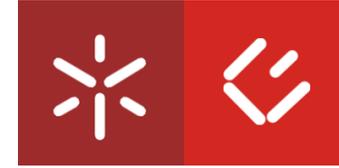




A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social: O caso das IPSS's

Ana Sofia Carvalho Freitas

UMinho|2020

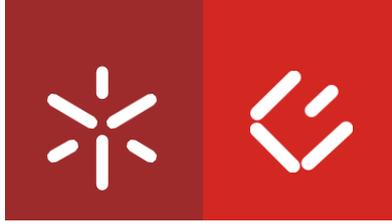


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Ana Sofia Carvalho Freitas

**A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social:
O caso das IPSS**

julho de 2020



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Ana Sofia Carvalho Freitas

**A importância da responsabilidade
social nas organizações da economia
social:
O caso das IPSS**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Economia Social

Trabalho efetuado sob a orientação da
**Professora Doutora Carla Maria Freitas da Costa
Freire**

julho de 2020

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição
CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Agradecimentos

Esta dissertação não seria possível sem o apoio que diversas pessoas deram ao longo da construção da mesma. Assim sendo, agradeço especialmente:

À professora Doutora Carla Freire pelo contributo que deu na orientação deste trabalho.

Um agradecimento a todos os representantes que se disponibilizaram a ceder parte do seu tempo para colaborarem nas entrevistas. Todas as questões que foram respondidas pelos mesmos foram fundamentais para esta investigação.

Um agradecimento especial a todos os familiares e amigos que me apoiaram sempre desde o primeiro minuto. Um agradecimento em particular aos meus pais porque sem eles era impossível terminar a dissertação. Um obrigada enorme a todas as minhas amigas e amigos que sempre estiveram do meu lado e que nunca me deixaram desistir. Por fim, mas não menos importante ao meu namorado por me incentivar sempre, mesmo nos momentos em que parecia difícil concluir esta dissertação.

Declaração de Integridade

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e quero respeitar o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social: O caso das IPSS's

Resumo

Atualmente as organizações de economia social têm um papel fundamental para a sociedade em geral. Na maior parte das vezes, as organizações de economia social são o único refúgio para todos os indivíduos, que por alguma razão, precisam de ajuda para colmatar as suas necessidades financeiras e sociais.

Neste ponto a responsabilidade social consiste num pilar fundamental para estas organizações sendo as suas atividades orientadas para a concretização de práticas de responsabilidade social. A presente dissertação tem como objetivo entender a importância das práticas de responsabilidade social nas organizações de economia social, mais concretamente nas Instituições Particulares de Solidariedade Social.

No contexto da economia social é feita uma revisão da literatura sobre as Instituições Particulares de Solidariedade Social, o terceiro sector, o conceito de responsabilidade social e as suas práticas (teoria dos *stakeholders* e responsabilidade social corporativa).

Quanto à metodologia, e como é de interesse conhecer uma realidade mais concreta, o estudo de caso tornou-se a melhor opção. Os dados foram recolhidos a partir de entrevistas realizadas aos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Os resultados deste estudo permitiram conhecer melhor as Instituições Particulares de Solidariedade Social e a importância que a responsabilidade social tem nas organizações de economia social.

Palavras-chaves: economia social, Instituições Particulares de Solidariedade Social, organizações sociais, responsabilidade social.

The importance of social responsibility in social economy organizations: The case of IPSS

Abstract

Nowadays social economy organizations play a key role for society at large. Most of the times social economy organizations are the only refuge for all individuals, who for some reason need help to meet their financial and social needs.

At this point, social responsibility is a fundamental pillar for these organizations and their activities are geared towards the implementation of social responsibility practices. This dissertation aims to understand the importance of social responsibility practices in social economy organizations, more specifically in the Private Institutions of Social Solidarity.

In the context of the social economy, a review of the literature on Private Institutions of Social Solidarity is made, as well as a review of the literature of the third sector, the concept of social responsibility and its practices (*stakeholders theory* and *corporate social responsibility*).

As for the methodology, and how it is of interest to know a more concrete reality, the case study has become the best option. Data were collected from interviews with representatives of Private Social Solidarity Institutions.

The results of this study made it possible to better know the Private Institutions of Social Solidarity and the importance that social responsibility has in social economy organizations.

Keywords: Private Institutions of Social Solidarity, social economy, social organizations, social responsibility.

Índice

| | |
|---|----|
| Agradecimentos | 3 |
| Resumo | 5 |
| Abstract | 6 |
| Índice de Quadros | 7 |
| Índice de Gráficos | 9 |
| Índice de Figuras | 10 |
| Índice de Tabela | 11 |
| Lista de Abreviaturas e Siglas | 13 |
| Introdução | 1 |
| Capítulo 1 - Enquadramento teórico | 3 |
| 1.1 Contextualização do terceiro sector | 3 |
| 1.2 As Organizações Sociais | 6 |
| 1.3 Conceito de Economia Social | 10 |
| 1.4 A Economia Social em Portugal | 13 |
| 1.5 Instituições Particulares de Solidariedade Social | 15 |
| 1.6 Conceito de Responsabilidade Social | 18 |
| 1.7 Práticas da Responsabilidade Social | 22 |
| 1.7.1 Teoria dos <i>stakeholders</i> | 22 |
| 1.7.2 Responsabilidade Social Corporativa | 26 |
| Capítulo 2 - Metodologia de Investigação | 27 |
| 2.1 Caracterização da Metodologia | 27 |
| 2.2 Pergunta de Partida e objetivos do estudo | 28 |
| 2.3 Metodologia Qualitativa: Estudo de Caso | 28 |
| 2.3.1 Construção do guião da entrevista | 29 |
| 2.4 Amostra | 30 |
| 2.5 Contextualização das instituições que fazem parte do Estudo | 31 |
| 2.5.1 Centro Social da Paróquia de São Lázaro | 32 |
| 2.5.2 Centro Social da Paróquia de Nespereira | 34 |
| 2.5.3 Centro Social da Paróquia da Nossa Senhora da Conceição | 35 |
| 2.5.4 Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas | 36 |
| 2.5.5 Centro Cultural e Social de Santo Adrião | 38 |

| | |
|--|----|
| Capítulo 3 - Apresentação e análise de dados | 41 |
| 3.1 Percepção dos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social face à responsabilidade social | 41 |
| 3.2 Principais atividades que são desenvolvidas pelas instituições particulares de solidariedade Social | 41 |
| 3.3 Práticas implementadas pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social a nível de Responsabilidade Social | 42 |
| 3.4 O voluntariado existente nas Instituições Particulares de Solidariedade Social | 44 |
| 3.5 Papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social nas práticas ambientais | 45 |
| 3.6 Posicionamento das Instituições Particulares da Solidariedade Social em relação ao futuro da Responsabilidade Social | 47 |
| Capítulo 4 - Discussão de Resultados, Conclusões e Recomendações futuras | 48 |
| 4.1 Discussão dos resultados | 48 |
| 4.2 Conclusões | 49 |
| 4.3 Limitações do estudo e investigação futura | 50 |
| Referências Bibliográficas | 56 |
| Anexos | 52 |

Índice de Quadros

| | |
|---|----|
| Quadro 1: Empresa e os seus <i>stakeholders</i> | 23 |
| Quadro 2: Valores da Responsabilidade Social Corporativa | 25 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 : Importância relativa das Instituições Particulares de Solidariedade Social na Economia Social em 2013 e 2016..... | 14 |
| Gráfico 2 : Pesos das IPSS, nos grupos de entidades de Economia Social | 16 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Categorias da responsabilidade Social | 20 |
| Figura 2: Etapas da Metodologia de Investigação..... | 27 |

Índice de Tabela

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Caracterização da amostra | 31 |
| Tabela 2: Práticas ambientais descritas pelos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social..... | 46 |

Lista de Abreviaturas e Siglas

AECA Asociación Española de Contabilidad y Administración

ES Economía Social

INE Instituto Nacional de Estadística

IPSS Instituição Particular de Solidariedade Social

OS Organização Social

RSC Responsabilidade Social Corporativa

RS Responsabilidade Social

TS Terceiro Sector

VAB Valor Acrescentado Bruto

Introdução

As organizações de economia social têm vindo a ganhar uma grande importância na sociedade. Estas organizações evoluíram quando surgiu a necessidade de colmatar as dificuldades dos mais vulneráveis e assim melhorar a qualidade e o bem-estar geral da sociedade. As organizações de economia social pertencem a um sector que não tem como finalidade o lucro, a este sector designa-se de “terceiro sector”. Neste sentido esta dissertação enquadra-se no âmbito do Mestrado em Economia Social e visa analisar “A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social: O caso das IPSS's”. As Instituições Particulares de Solidariedade Social são consideradas organizações de economia social e têm um papel fundamental no sentido de suprir necessidades às mais diversas faixas etárias da população em geral. Exemplo disso é o apoio à família, o apoio às crianças e jovens, o apoio à integração social e comunitária, o apoio à velhice e o apoio às pessoas com deficiência e incapacidade, etc. Estas organizações no cumprimento dos seus objetivos assumem também práticas de responsabilidade social. A responsabilidade social é uma prática voluntária que surge quando as organizações decidem agir em prol da sociedade e da preservação do ambiente. A responsabilidade social é um compromisso que as organizações em geral e as de economia social e particular têm vindo a desenvolver perante a população geral, de modo a que consigam seguir uma conduta ética e responsável, tentando diminuir as disparidades sociais, obtendo também e dessa forma um desenvolvimento sustentável.

É à volta da temática de economia social e responsabilidade social que se desenvolve o presente estudo. O objeto de estudo desta investigação são as instituições particulares de solidariedade social, tentando refletir sobre as práticas de responsabilidade social existentes nas organizações de economia social para uma melhor compreensão da sua importância. Este estudo pretende elucidar desta forma sobre a importância que a responsabilidade social tem nas organizações de economia social, já que o seu propósito central consiste em contribuir para o bem-estar da sociedade.

O presente trabalho encontra-se dividido em quatro capítulos. No primeiro capítulo é feita uma revisão da literatura sobre a temática do estudo. É analisado o terceiro sector, as organizações sociais, o conceito de economia social, a economia social em Portugal, as instituições particulares de solidariedade social e o conceito de responsabilidade social. É dado destaque ao conceito de responsabilidade social, na medida em que constitui a variável central do nosso estudo.

O segundo capítulo é dedicado á metodologia de investigação. Aqui é feita uma breve caracterização da metodologia a ser seguida, uma caracterização do objeto em estudo e é apresentada a pergunta de partida. Abordamos também a metodologia escolhida que neste caso se centra numa metodologia qualitativa. É também apresentada a amostra obtida para este estudo de caso e feita uma breve contextualização da realidade em estudo.

No terceiro capítulo é feita a apresentação e análise dos dados decorrentes das entrevistas realizadas aos representantes das instituições particulares de solidariedade social. É analisada a perceção que as IPSS têm sobre a importância da responsabilidade social.

No último capítulo são apresentadas as discussões dos resultados, as conclusões que são feitas depois de analisar os dados, recomendações futuras e limitações encontradas durante a recolha de dados.

Capítulo 1 - Enquadramento teórico

1.1 Contextualização do terceiro sector

O terceiro sector é referido como sendo o oposto do sector lucrativo já que o principal objetivo consiste em ajudar a população em geral e melhorar as suas condições de vida. A gestão dos recursos materiais destas organizações é distinta das organizações lucrativas. Segundo Ramos (2011) nas organizações do terceiro sector existem diferentes especificidades relacionadas com a obtenção de recursos financeiros: o que é “criado por iniciativa privada, mas recebe financiamento e orientações do Estado, existindo neste sector as organizações que funcionam como empresas (apesar do objetivo não ser o lucro, como nas cooperativas) e as que funcionam como instituições de administração privada, financiadas por donativos, quotas, voluntariado e apoios estatais” (1997, p. 84).

Para Caeiro, (2008, p. 72) “o conceito de terceiro setor apresenta, desta forma, um cariz mais abrangente situando a sua análise numa perspetiva alargada de análise da economia e das suas implicações do ponto de vista social”. Podemos referir que o terceiro setor abrange todas as iniciativas privadas de utilidade pública, com origem na sociedade civil, onde também está relacionado com a área do serviço social, já que este tem como principal objetivo a responsabilidade, o desenvolvimento e o apoio social à comunidade.

Paiva (2004) também define o terceiro sector como “um espectro altamente diversificado de organizações que operam dentro do setor sem fins lucrativos (organizações não-governamentais, fundações, cooperativas etc.), aos quais os autores costumam se referir de diferentes maneiras, como: Setor sem fins lucrativos ou sem fins lucrativos, Economia social ou solidária, terceira via ou terceiro setor” (p. 99).

Entre os três sectores (sector público, privado e o terceiro sector) o terceiro sector refere-se às instituições sem fins lucrativos, cujo principal objetivo é colmatar as necessidades da população. Segundo o Observatório do Terceiro Sector (2009, p. 21) este “é formado por organizações com personalidade legal e registado num registo público sem fins lucrativos (e, portanto, reinvestem os seus lucros na sua própria atividade), que são propriedade privada”.

O CIRIEC (2007) esclarece que “o terceiro sector tornou-se num ponto de convergência de diferentes conceitos, fundamentalmente dos conceitos de ‘sector não lucrativo’ e de ‘economia social’,

os quais não coincidem exatamente, ainda que haja áreas que se sobrepõem. Por outro lado, as abordagens teóricas que têm vindo a ser desenvolvidas a partir destes conceitos atribuem ao terceiro sector diferentes funções nas economias contemporâneas” (p. 13).

O terceiro sector tem crescido em Portugal e a sua importância tem sido reconhecida pelo seu impacto na população. O crescimento ainda está numa fase inicial e ainda existe muito para fazer perante a sociedade civil. É de considerar que a evolução do terceiro sector está inteiramente relacionada com momentos da história de Portugal. O terceiro sector surgiu da Igreja Católica associada à sua vertente de ajuda ao próximo. Como Portugal tem uma grande incidência da Igreja Católica, foi a partir destas organizações que surgiram as primeiras organizações que tinham como princípios a solidariedade social, o mutualismo e a cooperação (Campos, 2013).

Segundo Campos (2013, p. 5) “foi no século XV que as Misericórdias começaram a surgir, com o intuito de dar resposta ao aumento vertiginoso da pobreza do país, tendo sido fundadas principalmente com o objetivo de ajudar as mulheres e as crianças, uma vez que grande parte dos homens passava pouco tempo nos seus lares devido ao facto da maioria exercer funções em atividades relacionadas com o mar”.

Estas instituições têm cada vez mais um maior destaque ao nível da sua importância face à sociedade e estas mesmas instituições têm lutado para chegar a toda a população. Em momentos de crise as instituições particulares de solidariedade social assumem maior protagonismo e lutam para que a sociedade não sofra com os problemas existentes.

Para além das misericórdias existem outras organizações tais como as Associações Mutualistas e Cooperativas, os Museus, as Santas Casas da Misericórdia, as Instituições de Desenvolvimento Local, as Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento, e as Fundações, cuja caracterização de acordo com Campos (2016) é a seguinte:

- a) **Associações** são organizações resultantes da junção legal de duas ou mais pessoas, com ou sem personalidade jurídica, onde não existem fins lucrativos e trabalham todos por um objetivo em comum;
- b) **Associações Mutualistas** são associações formadas pelo estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, onde existe o fornecimento de ajuda mútua aos membros e familiares e são financiadas através de cotas dos membros;

- c) **Associações Cooperativas** têm a sua doutrina própria e a associação de pessoas ou grupos faz-se em torno de interesses comuns. Estes tipos de associações têm por fundamento o progresso social da cooperação e o auxílio mútuo onde aqueles que precisam de ajuda juntam os seus esforços e assim conseguem garantir a sobrevivência;
- d) **Museus:** são normalmente reconhecidos pelo Estado como instituições sem fins lucrativos, onde a maior parte destas instituições são de interesse público;
- e) **Santa Casa da Misericórdia:** instituição ligada à Igreja Católica, sem fins lucrativos e das mais antigas em Portugal. Existem cerca de 400 Misericórdias no país tendo como principal objetivo a assistência social na saúde. Mesmo tendo este objetivo geral, as Santas Casas da Misericórdia perderam em 1975 o controlo dos Hospitais, passando estas organizações a ser do Estado;
- f) **Instituições de Desenvolvimento Local:** Estas instituições costumam atuar principalmente nas áreas rurais onde implementam estratégias de empowerment para as pessoas e para o território. Estas instituições têm uma forma legal variável, ou seja, tanto podem incluir entidades privadas como públicas e sem fins lucrativos;
- g) **Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento:** estas organizações conseguem introduzir programas sociais, económicos, ambientais, cívicos ou culturais para que sejam beneficiados os Países em desenvolvimento;
- h) **Fundações:** estas organizações são recentes em Portugal, reconhecidas pelo Código Civil em 1867 e são consideradas como um fundo autónomo, que tem por finalidade uma ação definida nos seus estatutos pelo seu instituidor ou instituidores.

Em suma, existem diversos tipos de organizações ligadas ao terceiro sector, organizações que estão preparadas para lidar com as necessidades da população e assim melhorarem o bem-estar da mesma.

Segundo Campos (2013) “o que dificulta igualmente um grau de consensualidade quanto ao conceito de Terceiro Sector, é o facto de nele se integrar uma panóplia muito diversificada de organizações, cada uma com as suas especificidades e dinâmicas, sendo que estas pretendem afirmar-se com base nos seus objetivos e missão institucional, que poderão ser distintos, dependendo do seu âmbito de atuação” (p. 5).

Neste sentido, podemos afirmar que o terceiro setor consiste num conjunto de organizações que tem como principal objetivo prestar serviços públicos à comunidade. Nesta prestação podem estar incluídos diversos serviços de apoio por exemplo serviços de apoio à educação, à saúde, à habitação,

ao desenvolvimento pessoal, aos direitos humanos e à cultura, bem como à proteção do ambiente e desenvolvimento local.

Associada à definição do terceiro sector encontram-se os conceitos de cooperativismo e de mutualismo, na medida em que estas organizações prestam serviços dirigidos ao bem coletivo da sociedade e onde não existe a distribuição de lucros. Estas são características distintivas das organizações que agem em prol de um benefício coletivo, em comparação com as organizações com fins lucrativos.

Segundo Campos (2013) “o crescimento do sector deveu-se à falta de apoios por parte do Estado para a resolução dos problemas sociais, surgindo então as Associações de Trabalhadores, Associações de Socorro Mútuo, entre outros. No entanto e devido ao facto de se tratarem de organizações sem fins lucrativos, a maioria destas instituições não conseguiu subsistir e foram forçadas a cessar as suas funções” (p. 5).

As organizações pertencentes ao terceiro sector são vastas e com várias valências para que a população seja atendida da melhor maneira possível. Desde crianças, a idosos, a toxicodependentes, todos são abrangidos por estas organizações cuja missão consiste em lidar com as necessidades da comunidade de maneira a conseguiramenizarosseusproblemaseconómicos,sociaiseculturais.

1.2 As Organizações Sociais

Uma organização social é caracterizada pelos seus objetivos que são distintos dos das outras organizações. Nestas organizações existem indivíduos que trabalham para um fim social, ou seja, estas organizações são criadas através de uma ordem social e para a sua existência têm que ser consideradas determinadas características tais como a divisão do trabalho, a liderança, a composição de género, os sistemas de comunicação, coesão, espaço temporal e estrutura.

Segundo Azevedo *et al.* (2013, p. 20) “uma organização é as pessoas que nela colaboram diretamente, as infraestruturas, os sistemas, os processos, mas também numa visão mais alargada, uma organização é as relações que estabelece com os seus *stakeholders* ou partes interessadas, é as suas marcas, a satisfação que provoca nos beneficiários, nos utentes ou nos consumidores, e muito mais. Todo este conjunto de fatores – tangíveis e intangíveis – formam a organização”.

Uma organização é considerada um organismo que é criado através de uma ordem social. A mesma para a sua existência tem que incluir as características enunciadas. Simões conclui também que (2013, p. 7) “as organizações superam o sentido da sua existência quando se apresentam aos seus gestores como um desafio apaixonante, motivador, visionário sem esquecer os princípios éticos que devem estar sempre presentes assim como a diversidade cultural e os talentos dos seus colaboradores. Desta forma as organizações produzem bens e serviços orientados para quem usufrui dos mesmos”.

As organizações sem fins lucrativos estão vinculadas entre o setor público e o setor privado. Estas organizações, como a designação indica, não têm fins lucrativos, mas sim propósitos sociais visando cobrir as necessidades da população.

Como está na Constituição da República Portuguesa, no artigo 82º, os sectores de propriedade dos meios de produção são os seguintes:

1. É garantida a coexistência de três sectores de propriedade dos meios de produção.
2. O sector público é constituído pelos meios de produção cujas propriedade e gestão pertencem ao Estado ou a outras entidades públicas.
3. O sector privado é constituído pelos meios de produção cuja propriedade ou gestão pertence a pessoas singulares ou coletivas privadas, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
4. O sector cooperativo e social compreende especificamente:
 - a) Os meios de produção possuídos e geridos por cooperativas, em obediência aos princípios cooperativos, sem prejuízo das especificidades estabelecidas na lei para as cooperativas com participação pública, justificadas pela sua especial natureza;
 - b) Os meios de produção comunitários, possuídos e geridos por comunidades locais;
 - c) Os meios de produção objeto de exploração coletiva por trabalhadores;
 - d) Os meios de produção possuídos e geridos por pessoas coletivas, sem carácter lucrativo, que tenham como principal objetivo a solidariedade social, designadamente entidades de natureza mutualista.

Segundo Scarpelli (2004, p. 36) “as organizações sem fins lucrativos compreendem todas as atividades realizadas pelo setor privado sem vinculação direta com o Estado que não objetivam o lucro”.

Em suma as organizações sociais são constituídas para conseguir promover o bem-estar da população em geral. Na maioria dos casos cada organização está focada numa vertente específica sejam as crianças, idosos, pessoas com necessidades educativas especiais etc., mas no fundo todas as organizações existentes

pretendem satisfazer as necessidades sejam estas económicas, emocionais ou intelectuais.

Por fim podemos clarificar que uma organização é um conjunto de recursos e pessoas onde o principal objetivo é prestar o serviço de qualidade e promover o bem-estar da população.

1.3 Conceito de Economia Social

Durante muitos anos o setor da economia social tem surgido com várias denominações. Setor de economia solidária ou terceiro setor (TS) são exemplos de denominações que lhe têm sido atribuídas. A economia social desenvolveu-se durante a revolução industrial, com um objetivo muito específico: o de colmatar as necessidades pelas quais a população passava, já que nesta altura os operários viviam em condições muito degradantes e havia uma pobreza profunda por parte das populações (Isidoro, 2013). Foi então na Revolução Industrial que a economia social deu um salto qualitativo no sentido de criar as condições para apoiar famílias desfavorecidas, dependentes dos baixos rendimentos do trabalho dos operários. O tempo foi passando e a economia social foi crescendo aos poucos colocando cada vez mais a sua pegada perante a população, fazendo assim com que as necessidades pelas quais a população passa sejam amenizadas de forma a que a população melhore a sua qualidade e o seu bem-estar.

“Em termos de atividade, a economia social está historicamente ligada às associações e cooperativas de base comunitária, que constituem a sua espinha dorsal. O sistema de valores e princípios de conduta das associações populares, que se foi definindo ao longo da história do movimento cooperativista, serviu de base à formação do conceito moderno de economia social, estruturado em torno de cooperativas, mutualidades, associações e fundações” (CIRIEC, 2007, p.7).

Cada vez mais a economia social vai ocupando um lugar importante na economia portuguesa cujo reconhecimento decorre da sua missão e do objetivo de chegar a toda a população que precise da ajuda da economia social.

Foi com esta evolução que em 2013 foi criada a lei de bases para a economia social onde existe o reconhecimento institucional e jurídico deste sector. Esta lei faz com que as instituições de economia social passem a apresentar um variado conjunto de atividades económico-sociais. Estas atividades podem assim ser exploradas correspondendo desta forma ao interesse geral da sociedade.

A economia social surgiu para que as organizações que existiam continuassem com a sua solidariedade, mas muitas das vezes estas instituições acabam por não conseguir dar resposta por falta de apoios e de recursos necessários. Podemos considerar que a economia social, está ligada ao terceiro sector, ou seja a economia social é uma junção do primeiro setor e do segundo setor. Estes dois sectores uniram-se para criar um outro setor de maneira a conseguir dar resposta às necessidades da população. Ramos (2011, p. 86) conclui que “o campo da Economia Social e Solidária ou do Terceiro Sector deve ser entendido na dinâmica das relações entre economia pública e privada. Ao invés de reduzir o conceito de economia à ideia de mercado ou de Estado, parece mais adequado defini-la em termos de economia plural, admitindo uma pluralidade de paradigmas e de princípios de comportamento económico. Deste modo, torna-se possível reconhecer, avaliar e compreender, de modo mais adequado, o que se produz fora do circuito do Estado e do mercado, muitas vezes de maneira não monetária e, por isso mesmo, em geral insuficientemente avaliado.”

No estudo de Pérez Giner (2003) a economia social é entendida como “a ciência que estuda a atividade económica na perspetiva da sua responsabilidade social, com o objetivo de pôr a economia ao serviço da sociedade, fomentando o desenvolvimento das técnicas adequadas (entre as quais cabe destacar: a democracia económica, o princípio mutualista, a educação popular e o aproveitamento económico integral dos recursos endógenos ociosos) e das organizações a que tais técnicas dão lugar” (p. 53).

Podemos então definir a economia social como algo que abrange uma grande heterogeneidade de atividades económico-sociais que não pretendem visar o lucro, mas pretendem sim melhorar e atingir o bem-estar da população em geral.

A definição de economia social elaborada pela CIRIEC (2007, p.9) consiste no “conjunto de empresas privadas organizadas formalmente, com autonomia de decisão e liberdade de filiação,

criadas para servir as necessidades dos seus associados através do mercado, fornecendo bens e serviços, incluindo seguros e financiamentos, e em que a distribuição pelos sócios de eventuais lucros ou excedentes realizados, assim como a tomada de decisões, não estão diretamente ligadas ao capital ou às cotizações dos seus associados, correspondendo um voto a cada um deles. A economia social também inclui empresas privadas organizadas formalmente, com autonomia de decisão e liberdade de filiação, que prestam serviços de "não mercado" a agregados familiares e cujos eventuais excedentes realizados não podem ser apropriados pelos agentes económicos que as criam, controlam ou financiam”.

O estudo de Mendiguren et al. (2008) defende que “o conceito de economia social geralmente está relacionado às organizações mais tradicionais, como cooperativas, sociedades mútuas e associações. Eles mesmos foram agrupados em diferentes organizações representativas, se delimitaram, se definiram, por meio de diferentes declarações e cartas de princípio” (p. 3).

“A economia social não só vê as pessoas necessitadas como beneficiários passivos da filantropia social, como também eleva os cidadãos a protagonistas ativos do seu próprio destino” (CIRIEC, 2007, p.16). O conceito de economia social pressupõe que se coloquem as pessoas antes do benefício económico, promovendo a responsabilidade social e colocando em prática valores como equidade ou solidariedade mútua, ou seja, define-se como sendo um conjunto de iniciativas socioeconómicas, individuais ou coletivas que visam atender às necessidades das pessoas em detrimento do lucro.

O setor da economia social é um setor não lucrativo como tem sido referido. Neste sentido, este setor tem o objetivo de criar condições para a integração da comunidade e para que haja uma evolução no bem-estar geral da comunidade. As organizações que nascem a partir da economia social respondem às necessidades sociais que não encontram oferta suficiente ou adequada nos setores público e privado, as mesmas reúnem as atividades económicas que não visam só o lucro e, embora sejam de carácter privado compartilham os seus objetivos com o setor público.

De acordo com Barros (1997) “o sector não lucrativo foi construído entre o sector privado e o sector público, e encontra-se numa posição privilegiada para explorar atividades desenvolvidas pelo Estado em regime de contrato programa, que tende a complementar as suas atividades tradicionais, contribuindo assim para o bem-estar social e a sua coesão interna” (p. 14). As organizações de economia social caracterizam-se por serem independentes em relação aos poderes públicos, agindo

com valores relacionados com a solidariedade, sustentabilidade, inclusão e compromisso com a comunidade. Esta coloca as pessoas à frente, incentiva a participação, a igualdade, e o respeito pela proteção do meioambiente.

O setor da economia social como é referido no parágrafo anterior fica entre os outros dois setores conseguindo tirar o melhor partido de cada um deles. De facto, isto torna-se verdade, mas o setor de economia social ainda não é reconhecido desta forma, ou seja, é entendido como um setor secundário, que não tendo objetivos lucrativos, torna-se um setor abaixo dos outros e quemuitas vezes até os pode prejudicar.

No estudo de Neamtan (2002) a economia social consiste “num conjunto de atividades e organizações, emergindo de empresas coletivas, que procuram princípios comuns e uma estrutura compartilhada por vários elementos:

- o objetivo da empresa de economia social é servir os seus membros ou a comunidade, em vez de simplesmente procurar o lucro financeiro;
- a empresa da economia social é autónoma do Estado;
- no seu estatuto e código de conduta, estabelece uma tomada de decisão democrática, processo que implica a participação necessária de clientes e trabalhadores;
- prioriza as pessoas e trabalha sobre o capital na distribuição de receita e excedente;
- as suas atividades são baseadas em princípios de participação, empoderamento e responsabilidade individual e coletiva” (p. 2 e 3).

Para a economia social o envolvimento da comunidade ao nível do desenvolvimento local torna-se positivo no processo de desenvolvimento proposto pelas instituições. Este envolvimento deve ser participativo dando ênfase na participação das pessoas colocando-as no centro do processo de desenvolvimento (Ramos, 2011).

Como refere Oliveira (2012, p.75) “a Economia Social parece apresentar-se como um caminho alternativo e sustentável, um caminho onde a pessoa não é um número, e a natureza não é um bem privado. Pode ser encarada como uma corrente de ação que visa recuperar o sentido social e ético da economia para enfrentar a desigualdade, a pobreza e a exclusão social”. Podemos então referir que a economia social é caracterizada por uma grande diversidade de instituições, pelo que podem

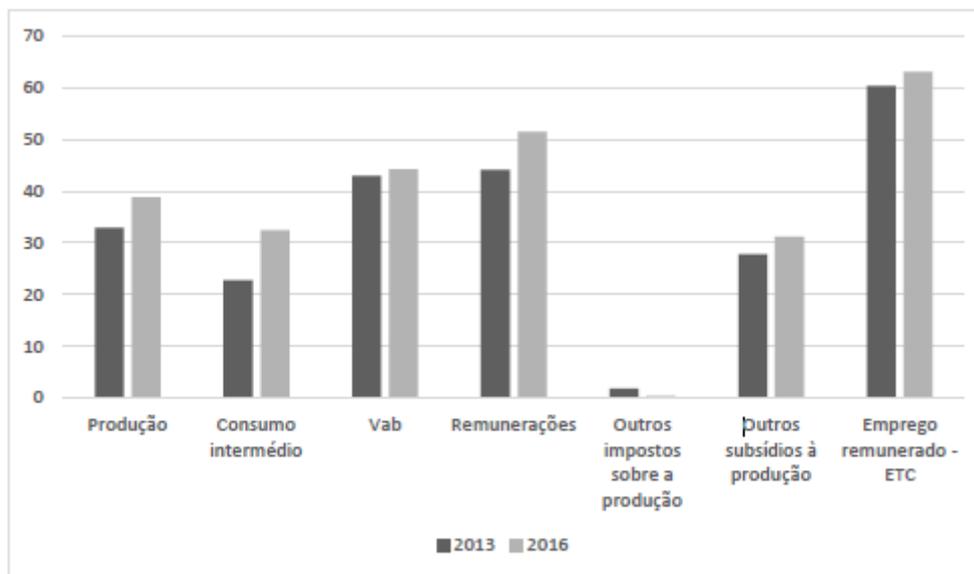
ser associações, cooperativas, fundações, misericórdias e mutualidades. Este setor tem sido muito importante para a população carenciada sobretudo ao nível da coesão social, e diminuição da exclusão social nos grupos mais vulneráveis, através do desenvolvimento de atividades específicas para o público-alvo em questão. Este setor resulta a partir dos seus valores e princípios, e da promoção da pessoa humana e das comunidades, conseguindo a cooperação entre todos, a justiça social e a solidariedade.

1.4 A Economia Social em Portugal

A economia social surgiu em Portugal há muitos anos, como é o caso das Misericórdias que existem há mais de 500 anos. Esta está associada a questões como o voluntariado, a economia solidária, a economia de interesse geral, entre outros que na maior parte das vezes não são referidos, mas que o seu conceito é muito semelhante.

A economia social em Portugal tem já um longo caminho percorrido. Todavia, tem sofrido várias mudanças económicas e sociais. No próximo gráfico podemos verificar a evolução das Instituições Particulares de Solidariedade Social na economia social, atendendo a vários indicadores económicos. Este gráfico apresenta a importância que as Instituições Particulares de Solidariedade Social têm na economia portuguesa desde o ano 2013 até ao ano 2016.

Gráfico 1 : Importância relativa das Instituições Particulares de Solidariedade Social na Economia Social em 2013 e 2016



Fonte: Adaptado de INE, Conta Satélite da Economia Social

Neste gráfico verificamos que em 2016, as IPSS reforçaram a sua importância relativa na Economia Social, representando 38,8% da produção, 44,2% do Valor Acrescentado Bruto, 51,5% das remunerações, 31,2% dos outros subsídios à produção e 63,1% do emprego remunerado (ETC) da ES.

Com este gráfico podemos então concluir que não houve uma grande evolução nos valores durante este período, mas conseguimos verificar que a economia social, tendo em conta todos os indicadores, tem evoluído apesar desta evolução registar um ritmo muito lento.

Torna-se então importante referir que com as mudanças que a sociedade sofreu, as organizações da economia social surgiram ou adaptaram-se para melhorar certos problemas que até à sua existência eram difíceis de resolver. Temos o exemplo do envelhecimento da população que

tem vindo a aumentar e que muitas vezes as famílias portuguesas, por falta de condições ou por terem um emprego distante da família, não lhes permite tomar conta de um familiar idoso. Estas famílias atualmente podem recorrer a uma organização, o que até há uns anos atrás era impossível, tendo sempre alguém que ficar a tomar conta do idoso, e normalmente a prestação destes cuidados cabia às mulheres.

Estas ideias são confirmadas por Gavino (2014, p. 45) que indica que “como consequência do aumento da mulher no mercado do trabalho, do envelhecimento acelerado da população, da alteração da estrutura familiar e de uma propensão para uma maior urbanização da população, houve uma alteração nas políticas e estruturas sociais de apoio à população, nomeadamente no que se refere às crianças e aos idosos”. Podemos considerar que a economia social tem as suas características próprias e que tem como objetivo responder a um enquadramento económico-social específico.

1.5 Instituições Particulares de Solidariedade Social

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são, atualmente em Portugal, as instituições que mais prestam serviços sociais à comunidade. Este tipo de organizações, como o nome indica, são particulares, mas contam com a colaboração do Estado para dar resposta às necessidades para as quais cada instituição é criada.

Estas instituições trabalham para amenizar as necessidades da população em geral. Os centros sociais e paroquiais são um exemplo de instituições particulares de solidariedade social que trabalham em várias frentes para amenizar as necessidades de todas as valências.

Estas instituições visam dar a expressão organizada ao dever moral de Solidariedade Social e da justiça, entre os indivíduos. De muitos objetivos podemos considerar que os principais objetivos das instituições particulares de solidariedade social são:

- Apoio à família;
- Educação e formação profissional dos cidadãos;
- Proteção e promoção da saúde;
- Apoio à velhice;
- Apoio a crianças e jovens;

- Resolução dos problemas habitacionais das populações;
- Apoio a integração social e comunitária;
- Apoio às pessoas com deficiência e incapacidade.

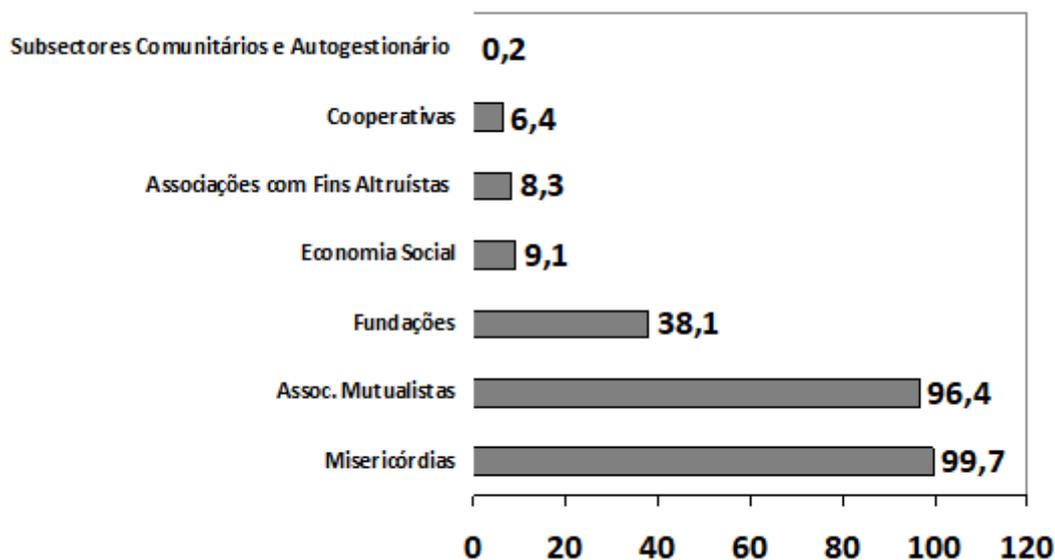
Segundo Gavino (2014, p. 39) “de acordo com o artigo 2.º do EIPSS, as IPSS podem ser de natureza associativa ou de natureza fundacional e podem revestir as seguintes formas jurídicas:

- Associações de Solidariedade Social;
- Associações de Voluntários de Ação Social;
- Associações de Socorros Mútuos ou Associações Mutualistas (Mutualidades);
- Irmandades da Misericórdia (ou Santas Casas da Misericórdia);
- Fundações de Solidariedade Social.

Podem ainda agrupar-se em Uniões, Federações e Confederações”.

No gráfico seguinte podemos visualizar o peso que as IPSS podem de acordo com os grupos de entidades da Economia Social.

Gráfico 2: Peso das IPSS, nos grupos de entidades de Economia Social



Fonte: Adaptado de INE, Conta Satélite da Economia Social

Segundo a Conta Satélite da Economia Social em 2016 existiam 5622 entidades identificadas. O gráfico indica que as Misericórdias e as Associações Mutualistas são os grupos em que existem mais

entidades com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, onde as Misericórdias estão no topo com 99,7% e as Associações Mutualistas vêm a seguir com 95,9%.

Em 3º lugar surgem as Fundações com 41,8% seguidas da economia social com 7,8%, das associações com fins altruístas com 7,1%, das cooperativas com 6,7% e dos subsectores comunitários e autogestionário com 0,2%. O gráfico indica que as Misericórdias, as Associações Mutualistas e as Fundações têm bastantes entidades com estatuto de IPSS, já os outros grupos ainda têm pouca expressão no que toca ao estatuto de IPSS.

Segundo Gavino (2014, p. 41) “de acordo com os resultados da Conta Satélite da Economia Social, no ano 2010, no universo de mais de 55 mil organizações de economia social, existiam mais de cinco mil organizações que detinham o estatuto de IPSS, sendo a forma jurídica da maioria a de associação sem fim lucrativo (84,3%), seguindo-se as Misericórdias (6,8%), as Fundações (4,2%), as Mutualidades (2,4%) e as Cooperativas (2,3%).”

Este estudo indica que passados alguns anos aumentaram as entidades com estatuto de IPSS cuja maior expressão se deve ao aumento de misericórdias.

As instituições particulares de solidariedade social surgiram logo após o 25 de abril, altura em que também surgiu a Constituição da República Portuguesa. Com este surgimento, o Estado passou a ter capacidade de subsidiar, a partir de um sistema de segurança social, este tipo de instituições. Este sistema ajudou a financiar estas instituições e a criar as condições de assistência à comunidade.

“A relação entre as IPSS e o Estado é regulada por três conjuntos de diplomas legais, a saber: a Constituição Portuguesa, a Lei de Bases da Segurança Social e o Estatuto das IPSS” (Isidoro, 2013, p. 18).

As instituições de economia social têm por base a solidariedade tendo um conjunto de crenças, valores éticos e morais, que devem ser seguidos para que estas instituições consigam caminhar na base da solidariedade.

As instituições particulares de solidariedade social devem desde o início ter um projeto ou criar um projeto com base nas necessidades que pretendem amenizar. Estas podem e devem desenvolver atividades de solidariedade social promovendo a saúde e a educação, entre outras. As instituições particulares de solidariedade social procuram dar resposta a situações de emergência social e apoiar

os cidadãos mais vulneráveis. A atuação destas instituições não está só assente nesta vertente, já que também ajuda por exemplo na criação de emprego.

Atualmente as IPSS estão espalhadas por todo o país e com esta evolução as IPSS ganharam um peso e capacidade negocial que as tornou muito mais valorizadas e com uma nova orientação estratégica para fazer face às responsabilidades que lhes são atribuídas.

1.6 Conceito de Responsabilidade Social

Definir a responsabilidade social nas organizações de economia social torna-se difícil pois não existem muitos estudos nesta área. Os estudos existentes procuram definir o conceito recorrendo a estudos realizados noutros tipos de organizações.

Para Ashley (2002, p. 6) a definição de responsabilidade social é “o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou alguma comunidade, de modo específico, agindo proactivamente e coerentemente no que diz respeito ao seu papel específico na sociedade e à sua prestação de contas”.

A responsabilidade social tem um papel importante na medida em que faz com que as organizações tentem seguir uma conduta ética e responsável, que seja adequada ao público-alvo e contexto em que a organização está inserida, de maneira a conseguir diminuir as disparidades sociais, promovendo também um desenvolvimento sustentável para a organização e comunidade envolvente.

O conceito de responsabilidade social apresenta a obrigação que um indivíduo ou um grupo de indivíduos deve ter em relação a si mesmo ou à sociedade em geral (Vélez-Romero, Cano-Lara, 2016). A responsabilidade social surge quando as organizações decidem desenvolver práticas sociais, fazendo com que esta organização seja mais valorizada. A implementação das práticas de responsabilidade social, são normalmente desenvolvidas pelos gestores de cada uma das organizações.

O conceito de responsabilidade social é promovido sobretudo pelas grandes empresas, embora as práticas socialmente responsáveis existam em todos os tipos de empresas, públicas e privadas, incluindo PME e cooperativas (Comission of the European Community, 2001, p. 3). Devemos considerar que as instituições de economia social têm cada vez mais a preocupação de introduzir a responsabilidade social nos seus objetivos de modo a melhorar e a otimizar as suas estratégias perante a sociedade.

Neste campo da responsabilidade social o Estado tem também um papel importante. Este deve saber desempenhar o seu papel perante a sociedade para que consiga servir de exemplo. Para isso deve implementar práticas de responsabilidade social nas organizações que estão dependentes do mesmo. Assim, deve promover os avanços na qualidade social e nos padrões de proteção social e principalmente deve reconhecer e valorizar as boas práticas de responsabilidade social implementadas nas organizações. Em resumo, o Estado não tem como missão principal a responsabilidade social das organizações, mas deve apoiar e incentivar as mesmas. Vélez-Romero e Cano-Lana (2016, p. 120) consideram que “apesar da responsabilidade social não ser obrigatória, a sua aplicação de maneira consciente é muito importante uma vez que gera benefícios para a sociedade e para a própria empresa ou organização, pois aumenta a reputação da empresa, promove a confiança do público e melhora a saúde do trabalhador e indivíduos que compõem a sociedade”.

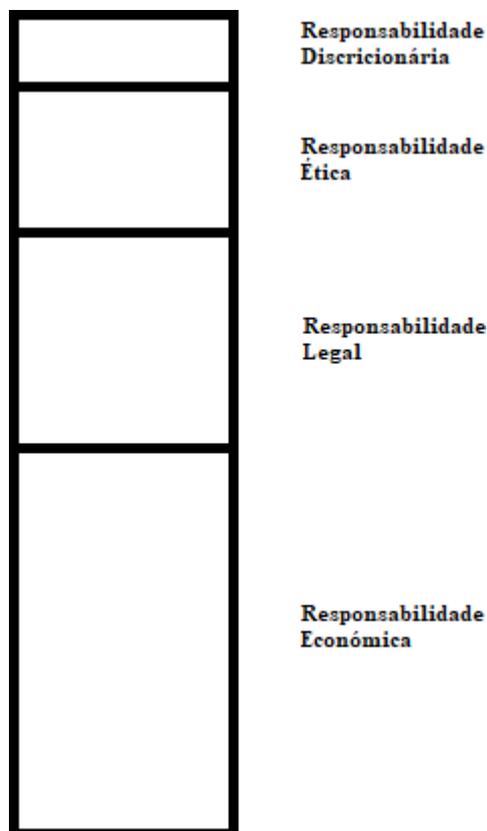
O conceito de responsabilidade social está diretamente ligado ao conjunto de ações existentes numa organização de economia social e que surgem para melhorar o interesse e o desenvolvimento na sociedade. Podemos então definir que a responsabilidade social tem como compromisso identificar problemas de interesse público.

Para Flores (2009) a responsabilidade social é “uma filosofia, uma atitude ou modo de ver a vida que implica que levemos em consideração o efeito que nossas ações e decisões têm no ambiente físico e social. Em outras palavras, ser socialmente responsável significa estar ciente dos danos que nossas ações podem causar a qualquer indivíduo ou grupo social” (p. 125)

Gonçalves (2012, p. 18) acrescenta que “a responsabilidade social é tendencialmente um pressuposto de atuação por parte das organizações, funciona como um fio condutor, transversal e inspirador das várias áreas de atuação”.

A figura seguinte ilustra as categorias que definem a Responsabilidade Social corporativa segundo Carroll (1979)

Figura 1: Categorias da responsabilidade Social



Fonte: Adaptado de Carroll, 1979

A responsabilidade económica é considerada a principal responsabilidade, já que se refere à economia básica da sociedade. Podemos então considerar que a responsabilidade económica existe para produzir bens e serviços para que depois sejam vendidos de modo a criar lucros (Carroll, 1979).

A responsabilidade legal surgiu para que as organizações cumpram a missão económica que lhes cabe, mas dentro da estrutura e requisitos legais que qualquer organização deve ter. Assim a sociedade pode sentir-se assegurada a partir do momento em que as organizações cumpram o seu contrato social (Carroll, 1979).

Podemos dizer que as duas categorias anteriores incorporam normas éticas, mas mesmo assim continuam sem incorporar estes comportamentos e atividades. É de considerar que a responsabilidade ética está mal definida, sendo uma das categorias com dificuldade em ser liderada pelas organizações (Carroll, 1979).

A Responsabilidade discricionária é um desejo das organizações exercerem funções sociais que não são obrigatórias nem exigidas pela lei e que se caracterizam por serem voluntárias. A dimensão discricionária está relacionada com projetos voluntários onde podem ser incluídas várias contribuições filantrópicas (Carroll, 1979).

Na definição de Carroll (1979) o conceito de responsabilidade social significa um conjunto de responsabilidades nomeadamente económicas e legais, mas também éticas e filantrópicas.

Como explica Gonçalves (2012, p. 18) “a responsabilidade social deve ser inerente à própria organização, fazendo parte da sua estratégia, dos seus princípios e valores, tendo a ética como aliada e envolvendo os *stakeholders*, assim como as suas preocupações atuais e futuras, no âmbito da sua qualidade de vida, tornando a organização socialmente responsável e sustentável”.

É de facto importante realçar que a responsabilidade social pode e deve ser uma obrigação perante a sociedade. Esta ideia está associada à aplicação do conceito em instituições sem fins lucrativos, mas qualquer ser humano deve encarar a responsabilidade social no próprio dia-a-dia e perante as dificuldades que possam existir.

Segundo Carroll (1979, p.500), a responsabilidade social “envolve as expectativas económicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade tem num determinado período de tempo”. Além dos objetivos económicos e as obrigações legais, as organizações têm obrigações a nível ético, social e ambiental para serem vistas como socialmente responsáveis.

Segundo Gonçalves (2012, p. 18) “a responsabilidade social diz respeito ao conjunto de ações que visam o interesse e o desenvolvimento da sociedade, no entanto, não têm uma relação direta com os resultados organizacionais”.

Cada vez mais as organizações sociais têm na sua missão a responsabilidade social de maneira a que estas evoluam e melhorem a sua qualidade. Segundo a Comissão of the European Community (2001, p. 4) a responsabilidade social é “essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo”.

Em conclusão e referindo Caracol (2011, p. 1) “responsabilidade social é o princípio de que as empresas devem contribuir para o bem-estar da sociedade e não se dedicar apenas à maximização de lucros.” Este conceito deve estar cada vez mais presente na sociedade, onde deve garantir que as dificuldades da mesma sejam amenizadas. Em suma, a responsabilidade social tem um papel importante para as organizações, mas principalmente para as populações – alvo de cada instituição, ou seja, esta deve ser exercida perante a sociedade de modo a melhorar a qualidade de vida de todos os indivíduos e sociedade.

1.7 Práticas da Responsabilidade Social

1.7.1 Teoria dos *stakeholders*

A teoria dos *stakeholders* indica que as atividades de qualquer organização não devem ser apenas levar em consideração o interesse dos acionistas/proprietários, mas sim os interesses de todos os intervenientes que estejam incluídos no processo. Os *stakeholders* ou grupos de interesse podem ser os funcionários da empresa em questão, clientes, fornecedores, concorrentes, etc.

A ideia fundamental dos *stakeholders* esclarece que os gestores devem implementar diversos processos que beneficiem todos aqueles que estão interessados e envolvidos no negócio. Deve-se gerir e integrar todos os agentes para que se consiga garantir o sucesso a longo prazo na empresa (Freeman, McVea 1984). Assim sendo é de sublinhar que os interesses dos acionistas/proprietários devem representar uma preocupação, mas nunca esquecendo as outras partes interessadas que estão ligadas á empresa e que também devem ter uma importância crucial no processo organizacional.

Podemos então entender que os *stakeholders* (todas as partes interessadas no processo organizacional) devem exigir das empresas uma conduta adequada no que diz respeito ao paradigma da responsabilidade social, mas nunca esquecendo que as empresas irão pedir o mesmo aos *stakeholders*.

Quando pensamos em *stakeholders* acreditamos que estes podem estar relacionados com os gestores, sócios, mas na prática existem diversas outras partes interessadas como por exemplo, os investidores, os fornecedores, os concorrentes, ou organizações não governamentais.

Segundo Cesar, (2014, p. 8) “de acordo com a teoria, os gestores são agentes de todos *stakeholders* e detêm duas responsabilidades: a de garantir que os direitos e as necessidades de nenhum dos *stakeholders* sejam violados e o de equilibrar o interesse legítimo das partes interessadas quando tomam alguma decisão. O objetivo é equilibrar a maximização do lucro com a capacidade a longo prazo de a empresa permanecer engajada na proteção desses direitos”.

Nesta área podem ser classificados dois modelos empresariais: o modelo de *stakeholders* e o modelo de *shareholders*. O modelo de *stakeholders* pode ser definido como uma organização social onde se propõe que haja benefício para todas as partes interessadas. O modelo de *shareholders* também é valorizado como modelo de responsabilidade social já que o seu objetivo é o equilíbrio da sociedade a que pertence.

Qualquer organização social sabe que não existe uma maneira eficaz para se conseguir chegar ao sucesso, mas para isso devemos perceber que com uma boa comunicação e uma boa gestão dos *stakeholders* pode melhorar e muito o processo de decisões numa organização.

No quadro seguinte podemos identificar os vários *stakeholders* que podem fazer parte das empresas/organizações.

Quadro 2: Empresa e os seus *stakeholders*

| <i>Stakeholders</i> | |
|---------------------|---------------------------------|
| Clientes | Organizações Não-governamentais |
| Financiadores | Acionista |
| Comunidade | Mídia |
| Sindicatos | Concorrentes |
| Fornecedores | Empregados |
| Consumidores | Governo |

Fonte: Elaborado pelo autor

Para Almeida (2017, p.25) "é importante definir e medir os interesses dos *stakeholders*, além de associá-los aos indicadores de desempenho da empresa. *Stakeholders* são como pessoas, grupos e empresas de interesse, que se relacionam com a organização, afetando-a e sendo por ela afetados. Colocar a empresa no centro da estratégia e rastrear os seus vínculos com os *stakeholders* relevantes contribui para que se tenha uma visão mais abrangente para se desenvolver comportamentos e competências que precisam de estar baseadas na confiança mútua."

Para que haja um equilíbrio entre os *stakeholders* deve existir um investimento nos relacionamentos que se estabelecem entre eles. Para isso é importante que os princípios ou valores sejam compartilhados (Freeman, McVea, 1984) entre a organização e as diferentes partes interessadas.

Em conclusão, podemos verificar que a teoria das *stakeholders* tem uma importância fundamental na organização, onde são valorizadas as necessidades e encontradas as prioridades. Não deve ser esquecido que os *stakeholders* devem partilhar dos mesmos princípios socialmente responsáveis para que a responsabilidade social se complete de forma autêntica, inclusiva e sustentável.

1.7.2 Responsabilidade Social Corporativa

A responsabilidade social corporativa identifica a contribuição voluntária das empresas para o desenvolvimento sustentável que vai além dos requisitos legais. O conceito de responsabilidade social corporativa faz referência a uma empresa que é obrigatoriamente responsável socialmente e que quando existem determinadas decisões, são valorizadas as ações nas comunidades, trabalhadores e o meio ambiente.

Para Mendes (2013, p. 4) a responsabilidade social corporativa “representa a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas operações quotidianas das organizações e na interação com todas as partes interessadas, comunidade, governos, fornecedores clientes entre outros.

Trata-se de um modo de contribuir para a sociedade de forma positiva e de gerir os impactos sociais e ambientais da organização como forma de assegurar e aumentar competitividade.”

A responsabilidade social corporativa é uma forma distinta de entender as organizações, focando-se nos valores da mesma organização. Podemos dizer que é um sistema de gestão onde estão incluídas todas as áreas funcionais da organização.

Quadro 3: Valores da Responsabilidade Social Corporativa

| Valores da Responsabilidade Social Corporativa |
|---|
| Inovação |
| Desenvolvimento Sustentável |
| Eficácia |
| Legitimidade |
| Rentabilidade |
| Transparência |
| Confiança |

Fonte: Elaborado pelo autor

A responsabilidade social corporativa tem um impacto em três dimensões: económica, social e ambiental. Estas dimensões têm como principal objetivo o desenvolvimento sustentável (AECA, 2003).

Segundo AECA, (2003, p. 8) “a responsabilidade social corporativa representa o compromisso com a ideia de organização como um grupo de pessoas que interagem na sociedade, tanto do ponto de vista de sua própria composição elementar (soma dos indivíduos sociais) quanto da perspectiva de um membro do sistema social (empresa cidadã), caracterizado pela sua contribuição para a sociedade”.

Podemos entender que a responsabilidade social corporativa tem como compromisso o voluntarismo das organizações com o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente.

Para a AECA (2003, p. 9) a “responsabilidade social corporativa é o compromisso voluntário das empresas com o desenvolvimento da sociedade e a preservação do meio ambiente, a partir de sua composição social e comportamento responsável em relação às pessoas e grupos sociais com os quais interagem.”

Concentrado na satisfação das necessidades dos grupos que estão ligadas às organizações, a responsabilidade social corporativa deve apresentar os resultados adequadamente para que sejam verificados com atenção (AECA, 2003).

Devemos concluir que a responsabilidade social corporativa é o voluntarismo que deve existir por parte das organizações pelas preocupações sociais e ambientais. Este voluntarismo é das melhores maneiras para todas as pessoas contribuírem para uma sociedade melhor gerindo impactos sociais e ambientais das organizações. Não devemos esquecer que a responsabilidade social corporativa vai além dos requisitos legais tendo como princípio o desenvolvimento sustentável.

Capítulo 2 - Metodologia de Investigação

2.1 Caracterização da Metodologia

A investigação proporciona a obtenção de respostas relativas ao tema que está a ser estudado, de modo a se conseguir compreender os fenómenos e aumentar o conhecimento. Neste sentido, o presente estudo, tal como outros projetos de investigação, “visa a descoberta, a descrição, a explicação e a indução. É orientada mais para o processo do que para o resultado: a sua finalidade é compreender, mais do que dominar” (Fortin, 1996, p.22).

De uma forma geral a investigação proporciona ao ser humano uma construção de conhecimentos de modo a conseguir desenvolver ou atualizar algum conhecimento pré-existente, neste sentido e com base na revisão da literatura, o presente capítulo pretende apresentar o objetivo de estudo e a metodologia de investigação utilizada ao longo das etapas de investigação. É apresentada a amostra a que se recorreu para recolher os dados, que serão apresentados e analisados na etapa seguinte.

Na Figura a seguir é ilustrado um esquema com as etapas da metodologia que presidem à construção de um estudo de investigação e que serviu de orientação para os passos a seguir neste estudo.

Figura 2: Etapas da Metodologia de Investigação

| | |
|----------|--|
| 1ª Etapa | Pergunta de Partida e Objetivos de Estudo |
| 2ª Etapa | Opção Metodológica: Metodologia Qualitativa: Estudo de Caso |
| 3ª Etapa | Instrumentos de observação: Entrevista; Análise documental |
| 4ª Etapa | Apresentação e Discussão dos Resultados |
| 5ª Etapa | Conclusões |

Fonte: Adaptado de Isidoro (2013)

2.2 Pergunta de Partida e objetivos do estudo

Após a revisão da literatura considerada pertinente sobre o tema do estudo, ou seja, sobre “A importância da Responsabilidade Social nas organizações da economia social: o caso das IPSS”, é importante delinear os objetivos para este estudo de caso. Deve ser clarificado que este estudo de caso tem como foco principal entender qual a importância da responsabilidade social nas organizações de economia social sendo neste caso em concreto as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Os objetivos gerais deste trabalho consistem em:

- Perceber se as Instituições Particulares de Solidariedade Social têm em consideração práticas da Responsabilidade Social e se as implementam;
- Compreender a importância do voluntariado nas Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Analisar os aspetos/domínios que são valorizados ao nível da intervenção da Responsabilidade Social por parte das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998, p.7) “Uma boa pergunta de partida deve ser realista, isto é, adequada aos recursos pessoais, materiais e técnicos, em cuja necessidade podemos imediatamente pensar e com que podemos razoavelmente contar.”

Neste sentido a pergunta de partida definida para este caso de estudo é a seguinte:

Qual a importância da Responsabilidade Social nas Instituições Particulares de Solidariedade Social?

Com base nestes objetivos e questão de partida, consideramos diversas opções metodológicas pelo que a abordagem qualitativa se revelou mais adequada aos propósitos do estudo como é argumentado na seção seguinte.

2.3 Metodologia Qualitativa: Estudo de Caso

A metodologia qualitativa é um método de investigação social onde são utilizadas técnicas de recolha de dados específicas, e onde é realizada uma análise dos dados subsequente cuidadosa e aprofundada. Entrevistas, grupos de discussão ou técnicas de observação de participantes são

exemplos de técnicas existentes para o desenvolvimento de uma investigação centrada num paradigma qualitativo.

Nesta investigação é privilegiado o contexto material como fonte direta, ou seja, o investigado é o principal elemento de recolha da informação.

Segundo Marconi e Lakatos (2008, p. 269) “[...] o método qualitativo difere do quantitativo não só por não empregar instrumentos estatísticos, mas também pela forma de coleta e análise dos dados. A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspetos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes e tendências de comportamento.”

Para este trabalho optou-se pelo estudo de caso pois o principal objetivo consiste em conhecer a realidade concreta destas instituições e aprofundar a compreensão da importância da responsabilidade social para as mesmas.

Segundo Gil (2008, p. 58) “O estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores sociais, visto servir a pesquisas com diferentes propósitos, tais como:

- a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação;
- c) explicar as variáveis causais de determinado fenómeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.”

2.3.1 Construção do guião da entrevista

A etapa seguinte consistiu na construção do guião da entrevista. Este foi construído com o propósito de responder aos objetivos do estudo e foi elaborado com base no enquadramento teórico previamente realizado. Este guião é composto por 10 questões que pretendem desmistificar a importância da responsabilidade social nas instituições particulares de solidariedade social, com o intuito de analisar as práticas de responsabilidade social que são implementadas nas mesmas. É também analisada a questão da existência e importância do voluntariado nas instituições particulares de solidariedade social. Outra questão delineada no guião tem como intuito explorar as práticas

ambientais existentes nas instituições particulares de solidariedade social. Por fim, a última questão, colocada centrou-se nas perspetivas futuras das instituições particulares de solidariedade social, ou seja, se as mesmas têm algum projeto para o futuro relacionado com a responsabilidade social.

As questões das entrevistas foram construídas de modo a entender qual a participação que as Instituições particulares de solidariedade social têm perante a responsabilidade social. Na primeira questão é pedido aos entrevistados que explicitem as principais atividades que são realizadas no âmbito das IPSS. Na questão dois e três são exploradas as práticas existentes nas IPSS e a quem se dirigem. É nestas questões que percebemos a que nível está a existência da responsabilidade social nas IPSS. Nas questões quatro, cinco e seis são perguntadas em específico se são utilizadas certas práticas de responsabilidade social nas IPSS, neste caso as práticas de voluntariado e as práticas ambientais. Foram escolhidas em particular estas práticas de responsabilidade social pois são das mais importantes para a sociedade em geral. Neste estudo é importante perceber se as IPSS ao darem valor á responsabilidade social também canalizam recursos suficientes para estas ações, por isso a sétima questão visa explorar a questão dos recursos que são canalizados pelas IPSS para as ações de responsabilidade social. Na oitava questão pretende-se explorar a operacionalização da responsabilidade social nestas instituições, ou seja, nesta questão tenta-se perceber se existem responsáveis pela área da responsabilidade social. Na nona questão pretende-se entender se a missão das IPSS têm em conta, ou seja, aqui pretende-se compreender os aspetos/domínios que são valorizados na intervenção ao nível da responsabilidade social. Na última questão solicita-se que os responsáveis das IPSS digam se têm novos projetos ligados à responsabilidade social.

2.4 Amostra

A amostra é um conjunto de elementos a quem são dirigidas as questões da investigação. Esta investigação debruçou-se sobre as organizações de economia social, em caso concreto as instituições particulares de solidariedade social pelo que as questões se dirigiram aos responsáveis destas instituições.

Realizaram-se 5 entrevistas estruturadas durante os meses de abril e maio, conduzidas via Skype (zoom) e via e-mail. A marcação das entrevistas dependeu da disponibilidade manifestada pelos entrevistados. As entrevistas tiveram uma duração média de 15 minutos. Antes da entrevista a investigadora apresentou o tema do estudo e deu alguns esclarecimentos acerca da condução da

entrevista e do que era esperado dos entrevistados. A etapa seguinte consistiu na transcrição das entrevistas e análise do seu conteúdo.

A tabela a seguir contém informação sobre as entrevistas realizadas, indicando o cargo do entrevistado e a respetiva instituição. De assinalar que se procurou os responsáveis das instituições, ou seja, as pessoas que tinham mais informação sobre as questões relacionadas com as práticas e políticas de responsabilidade social desenvolvidas por estas instituições.

Tabela 1: Caracterização da amostra

| Entrevista | Cargo Ocupado | Instituição Particular de Solidariedade Social |
|------------|--|---|
| 1 | Presidente da Direção | Centro Social da Paróquia de São Lázaro |
| 2 | Diretor de Serviços | Centro Social da Paróquia de Nespereira |
| 3 | Diretor Técnico | Centro Social da Paróquia da Nossa Senhora da Conceição |
| 4 | Diretor técnico de Serviço de Apoio Domiciliário e Gestor da qualidade | Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas |
| 5 | Coordenador de Desporto e Elemento do Núcleo da Qualidade | Centro Social e Paroquial de Santo Adrião |

2.5 Contextualização das instituições que fazem parte do Estudo

Nesta secção será apresentada uma breve descrição de cada Instituição Particular de Solidariedade Social que faz parte da amostra deste estudo. Esta breve caracterização das instituições que permitiram a realização do estudo permite contextualizar o estudo e conhecer as diferentes áreas de intervenção destas instituições na comunidade.

2.5.1 Centro Social da Paróquia de São Lázaro

O Centro Social da Paróquia de São Lázaro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, que teve origem no ano de 1982 durante a paróquialidade do Cónego João Barros.

A ação do Centro Social da Paróquia de São Lázaro abrange a fé e a perseverança e tenta também conjugar o valor do trabalho, da bondade e da paz.

Deseguida serão descritas todas as valências existentes no Centro Social Paróquia de São Lázaro:

- **Creche e Jardim de Infância**

Sendo a infância parte fundamental na vida das pessoas, a valência da creche tem um importante papel na vida das crianças. A Creche do Centro Social da Paróquia de São Lázaro foi dividida em três estabelecimentos sendo que o primeiro estabelecimento tem capacidade para 84 crianças, o segundo estabelecimento tem capacidade para 42 crianças e o terceiro estabelecimento tem capacidade para 45 crianças.

- **Pré-escolar**

A aprendizagem das crianças começa muito cedo e por isso o pré-escolar surge com esse objetivo: contribuir para a igualdade de oportunidades no acesso à escola e para o sucesso educativo, através da realização de atividades educativas pensadas para o desenvolvimento intelectual e aprendizagem da criança.

- **Centro de Atividades de Tempos Livres**

O CATL surge para apoiar as famílias e a criança. Esta resposta social destina-se a acolher crianças do 1º ciclo durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais. O CATL para conseguir responder ao máximo de necessidades possíveis tem 118 vagas disponíveis.

- **Serviço de Apoio Domiciliário**

A resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivo a prestação de cuidados individualizados e personalizados no próprio domicílio, sempre que idosos, adultos ou famílias, por

motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ ou da vida diária. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social da Paróquia de São Lázaro tem capacidade para 50 utentes.

- **Centro de Dia**

O Centro de Dia é uma resposta social, onde existe um segmento de várias contribuições que estes dão aos seus utentes, desde a valorização pessoal a partilha de conhecimentos. Neste Centro de Dia o utente é ajudado com as suas necessidades básicas pessoais. Este Centro de Dia tem capacidade de acolher 50 utentes.

- **Lar**

A resposta social lar tem como objetivo assegurar a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades, proporcionar um alojamento já que muitas vezes estas pessoas não podem permanecer no seu ambiente familiar e criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar. O Lar desta instituição tem a capacidade para acolher 64 utentes.

- **Universidade Sénior**

A Universidade Sénior surgiu para promover o envelhecimento ativo e saudável e também a qualidade de vida dos mais idosos. A mesma ajuda na inserção e participação dos idosos, dinamizando atividades culturais, educacionais e sociais.

- **Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)**

O Centro de Recursos para a Inclusão é um serviço especializado existente na comunidade, acreditados pelo Ministério da Educação, que apoiam e intensificam a capacidade da escola na promoção do sucesso educativo de todos os alunos.

- **Cantina Social**

A Cantina social é uma resposta social que está destinada ao fornecimento de refeições, a pessoas e famílias economicamente desfavorecidas.

- **Programa Operacional de Apoio às pessoas mais carenciadas**

O Programa Operacional de Apoio às pessoas mais carenciadas tem como objetivo combater a pobreza e a exclusão social. Este programa surgiu de maneira a intervir mediante o apoio alimentar e outros

bens de consumo básico. Este pretende diminuir a vulnerabilidade que colocam em risco a integração de pessoas e dos agregados familiares.

2.5.2 Centro Social da Paróquia de Nespereira

O Centro social e Paróquia de Nespereira foi fundado em 1984. Esta instituição sem fins lucrativos de direito privado tem como objetivos: a promoção integral da Pessoa Humana e o seu desenvolvimento integrado na comunidade.

Esta Instituição Particular de Solidariedade Social tem como missão a promoção do bem-estar, do humanismo das pessoas ajudando-as no desenvolvimento do seu potencial. Os seus principais valores são: o trabalho em equipa, a organização, a responsabilidade, o humanismo, a determinação e a alegria.

Deseguidas serão descritas todas as valências existentes no Centro Social Paróquia de Nespereira:

- **Berçário e Creche**

Resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinado a crianças até aos 3 anos de idade.

- **Jardim de infância**

Resposta social vocacionada para o desenvolvimento das crianças com idades compreendidas entre os 3 anos de idade até à entrada no primeiro ciclo do ensino básico.

- **Serviço de apoio domiciliário**

Resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados no domiciliário a indivíduos que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não consigam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades da vida diária.

- **Academia sénior**

Resposta social que visa fomentar e dinamizar os tempos livres de pessoas reformadas, desempregadas e/ou maiores de 60 anos, contribuindo assim para a melhoria do seu nível cultural e social.

- **Cantina social**

Resposta social que pressupõe a confeção e disponibilização de refeições, para o consumo no domicílio ou em espaços próprios, desde que devidamente embalados e acondicionados.

- **Unidade de longa duração e manutenção de Nespereira**

Resposta social que visa prestar cuidados de saúde e de apoio social a pessoas em situação de dependência temporária ou permanente, que não reúnam condições para serem cuidadas no domicílio independentemente da idade.

2.5.3 Centro Social da Paróquia da Nossa Senhora da Conceição

O Centro Social Nossa Senhora da Conceição foi fundado em 1998 servindo a comunidade de Guimarães. Esta instituição prima pela contribuição para a promoção integral dos clientes prestando um serviço de qualidade.

Esta instituição rege-se pela sua confidencialidade, pelo cumprimento dos requisitos do sistema de gestão de qualidade e pela melhoria contínua da sua eficácia com colaboradores qualificados. Os principais valores desta instituição são a solidariedade, a liberdade, a cooperação, a inclusão, a responsabilização e o sentido de justiça.

De seguida serão descritas todas as valências existentes no Centro Social da Paróquia da Nossa Senhora da Conceição:

- **Creche**

Estabelecimento educativo onde é ministrado apoio pedagógico e cuidados às crianças com idades compreendidas entre os 4 meses e os 3 anos. Neste caso a creche está organizada em 3 salas: Berçário, sala de 1 anos e sala de 2 anos.

- **Pré-escolar**

É caracterizada como a primeira etapa no processo de educação ao longo da vida, admitindo assim crianças com idades compreendidas entre os 3 anos até a entrada para o 1º ciclo. Neste caso o Pré-escolar está organizada em 2 salas: a sala dos 3/4 e a sala dos 4/5 anos.

- **Centro de Atividades de Tempos Livres**

Apoio aos pais das crianças que frequentam a escola sendo o seu objetivo proporcionar às mesmas um espaço onde podem aprender e desfrutar dos tempos livres admitindo crianças com idades compreendidas entre os 6 anos e a entrada para o 2º ciclo.

- **Centro de dia**

O centro de dia presta apoio e atenção à população idosa, integrando vários serviços que contribuem para a manutenção do idoso no seu meio socio familiar.

2.5.4 Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas

A Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas – APACI - foi fundada em 7 de abril de 1978 pelo Dr. Aníbal Rodrigues de Araújo, mas teve uma colaboração com várias pessoas onde algumas delas eram pais de crianças com necessidades especiais.

Esta Associação tem como Missão melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência e/ou incapacidades e as suas famílias, e para isso esta associação desenvolveu várias respostas sociais que ajudam crianças com necessidades especiais.

De seguida serão descritas todas as valências existentes na Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas:

- **Centro de Formação Profissional**

O Centro de Formação Profissional pretende ajudar os jovens respondendo às necessidades e visa a integração no mercado de trabalho, o bem-estar físico, emocional e material e o seu desenvolvimento pessoal. O mesmo assegura um apoio bio-psico-social e fomenta a valorização profissional, pessoal e social.

- **Centro de Atividades Ocupacionais**

O Centro de Atividades Ocupacionais é uma estrutura de dia, cujo objetivo é a ocupação laboral, a manutenção de conhecimentos e o desenvolvimento de competências pessoais e sociais para pessoas com necessidades especiais. Esta resposta desenvolve o potencial das pessoas com necessidades

especiais através da criação de atividades diferenciadas e intervenções individualizadas, promotoras de autonomia, qualidade de vida e da inclusão social

- **Lar Residencial**

A Resposta Social do Lar Residencial tem capacidade para acolher 10 pessoas e pretende colaborar com as famílias/responsáveis auxiliando-os na prestação dos cuidados a pessoas com necessidades especiais.

- **Centro de Ensino Especial**

O Centro de Ensino Especial dá resposta a crianças e jovens entre os 6 e os 18 anos com necessidades especiais. Este Centro visa a estimulação e o desenvolvimento global da criança/jovem com deficiência mental e/ou motora.

- **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário é um resposta social que apoia famílias de pessoas com necessidades especiais que se encontram no seu domicílio e que por situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas

- **Centro de Recursos**

O Centro de Recursos é uma resposta social que está credenciada pelo IEFP enquanto estrutura de suporte aos Centros de Emprego – Barcelos e Esposende, de intervenção especializada no domínio da reabilitação profissional, designadamente nas áreas da Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós Colocação.

- **Intervenção precoce na Infância**

A Intervenção precoce na Infância tem por objetivo um apoio integrado para a criança e a sua família, onde existem várias ações de natureza preventiva e reabilitativa, no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

- **Centro de Recursos para a Inclusão**

O Centro de Recursos para a Inclusão é uma resposta social que contribui para a melhoria da qualidade de vida dos alunos com necessidades educativas especiais. Esta resposta social consiste na

prestação de serviços individualizados e personalizados, procurando sempre apoiar as necessidades educativas.

2.5.5 Centro Cultural e Social de Santo Adrião

O Centro Cultural e Social de Santo Adrião é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos e que funciona sob a forma de associação. Esta Instituição Particular de Solidariedade Social tem como missão o apoio social à comunidade e associados.

Esta instituição estabelece que o utente é a sua principal existência e por isso oferecem um conjunto de serviços sociais, desportivos e recreativos. Os principais valores são o voluntariado, a responsabilidade, o altruísmo, a solidariedade, a seriedade e o Humanismo.

De seguida serão descritas todas as valências existentes no Centro Cultural e Social de Santo Adrião:

- **Creche**

A creche funciona com um serviço individualizado de acordo com cada etapa de desenvolvimento da criança, ou seja o Centro Cultural e Social de Santo Adrião funciona em três diferentes estruturas de creches sendo que a primeira funciona com crianças até aos 2 anos, a segunda funciona com crianças entre os 2 e os 3 anos e a terceira e última estrutura de creche funciona entre os 12 meses e os 3 anos.

- **Jardim de Infância**

O jardim de infância surge com o objetivo de receber crianças entre os 3 e 6 anos de idade. O Centro Cultural e Social de Santo Adrião coloca em funcionamento para esta valência 3 salas com diversificadas atividades extracurriculares.

- **Centro de Atividades de Tempos Livres**

O centro de Atividades de Tempos Livres é um espaço ligado à educação não-formal e informal e indiretamente à educação formal. Este espaço promove um conjunto de intervenções educativas e por isso o mesmo recebe crianças a partir dos 6 anos.

- **Centro de Atividades de Tempos Livres – Apoio a Crianças em Risco**

O Centro de Atividades de Tempos Livres – Apoio a Crianças em Risco surge de modo a dar respostas inovadoras a situações sociais de risco. Este Centro tem como ideia base o trabalho entre o triângulo criança-família-comunidade de modo a permitir a definição de projetos de vida que visem o desenvolvimento integral de crianças/jovens em risco, evitando assim a sua retirada da família e consequente integração em Instituições de acolhimento.

- **Centro de Acolhimento Temporário**

O Centro de Acolhimento Temporário funciona há 16 anos e tem como objetivo o acolhimento urgente e transitório, de crianças/jovens até aos 18 anos de idade em situação de risco e que são encaminhadas pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ou pelo Tribunal de Menores de Braga. Este Centro promove sobretudo a integração social ou reintegração familiar e também ajuda estas crianças/jovens na construção de projetos de vida viáveis.

- **Centro de Dia**

O Centro de dia do Centro Cultural e Social de Santo Adrião tem como objetivo a promoção de momentos culturais, recreativos e desportivos de qualidade destinados aos utentes, a prestação dos cuidados básicos e a estimulação dos utentes através de diversos momentos de socialização.

- **Centro de Convívio**

O Centro de Convívio é uma resposta importante para a população pois tem o objetivo da promoção do envelhecimento ativo através da realização de atividades culturais, recreativas e desportivas de qualidade, e da estimulação dos utentes através de diversos momentos de socialização. O mesmo constitui um espaço de lazer, onde o isolamento social é diminuído na população sénior.

- **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário tem por objetivo prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária

- **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem por base o melhoramento da qualidade de vida, com uma equipa multidisciplinar de modo a conseguir que o utente se identifique com as rotinas e hábitos ou atividades sugeridas. Nesta Estrutura são prestados cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa, apoio na alimentação, cuidados de saúde, atividades lúdicas, entre outros.

- **Centro de Noite/Centro de Acolhimento Temporário Ocupacional**

O Centro de Noite/Centro de Acolhimento Temporário Ocupacional surge com o objetivo de ser uma alternativa válida à institucionalização, já que proporciona um espaço de apoio durante a noite para que a população sénior possa descansar durante a noite.

- **Cantina Social**

A Cantina Social foi criada em 2012 e tem como objetivo colmatar as necessidades alimentares dos indivíduos ou famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições diárias.

- **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social**

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social surge com uma equipa que procura ser uma mais-valia na vida das pessoas que acompanha, não só ao nível da satisfação das necessidades básicas, mas também no desenvolvimento e implementação de um projeto de vida que permita a rápida autonomização dos utentes, através do recurso à rede social.

Capítulo 3 - Apresentação e análise de dados

3.1 Perceção dos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social face à responsabilidade social

Nesta secção é apresentada a análise dos dados obtidos através da realização de entrevistas em profundidade aos representantes das instituições Particulares de Solidariedade Social selecionadas. Estas entrevistas foram realizadas com mediação tecnológica (via Skype e por e-mail) como foi descrito no capítulo da metodologia.

As entrevistas foram realizadas de forma estruturada, ou seja, a partir de um guião previamente estabelecido e de uma grelha de análise. Foram no total entrevistados 5 representantes destas instituições, 3 mulheres (uma gestora de qualidade e diretora técnica de serviços de apoio domiciliário e duas diretoras de serviços) e 2 homens (um presidente da direção e um coordenador de desporto e elemento do núcleo de qualidade).

Estes entrevistados revelaram nos seus depoimentos uma boa atitude e opinião favorável em relação ao tema da responsabilidade social corporativa. O conteúdo resultante das entrevistas será então analisado nas secções seguintes.

3.2 Principais atividades que são desenvolvidas pelas instituições particulares de solidariedade Social

Logo no início da entrevista era solicitado ao entrevistado que indicasse quais as práticas de responsabilidade social que eram desenvolvidas pelas instituições.

No Centro Social e Paroquial de São Lázaro as suas atividades são ligadas mais diretamente a infância, à terceira idade e à população carenciada. O Centro Social e Paroquial de Nespereira segue na mesma linha de atuação sendo no entanto destacada a particularidade de também ter uma unidade de longa duração e manutenção de Nespereira. O Centro Social da Nossa Senhora da Conceição e o Centro Social e Paroquial de Santo Adrião também seguem esta linha de valências, apenas a Associação de Pais e Amigos das Crianças Inadaptadas tem uma figura diferente pois o objetivo principal é ajudar as crianças inadaptadas, já que a associação nasceu para isso mesmo:

Os seguintes testemunhos provam esta intervenção das instituições em diferentes domínios sociais.

“No CSPNSC existem quatro valências: Creche, Pré-escolar, C.A.T.L. e Centro de Dia.” (Excerto da entrevista com o representante do Centro Social Nossa Senhora da Conceição);

“No CSPSL existem as seguintes valências: Creche, Pré-escolar, ATL, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Lar/ERPI, Universidade Sénior, CRI (Centro de Recursos para a Inclusão), Cantina Social, Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas.” (Excerto da entrevista com o representante do Centro Social da Paróquia de São José de São Lázaro);

“A APACI desenvolve serviços e atividades nas seguintes áreas: Intervenção Precoce (IP); Centro de Recursos Para a Inclusão (CRI); Centros de Atividades Ocupacionais (CAO); Formação Profissional (FPR); Lar Residencial (LRE); Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).” (Excerto da entrevista com o representante do Associação De Pais E Amigos Das Crianças Inadaptadas)

A partir deste ponto consegue ser perceptível que as instituições tentam melhorar e aumentar as suas valências, de modo a conseguir chegar a mais pessoas que necessitam. Estas instituições têm um papel importantíssimo na comunidade, pois, as mesmas surgem com uma relação de proximidade grande à população e tentam dar resposta a situações de emergência social aos cidadãos mais vulneráveis, mesmo quando existem alguns obstáculos a serem superados pelas instituições.

De um modo geral as Instituições que foram entrevistadas tentam todos os dias lutar para melhorar as suas competências e assim chegar a mais pessoas. Esta ideia foi também veiculada pelos responsáveis destas instituições.

3.3 Práticas implementadas pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social a nível de Responsabilidade Social

No que diz respeito às práticas implementadas ao nível da Responsabilidade Social, as Instituições Particulares de Solidariedade Social estão ligadas muito ao lado das pessoas mais carenciadas. Estas instituições promovem várias ajudas a pessoas carenciadas desde recolha de alimentos, a recolha de roupa, cantina social, entre outros. Esta intervenção de “emergência” foi entendida como a principal linha de orientação no que toca a práticas de responsabilidade social.

A representante de Associação de pais e amigos das crianças inadaptadas confirma esta ideia dizendo que: “A APACI desenvolve as suas práticas de responsabilidade social ao abrigo da sua política de abrangência. Nesta política a APACI expressa o seu compromisso com a continuidade de prestação de serviços holísticos. O seu compromisso é materializado: no planeamento e organização dos serviços; na prestação dos serviços; na realização de outros programas; na escolha de processos e recursos (espaciais, temporais humanos e materiais) adequados às necessidades das partes interessadas envolvidas.

Um dos objetivos da política de abrangência é melhorar o contributo solidário da organização para a comunidade onde opera. Para operacionalizar este objetivo, ao plano anual são planeadas, executadas e monitorizadas diversas atividades que pretendem responder ao contributo solidário da APACI para a comunidade onde se insere. Exemplos destas atividades são a limpeza de praias e rios, visitas a instituições, etc.”

Do depoimento da responsável pela APACI entende-se que a responsabilidade social da instituição é vista como uma prática que está relacionada como quotidiano da instituição e para a concretização deste objetivo definem um plano anual com diversas atividades que são desenvolvidas e posteriormente monitorizadas. Foi valorizada a questão da intervenção abrangente no sentido de desenvolver práticas ao nível da solidariedade social mas também uma intervenção responsável ao nível da proteção ambiental.

O responsável pelo Centro Social Paroquial da Nossa Senhora da Conceição reage a esta questão afirmando que: “Todos os nossos utentes são basicamente do bairro social onde estamos inseridos e por isso damos prioridade a quem é residente nesse mesmo bairro social, já que foram eles que nos ajudaram a contruir o nosso centro social. Existem muitos idosos que estão sem retaguarda familiar e por isso estão melhor connosco do que propriamente em casa porque alguns deles nem fazem uma refeição digna em casa. Também ajudamos com roupas, temos pessoas que nos entregam roupas para depois entregarmos as roupas as pessoas mais necessitadas”.

Mais uma vez a intervenção desta instituição posiciona-se ao nível da responsabilidade social filantrópica de Carroll (1979), ou seja, as instituições de forma voluntária procuram melhorar o sistema social através de práticas concretas e direcionadas a grupos específicos.

A representante desta instituição tendo como população alvo o bairro social tenta dar prioridade a essa mesma população já que como a própria entrevistada indica existem muitos idosos

que não têm retaguarda familiar e precisam desta instituição para várias situações do dia a dia. Nesta declaração percebe-se uma sobreposição da missão da própria instituição com a definição e práticas de responsabilidade social.

Analisando o discurso de todos os responsáveis destas instituições percebe-se que estes indicam que trabalham todos os dias com práticas de responsabilidade social, tendo por base a ajuda ao próximo. Nenhuma destas instituições abdica de seguir estas práticas altruístas que se querem manter em funcionamento criando assim uma boa harmonia e sintonia com a missão destas instituições. Desta forma, conclui-se que a definição do que é a responsabilidade social para estes responsáveis destas instituições colide com a própria missão da instituição que dirigem, pelo que é por vezes difícil perceber a amplitude do conceito sem se perceber a própria missão da instituição.

3.4 O voluntariado existente nas Instituições Particulares de Solidariedade Social

O voluntariado sendo um recurso importante no exercício da cidadania promove a solidariedade com o próximo, fazendo-o de forma livre e organizada. O voluntariado em muitas instituições ajuda na resolução dos problemas que afetam a população alvo na medida em que compensam a falta de recursos humanos e contribuem para o funcionamento das instituições.

Muitas instituições particulares de solidariedade social trabalham com voluntários, já que muitas vezes estas instituições têm pouco apoio financeiro e tendem a recorrer ao voluntariado para suprimir necessidades.

As instituições que foram entrevistadas têm voluntários, que todos os dias tentam colmatar as necessidades da população alvo dessa mesma instituição. Estas mesmas instituições assumem que os voluntários representam uma mais-valia para as instituições e para o apoio à comunidade. Em relação à importância do voluntariado, a representante do Centro Social e Paroquial de Nespereira sublinha que é: “Essencial. De salientar que sempre que precisamos participar em alguma atividade, contactamos os representantes dos voluntários e continuamos a contar com eles. Exemplo disso é a nossa participação anual na Feira Afonsina desenvolvida pelo Município de Guimarães, e que sem a ajuda dos nossos voluntários seria quase impossível participarmos.”

O representante do Centro social da Paróquia de Santo Adrião também afirma que o voluntariado: “É fulcral, sem ele não seria possível desenvolver as atividades com a qualidade e organização necessárias para o seu funcionamento”.

Outro representante que confirma a importância do voluntariado nestas instituições é o representante do Centro Social da Paróquia de São Lázaro que confirma que: “são muito importantes, já que ajudam a manter viva a solidariedade, enquanto partilha e doação da vida, do esforço, do saber, das capacidades... em prol dos outros.”

O voluntariado tem então um papel preponderante na concretização de práticas de responsabilidade social nas instituições e é entendido como uma forma de liberdade, responsabilidade, exercício de cidadania e principalmente de solidariedade. A visão altruísta e de entrega ao próximo parece ser o mote comum aos depoimentos obtidos.

3.5 Papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social nas práticas ambientais

Quando se fala em responsabilidade Social deve-se ter em atenção as questões relacionadas com o ambiente. As práticas ambientais também estão relacionadas com a responsabilidade social que cada indivíduo deve ter perante a sociedade em geral. Estas práticas ambientais devem existir para o bem-estar de toda a população e não têm sido esquecidas por estas instituições.

As entrevistas revelaram-se proveitosas no que toca à quantidade e diversidade de práticas ambientais desenvolvidas. Todos os representantes deram exemplos de práticas ambientais implementadas nas Instituições Particulares de Solidariedade Social umas mais simples outras mais complexas como se pode constatar pela descrição da seguinte tabela:

Tabela 2: Práticas ambientais descritas pelos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social

| | |
|----------------------------------|--|
| Horta Pedagógica | Reciclagem |
| Limpeza de Praias e Rios | Recolha de Óleos Alimentares |
| Agricultura Biológica | Sistema de Aquecimento de Águas Sanitárias |
| Separação dos Lixos | Reaproveitar Objetos |
| Produção de Energia Fotovoltaica | |

Com esta tabela podemos verificar que as instituições têm cada vez mais preocupações ambientais e que desenvolvem iniciativas diversas de proteção do meio ambiente. Desde práticas mais comuns como a reciclagem e a separação de resíduos, estas instituições desenvolvem também práticas mais pedagógicas como a limpeza de praias e rios ou a criação de hortas pedagógicas.

O representante do Centro Cultural e Social de Santo Adrião reage a esta questão dizendo que aplicam práticas ambientais e que as mesmas “foram definidas aquando da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em 2007 e são revistas anualmente por todos os seus Gestores”. Este depoimento permite concluir que estas práticas fazem parte da estratégia da instituição e são incorporadas num sistema formal de Gestão da Qualidade.

Outro representante que refere preocupações ambientais e práticas ambientais concretas é o representante Centro Social da Paróquia de Nespereira, dando exemplos: “temos um sistema de aquecimento de águas sanitárias económico, bem como funcionamento do AVAC (ar condicionado). Regulamos os caudais das águas para que só saia das torneiras o caudal essencial de água necessário. Temos sensores no edifício da creche para a iluminação”. Estas medidas de proteção do ambiente contemplam medidas de consumo de água e de recursos energéticos.

Deste modo é de salientar que as práticas ambientais são de uma extrema importância para estas instituições o que depreendemos dos diversos testemunhos e o facto de as instituições terem este cuidado na implementação destas práticas faz com que sejam vistas como um exemplo pelos seus utilizadores e pela comunidade.

3.6 Posicionamento das Instituições Particulares da Solidariedade Social em relação ao futuro da Responsabilidade Social

As Instituições Particulares de Solidariedade Social sendo organizações de economia social têm que estar sempre alerta de modo a conseguir dar resposta a todas as necessidades da comunidade que servem.

No que diz respeito ao futuro das Instituições Particulares de Solidariedade Social em relação à responsabilidade social praticamente todas as instituições que participaram no estudo indicaram que tentam melhorar as suas respostas sociais e têm planos futuros para conseguir aumentar as respostas de forma responsável.

Neste processo, várias Instituições Particulares de Solidariedade Social apresentaram planos que pretendem que sejam criados futuramente. A representante do Centro Social e Paroquial da Nossa Senhora da Conceição afirma que “no futuro, gostaríamos de construir um lar porque temos muita gente que nos procura a nível de centro de dia onde sentem a necessidade da existência de um lar, só que infelizmente não existem recursos financeiros. Temos infraestruturas, mas teriam que ser remodeladas segundo as exigências da segurança social, só que não temos vencimento”.

O Centro Social e Paroquial de Santo Adrião procura responder às dificuldades da comunidade e o representante da mesma afirma que “De momento, o projeto a vencer é um apoio ainda mais eficaz e sustentável ao nível da multideficiência”.

É importante refletir que as organizações de economia social têm um papel relevante perante a sociedade e que mais do que qualquer organização estas devem perceber as necessidades que possam existir no sentido de procurar soluções viáveis para a sua resolução. A missão destas organizações consiste em servir a comunidade e resolver problemas sociais pelo que as questões relacionadas com a responsabilidade social e a sustentabilidade estão muito próximas sendo por isso difícil a sua distinção. Os testemunhos indicaram vários planos para o futuro no sentido de concretizarem novos projetos e apesar de existir muito a fazer para melhorar o bem-estar da população em geral, aos poucos a evolução destas instituições e da sua intervenção parece conseguir chegar mais longe na ajuda ao próximo.

Capítulo 4 - Discussão de Resultados, Conclusões e Recomendações futuras

4.1 Discussão dos resultados

Os objetivos gerais deste estudo de caso centravam-se em: (1) Perceber se as Instituições Particulares de Solidariedade Social têm em consideração as práticas da Responsabilidade Social e se as implementam, (2) Compreender qual a importância que o voluntariado tem para as Instituições Particulares de Solidariedade Social e (3) Analisar os aspetos/domínios que são valorizados ao nível da intervenção da Responsabilidade Social por parte das Instituições Particulares de Solidariedade Social

No decurso das entrevistas foi sendo possível perceber que existe sintonia no discurso dos responsáveis das Instituições Particulares de Solidariedade Social quanto à Responsabilidade Social e à importância que representa em termos de intervenção social. Estas IPSS implementam práticas ao nível da Responsabilidade Social onde colocam sempre em primeiro lugar as pessoas com as quais trabalham, melhorando assim o seu bem-estar mas também a comunidade onde estão inseridas não faltando referências às práticas solidárias e abrangentes da sua intervenção.

A economia social cada vez mais tem um papel importante na sociedade. O estudo de Oliveira (2012) afirma que a economia social começa a ser um caminho alternativo onde a pessoa não é vista como um número. As organizações de economia social são caracterizadas por serem independentes dos poderes públicos. A economia social coloca o indivíduo à frente de qualquer decisão que deva ser tomada.

Nesta perspetiva a Responsabilidade Social é entendida através da leitura destes testemunhos como um compromisso de todos os indivíduos e um dos exemplos disso é o voluntariado que existe nestas organizações de economia social. Esta opinião é partilhada por Vélez-Romero, Cano-Lara (2016), pois os mesmos defendem que cada indivíduo tem a obrigação de ter responsabilidade social individual e coletiva perante a sociedade em geral. Os voluntários manifestam prontidão a ajudar estas organizações, o que facilita a concretização dos projetos sociais sem muitos recursos financeiros. Assim, os voluntários aliviam estas organizações de economia social e acabam por praticar a responsabilidade social que qualquer pessoa deve ter como pilar principal.

No estudo de Caracol (2011), é reforçada a importância que a responsabilidade social deve ter em todas as organizações. A responsabilidade social tem então um papel importante na qualidade de

vida de todos os indivíduos da sociedade e revelou ser central para estes representantes destas instituições.

Durante o estudo de caso, procurou-se saber se as Instituições Particulares de Solidariedade Social desenvolviam práticas ambientais. As Instituições Particulares de Solidariedade Social afirmaram que existem preocupações e cuidados com o ambiente, conseguindo assim que as mesmas instituições além de ajudar as pessoas que necessitam também desenvolvam medidas que têm em vista a proteção do ambiente e dos recursos naturais.

Apesar das Instituições Particulares de Solidariedade Social fazerem um esforço para conseguirem chegar a toda a população, a verdade é que ainda existe um caminho longo a percorrer, até porque muitas vezes as instituições apesar de saberem que precisam de intervir mais, não têm capacidade financeira para o fazer e isso acaba por ser uma grande barreira que as instituições todos os dias tentam ultrapassar. Simões (2013), reforça a importância das organizações, já que trabalham com uma motivação enorme de forma a que consigam produzir bens e serviços para aqueles que precisam dos mesmos. Estes depoimentos traduziram esta motivação intrínseca dos indivíduos no desenvolvimento das suas funções enquanto profissionais ou enquanto voluntários.

As organizações de economia social encontram-se limitadas no âmbito da sua intervenção por falta de recursos financeiros. Futuramente ter mais ajuda financeira pode garantir que estas organizações consigam chegar mais longe no que diz respeito a melhorar o bem-estar e a qualidade da população.

4.2 Conclusões

A responsabilidade social é um assunto importante para as Instituições Particulares de Solidariedade Social uma vez que entronca na própria definição dos objetivos e missão de muitas destas instituições. Perante isto não deve ser esquecido que a responsabilidade social contribui para uma harmonia entre ambas as partes (IPSS/utente), tem apresentado uma evolução no seio das IPSS e cada vez mais as IPSS olham para a responsabilidade social como sendo um dos principais pilares. A pirâmide de Carroll (1979) ilustra a intervenção destas instituições posicionando-as no topo, ao nível da filantropia ou voluntariado.

Este estudo contribuiu para uma maior compreensão da importância que a responsabilidade social tem nas organizações de economia social, sendo para este estudo em concreto as IPSS. Portanto e tendo em conta a informação recolhida junto dos responsáveis destas instituições foi possível concluir que as IPSS perspetivam a responsabilidade social como um dos seus principais pilares, que estas se preocupam em chegar mais além através de planos futuros para melhorar a sua qualidade de atendimento e aumentar o nº de utentes em todas as respostas sociais, outros também pretendem contribuir para a melhoria das respostas sociais e ambientais. As palavras de ordem parecem ser solidariedade e abrangência.

Em relação às práticas ambientais as IPSS revelam preocupação e implementação eficaz, já que as mesmas implementaram diversas práticas, desde a reciclagem à agricultura biológica.

A existência do terceiro sector é fundamental visto que cada vez mais precisamos de organizações que não tenham como principal objetivo o lucro. Estas organizações reconhecidas como organizações de economia social têm como principal preocupação a responsabilidade, o desenvolvimento e o apoio social à comunidade. Durante esta investigação foi possível concluir que as organizações de economia social têm ocupado um lugar essencial na sociedade sendo reconhecida a sua missão e os seus objetivos no sentido de chegar a todos de forma a atingir o bem-estar da sociedade em geral.

Perante toda a informação recolhida com os representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social podemos concluir que as mesmas integram a responsabilidade social nas respostas sociais que fazem parte das diferenciadas IPSS. Sendo assim e tendo os mesmos objetivos de colmatar as necessidades dos grupos mais vulneráveis podemos verificar a importância da responsabilidade social em diversas dimensões, nomeadamente na dimensão interna e externa. Cada vez mais as IPSS tentam proporcionar diversas respostas sociais de modo a chegar a todas as faixas etárias, promovendo a partilha de experiências, a igualdade de género e a intergeracionalidade.

4.3 Limitações do estudo e investigação futura

No que se refere às limitações deste estudo são identificados os seguintes:

- Surgiram alguns constrangimentos no decorrer desta investigação nomeadamente a limitação de tempo e a dificuldade ao nível da operacionalização do estudo. Quando começaram a ser

marcadas entrevistas com os representantes de diversas IPSS surgiu em Portugal o vírus COVID-19, fazendo com que todas estas IPSS cancelassem a entrevista presencial que estava agendada. Entretanto foi possível reagendar algumas dessas entrevistas por via e-mail e outras por via Skype (zoom). Mesmo assim algumas IPSS que inicialmente concordaram fazer parte do estudo durante a pandemia recusaram participar alegando falta de tempo para responder às questões. Neste sentido mais entrevistas poderiam ter dado uma expressão um pouco diferente desta realidade ou poderiam ter acrescentado mais informação à que foi obtida.

- Na sequência desta limitação existem outras nomeadamente a impossibilidade de se generalizar as conclusões desta investigação, visto ser um estudo de caso centrado na realização de entrevistas. Para este estudo foram entrevistadas cinco IPSS, sendo as suas conclusões delimitadas à realidade estudada. Sendo de prever que um estudo quantitativo exploratório poderia complementar a informação aqui recolhida e analisada.

Relativamente aos estudos futuros, deve ser salientado o seguinte:

- É importante que existam mais estudos onde seja possível relacionar as áreas da economia social e da responsabilidade social, visto se tratar de domínios que colidem e que são pouco explorados pela literatura.
- Estudos futuros podem ser realizados noutras IPSS de diversos distritos de Portugal, tentando aprofundar a temática e os pontos de vista de cada região sobre a Responsabilidade Social.
- Os próximos estudos que possam existir sobre esta temática devem ser um contributo na avaliação da importância da responsabilidade social em todas as IPSS. É necessário que todas as instituições tenham como objetivo principal uma responsabilidade social ativa, de modo a que seja uma temática séria e não apenas algo secundário.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social têm um papel fundamental na nossa sociedade e daí a importância da responsabilidade social, pois assim conseguem melhorar a qualidade de vida de todos, criar elos entre as pessoas e as instituições e chegar mais longe nas suas respostas sociais.

Este estudo apesar das limitações identificadas constitui uma contribuição para a compreensão da importância das práticas de responsabilidade social e ambiental das IPSS em Portugal.

Referências Bibliográficas

- AECA, (2003). *Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa*, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, Comisión de Responsabilidad Social Corporativa. Documento AECA nº 1
- Almeida, J. (2017). *Gestão de Conflitos: Relacionamento e Satisfação dos Stakeholders*. Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa
- Ashley, P. (coord.) (2002) *Ética e responsabilidade nos negócios*, Revista IMES pág. 57-58 São Paulo: Saraiva
- Azevedo, C., Meneses, J. & Franco, R. (2013) *Gestão de Organizações Sem Fins Lucrativos: O desafio da inovação social*, Impulso Positivo, 3º edição.
- Barros, C. (1997). *O Sector não lucrativo: Uma análise da Literatura*. Em C. Barros & J. Santos, *As Instituições Não Lucrativas e a Ação Social em Portugal* (pp. 13-30). Lisboa: Editora Volgata
- Cairo, J. (2008). *Economia Social: Conceitos, Fundamentos e Tipologia*. Revista Kátal Florianópolis, volume 11 (pp. 61-72).
- Campos, J. (2016). *La economía social en la literatura económica y en los hechos: 30 años de história*. CIRIEC: España.
- Campos, M. (2013). *O Terceiro Sector em Portugal: A importância dos planos de comunicação estratégica nas Instituições Particulares de Solidariedade Social da Região Norte – O caso da Misericórdia de Santo Tirso*. Universidade da Beira Interior, Covilhã.
- Caracol, J. (2011) *Corporate Social Responsibility and its importance in company strategy*, ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa.
- Carroll, A. (1979). *A Three-Dimensional conceptual Modelo of Corporate Performance*. *They Academy of Management Review* (pp. 497-505).
- Cesar, A. (2014). *A Responsabilidade Social Empresarial e o Retorno dos Investimentos Socialmente Responsáveis*. Faculdade de Direito, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.
- Comission of the European Community (COM) (2001). *Livro-Verde – Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. COM 366. Bruxelas.
- European Economic and Social Committee (2007) *The social economy in the European union*, the International

Centre of Research and Information on the Public, Social and Cooperative Economy (CIRIEC)

Flores, A. (2009) *La responsabilidad social de las empresas*, Revista de la Facultad de Ciencias Contables, Vol. 16 Nº 32, pp.123-136, Perú.

Fortin, M. (1996). *O Processo de Investigação: Da concepção à realização* (N. Salgueiro, Trad.): Lusociência. Edição original.

Freeman, R., McVea, J. (1984). *A Stakeholder Approach to Strategic Management*, University of Virginia, Working Paper No. 01-02.

Gavino, H. (2014). *O papel das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na economia social: o caso do concelho de Peniche*. Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém.

Gil, A. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. Editora: Atlas. São Paulo.

Gonçalves, R. (2012). *Responsabilidade Social nas Organizações – Avaliação das Motivações no Desenvolvimento e Implementação de Práticas Socialmente Responsáveis*. Instituto Superior de Línguas e Administração, Vila Nova de Gaia.

INE, (2010). *Conta satélite da Economia Social*. Obtido a 22 de Dezembro de 2020: <https://www.cases.pt/contasatelitedaes/>.

Isidoro, A. (2013). *Os Determinantes da Eficácia Organizacional na Resposta Social Centro de Dia, do Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas – uma abordagem multistakeholder*. Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém.

Marconi, M., Lakatos, E. (2008). *Metodologia do trabalho científico*, Editora: Atlas. São Paulo.

Mendes, P. (2013). *Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa: O Papel da Gestão de Recursos Humanos*, Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa, Universidade Lusíada. Lisboa.

Mendiguren, J., Etxarri, E. & Aldanondo, L. (2008) De qué hablamos cuando hablamos de Economía Social y solidaria? Concepto y nociones afines, XI Jornadas de Economía Crítica.

Neamtan, N. (2002). *The social and solidarity economy: Towards an “Alternative” Globalisation*, Vancouver: The carold institute for the advancement of citizenship in social change. Langara college.

Observatorio del Tercer Sector (2009) *La Ocupación en el Tercer Sector Social de Cataluña*, Fundació Caixa Catalunya.

Oliveira, I. (2012). *Economia Social, Pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável*, Instituto Superior de Contabilidade, Porto

Paiva, V. (2004) *Qué es el tercer sector?* Revista Científica de Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), nº 8(1), p. 99-116.

Perez Giner, F. (2003), *La economia social – sus claves*, Valência: CIRIEC España

Quivy, R., Campenhoudt, L. (1998) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Editora: Gradiva. Paris.

Ramos, M. (2011). *Economia Solidária, plural e ética, na promoção do emprego, da cidadania e da coesão social*. Laboreal, volume VII nº 1, 81-104.

Scarpelli, M. (2004). *Terceiro Sector e a Responsabilidade Social*. Universidade Federal de Santa Catarina Centro Socioeconómico/ Departamento de Serviço Social, Florianópolis, Brasil

Simões, I. (2013). *Movimento Vida – Motivação e Organizações Sem Fins Lucrativos*, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra.

Vélez-Romero, X., Cano-Lara, E. (2016) *Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas*, Revista Científica Domínio de las Ciências, Vol. 2, p. 117-126.

Anexos

Anexo 1 - Email enviado às Instituições Particulares de Solidariedade Social

Bom dia,

o meu nome é Ana Sofia Freitas e sou aluna do Mestrado em Economia Social.

No âmbito da elaboração da minha tese de Mestrado "A importância da responsabilidade social nas organizações da economia social: o caso das IPSS" venho por este meio pedir a vossa colaboração na minha dissertação.

Para entender a importância que a responsabilidade social pode ter nas IPSS gostaria de realizar uma pequena entrevista a alguém responsável (Diretor Técnico, Enfermeira Chefe, Responsável Administrativo, etc.).

Peço então a vossa autorização para esta colaboração ficando a aguardar uma resposta.

Os meus Cumprimentos

Ana Sofia Freitas

Anexo 2 - Guião da Entrevista para os representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social

Nome:

Idade:

Formação Escolar:

Função Desempenhada na Organização e tempo de trabalho na instituição:

1. Quais são as principais atividades desenvolvidas pela instituição?
2. E ao nível da Responsabilidade Social que práticas são implementadas pelo Centro Social? (pode ser necessário dizer que responsabilidade são as atividades sociais, económicas e ambientais dirigidas à comunidade).
3. A quem se dirigem estas práticas? Quem são os destinatários?
4. Têm Voluntariado? Que atividades são desenvolvidas ao nível do voluntariado?
5. Qual é a importância do voluntariado no desenvolvimento das práticas da Responsabilidade Social?
6. Têm Práticas Ambientais? O que faz a organização em termos de responsabilidade ambiental?
7. Que recursos (Humanos, Sociais, Financeiros e Materiais) são canalizados para ações de Responsabilidade Social?
8. Quem é o responsável pela área da Responsabilidade Social? Há alguém na instituição que assume esta função?
9. Na definição de que Práticas da Responsabilidade Social o Centro Social vai desenvolver tem em linha de conta a sua missão? Como é definida a intervenção ao nível da responsabilidade social? Á aspetos/domínios que são valorizados nesta intervenção?
10. E no futuro, como acha que a instituição se vai posicionar em relação á responsabilidade social? Têm alguns projetos para o futuro?

Anexo 3 - Grelha de análise das entrevistas dos representantes das Instituições Particulares de Solidariedade Social

| Categorias Temáticas | Dimensões de Análise |
|--|---|
| A Organização e a sua Cultura Organizacional | |
| Caracterização Geral da Instituição | <ul style="list-style-type: none"> • Valências existentes em cada instituição; • Apresentação geral das IPSS feita pelo seu representante; |
| Práticas de Responsabilidade Social | |
| Papel das IPSS nas Práticas de Responsabilidade Social | <ul style="list-style-type: none"> • Práticas implementadas pelas IPSS; • A quem se dirige essas práticas; |
| Práticas de Voluntariado Organizadas pelas IPSS | <ul style="list-style-type: none"> • Existência de voluntariado; • Atividades desenvolvidas pelos voluntários; • Importância do voluntariado no desenvolvimento das práticas de responsabilidade social; |
| Práticas Ambientais Organizadas pelas IPSS | <ul style="list-style-type: none"> • Existência de práticas ambientais; • Que tipo de práticas ambientais existentes; • Importância da responsabilidade ambiental; |

| Competências das IPSS | |
|--|---|
| Recursos das IPSS | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos que são canalizados pelas IPSS para as ações da Responsabilidade social; |
| Responsabilidade Social das IPSS | <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação feita pela IPSS sobre a Responsabilidade Social; • Responsável pela área da Responsabilidade Social; |
| Papel das IPSS nas Práticas de Responsabilidade Social | <ul style="list-style-type: none"> • Perceção da realidade vivida pelas IPSS; • Desenvolvimento feito pelas IPSS; • Domínios valorizados pelas IPSS na área da responsabilidade social; |
| Futuro das IPSS | |
| Posição das IPSS | <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamento das IPSS perante a responsabilidade social; • Projetos futuros com a integração da responsabilidade social; • Objetivos projetados pelas IPSS para o futuro; |

Anexo 4 – Declaração do consentimento informado

O meu nome é Ana Sofia Carvalho Freitas, sou aluna do Mestrado de Economia Social, da Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho e encontro-me a desenvolver a Dissertação de Mestrado, onde pretendo desenvolver um estudo com objetivo de analisar a importância da Responsabilidade Social nas Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Pretendo então solicitar a participação nesta investigação, concedendo o seu consentimento para que lhe seja realizada uma entrevista de modo a perceber qual a sua perceção relativamente á importância da Responsabilidade Social nas Instituições Particulares de Solidariedade Social e particularmente na instituição onde trabalha.

A sua participação é voluntária e os dados que fornecer serão estritamente confidenciais, sendo unicamente utilizados para os objetivos desta investigação. É também livre de abandonar o estudo, se for esse o seu desejo.

Agradeço desde já a disponibilidade para colaborar neste estudo.

Investigadora:

Ana Sofia Freitas

Colocar aqui um contacto

Orientadora da Investigação: Professora

Doutora Carla Freire

Autorizo a realização da entrevista e a utilização dos dados para fins académicos.

Data:

Assinatura: _____