio Social aos colaboradores segundo diagnóstico social efetuado por mim”</p>
#AS007	“Acompanhamento no âmbito social dos colaboradores efetivos com necessidades. (...) atendimento presencial de dois em dois meses. (...) tanto procuramos e damos resposta aos casos, como encaminhamos para as devidas respostas (...) e fazemos o devido acompanhamento. Em suma, fazemos o acompanhamento social de uma determinada situação através de atendimentos, encaminhamentos e articulações com outros serviços, entidades e organizações, e apoio financeiro”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Posicionamento do SS no quadro e órgãos de tomada de decisão (ponto 2.7.)</b>
#AS001	“Todo o planeamento de estratégia de RS é definido em conjunto com o Assistente Social, Diretor de Qualidade e Ambiente e o Presidente do Conselho de Administração. (...) há toda a liberdade de propor novas metodologias e novas ideias”
#AS004	“Participo e proponho novas estratégias e atividades naquilo que é a minha área de intervenção. A inovação vai de encontro às necessidades observadas ou manifestadas pelos colaboradores (...). Fazemos muitos estudos no sentido de melhorar e de reformular as normas e as políticas da empresa”.
#AS006	“Sim, tudo o que diz respeito à RSI na área da saúde, sou eu que faço o plano estratégico anual, propondo várias soluções. Mas também na área social, gerindo o Fundo de Apoio Social, avaliando e reforçando em caso de necessidade, como é o caso da situação de pandemia que vai criar vulnerabilidades financeiras. (...) contribuo para a tomada de decisão”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Especificidades do trabalho do SS no âmbito da RSE face a outro tipo de estrutura social (ponto 2.8.)</b>
#AS001	“Enquanto que o assistente social integrado no contexto empresarial tem uma vertente de negócio, ou seja, o seu <i>core</i> é o negócio e a sua entidade empregadora, enquanto empresa, visa a produção de lucro, e logo aí já estamos em pontos diferentes de outro tipo de

	organizações (ONG's, IPSS, etc.)”.
#AS002	“(…) trabalhar numa estrutura empresarial, é diferente de trabalhar numa IPSS”.
#AS004	<p>“Uma empresa é diferente de outra instituição à qual a pessoa se vê obrigada a recorrer (...). E nós, enquanto empresa, tentamos sempre valorizar ao máximo a nossa marca não só com a população interna como com a externa”.</p> <p>“A prática do AS numa empresa coloca o profissional numa posição delicada em que tem de agradar tanto à empresa como ao cliente, até porque o objetivo não é apoiar desinteressadamente ao contrário de uma organização sem fins lucrativos”.</p>
#AS005	“Ao contrário daquilo que se passa noutros contextos de intervenção do AS, em que há a preocupação social e a intervenção claramente social, no caso dos AS inseridos em contexto de empresa existe uma dupla preocupação. Por um lado, aquela que deriva efetivamente da sua própria formação e da sua missão, mas tem por outro lado uma outra preocupação, que faz com que surjam dilemas éticos, relacionados com o impacto que a intervenção do AS tem no próprio core business das empresas, que é a atividade lucrativa e a produção, comercialização e venda de bens e serviços. E isso não é fácil de gerir. (...) é no contexto empresarial onde está mais evidente”.
#AS006	<p>“Quando se trabalha numa organização com objetivos de produção e de lucro e uma determinada missão, não tem nada a ver com instituição de solidariedade social cujo objetivo é a solidariedade (...)”.</p> <p>“A missão de uma empresa é garantir a qualidade de serviço a 100%, pois tudo o que fazemos é para garantir isso mesmo, ou seja, nós trabalhamos com os nossos colaboradores na medida em que eles são essenciais para tal”.</p> <p>“Numa organização social tenho utentes, numa empresa tenho os clientes/colaboradores, o que define a minha forma de me relacionar, além destes também serem meus colegas, o que exige um certo distanciamento com os colegas, pois podem vir a ser meus clientes”.</p>
#AS007	“(…) há uma resposta mais facilitada e célere para os colaboradores/utentes, o que é altamente securizante em termos do meu trabalho (...). Além disso, há facilidade de acesso aos recursos (...). Ou seja, em termos financeiros não temos os problemas que outras instituições possuem, nomeadamente IPSS, estando sempre tudo assegurado”.
#AS008	“Quando trabalhamos na área da RS, e não vamos ser ingénuos, trabalhamos para a reputação de determinada marca, estamos a trabalhar para a credibilidade e reconhecimento (...). Verifica-se, assim, uma vertente mais empresarial e de negócio que não podemos descurar (...)”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Perceção da ação do SS no contexto da RSE: contributos e constrangimentos (ponto 2.9.)</b>
#AS001	“(…) é uma área com grande potencialidade de crescimento, sendo extremamente necessário investir no Serviço Social de Empresas, principalmente na vertente da RS. (...) o SS no âmbito da RS é uma área de investimento, uma área que tem muitas oportunidades de se

	desenvolver e que se for trabalhada e apresentada, tem possibilidade de ser recebida por esta nova geração de gestores/CEO. Até porque temas como a RSE, a sustentabilidade e os ODS estão em cima da mesa e é sem dúvida uma área com muito potencial, desde que haja investimento".
#AS003	“O SS é uma profissão importante e que encaixa perfeitamente no âmbito da RS, pois tem inerentes várias especificidades. A primeira prende-se na questão do conhecimento das redes sociais (...) e de facto o AS está capacitado para ter esse olhar, perceber e compreender (...). Outras especificidades são: a sensibilidade e o humanismo, pois o AS é um profissional sensível à diferentes realidades, que tem sempre presente o carácter humano. (...) o AS tem um papel preponderante, isto porque tem um grande conhecimento e uma grande formação nesta vertente social, efetivamente conhece a realidade social, tem essas competências e estas <i>skills</i> na área social e, portanto, é o profissional que, por excelência, consegue fazer a ponte entre o social e as empresas”.
#AS004	“O facto de o SS ser uma profissão de terreno e de o profissional ter a capacidade de diagnóstico e uma visão geral, acaba por estar mais implicado e ser uma mais-valia para a organização, pois são dadas muitas diretrizes e propostas para a reformulação das políticas internas”.  “Serviço Social no contexto da RS acaba por trabalhar sob imensa pressão pois trabalha por objetivos, é-lhe exigido alcançar grandes patamares de eficácia e de sustentabilidade. (...) tem de haver um grande planeamento e é tudo muito medido, ou seja, temos de apresentar indicadores, tabelas de Excel, estatísticas e números de pessoas apoiadas”.
#AS005	“A preocupação de identificar e encontrar respostas dentro daquela estrutura, daquilo que são as dificuldades dos colaboradores. É na busca de respostas e soluções que os AS trabalham. (...) há toda uma nova geração (...) que tem sabido inovar, sabido encontrar novas estratégias e formas de adaptar e dar resposta às novas necessidades”.
#AS006	Um profissional de SS tem competência para efetuar planos e programas (...). O AS tem de fazer um trabalho em torno do que é obrigatório, mas principalmente (...) deve inovar”.
#AS007	“Mas estando numa empresa como a #Org007, que só vê números e resultados, torna-se difícil pois vê o Serviço Social ainda na vertente caritativa (...). Torna-se difícil traduzir em números a nossa realidade”
#AS008	“AS são interlocutores na relação empresa-comunidade” (#AS008).
<b>Entrevistados</b>	<b>Valores do SS presentes na RSE (ponto 2.10.)</b>
#AS001	“Se formos à sua base, à sua génese e à própria definição do Serviço Social temos presentes os princípios da RS, considerando os princípios económico, social e ambiental. (...) estes três chavões na promoção da cidadania e desenvolvimento do ser humano”.
#AS003	“(...) acho que a RS é dar a ferramenta, é a orientação para a prática que as empresas têm para introduzir os valores do SS, nomeadamente os valores de justiça social e respeito pelos Direitos Humanos”.
#AS004	“Por vezes podem existir colisões, mas de forma geral considero que sim”

#AS005	“(…) do direito ao trabalho e à formação, o direito e respeito pela diversidade, a promoção e respeito pela igualdade de género, pelo bem-estar dos trabalhadores, a não discriminação, ou seja, aborda e assenta num conjunto de princípios”.
#AS006	“Quando falei há pouco da ética e deontologia do SS, dentro da minha organização consigo exatamente respeitar e seguir esses mesmos valores, nomeadamente o respeito pelos colaboradores, ter um espaço de comunicação, de empatia e de entendimento pela outra pessoa”.
#AS008	“Quando nós pensamos em SS, pensamos no outro, que também somos nós, ou seja, pensamos em direitos humanos e em justiça social”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Desafios do SS no âmbito da RSE (ponto 2.11.)</b>
#AS001	“(…) a relação do SS com as pessoas, neste caso com colaboradores” (#AS001).
#AS002	“(…) desconstruir a sua ideia pré-formatada da sua prática se restringir a organizações sem fins lucrativos”.
#AS003	“(…) uma maior aproximação entre as empresas e as organizações sociais”. “(…) o SS deve afirmar-se mais a nível interno (...), mas também no âmbito da RS no seu todo, até porque a própria RS tem uma visão macro”.
#AS004	“(…) ter a capacidade de saber a quem dar resposta”.  “Nos últimos anos, um outro desafio que surgiu, foi a questão financeira porque seria importante implementar inúmeras ações, no entanto não existe verba suficiente para as implementar”.
#AS005	“(…) afirmação do campo específico da intervenção do AS (...). Isto constrói-se na prática e no investimento na própria formação”.
#AS007	“Desmistificar os preconceitos existentes em relação ao Serviço Social, nomeadamente na comunicação social e junto da estrutura formal da organização”.
<b>Entrevistados</b>	<b>Desafios do SS no contexto e pós pandemia (ponto 2.12.)</b>
#AS002	“O AS tem agora um papel fundamental de luta e implementação de estratégias e medidas (...) e este tem de trabalhar para combater estas situações e tem de arranjar estratégias, sendo importante o profissional estar no terreno para ter conhecimento da realidade” (#AS002);
#AS003	“Esta pandemia também está a levar a que os CEO das empresas sejam alertados para a necessidade de integrar um AS nas suas empresas, seja através da RS ou de um gabinete de Serviço Social, conseguindo dar esse apoio aos colaboradores e familiares. (...) em plena pandemia verificou-se, por parte das empresas, uma maior preocupação na área da RSI, ao contrário daquilo que estava a acontecer, pois as empresas focavam-se essencialmente na RSE”.
#AS004	“(…) a descoberta ou a reaproximação com as equipas (...). Aproveitamento das TI: chegar a mais pessoas seja em forma de atendimento, formação, etc.”.
#AS005	“Incorporar a questão do risco e da incerteza como uma variável presente na intervenção (...) é saber incorporar a ideia do risco e da

	incerteza (...). É perceber que efetivamente nós precisamos de assumir que o risco e a incerteza vão fazer parte da “nova” realidade”.
#AS006	<p>“O Serviço Social funciona muito de relações diretas, de proximidade e de afetos, e este era um instrumento importantíssimo para chegarmos às pessoas. E sem isso, é muito mais difícil trabalhar, pois eu tenho mais dificuldade em perceber e captar a realidade daquela pessoa não estando com ela presencialmente, não podendo consolá-la se estiver a chorar, etc. Tudo isto dificuldade a relação interpessoal e individual. Atendimentos presenciais passaram a ser via telefone ou videochamada”.</p> <p>“Mas por outro lado, no contexto que tenho de uma realidade extensa territorialmente, aproxima outras pessoas que estavam longe e distantes”.</p>
#AS007	<p>“Disponibilidade de ferramentas de trabalho como o computador e um telemóvel de forma a facilitar a comunicação entre colegas e colaboradores (...) Contactar com as pessoas via chamada telefónica ou vídeo, e não presencialmente, o que causa constrangimento na intervenção, pois não consigo dar o devido apoio nem resposta à pessoa, por não existir afeto”;</p> <p>“(…) promover a proximidade e confiança, fazendo com que as pessoas se sintam privilegiadas. Quebrar as formalidades e não haver tratamento de Dr./a.”.</p>
#AS008	<p>“(…) reinventarmos através de novas práticas”;</p> <p>“(…) ações internas para aumentar a felicidade e a satisfação no local de trabalho em tempo de pandemia”.</p>