

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL:
Um campo de atuação em expansão para os assistentes
sociais**

INGRYD EULÁLIA BONIN VALÉRIO

FLORIANÓPOLIS/2007

INGRYD EULÁLIA BONIN VALÉRIO

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL:

Um campo de atuação em expansão para os assistentes
sociais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Vera Herweg Westphal

FLORIANÓPOLIS/2007

INGRYD EULÁLIA BONIN VALÉRIO

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL:
Um campo de atuação em expansão para os assistentes
sociais**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do título de

BACHAREL EM SERVIÇO SOCIAL

e aprovada em sua forma final pelo Departamento de Serviço Social da Universidade
Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 07 de Dezembro de 2007.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dra. Vera Herweg Westphal
DSS/CSE/UFSC – Orientadora

Prof. Dr. Helder Boska Sarmiento
Banca Examinadora

Prof^a. Mestre Jussara Jovita Souza da Rosa
Banca Examinadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe, Irene. Exemplo de mãe e mulher guerreira. A você todo meu amor, carinho e gratidão.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me mostrar o caminho da vida.

Em especial, à minha mãe e amiga, Irene que me ensinou a viver com dignidade, a conhecer o mundo e a respeitar o próximo. Que muitas vezes renunciou seus sonhos para que eu pudesse realizar os meus. Mãe Te Amo.

Ao meu namorado, Paulo pela força, compreensão e amor.

A minha tia e amiga, Graziela pela força e incentivo.

A professora e orientadora, Vera pela dedicação, sabedoria e significativas contribuições ao longo da elaboração deste trabalho.

Aos sujeitos desta pesquisa, integrantes do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, em especial as assistentes sociais, pelo tempo e atenção dispensados.

As professoras da minha banca, Jussara e Helder, que contribuíram para aperfeiçoar este trabalho.

A todos que de alguma forma contribuíram para conclusão deste trabalho.

Meu muito obrigada!

SUMÁRIO

	LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS -----	6
	RESUMO -----	7
1	INTRODUÇÃO -----	8
2	SITUANDO O SERVIÇO SOCIAL -----	11
2.1	NOTAS SOBRE O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL -----	11
2.2	INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS -----	14
2.3	SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS NO LIMIAR DO SÉCULO XXI -----	18
2.3.1	Acerca da consolidação do Projeto Ético Político do Serviço Social --	22
3	RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL -----	26
3.1	FASES HISTÓRICAS – UMA BREVE ABORDAGEM -----	26
3.2	DEFINIÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL -----	30
3.3	MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL -----	34
3.3.1	Certificações diversas -----	34
3.3.2	Indicadores Ethos de responsabilidade Social Empresarial -----	37
3.3.3	Balanco Social -----	40
4	ANÁLISE DA INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL -----	44
4.1	CONTEXTUALIZANDO O GRUPO DIÁLOGOS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL -----	44
4.2	SITUANDO A REALIZAÇÃO DA PESQUISA -----	45
4.2.1	Os Dados da Realidade Pesquisada -----	47
4.2.1.1	Perfil das entrevistadas -----	48
4.2.1.2	Inserção e Capacitação para atuação na Política de Responsabilidade Social Empresarial -----	49
4.2.1.3	Ações desenvolvidas na Política de Responsabilidade Social: possibilidades e limites -----	52
4.2.1.4	Atuação na Política de Responsabilidade Social Empresarial e o Projeto Ético-Político -----	55
4.2.1.5	A atuação das empresas em Política de Responsabilidade Social -----	57
4.2.1.6	Uso de indicadores e metodologias na Política de Responsabilidade Social Empresarial -----	62
4.2.1.7	A Política de Responsabilidade Social Empresarial e o Desenvolvimento Sustentável -----	67
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	70
	REFERÊNCIAS -----	73
	APÊNDICE A -----	78

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AA 1000 - *Accountability* 1000

ABEPSS - Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social

ADCE - Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas

ADVB - Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

BS 8800 - British Standards 8800

BSC - *balanced scorecard*

CEAS - Centro de Estudos e Ação Social

CEPPA - *The Council on Economic Priorities Accreditation Agency*

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

C.L.T - Consolidação das Leis do Trabalho

CRESS - Conselho Regionais de Serviço Social

Fides - Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social

Gife - Grupo de Institutos, Fundações e Empresas

Ibase - Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

IAP - Instituto de Aposentadoria e Pensões

ISO - *International Organization for Standardization*

LBA - Legião Brasileira de Assistência

NRs - Normas Regulamentadoras

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

SA 8000 - *Social Accountability* 8000

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SESC - Serviço Social do Comércio

SESI - Serviço Social da Indústria

RESUMO

VALÉRIO, Ingrid Eulália Bonin. *Responsabilidade Social Empresarial: Será um campo de atuação e efetivação do projeto ético-político do Serviço Social?*, 2007. Trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

O presente trabalho tem o objetivo de analisar a intervenção do assistente social na Política de Responsabilidade Social Empresarial e a efetivação do Projeto Ético Político do Serviço Social neste contexto, buscando contribuir para reflexão e ação de assistentes sociais que venham atuar no âmbito dessa política. O trabalho inicialmente procurou pesquisar os aspectos conceituais e evolutivos do Serviço Social e da Responsabilidade Social. Na seqüência apresenta-se a pesquisa empírica, através da contextualização do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, dos procedimentos metodológicos e da análise e interpretação dos dados coletados nas entrevistas. Com base nas entrevistas realizadas, tentou-se compreender a atuação das profissionais e das empresas em práticas de responsabilidade social. A partir da análise e interpretação dos conteúdos das respostas obtidas junto às entrevistadas, foi possível identificar que a área da responsabilidade social é um campo novo e que o Projeto Ético Político da profissão pode se efetivar, porém é preciso que os profissionais estejam atentos ao seu conteúdo e sentido.

Palavras chaves: Serviço Social, Projeto Ético Político do Serviço Social, Responsabilidade Social.

1 INTRODUÇÃO

A realidade na qual a sociedade brasileira vive hoje é fruto de transformações ocorridas ao final do século XX, configurando - o objeto de trabalho do assistente social - em novas expressões da questão social e nova forma de tratá-las. Conforme destaca Montañó (2005, p. 187),

a questão social - que expressa a contradição capital-trabalho, as lutas de classes, a desigual participação na distribuição de riqueza social – continua inalterada; o que se verifica é o surgimento e alteração, na contemporaneidade, das refrações e expressões daquela. O que há são novas manifestações da velha ‘questão social’. (grifos do autor)

Diante destas transformações marcadas pelo projeto neoliberal, que traz a lógica de mínimo para o social e máximo para o capital, coloca-se o desafio ao profissional de Serviço Social de intervir no social respaldado no seu projeto ético-político para tentar garantir os direitos sociais, conquistados e consolidados na Constituição Federal Brasileira de 1988 e a construção de um novo projeto societário.

Na clara minimização das responsabilidades do Estado, emergem propostas alternativas de parcerias entre Estado, mercado e sociedade civil, para tratar atuar na proteção social, assim, perdendo o caráter universal de garantia dos direitos sociais. Surge, então, um novo padrão de proteção social, que Pereira (1999, p. 57) denominou de “pluralismo de bem-estar ou bem-estar misto, no qual as novas iniciativas privadas, mercantis e não-mercantis, desobrigam o Estado da provisão social e da garantia dos direitos de cidadania social”.

Diante deste cenário e também face à concorrência do mundo globalizado, as empresas vêm adotando estratégias para se manterem em sintonia com o mercado, como, por exemplo, investindo em uma gestão socialmente responsável. Este tema, conhecido e denominado na contemporaneidade de responsabilidade social, vem sendo amplamente discutido por diferentes profissionais e setores (Estado, empresas e

sociedade civil), que estão engajados com o desenvolvimento social, econômico e político do país.

No entanto, uma gestão socialmente responsável requer profissionais de diferentes áreas, entre eles, o assistente social. De outro lado, atuar nesse campo da responsabilidade social exige profissionais atualizados e qualificados, devido sua à complexidade. A partir de nossa vivência de estágio, identificamos alguns assistentes sociais nessa área de atuação, que preparados ou não, estão inseridos neste contexto, e que estão comprometidos com o Projeto Ético-Político da profissão.

Portanto, o presente trabalho vem contribuir com algumas reflexões sobre Responsabilidade Social e a atuação do profissional de Serviço Social em práticas de responsabilidade social. Além disso, pretende despertar o interesse para outros pesquisarem e atuarem nessa temática. Vale destacar que a discussão sobre responsabilidade social apresenta-se bastante atual, apesar de algumas praticas já serem realizadas há algumas décadas, no entanto esse assunto ainda precisa ser mais e melhor debatido no interior da categoria profissional. Por isso a importância de se pesquisar acerca da temática e para contribuir com a reflexão e formação de assistentes sociais.

Partindo do exposto até aqui, o presente trabalho pretende responder às seguintes questões: A prática do assistente social em práticas de responsabilidade social empresarial, atende as prerrogativas do Projeto Ético Político da profissão? Ou há necessidade de rever a dinâmica que envolve as atribuições deste? Para responder à estas questões se fez a seguinte trajetória de análise: contextualização do surgimento do serviço social nas empresas, bem como as práticas realizadas; Contextualização do surgimento da responsabilidade social empresarial e as suas ferramentas; e reflexão acerca das vantagens do investimento em responsabilidade social para as empresas.

No presente trabalho de conclusão de curso optou-se por uma metodologia de natureza qualitativa e buscou ao longo do trabalho confrontar o referencial teórico com empírico evidenciado no contato com a realidade pesquisada. Esse movimento permitiu estruturar o trabalho a partir da seguinte proposta:

No primeiro capítulo apresentamos o Serviço Social, através de um resgate da sua trajetória, realizando um breve retrospecto do seu surgimento no contexto histórico,

a sua inserção nas empresas no decorrer das décadas. Trata ainda do Projeto Ético Política da profissão a partir da inserção do Serviço Social nas empresas no limiar do século XXI.

O segundo capítulo contextualizamos a Responsabilidade Social Empresarial, apresentando uma breve abordagem das fases históricas, e as suas diferentes concepções e dimensões. Além disso, traz alguns mecanismos de avaliação quanto à gestão socialmente responsável.

No terceiro capítulo é apresentada a pesquisa realizada com as profissionais com formação profissional em Serviço Social integrantes do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, buscando-se analisar os dados coletados com base no referencial teórico que embasou o estudo. E por último, seguem algumas considerações finais e as referências bibliográficas.

2 SITUANDO O SERVIÇO SOCIAL

2.1 NOTAS SOBRE O SURGIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

Para entendermos como a profissão Serviço Social se configura nos dias atuais, precisamos conhecer sua trajetória e, para isso, realizaremos um breve retrospecto do seu surgimento no contexto histórico, principalmente porque uma profissão se legitima na própria realidade social, tendo um sentido de ser e existir na sociedade.

A institucionalização do Serviço Social no Brasil, como também em outros países, ocorreu em virtude da intensificação do processo de industrialização nos centros urbanos. Ou como afirma Iamamoto (2005), na institucionalização da Questão Social, nos marcos do capitalismo moderno.

O homem saiu do campo em direção as cidades, ocasionando o inchaço das mesmas. Assim, ele passou a vender sua força de trabalho ao empresariado, e perdeu a posição de dono dos seus meios de produção. No Brasil, a conjuntura histórica que marcava a acumulação capitalista naquele momento era deixar de fazer atividades agrárias e de exportação, para centrar-se no amadurecimento do mercado de trabalho, na consolidação do pólo industrial e na vinculação da economia ao mercado mundial (MARTINELLI, 1993; IAMAMOTO e CARVALHO, 1982).

Neste processo, de consolidação da sociedade capitalista, o empresariado passa a sobreviver da riqueza gerada pela exploração do trabalhador e da expansão do mercado consumidor de mercadorias (KAMEYAMA, 2000).

É no contexto de desenvolvimento urbano-industrial que emergirão as seqüelas, as questões decorrentes da relação entre o capital e o trabalho, expostas por Iamamoto (2005) como as expressões da questão social. Conforme analisa Castel, a questão social está estritamente ligada a não ocupação da força de trabalho ou dos trabalhadores na organização tradicional do trabalho ou na vida social. O autor destaca que “a questão social, torna-se a questão do lugar que as franjas mais dessocializadas dos trabalhadores podem ocupar na sociedade industrial” (1998, p. 31). Ainda no seu

entendimento, a idéia de nova questão social está relacionada à exclusão social em massa dessas populações, ou nos seus termos, da invalidação social.

No enfrentamento dessas realidades, qual seja, a privação do atendimento e da satisfação de necessidades vitais, denominadas de as expressões da questão social, aparece a necessidade de um profissional especializado para intermediar as relações contraditórias do processo de acumulação capitalista.

Apesar de não pretendermos aqui realizar uma revisão bibliográfica sobre a definição de questão social, entendemo-lo conforme definido recorrentemente no Serviço Social. Segundo Netto (2001, p. 17 em nota de rodapé) a questão social é entendida por um conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operaria impôs no curso da constituição da sociedade capitalista. Este autor referencia Cerqueira Filho, e este afirma estar a 'questão social' fundamentalmente vinculada ao conflito entre o capital e o trabalho. Além disso, Netto destaca a análise de Yamamoto, quanto esta afirma que "A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia[...]".

Todavia, a intervenção junto as expressões da questão social passa a demandar uma formação específica. Para tanto, a primeira escola de Serviço Social é fundada nos EUA, em 1898, sob influência de Mary Richmond. Na perspectiva desta, há a necessidade de ter um profissional habilitado para controlar as conseqüências indesejáveis da miséria que o sistema vinha ocasionando. Ações humanitárias e filantrópicas já não eram suficientes. Era preciso um profissional com conhecimentos técnicos para realizar a assistência. A preocupação nesse momento, não era com as causas provocadas pelo sistema, e sim com suas conseqüências sociais (RICO, 1987).

No Brasil, os primeiros embasamentos do Serviço Social estavam nas idéias e conteúdos doutrinários do pensamento social da Igreja Católica, na perspectiva de uma intervenção voltada para a formação da família e do indivíduo, na solução dos problemas e atendimentos de suas necessidades materiais, morais e sociais. Nesse contexto a questão social se apresenta como problema moral e religioso e o caráter

que tinha a profissão era o de apostolado formado por grupos dominantes da classe social que se orientavam pelo pensamento de cunho humanista conservador (IAMAMOTO e CARVALHO, 1982).

A partir da necessidade de tornar mais efetivas as ações de filantropia das classes dominantes paulistas, surge em 1932, o Centro de Estudos e Ação Social (CEAS) de São Paulo. Este era uma manifestação original de Serviço Social no Brasil, incentivada e controlada pela hierarquia da Ação Social e Ação Católica. Nesta época o Serviço Social recebia influência da Europa, principalmente da linha franco-belga (IAMAMOTO e CARVALHO, 1982). Posteriormente, sofreu influência do elevado desenvolvimento industrial e tecnológico advindo dos EUA. Portanto, é desse período que o Serviço Social traz herança das teorias positivistas (YAZBEK, 2001).

Paralela a essa demanda da ação social católica preocupada por uma formação técnica especializada, começa a aparecer um outro tipo de demanda vinda de instituições estatais com a mesma preocupação. Nesse sentido, em 1936, é fundada, pelo CEAS, a primeira Escola de Serviço Social, que refletirá em um novo perfil dos profissionais com formação técnica especializada, não sendo mais necessariamente a moça da sociedade devotada ao apostolado social. No ano seguinte, em 1937 é fundado no Rio de Janeiro a segunda Escola de Serviço Social (IAMAMOTO e CARVALHO, 1982).

Após a criação dessas duas escolas, no decorrer da década de 1940, novas escolas de Serviço Social surgem nas capitais dos Estados, e a partir dos cursos intensivos para auxiliares sociais e das bolsas de estudos patrocinadas por grandes instituições patronais, como o Serviço Social da Indústria (SESI) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), começam a surgir um aceleração na formação de assistentes sociais e muitos serão futuros funcionários de instituições sociais privadas, como o SESI e SENAC ou públicas, como a Legião Brasileira de Assistência (LBA).

A legitimação da profissão se expressará pela venda da força de trabalho qualificada e ocupação de um espaço na divisão sociotécnica do trabalho. Nesse sentido, a legitimação e institucionalização da profissão no Brasil se intensificam a partir da intervenção do Estado e do empresariado, com o suporte da Igreja Católica, no

enfretamento e regulação da questão social decorrentes da intensificação da industrialização. Nesse momento começa a florir uma mudança na forma de tratamento da questão social, iniciado com a Igreja e parte da classe social dominante, seguindo para o Estado (YAZBEK, 2001).

Assim a partir dos anos de 1940, o Estado passa a intervir nos processos de reprodução das relações sociais, através da criação e desenvolvimento de instituições assistenciais, tanto na viabilização do processo de acumulação capitalista, como no atendimento das classes subalternas.

Dessa maneira, e também como uma forma de se legitimar, o Estado incorpora parte das reivindicações dos trabalhadores, pelo reconhecimento legal da cidadania através de leis trabalhistas, sindicais e sociais. Ampliando o leque de intervenção das assistentes sociais para além dos trabalhos de ação social, indo para o âmbito estatal operacionalizando Políticas Sociais.

A partir desse cenário, é nos anos de 60 e 70, que o serviço social se consolida como profissão na sociedade brasileira, principalmente na medida que as intervenções do Estado na área social foram se intensificando e consolidando (YAZBEK, 2001).

Enfim, a partir destas mesmas décadas tivemos a ampliação da rede de serviços sociais e também da demanda de trabalho do Assistente Social, permitindo à profissão avanços nas esferas acadêmicas e institucionais, tanto no âmbito público como no privado, sendo que o contexto específico deste último, abordaremos a seguir.

2.2 A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

A inserção do Serviço Social em empresas inicia paralelamente ao processo de industrialização, porém não foi desde seu início que se atendeu ao proletariado. Ao contrário, a princípio se destinava a amenizar os problemas decorrentes desse processo. Embora se tenha vestígios de inclusão do Serviço Social nas empresas a partir dos anos 40, é somente na década de 60 que se observa um impulso do Serviço Social empresarial, em decorrência da conjuntura específica da época.

No entanto, as primeiras tentativas de assistência ao trabalhador estão ligadas aos Círculos Operários. E as primeiras experiências de Serviço Social junto ao operário na década de 40 remetem à criação do Instituto de Aposentadoria e Pensões (IAP), Serviço Social do Comércio (SESC), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) (RICO, 1987).

Um outro fato que interferiu na assistência social e prestação de serviços aos empregados, foi a criação da C.L.T. (Consolidação das Leis do Trabalho) em 1943, já que esta garante direitos trabalhistas a serem executados pelo empregador e pelo Estado. Esta situação demandou a atuação de um profissional especializado. Iamamoto e Carvalho esclarecem que

as primeiras experiências em Serviço Social de empresa, os Assistentes Sociais atuarão, em geral, na racionalização dos serviços assistenciais ou na sua implantação, assim como em atividades de cooperativismo, ajuda mútua e organização de lares educativos. Paralelamente, interferirão crescentemente nos encaminhamentos necessários à obtenção dos benefícios da legislação social junto aos órgãos de Previdência (1982, p. 200).

A partir dos anos 60, evidenciam-se, no contexto sócio-econômico e político do país, avanços no processo de industrialização e expressão política da classe trabalhadora, via movimentos operários, criando condições para o surgimento do Serviço Social nas empresas. Nesse sentido, o profissional assistente social atuará nessa relação contraditória entre exploração da força de trabalho e produção de mais-valia. Sua intervenção junto ao trabalhador está no âmbito de amenizar os problemas sociais para que estes não afetem o processo de produção e, se possível, contribuam para o aumento da produtividade, ou seja, sua requisição por parte do capital está no processo de manutenção e reprodução da força de trabalho.

Neste sentido, Mota enfatiza que

pode se afirmar que o assistente social é requisitado para atender uma exigência técnica, legitimando seu lugar no atendimento de carências materiais e na orientação de comportamentos divergentes que interferem na

produtividade da força de trabalho, via execução de programas assistenciais (1987, p.127).

A partir dessa década se começa a questionar as formas tradicionais que a profissão trazia na sua intervenção, através do Movimento de Reconceituação. É nesse momento de questionamento da atuação reformista da profissão, que os assistentes sociais passam a ser mais requisitados pelas empresas para intervir junto a classe trabalhadora para tratar de suas necessidades de subsistência e de relações sociais. Cabe esclarecer que as necessidades de subsistência seriam as relacionadas a alimentação, habitação, saúde, entre outras, e as de relações sociais seriam aquelas a nível de contratos sociais, que permitiriam o desenvolvimento cultural, a participação na vida civil, ética e política, a nível municipal e nacional.

Foi no desenrolar desse movimento que se definiram e se conformaram tendências para a profissão, tanto nos seus fundamentos teóricos e metodológicos, como na sua intervenção social propriamente dita.

Vale destacar que nas décadas de 1960 e 1970, surgiram alguns grupos de assistentes sociais de empresas, como por exemplo, o Grupo de Estudos de Serviço Social do Trabalho, criado em São Paulo em 1969 pelo Ministério do Trabalho através do Departamento Nacional de Segurança e Higiene do Trabalho; e o Grupo Meta também de São Paulo, que contribuirão com reflexões, no campo do trabalho e empresa na área de Serviço Social (RICO, 1987).

Neste período, o objeto de intervenção do serviço social de empresas constitui-se no relacionamento entre empresa e empregado. Conforme o entendimento dos Grupos Gessot e Meta a empresa apresenta funções econômicas e sociais. As funções econômicas dizem respeito aos meios que levam a produzir os lucros, são eles, a matéria-prima, o capital, a tecnologia e o trabalho humano. E a função social está no atendimento das necessidades humanas dos seus consumidores.

Estes grupos compreendem que, por parte da empresa, há uma preocupação com o homem enquanto consumidor e o homem enquanto elemento da sua produção, pois o homem trabalhador não vive somente seu contexto empresarial. Ele carrega consigo suas origens sociais, suas características físicas, psicológicas, culturais e

históricas. Portanto, a empresa deve se preocupar com o homem no interior da empresa enquanto um sujeito que produz, e ao mesmo tempo, deve perceber os problemas decorrentes do contexto social, pois estes refletirão no momento em que o homem está dentro da empresa como sujeito participante do processo de produção. Cabe, então, tratar todas as questões relacionadas ao homem em si, e também os elementos que constituem o homem enquanto ser social. Nesse sentido, o assistente social deve compreender sua prática a partir das necessidades da demanda no interior das empresas, e também a relação entre empresa e sociedade.

A partir de 1980 os assistentes sociais são progressivamente requisitados pelas empresas, por estas entenderem ser este um profissional capacitado para atuar de forma mais ampla no setor de recursos humanos, desenvolvendo ações de caráter educativo junto aos trabalhadores, mediante a prestação de serviços sociais. Outro enfoque na contratação dos assistentes pelas empresas está centrado na formação técnica do assistente social em administrar benefícios sociais, gerenciando, assim, as necessidades sociais do trabalhador (RICO, 1987).

O final dos anos 1980 e os anos 1990 foram marcados pelo processo de reestruturação produtiva em resposta à crise de acumulação capitalista, constituindo se em um terreno fértil para a expansão da ideologia neoliberal. Neste sentido, Cardoso e Francisco entendem a reestruturação produtiva como um “processo que articula visceralmente as instâncias e relações políticas do Estado e da sociedade com o mundo da produção de bens e serviços, e com as práticas sociais e culturais organizadoras da sociedade e, a partir desta, das ações de classes” (2000, p. 75).

Esse período é marcado por mudanças nos padrões de gestão e organização do trabalho, instaurando-se, principalmente nos anos 1990, a cultura de qualidade nas empresas. Nesse momento há uma necessidade do trabalhador se envolver com as metas de qualidade e produtividade da empresa, pois é a partir das estratégias de aumento da produção que dependerão seus remuneramentos. Aqui acontece uma inversão dos direitos do trabalhador alcançados na década de 1980, pois o acesso aos benefícios e serviços oferecidos pelas empresas passa a depender diretamente do aumento da produtividade. Nesse sentido, os programas participativos são organizados

para incentivar o atingimento das metas estabelecidas pela empresa para a produção e daí conquistar aumentos e ganhos salariais.

É nesse contexto que as empresas, passam a exigir do profissional de Serviço Social, a atuação em novas demandas, determinando novas práticas e modificando as condições de trabalho do profissional. Esse novo fazer do profissional estará atrelado às políticas de recursos humanos, no sentido de articular as novas exigências das empresas com as necessidades dos trabalhadores.

Assim, ao final da década de 1990, novos papéis são postos ao Serviço Social. Além das ações atreladas a prestação de serviços sociais, este profissional deve realizar o assessoramento das chefias nas questões relacionadas à vida particular do trabalhador e que interferem no seu desempenho produtivo. Essas novas formas de gerenciamento, inflexionam não apenas o conteúdo, mas o papel que o Serviço Social historicamente desempenhou, dentro das empresas (CESAR, 2000). Pois, há um distanciamento do contato mais direto do profissional de serviço social com o trabalhador e além disto as gerências passam a apropriar e manipular o conhecimento do assistente social.

Ainda, na mesma década, em decorrência das exigências postas aos trabalhadores em virtude das transformações do mundo do trabalho, é exigido também do profissional assistente social novas atribuições, que extrapolam seu conhecimento específico. Neste contexto, há portanto, a emergência do profissional polivalente, passando este a exercer atividades que compõem toda a área de recursos humanos, como por exemplo, recrutamento e seleção, desenvolvimento de pessoal, saúde e segurança do trabalho, entre outros, como evidenciado nas pesquisas de HERWEG E GESSELE (2000) e CESAR (2000).

Enfim, os anos de 1990 marcaram o Serviço Social em empresas no sentido de colocar-lhe novas demandas e novos desafios, os quais adentraram no novo século, como veremos a seguir.

2.3 SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS NO LIMIAR DO SÉCULO XXI

As empresas no limiar do século XXI se defrontam com as transformações de um mercado globalizado, exigindo novas estratégias de gestão para continuar nesse acirrado meio de disputas e concorrências. Uma das estratégias encontradas pelas empresas para se diferenciar e continuar nesse processo, foi investir em ações que não visassem apenas aumentar o lucro, mas que se preocupassem com suas demandas sociais. Nesse sentido, emergem ações desempenhadas pelas empresas no âmbito da Política de Responsabilidade Social Empresarial. Com a possibilidade de atuação de diferentes profissionais, entre eles o assistente social, capacitado para atuar na perspectiva de sensibilizar, mobilizar, discutir e disseminar os valores que essa política traz no seu bojo.

Com a inserção do profissional assistente social na política de responsabilidade social sua intervenção se amplia significativamente, saindo do âmbito do gerenciamento de benefícios, para incorporar os valores e princípios desta política, a qual envolve ações amplas e com uma visão sistêmica, considerando não só seu público interno, mas também o relacionamento com seu público externo.

Conforme destaca Souto (2003, p. 37),

A Responsabilidade Social Empresarial traz ao profissional de Serviço Social o desafio de se inscrever nesse processo de elaboração e de criação de estratégias com propostas e metodologias qualificadas, promovendo a revisão de competências profissionais e de seus procedimentos para responder às necessidades destes espaços.

Nessa perspectiva, segundo Menegasso (2001) a questão da responsabilidade social das empresas pode-se dividir em duas dimensões: uma delas, diz respeito ao trabalhador no interior do espaço organizacional, as suas condições de trabalho e os benefícios, e a outra, refere-se aos investimentos feitos no contexto externo da

organização, como as ações desenvolvidas na comunidade e a participação em projetos sociais.

Cabe salientar que essas novas ações incorporadas pelas empresas e operacionalizadas pelo profissional de serviço social, decorrem de um conjunto de transformações societárias, onde se evidencia um afastamento das funções do Estado no âmbito das políticas sociais repassando-as a outros setores. Além das empresas privadas incorporarem parte da prestação dos serviços sociais, há um crescente setor se expandindo e também responsabilizando-se por estas funções, as organizações civis situadas no chamado Terceiro Setor. Atualmente este tem se mostrado em um crescente campo de atuação para os assistentes sociais. Montaño (2002, p. 255), analisa este contexto de atuação do Serviço Social como segue:

o âmbito de inserção profissional no chamado “terceiro setor” - ONGs, entidades filantrópicas, sem fins lucrativos – não se mostra como vantajoso para o assistente social, seja na estabilidade e condições de emprego, seja no rebatimento social da sua intervenção profissional e na modalidade operativa, não sendo também uma fonte alternativa de emprego que compensaria a retração do emprego no âmbito estatal, particularmente federal e estadual. (grifos do autor)

Conforme esta citação, podemos constatar uma nova maneira no trato das expressões da questão social na medida em que o Estado transfere a execução de serviços sociais às entidades situadas no terceiro setor. O autor também destaca as novas formas nas relações de trabalho do profissional assistente social, e por conseqüência, a precarização das condições de trabalho e da qualidade dos serviços prestados, já que o ingresso do assistente social não se realiza por intermédio de concursos públicos, nem há efetivo controle ou participação dos usuários nas decisões e ações das instituições prestadoras de serviços sociais.

Ou como afirma Soares (2003 apud IAMAMOTO, 2005, p. 3),

A filantropia substitui o direito social. Os pobres substituem os cidadãos. A ajuda individual substitui a solidariedade coletiva. O emergencial e o provisório

substituem o permanente. As micro-situações substituem as políticas públicas. O local substitui o regional e o nacional. É o reinado minimalismo do social para enfrentar a globalização da economia. Globalização só para o grande capital. Do trabalho e da pobreza cada um cuida do seu como puder. De preferência com um Estado forte para sustentar o sistema financeiro e falido para cuidar do social.

Ainda nesse sentido, Montaño salienta que,

as políticas sociais constituem a base de sustentação funcional-ocupacional do Serviço Social, caracterizando sua funcionalidade, sua legitimidade, criando o espaço de inserção ocupacional, e se elas foram e estão sendo significativamente alteradas no atual contexto socioeconômico e político, podemos então afirmar que a profissão de Serviço Social tende a sofrer transformações relevantes na sua demanda e no seu campo de atuação, na sua modalidade de intervenção e no seu vínculo empregatício (2002, p.244).

Entendemos que o profissional de serviço social deve estar crítico e reflexivamente atento à esse novo cenário que se constitui em campo de intervenção, para não atuar conforme os preceitos da ideologia neoliberal, mas para atuar a partir dos pressupostos que orientam a profissão, como, autonomia e emancipação dos sujeitos, defesa dos direitos humanos, ampliação e consolidação da cidadania, equidade e justiça social, entre outros.

Dentro desta lógica, é relevante citar o ponto de vista de Pfeifer (2006) a respeito dos investimentos em responsabilidade social nas empresas. A crítica que a autora faz a respeito da lógica das empresas investirem em responsabilidade social empresarial, demonstra que o capital investe em ações que propiciam retorno a acumulação, portanto a produção de mais-valia. A autora destaca que os investimentos para fins de responsabilidade social, lançados no interior da empresa em prol dos funcionários, seria uma estratégia de pacificar essa classe, contribuindo para a formação de consensos e fortalecimento da hegemonia do capital.

Menegasso reafirma ser necessário destacar que o profissional de serviço social precisa estar atento e investir nestes espaços, adotando estratégias qualificadas,

embasado nos pressupostos éticos e normativos que orientam a postura profissional (2001, p. 69). Sendo assim, no item que se segue, passar-se-á discutir a consolidação do Projeto Ético-Político da profissão neste contexto.

2.3.1 Acerca da consolidação do Projeto Ético-Político do Serviço Social

O projeto ético-político dos assistentes sociais, assim como qualquer outro projeto coletivo, envolve vários interesses sociais pertinentes à determinada sociedade. Esses interesses estão articulados as questões mais gerais que dizem respeito a toda sociedade, pois não cabe construir um projeto com interesses particulares de um grupo, mas sim, a partir de interesses universais presentes no movimento da sociedade. As questões que articulam e constituem os projetos coletivos são questões culturais, políticas, e principalmente econômicas. Nesse sentido, os projetos societários estão presentes na dinâmica de qualquer projeto coletivo.

O projeto ético-político do Serviço Social brasileiro está voltado à um projeto de transformação da sociedade. Desde o final da década de 1970, o Serviço Social brasileiro vem construindo um projeto profissional comprometido com os interesses das classes trabalhadoras. O Movimento de Reconceituação, ocorrido em diversos países da América Latina nos anos 1960, iniciou um movimento de renovação em diferentes níveis: teórico, metodológico, técnico/operativo e político, impondo aos profissionais assistentes sociais a necessidade de construir um novo projeto profissional.

No âmbito político esse projeto teve seu marco no III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), em 1979, na cidade de São Paulo. Pode-se afirmar que nesse evento deu-se a origem de um projeto ético-político, notadamente diferente de anos anteriores. Nos anos 1980 o avanço desse projeto desembocou no Código de Ética de 1986. Esse código expressava-se mais como uma carta de princípios e de compromissos ideo-políticos, do que um código com teor prático-normativo. Outros avanços da mesma época em torno do projeto ético-político foram as produções

teóricas, trazendo temas fundamentais ao processo de renovação intelectual e profissional, como por exemplo, as reflexões acerca da questão metodológica, das políticas sociais e dos movimentos sociais (REIS, 2004).

Nos anos 1990, se concretiza o processo de consolidação do projeto ético político profissional, apresentando uma maturidade profissional, principalmente através do avanço na produção de conhecimentos e da organização política através de seus órgãos representativos.

A partir do exposto acima, concordando com a análise de Netto, pode se afirmar que o projeto ético político profissional pode ser assim definido:

Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas (entre estas, também destacadamente com o Estado, ao qual coube, historicamente, o reconhecimento jurídico dos estatutos profissionais) (1999, p. 95).

De forma mais direta e específica, Reis afirma que

os elementos que emprestam materialidade ao projeto pode se dar a partir de três dimensões articuladas entre si, quais sejam: a) a dimensão da produção de conhecimentos no interior do serviço social; b) a dimensão político organizativo da categoria; c) dimensão jurídico-política da profissão” (2004, p. 462).

Nesse sentido, os elementos que impulsionaram no passado a construção do nosso projeto foram:

- ✓ O avanço na produção de conhecimento, principalmente com a criação e expansão da pós-graduação em Serviço Social no país, através dos seus cursos de mestrado e doutorado, que contribuíram para a produção teórica do Serviço Social brasileiro,

gerando bibliografia própria, publicada em livros, revistas e cadernos. Na área da pesquisa, ganhou espaço em agências como o CNPq e a Capes.

- ✓ O debate acerca da formação profissional e a reforma curricular, desencadeada e acompanhada pela Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social (ABEPSS)¹, impulsionaram a revisão curricular de 1982 e as Diretrizes Curriculares de 1996. Cabe ressaltar que as atuais Diretrizes Curriculares reafirmam um projeto de formação profissional comprometido com os valores e princípios de um projeto profissional voltado para autonomia, emancipação, defesa da liberdade, equidade, a socialização da política e da riqueza socialmente produzida e a plena expansão dos indivíduos sociais.
- ✓ Os espaços políticos-organizativos da profissão constituem-se nos fóruns de deliberação e os órgãos representativos, principalmente o CFESS e os CRESS (Conselho Federal e Regionais de Serviço Social) e ainda, a ABEPSS e as demais associações político-profissionais, além do Movimento Estudantil.
- ✓ A Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662 de 7.6.1993), que dispõe sobre o exercício profissional, suas competências e atribuições privativas, e ainda os fóruns, que se propõem a disciplinar e defender o exercício profissional.
- ✓ E por fim, não menos importante o Código de Ética, aprovado em 13 de março de 1993, que define ao assistente social seus direitos, deveres e impedimentos ético-legais, além dos princípios éticos fundamentais.

A partir do exposto até o momento podemos afirmar que os princípios fundamentais que regem o Projeto Ético Político da profissão indicam e apontam também para a atuação do assistente social no desenvolvimento das ações

¹ Até 1996 denominada de ABESS (Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social) e a partir deste ano denominada de ABEPSS (Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social).

relacionadas à Política de Responsabilidade Social. Entendemos, todavia, que pode ficar a indagação acerca das possibilidades efetivas dos princípios elencados no Código de Ética do Assistente Social serem defendidos e realizáveis em práticas de responsabilidade social. A questão da perspectiva e da intencionalidade da realização dos princípios contribuirão para construir um novo projeto societário no contexto da política de responsabilidade social empresarial, ou seja, seu sentido e finalidade, ainda permanece em aberto. Para situar e analisar mais detalhadamente esta questão, a reflexão da política de responsabilidade social empresarial será tema do próximo capítulo.

3 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

3.1 FASES HISTÓRICAS – UMA BREVE ABORDAGEM

As transformações ocorridas no mundo do trabalho, principalmente nas últimas duas décadas, vêm provocando alterações no modelo de desenvolvimento econômico. Tais transformações são manifestações de um processo de reestruturação capitalista marcada por uma crise estrutural, principalmente a partir dos anos 1970, quando o modelo de produção fordista-keynesiano começa a dar sinais de esgotamento, provocado pela diminuição da taxa de lucro, em um contexto marcado pela intensificação da concorrência e pela desaceleração dos níveis de produtividade. Como apontam os estudos de Mota (1995) e Iamamoto (2005).

Em resposta a crise instalada, Antunes destaca que,

iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, [...], a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com vistas a dotar o capital do instrumental necessário para tentar repor os patamares de expansão anteriores (1999, p. 31).

Paralelamente às mudanças em curso, as idéias neoliberais² pregavam novas formas de relacionamento entre Estado e sociedade civil e entre Estado e mercado ganharam força. Em geral essa ideologia implicou em redução dos investimentos em

² O neoliberalismo designa o conjunto de uma concepção econômica-política e filosófico-social, que se baseia no liberalismo clássico e na teoria econômica neoclássica, pretendendo minimizar a influência do Estado no acontecer econômico. Não se constitui num conjunto/bloco homogêneo de pensadores, mas este ideário se disseminou a partir dos anos 1970. Sobre este tema indica-se SOARES(2000) e BEHRING, e BOSCHETTI (2006).

políticas sociais e ambientais, flexibilização de diversos direitos, desregulamentação de diversos setores, privatização de serviços públicos e aumento de impostos. Essas idéias surgiram como tentativa de reestruturar a economia e a política, com isso, as políticas sociais públicas.

Em decorrência das mudanças de relacionamento entre os setores acima mencionados, emergem as propostas de Responsabilidade Social. Estas podem ser consideradas como resposta à redução do Estado na formação e implementação das políticas públicas, passando, então, as organizações privadas e não governamentais e os movimentos sociais a atuarem em lacunas deixadas pelo Estado.

Apesar de o tema Responsabilidade Social ter se consolidado a partir da metade do século XX, sua emergência ocorre há muitas décadas anteriores. A primeira vez que o termo responsabilidade social apareceu escrito, foi em um manifesto assinado por 120 indústrias inglesas. Este documento defendia que a responsabilidade dos dirigentes da indústria era manter o equilíbrio justo entre vários interesses: o do setor público, o dos consumidores, o dos funcionários e o dos acionistas. Além dos citados anteriormente, deve contribuir o máximo possível para o bem-estar da sociedade como um todo. No entanto, as primeiras manifestações sobre responsabilidade social surgiram, no início do século XX, em trabalhos dos americanos Charles Eliot (1906), Arthur Hakley (1907) e John Clarck (1916) (ARAÚJO, 2005). Eles defendem a inclusão da questão social entre as preocupações das empresas, mas não receberam apoio, pois suas idéias foram consideradas de cunho socialista. Foi somente no ano de 1953, nos Estados Unidos, com o livro *Social responsibilities of the businessman*, de Howard Bowen, que o tema responsabilidade social recebeu destaque e ganhou espaço em debates e estudos (OLIVEIRA, 2002 apud ARAÚJO, 2005). Constata-se que até a década de 60 do século passado, a responsabilidade social nas empresas tinha o enfoque da atuação em realizar ações socialmente responsáveis por parte dos seus dirigentes e não a empresa. Portanto o foco da atuação no social era na ação individual dos empresários.

Nos anos 1970, surgem algumas associações de profissionais interessados em estudar o assunto, como a *American Accounting Association* e a *American Institute of Certified Public Accountants*. É a partir desse momento que a responsabilidade social

começa a se transformar em um importante campo de estudo tanto nos meios empresariais quanto nos acadêmicos (DUARTE e TORRES, 2005).

Oliveira destaca que

Na Alemanha percebe-se o rápido desenvolvimento do tema, com cerca de duzentos das maiores empresas do país integrando os balanços financeiros aos objetivos sociais. [...] Porém, é a França que dá o passo oficial na formalização do assunto. É o primeiro país a obrigar as empresas a fazerem balanços periódicos de seu desempenho social no tocante a mão-de-obra e as condições de trabalho (OLIVEIRA, 2002 apud ARAÚJO, 2005, p. 298).

No Brasil, é necessário lembrar que, antes do movimento empresarial, a Igreja católica dominou as ações sociais até o início do século XX. É a partir da década de 1960 que se organizam as primeiras iniciativas em torno da responsabilidade social por empresários sensibilizados para uma atuação cidadã. Nessa mesma década um grupo de empresários fundou em São Paulo a Associação de Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE), que por meios dos ensinamentos cristãos, tinha o objetivo de estudar as atividades econômicas e sociais do meio empresarial (ARAÚJO, 2005).

Nas décadas posteriores, de 1970 e 1980, outros grupos se organizaram, criando instituições como a Fundação Instituto de Desenvolvimento Empresarial e Social (Fides), tendo a ADCE como modelo e atuando em projetos de caráter educativo; e o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), criado com a participação do sociólogo Herbet de Souza, o Betinho. O Ibase surgiu com intuito de democratizar a informação, mas acabou indo muito além, contribuindo para a mobilização da sociedade e das empresas em torno de campanhas como a 'Ação da Cidadania contra Miséria e pela Vida', em 1993.

Outras premiações que ilustram o avanço da difusão do tema responsabilidade social foram o lançamento do Prêmio Eco de Cidadania Empresarial, criado pela Câmara Americana do Comércio de São Paulo, em 1982, e o Selo Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq, criado em 1995.

Nos anos de 1990, novas iniciativas fortaleceram ainda mais a atuação em torno da responsabilidade social. Houve a disseminação da discussão e atuação na área

social por parte das empresas, como o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), fundado em 1995. Este foi o primeiro instituto a transformar o interesse empresarial em investimento social privado. Foi a primeira entidade que se preocupou com o tema filantropia, cidadania e responsabilidade empresarial, adotando o termo 'cidadania empresarial' para se referir as atividades realizadas com intuito de transformar e melhorar a sociedade (LIMA, 2002 apud ARAÚJO, 2005). Ainda, em 1997, Betinho lançou um modelo de balanço social e junto com a Gazeta Mercantil, criou o 'selo do balanço social' com objetivo de estimular as empresas a divulgar suas ações sociais (DUARTE e TORRES, 2005).

Em 1998 temos a criação de um importante instituto que transformou o movimento de responsabilidade social no Brasil, dando-lhe outro perfil: Foi o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, caracterizado por organização sem fins lucrativos, que tem várias empresas associadas em todo o Brasil. A entidade tem como missão, mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável.

Uma outra iniciativa de relevância ocorreu em 1999, quando a Câmara Municipal de São Paulo instituiu o 'Selo Empresa Cidadã', premiando e reconhecendo empresas que praticam responsabilidade social e publicam o seu balanço social. Ainda no mesmo ano, a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVMB), instituiu o prêmio Top Social (PINHEIRO, 2001, apud ARAÚJO, 2005).

Podemos verificar, na evolução para uma política de responsabilidade social, que primeiramente o enfoque estava nas ações dos acionistas e, portanto, tinha-se um conceito ainda bastante restrito. Posteriormente, como podemos constatar no decorrer dos anos, esse tema passou a ser incorporado pelas empresas, dando-lhe outro enfoque, tanto no sentido de ampliar sua definição, quanto no entendimento do que venha ser uma empresa socialmente responsável.

Ainda, observamos uma ampla difusão e discussão do tema responsabilidade social pela criação de diversas organizações promotoras do conceito; pelo lançamento das premiações e também pelo aumento da produção acadêmica. No entanto, percebemos que há diferentes entendimentos a respeito do conceito de

responsabilidade social. No próximo item destacaremos algumas das definições construídas do termo responsabilidade social.

3.2 DEFINIÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

O tema responsabilidade social vem sendo amplamente discutido entre instituições públicas, privadas e da sociedade civil organizada. É necessário compreender seu conceito e as dimensões de responsabilidade social, a fim de identificar as ações que dela fazem parte. Apesar do tema estar em debate já há algumas décadas, investir em responsabilidade social ainda se mostra em algo complexo, pois algumas empresas investem em ações que não contemplam o conceito de responsabilidade social e sim de filantropia empresarial.

A benevolência empresarial é uma interpretação equivocada a respeito dos princípios de responsabilidade social. Ações como doação de bens e serviços, doações financeiras, funcionários fazendo voluntariado, não contemplam o conceito de responsabilidade social, mas sim de filantropia empresarial, cujos embasamentos estão nos princípios religiosos de caridade. Este tipo de ação não promove e nem contribui para a transformação social, pois são ações de caráter emergencial e focalizado, geralmente sem continuidade. Algumas empresas no Brasil vêm desempenhando ações desse tipo, imbuindo, assim, uma interpretação desfocada dos princípios da responsabilidade social. Como destaca a autora Rothgiesser (2002), filantropia empresarial diz respeito ao

investimento de uma empresa em ações pontuais periódicas, como campanhas de arrecadação de bens e alimentos, assim como as doações de ordem material e/ou financeira. Comumente não obedecem a um processo sistematizado de atuação social e sim reativo, em momentos de maior demanda da sociedade. *Empresas filantrópicas* atuam em caráter assistencial, não incorporando mudanças de ação multiplicadora e sustentável. (Grifos do autor)

O conceito de responsabilidade social vai muito além de ações e projetos sociais, pois implica em uma postura da empresa perante seus vários públicos, ou seja, o interno e externo e o meio ambiente. Vários autores vêm esboçando a definição de responsabilidade social, sendo que no decorrer das exposições e dos conceitos, podemos perceber algo em comum, qual seja, o foco do investimento no social, ampliando a abrangência dos investimentos das empresas, antes remetidos apenas ao econômico.

Os autores Melo Neto e Froes definem a responsabilidade social de uma empresa pela forma como,

esta consome recursos naturais, renováveis ou não, direta ou indiretamente que são enorme patrimônio gratuito da humanidade; utiliza capitais financeiros e tecnológicos que no fim da cadeia pertencem a pessoas físicas e, conseqüentemente, à sociedade; também utiliza a capacidade de trabalho da sociedade, finalmente, subsiste em função da organização do Estado que a sociedade lhe viabiliza como parte das condições de sobrevivência. Assim, a empresa gira em função da sociedade e do que a ela pertence, devendo, em troca, no mínimo prestar-lhe contas da eficiência com que usa todos esses recursos (1999, p. 78).

Outro autor, Ashley, esclarece o termo responsabilidade social expressando seus vários sentidos:

Responsabilidade Social significa algo, mas nem sempre a mesma coisa para todos. Para alguns, ela representa a idéia de responsabilidade ou obrigação legal; para outros, significa um comportamento responsável no sentido ético; para outros, ainda, o significado transmitido é poder 'responsável por', num modo causal. Muitos, simplesmente, equiparam-na a uma contribuição caridosa; outros tomam-na pelo sentido de socialmente consciente (2002, p. 7).

Já o conceito lançado a respeito da responsabilidade social em 1998, na Holanda, no Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável, diz que a

responsabilidade social corporativa é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando simultaneamente a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo (SILVA, 2001 apud DUARTE e TORRES, 2005, p. 24).

Nesta definição podemos perceber o sentido das ações de responsabilidade social a ser incorporado pelos empresários, destacando-se seus elementos centrais, apontados como o comprometimento permanente e o relacionamento com os empregados, famílias, comunidade local e sociedade.

Outro conceito, mas com um sentido semelhante, é apresentado pelo Instituto Ethos, quando conceitua a responsabilidade social relacionando-a à responsabilidade da empresa com seus diversos públicos, como sendo:

uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (URSINI e BRUNO, 2007, p. 32.)³

Ao trazermos esse conceito verificamos que a responsabilidade social requer uma preocupação continua com os diferentes públicos com os quais a empresa possa vir a se relacionar. Portanto, o foco não está somente no âmbito da empresa, mas também com os chamados *stakeholders*⁴, ou seja, público interno, fornecedores, clientes, acionistas, comunidade, governo e sociedade, meio ambiente, entre outros. Ainda abordando o mesmo conceito, podemos observar que intrínseco a ele está embutido o conceito de desenvolvimento sustentável, cuja definição foi criada em 1987 pela comissão Brundtland, significando “satisfazer as necessidades do presente sem

³ URSINI e BRUNO. “A gestão para a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável” in: Revista Fundação de Apoio a Tecnologia, maiores informações acessar o site: www.uniethos.org.br.

⁴ *Stakeholders* - termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar o negócio, por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ele afetado: público interno, fornecedores, consumidores, comunidade, governo, acionistas, etc. (Instituto Ethos apud SANTOS, 2005)

comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades” (URSINI e BRUNO, 2007, p. 32)

Esse conceito nos alerta para um consumo consciente, preocupando-se com a maneira que se consome, para que as futuras gerações possam usufruir, dos mesmos recursos existentes no momento, mesmo não sendo na mesma quantidade e/ou qualidade.

Em nossa busca e pesquisa bibliográfica verificamos que o conceito mais utilizado e que melhor expressa o significado de responsabilidade social refere-se à definição construída pelo Instituto Ethos, por contemplar um sentido ampliado do que venha ser uma empresa socialmente responsável. Nesse sentido o Instituto Ethos conceitua a responsabilidade social da seguinte maneira:

Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários. (INSTITUTO ETHOS)

Podemos perceber a partir da definição do Instituto Ethos que investir em responsabilidade social não se mostra em algo simples, pois requer muito esforço para atingir os diferentes públicos com os quais a empresa venha a se relacionar, e assim, receber a designação de socialmente responsável. Algumas estratégias compostas de indicadores, foram criadas no intuito de contemplar o conceito de responsabilidade social e também é uma maneira de avaliar e mensurar as ações que estão sendo desenvolvidas para atingir tal conceito. Nesse sentido, o próximo item abordará alguma dessas ferramentas.

3.3 MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

As empresas desenvolvem inúmeras ações que podem lhe conferir a característica de uma gestão socialmente responsável, porém, para avaliarmos sua dedicação em responsabilidade social, existem mecanismos de monitoramento e de prestação de contas que visam divulgar e dar transparência às ações desenvolvidas. Algumas dessas ferramentas de mensuração, verificação e avaliação são as auditorias e certificações, que abordaremos a seguir.

3.3.1 Certificações diversas

No âmbito internacional, destacam-se as auditorias e certificações, que são normas que procuram estabelecer um conjunto de padrões e indicadores auferíveis relativos às condutas trabalhistas, sociais e ambientais adotados. Nestas destacam-se as certificações para qualidade (ISO 9000) e para o meio ambiente (ISO 14000), e, na área social, temos as certificações sociais, como as normas BS 8800 (British Standards 8800) e SA 8000 (*Social Accountability* 8000), que representam a ISO para a área social.

Há alguns anos atrás⁵ em Genebra (Suíça), a *International Organization for Standardization* (ISO)⁶ tinha a idéia de criar uma certificação social única, a norma 18000, mas foi abandonada por motivos desconhecidos. Esta representaria a ISO social. Em seu lugar foram criadas duas normas de caráter social: a norma britânica BS 8800 e a norma americana SA 8000 (MELO NETO e FROES, 1999).

Conforme destaca Melo Neto e Froes,

⁵ A partir da referência de Melo Neto e Froes (1999) não é possível identificar o ano de instalação da ISO.

⁶ ISO é uma Organização Internacional para padronização, fundada em 1947, com o objetivo de facilitar a coordenação internacional e unificação dos padrões industriais.

A norma BS 8800 refere-se à garantia das condições adequadas de segurança e saúde para os empregados. A norma SA 8000 é mais específica, pois versa sobre a exploração do trabalho infantil e da mão-de-obra fabril no âmbito das unidades operacionais da empresa e de seus fornecedores (1999, p. 25).

A norma SA 8000 foi a primeira norma de certificação social, criada em 1997 pela Agência de Certificação do Conselho sobre Prioridades Econômicas - *The Council on Economic Priorities Accreditation Agency-CEPPA*⁷ com a participação de especialistas empresariais, organizações trabalhistas e de direitos humanos. Essa norma foi desenvolvida com base nos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Convenção dos Direitos da Criança das Nações Unidas e dos diversos convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Os principais indicadores de avaliação do desempenho social das empresas segundo a norma SA 8000 são as seguintes:

- ✓ trabalho infantil;
- ✓ constrangimento no trabalho;
- ✓ saúde e segurança;
- ✓ liberdade de associação e direito de negociação coletiva;
- ✓ discriminação;
- ✓ práticas disciplinares;
- ✓ horas de trabalho;
- ✓ remuneração justa e administração de sua aplicação.

Segundo Menegasso (2001) a SA 8000 é um documento consensado que define formalmente o modo de apresentação, de operacionalização e de avaliação de requisitos da responsabilidade social em organizações socialmente responsáveis.

⁷ Em meados do ano 2000, o CEPPA passou a denominar-se *Social Accountability Internacional-SAI* (MENEGASSO, 2001).

As empresas pioneiras que buscaram a certificação social SA 8000 foi a De Nadai, produtora de alimentos industriais, situada em São Paulo. E a primeira empresa a ser certificada pela CEPPA no mundo foi a AVON (MELO NETO e FROES, 1999).

No Brasil, alguns documentos legais que dão embasamento à SA 8000 são: a Constituição Federal de 1988, a (C.L.T), as Normas Regulamentadoras (NRs), referentes a Segurança e Medicina do Trabalho e constitutivas da Lei 3.214 e, ainda, o Estatuto da Criança e do Adolescente de 1990. Outros documentos a serem respeitados são as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Vale destacar que o profissional assistente social, necessita conhecer estas leis para poder desempenhar ações no âmbito das empresas que contribuam no sentido destas receberem a certificação social, SA 8000.

Outra norma criada em 1999 foi a *Accountability 1000* (AA 1000), pela organização inglesa ISEA-*Institute of Social and Ethical Accountability*, a qual ampliou o campo de avaliação social das empresas. A AA 1000 é um padrão de processo para a gestão da contabilidade, auditoria e relato da responsabilidade corporativa. Seu principal diferencial está na inclusão das partes interessadas em todos os seus passos, dando credibilidade à responsabilidade corporativa da organização que o adota. Ou em outras palavras, é um sistema de diálogo entre a organização e seus *stakeholders*.

A AA 1000 tem como objetivo, monitorar a relação da empresa com seus *stakeholders* através do apoio a aprendizagem organizacional e o desempenho geral nos aspectos social e ético, ambiental e econômico, colaborando, assim, para que a organização contribua com o desenvolvimento sustentável. Essa norma compreende princípios e um conjunto de normas e processos sustentados pelos princípios de responsabilidade social para com os *stakeholders*.

Como destaca Levy, essa norma pode ser utilizada de duas maneiras:

- a) como uma moeda de troca comum para confirmar a qualidade das normas de responsabilidade social especializadas, existentes e emergentes; b) como um sistema e processo independente e único para gerenciar e comunicar a responsabilidade e o desempenho social e ético (2005, p. 393).

O Brasil foi o país pioneiro em desenvolver uma norma dedicada à responsabilidade social. A norma 16001, criada em 2004, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) leva em conta a participação da empresa no desenvolvimento da comunidade, a diversidade e o combate à discriminação no local de trabalho, o compromisso com o aprimoramento dos funcionários e a conformidade com as leis da concorrência (sem práticas desleais), entre outros (SCHERER, 2006).

Em virtude de seu pioneirismo, o Brasil garantiu um papel importante na elaboração de uma certificação internacional sobre responsabilidade social. No ano de 2005, em Salvador-Bahia, aconteceu a abertura das discussões sobre os parâmetros da ISO 26000, que está em processo de construção.

Esta ISO articulará três tipos de princípios. O primeiro abordará os princípios gerais, como o de respeitar convenções e declarações internacionais. O segundo refere-se ao conteúdo da norma, como direitos humanos, meio ambiente, entre outros. E o terceiro, princípios de operacionalização, englobando a transparência e a relação com as partes interessadas, entre outros.

3.3.2 Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, criou, no ano 2000, um total de 155 indicadores sociais, que avaliam as práticas de responsabilidade social das empresas. Os indicadores foram elaborados pela equipe do Instituto Ethos e consultores externos, contando com a participação de vários colaboradores, parceiros e membros de empresas associadas. Esta ação coloca o Instituto como centro de referência nacional no âmbito da avaliação do exercício da responsabilidade social corporativa. (MELO NETO e FROES, 1999).

De acordo com o Instituto Ethos (2004 apud ASHLEY, 2006, p. 25), a principal finalidade dos indicadores é fornecer às empresas um instrumento de acompanhamento e monitoramento das suas práticas de responsabilidade social, tratando-se de uma ferramenta de auto-avaliação.

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial são um instrumento de avaliação utilizado em formato de questionário, dividido em sete grandes temas: 1) Valores e Transparência; 2) Público interno; 3) Meio Ambiente; 4) Fornecedores; 5) Consumidores e Clientes; 6) Comunidade e 7) Governo e Sociedade. A seguir destacaremos os subitens abordados em torno de cada um dos temas centrais Instituto Ethos (2004 apud ASHLEY, 2006, p. 30-36).

1) Valores e Transparência:

Valores e princípios éticos formam a base da cultura de uma empresa, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social. A adoção de uma postura clara e transparente no que diz respeito a compromissos éticos da empresa, fortalece a legitimidade social de suas atividades, refletindo-se positivamente no conjunto de suas relações. Para desenvolver esse tema é preciso: compromissos éticos, adequamento desses compromissos na cultura organizacional, governança corporativa, diálogo com partes interessadas (*stakeholders*), relações com a concorrência e o balanço social.

2) Público Interno:

A empresa socialmente responsável além de respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT, deve investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus trabalhadores, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os empregados, e ainda, respeitar as culturas locais. As ações das empresas para com o público interno devem levar em consideração: as relações com os sindicatos; o desenvolvimento de uma gestão participativa; o zelo pelo compromisso com o futuro das crianças; a valorização da diversidade; o desenvolvimento de uma política de remuneração, benefícios e carreira; a atenção e o cuidado da saúde; a segurança e condições de trabalho; o comportamento frente a demissões e a preparação para a aposentadoria.

3) Meio Ambiente:

A empresa deve agir para a manutenção e melhoria das condições ambientais, minimizar ações agressivas ao meio ambiente e disseminar tais práticas e conhecimentos à outras empresas. Nesse sentido é preciso: ter comprometimento com a melhoria da qualidade ambiental; apoiar e desenvolver educação ambiental; gerenciar o impacto ao meio ambiente e do ciclo de produtos e serviços; minimizar as entradas e saídas de materiais na empresa.

4) Fornecedores:

A empresa que tem compromisso com a responsabilidade social envolve-se com os seus fornecedores e parceiros, cumprindo os contratos estabelecidos, transmitindo os valores de seu código de conduta para toda cadeia de fornecedores e valorizando a livre concorrência. Para desempenhar essas ações, são necessários: critérios e seleção a avaliação de fornecedores; incentivo aos seus fornecedores e parceiros para erradicar o trabalho infantil na cadeia produtiva; erradicação do trabalho forçado na cadeia produtiva; disseminação de tratamento semelhante entre empregados e terceirizados na cadeia de fornecedores e ainda; apoio ao desenvolvimento dos fornecedores.

5) Consumidores e Clientes:

A responsabilidade social em relação aos consumidores e clientes exige da empresa o investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis, para minimizar os riscos de danos à saúde dos usuários e pessoas em geral. Deve ainda detalhar as informações nas embalagens dos produtos, e também assegurar suporte para clientes antes durante e após o consumo. Para desenvolver essas ações inclui: uma política de comunicação comercial; excelência do atendimento, conhecimento e gerenciamento dos danos potenciais dos produtos e serviços.

6) Comunidade:

A comunidade em que a empresa está inserida oferece-lhe toda a infra-estrutura e o capital social, contribuindo dessa forma para a viabilização dos seus negócios. Portanto, é justo a empresa investir em ações que tragam benefícios a comunidade, tais como, gerenciar o impacto da empresa na comunidade de entorno, contribuir com o desenvolvimento da comunidade através do apoio e parcerias as organizações locais, financiar e envolver-se com ações sociais.

7) Governo e Sociedade

A empresa deve manter uma relação ética e responsável com os governos, visando uma constante melhoria das condições sociais e políticas do país. O comportamento ético pressupõe que as relações entre empresa e governo, sejam transparente para a sociedade, acionistas, empregados, clientes, fornecedores e distribuidores. Neste âmbito cabe a empresa: contribuir para campanhas políticas; desenvolver práticas anticorrupção e propina; participar de associações, sindicatos e fóruns empresariais, impulsionando a elaboração conjunta de propostas de interesse público e caráter social e participar de projetos e ações sociais governamentais.

2.3.3 Balanço Social

O Balanço Social constitui-se em outra ferramenta importante utilizado pelas empresas na área de responsabilidade social, sendo um instrumento de prestação de contas das ações sociais desenvolvidas pela empresa. Pode-se considerar ainda que “é um instrumento fornecedor de informação de caráter social e benefícios aos diversos tipos de usuários, como os gestores, os funcionários e a sociedade” (RIZZI, 2002 apud SOUZA e DAMKE, 2005, p. 200).

A história da publicação dos balanços sociais tem início em virtude da Guerra do Vietnã, nos anos 60, quando a população começa a não adquirir os produtos que tivessem ligação com o conflito (INSTITUTO ETHOS, 2002 apud DUARTE e TORRES, 2005). A partir daí a sociedade passa exigir das empresas uma nova postura, mais ética e socialmente responsável e, com isso, inicia a publicação dos balanços sociais, como uma forma de prestar contas de suas ações.

Embora a publicação dos balanços sociais datem dos anos 1960 na sociedade americana, na Alemanha já havia referência ao balanço social desde os anos 1930. Porém, foi a partir da década de 1970 que se torna um instrumento popular, principalmente nos Estados Unidos, na Alemanha, na França, atingindo posteriormente outros países da Europa e América Latina (DUARTE e TORRES, 2005). Os autores, por último referenciados destacam

A empresa alemã Steag foi a primeira a produzir, em 1971, algo similar a um relatório sobre as atividades sociais. No entanto, o marco na história dos balanços sociais ocorre na França, em 1972, quando a empresa Singer fez o primeiro balanço social da história das empresas. Anos depois, em 1977, foi aprovada a lei que tornava obrigatória a realização de balanços sociais periódicos para todas as empresas francesas que tivessem mais de setecentos funcionários, mais tarde reduzido para trezentos (2005, p. 48).

No Brasil, o balanço social ainda não é obrigatório, porém vem crescendo a cada ano. Os adeptos a essa ferramenta vem demonstrando, assim, a preocupação por parte das empresas no âmbito do social. A discussão a respeito do balanço social começou nos anos 1970, quando a ADCE apresentou uma proposta de implantação, posteriormente ampliada pela Fides, durante um seminário sobre o tema e posteriormente por meio de outras atividades.

Na década seguinte, em 1984, foi publicado o primeiro balanço social pela Nitrofértil, empresa do setor de fertilizantes. No entanto, o balanço social é amplamente divulgado na década posterior, em 1990, quando algumas empresas passam a divulgar suas ações sociais. Tal fato deve-se ao esforço do sociólogo Herbert de Souza, o

Betinho, que quando passou a promover e apoiar a idéia de balanço social junto ao Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

Presidindo o Ibase, em 1997, o Betinho, lança a campanha que visa estimular a noção de co-responsabilidade das empresas na busca de soluções para os desequilíbrios da estrutura social do país. Para maior visibilidade dessa participação perante a sociedade, o Ibase elaborou um modelo de balanço social, com apoio de empresas públicas e privadas, que teria o objetivo de demonstrar quantitativamente e qualitativamente o papel desempenhado pelas empresas no plano social, tanto internamente quanto na sua atuação com a comunidade.

Assim, o balanço social proposto pelo Ibase é de um modelo simples e objetivo, servindo, assim como estímulo para as empresas publicarem seus balanços sociais. Contudo, o Instituto recomenda que, uma vez decidido aderir a publicação do balanço social, este também seja publicado nos anos subseqüentes. Essa atitude é uma forma de tornar as ações sociais das empresas permanentes para que estas possam ser consideradas comprometidas com a sociedade (MANFREDINI, 2001 apud ARAÚJO, 2005). Isso significa que a não publicação do balanço social nos anos posteriores, poderia causar certa desconfiança por parte da população em geral, em relação às ações que estão sendo desenvolvidas no âmbito empresarial. Portanto, poderia degradar a imagem da empresa que cometesse tal ato.

Deve-se ressaltar que o balanço social além de um instrumento de avaliação das ações desempenhadas pelos empresários, no âmbito social, serve ainda para a sociedade exercer o controle social. Ao profissional de serviço social cabe se capacitar para colaborar na implementação e execução dessa ferramenta e fazer dela um instrumento que demonstre transparência nas informações e o comprometimento ético por parte da empresa com seus públicos e não um puro marketing social.

Diante de tantas ferramentas de gestão da responsabilidade social corporativa, o assistente social deve buscar se aprimorar constantemente para ocupar um lugar nos espaços organizacionais que desenvolvem a política de responsabilidade social. Podemos inferir que o profissional de serviço social já tem os pressupostos que regem a política de responsabilidade social, incorporados a partir do seu embasamento teórico-metodológico. Pensamos ser necessário ao assistente social se capacitar e

tomar conhecimento dessas ferramentas para vir a intervir nesses espaços. As possibilidades de atuação do assistente social nesse contexto são tema da próxima sessão.

4 ANÁLISE DA INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

4.1 CONTEXTUALIZANDO O GRUPO DIÁLOGOS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nas últimas décadas, as organizações têm nos mostrado uma crescente preocupação em compreender o conceito, e as dimensões da responsabilidade social com vistas a incorporá-las à sua realidade.

Nessa perspectiva, é criado em outubro de 2006, no estado de Santa Catarina, o Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social⁸. A motivação que levou a criação deste grupo foi a partir da iniciativa de dois integrantes. Este se caracteriza por ser uma plataforma de colaboração entre empresas privadas, instituições sociais e organizações governamentais, composto em forma de colegiado com caráter deliberativo e tendo uma coordenação com função executiva. O colegiado é constituído por representantes das organizações fundadoras do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, ou seja, de organizações privadas e públicas, com ou sem fins lucrativos. A coordenação é composta por dois representantes eleitos de duas organizações membros do grupo. As reuniões do grupo são realizadas de forma sistemática, em uma das empresas constituintes do mesmo, com a participação de todos os integrantes, e nos quais se delibera sobre o plano de ação, o planejamento estratégico e eventos abertos ao público.

O objetivo principal do grupo é disseminar a cultura de responsabilidade social na sociedade catarinense, atuando no sentido de fortalecer as práticas de responsabilidade social das organizações integrantes, bem como atuar na produção e disseminação de conhecimentos, mobilização, articulação e mediação de processos

⁸ Os dados colocados neste item foram obtidos através de documentos criados pelo Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social.

que promovam a conscientização e implementação de práticas socialmente responsáveis em Santa Catarina.

O Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social compartilha de valores tais como transparência, cooperação, diálogo, comprometimento, consenso e seriedade. Além disso, adota os seguintes princípios: responsabilidade social, desenvolvimento sustentável, relacionamento ético e transparente, direitos humanos e do trabalho, e diálogo. A observância e a aceitação desses princípios e compromissos são condições essenciais para fazer parte e permanecer no grupo.

O conhecimento sobre a atuação do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social e o interesse em pesquisá-lo, se deram através da experiência de campo do estágio curricular da autora deste trabalho, em uma empresa pública, sendo esta membro do grupo. A partir da vivência de participação em reuniões do grupo se deu o interesse em pesquisar a temática responsabilidade social com enfoque para atuação do profissional de Serviço Social. Já o recorte da temática foi construído em conjunto com a orientadora do presente trabalho.

4.2 SITUANDO A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Os procedimentos metodológicos são as etapas percorridas para a construção da pesquisa, direcionando o caminho a trilhar, desde a seleção dos participantes até a coleta e análise dos dados. Para Minayo (2007) a metodologia inclui a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas), e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade).

O presente trabalho caracteriza-se como um estudo qualitativo, pois trata de identificar, analisar e interpretar os fenômenos a respeito do que os participantes pensam sobre o que se está sendo pesquisado. De acordo com Minayo, a pesquisa de natureza qualitativa é aquela que

responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. (2007, p. 21)

O objetivo principal desta pesquisa é analisar a intervenção do assistente social na Política de Responsabilidade Social Empresarial e a efetivação do Projeto Ético Político da Profissão neste contexto, buscando contribuir para a reflexão e ação de assistentes sociais que venham atuar no âmbito dessa política.

A construção deste trabalho se pautou em pesquisas bibliográfica e empírica. Na pesquisa bibliográfica buscou se resgatar estudos sobre o Serviço Social e responsabilidade social, através de documentos, livros, artigos, revistas, trabalhos de conclusão de curso do Serviço Social, fontes eletrônicas, entre outros. A pesquisa empírica utilizou como principal meio de coleta de dados, a entrevista semi-estruturada, realizada junto aos sujeitos delimitados para estudo, com a intenção de buscar informações pertinentes ao objeto de estudo. Na seqüência se fez a análise e interpretação dos conteúdos das respostas obtidas junto as entrevistadas.

Na pesquisa empírica, o universo consistiu em todos os integrantes do Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, totalizando 36 sujeitos. Por já termos participado desse grupo, houve maior facilidade de acesso às pesquisadas. A seleção das entrevistadas, se deu por meio de critério qualitativo, qual seja, a formação profissional em Serviço Social, já que esse trabalho se destina a analisar a intervenção dos profissionais assistentes sociais no âmbito da Política de Responsabilidade Social Empresarial, perfazendo assim, cinco profissionais selecionadas.

As entrevistas foram realizadas através dos seguintes blocos temáticos gerais:

- a) a atuação do assistente social e os projetos de responsabilidade social desenvolvidos por esta profissional, b) a concepção de responsabilidade social da organização e c) a atuação da empresa no âmbito do desenvolvimento sustentável. As questões norteadoras abordadas nas entrevistas (apêndice A) se referiram a:

identificação pessoal, a inserção e atuação do profissional com formação em Serviço Social em práticas de responsabilidade social, uso de indicadores e metodologias específicas na atuação da empresa em práticas de responsabilidade social e as perspectivas e possibilidades da contribuição das políticas de responsabilidade social das empresas para o desenvolvimento sustentável do planeta.

A análise das entrevistas foi realizada a partir das categorias levantadas na fundamentação do presente trabalho e nas respostas das entrevistadas.

4.2.1 Os Dados da Realidade Pesquisada

Para apresentar, analisar e interpretar os dados pesquisados buscou-se a concepção de Minayo (2007), para a qual esse momento de análise e interpretação dos dados envolvem três tipos de procedimentos. Primeiramente, a ordenação dos dados coletados nas entrevistas, em seguida a classificação dos dados e posteriormente a análise propriamente dita.

Ou ainda como destaca Karkotli,

a análise é um processo de dar sentido aos dados, o que envolve a consolidação, redução e interpretação daquilo que as pessoas falaram é o processo de dar significado. A análise dos dados é um processo complexo realizado em movimento contínuo de ir e vir entre dados e conceitos, raciocínio dedutivo e indutivo, descrição e interpretação (2004, p.130-131).

Portanto, a partir do que foi referenciado pelos autores acima, os dados coletados nas entrevistas nos permitem identificar os aspectos a serem destacados na seqüência. Vale mencionar que na apresentação dos dados, as entrevistadas não serão identificadas, resguardando o anonimato das mesmas.

4.2.1.1 Perfil das entrevistadas

Os primeiros itens abordados no roteiro de entrevista foram voltadas à identificação pessoal: nome, idade, dados acadêmicos, como o local e ano de conclusão do curso de graduação e denominação do local de trabalho.

Com relação à idade identificamos uma amplitude desta, pois (01) tem até 30 anos, (02) de 31 a 40 anos e (02) de 45 a 55 anos. Cabe ressaltar uma característica presente na categoria profissional dos Assistentes Sociais, qual seja, a predominância feminina nessa profissão, confirmada nesta pesquisa. Como nos destaca Iamamoto “A condição feminina é um dos selos da identidade desse profissional, o que não implica desconhecer o contingente masculino de assistentes sociais, com representação nitidamente minoritária no conjunto da categoria profissional no país” (2001, p. 104). Com relação a formação acadêmica, a formação em Serviço Social se deu como segue: (01) cursou na Universidade do Sul de Santa Catarina, (02) na Universidade Federal de Santa Catarina, (01) na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba, (01) na Faculdades Metropolitanas Unidas. No item ano da formação temos (01) em 1979, (01) em 1992, (01) 1998, (01) em 2000 e (01) em 2002. Podemos constatar que a maioria das entrevistadas obteve na formação acadêmica um enfoque diferente do posto pela lógica curricular atual, conforme preconizado nas Diretrizes Curriculares ABEPSS de 1996 e das Diretrizes Curriculares Gerais para os cursos de Serviço Social do Ministério de Educação de 2001. Outro dado que podemos destacar diz respeito à Lei Federal n. 8.662, que regulamenta a profissão e o Código de Ética da profissão, ambos de 1993, pois duas das entrevistadas também se formaram antes da consolidação desses dois importantes documentos para a profissão.

Em relação aos locais de trabalho temos (01) em instituição pública, e (04) em instituições privadas. Apesar do setor público ser o maior empregador de assistentes sociais (IAMAMOTO, 2001), na nossa amostra temos apenas uma profissional neste tipo de instituição.

4.2.1.2 Inserção e Capacitação para atuação na Política de Responsabilidade Social Empresarial

Um conjunto de questões abordaram a inserção e atuação do profissional com formação em Serviço Social em práticas de responsabilidade social.

Quando questionamos para qual função foi contratada, obtivemos que (02) foram contratadas como assistentes sociais, (01) como analista de formação profissional junior, (01) como técnica de projetos sociais, e (01) como coordenadora de responsabilidade social. Como podemos verificar, a atuação nesse campo da responsabilidade social empresarial, ainda não foi incorporado plenamente como possibilidade de atuação da categoria de profissionais do Serviço Social, e também, esta não é uma área exclusiva de atuação dos Assistentes Sociais, pois o que tem predominado ainda neste campo são os profissionais da administração, conforme podemos constatar no momento de investigação da amostra da pesquisa, quando identificamos 8 profissionais com esta formação. É interessante ressaltar que uma das entrevistadas, iniciou na empresa com o cargo de assistente social, trabalhando com projetos sociais, porém quando passou a atuar na área de responsabilidade social, deixou de exercer a função de assistente social.

Este é um aspecto muito curioso, pois parece indicar que o assistente social não é reconhecido pelas empresas como um profissional, que está habilitado a tratar de questões mais amplas que envolvam a sociedade como um todo. Parece haver um movimento pendular entre intervir no social e pensar, refletir sobre o social. Na profissão é preciso atentar neste contexto para o que já foi apontado pela autora lamamoto, quando afirma que o Assistente Social está correndo o risco “a ser reduzido a mero ‘técnico’, delegando a outros – cientistas sociais, filósofos, historiadores, economistas, etc – a tarefa de pensar a sociedade” (2005, p. 7).

Ao indagarmos para as entrevistadas sobre desde quando atuam em responsabilidade social, a maioria das entrevistadas começou a trabalhar nesta área a partir dos primeiros anos de 2000, com exceção de uma entrevistada que atua desde 1979, pois conforme colocado por ela mesma, “a própria área de intervenção e atuação

do assistente social, envolve na minha visão, sempre envolveu responsabilidade social”. Apesar de termos entrevistadas que atuam na profissão desde a década de 1970, se constatou a atuação em responsabilidade social empresarial mais concentrada pós anos 2000, demonstrando que a atuação dos assistentes sociais nessa área ainda é nova e indicando como este vem sendo um campo a ser ainda ocupado pelos profissionais de Serviço Social.

Com relação à qualificação profissional, ao perguntamos como as entrevistadas se qualificaram para atuar nesse campo da responsabilidade social, a maioria respondeu que precisou se especializar, pois na graduação em Serviço Social essa temática não foi abordada. Entre as especializações citadas estão, Gestão Empresarial e Gestão de Responsabilidade Social e Terceiro Setor. Além das especializações, as entrevistadas participam de seminários, palestras, conferências, e do próprio Grupo Diálogos pela Responsabilidade Social, como uma forma contínua de se qualificar. Ainda nesse quesito, (02) das entrevistadas responderam que a formação de Serviço Social contribui para a prática em responsabilidade social, porém necessitaram se especializar para dar conta dessa demanda. Identificamos que na formação profissional de Serviço social esta temática não é contemplada, demandando inserí-la no currículo de Serviço Social, já que este tem se mostrado como um campo de inserção dos assistentes sociais.

Com relação a avaliação da atuação do profissional de Serviço Social em práticas de responsabilidade social, todas as respostas indicam que o profissional de Serviço Social deveria ocupar esses espaços de atuação, pois sua formação dá elementos para tal ação. Porém, (01) das entrevistadas responde que a ação de algumas assistentes sociais são muito pontuais, sendo que deveria ser mais sistêmica. E duas entrevistadas destacam que a temática responsabilidade social deveria ser tratada na formação acadêmica. Destacaram, ainda que o Conselho Regional de Serviço Social deveria também desenvolver uma política de incentivo para as empresas terem o profissional de Serviço Social atuando na gestão da responsabilidade social. Entre as respostas obtidas, destaca-se:

Eu acho que o assistente social é a pessoa mais habilitada e indicada e que tem a legitimidade para trabalhar, por que, ele tem uma visão sociológica[...] Eu acho que o Conselho Regional deveria adotar uma política de procurar, fazer com que esse espaço fique mas afeito ao assistente social. [Porém, ainda], é uma atuação pontual, uma atuação que não é sistêmica, e, por exemplo, se eu falo em desenvolvimento local, um trabalho mais macro, desenvolvimento humano, local, desenvolvimento sustentável, desenvolvimento regional. Eu não vejo muito as assistentes sociais com essa visão, fazendo uma ligação da sua prática profissional com todo esse processo de desenvolvimento sustentável, onde a dimensão do desenvolvimento social faz parte. (Entrevistada 01)

Primeiro que a gente tem um projeto da profissão, temos um código de ética que dá todo o embasamento e a responsabilidade social, se você for ver o conceito, a origem dela, é você trabalhar muito com comunidade, é a empresa devolver um pouco para a sociedade, aquilo que a sociedade, as pessoas, tanto dão para ela, então eu vejo que o profissional de Serviço Social, na minha avaliação, é um dos profissionais, [...], é o profissional, melhor qualificado para atuar. (Entrevistada 02)

O assistente social tem essa abrangência do todo, ele consegue ver. Ao contrário dos outros, ele não vê a pessoa, ele está vendo o histórico, está vendo por que está sendo feito dessa maneira [...] Eu tenho certeza que na minha atuação, por que, eu não atuo como assistente social aqui, como analista de formação. Então, por essa minha formação, não administrativa e sim social, eu consigo fazer com que as pessoas se engajem mais facilmente, a gente consegue fazer essa mobilização, sensibilizar para que as pessoas atuem com responsabilidade social. (Entrevistada 03)

Eu acho fundamental, ele tem que estar inserido nesse contexto, e é um espaço de trabalho que tem que ser explorado, o nosso Conselho Regional tem que começar a se mexer, por que a gente está perdendo, nós não, quem atua como assistente social, ele tem que começar a se mexer, por que a gente está perdendo espaço, está perdendo mercado, ele tem que começar a abrir essas portas, negociar com as empresas, começar a mostrar a importância do profissional de Serviço Social na coisa da responsabilidade social das empresas. [...] Além disso, as acadêmias, tem que começar a rever isso, dentro do currículo do Serviço Social, por que isso, não é trabalhado. (Entrevistada 04)

Eu vejo como um campo muito pouco explorado pelos profissionais do Serviço Social. Vejo como uma oportunidade, porém as universidades teriam que dar subsídios para isso. Colocar essa temática na grade curricular do curso de Serviço Social seria fundamental. (Entrevistada 05)

Percebe-se através das colocações das entrevistadas, que os profissionais de Serviço Social, ao mesmo tempo em que têm a capacidade de ocupar esses espaços, porque a formação profissional fornece o embasamento necessário para a realização de análises conjunturais e estruturais, ainda não dominam conceitual e metodologicamente a temática de responsabilidade social. Entendemos ser este um dos motivos do assistente social não está inserido nesses espaços.

4.2.1.3 Ações desenvolvidas na Política de Responsabilidade Social Empresarial: possibilidades e limites

Quando questionamos quais ações e práticas são desenvolvidas frente a política de responsabilidade social empresarial, obtivemos que todas as entrevistadas desenvolvem ações voltadas a coordenação e execução de projetos e/ou programas sociais, desde aquelas voltados para o público interno, como para o público externo da empresa. Identificamos também algumas ações que são específicas da política de responsabilidade social, como a contribuição da elaboração de balanço social, e a avaliação dos indicadores de responsabilidade social. Destacamos algumas das respostas obtidas:

Eu como assistente social, meu enfoque é muito para o planejamento, o viés de políticas, que o projeto realmente tenha inclusão, tenha efetividade, para avaliar se aquele projeto está indo além da sua proposta. Se o foco dele é mesmo direcionado ou não. Então, como assistente social, cuido para estar tratando essas questões, dessa parte de ter resultados, acompanhar os resultados, que são os relatórios, fazer está interlocução com as instituições. [...] Eu coordeno a política de Responsabilidade Social, e dentro dessa política, tem os programas, os projetos, essas são as atividades que eu estou envolvida. (Entrevistada 02)

Atualmente em projetos, por que nós somos uma empresa diferenciada, nós somos [Empresa] que atua em responsabilidade social. Todo o movimento ele parte daqui. Não posso dizer que está pronto, fechado, e acabado. Nós estamos gerindo ainda, nós estamos fazendo, nós estamos desenvolvendo. O que a gente tem atuado efetivamente são nas ações comunitárias, atuado nas políticas públicas, que é [por exemplo] essa questão da inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. (Entrevistada 03)

Eu atuo especificamente, no Programa Funcriança, eu sou uma das responsáveis aqui em Santa Catarina, eu sou a pessoa referência desse programa, que é um programa de responsabilidade social da empresa. [...] O balanço social eu contribuo na sua construção. [...]. Eu sou a pessoa referência no comitê de gestão ambiental, estou trabalhando junto com o pessoal, para que possamos disseminar essa cultura ambiental dentro da empresa. [...] Além do comitê, as ações que nós temos para fora, [dois programas], eu faço a cooperação técnica. (Entrevistada 04)

[As ações dizem respeito a] execução de programas e projetos. Cada um dos projetos está associado a um objetivo estratégico da gestão social da empresa e está relacionado a estratégia corporativa de negócio. [...] Os projetos que temos se desdobram em: ações vitais e planos de ação. (Entrevistada 05)

Podemos constatar que a atuação dessas profissionais se efetiva tanto na execução, de projetos e programas sociais, como em âmbito maior no planejamento de políticas empresariais. Já Neto (2001), afirma que o profissional de Serviço Social é um executor terminal de políticas públicas.

Uma outra questão, de relevância se refere ao entendimento das possibilidades da atuação do assistente social frente à política de responsabilidade social pelas entrevistadas. Todas elas disseram que as possibilidades de atuação são muitas, porém o profissional precisa conhecer essa temática, responsabilidade social. Portanto, necessitaria se especializar, devido a formação acadêmica não abordar esse tema. Nesta questão afirmaram novamente que as entidades representativas da profissão deveriam tomar uma posição, para que os assistentes sociais ocupassem esses espaços, mas antes precisaria um debate para inserir na grade curricular essa temática. Nesse sentido, apresentaremos algumas das respostas obtidas:

Eu vejo um espaço muito amplo, porém faltando um pouco de articulação por parte da classe, no sentido de ocupar esses espaços, e aí vem outros e ocupam. [...] Eu acho que o assistente social, o profissional dessa área, ele deveria, adotar uma política, não sei se acadêmica, de sindicato, de conselho, no sentido, de estar mais presente nas discussões, na implementação de políticas. (Entrevistada 01)

As possibilidades, elas são muito boas, mas o profissional, ele precisa estar preparado. [...] Então eu vejo boas perspectivas, mas o profissional tem estar qualificado. (Entrevistada 02)

A profissão do assistente social, por si só, já está ligada com a coisa da responsabilidade social, não tem como negar isso. [...] Então é muito amplo as possibilidades de atuação do profissional de serviço social. (Entrevistada 04)

Vejo como uma possibilidade, mas para isso o CFESS, CRESS, universidades teriam que abrir um espaço para esse debate, mas um debate de qualidade. A oportunidade existe, basta a categoria ver isso como uma possibilidade de ampliação de inserção na busca de um projeto que se respalda na consolidação da democracia e das alianças (privado x público). (Entrevistada 05)

Com relação ao entendimento sobre os limites da atuação do assistente social frente à política de responsabilidade social, algumas das respostas recebidas estão destacadas e transcritas abaixo:

Eu não vejo limites, o que eu vejo, ainda é uma certa falta de visão da classe profissional no sentido de ocupar seu espaço. Acho [que] nem seria de visão, visão até existe, seria de articulação coletiva, conjunta de todas as institucionalidades que representam a nossa classe, que são os conselhos, os sindicatos, então... a própria universidade, todas essas institucionalidades deveriam ter uma política mais agressiva de atuação no campo da responsabilidade social. (Entrevistada 01)

O que eu mais sinto dificuldade, é o outro contraponto, que é a área gerencial. [...] Então é essa parte que eu sinto maior dificuldade, que eu acho, os limites da minha atuação. (Entrevistada 02)

Mas no âmbito social, ela não tem limites. [...] mas o que a gente não pode fazer, é ocupar uma posição, que não é nossa, que seria do profissional da biologia, da administração, aquilo que vem de encontro com o nosso projeto ético-político. Então o nosso limite é esse, e de não ocupar espaços, que não sejam da atuação do Serviço Social. O que é da nossa atuação não tem limites. (Entrevistada 04)

A limitação começa na formação, que até hoje (a mais de 7 anos esse movimento vem se consolidando) não trata da responsabilidade social corporativa nas grades curriculares das instituições de ensino. Outros cursos já o fazem. A falta de formação pode fragmentar a atuação e conseqüentemente comprometer a qualidade do resultado do trabalho dos profissionais de Serviço Social que querem atuar nesse meio. (Entrevistada 05)

Observa-se, através destas respostas, a reafirmação de questões já apontadas anteriormente, como, a questão do profissional de Serviço Social não ocupar estes espaços por falta de qualificação e também devido as entidades representativas da profissão não atuarem no sentido de legitimar esses espaços para o assistente social.

Também se evidencia que atuar com responsabilidade social requer conhecimentos que dizem respeito a área gerencial. A gestão de uma política de responsabilidade social empresarial pode ser realizada por profissionais de diferentes áreas de formação. Mas pode também ser feito de forma conjunta, interdisciplinar. No caso de um profissional de Serviço Social ser requisitado para atuar nesta política, necessitará buscar conhecimentos específicos para tal.

4.2.1.4 Atuação na Política de Responsabilidade Social Empresarial e o Projeto Ético-Político do Serviço Social

Quando perguntamos se a intervenção do assistente social na Política de Responsabilidade Social atendia as prerrogativas do Projeto Ético-Político da Profissão, obtivemos respostas muito interessantes e também controversas, desde respostas tratando o projeto ético-político da profissão como uma ferramenta que norteia uma categoria profissional, do sentido da ética no sentido da dimensão apenas individual, não coletiva e da não distinção entre o projeto ético-político do Serviço Social e projeto de sociedade. Abaixo apresentaremos algumas das respostas obtidas:

Quando você vai fazer uma intervenção profissional você tem que ter uma postura ética independente de ser um assistente social, um psicólogo, ou um pedagogo, enfim. A ética pra mim é uma questão muito pessoal, de conduta, de valores. (Entrevistada 01)

O projeto, o nosso código, nós dá embasamento para atuar como profissional. E o projeto ético-político da profissão ele vai te dando as diretrizes, de onde você pode atuar, vai te dando...vai fortalecendo a sua prática enquanto profissional. (Entrevistada 02)

Eu acho que vem de encontro sim. A gente consegue fazer um trabalho embasado naquilo que tem no nosso projeto ético-político. Tranqüilamente, vem de encontro, aquilo que a gente pode fazer de atuação dentro da responsabilidade social, com aquilo que a gente tem no nosso projeto. (Entrevistada 04)

Na realidade não atuo como assistente social. Embora tenha feito contato com o Conselho Regional [de Serviço Social] para explicar a situação, eles acharam realmente que eu tinha outro papel. E na realidade tenho. O problema é que não vejo uma abertura para um debate nos conselhos sobre essa questão, que é tão pertinente e contemporânea. Havia proposto, uma conversa com o CRESS/SC alguns anos atrás, mas não me deram retorno. De qualquer forma a política de responsabilidade social atende o projeto ético-político de nossa sociedade. (Entrevistada 05)

Podemos constatar através das colocações acima, que o projeto ético-político da profissão, com exceção de uma entrevistada, demonstra uma visão bastante geral e pouco específica do sentido e conteúdo do projeto ético-político da profissão. Neste

sentido se faz necessário indagar acerca da viabilidade e possibilidade de consolidação do próprio projeto ético-político enquanto coletivo profissional. Uma possibilidade de explicação para tal fato seria a abordagem de Barroco (2000), que nos aponta para a historicidade da construção das bases em torno da ética. A autora nos alerta para a falta de discussões a respeito da ética e da filosofia, nesse sentido, os profissionais de Serviço Social demonstram uma compreensão muito restrita em relação à ética e a moral. A mesma autora destaca que

a falta de debate filosófico sobre a dimensão moral da profissão acarreta o entendimento de que estes três espaços diferenciados – da ética, da dimensão moral da profissão e do código – sejam identificados como uma mesma coisa e, pior, partindo do mais restrito, que é o do código (2000, p. 81).

Como nos esclarece Barroco, as discussões não podem se restringir apenas ao código, portanto, falta uma discussão maior a respeito desse assunto entre a categoria profissional.

E ainda, destacamos que uma das entrevistadas não abordou a noção de projeto ético-político da profissão enquanto uma ferramenta norteadora de todas as ações da categoria profissional. Sua compreensão está voltada para a dimensão moral, não necessariamente ético-político. Paiva nos esclarece a este respeito que,

a moral expressaria o momento subjetivo de um comportamento ético; em outras palavras, moral seria a capacidade do indivíduo de formular suas próprias opiniões e pautas de comportamento (com base nos valores éticos estabelecidos) e optar por aquele que considerar mais correto e justo (2000, p. 106)

Ou, num outro sentido ainda, como destaca Neto,

[As] motivações puramente morais são bases frágeis para mobilizar no sentido da transformação social; freqüentemente, os sujeitos políticos que se movem à

base de requisições morais mergulham no *moralismo* ou se perdem no *voluntarismo* (2000, p. 30) (grifos do autor)

Observamos ainda que nas colocações não houve a menção explícita dos princípios norteadores das ações dos assistentes sociais, conforme consta no Código de Ética da profissão. Todavia, na análise mais ampla de todas as respostas das entrevistadas, é possível inferir que estes princípios estão presentes nas suas práticas cotidianas e nas ações de responsabilidade social.

4.2.1.5 A atuação das empresas em Política de Responsabilidade Social

Com relação ao início dos investimentos em responsabilidade social por parte das empresas em Responsabilidade Social, obtivemos as seguintes respostas:

A própria missão da [instituição] já prevê a gestão e atuação na área desenvolvimento social, voltado ao desenvolvimento comunitário, desenvolvimento local, regional, a [instituição] historicamente sempre exerceu um papel de desenvolvimento e por consequência uma função social, depois de estabelecido o conceito de responsabilidade social, mas ou menos pela década de 90 foi criado o conceito, isso não significa que tudo que foi feito antes, não tenha uma vinculação com responsabilidade social. Então agora oficialmente a [instituição] criou uma área de responsabilidade social em 2000. (Entrevistada 01)

Em 2000, a gente, já tem sete anos de historia em responsabilidade social. Começamos com vários projetos na comunidade e hoje já está bem consolidado em outras áreas também, [como público interno e meio ambiente]. (Entrevistada 02)

Com o nome responsabilidade social desde de 2004, mas desde de sua fundação, a instituição, durante esses 60 anos, ela atua na área de responsabilidade social. (Entrevistada 03)

A partir de 2001. (Entrevistada 05)

Observamos que a maioria das organizações começou a investir em responsabilidade social no século XXI, com exceção de duas empresas, pois conforme as entrevistadas, estas sempre desenvolveram ações que atualmente são denominadas de responsabilidade social. A explicação para a concentração das ações em responsabilidade social estarem voltadas mais no século XXI, dizem respeito aos investimentos em responsabilidade social acontecerem mais fortemente no cenário brasileiro ao final do século XX, principalmente com a criação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social em 1998, a qual se colocou como missão a de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. Este pode ser apontado como sendo um dos motivos para a concentração das ações em responsabilidade social neste século. Porém, a causa maior diz respeito a sobrevivência no mundo dos negócios, que exige das empresas um diferencial para se destacar nesse acirrado campo de disputas mercadológicas. Para as empresas, desenvolver projetos sociais é fator de negócios na realização com clientes e fornecedores.

Quando questionamos, quais eram as práticas realizadas pela Responsabilidade Social na época da sua implantação, obtivemos que a maioria começou com práticas que tinham um caráter de filantropia, diferente de responsabilidade social. Os autores Melo Neto e Froes (1999, p. 156) definem filantropia empresarial como “ações de doações de produtos fabricados pela própria empresa, ou de grandes somas de dinheiro para entidades beneficentes.” Ou ainda, conforme esclarece Torres e Duarte (2005, p. 23) “a ação filantrópica é uma ação social externa à empresa, tendo como beneficiário a comunidade”. Portanto a filantropia se diferencia da responsabilidade social por caracterizar-se por ações pontuais e esporádicas. Já a responsabilidade social compreendemos como uma estratégia de gestão da empresa para com seus públicos interno e externo. Algumas das respostas que dizem respeito a esse tipo de ação foram:

Então, ela começou com projetos voltados para a comunidade, o Projeto Capital Criança, que foi o carro chefe. Foram algumas ações voluntárias de assistencialismo, de doações de alimentos, doações de roupas. (Entrevistada 02)

Primeiro absolutamente assistencialista, pensando em beneficiar a comunidade, com ações muito assistenciais, com evento,... depois a questão da criação dos centros de atividades para criança e adolescente, que de fato era uma ação pertinente.[...] (Entrevistada 04)

Na época eram projetos mais ligados à comunidade – investimento social privado – sem foco de atuação definido. (Entrevistada 05)

Podemos constatar, e as bibliografias confirmam, que as organizações começam a investir em ações primeiramente externas à empresa, ou seja, na comunidade e posteriormente passam a investir no público interno. Os autores Melo Neto e Froes nos alertam que

muitas empresas cometem um grave erro de estratégia social ao inverterm este processo, ou seja, privilegiam primeiramente a responsabilidade social externa em detrimento da responsabilidade social interna. Tal fato geralmente produz um grande descontentamento entre seus empregados, confirmando um grave quadro de conflitos, ansiedades e desmotivações (1999, p. 87).

Ainda com relação a esta questão, uma das entrevistadas aponta as ações que deram início à responsabilidade social na sua organização, conforme destacado abaixo:

Bom, foi feito um convênio com o Ministério do Meio Ambiente, [implantando] uma agenda ambiental. [...] Foi feito um guia para o voluntariado, foi implementado uma política, foi feito um plano de ação conjunta em Porto Alegre, envolvendo técnicos e funcionários, foi criado o RAS social, quer dizer o Relatório de Análise Social, incorporado na análise de crédito que visa levar dados, indicadores de gestão de responsabilidade social junto às empresas que são clientes [da nossa instituição]. Foi criado o site, e todas as ações, ...a partir daí foi implementado o balanço social, o relatório social, a partir de 2000 passou a publicar esse relatório social. [...] Nós já vínhamos trabalhando muito antes de implementar a área responsabilidade social com o desenvolvimento sustentável, com desenvolvimento local, através de termos de cooperação técnica com associações de município, com Ministério da Integração Nacional, Ministério do Meio Ambiente. Então todas essas políticas públicas voltadas ao desenvolvimento local. [...] Implantou alguns projetos de inclusão produtiva, em alguns municípios, através da criação de cooperativas e associações que previa a inclusão produtiva de alguns segmentos. [...] Nos fizemos também um convênio com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), um termo, acordo de cooperação técnica com o PNUD, para trabalhar

os objetivos do Milênio. E nos associamos ao Instituto Ethos de [Empresas] e Responsabilidade Social. (Entrevistada 01)

Observamos através desta resposta, que as ações desta empresa diferem das colocações das organizações anteriores, pois as práticas apresentadas estão mais voltadas mais desde seu início, para a perspectiva da responsabilidade social, com exceção de um apontamento, o voluntariado. Também se evidencia, assim como nas respostas anteriores que as ações estão com maior enfoque ao público externo, porém, na próxima questão a entrevistada menciona que as ações voltadas ao público interno, já eram realizadas anteriormente a política de responsabilidade social.

Com relação às práticas atuais em responsabilidade social, indagamos quais ações a empresa vem desempenhando hoje nessa área. Algumas das respostas estão destacadas abaixo:

Ganhamos recentemente um prêmio de responsabilidade social da Revista Expressão, voltada ao público interno, nós temos as ações, nossas ações, voltadas ao público interno, temos dois tipos de ações, bem distintas, uma voltada ao público externo, que são nossas linhas de créditos e micro créditos, principalmente operando com o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), que atende agricultura familiar e a outra voltada ao público interno. Então o que foi ampliado, por que nós já tínhamos muitas ações voltadas ao público interno recentemente é a ginástica laboral, já tínhamos todo um trabalho voltado a saúde ocupacional, apoio a assistência infantil também é uma coisa que já existe a décadas aqui, por isso que eu te digo, antes de estabelecer o conceito de responsabilidade social, [a instituição] já vinha e vem atuando nessa linha de desenvolvimento humano, de desenvolvimento social. (Entrevistada 01)

Hoje a gente procura trabalhar com os sete itens da responsabilidade social, que é Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores, Comunidade, e Governo e Sociedade. Então dentro desses sete itens, que norteiam a responsabilidade social, a gente tenta trabalhar com todos esses públicos. Alguns já estão mais avançados, outras a gente está começando. Alguns estão no meio do caminho. Tentamos trabalhar com esses sete itens. Muito forte é a comunidade, voltados com os projetos da responsabilidade social, estamos entrando fortemente com o nosso público interno e meio ambiente. (Entrevistada 02)

A gestão de pessoas, a gente trabalha muito, a questão de estar valorizando o profissional. [...] Nós acabamos de ganhar um prêmio, da área expressão e ecologia, que nós formamos catadores, de material reciclável, através da edição orgânica, nós acabamos de ganhar o décimo quinto prêmio, com relação a isso. Até o ano passado nos ganhamos com esse projeto, que é o 'Recicle Idéias',

que é um projeto que trabalha, tanto ações, como a instituição, na reforma dela, com ações sociais e ambientais, com todas as pessoas que são nossos parceiros, inclusive, dentro da unidade. [...] E também outra questão de responsabilidade social, que nós fazemos, é o Projeto de Ação Comunitária. Ele extrapola as linhas de atuação da comunidade. [...] A gente pode dizer que na área [de responsabilidade social] [segue-se], os objetivos do milênio, os indicadores do Instituto Ethos. Mas desde os primórdios, [a instituição] sempre se preocupou com meio ambiente, com as pessoas que iria formar, com esses cidadãos que ele está colocando no mercado de trabalho, se eles vão ser éticos, por que eles tem o nome [da instituição] a zelar. (Entrevistada 03)

A gente tem o investimento social privado, que ainda acontece, e que de certa forma é o forte da [organização], nós temos dois grandes programas. [Um deles é] um site, que hospeda projetos sociais do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, e o objetivo dele é a captação de recursos, para essas instituições desenvolverem seus projetos. [Outro] é um projeto que foi criado em parceria com a Unesco, e com o Banco Mundial a principio. Hoje a gente tem a Gerdau como parceira, e o objetivo principal dele é capacitar os educadores da educação infantil, daquelas instituições comunitárias, enfim, principalmente, aquelas que não tem apoio do poder público. (Entrevistada 04)

O que desenvolvemos hoje é uma gestão, que se consolida através da execução de programas e projetos. Cada um dos projetos está associado a um objetivo estratégico da gestão social da empresa e este relacionado a estratégia corporativa de negócio. Inclusive o tema da responsabilidade social consta no mapa estratégico da empresa. [...] Não é uma área que faz responsabilidade social, mas todas as áreas e processos de alguma forma têm que se associar a esse conceito e filosofia. (Entrevistada 05)

Podemos constatar na maioria das organizações que houve um significativo avanço em relação às ações voltadas à responsabilidade social. Verificamos uma evolução com relação ao início de suas ações, antes voltadas a execução de ações, de projetos ou programas, e agora, trata-se de uma política estratégica da empresa, com uma atuação respaldada no que o Instituto Ethos conceitua como empresa socialmente responsável. Nesse sentido, empresa socialmente responsável,

é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas. (INSTITUTO ETHOS)

Além disso, ainda, se evidencia em uma das respostas, o uso dos indicadores do Instituto Ethos, como um instrumento norteador das ações. E podemos constatar que entre estes indicadores, o predominante é o indicador atuação junto à Comunidade.

4.2.1.6 Uso de indicadores e metodologias na Política de Responsabilidade Social Empresarial

Abordamos acerca do uso de alguma metodologia específica por parte da empresa ao atuar em responsabilidade social. Todas as entrevistadas responderam que a empresa utiliza algum tipo de metodologia de responsabilidade social. Destacamos aspectos colocados pelas entrevistadas:

Na elaboração do balanço social, ele [a instituição] segue os indicadores do Instituto Ethos. [...] Cada projeto tem sua metodologia e a sua dinâmica, internacional, enfim, depende do projeto, mas tem um projeto. Nós temos um convênio com o Fórum Meso Região, da Meso Região grande fronteira com o Mercosul que a gente aplicada a metodologia definida pelo Ministério da Integração. Tem a metodologia do PNUD que levanta, que trata da questão da Índice Desenvolvimento Humano dos municípios. Os projetos têm sua própria metodologia, muitas vezes a gente cria metodologia de gestão de desenvolvimento do projeto de acordo com a dinâmica dele, isso vai do profissional de Serviço Social saber fazer projeto, definir metodologia de acordo com a realidade e a dinâmica do projeto. (Entrevistada 01)

Hoje nós temos o planejamento estratégico da empresa, e a metodologia específica. A gente tem o pacto global, nós aderimos ao pacto contra a corrupção, então isso acaba sendo metodologia de trabalho, os indicadores Ethos, os indicadores da [empresa] Brasil, e os indicadores da Revista Expressão. (Entrevistada 02)

[A empresa] está criando a gestão de responsabilidade social, nosso primeiro relatório social foi em 2005. [...] Então se usa metodologia, sim, dos indicadores do Instituto Ethos. [...] Nós estamos implantando também o balanço *ScoreCard*. (Entrevistada 03)

A gente procura atuar com base nesses documentos, nessas metodologias que são criados por instituições que já trabalham a longa data com a coisa da responsabilidade social, principalmente Ethos. (Entrevistada 04)

Quando pensa em gestão de uma maneira macro utiliza a ferramenta de gestão - *Sustainability Scorecard*. Além disso faz o seu planejamento anual baseando

em algumas metodologias que nos dêem a condição de análise de causa e efeito. Em relação aos projetos seguimos alguns roteiros. (Entrevistada 05)

Podemos constatar que a maioria utiliza metodologias que foram criadas no contexto brasileiro, como os indicadores do Instituto Ethos, e do âmbito internacional, temos uma empresa que utiliza o *balanced scorecard* (BSC). Outra, ainda utiliza o *sustainability scorecard* (SSC), que é uma adaptação do BSC, e este se diferencia por possuir duas dimensões adicionais, que são os pilares de uma Política de Gestão Sustentável. Como nos esclarece Kaplan e Norton (1997 apud FRANCISCHINI, 2005, p. 356),

O balanced scorecard traduz a visão e a estratégia das empresas num conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de mediação e gestão estratégica. O scorecard mede o desempenho organizacional por quatro perspectivas: financeiras, do cliente, dos processos internos da empresa e do aprendizado e crescimento.

Este tipo de balanço propõe objetivos e indicadores mais definidos e específicos em relação ao balanço social proposto pelo Ibase, que caracteriza-se por um modelo simples e objetivo, que reúne um “conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade” (IBASE).

Podemos afirmar, que estas metodologias e indicadores servem de embasamento para o planejamento estratégico das empresas. Ainda observamos, que a maioria delas, a responsabilidade social, já está incorporada na própria gestão, portanto, já faz parte do negócio da empresa.

Os indicadores já apontados nas respostas anteriores são abordados na próxima pergunta, quando questionando se a empresa adota indicadores de responsabilidade social. Todas as entrevistadas responderam usarem de alguma forma os indicadores. Abaixo estão transcritas algumas das respostas:

Pra fazer o balanço social, a [instituição] usa os indicadores do Instituto Ethos, usa o roteiro do Instituto Ethos. Tem os indicadores da dimensão econômica que são esses voltados ao desenvolvimento local, por que o Instituto Ethos não fala muito dos indicadores de desenvolvimento local, e nós trabalhamos com esses indicadores de desenvolvimento humano, que são os indicadores do PNUD. Além dos indicadores do Ethos, tem os indicadores dos Ministérios da Integração Nacional, e muita coisa a gente usa os indicadores do Atlas de Desenvolvimento Humano, que é implementado pelo PNUD. (Entrevistada 01)

Sim, os indicadores do Instituto Ethos. (Entrevistada 03)

Sim, o do Instituto Ethos. Utilizando os pilares [indicadores] da responsabilidade social, sociedade, clientes e fornecedores,[entre outros], como é que você deve atuar com cada um desses *stakeholders*, digamos assim. E a gente através desses pilares da responsabilidade social, procuramos nos embasar naquilo que o Ethos propõem que seja feito. [...] O Ethos é um organismo que só faz isso, ele cria documentos e trabalha fortalecendo nas instituições as práticas de responsabilidade social. A gente de certa forma procura estar sempre atualizado com aquilo que eles propõem, por que eles, melhor que ninguém, estão sempre se atualizando, com a coisa da responsabilidade social. (Entrevistada 04)

[Adotamos] o guia expressão da gestão social, e o guia de sustentabilidade da [revista] Exame, entre outros. Todos os indicadores que constam nessas pesquisas baseiam-se nos indicadores Ethos. (Entrevistada 05)

Entre os indicadores adotados, o mais utilizado são os indicadores do Instituto Ethos (Valores e Transparência; Público interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; e Governo e Sociedade), pois todas as entrevistadas mencionaram estes indicadores. Como podemos perceber o Instituto Ethos é a organização que demonstra maior credibilidade para as empresas em relação à questão da responsabilidade social e, portanto, é a mais referenciada e utilizada para respaldar as ações que envolvam a responsabilidade social.

Ainda em relação aos indicadores, questionamos, como estes são avaliados. Obtivemos nas respostas que as avaliações internas são feitas através dos documentos produzidos na empresa ano a ano, servindo daí de parâmetro para avaliar as ações de um ano para outro. Um desses documentos é o balanço social e o relatório social, entre outros produzidos pela própria empresa. Outra forma de avaliação é a avaliação externa, quando são preenchidos e respondidos documentos de empresas ou auditorias externas, sendo estas as avaliadoras das práticas de responsabilidade social. Posteriormente, estas empresas e auditorias devolvem todos os dados e resultados

obtidos para as empresas. Um exemplo a ser aqui citado é o questionário dos indicadores do Instituto Ethos, que tratando-se de um instrumento de auto-avaliação, é parâmetro de avaliação, interna e externa.

Nas respostas das entrevistadas evidencia-se em sua maioria a não realização de uma avaliação sistemática destes indicadores, com a finalidade de comparar a evolução ou déficit das ações que estão sendo realizadas no âmbito da responsabilidade social. Apenas duas das entrevistadas evidenciaram que a empresa realmente realiza avaliação destes indicadores fazendo um comparativo anual e progressivo. Algumas das respostas que evidenciam a avaliação estão transcritas abaixo:

Bom, são. Cada vez que você faz um balanço social, todos os anos a gente faz, você vê a evolução, a evolução daquela realidade, do impacto que nosso trabalho teve naquela comunidade. (Entrevistada 01)

Então, a gente envia ele para as instituições, e quando retorna...sempre tem resultado. Eles sempre nos mandam, como essa empresa evolui, como ela decaiu, em qual área ela melhorou, ou qual área piorou. [...] Então esses indicadores, tanto da [Empresa] Brasil, como da [Revista] Expressão, eles são indicadores de...eles são comparativos, de um ano para o outro. Os indicadores da Empresa Brasil, são qualitativos, já os indicadores do Instituto Ethos são quantitativos. É muito simples preencher o do Ethos. (Entrevistada 02)

A gente fazia avaliação. Nós mandávamos para o Ethos. [...] A gente ainda produz o balanço social, que é deixar transparente para sociedade aquilo que você atua, mas os indicadores, a gente não respondeu mais. (Entrevistada 04)

Através do monitoramento das ações que constam no planejamento. Constantemente, avaliamos em equipe como os projetos estão indo e como está a busca no alcance dos resultados estabelecidos pelos indicadores. Avaliamos o processo do início ao fim. O caminho a ser percorrido para o alcance dos objetivos é fundamental. (Entrevistada 05)

Com relação aos investimentos canalizados na responsabilidade social, indagamos sobre os motivos da organização investir em responsabilidade social. Em relação à este tema, destacamos algumas das respostas obtidas:

Por que já é função da [instituição], [...] é o negócio da [instituição], o próprio desenvolvimento social faz parte do negócio da [instituição], da sua atividade fim. (Entrevistada 01)

Na verdade, isso já está, sete a oito anos, que a gente já investe, e hoje nós temos um compromisso com a sociedade. Hoje deixar de investir em responsabilidade social, ela deixa de beneficiar, eu diria assim, mais de 1000 pessoas, direta e indiretamente, muito mais. Então é um compromisso que nós temos com a sociedade, [...]. (Entrevistada 02)

Por que é uma empreendedora. (Entrevistada 03)

Por que é obrigação dela, ela tem que fazer isso, principalmente nós que somos uma empresa de comunicação. A missão dela, vem de encontro justamente com a questão da responsabilidade social, a gente fortalece práticas. A nossa missão, é fortalecer as práticas sociais para garantias dos direitos sociais básicos das pessoas. (Entrevistada 04)

Por acreditar que ela deve contribuir, juntamente com outros setores da sociedade, com a qualidade de vida das pessoas e mais do que isso, pensa que só assim é que conseguirá a sustentabilidade de seus negócios. (Entrevistada 05)

Podemos constatar que a maioria das entrevistadas respondeu que os investimentos em responsabilidade social já fazem parte do próprio negócio da empresa. Entendem que, mais do que uma vontade, investir em responsabilidade social torna-se necessário diante do atual contexto de um mercado globalizado e competitivo, e ainda, três delas mencionam que tal prática está incorporada na missão da empresa. Os autores Melo Neto e Froes apresentam alguns dos benefícios destes investimentos

Ganhos de imagem corporativa; maior apoio, motivação, lealdade, confiança, e melhor desempenho dos seus funcionários; melhor relacionamento com o governo; maiores vantagens competitivas (marca mais forte e conhecida, produtos mais conhecidos); maior fidelidade entre os clientes atuais e possibilidades de conquista de novos clientes; popularidade dos seus dirigentes, que se sobressaem como verdadeiros líderes empresariais com elevado senso de responsabilidade social (1999, p. 96).

Portanto, como aponta os autores acima, investir em responsabilidade social é algo vantajoso para a sobrevivência e expansão dos negócios.

Destacamos que nas respostas das entrevistadas há menção da responsabilidade social enquanto um compromisso para com a sociedade. Entendemos que isto é apenas um aspecto parcial da realidade. Há que se considerar que vivemos no contexto da lógica neoliberal, de minimização das responsabilidades do Estado, passando as empresas e o terceiro setor a cumprirem um papel que seria do Estado. Nesse sentido, Montaña destaca que

ao operar, portanto, uma transferência do fenômeno real – atividades que expressam funções sociais a partir de determinados valores – para um debate sobre organizações em determinado âmbito (ou setor), o que ocorre é uma verdadeira transformação de uma questão político-econômico-ideológica numa questão meramente técnico-operativa. Em lugar de debater a *função social* de resposta às demandas sociais e os *valores* que a sustentam – seus fundamentos, modalidades e responsabilidades –, discute-se, isoladamente, se as organizações de determinado “setor” podem dar tal resposta (2005, p. 185). (grifos do autor)

Assim, como destaca o autor acima, há uma perda do caráter universalista, de igualdade de acesso, aos direitos sociais via políticas públicas, além da precarização e focalização dos serviços prestados. Sem querer desconsiderar a importância da atuação das empresas em projetos sociais, elas tem assumido vácuos deixados pelo Estado e desenvolvido especialmente ações de caráter particularista.

4.2.1.7 A Política de Responsabilidade Social Empresarial e o Desenvolvimento Sustentável

Por último abordamos acerca das práticas de responsabilidade social realizadas pela organização no sentido de contribuírem para o desenvolvimento sustentável do planeta. Nesse sentido, destacamos o que foi exposto pelas entrevistadas:

Contribui muito. Por que ele promove a inclusão produtiva, [...].E ele apóia iniciativas de desenvolvimento sustentável. [...] Todo o nosso trabalho é voltado para o desenvolvimento sustentável. É voltado ao desenvolvimento sustentável na dimensão econômica, social e ambiental. (Entrevistada 01)

Para tratar da questão da sustentabilidade, é um tema assim bem complexo. Por exemplo, a NBR, preconiza a sustentabilidade, dentro dos três eixos, social, ambiental e econômico. Já existe um quarto que é o cultural,[...] Então a gente vem buscando também a sustentabilidade.[...] Esse é um conceito muito complexo, nós ainda não temos condições de discutir, dizer, implantamos um projeto de sustentabilidade na empresa. A gente esta implantando ações, vem discutindo um conceito, mais que somos uma empresa sustentável, acho que ainda não, estamos em busca disso, é uma busca do planeta, de buscarmos isso. Até por que...mudamos na nossa missão, agora tínhamos só responsabilidade social, hoje, a gente busca ações de responsabilidade socioambientais. Colocamos a questão ambiental na nossa missão da empresa. (Entrevistada 02)

Não adianta você falar do meio ambiente. Você deve formar cidadãos que estão preocupados com o outro. Isso acho que é a grande chave da responsabilidade social. [...] A empresa tenta mudar, quando a prática dela, ela já muda o foco, de todos os seus colaboradores, ela muda as relações com todos os seus *stakeholders*, que é assim, uma cadeia, você não faz nada sozinho. O que acontece? Você muda todo o seu entorno, você muda a comunidade que tem em volta, veja o exemplo da Vale do Rio Doce, e de tantas outras empresas. Elas mudam, elas investem, eu não posso, obrigar ninguém a ser socialmente responsável, mas se você sensibilizar, e tocar essa pessoa lá dentro, ela vai trabalhar [nesse sentido]. (Entrevistada 03)

Sim! Temos trabalhado intensamente para minimizar os impactos sociais e ambientais das nossas ações. Participamos do Comitê de Gestão Ambiental e também do Programa de Qualidade e Produtividade. Este último com o objetivo de termos uma gestão de excelência. Para isso precisamos desenvolver uma série de práticas de gestão levando em consideração e tratando os impactos causados por elas. (Entrevistada 04)

Sim. Os nossos projetos, embora muitos com impacto local, contribuem para o desenvolvimento sustentável do planeta. De que maneira? Através da geração de oportunidades – negócios inclusivos, gerenciando nossos impactos, promovendo debates sobre o uso racional da água, nosso foco de investimento social privado, entre outras formas muito práticas. (Entrevistada 05)

Podemos constatar que todas as entrevistadas demonstraram que a empresa busca a partir de suas ações contribuir com o desenvolvimento sustentável do planeta. Algumas com ações mais voltadas a questão ambiental, outras focando os três pilares da sustentabilidade que se convencionou chamar-se de *triple bottom line*. As autoras Ursini e Bruno, 2007, p. 32 nos esclarecem que o conceito de sustentabilidade empresarial implica,

que a empresa cresça, seja rentável e gere resultados econômicos, mas também contribua para o desenvolvimento da sociedade e para a preservação do planeta. Trata-se do conceito do *Triple Bottom line*, que determina que a empresa deve gerir seus resultados, focando não só no resultado econômico adicionado, mas também no resultado ambiental e social adicionado.

Além desse enfoque, as entrevistadas também mencionam buscar atuar num quarto pilar da sustentabilidade que corresponde ao cultural, que agora no século XXI, passou a discutir mais intensamente. Portanto, desenvolver uma política de responsabilidade social e de sustentabilidade requer um grande envolvimento e esforço de toda a organização. Ou então, diríamos de forma figurativa, que o alcance da sustentabilidade envolveria um conjunto formado por indivíduos, empresa, comunidade, e por fim, toda sociedade.

De certa maneira, poderíamos concluir que uma gestão socialmente responsável e sustentável ainda está por ser alcançada. Para isso é necessário o engajamento de toda a sociedade para com esta causa, não apenas os profissionais que se interessam em trabalhar neste campo. Destacamos ainda, a necessidade dos profissionais que pretendem envolver-se nesta temática estarem qualificados e muito bem afinados com as questões que envolvem o mundo atual.

A responsabilidade social tem sido tema nas empresas, mas apenas de alguns profissionais de Serviço Social. Estes necessitam se qualificar nesta temática, já que na formação acadêmica o tema responsabilidade social não tem ênfase. Além disso, cabe à categoria se mobilizar através de seus órgãos representativos para ocupar espaços na área da responsabilidade social, já que este vem crescendo conforme demonstramos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas do século XX, vêm ocorrendo mudanças no processo de reestruturação do capital, concomitante ao declínio do Estado na provisão do modelo de proteção social e, conseqüentemente, o agravamento da questão social.

Em resposta a redução das funções do Estado no trato às expressões da questão social, as empresas privadas e as organizações do terceiro setor vêm assumindo as lacunas deixadas por este. Apesar de termos estes setores desenvolvendo ações sociais, a intervenção do Estado neste contexto é imprescindível, já que à este compete a formulação de políticas sociais de caráter universal, evitando, assim a focalização e precarização dos serviços prestados.

Como evidenciamos na história da consolidação da profissão do Serviço Social no Brasil, o Estado teve e ainda tem, um papel importante na abertura do campo profissional do assistente social. Foi a partir do Estado e do empresariado que o campo de atuação do Serviço Social se intensificou ao intervir nas expressões da questão social.

Contudo, na atualidade, com a lógica neoliberal em expansão, o Estado minimizado e a concorrência no mercado cada vez mais globalizado, as empresas e as organizações do terceiro setor vem assumindo ações no social através de propostas de responsabilidade social. Esta realidade tem colocado novas demandas ao Serviço Social, como ressaltamos na trajetória deste trabalho.

Assim, a área de responsabilidade social empresarial vem se ampliando no contexto brasileiro principalmente por motivos macro-estruturais, sendo fomentada no contexto empresarial através da criação de instituições, como por exemplo, o Instituto Ethos.

No que se refere a responsabilidade social, evidenciamos que os investimentos tem ocorrido primeiramente em âmbito externo à organização, como uma maneira de divulgar suas ações junto à sociedade, podendo isto, portanto, demonstrar uma estratégia de marketing, confirmando a teoria dos autores Melo Neto e Froes.

Contudo, uma gestão socialmente responsável requer o envolvimento da empresa como um todo e de seu entorno, como indica o Instituto Ethos, uma das organizações mais utilizada e de maior credibilidade entre as empresas nesta temática. Constatamos em nossa pesquisa, que uma gestão desta amplitude demanda profissionais qualificados e comprometidos com uma transformação social, entre estes, podemos incluir, os assistentes sociais.

Aos profissionais de Serviço Social compete atuar em práticas de responsabilidade social, na perspectiva colocada na Lei n. 8.662, que regulamenta a profissão, quando no seu artigo 4º, inciso primeiro menciona ser competência do assistente social “elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares”. Vale mencionar ainda, que o Código de Ética do assistente social explicita os princípios fundamentais, orientadores da atuação.

Neste trabalho evidenciamos que a atuação do profissional de Serviço Social no campo da responsabilidade social empresarial ainda é nova, pois se concentra pós anos 2000, e os assistentes sociais procuram se atualizar na temática responsabilidade social no sentido de abarcar suas dimensões conceituais e metodológicas. Apesar da legislação da profissão apontar para elementos que subsidiem as ações no âmbito da responsabilidade social empresarial, este é um campo a ser ainda ocupado pela categoria.

O entendimento do conteúdo e sentido do Projeto Ético-Político da profissão é fundamental para respaldar qualquer intervenção do assistente social. Assim, quanto mais for assumido pelo profissional, maiores subsídios para a atuação profissional dará, bem como possibilitará também para efetivá-lo na política de responsabilidade social empresarial.

Podemos considerar que um possível motivo da não ocupação pela categoria desse campo da responsabilidade social empresarial, seria a falta dos profissionais se organizarem através de suas entidades representativas para legitimarem esses espaços ao assistente social, pois caso contrário, este ficará em aberto para outros profissionais ocuparem.

Por meio deste Trabalho de Conclusão de Curso sugerimos para a Universidade a inclusão do tema responsabilidade social na grade curricular do curso de Serviço Social, para que tenhamos novas reflexões acerca desta temática.

Concluindo este trabalho, afirmamos que os objetivos deste TCC foram alcançados, uma vez que, apresentamos a fundamentação teórica, de aspectos conceituais e evolutivos do Serviço Social e da Responsabilidade Social, apresentamos a análise da pesquisa empírica, experiência valiosa, para conhecer a atuação de diferentes empresas e dos profissionais de Serviço Social em práticas de responsabilidade social, assim como para aprofundar os conhecimentos nessa temática.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Marley Rosana Melo de. O que é responsabilidade social de empresas para o consumidor: significado e influências. In: **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

ASHLEY, Patrícia Almeida (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

----- **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

BARROCO, Lúcia Silva. Bases Filosóficas para uma Reflexão sobre Ética e Serviço Social. In: BONETTI, Dilsea A. (org.) **Serviço Social e ética: convite a uma nova práxis**. 3. ed. – São Paulo, Cortez, 2000. p. 71-83.

BEHRING, Elaine Rossetti e BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. 2a. ed. São Paulo: Cortez, 2006. (Biblioteca Básica do Serviço Social, v. 2)

BRASIL. Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. In: Legislação brasileira para o serviço social: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação da (o) assistente social/organização Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo, 9ª Região – Diretoria Provisória – 2. ed. ver., ampl. E atual. até dezembro de 2005 – São Paulo: O conselho, 2006.

CARDOSO, Isabel Cristina C. e FRANCISCO, Elaine Marlova. Velhas moedas com novo valor: remuneração e benefícios na moderna empresa capitalista. In: MOTA, Ana Elizabete. **A nova Fábrica de Consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. 2º edição – São Paulo: Cortez, 2000. P. 73-96.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**/Robert Castel; tradução de Iraci D. Poleti. – Petrópolis, RJ : Vozes, 1998.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. **A nova Fábrica de Consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. 2º edição – São Paulo: Cortez, 2000. P. 115-148.

DUARTE, Cristiani de Oliveira silva e TORRES, Juliana de Queiroz. Responsabilidade social empresarial: dimensões históricas e conceituais. In: **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

HERWEG, Vera e GESSELE, Cleide. **O serviço social nas empresas de Blumenau na década de 90: novas atribuições profissionais**. Relatório de Pesquisa de Iniciação Científica. Blumenau: FURB, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela & CARVALHO, Raul. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 1982.

IAMAMOTO; Marilda V. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. Trajetória e desafios. In: **Boletín Electrónico Surá**. Costa Rica : Escuela de Trabajo Social/Universidad de Costa Rica, No. 107, Junio, 2005.

----- **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 5. ed. São Paulo, Cortez, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE ANALISES SOCIAIS E ECONÔMICAS. Disponível em [http:// www.balançosocial.org.br](http://www.balançosocial.org.br). Acesso em: 13/nov./2007.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em <http://www.ethos.org.br>. Acesso em: 18/set./2007.

KAMEYAMA, Nobuco. Filantropia empresarial e entidades da sociedade civil. **Programa de Capacitação continuada para Assistentes Sociais**. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 3. CFESS-ABEPSS-CEAD/NED-UnB. P. 199-213. 2000.

KARKOTLI, Gilson Rihan. **RESPONSABILIDADE SOCIAL: uma estratégia empreendedora**. 2004. 216 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

LEVY, Danielle. Incorporando os conceitos de marketing social e responsabilidade social na atuação empresarial – Um estudo de caso. In: **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social: identidade e alienação**. São Paulo, Cortez, 1993.

MELO NETO, Francisco Paulo de & FROES, César. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1999.

MENEGASSO, Maria Ester. Responsabilidade social das empresas: um desafio para o Serviço Social. **Revista Katálisis**, Florianópolis, n.5, p. 63-71, jul./dez. 2001.

MINAYO, M. Cecília de S. (Org.)...[et al]. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 25^a ed. revista e atualizada - Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa**. 2^o edição – São Paulo: Cortez, 1987.

NETTO, José Paulo, 1947 – **Capitalismo monopolista e serviço social**/José Paulo Netto-3^o ed. ampliada – São Paulo, Cortez, 2001.

------. A construção do projeto ético-político do serviço social frente s crise contemporânea. In: **Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise contemporânea, questão social e serviço social**. Brasília: CEAD/UNB, 1999. p. 95.

------. Ética e Crise dos Projetos de Transformação Social. In: BONETTI, Dilsea A. (org.) **Serviço Social e ética: convite a uma nova práxis**. 3. ed. – São Paulo, Cortez, 2000. p. 71-83.

PAIVA, Beatriz Augusto de. Algumas Considerações sobre Ética e Valor. In: BONETTI, Dilsea A. (org.) **Serviço Social e ética: convite a uma nova práxis**. 3. ed. – São Paulo, Cortez, 2000. p. 71-83.

PEREIRA, Potyara P. A metamorfose da questão social e a reestruturação das políticas sociais. In: **Capacitação em serviço Social e políticas sociais: módulo 01**. Brasília: UnB, 1999.

PFEIFER, Mariana. As estratégias de responsabilidade social das empresas e a conquista da subjetividade do trabalhador. In: **X Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, Recife-PE, Dez/2006.

REIS, Marcelo Braz Moraes dos. Notas sobre o projeto ético-político do Serviço social. In: **Coletânea de Leis – Cress 6^a- Região –MG**, 2004, p.455-465.

RICO, Elizabeth de melo. Teoria do Serviço Social de Empresa: Objetivo e Objetos. **“Um estudo do objeto e objetivos do serviço social da empresa a partir da investigação das necessidades de um grupo de operários metalúrgicos”**. 3^o Edição – São Paulo: Editora Cortez, 1987.

ROTHGIESSER, Tanya Linda. **Conceituação e Prática em Ações de Responsabilidade Social**. Disponível em <http://www.terceirosetor.adm.br/ts.htm> Acesso em 12/set./2007.

SANTOS, Fernanda Gomes dos. Responsabilidade social e demissões em massa: um olhar de relações públicas no relacionamento com o público interno. In: **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

SCHERER, Clóvis. ISO 26000 UM PASSO A MAIS. **Revista Primeiro Plano**, Florianópolis, nº 2, p. 38-41, junho, 2006.

SOARES, Laura Tavares. **Os custos do ajuste neoliberal na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2000. (Questões de Nossa Época, n. 78)

SOUTO, Silvani de. **Responsabilidade Social Empresarial**: O papel social das empresas de transporte urbano da Grande Florianópolis. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Julho de 2003.

SOUZA, Queila Regina e DAMBE, Elói Junior. Responsabilidade social e estratégia internacional: pressupostos teóricos e diretrizes para a atuação de multinacionais em países em desenvolvimento. In: **Responsabilidade Social das empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2005.

URSINI, Tarcila Reis & BRUNO, Giuliana Ortega. **A Gestão para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável**. 2005, p. 31-33. Disponível em http://www.uniethos.org.br/_uniethos/documents/revistafat03_ethos.pdf Acesso em 09/jul./2007.

YAZBEK, Maria Carmelita. Os fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4: O Trabalho do Assistente Social e as Políticas Sociais** – Brasília – UnB – Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância. 2001

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA ANÁLISE DA INTERVENÇÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

PÚBLICO ALVO: INTEGRANTES DO GRUPO DIÁLOGOS PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL

- 1 – Nome: _____ Idade: _____
 2 – Formação: _____ Onde: _____ Quando: _____
 3 – Empresa onde trabalha: _____

ESPECÍFICO PARA AS ASSISTENTES SOCIAIS

1. Para qual função foi contratada?
2. Desde quando atua na Responsabilidade social?
3. Como você se qualificou para atuar neste campo da Resp. Social?
4. Quando sua organização começou a investir em Responsabilidade Social?
5. Quais eram as práticas realizadas pela Responsabilidade Social na época da implantação da RS?
6. Quais ações a empresa vem desempenhando hoje na área da RS?
7. A empresa adota ou segue uma proposta ou uma metodologia específica de RS?
8. Adota indicadores de RS? Quais?
9. Como esses indicadores são avaliados?
10. Quais ações, práticas que você desenvolve frente à Política de Responsabilidade Social hoje?

11. Como você avalia a atuação do profissional de serviço social em práticas de Responsabilidade Social?
12. A intervenção do assistente social na Política de Responsabilidade Social atende as prerrogativas do Projeto Ético Político da Profissão? Se sim, aponte-as.
13. Como você entende as possibilidades da atuação do assistente social frente à política de Responsabilidade Social?
14. Como você entende os limites da atuação do assistente social frente à política de Responsabilidade Social?
15. Por que sua organização investe em responsabilidade social?
16. As práticas de responsabilidade social realizadas pela sua organização contribuem para o desenvolvimento sustentável do planeta? De que maneira?