



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Serviço Social e Responsabilidade Social: Um Estudo de Caso sobre a Delta

Maria Vitoria Fonseca Campelo

Mestrado em Serviço Social

Orientador(a):

Doutora Helena Belchior, Professora Auxiliar,
Iscte- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2023



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Serviço Social e Responsabilidade Social: Um Estudo de Caso sobre a Delta

Maria Vitoria Fonseca Campelo

Mestrado em Serviço Social

Orientador(a):
Doutora Helena Belchior, Professora Auxiliar,
Iscte- Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2023

Aos meus pais

Agradecimento

Gostaria de expressar minha sincera gratidão às pessoas que desempenharam um papel fundamental na minha jornada acadêmica e na conclusão desta dissertação.

Primeiramente, expresso minha profunda gratidão à minha mãe, Suzana, cujo apoio incansável e orientação foram inestimáveis ao longo de todo o trajeto do meu mestrado. À minha família, em especial ao meu pai, Glaucio, que sempre acreditou em mim e me incentivou a seguir meus objetivos acadêmicos. Ao meu marido, João Vitor, dedico uma gratidão especial por sua paciência e constante apoio não apenas ao longo da minha jornada acadêmica, mas especialmente durante os momentos finais desta dissertação.

Ao meu irmão, João, agradeço por me fornecer a coragem necessária para buscar meus estudos em Portugal, longe de casa, e seguir meu caminho acadêmico.

Aos meus amigos, tanto em terras brasileiras como lusitanas, sou profundamente grata. Seu apoio incondicional nos momentos de dificuldade e estresse foi vital para equilibrar os desafios do ambiente acadêmico com minha vida pessoal e profissional. Muitas vezes, vocês serviram como ouvidos atentos para minhas aflições e ofereceram abraços acolhedores quando mais necessários.

Não posso deixar de expressar minha profunda gratidão à minha orientadora, Helena Belchior, cuja orientação experiente e apoio constante foram fundamentais para a realização deste trabalho. Seu comprometimento e dedicação à minha formação acadêmica não passaram despercebidos e são dignos de reconhecimento.

A todos vocês, minha mais sincera gratidão. Este trabalho não teria sido possível sem o apoio, amor e encorajamento que recebi ao longo desta jornada.

Resumo

O tema de mestrado desta dissertação é a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e o contributo do assistente social nesse contexto, com foco no Estudo de Caso cujo objeto de estudo foi Grupo Nabeiro, mais especificamente na empresa Delta Cafés. A motivação para esta pesquisa emerge da crescente conscientização sobre a importância da RSE na era contemporânea e da relevância do profissional de Serviço Social no contexto empresarial.

Neste sentido, a pergunta de partida é “As ações de RSE podem empoderar as comunidades e qual é o contributo do assistente social?”.

O objetivo geral é compreender os efeitos da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), na comunidade. Os objetivos específicos são sistematizar as práticas de responsabilidade social empresarial; perceber a perspectiva dos assistentes sociais em relação à RSE, qual o contributo do assistente social nas iniciativas de RSE.

Para alcançar os objetivos deste trabalho foi adotando como método científico uma pesquisa de natureza qualitativa, através dos seguintes instrumentos de recolha de dados: análise bibliográfica e documental, aplicação de um inquérito online, com perguntas abertas, dirigido a assistentes sociais, Através deste estudo foi possível verificar como esta empresa incorpora a RSE e como o assistente social desempenha um papel proeminente na implementação e avaliação dessas iniciativas.

Esta dissertação busca oferecer um contributo para o conhecimento nesta área, cujo exemplo de boas práticas pode ser um fator impulsionador de adesão à RSE nas organizações, com a presença do assistente social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades e promovendo a integração bem-sucedida entre os negócios e responsabilidade social.

Palavras-chave: RSE (Responsabilidade Social das Empresas), Cidadania Empresarial, Serviço Social.

Abstract

This dissertation is about the Corporate Social Responsibility (CSR) and the contribution of the social worker in this context, focusing on a Case Study, the subject of which was the Nabeiro Group, specifically the company Delta Cafés. This is a Case Study of Delta Cafés. The motivation for this research arises from the growing awareness of the significance of CSR in the contemporary era and the relevance of the social work profession in the business context.

In this regard, the guiding research question is: "Can CSR actions empower communities, and what is the contribution of the social worker?" The overall objective is to comprehend the effects of Corporate Social Responsibility (CSR) on the community. The specific objectives include systematizing corporate social responsibility practices, understanding the perspectives of social workers regarding CSR, and exploring the role of the social worker in CSR initiatives.

To achieve the objectives of this study, a qualitative research method was employed, utilizing the following data collection instruments: literature and document analysis, the administration of an online survey with open-ended questions directed at social workers. Through this study, it was possible to ascertain how this company incorporates CSR and the prominent role played by the social worker in the implementation and evaluation of these initiatives.

This dissertation seeks to contribute to knowledge in this area, where exemplary practices can serve as a driving force for CSR adoption within organizations, with the presence of social workers contributing to the sustainable development of communities and promoting the successful integration of business and social responsibility.

Key Words: CSR (Corporate Social Responsibility), Delta Cafés, Corporate Citizenship, Social Work.

INDICE

Agradecimento	iv
Resumo	vii
Abstract	ix
Siglas	1
Introdução	2
CAPÍTULO 1 - Enquadramento Teórico	7
1.1. A definição de Responsabilidade Social Empresarial	7
1.2. Dimensões da RSE	9
1.3. A RSE e os interesses empresariais	12
1.3.1 Do capitalismo à busca pelo equilíbrio socioambiental	13
1.3.2 Os desafios enfrentados pelas empresas	14
1.3.3 O impacto no lucro e na sustentabilidade	15
1.3.4 A crescente importância da SER nas empresas	16
1.4. A Responsabilidade Social Empresarial em Portugal	16
1.5. A ambiguidade relacionada à Responsabilidade Social Empresarial	20
1.5.1. RSE & Filantropia	21
CAPÍTULO 2 - A mudança de paradigma do Serviço Social	25
2.1. O Serviço Social no contexto da RSE	25
CAPÍTULO 3 - Metodologia	27
3.1. Percurso Metodológico	27
3.1.1. Estudo de Caso:	27
3.1.2. Técnicas de recolha e tratamento de dados	28
3.2. Universo e Amostra	29
3.3. Limitações do estudo	29
3.4. Questões éticas	30
CAPÍTULO 4 - Análise e discussão de resultados	31
4.1. Caracterização do objeto de estudo	31
4.1.1. Campo Maior	31
4.1.2. As transformações sociodemográficas de Campo Maior	32
4.1.3. Rui Nabeiro, o pai de Delta	33
4.1.4. E Nasce a Delta	35

4.2.	Delta e a Responsabilidade Social Empresarial	36
4.2.2.	A Delta e as Suas Inciativas de SER	37
4.3.	O contributo dos assistentes sociais nas iniciativas de RSE da Delta Cafés	40
4.4.	Os reflexos da Delta em Campo Maior	40
4.5.	Responsabilidade Social Empresarial e o Serviço Social	43
4.5.1.	O contributo do assistente social no Serviço Social Empresarial	43
4.5.2.	Os desafios e Vantagens	44
4.5.3.	O sentimento dos profissionais da classe	46
	Conclusões	48
	Referências Bibliográficas	52
	Apêndices	55
	Guião do Inquérito:	55

Siglas

BCSD: Business Council for Sustainable Development

CSR: Corporate Social Responsibility

ESDR: Europe Sustainable Development Report

IFSW: International Federation of Social Workers

INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

LVCCE: Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias

ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OND: Organização das Nações Unidas

PNE: Plano Nacional de Emprego

RSE: Responsabilidade Social Empresarial

RSO: Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações

SDG: Sustainable Development Goals

Introdução

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um tema de discussão em destaque no mundo dos negócios e na sociedade em geral. A ideia de que as empresas não devem apenas buscar o lucro, mas também desempenhar um papel ativo na promoção do bem-estar social e ambiental, tem aumentado nas últimas décadas.

Os tempos em que os desafios socioambientais eram encarados como responsabilidade única dos governos de cada região, com as soluções a cargo exclusivamente de agentes governamentais, ficaram definitivamente para trás. Conforme destacado por Teixeira, é responsabilidade das organizações empresariais, enquanto entidades de significativa importância e influência na estrutura social, desempenhar um papel ativo na preservação e no aprimoramento do bem-estar abrangente da sociedade (Teixiera, 2017).

A crescente conscientização das empresas privadas sobre a adesão a iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial, caminha lado a lado com o aumento da carência mundial para soluções às crises sociais e ambientais enfrentadas.

A motivação para fazer uma dissertação sobre Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e seus desdobramentos na sociedade, bem como a interação do assistente social com essa prática, é profundamente arraigada em diversos fatores de importância crítica, dos quais se destaca:

1- A dicotomia empresarial: Por um lado as iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial buscam contribuir para a resolução dos desafios socioeconômicos enfrentados, por outro a RSE pode também ser um vetor de inovação e competitividade para as empresas e utilizada como meio para angariar ainda mais lucros para a empresa.

2- Impacto nas Comunidades Locais: As práticas de RSE frequentemente afetam as comunidades locais onde as empresas estão inseridas. A motivação intrínseca à pesquisa é avaliar o impacto dessas ações na comunidade em que atua.

3- Papel do assistente social: O Serviço Social é uma disciplina dedicada à promoção do bem-estar social. A dissertação pretende explorar de que maneira os profissionais de Serviço Social podem contribuir para a efetividade das iniciativas de RSE, bem como os desafios que enfrentam ao operar nesse contexto e a sua opinião sobre o tema.

Assim, esta dissertação emerge da necessidade de enfrentar questões ao redor da Responsabilidade Social Empresarial e entender como as empresas e os profissionais do Serviço Social podem contribuir para a construção de um mundo mais justo e sustentável, que deu lugar à seguinte pergunta de partida: “As ações de RSE podem empoderar as comunidades e qual é o contributo do assistente social?”.

O objetivo desta investigação é compreender os efeitos da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), na comunidade. Sendo assim, os objetivos específicos são sistematizar as práticas de responsabilidade social empresarial; perceber a perspectiva dos assistentes sociais em relação à RSE, qual o contributo do assistente social nas iniciativas de RSE

Esses objetivos específicos visam aprofundar a compreensão e qual o contributo do assistente social no contexto da RSE e na complexidade das dinâmicas entre ações sociais e interesses corporativos.

Nesse contexto, o Grupo Nabeiro, um grupo empresarial de Portugal, se destaca como um exemplo de empresa que incorpora a RSE em suas operações e estratégias de negócios. O Grupo Nabeiro, que abriga a Delta Cafés, tem sido um protagonista na promoção da RSE em Portugal, particularmente na região de Campo Maior, em Porto Alegre, Portugal.

De modo a compreender melhor como as empresas adeptas à Responsabilidade Social Empresarial atuam nas comunidades, e como as ações de RSE são implementadas e os quais os resultados para a sociedade, este trabalho se propõe-se a realizar como método científico uma pesquisa de natureza qualitativa, através dos seguintes instrumentos de recolha de dados: análise bibliográfica e documental, a pesquisa qualitativa através de um inquérito online, com perguntas abertas, dirigido a assistentes sociais, o Estudo de Caso cujo o objeto de estudo foi Grupo Nabeiro, mais especificamente na empresa Delta Cafés

No capítulo 1 é apresentado o enquadramento teórico. Ele se inicia com a definição da Responsabilidade Social Empresarial, explorando suas várias dimensões. Além disso, são analisados os interesses empresariais relacionados à RSE, considerando a contextualização histórica e os desafios enfrentados pelas empresas no contexto da RSE. Uma ênfase especial é dada ao impacto da RSE no lucro empresarial e na sustentabilidade socioambiental, e são discutidas as ambiguidades associadas à RSE. Adicionalmente, neste capítulo, é apresentada uma discussão sobre a diferenciação entre RSE e filantropia, destacando suas nuances e distinções fundamentais.

O capítulo 2 se concentra na relação entre o Serviço Social e o novo paradigma introduzido pela Responsabilidade Social Empresarial. Nele é explorado o papel do Serviço Social dentro do contexto da RSE, analisando como essa disciplina se ajusta às dinâmicas e desafios associados à RSE. Este capítulo oferece uma visão das implicações e oportunidades para o Serviço Social na era da RSE, bem como sua contribuição para a promoção do bem-estar social e o alcance dos objetivos de desenvolvimento sustentável.

O capítulo 3 é dedicado à metodologia de pesquisa utilizada nesta dissertação. Ele inicia com a descrição do percurso metodológico, que orientou a coleta e análise dos dados. São discutidos o universo da pesquisa e a seleção da amostra, com a justificação das escolhas feitas. Além disso, este capítulo aborda as técnicas de recolha e tratamento de dados, evidenciando as etapas e ferramentas utilizadas. São também consideradas as limitações inerentes ao estudo, bem como as questões éticas que nortearam a pesquisa.

No capítulo 4 é feita a caracterização do objeto de estudo. Neste capítulo, o objeto de estudo, que compreende a cidade de Campo Maior, sua história e mudanças sociodemográficas, juntamente com a história da Desta Cafés, são caracterizados em detalhes. O capítulo aborda a história do fundador da Desta Cafés, Rui Nabeiro, e examina as ações de responsabilidade social da Delta, destacando o papel dos assistentes sociais nessas ações. Também são explorados os reflexos que a Delta tem em Campo Maior. Além disso, este capítulo se concentra na relação entre o Serviço Social e a RSE, examinando o contributo do assistente social para a RSE, os desafios e vantagens dessa relação, e investiga os sentimentos dos trabalhadores da classe de Serviço Social.

Por fim, após o capítulo 4 esta dissertação é apresentada as conclusões finais dessa dissertação

Enquadramento teórico

Neste capítulo, será apresentado o enquadramento teórico da dissertação, que se concentra na Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e o contributo do assistente social na promoção e implementação das iniciativas de RSE.

Serão abordadas aqui as contribuições académicas e os debates recentes no campo da RSE, destacando a crescente importância das empresas em busca de equilíbrio socioambiental. Além disso, também será explorado o contributo do assistente social nesse contexto, e o que pensa essa classe trabalhadora a respeito deste assunto.

1.1. A definição de Responsabilidade Social Empresarial

Conforme mencionado anteriormente, não existe uma definição única para o conceito de "Responsabilidade Social". No entanto, o Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias (LVCCE, 2001), juntamente com a maioria das outras definições encontradas, estabelece que

A responsabilidade social das empresas é, fundamentalmente, um conceito no qual as empresas optam, de forma voluntária, por contribuir para uma sociedade mais equitativa e um ambiente mais limpo. (LVCCE, 2001, p. 4)

Portanto, a RSE não deve ser interpretada como uma regulamentação ou legislação em relação aos direitos sociais ou às normas ambientais, mas sim como um guia e uma diretriz de conduta.

Já o Guia de Sustentabilidade Empresarial: Moldando um Futuro sustentável (ONU, 2015) enfatiza que "O bem-estar dos trabalhadores, das comunidades e do planeta está intrinsecamente vinculado à saúde da empresa." (ONU, 2015, p. 7)¹ Essa interconexão se manifesta claramente na relação entre as práticas ambientais, sociais e de governança de uma empresa e o estado atual e futuro do nosso mundo.

Atualmente vivemos em uma sociedade de risco com crises climáticas, de água e alimentos, pobreza, conflitos e desigualdade, e com isso é “cada vez maior o número de empresas europeias que promovem estratégias de responsabilidade social como reação a diversas pressões de natureza social, ambiental e económica.” (LVCCE, 2001, p. 3). Ainda de acordo com o Guia de Sustentabilidade da ONU (2015)

¹ The well-being of workers, communities, and the planet is inextricably tied to the health of the business.

As empresas estão respondendo, indo além de suas responsabilidades básicas e indo mais além em um espaço estratégico de oportunidades. Isto inclui modelos de negócios, produtos e serviços com um retorno social e econômico conjunto; advogando publicamente pelas políticas governamentais que avançam prioridades de sustentabilidade; e, o que é importante, colaborar com os colegas para fazer mudanças sistêmicas² (ONU, 2015, p. 7).

Em 2000, a ONU criou o Pacto Global, uma resolução para incentivar à Responsabilidade Social Empresarial, em 2015, de acordo com o site da iniciativa, ela se tornou “a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil participantes, entre empresas e organizações, distribuídos em 70 redes locais, que abrangem 160 países” (Pacto Global, s.d.)

Segundo o site da Inmetro Brasil³, a Norma Internacional ISO 26000⁴ define a SER da seguinte forma:

“a responsabilidade social se expressa pelo desejo e pelo propósito das organizações em incorporarem considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, que esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento. Também implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas” (Inmetro, s.d.)

Com isso podemos associar à RSE também os conceitos de governança corporativa, cidadania empresarial e gestão estratégica.

² Businesses are responding, moving beyond their basic responsibilities, and going further into a strategic opportunity space. This includes business models, products, and services with a joint societal and economic return; publicly advocating for government policies that advance sustainability priorities; and, importantly, collaborating with peers to make systemic changes.

³ Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) é uma autarquia federal brasileira, no formato de uma agência executiva, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços

⁴ A ISO 26000:2010 é uma norma de diretrizes e de uso voluntário para empresas que pretendem adotar práticas de RSE; não visa nem é apropriada a fins de certificação

Apesar da Responsabilidade Social Empresarial não ter uma definição universal, podemos dizer a partir das definições acima, que se trata de um conjunto de ações que tem como objetivo trazer equilíbrio na desigualdade social, económica e ambiental para a comunidade em que a empresa atua, o que, a priori, seria responsabilidade do Estado, mas que o mesmo não tem capacidade de resolver. Ou seja, seria uma forma de mobilização de empresários que procuram intervir na sociedade em prol da cidadania, surgindo o conceito de uma empresa “cidadã”, como explicam Amaral e Cesar (2009) em seu artigo “O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas”:

Com o desenvolvimento de ações sociais que extrapolam o âmbito da empresa e se estendem à sociedade, configura-se, então, o ideário da “empresa cidadã” (cf. Cesar 2006), corroborando com as medidas governamentais de fortalecimento das iniciativas da “sociedade civil” que, supostamente neutra e desprovida de ideologias e práticas classistas (cf. Amaral, 2006), é posta como parceira indispensável do Estado no enfrentamento dos desafios nacionais, como o combate à pobreza e à desigualdade social (Cesar, do Amaral, & Cesar, 2009, p. 14)

Nesse sentido, a RSE visa a integrar considerações éticas, sociais e ambientais nas operações das empresas e nas interações com todas as partes interessadas (Carroll, A pirâmide da responsabilidade social corporativa: Rumo à gestão moral dos stakeholders organizacionais, 1991). Essa abordagem torna-se especialmente relevante em um contexto em que as empresas buscam demonstrar seu compromisso com o desenvolvimento sustentável e a melhoria das condições sociais.

1.2. Dimensões da RSE

A Responsabilidade Social Empresarial pode ser dividida em duas grandes áreas de atuação: interna e externa.

De acordo com o Livro Verde (2001), iniciativas de RSE de dimensão interna são ações de investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança, enquanto as práticas ambientalmente responsáveis se relacionam sobretudo com a gestão dos recursos naturais explorados no processo de produção. (LVCCE, 2001, p. 8) Estes aspetos possibilitam a gestão da mudança e a conciliação do desenvolvimento social com uma competitividade reforçada.

Já a ação de RSE externa ultrapassa a esfera da própria empresa e estende-se à comunidade local, envolvendo, para além dos trabalhadores e acionistas, um vasto espectro de outras partes interessadas: parceiros comerciais e fornecedores, clientes, autoridades públicas e ONG que exercem a sua atividade junto das comunidades locais ou no domínio do ambiente (LVCCE, 2001, p. 12)

Em 1979, Carroll desenvolveu o primeiro modelo conceitual de desempenho social empresarial com o propósito de abordar as funções relacionadas à responsabilidade social.

Este modelo foi representado em uma matriz tridimensional que considerava as interações entre suas diversas dimensões. Nesse modelo, Carroll identificou a natureza da RSE (englobando aspetos econômicos, legais, éticos e filantrópicos) como a primeira dimensão. A segunda dimensão englobava as questões sociais com as quais as empresas estavam envolvidas, como discriminação, meio ambiente, consumismo, segurança, entre outras. A terceira e última dimensão era a Filosofia da Capacidade de Resposta, que avaliava o grau de compromisso da empresa com a responsabilidade social e incluía diferentes níveis de resposta às demandas sociais, como reação, defesa, adaptação/acomodação e proatividade (Carroll, 1979)

Já a ISO26000 aborda sete dimensões centrais de responsabilidade social definidos na norma e representados no gráfico a seguir.



As empresas podem priorizar diferentes dimensões da RSE com base em sua missão, valores e impacto desejado na sociedade. É importante observar que a RSE não se limita a uma única dimensão, mas sim abrange um compromisso interdependente com a sustentabilidade em todas as áreas da empresa, abrangendo todas essas dimensões de maneira integrada. As empresas podem priorizar diferentes dimensões com base em sua missão, valores e no impacto desejado na sociedade.

1- Dimensão Ambiental: A dimensão ambiental da RSE envolve as ações e compromissos de uma empresa relacionados ao meio ambiente. De acordo com o Guia para Sustentabilidade Corporativa, as empresas devem apoiar uma abordagem preventiva dos desafios ambientais; adotar iniciativas para promover uma maior responsabilidade ambiental; e incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias respeitadoras do ambiente (ONU, 2015, p. 11). Isso inclui práticas de sustentabilidade, redução de impactos ambientais, conservação de recursos naturais, gestão de resíduos, eficiência energética e iniciativas de reciclagem. Empresas que priorizam essa dimensão buscam minimizar seu impacto negativo no meio ambiente e contribuir para a preservação e proteção dos recursos naturais. “As questões ambientais ao nível local, regional e global estão interligadas. Abordá-las exige uma estratégia abrangente, sistemática e coletiva” (RSO PT, 2015, p. 19).

2- Dimensão Social: A dimensão social refere-se às ações da empresa que visam o bem-estar da sociedade em geral. Isso inclui doações para causas sociais, programas de educação, saúde, combate à pobreza, apoio a comunidades carentes e projetos de responsabilidade social que beneficiam pessoas em situações desfavorecidas.

Muitas empresas empenham-se em causas locais, nomeadamente pela oferta de espaços adicionais de formação, o apoio de ações de promoção ambiental, o recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social, a disponibilização de estruturas de cuidados à infância para os filhos dos trabalhadores, parcerias com comunidades, o patrocínio de eventos culturais e desportivos a nível local ou donativos para ações de caridade (LVCCE, 2001, pp. 12-13).

Empresas que se concentram nessa dimensão buscam contribuir de forma positiva para a sociedade e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

- 3- Dimensão Económica: A dimensão econômica da RSE diz respeito às práticas de negócios éticas e responsáveis. Segundo Carroll (1991) Essa dimensão se traduz na responsabilidade da organização em garantir sua eficiência e lucratividade, com o propósito de satisfazer tanto as demandas de consumo da sociedade como as expectativas dos acionistas quanto ao retorno sobre seus investimentos. Empresas que consideram essa dimensão buscam equilibrar seus interesses econômicos com a responsabilidade social e ética. De acordo com o relatório “Uma visão da responsabilidade Social” (2015) a criação de postos de trabalho, bem como salários e outras compensações pagas pelo trabalho efetuado, estão entre as mais importantes contribuições econômicas e sociais que qualquer organização pode fazer (RSO PT, 2015, p. 17).
- 4- Dimensão Ética: A dimensão ética da RSE diz respeito à adoção de práticas comerciais éticas e transparentes. Isso inclui o combate à corrupção, conformidade com regulamentações éticas e legais, respeito pelos direitos humanos e a promoção de comportamentos éticos tanto dentro da empresa quanto em sua cadeia de suprimentos. Para qualquer empresa que pretenda ser sustentável, começa por atuar com integridade - respeitando as responsabilidades fundamentais nos domínios dos direitos humanos, trabalho, ambiente e anticorrupção (ONU, 2015, p. 8).
- 5- Dimensão de Governança Corporativa: A dimensão de governança corporativa se concentra em boas práticas de governança, como estruturas de liderança eficazes, prestação de contas, gestão de riscos e conformidade com regulamentações e leis. Empresas que priorizam essa dimensão buscam garantir uma liderança eficiente, transparência nas operações e uma abordagem ética na tomada de decisões. A liderança deve enviar um sinal forte a toda a organização de que a sustentabilidade conta e que todas as responsabilidades são importantes. Isto significa instigar a ação em áreas chave: Apropriação da agenda pelo conselho de administração; ajustes nas políticas e práticas; alinhamento dos assuntos governamentais; treinamento e motivação dos funcionários; inclusão da sustentabilidade na cadeia de suprimentos; e divulgação dos esforços e resultados (ONU, 2015, p. 9).

1.3. A RSE e os interesses empresariais

É ingênuo se pensar que as empresas e grande corporações, promovem ações de responsabilidade social apenas pela sua preocupação genuína com os seus trabalhadores e com a comunidade em que atua.

(...) a longo prazo, quem não usa o poder de uma forma que a sociedade considere responsável está condenado a perdê-lo (Teixiera, 2017)

A interação entre a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e os interesses empresariais capitalistas tem sido objeto de extensa pesquisa e debate nos domínios da gestão e ética corporativa. Este subcapítulo aborda essa relação intrincada, explorando sua dinâmica multifacetada no contexto do capitalismo. Além disso, investiga a evolução histórica dessa relação e destaca os desafios e oportunidades que dela emergem.

Em um mundo de concorrência acirrada, onde produtos e serviços são frequentemente similares, o sucesso de uma empresa não depende apenas da qualidade do que ela faz, mas de como ela se conecta com os consumidores, como ela os envolve e como ela se diferencia da concorrência. A mudança de paradigma no mundo dos negócios e do marketing, passando de uma abordagem centrada no produto para uma abordagem centrada no cliente, onde a interação e o envolvimento dos consumidores desempenham um papel central. Ela corrobora a ideia de que os consumidores desempenham um papel mais ativo nas interações com as empresas, especialmente em um ambiente competitivo (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2010). Com isso podemos dizer que a evolução da sociedade, o relacionamento empresa-consumidor passou por uma transformação significativa. O aumento da oferta no mercado reformulou a percepção de valor dos consumidores em relação aos produtos e serviços. Além dos tradicionais critérios de preço e qualidade, os consumidores passaram a levar em consideração os valores associados a uma marca e se eles estavam alinhados com seus princípios e crenças.

O consumidor deixou de ser um mero recetor passivo e se tornou um agente ativo nas interações econômicas, influenciando significativamente o comportamento e a comunicação das empresas com a sociedade. De acordo com Porter e Kramer (2011) a legitimidade dos negócios caiu de modo jamais vistos antes. Para os autores a solução reside no paradigma do valor compartilhado, que se caracteriza pela geração de valor econômico de concomitante à criação de valor para a sociedade, mediante o atendimento de suas necessidades e enfrentamento de seus desafios.

1.3.1 Do capitalismo à busca pelo equilíbrio socioambiental

Nos últimos anos, as empresas têm sido cada vez mais vistas como uma das principais causas dos problemas sociais, ambientais e económicos. As empresas são amplamente consideradas como estando a prosperar à custa da comunidade em geral. (Porter & Kramer, 2011)

Beck argumenta que estamos imersos em uma sociedade que pode ser considerada moderna ou até pós-moderna, após a era industrial, e ele a chama de "sociedade de risco". Isso se deve ao fato de que essa sociedade é caracterizada por um ambiente incerto moldado por avanços tecnológicos e mudanças sociais rápidas, criando um panorama de riscos globais, em contraposição aos riscos individuais do passado (Beck, 2011).

O autor observa que o conceito de "sociedade industrial" ou "sociedade de classes", conforme delineado por pensadores como Marx e Weber, estava centrado na questão da distribuição desigual, mas socialmente aceitável, da riqueza produzida socialmente (Beck, 2011).

Portanto, as empresas ocupam um papel determinante no comportamento da população bem como no desenvolvimento do bem-estar social e ambiental. A ode ao excesso, à exploração e à riqueza, estimulados pelo capitalismo radical, têm intensificado as assimetrias globais, tais como: aumento das desigualdades sociais e dos desastres ambientais.

Aliar a responsabilidade social com a geração de riqueza não é mais algo meramente desejável, mas sim fundamental para sobrevivência e reequilíbrio da sociedade e ambiente.

De acordo com Medina (2015), ainda no século XIX, para tentar apaziguar os males trazidos pelo comportamento empresarial, deu-se início à prática do trabalho social em empresas como um mecanismo de mediação entre o capital e o trabalho, onde as empresas se comprometeram a corrigir os rigores trabalhistas gerados pelo capitalismo, com uma “responsabilidade social corporativa” (Medina, 2015, p. 63).

Entretanto, com a expansão industrial, a globalização, as instabilidades socioambientais e econômicas se agravaram ainda mais e as empresas passaram a não só intervir internamente (na integração e bem-estar dos seus funcionários e familiares), como também externamente, na comunidade e meio ambiente em que atuam. Foi então que empresários perceberam que a atuação voltada para a responsabilidade social não abandona os seus objetivos econômicos, mas que, pelo contrário, podem aumentá-los. (citar alguém)

Desde então, o crescimento da adoção da Responsabilidade Social das Empresas (RSE) pelo mercado tem levantado um polêmico debate, colocando sob questionamento o seu próprio conceito e objetivo.

1.3.2 Os desafios enfrentados pelas empresas

A incorporação da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) nas atividades empresariais introduz uma dinâmica complexa, na qual as empresas se veem diante do desafio de equilibrar as metas lucrativas com suas obrigações sociais.

Essa interação complexa levanta questões cruciais sobre como harmonizar a busca por resultados financeiros imediatos com os objetivos de longo prazo da RSE. Essa complexidade, como cuidadosamente explorada por Freeman, é descrita no conceito de "gestão de múltiplos *stakeholders*", que reconhece a importância de considerar não apenas os acionistas, mas também todas as partes interessadas, ao tomar decisões estratégicas. Assim, o equilíbrio entre o lucro e a responsabilidade social se transforma em um desafio contínuo e de destaque na gestão empresarial contemporânea. (Freeman, 2010)

1.3.3 O impacto no lucro e na sustentabilidade

No início do capitalismo, o foco estava estritamente na busca do lucro e no retorno financeiro aos acionistas. No entanto, com o crescimento das preocupações sociais e ambientais, as empresas passaram a considerar seu impacto além dos resultados financeiros.

Confrontadas com os desafios de um meio em mutação no âmbito da globalização e, em particular, do mercado interno, as próprias empresas vão também tomando consciência de que a sua responsabilidade social é passível de se revestir de um valor económico direto (LVCCE, 2001, p. 4)

Carroll identificou quatro estágios na evolução da RSE: o estágio econômico (lucro máximo), o estágio legal (cumprimento das leis), o estágio ético (fazer o que é certo) e o estágio filantrópico (contribuições à sociedade) (Carroll, 1991).

A RSE não apenas pode influenciar positivamente o desempenho financeiro das empresas, mas também fortalecer sua resiliência e longevidade no mercado a longo prazo. Por exemplo, ela contribui para melhorar a imagem da empresa, construindo uma reputação positiva no mercado. Carroll ressalta que a reputação é um ativo intangível valioso que pode aumentar a confiança dos consumidores e investidores na empresa (Carroll, 1999)

Estudos de autores como Porter e Kramer (2011) evidenciam que a Responsabilidade Social Empresarial pode estimular a inovação, impulsionando a criação de novos produtos e serviços que atendam às demandas do mercado por soluções sustentáveis. O que, por sua vez, pode conferir uma vantagem competitiva à empresa.

Outros benefícios para as empresas também podem ser enumerados como por exemplo: atração de talentos qualificados que, seguindo a tendência do mundial de mercado, estão querendo se relacionar com empresas conscientes; redução de riscos operacionais; melhorias nas relações com as partes interessadas como empregados e clientes e benefícios fiscais.

1.3.4 A crescente importância da SER nas empresas

Os progressos quanto à adesão à RSE muito tem a ver com uma necessidade de que a própria população mundial expressou. De acordo com o Livro Verde da Comissão das Comunidades Europeias (2001) são vários os fatores que motivaram esta evolução:

- Novas preocupações e expectativas dos cidadãos, consumidores, autoridades públicas e investidores num contexto de globalização e de mutação industrial em larga escala.
- Novas preocupações e expectativas dos cidadãos, consumidores, autoridades públicas e investidores num contexto de globalização e de mutação industrial em larga escala.
- A preocupação crescente face aos danos provocados no meio ambiente pelas atividades económicas.
- A transparência gerada nas atividades empresariais pelos meios de comunicação social e pelas modernas tecnologias da informação e da comunicação.

O estudo de Porter e Kramer (2011) também destaca a conexão entre a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e a construção de valor compartilhado para as empresas. Eles argumentam que a RSE pode melhorar a reputação da marca, atrair investidores e consumidores conscientes e reduzir riscos operacionais por meio de várias estratégias.

1.4. A Responsabilidade Social Empresarial em Portugal

Assim como no mundo, em território português, a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) tem adquirido notoriedade como uma abordagem de relevância significativa para fomentar o desenvolvimento sustentável, promover o engajamento da comunidade e satisfazer as expectativas dos *stakeholders*.

O Plano de Desenvolvimento Social surgiu em Portugal como uma resposta crítica a modelos de desenvolvimento que priorizavam o crescimento econômico e uma abordagem centralizada. Esses modelos antigos resultaram em desequilíbrios regionais, envelhecimento demográfico e desigualdades sociais. Conceitos como desenvolvimento local, desenvolvimento humano, desenvolvimento comunitário e desenvolvimento social surgiram como alternativas a essa abordagem.

No ano de 2001, a Comissão Europeia divulgou o Livro Verde intitulado "Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas." O objetivo desse documento era iniciar uma discussão abrangente sobre as diversas facetas da Responsabilidade Social das Empresas (RSE), promovendo e avaliando a sua implementação.

Ainda em Portugal, o Plano Nacional de Emprego (PNE, 2003-2006) estabeleceu orientações para apoiar diretamente a promoção e implementação de estratégias de responsabilidade social nas empresas, além de fornecer diretrizes que, de maneira indireta, contribuem para a que a empresa possa realizar a estratégia de responsabilidade social. Essas diretrizes incluíam a promoção da igualdade de gênero, a facilitação da inserção no mercado de trabalho de pessoas desfavorecidas e o combate à discriminação, promoção do desenvolvimento capital humano e aprendizagem ao longo da vida, e etc.

Em 1º de janeiro de 2016, entrou em vigor a resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) intitulada "Transformar o nosso mundo: Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável" (UN Global Compact, s.d.). A partir desse momento, tornou-se um compromisso entre os países participantes atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos, nesse contexto, essa é responsabilidade também de Portugal.

Fezas Vital (2023)⁵ enfatiza que a Agenda 2030 trouxe consigo uma conscientização crescente, embora gradual, entre a toda a sociedade em relação ao impacto das atividades empresariais nas comunidades e nas mudanças climáticas. Segundo Fezas Vital, essa conscientização está promovendo uma "transformação progressiva nos comportamentos e na definição das prioridades estratégicas, tanto de indivíduos quanto de organizações, no sentido de assumir uma maior responsabilidade em relação aos efeitos, positivos e negativos, de suas ações e omissões na comunidade circundante" (Fezas Vital, 2023).

Diante a relevância do setor privado no contexto da consecução da Agenda 2030, diversas fundações e institutos⁶ se juntaram para criar o Observatório dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

⁵ Frederico Fezas Vital Diretor executivo do Católica Lisbon Yunus Social Innovation Center, e esta declaração foi dada na matéria "A sua empresa (já) é socialmente responsável?" do Jornal de Negócios, em 22 de Fevereiro - <https://www.jornaldenegocios.pt/sustentabilidade/social/detalhe/20230222-1219-a-sua-empresa-ja-e-socialmente-responsavel>

⁶ O Observatório dos Objetivos do Desenvolvimento sustentável foi criado pela Católica-Lisbon, em colaboração com a BPI Fundação "La Caixa" e a Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Este Observatório foi desenvolvido com a finalidade de investigar e analisar a adoção da Agenda de Desenvolvimento Sustentável pelas empresas portuguesas, com o intuito de identificar potenciais barreiras à sua implementação e oportunidades de aprimoramento. Para cumprir essa missão, o Observatório produz relatórios anuais que documentam os resultados das análises efetuadas. Esses relatórios são um instrumento essencial na divulgação de informações e conhecimentos relacionados aos progressos e desafios enfrentados pelas empresas na sua jornada em direção à sustentabilidade, contribuindo, assim, para o avanço das práticas de responsabilidade social empresarial e do cumprimento dos ODS.

De acordo com o mais recente do Relatório Anual em Outubro de 2023, Portugal está na 18.^a posição no ranking global do ESDR (Europe Sustainable Development Report) de 2023, que engloba de 166 países avaliados. O relatório destaca que Portugal segue com uma métrica positiva ou com melhoria moderada em quase todas as ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), sendo eles: objetivo de erradicação à pobreza, igualdade de gênero, água potável e saneamento, educação de qualidade, energias renováveis e acessíveis, indústria inovação e infra estrutura, cidades e comunidades sustentáveis, redução das desigualdades, parcerias para implementação de objetivos, ação climática, saúde de qualidade, paz justiça e instituições eficazes⁷.

De acordo com a pesquisa de Santos e Silva Bastos (2021), evidenciada no Relatório Anual 2023 (Católica-Lisbon, 2023), há três motivos centrais que se destacam quando se considera a incorporação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nas operações das empresas:

- Ética: na qual a integração dos ODS reflete valores implícitos na cultura corporativa e a sua liderança;
- Contextual: em que a integração dos ODS representa um passo fundamental para estabelecer, gerir relações e gerar legitimidade com *stakeholders*
- Económica: em que a incorporação dos ODS se dá através da sua utilidade como meio de obtenção de ganhos económicos, maiores níveis de competitividade e a procura por liderança setorial.

⁷ No entanto Portugal apresenta uma tendência mista nos reports de evolução Europeu (ESDR) e Mundial (SDR) no que se refere ao ODS 7. No ESDR 2022, apesar de uma melhoria face ao ESDR 2021, o desempenho de Portugal apresenta ainda desafios, em linha com o que resulta do SDR 2023, em que o ODS 7 apresenta uma tendência de estagnação ou até retrocesso. Esta estagnação pode ser explicada pela crise energética mundial, nomeadamente o conflito que se prolonga na Ucrânia desde inícios de 2022. (Católica-Lisbon Center of Business & Leadership, 2023, p.59)

Santos e Silva Bastos (2021) (Católica-Lisbon, 2023), ainda afirmam que as distintas abordagens para a integração dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) podem ser categorizadas em três enfoques principais. O primeiro é de natureza normativa, no qual a incorporação dos ODS é impulsionada por motivações de ordem filosófica na gestão da empresa, com uma ênfase particular na cultura organizacional e na sua legitimação perante as partes interessadas. O segundo enfoque é de caráter operacional, destacando que a implementação dos ODS exerce uma influência direta sobre as operações da empresa, contribuindo para a otimização da gestão operacional e aprimoramento do desempenho. Por fim, a terceira abordagem é estratégica, na qual os ODS são integrados à estratégia empresarial com uma visão de longo prazo, enfocando a inovação sustentável, tanto em termos de produtos ou serviços quanto na exploração de novas áreas de negócios, com a orientação para a criação de valor.

Além do Observatório dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), existem outras associações portuguesas que tem como objetivo ajudar as empresas a implementar e/ou monitorar as práticas de RSE. O Business Council for Sustainable Development (BCSD) Portugal⁸ é um exemplo dessas associações que tem como missão apoiar as empresas associadas em sua jornada em direção à RSE.

Em 2023 O BCSD publicou o estudo Jornada 2030: Maturidade das Empresas em Sustentabilidade, onde ele apresenta uma análise consolidada do nível de maturidade das empresas em Portugal no que diz respeito às questões de sustentabilidade. A pesquisa baseia-se em uma amostra composta por 67 empresas que são signatárias da Carta de Princípios do BCSD Portugal e deste relatório podemos destacar alguns resultados:

Ainda que 93% das empresas inclua um compromisso de sustentabilidade na missão/visão, nem todas refletem esta intenção na estratégia empresarial. Com efeito, 78% das empresas indicaram integrar a sustentabilidade na estratégia de negócio. A percentagem de empresas que desenvolve, aprova e monitoriza uma estratégia de sustentabilidade é ainda mais reduzida (55%). (Business Council for Sustainable, 2023, p. 22)

Ainda segundo o estudo, apesar de 78% das empresas confirmarem ter suas estratégias de sustentabilidade definida, apenas 64% definiram o plano de ação sendo que apenas 37% definiram o plano de ação com indicadores de monitorização, com calendarização e alocando responsabilidades.

⁸ Business Council for Sustainable Development é uma associação sem fins lucrativos que agrega e representa mais de 170 empresas, dentre elas a Delta Cafés.

Em sua conclusão o estudo "Jornada 2030: Maturidade das Empresas em Sustentabilidade" indica que a maioria das empresas se encontra na primeira metade da jornada da sustentabilidade, caracterizada pela definição de prioridades estratégicas e planos de ação. Apenas uma pequena proporção de empresas encontra-se na segunda metade da jornada. É importante destacar que a "Jornada 2030" proposta pelo BCSD Portugal tem um horizonte temporal até 2030, o que sugere que a maioria das empresas ainda está em processo de percorrê-la (BCSD, 2023)

A análise revela que as empresas compreendem a importância da sustentabilidade e estão alinhando suas missões e visões com compromissos sustentáveis. Elas designam responsáveis tanto em níveis operacionais quanto na alta gestão para supervisionar a sustentabilidade e estão implementando programas de sensibilização e capacitação dos funcionários nessa área. Além disso, muitas empresas já estabeleceram prioridades estratégicas e planos de ação relacionados à sustentabilidade.

1.5. A ambiguidade relacionada à Responsabilidade Social Empresarial

A crítica à eficácia das políticas estatais na solução dos problemas sociais é um tema comum nos debates sobre RSE. Autores como Porter e Kramer (2011) argumentam que, dada a complexidade e a interconexão dos desafios sociais e ambientais, as empresas podem desempenhar um papel importante na busca de soluções eficazes. Essa perspectiva enfatiza a necessidade de as empresas se envolverem ativamente no desenvolvimento de estratégias de RSE que tenham impacto real na sociedade.

Porter e Kramer (2011) também sustentam a tese de que a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) pode desempenhar um papel crucial na obtenção de vantagem competitiva ao estimular a inovação e a criação de valor compartilhado. Eles introduzem o conceito de "capitalismo consciente", que enfatiza a integração da RSE nas operações e estratégias empresariais. Isso implica que empresas socialmente responsáveis não apenas alcançam sucesso financeiro, mas também contribuem para o bem-estar social e ambiental. Os autores também destacam que abordar desafios sociais e ambientais como parte das estratégias de negócios pode gerar benefícios significativos para as empresas.

No entanto, é imperativo reconhecer que esse desequilíbrio muitas vezes é ocasionado pelas próprias empresas, devido ao sistema econômico e mercantil de exploração que elas perpetuam. Portanto, seria incorreto presumir que as empresas, em uma economia capitalista, adotariam a Responsabilidade Social apenas por motivos altruístas. Amaral e Cesar, em sua pesquisa, trazem a luz que as transformações no cenário produtivo global e a necessidade de atualização dos mecanismos de acumulação de capital demandam a adoção de novas abordagens por parte das empresas. Diante da pressão por modificar suas estratégias de intervenção, tanto internas quanto externas, as empresas capitalistas passaram a direcionar investimentos em ações e a desenvolver práticas destinadas a legitimar suas iniciativas em busca de competitividade em âmbito internacional e, por conseguinte, o aumento de seus ganhos financeiros. (Cesar, do Amaral, & Cesar, 2009)

Além disso, Francine Cristina (2010), através de citações de autores como Beghin (2005), também aponta que através da culpabilização do Estado sobre as desigualdades e a sua incapacidade de agir sobre tal, é vendida a ideia de que as empresas são alternativas adequadas para ações de resoluções sobre os problemas socioambientais, mas que isto na verdade é um discurso estrategicamente pensado para que as mesmas agreguem valor à sua marca (Menezes, 2010).

1.5.1. RSE & Filantropia

De acordo com Santos (2004) em seu artigo “Responsabilidade social ou filantropia?”, a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) não é sinônimo de filantropia, mas sim a evolução da filantropia empresarial ao longo do tempo.

A filantropia é a prática de doar dinheiro, recursos ou tempo para causas ou organizações de caridade sem fins lucrativos, com o objetivo de aliviar necessidades imediatas ou causar um impacto positivo em questões sociais específicas.

De acordo com Nicolau e Simaens (2008), a concepção de uma entidade econômica puramente voltada para a maximização dos lucros de seus acionistas cede espaço para a noção de uma entidade econômica e social que reconhece sua responsabilidade diante de todos os seus *stakeholders* e, por conseguinte, perante a sociedade na qual está inserida.

De fato, pode-se dizer que a filantropia tem alguma relevância na Responsabilidade Social Empresarial (RSE), mas não a engloba por completo. Ela representa uma modalidade de contribuição voluntária que pode desempenhar um papel significativo na RSE, contudo, não aborda necessariamente as questões sistêmicas subjacentes. A filantropia não se relaciona diretamente com as atividades centrais da empresa e, frequentemente, é percebida como uma ação caritativa ou uma forma de assistência financeira direta

A Responsabilidade Social Empresarial vai além da caridade e da generosidade, ela é uma conduta ética (conforme já citamos anteriormente nesta dissertação) de princípios norteadores para as empresas que se propõe a seguir os seus conceitos. As empresas não somente se preocupam com os impactos das suas decisões e atividades como também em como podem retribuir para uma sociedade mais justa e/ou o cuidado com o meio ambiente.

As ações de filantropia têm base assistencialista com promoção da caridade, enquanto as ações de Responsabilidade Social Empresarial, já tem a sua base estratégica com fomento à cidadania e proteção ao meio ambiente.

Com isso dito é possível perceber também a diferença da dimensão entre a filantropia e a RSE. Enquanto a filantropia se preocupa em ajudar alguns indivíduos ou em ações isoladas de caridade, a Responsabilidade Social tem tamanhos maiores, influenciando a cadeia inteira de produção de uma empresa, conduzindo os princípios e códigos éticos da mesma assim como ações externas na comunidade. Ainda de acordo com Santos (2004) ao exercer a responsabilidade social corporativa, a empresa coloca todos os seus produtos, serviços e seus recursos financeiros a serviço da comunidade, tornando-se corresponsável, juntamente com o poder público, por seu desenvolvimento.

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é uma abordagem ampla adotada pelas empresas com o objetivo de integrar preocupações sociais e ambientais em suas operações e estratégias empresariais. Isso implica que a empresa reconhece sua responsabilidade em relação ao impacto de suas ações na sociedade e no meio ambiente.

Sendo assim, A RSE vai muito além da filantropia, pois procura incorporar a responsabilidade social no núcleo das atividades da empresa, como parte fundamental de sua estratégia de negócios, e não se limita a ações isoladas de caridade. Isso abrange a implementação de políticas de sustentabilidade, o respeito aos direitos dos colaboradores, a ética nos negócios, a transparência e a conformidade com regulamentações ambientais.

Resumindo, enquanto a RSE externa busca integrar a responsabilidade social e ambiental nas práticas de negócios e estratégia da empresa, a filantropia envolve doações desprendidas para causas sociais, sem necessariamente influenciar a forma como a empresa opera no seu dia a dia. Ambas têm um impacto positivo na sociedade, mas abordam as questões de maneiras diferentes

A mudança de paradigma do Serviço Social

O crescimento do número de empresas adeptas ao RSE trouxe também uma mudança de paradigma ao ambiente de trabalho do assistente social, criando novas oportunidades.

Dada a ascensão da RSE e a crescente preocupação da empresa com o contexto social que a cerca, abre-se um caminho definitivo para aumentar o valor do Assistente social na esfera empresarial, como um instrumento que garante a sustentabilidade social da empresa e sua contribuição para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade ao redor, assim como uma garantia para o desenvolvimento econômico e a manutenção de sua atividade. (Relinque e Burgos, 2008 cit. in Medina 2015, p.66)

2.1. O Serviço Social no contexto da RSE

Apesar da crescente importância da RSE no contexto empresarial e social, há uma carência de estudos que explorem a perspectiva dos assistentes sociais nesse âmbito específico. A compreensão das percepções e contribuições desses profissionais é fundamental para a efetiva integração da dimensão social nas estratégias de RSE, mas, até o momento, a literatura existente não oferece uma visão abrangente dessa interseção entre o trabalho do assistente social e as práticas de RSE, deixando uma lacuna significativa a ser preenchida pela pesquisa futura.

As primeiras práticas relacionais entre o Serviço Social nas empresas surgem após a Revolução Industrial, intervindo na gestão de conflitos entre empregadores e os empregados (Freitas, 2016). Nesse contexto, sua função primordial consistia em assegurar um ambiente de trabalho harmonioso e facilitador das relações laborais, sendo, em algumas instâncias, percebido como um agente promotor de valores éticos e de responsabilidade social, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficiência das operações da empresa.

Medina (2015) traz a luz em seu estudo o pensamento de Medina e Serrano que diz que em virtude do aumento da relevância da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) e da crescente inquietação das empresas em relação ao seu contexto operacional, ressalta-se a necessidade de valorizar o papel desempenhado pelo Assistente Social no ambiente empresarial (Medina & Serrano, 2012).

A expansão do papel do Assistente social para além das práticas tradicionais tem aberto novas oportunidades de atuação, incluindo o engajamento em ações de RSE por parte das empresas em Portugal reflete as transformações sociais e econômicas em curso no país. Entretanto, entre os assistentes sociais do mundo todo há divergência de pensamento sobre a RSE, onde alguns considerados como conservadores/neoconservadores olham o assunto com otimismo, e outros já tem um olhar mais crítico.

Menezes (2010) se enquadra no segundo grupo, considerando que a RSE ainda é uma prática assistencialista. E levanta uma importante questão quando afirma que apesar do discurso de cidadania, estas ações são paliativas e superficiais, e como são empresas privadas, também são desprovidas de qualquer garantia de direitos sociais ou construção de espaços verdadeiramente democráticos. Sendo, por isso meramente uma “filantropia estratégica”.

As autoras Amaral e Cesar (2009) trazem à luz o tema de que, no Brasil, por exemplo, cada vez mais os “assistentes sociais” são contratados pelas empresas por “projetos”, sendo terceirizados e fazendo parte de cooperativas de trabalho, perdendo assim o seu poder de questionamento dos objetivos empresariais. As autoras também apontam que dentre muitas das críticas dos assistentes sociais sobre as ações, uma delas é a “manipulação dos programas sociais como forma de angariar subsídios e incentivos fiscais ou como estratégia de marketing social”.

Já Medina (2015) acredita que “Trabalho Social da Empresa Privada é hoje uma alternativa relevante ao Trabalho Social nas Administrações Públicas e ONGs, já que “o trabalho social é definido por sua versatilidade e envolvimento com a realidade existente” (Medina F. M., 2015, pp. 65-66).

CAPÍTULO 3

Metodologia

A pesquisa científica é uma investigação metódica acerca de um determinado assunto com o objetivo de esclarecer aspetos em estudo (Bastos & Keller, 2001, p. 53)

3.1. Percurso Metodológico

Esta dissertação orienta-se pergunta de partida: “As ações de RSE podem empoderar as comunidades e qual é o contributo do assistente social?”.

O objetivo geral é compreender os efeitos da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), na comunidade. Os objetivos específicos são sistematizar as práticas de responsabilidade social empresarial; perceber a perspetiva dos assistentes sociais em relação à RSE, qual o contributo do assistente social nas iniciativas de RSE.

Para alcançar o objetivo da dissertação, realizou-se um estudo de caso através de uma pesquisa de natureza qualitativa, a opção é fundamentada na sua capacidade de em conjunto com os métodos de recolha adotados responder à pergunta de partida e alcançar nosso objetivo de compreender o impacto das ações de RSE da Delta Cafés na comunidade e o contributo do assistente social nesse contexto. Também nos permitiu identificar desafios, oportunidades e resultados benéficos associados a essas práticas, enriquecendo assim o corpo de conhecimento sobre a Responsabilidade Social Empresarial.

3.1.1. Estudo de Caso:

Segundo Yin (2001) “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definido”. Já Goode e Hatt (1972) definem o estudo de caso como um método de olhar para a realidade social. “Não é uma técnica específica, é um meio de organizar dados sociais preservando o carácter unitário do objeto social estudado”. Ou seja, o Estudo de Caso é um bom método quando se objetiva a coleta de uma amplitude considerável de dados detalhados, visando à compreensão abrangente de uma situação que se desenrola no contexto da vida real (Goode & Haat, 1972, pp. 421-422).

Para essa dissertação o Estudo de Caso terá como objeto o Grupo Nabeiro, mais precisamente a Delta Cafés. O Grupo Nabeiro, foi escolhido como objeto de estudo pois, de acordo com um estudo da MERCO em 2022, ele ocupa o primeiro lugar no ranking das empresas mais responsáveis em Portugal.

O objetivo com o estudo é compreender como esta empresa incorpora a RSE e como o assistente social desempenha um papel proeminente na implementação e avaliação dessas iniciativas.

3.1.2. Técnicas de recolha e tratamento de dados

Para responder auxiliar na caracterização do objeto de estudo, analisar os resultados e alcançar os objetivos específicos de sistematizar as práticas de RSE; perceber a perspectiva dos assistentes sociais em relação à RSE, qual o contributo do assistente social nas iniciativas de RSE, recorreu-se à pesquisa bibliográfica e documental exploratória e descritiva, para embasar teoricamente esse estudo.

A Responsabilidade Social Empresarial ainda é um tema relativamente novo, que apesar de já apresentar alguns estudos a respeito ainda possui grande espaço para aprimorar o conhecimento, e o contributo do assistente social nas empresas de RSE ainda é um tema pouco explorado.

A pesquisa exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipótese que, toda via poderão surgir durante ou ao final da pesquisa. (Vergara, 1998, p. 45)

A investigação documentária e bibliográfica ajudou a contextualizar o objeto de estudo e a analisar os resultados. De acordo com as observações de Vergara (1998), a pesquisa documental abrange a análise de registros e documentos mantidos em instituições de caráter público ou privado, bem como a interação com indivíduos para a obtenção de informações. Isso engloba uma ampla gama de documentos, como regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, gravações em vídeo, etc. (Vergara, 1998, p. 46).

A pesquisa bibliográfica se concentra em um estudo sistemático que se apoia em materiais publicados, como livros, revistas, jornais e recursos disponíveis em meios eletrônicos, ou seja, em materiais acessíveis ao público em geral, fornecendo uma base analítica relevante para diversos tipos de pesquisa (Vergara, 1998, p. 46).

Através desses métodos de investigação foi possível realizar a coleta e análise de artigos acadêmicos, livros, relatórios corporativos, documentos governamentais e outros materiais escritos relacionados à Responsabilidade Social, ao trabalho do assistente social no contexto empresarial, à Campo Maior, local onde fica o nosso objeto de estudo, a história, dados e números da Delta Cafés e as suas ações de RSE.

A pesquisa qualitativa é crucial para uma obtenção mais aprofundada sobre as experiências, opiniões e perspectivas dos envolvidos na investigação, neste caso incluindo funcionários da Delta Cafés e assistentes sociais, embora não podendo ser mensurada, permite ao investigador compreender aspetos mais subjetivos, como ideias, pontos de vista, comportamentos, entre outros. Falta referencia

Para a recolha de dados optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas com um guião, através do Google Meeting, com dois funcionários da empresa Delta Cafés para compreender como a Responsabilidade Social é percebida e vivenciada no ambiente de trabalho. Além disso, aplicou-se um inquérito com perguntas abertas online direcionado (autor) a assistentes sociais que trabalham em diferentes contextos, com o objetivo de entender suas experiências, desafios e perspectivas em relação à Responsabilidade Social Empresarial. Isso contribuirá para uma compreensão mais holística das práticas de Responsabilidade Social e do contributo dos assistentes sociais nas empresas.

3.2. Universo e Amostra

De acordo com Vergara (1998) o universo de uma investigação é o conjunto de elementos que possuem as características do que é o nosso objeto do estudo, e a amostra, é uma parte desse universo selecionado a partir de um critério de representatividade.

Nesta dissertação o universo são as empresas que realizam práticas de Responsabilidade Social Empresarial e a classe trabalhadora do Serviço Social

A amostra é não probabilística por acessibilidade. Segundo Vergara (1998) esse tipo de amostra é utilizado pela facilidade de acesso ao objeto de estudo e não possui nenhum tipo de procedimento estatístico (Vergara, 1998, p. 49). Essa redigida em Lisboa, Portugal, posto isso a amostra compõe-se da empresa Delta Cafés, 2 funcionários da empresa e 7 assistentes sociais portugueses que não fazem parte da empresa Delta Cafés.

3.3. Limitações do estudo

O presente estudo enfrentou diversas limitações que merecem ser destacadas:

Primeiramente, destaca-se a carência de material de pesquisa que aborde de maneira abrangente e aprofundada a relação entre o Serviço Social e a RSE. A literatura específica sobre o contributo dos assistentes sociais nas práticas de RSE revelou-se escassa, conferindo, assim, uma limitação intrínseca à base teórica que sustenta a pesquisa.

Adicionalmente, o inquérito online direcionado aos assistentes sociais revelou-se suscetível a desafios de adesão, culminando em um número reduzido de respostas recebidas. Tal limitação está relacionada, em parte, à relativa inépcia dos assistentes sociais no tocante ao tema da RSE, que, não obstante sua significância, permanece como um tema marginal no escopo de discussões profissionais.

Outros sim, a dificuldade de acesso aos funcionários da Delta Cafés, primeiro por não conseguir o contato correto e depois por limitações de agenda, representaram um entrave à obtenção de informações abrangentes e detalhadas acerca das práticas de RSE da empresa. Esta limitação afetou substancialmente a profundidade e a amplitude da análise do estudo de caso.

Por último, a obtenção de dados socioeconômicos relativos à região de Campo Maior, onde está situada a Delta Cafés, configurou-se como uma tarefa de complexidade considerável. Informações pormenorizadas sobre a região revelaram-se disponíveis de maneira limitada, impondo, deste modo, mais uma limitação intrínseca à pesquisa.

É importante enfatizar que essas limitações, embora tenham implicado desafios inerentes à pesquisa, foram criteriosamente consideradas ao longo de todo o processo investigativo e constituem elementos essenciais para o estabelecimento de um contexto rigoroso no tocante à interpretação dos resultados obtidos. As limitações são fatores que fornecem um discernimento mais agudo das restrições que permeiam a pesquisa e contribuem de modo substancial para uma abordagem crítica na análise dos achados.

3.4. Questões éticas

Este estudo adere aos preceitos delineados no Código de Conduta Ética na Investigação ISCTE-IUL (Despacho n.º 7095/2011; Diário da República, 2.ª série — N.º 90 — 10/06/2011), que tem como objetivo (1) proteger a dignidade, a segurança e o bem-estar dos/as participantes, (2) salvaguardar a segurança e a reputação dos/as investigadores/as, e (3) promover a qualidade da investigação como um todo, estabelecendo como seus pilares essenciais os conceitos de veracidade, confiabilidade e precisão, imparcialidade, integridade e accountability.

Análise e discussão de resultados

4.1. Caracterização do objeto de estudo

4.1.1. Campo Maior

A história de Campo Maior é uma parte essencial do contexto em que as ações de responsabilidade social da Delta Cafés são implementadas. Ela proporciona informações importantes acerca da relação da empresa com a comunidade, de seus desafios e realizações ao longo do tempo, assim como da contribuição da empresa para o progresso sustentável da região. As informações contidas neste subcapítulo foram consultadas do web site de Campo Maior.⁹

Portanto, ao mencionar a história de Campo Maior, a dissertação enriquece a compreensão das ações de responsabilidade social da Delta Cafés e sua importância para a comunidade local.

A Vila de Campo Maior começou a fazer parte do território português no reinado de D. Dinis, após o tratado de Alcaiz, assinado em Castela. Com uma população de cerca de 8535 habitantes, é um importante centro agrícola.

Campo Maior destaca-se como um dos maiores polos de processamento de café na Península Ibérica. Além da influência proeminente da Delta Cafés, Campo Maior abriga a sede de várias outras marcas de café de menor dimensão, que, em conjunto, desempenham um papel significativo na economia local.

A relação histórica entre Campo Maior e o café, envolvendo seu processamento e comércio, também está intrinsecamente relacionada ao contrabando. Durante a maior parte do século passado, o contrabando desempenhou um papel de destaque nas atividades econômicas das regiões fronteiriças, aproveitando a localização geográfica adjacente à Espanha e as trocas comerciais resultantes dessa situação.

A região de Campo Maior oferece condições excepcionais para o cultivo de vinhas, beneficiando da qualidade da água, do ar, do solo e da conservação de sua biodiversidade. O Enoturismo é atualmente um destaque turístico em Campo Maior e na região vinícola do Alentejo, desempenhando um papel significativo no crescimento desse setor em todo o país.

⁹ <https://campomaior.pt/>

Entretanto, além da diversificada oferta da Adega Mayor, a região preserva famílias que continuam a tradição da produção de Vinho da Talha em ânforas de barro, com Campo Maior sendo historicamente um dos principais fabricantes dessas ânforas em nível nacional. (Campo Maior, s.d.)

4.1.2. As transformações sociodemográficas de Campo Maior

Este subcapítulo tem como objetivo analisar as profundas transformações socio demográficas ocorridas em Campo Maior, uma região do Alentejo, Portugal, ao longo de seis décadas, de 1960 a 2021. Utilizando dados do Senso do Portal Data PT, examinamos as mudanças na densidade populacional, características da força de trabalho, mobilidade, níveis de educação e estrutura etária da população.

Começando com a densidade populacional, observamos um aumento significativo, atingindo 32,5% em 2021. Esse aumento sugere uma possível concentração de pessoas na área e implicações para o desenvolvimento urbano.

A população em idade ativa em 2021 representa 61,3%, indicando um contingente substancial de força de trabalho na região. Notavelmente, o percentual de mulheres no mercado de trabalho passou de 9,8% em 1960 para 47,7% em 2021, sinalizando uma transformação significativa na participação das mulheres na economia local.

A estrutura ocupacional também testemunhou mudanças profundas. Em 1960, 70,9% da população estava empregada na agricultura ou pescas, mas em 2021, esse número caiu para 6,8%. Enquanto isso, o emprego em serviços cresceu de 18,7% em 1960 para 63,7% em 2021, e o emprego em indústrias e construção subiu de 10,4% para 29,9% no mesmo período. O percentual de empregadores também cresceu de 3,1% em 1960 para 7,1% em 2021, indicando uma maior diversificação nas atividades econômicas da região.

A redução do analfabetismo é outro destaque, com o número de analfabetos diminuindo significativamente de 2.265 em 1981 para 386 em 2021, refletindo investimentos em educação e alfabetização.

A mobilidade da população também mudou consideravelmente, com a percentagem de pessoas que se deslocam de carro (para o trabalho ou instituições de ensino) aumentando de 34,4% em 2001 para 61,7% em 2021.

No entanto, a estrutura etária mostra um aumento preocupante no índice de envelhecimento da população, que saltou de 38,1 em 1960 para 163 em 2021. Além disso, o percentual de jovens na população caiu de 23,9% em 1961 para 14,7% em 2021, enquanto o percentual de idosos aumentou de 9,1% em 1961 para 24%.

Esses dados revelam uma série de mudanças notáveis nas características socio demográficas de Campo Maior, com implicações significativas para políticas públicas, planejamento urbano e a qualidade de vida da população (Portal Data, 2021).

4.1.3. Rui Nabeiro, o pai de Delta

“Eu fiz muita coisa, mas sempre por uma razão pensando nos outros, porque o que eu fiz é realmente o que o mundo precisava. O mundo precisava desta atitude, desta empresa” – Rui Nabeiro 2001¹⁰

Dentro do vasto panorama que é a história da Delta Cafés, há um tópico fundamental que merece destaque especial - a história de vida de seu visionário fundador, Rui Nabeiro. Rui Nabeiro não é apenas o fundador de uma marca de renome em Portugal, mas é também a personificação do compromisso inabalável com a responsabilidade social empresarial.

Neste subcapítulo, mergulharemos na trajetória extraordinária de Rui Nabeiro, desde suas origens humildes até a construção do império do café. A importância de abordar a vida de Rui Nabeiro dentro do contexto da história da Delta Cafés reside na compreensão de como seu legado se entrelaça com as ações de responsabilidade social empresarial da empresa. Rui Nabeiro não apenas fundou uma empresa de sucesso, mas também a orientou com uma visão centrada nas pessoas e na comunidade.

O Comendador Manuel Rui Azinhais Nabeiro foi um notório empresário que fundou a renomada marca Delta Cafés, líder de vendas em Portugal. No entanto, como bem afirmou João Santos Costa ao entrevistar Luiz Miguel Ribeiro, o atual presidente do Grupo Delta, na Fast Talk de março de 2023, "ele era um empresário, mas, acima de tudo, um humanista."¹¹

¹⁰ Rui Nabeiro em entrevista para “Entrevista Entre | Vistas” parte I - <https://www.youtube.com/watch?v=xYCfr4clOcg>

¹¹ Fast Talk são entrevistas online realizadas pelo Jornal Económico

Nascido em Campo Maior, uma vila no interior de Portugal, no distrito de Portalegre, em 28 de março de 1931, Rui Nabeiro teve uma infância modesta. Seus pais tinham pouca instrução, e ele próprio frequentou a escola somente até o 4º ano. “A minha mãe morreu analfabeta, mas era uma pessoa muito inteligente. O meu pai, Manuel, aprendeu a escrever o nome dele na tropa.” (Nabeiro, 2023)¹². No entanto, essa limitação educacional nunca o impediu de desenvolver uma visão de negócios e uma compreensão do mundo em que vivia. Pelo contrário, sua infância humilde moldou sua trajetória de vida, permeando-a de humildade e consciência cidadã ao longo de todo o seu sucesso empresarial.

Aos 13 anos, Manuel Rui Nabeiro começou a trabalhar para ajudar a família, torrando café. Aos 17 anos, após a morte de seu pai, ele se uniu aos tios em uma pequena empresa chamada Torrefação Camelo, Lda., que comercializava o café Camelo. Foi nesse momento que sua relação com o café começou, e ele ainda não tinha noção da importância que essa relação teria, não apenas em sua vida, mas na de muitas outras pessoas.

Conforme retratado por José Luis Peixoto em seu livro "Almoço de Domingo", romance baseado na história de vida de Rui, a perda de seu pai o impeliu a assumir a responsabilidade de prover condições melhores para sua família, uma missão que ele abraçou ao longo de toda a sua vida (Peixoto, Almoço de Domingo, 2021).

Aos 30 anos, Rui Nabeiro fundou a Delta Cafés, que posteriormente se tornaria parte de um grupo empresarial maior, o Delta Cafés. Como observou Luiz Miguel Ribeiro (2023) em entrevista, Rui estava à frente de seu tempo ao demonstrar que o maior valor das empresas reside nas pessoas. Importante destacar que, aqui, "pessoas" não se refere apenas aos colaboradores de suas empresas, mas também à comunidade (Ribeiro, 2023)

Rui Nabeiro construiu um império em torno do café em Campo Maior. Ele não se contentou em simplesmente fundar e manter sua fábrica na região; ele também desenvolveu diversos outros projetos que, direta ou indiretamente, retribuiriam à comunidade. Um exemplo notável é o "Centro de Ciência do Café," que não apenas é um espaço cultural e científico, mas também atrai o turismo para a região de Campo Maior, estimulando a economia da comunidade como um todo.

Rui Nabeiro faleceu em 19 de março de 2023, mas seu legado será eterno. É impossível pensar na história de Campo Maior ou na história econômica de Portugal sem mencionar Rui Nabeiro.

¹² Rui Nabeiro em entrevista ao jornal Expresso, em 2016, citação retirada da matéria: Rui Nabeiro (1931-2023), a entrevista: “Nasci pobre, fiz contrabando, tratei bem as pessoas e dormi nas fazendas de café com a rapaziada”

Além de todo o legado econômico que ele deixou, ele também deixou uma lição para todos aqueles que conhecem sua história ou tiveram o privilégio de conhecê-lo: é possível unir o desejo por lucro com solidariedade e humanidade.

Conforme expressou José Luis Peixoto (2023) em entrevista à SIC logo após a morte de Rui:

"Um dos aspetos que mais me toca foi realmente perceber aquilo que era valorizado por aquele homem. Que completamente na contracorrente do seu mundo, desse mundo empresarial, era alguém que colocava o humano no centro da sua atividade. Alguém que não pensava exclusivamente no lucro, exclusivamente no dinheiro, mas que olhava à sua volta e tinha esse olhar cândido para a realidade e que de certa forma em tantos aspetos é um olhar muito mais racional do que aquele que muitas vezes perde a noção das verdadeiras referências de vida" (Peixoto, 2023).

4.1.4. E Nasce a Delta

Foi em 1961 que Rui Nabeiro decidiu criar sua própria marca de cafés, a "Delta Cafés," em um pequeno armazém de apenas 50 metros quadrados em Campo Maior onde a fábrica cresceu e nunca mais deixou.

"Depois do 25 de Abril o país mudou. Os hábitos mudaram, toda a gente ia tomar café. Felizmente que ainda é assim." (Rui Nabeiro, 2009)¹³

De acordo com o próprio site da Delta Cafés "a partir da segunda metade dos anos 70, a estrutura comercial da Delta Cafés consolidou-se de forma decisiva, se adaptando as novas exigências do mercado: desenvolvimento de novos produtos e serviços de qualidade global. No manual da Delta "Manual de Gestão Integrado de 2018" a empresa afirma ter como sua missão

"corresponder às exigências reais dos clientes/mercados com vista à satisfação total e fidelização dos consumidores através de um modelo de negócio responsável, assente na criação e partilha de valor com as partes interessadas (Delta Cafés, 2018)."

Como podemos perceber, além da clara preocupação com o mercado, afinal a Delta é um negócio de fins lucrativos, a responsabilidade aparece como missão da empresa.

¹³ Citação retirada do site Human.pt: <https://www.human.pt/2023/03/20/manuel-rui-azinhais-nabeiro-1931-2023/>

Desde a sua fundação, o Delta Cafés estruturou a sua atuação em valores sólidos e princípios humanos. “Aquilo que eu fiz até hoje em relação a toda a população trabalhadora que anda perto de nós foi sentir o problema de cada pessoa, e assegurar-me de que as pessoas receberam coisas muito reais.” (Rui Nabeiro, 2009)¹⁴. Os princípios e valores da Delta é algo que deve ser aderido por todos os colaboradores que fazem parte da empresa, mas a Delta vai ainda mais além e é exigente também na sua seleção de parceiros observando as suas normas de qualidade e dos Princípios Orientadores de Negócio, para garantir que os seus produtos e serviços obedecem de forma integral ao mesmo padrão ético que ela.

Desde 1994, a Delta cafés está presente entre as empresas líderes de mercado. Foi em 1994 também que a empresa ganhou a certificação do sistema de normas de qualidade NP 29002. Em 2000 a Delta Cafés ganhou a certificação “Responsabilidade SA8000”.

4.2. Delta e a Responsabilidade Social Empresarial

Neste subcapítulo examinaremos os princípios e valores que norteiam a Delta Cafés, os quais têm sido essenciais para o sucesso e a relevância dessa organização ao longo dos anos com o intuito de ilustrar a importância desses valores para a Responsabilidade Social Empresarial.

Ainda nesse capítulo iremos abordar as iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial da empresa e qual o contributo dos assistentes sociais para essas ações.

4.2.1. A Missão, os Princípios e os Valores da Delta Cafés

“A Delta Cafés continua a ser a marca de confiança dos portugueses. Este facto deve-se aos valores e princípios de negócio pelos quais nos regemos. Uma gestão de rosto humano e um compromisso fundamental: encarar o futuro com responsabilidade e respeito pelas gerações vindouras (Rui Nabeiro, 2018).”

Aqui, adentraremos no universo da missão, dos princípios e valores que norteiam as ações de responsabilidade social da Delta Cafés.

Já no início do seu Manual de Gestão Integrada (2018) a Delta Cafés deixa claro que a responsabilidade social faz parte da sua missão como empresa.

“A Missão (...) tem sido corresponder às exigências reais dos clientes/mercados com vista à satisfação total e fidelização dos consumidores através de um modelo de negócio responsável, assente na criação e partilha de valor com as partes interessadas (Delta Cafés, Manual de Gestão Integrada, 2018).”

¹⁴ Idem à nota de pé 12

Os valores princípios de uma empresa não são apenas palavras impressas em um documento; eles representam os alicerces morais e éticos que orientam o comportamento e as decisões da organização. Compreender os valores e princípios de uma empresa é fundamental para analisar e contextualizar a forma como a mesma interage com seus funcionários, com a comunidade e o impacto de suas ações.

A relevância de princípios escritos no Manual como: a igualdade de oportunidades, liberdade de associação e direito à negociação coletiva, garantia de saúde e segurança no trabalho, promoção de desenvolvimento pessoal to trabalhador, e etc. é enorme, uma empresa que se propõe a realizar iniciativas de RSE externa tem que intrinsecamente ter as condutas de Responsabilidade Social Interna para que a mesma seja coerente e honesta com as suas ações. Entretanto, nesta seção, iremos destacar alguns dos onze valores centrais da Delta Cafés que acreditamos serem primordiais para o entendimento da importância das iniciativas sociais externas da empresa (Delta Cafés, Manual de Gestão Integrada, 2018):

- 1- **Responsabilidade Social:** Responsável é o que responde pelo que faz ou deixa de fazer, diz ou fica por dizer. Irresponsável é o que vira as costas e cala. Todos somos sócios da sociedade. A sociedade é, precisamente, uma comunidade de sócios. Dela todos beneficiamos, para ela todos contribuimos. Respondemos uns perante os outros. Esta é a nossa postura de vida: a sociedade sabe, por longa experiência, que nós somos responsáveis. Assumimos os nossos deveres e respondemos pelo que fazemos. Podemos olhar todos os sócios olhos nos olhos, com limpidez.
- 2- **Solidariedade:** Solidário é o que está com o outro em alguma situação em que ele precisa de apoio. Pode essa situação ser mais ou menos grave. Mas nunca deixamos o outro sozinho quando ele precisa de nós. E o outro sabe isso.
- 3- **Conciliação:** A família é fundamental para o bem-estar das pessoas, o Grupo Nabeiro, desenvolve programas de apoio à família em diferentes vertentes, tendo o Coração Delta como principal motor para o desenvolvimento destas atividades.

4.2.2. A Delta e as Suas Iniciativas de RSE

A Delta Cafés tem serviços e ações de Responsabilidade Social Empresarial, tanto de dimensões interna como externa. Entretanto, aqui neste trabalho iremos explorar somente as ações e serviços de RSE Externa voltada para a sociedade (deixando infelizmente de fora também as ações e serviços de RSE externas voltados para o meio ambiente).

A seguir iremos descrever algumas das principais iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial da Delta Cafés.

1- **Um Coração Chamado Delta:** Um Coração Chamado Delta, é um projeto criado em março de 2002, pelos próprios colaboradores da Delta Cafés quem, inspirados pelo seu patrão Rui Nabeiro, desejavam de alguma forma contribuir para a comunidade de Campo Maior.

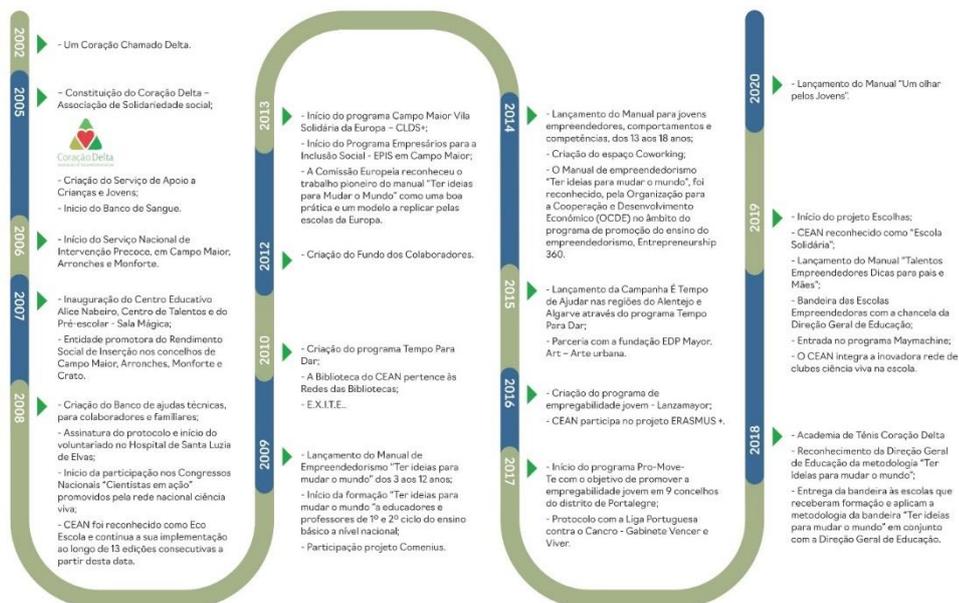
A principal ação deste grupo de voluntariado era o recolhimento e distribuição de livros, brinquedos e roupas para os necessitados.

2- **Coração Delta – Associação de Solidariedade Social:** É a evolução do projeto “Um Coração Chamado Delta”. Em 2005 a fim de fazer mais para a comunidade de Campo Maior, o projeto “Um Coração Chamado Delta” precisa se oficializar, tornando-se assim uma IPSS, que por comodidade iremos tratar como “Coração Delta” neste trabalho.

A associação tem a missão impulsionar e promover, de forma ativa, eficiente e responsável, projetos e programas que são pautados por quatro pilares principais:

- Educação
- Saúde

Cronologia Coração Delta



- Desporto
- Ação Social

Na figura 1 (falta a fonte) é possível ver os 15 anos (de 2005 até 2020) de história Coração Delta e a trajetória das suas iniciativas implementadas:

A Coração Delta hoje tem mais de 17 serviços/iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial prestados em outras 20 cidades diferentes de Portugal, além de Campo Maior.

Esses serviços muitas vezes são multifacetados respondendo a mais de um problema social. Ao seguir com esse subcapítulo iremos evidenciar alguns desses serviços ou iniciativas.

- 1- Serviço Nacional de Intervenção Precoce: Criado em 2006 Conta com uma equipa técnica constituída por terapeutas, educadores, psicólogos e assistentes sociais que trabalham diariamente com crianças e suas famílias, desde o nascimento aos 6 anos de idade. Dentro deste projeto a Delta oferece diversas ações com base nas práticas recomendadas em intervenção precoce na infância.
- 2- Centro Educativo Alice Nabeiro: nomeado em homenagem da esposa do Sr. Rui Nabeiro, o centro educativo é uma quebra de paradigma educativa. O centro possui em seu espaço dois projetos distintos:
 - a. Sala Mágica (Pré-escolar): destinada para crianças de 3 a 6 anos é um projeto que fornece aulas de ciências experimentares, a música, a expressão dramática, a educação física, o inglês e a língua portuguesa.
 - b. Centro de Talento (ATL): destinado para crianças de 6 a 12 anos que promove o espírito empreendedor.
- 3- Ter ideia para mudar o mundo: Este foi um projeto desenvolvido pelo Centro de Educação Alice Nabeiro. O projeto oferece um manual para educadores, permitindo que eles transmitam conceitos empreendedores às crianças. O projeto tem tanto sucesso que foi reconhecido em 2013 pela União Europeia como um projeto pioneiro e inovador no “Entrepreneurship Education – A Guide for Educators”, desafiando outros estabelecimentos de ensino a adotá-lo, e em 2024 foi reconhecido pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) como um dos 20 projetos mais inspiradores.
- 4- Tempo para dar: Criado em 2011, o "Tempo para Dar" é um projeto de âmbito nacional que conta com o voluntariado de colaboradores do Grupo Nabeiro (grupo a qual a Delta Cafés pertence) e busca oferecer e implementar respostas eficazes para atender às necessidades da população de idosos isolados ou carentes.

Mais detalhes destas e outras iniciativas de Delta Cafés serão explorados ao decorrer dessa dissertação.

4.3. O contributo dos assistentes sociais nas iniciativas de RSE da Delta Cafés

Em entrevista com a Entrevistada 1, na Delta Cafés, foi informado que o profissional de Serviço Social desempenha um papel ativo e crucial nas iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial (RSE). A seguir explico como foi explicado o contributo do assistente social nas iniciativas de RSE da empresa:

É o assistente social que detém a responsabilidade de analisar as solicitações de auxílio e investimento vindas de pessoas físicas ou outras instituições. Adicionalmente, o assistente social realiza a triagem dos casos que possuem soluções disponíveis por parte das entidades governamentais ou outras Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), identifica os órgãos e indivíduos responsáveis por fornecer tais soluções e facilita o contato entre essas entidades e a pessoa ou a organização que inicialmente entrou em contato com a Delta Cafés.

Conforme a Entrevistada 1 enfatiza, no caso do assistente social de não identificar uma solução preexistente, seja por parte do governo ou de outras IPSS, recai sobre o profissional social a responsabilidade de empregar sua expertise na avaliação do problema e na determinação da viabilidade de uma intervenção apropriada. Este processo engloba a realização de uma coleta de dados minuciosa, a análise aprofundada da situação em questão, a elaboração de estratégias e técnicas adequadas para enfrentar o problema, bem como a tomada de decisão em relação à natureza da resposta a ser implementada.

Neste contexto, o assistente social deve discernir se a abordagem mais adequada é uma ação, caracterizada por ser uma iniciativa de curto prazo, com um cronograma predefinido e um orçamento específico para a resolução de um problema delimitado, ou se consiste em um serviço contínuo, envolvendo uma intervenção de longo prazo.

Uma vez que o plano esteja criado o assistente social deve passar o mesmo a outras áreas responsáveis pela empresa indicando os benefícios que a iniciativa pode trazer para a comunidade/grupo de pessoas beneficiada assim como um relato sobre a viabilidade da sua implementação e a priorização da demanda. Cabe então a Delta Cafés decidir se o projeto é economicamente viável para que o mesmo possa ser executado ou não.

Conforme delineado no subcapítulo anterior, além das responsabilidades previamente abordadas, o assistente social desempenha um papel proativo na implementação de certas iniciativas sociais promovidas pela Delta Cafés enquanto estas estiverem em vigor.

4.4. Os reflexos da Delta em Campo Maior

“Toda a comunidade cabe dentro do meu coração” – Rui Nabeiro

A presença da Delta Cafés em Campo Maior não apenas se traduz em uma história de sucesso empresarial, mas também representa um exemplo notável de como uma empresa pode se tornar um agente transformador em sua comunidade. A dedicação do Sr. Rui Nabeiro à sua comunidade e sua firme convicção de que a empresa deve crescer em conjunto com seu entorno, solidificou os laços entre a Delta Cafés e Campo Maior.

Não há quem conheça Campo Maior que não acredite que a presença da Delta Cafés na região trouxe consigo uma série de mudanças e oportunidades, que impactaram a economia local, as dinâmicas sociais e as preocupações ambientais da região. O amor, identificação e senso de responsabilidade para com a sua comunidade do Sr. Rui Nabeiro fez com que o mesmo investisse em sua comunidade e nunca saísse de lá.

Rui Nabeiro entendia seus funcionários e Campo Maior como uma extensão de sua família, a quem deveria cuidar e ajudar a crescer. A empresa também adotou uma abordagem de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) significativa e impactante, focada na promoção do empreendedorismo, educação e inclusão social.

Os impactos da Delta Cafés sobre Campo Maior são inegáveis, a começar pelos impactos econômicos. Um dos resultados mais claros trazidos para a comunidade é a geração de empregos. De acordo com uma matéria de Soares no jornal Publico PT (2010):

Em Campo Maior, a Delta Cafés é a principal empregadora. Só na fábrica de torrefação do café, na Herdade das Argamassas, trabalham cerca de 1500 pessoas (em alguns casos, famílias inteiras), mais de um terço da população ativa do concelho. Isto sem contar com os empregos indiretos gerados pelo negócio do café, nem com as duas dezenas de empresas do Delta Cafés, que atuam em sectores como o comércio, os serviços, a hotelaria e a distribuição (Soares, 2010).

No seu manual de Gestão Integrado (2018), Rui Nabeiro deixa claro:

É com este sentido de responsabilidade, e com uma vontade imensa de acrescentar valor a Campo Maior, que a Delta Cafés continua a reforçar o compromisso com o futuro do Alentejo, criando novos polos de produção, assegurando a criação de mais postos de trabalho e, por conseguinte, o crescimento sustentável desta vila alentejana. Localmente, crescemos e ficamos mais fortes; simultaneamente, estimulamos a economia do país (Delta Cafés, Manual de Gestão Integrada, 2018, p. 5).

A Delta Cafés ainda trabalha com iniciativas de Responsabilidade Social na focada no empreendedorismo (em Campo Maior e em outras regiões) nas mais diversas áreas. Ações essas como a “Pro-Move-Te Conecta Emprego”, uma metodologia condensada numa cápsula de 50 horas, uma aceleradora do processo de inserção profissional dos jovens. e que 2017 até 2020 alcançou deve o resultado positivo de 81 jovens empregados do total de 185 participantes (Delta Cafés, p. 22).

Misturando o campo dos estudos e com o do empreendedorismo podemos destacar a EPIS (Empresários pela Inclusão Social), uma iniciativa destinada a combater o insucesso e o abandono escolares cuja entre os anos de 2015 e 2020, 290 jovens tiveram acesso à metodologia (Delta Cafés, p. 20).

Claro que ainda se tratando de educação não podemos deixar de destacar o já mencionado Centro Educativo Alice Nabeiro, que de 2007 até 2020 beneficiou 650 crianças de 3 a 6 anos em atividade pré-escolar e 1.495 crianças de 6 a 12 anos em atividades de “Tempos Livres”, como música, arte, dança (Delta Cafés, p. 16). Ainda relacionado centro educativo, o projeto “Ter ideias para mudar” alcançou entre os anos de 2011 e 2020 10.480 crianças (a nível nacional) e capacitou 524 professores para que pudessem transmitir as áreas do conhecimento empreendedor às crianças e assim elas possam pôr em prática as suas ideias (Delta Cafés, p. 18).

No âmbito do desporto a Delta Cafés criou o clube “Coração Delta Academia de Tênis” em 2017, com o objetivo de desenvolver o ténis em Campo Maior. O projeto do clube é destinado principalmente para crianças e adolescentes, mas aceita pessoas de todas as idades (há participantes de 3 a 80 anos). De acordo com a Delta, até o ano de 2020, já contou com a 2.663 jogadores inscritos na Federação Portuguesa de Tênis (Delta Cafés, p. 41).

Além de proporcionar ações de rua, torneios sociais e federados, o projeto “Coração Delta Academia de Tênis” apoia as escolas de Campo Maior com materiais e dinamiza os recreios, evitando comportamentos desviantes. Como se não bastasse toda a contribuição já mencionada clube também realiza a formação de técnico (Delta Cafés, p. 41).

No contexto social a Delta Cafés criou o projeto “Campo Maior Vila Solidária da Europa” com o intuito de incentivar a solidariedade da comunidade. O projeto que tem como objetivo fomentar o emprego e empreendedorismo social como ferramenta de criação de novos postos de trabalho já atingiu 5.550 (Delta Cafés, p. 27).

Ainda no contexto da solidariedade este trabalho vai destacar mais dois projetos, o “Rendimento Social de Inserção” que de 2009 até 2020 já tinha 232 agregados familiares (Delta Cafés, p. 26), e o “Tempo Para Dar”, que em Campo Maior, conta com uma equipe para promover semanalmente ações de envelhecimento ativo como por exemplo ações de estímulos cognitivos, de movimento corporal (exercício) etc. Este tipo de iniciativa é extremamente importante, ainda mais se tratando de Portugal que tem uma população envelhecida. De acordo com a Delta, de 2012 até 2020, mais de 17 mil idosos foram apoiados por esse projeto (Delta Cafés, p. 28).

Em 2014 a Delta Cafés inaugurou em Campo Maior o Centro de Ciência do Café (CCC), que não só atrai turistas, curiosos, estudiosos e empresários do café, mas também oferece oportunidades de capacitação, como o curso de barista, contribuindo para a educação e qualificação da população local (Centro de Ciência do Café, s.d.).

O Enoturismo emerge como um segmento turístico de notável dinamismo, impulsionado pelo trabalho desempenhado pela Adega Mayor, pertencente ao Grupo Nabeiro (Delta Cafés). A Adega Mayor abrange uma vasta extensão de 350 hectares, incluindo montados de azinheiras, galerias ribeirinhas e campos agrícolas. Além disso, a Adega Mayor oferece uma variedade de experiências para atender aos interesses dos visitantes, desde visitas guiadas simples até workshops de vinho e programas de fim de semana completos em colaboração com as opções de hospedagem na vila. (Enoturismo, s.d.)

A presença da Delta Cafés em Campo Maior tem sido um catalisador de mudanças e oportunidades que tiveram um impacto na região, e reforça seu compromisso com a comunidade, a educação e o desenvolvimento sustentável, ilustrando o impacto positivo que as empresas podem ter quando integram a Responsabilidade Social Empresarial em seu DNA.

4.5. Responsabilidade Social Empresarial e o Serviço Social

Iniciaremos este subcapítulo com uma breve contextualização que se concentra na interseção entre os profissionais de Serviço Social e o emergente campo de atuação relacionado à Responsabilidade Social Empresarial (RSE).

Apesar do número escasso de artigos e estudos sobre a relação do Assistente social e a empresa privada, como bem evidencia Ferreira (2018) ao citar uma pesquisa realizada por Araújo (2010) na revista Serviço Social e Sociedade, que revelou que apenas 3% dos artigos abordaram a relação entre o Serviço Social ao longo de três décadas de revista, este tópico desempenha um papel crucial na construção e conclusão deste trabalho.

Deste modo, esse capítulo se propõe a proporcionar um panorama inicial da relevância e complexidade dessa convergência, estabelecendo o cenário para uma análise mais aprofundada sobre como os assistentes sociais desempenham um papel fundamental na efetiva implementação e desenvolvimento das estratégias de RSE em ambientes corporativos.

4.5.1. O contributo do assistente social no Serviço Social Empresarial

O Serviço Social é uma profissão baseada na prática e uma disciplina acadêmica que promove a mudança e o desenvolvimento social, a coesão social e o empoderamento e a libertação das pessoas. Princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito às diversidades são centrais para o trabalho social. Apoiado em

teorias de Serviço Social, ciências sociais, humanidades e conhecimentos indígenas, o Serviço Social envolve pessoas e estruturas para enfrentar os desafios da vida e melhorar o bem-estar (IFSW, 2014)¹⁵.

Dentro de uma empresa privada, o principal papel do assistente social reside na garantia de que a organização cumpra integralmente os direitos fundamentais e os direitos humanos de seus colaboradores. Isso engloba a promoção das condições ideais de trabalho, o monitoramento das jornadas laborais para assegurar sua adequação, a promoção da saúde e do bem-estar no ambiente de trabalho, bem como a proteção de outros direitos trabalhistas essenciais, como o direito a um salário justo, o direito à não discriminação e o direito a um ambiente de trabalho seguro.

A Entrevistada 2, quanto questionada sobre a importância do trabalho do assistente social nas empresas a mesma respondeu. É fundamental para a garantia dos direitos humanos e apoio aos colaboradores e familiares (Ent.2).

Adicionalmente, o assistente social pode oferecer uma contribuição significativa ao setor privado por meio de seu conhecimento especializado, metodologias e práticas de intervenção direcionadas à identificação e atendimento das necessidades da comunidade em que a empresa está inserida. De acordo com a Entrevistada 6 o assistente social pode contribuir com Humanização das empresas, o foco nas pessoas, desenvolvimento pessoal, alerta para problemas sociais (Ent.6).

Já para Entrevistada 7 o trabalho dos assistentes sociais na empresa pode ajudar na Aproximação á comunidade. Impacto na comunidade. Aceitação por parte da comunidade (Ent.7).

Dessa forma, podemos chegar a conclusão de que o trabalho do assistente social visa aprimorar a relação entre a empresa e a comunidade, contribuindo para a Responsabilidade Social Empresarial (RSE), tanto em termos internos quanto externos. O profissional busca, assim, estabelecer pontes sólidas entre a organização e a comunidade, visando a benefícios mútuos e à promoção de práticas socialmente responsáveis e éticas.

“O cenário apresenta-se amplo e complexo, mas com perspectivas de futuro para os assistentes sociais, pois os problemas e as necessidades sociais vigentes no mundo laboral requerem profissionais qualificados para atendê-los (Ferreira, 2018, p. 155).

4.5.2. Os desafios e Vantagens

¹⁵ Retirado de: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Os desafios e vantagens da relação entre o assistente social e as Ações de Responsabilidade Social Empresarial, como mencionado anteriormente é um tema que divide opiniões entre os trabalhadores da classe.

Por um lado, a atuação do assistente social em contextos empresariais é vista como uma oportunidade de expandir as possibilidades de intervenção profissional, visando ao progresso e ao bem-estar das comunidades impactadas pelas atividades das empresas.

De acordo com a Entrevista 2, “É a oportunidade de conhecerem um mercado complementar ao setor público e social.”

Entretanto, essa colaboração levanta preocupações éticas, uma vez que as empresas podem empregar a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) como uma tática de marketing para aprimorar sua imagem pública, sem demonstrar um compromisso efetivo com a justiça social e a transformação.

O assistente social enfrenta o desafio adicional de que as demandas por rentabilidade e lucro das empresas podem ter um impacto direto nos recursos orçamentários e até mesmo na realização de ações e intervenções que o profissional de Serviço Social identificou como necessárias.

Apesar do Serviço Social ter o potencial de trazer essa perspectiva de compromisso social para as práticas empresariais, a atuação dos assistentes sociais em empresas pode ser influenciada pelos valores e objetivos comerciais das organizações, o que pode comprometer a independência e a integridade da profissão.

Outro desafio enfrentado está também a adaptação do assistente social à prática empresarial. No seu artigo "*O Serviço Social nas empresas: desafios e oportunidades num campo de intervenção em transformação*", Ferreira (2018) destaca a importância dos profissionais conhecerem e compreenderem o ambiente profissional, assimilando a experiência adquirida em estágios anteriores de atuação para serem capazes de se adaptar ao novo contexto econômico, político e social em que as empresas operam, explorando novos campos e conquistando novos espaços de intervenção no âmbito empresarial.

Uma vantagem adicional reconhecida pelos Assistentes Sociais em relação às posições em empresas do setor privado consiste na apreciação de benefícios salariais substanciais, além da viabilidade financeira ampliada para aprimorar suas práticas profissionais. Isso é destacado pela Entrevistada 3, que ao ser questionada sobre os possíveis benefícios para o trabalhador de Serviço Social ao atuar no setor privado, mencionou a perspectiva de melhores remunerações, progressão de carreira acelerada e uma maior capacidade para investir na melhoria da eficácia da intervenção profissional em termos práticos (Ent.3).

Apesar da expansão de oportunidade de campos de trabalho, o papel que um assistente social poderia desempenhar nas empresas este é um novo paradigma para ambos os lados, tanto para os trabalhadores de Serviço Social quanto para os empresários. Ferreira (2018) mencionou a necessidade de reconhecer o potencial do Serviço Social no contexto empresarial, citando o argumento de Domenech y Gómez (1995) de que é responsabilidade do assistente social demonstrar seu valor organizacional, adotando uma abordagem antecipatória e preditiva para abordar problemas relacionados ao ambiente de trabalho e às relações laborais.

4.5.3. O sentimento dos profissionais da classe

No contexto da dicotomia na relação do assistente social com a Responsabilidade Social Empresarial (RSE), é crucial ouvir diferentes perspectivas de profissionais que atuam nessa área. A Entrevistada 4, em entrevista realizada para este trabalho, destaca a importância do trabalho do assistente social nesse ambiente.

Ela acredita que a atuação do assistente social em empresas privadas não apenas agrega valor à empresa, mas também oferece uma oportunidade valiosa para aplicar conhecimentos humanos e sociais. Além disso, salienta que os vencimentos nesse contexto tendem a ser superiores aos praticados em instituições sociais.

A Entrevistada 4 destaca o impacto positivo das ações de RSE na comunidade, promovendo o empoderamento das populações, inclusive das instituições de solidariedade e famílias beneficiárias. No entanto, ela reconhece que um dos maiores desafios enfrentados pelos assistentes sociais que trabalham em empresas privadas está relacionado à compreensão das ações que não têm fins lucrativos por parte das chefias.

A Entrevistada 2 (mencionada no tópico acima) enfatiza o papel fundamental dos assistentes sociais na garantia dos direitos humanos e no apoio aos colaboradores e suas famílias. Ela acredita que o trabalho nesse contexto contribui para o bem-estar das populações e está alinhado com valores essenciais para a qualidade de vida das pessoas. Embora não tenha experiência direta em empresas privadas, seu interesse e perspectiva anônima representam uma visão valiosa sobre o potencial do assistente social nesse campo em evolução. Portanto, essas perspectivas refletem a complexidade da relação entre assistentes sociais e RSE em empresas privadas.

Conclusões

A Responsabilidade Social Empresarial é um conceito que evoluiu ao longo do tempo, influenciado por diversas correntes de pensamento, movimentos sociais e mudanças na percepção pública das empresas.

Historicamente, a RSE tem suas raízes em movimentos sociais e regulamentações governamentais que surgiram em resposta às preocupações com a exploração trabalhista, direitos civis e questões ambientais. Empresas começaram a reconhecer a necessidade de considerar seu impacto na sociedade e no meio ambiente, além de buscar maneiras de contribuir positivamente para essas áreas. “tornar a RSE parte da estratégia de responsabilidade empresarial sustentável é do interesse das empresas e da sociedade no seu conjunto” (Parlamento Europeu,2013)

No entanto, a dualidade que envolve a RSE é evidente quando questionamos se é uma genuína ação cidadã ou um mecanismo para ampliar os lucros corporativos. A resposta não é simples, pois as motivações das empresas podem variar significativamente. Alguns argumentam que a RSE é uma estratégia de marketing para melhorar a imagem da empresa e, conseqüentemente, aumentar os lucros. Outros acreditam que as empresas têm um papel legítimo na promoção do bem-estar social e na proteção do meio ambiente.

Esta pesquisa leva à percepção de que não podemos ser assertivos sobre a legitimidade das intenções das empresas ao adotar a RSE. É inegável que mesmo as empresas mais altruístas se beneficiam, de alguma forma, da RSE. Ao investir na comunidade, nos funcionários e no meio ambiente, elas podem criar um ambiente de negócios mais estável, atrair talentos e construir relações mais sólidas com os clientes, ou até mesmo se beneficiar de incentivos fiscais. Por outro lado, até mesmo as empresas mais voltadas para o lucro podem, em algum grau, trazer benefícios para os trabalhadores e a comunidade, seja por meio da geração de empregos ou do apoio a causas sociais.

Portanto, a dualidade que envolve a RSE não deve ser vista como um obstáculo intransponível, mas como uma oportunidade para o diálogo e a reflexão contínua. As empresas podem desempenhar um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável e do bem-estar social, desde que suas ações sejam transparentes, éticas e conduzidas com um genuíno compromisso com a responsabilidade social.

A análise da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) em Portugal reflete um panorama em constante evolução, alinhado com os desafios globais e os compromissos internacionais. Assim como em todo o mundo, a RSE tem ganhado notoriedade em Portugal como uma abordagem essencial para promover o desenvolvimento sustentável, envolver a comunidade e atender às expectativas dos stakeholders.

Em território português, a RSE foi impulsionada pela necessidade de abordar desequilíbrios regionais, envelhecimento demográfico e desigualdades sociais. A adoção de conceitos como desenvolvimento local, desenvolvimento humano, desenvolvimento comunitário e desenvolvimento social representou uma alternativa valiosa para os problemas enfrentados.

A escolha do Grupo Nabeiro como objeto de estudo, devido à sua posição de destaque no ranking das empresas mais responsáveis em Portugal, proporcionou um Estudo de Caso rico e relevante para responder às questões de pesquisa. O Estudo de Caso permitiu-nos mergulhar na realidade da empresa e analisar de forma aprofundada as iniciativas de Responsabilidade Social e seu impacto na comunidade de Campo Maior.

O compromisso contínuo da Delta Cafés com a comunidade de Campo Maior e o seu impacto multifacetado demonstram o potencial transformador da Responsabilidade Social Empresarial, influenciando positivamente a vida das pessoas e o desenvolvimento sustentável da região. A empresa não apenas produz café de alta qualidade, mas também serve como um modelo inspirador de como os negócios podem desempenhar um papel fundamental no bem-estar da comunidade em que estão inseridos.

Rui Nabeiro estabeleceu um legado duradouro de responsabilidade social e solidariedade na Delta Cafés e na comunidade de Campo Maior. Seus valores e princípios continuam a orientar a empresa, mesmo à medida que ela cresce e evolui. Esse legado ressoa não apenas nos corredores da empresa, mas em toda a região. Rui Nabeiro em entrevista ao Jornal de Negócios em 2021 disse:

Quando criei a nossa empresa, comecei logo a pensar em como construir casas para o meu pessoal. Naquela altura, era o financeiro [da construção] e isso é sustentabilidade, as pessoas querem fazer e igualar-me. O meu pessoal também tem essa doença da sustentabilidade, que é criar atitudes e formas de ser útil à sociedade. É como quem vai plantando flores e árvores, e é isso que faço na sustentabilidade, porque todos os dias crio situações e porque acho que o Homem a viver a sua vida sozinho não é nada (Rui Nabeiro 2021).

A Delta Cafés destaca a capacidade de uma empresa de se tornar um agente de mudança social significativo ao integrar a RSE em seu DNA. A empresa não só gera lucros, mas também impacta positivamente a comunidade, promovendo a inclusão, o desenvolvimento econômico e a responsabilidade social. Essa abordagem exemplar destaca a importância de empresas que buscam equilibrar seus interesses financeiros com o bem-estar das comunidades em que operam, ilustrando a dualidade da RSE como uma genuína ação cidadã e, ao mesmo tempo, um meio para ampliar os lucros corporativos.

Assim como a dicotomia sobre a genuinidade das ações sociais empresariais. Essa dissertação revela a existência de divergências significativas de opinião entre assistentes sociais a respeito da relação entre o Serviço Social e empresas privadas. Essas divergências refletem uma discussão complexa e multifacetada, destacando a dualidade de perspectivas sobre a RSE e sua relação com o trabalho do assistente social.

Um grupo de assistentes sociais argumenta que a relação entre o assistente social e empresas privadas, devido ao imperativo do lucro e ao alinhamento com os princípios e valores da empresa, pode levantar questões éticas significativas. Nesse ponto de vista, a preocupação central reside na possibilidade de que o assistente social, como empregado da instituição, possa se sentir limitado em sua atuação, tendo de seguir os códigos éticos e diretrizes da empresa, o que poderia comprometer sua autonomia e independência na promoção dos direitos humanos e justiça social.

No entanto, a maioria dos assistentes sociais consultados durante o estudo de caso defende uma perspectiva mais otimista sobre a relação entre RSE e assistentes sociais. Eles veem a RSE como uma oportunidade para explorar novos caminhos profissionais e acreditam que o conhecimento e a prática do assistente social podem ser valiosos para as empresas e iniciativas de RSE. Para esse grupo, a presença de assistentes sociais no quadro de funcionários de empresas é vista como fundamental para garantir o respeito aos direitos humanos e a promoção da justiça social nas atividades empresariais.

Como pudemos perceber o assistente social desempenha um papel vital nas iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial da Delta Cafés, sendo essencial em todas as etapas do processo. Me arrisco aqui a afirmar que as maiores forças que a Delta Café tem para o sucesso das suas iniciativas de RSE são o legado já mencionado deixado por Rui Nabeiro e o contributo e papel ativo dos assistentes sociais no processo.

Entretanto, sempre há espaço para melhoras e crescimento, a Entrevistada 8 quando perguntada o que, em sua opinião poderia melhorar para que as ações de RSE tivessem melhor resultado *“adequação às necessidades reais e não ao plano e desejo da empresa, mais formação na área social ou contratação de alguém do setor social para desempenho específico dessas funções, maior confiança nas organizações sociais e apoio direto às mesmas”*

Em última análise, a RSE é um campo em constante evolução, e seu impacto positivo depende não apenas das ações das empresas, mas também da vigilância da sociedade, das políticas governamentais e do compromisso contínuo de todas as partes interessadas em promover um mundo mais justo e sustentável. O desafio agora é manter esse ímpeto e garantir que as ações de RSE não sejam apenas uma estratégia de relações públicas, mas um verdadeiro compromisso com a responsabilidade social e ambiental.

Referências Bibliográficas

- Agenda 2030*. (s.d.). Obtido de UN Global Compact: <https://globalcompact.pt/index.php/pt/agenda-2030>
- Andrade, M. M. (2010). *Introdução à metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Atlas.
- Bastos, C. L., & Keller, V. (2001). *Aprendendo a aprender: introdução à metodologia científica*. Editora Vozes.
- BCSD. (2023). *Jornada 2030: Maturidade das empresas em sustentabilidade: Retrato agregado 2022*. BCSD.
- Beck, U. (2011). *Sociedade de Risco: Rumo a uma outra modernidade*. São Paulo: Editora 34.
- Campo Maior*. (s.d.). Obtido de <https://campomaior.pt/>
- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*. *Academy of Management Review* Vol.4, 497-505.
- Carroll, A. (1991). *A pirâmide da responsabilidade social corporativa: Rumo à gestão moral dos stakeholders organizacionais*. *Business Horizon*.
- Carroll, A. (1999). *Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct*. *BUSINESS & SOCIETY*.
- Católica-Lisbon. (2023). *Relatório Anual 2023 Observatório dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) nas empresas portuguesas*.
- Centro de Ciência do Café*. (s.d.). Obtido de <https://www.centrociencia cafe.com/pt>
- Cesar, A. S., do Amaral, A. S., & Cesar, d. d. (2009). O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas.
- Delta Cafés. (2018). *Manual de Gestão Integrada*.
- Delta Cafés. (s.d.). *Coração Delta - Uma história de afetos*.
- Ferreira, P. (2018). O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS: DESAFIOS E OPORTUNIDADES. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 8(14), 147–166. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.6847>.
- Freeman, E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- Freitas, C. R. (2016). *Serviço social na empresa: fundamentos, propósitos e contributos de uma prática em expansão no século XXI*. Dissertação de mestrado em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas, ISCTE.

- Goode, W. J., & Haat, P. K. (1972). São Paulo: Companhia Nacional.
- IFSW. (2014). *Global definition of social work*. Obtido de International Federation of Social Workers: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Inmetro. (s.d.). *ISO 26000*. Obtido de Inmetro: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2010). *Marketing 3.0: From Products to Customers to the Human Spirit*. Wiley.
- LVCCE. (2001). *Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. Bruxelas.
- Medina, F. M. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo. *Revista Búsqueda*.
- Medina, F. R., & Serrano, E. B. (2012). La Responsabilidad Social Corporativa. Un ámbito profesional. Comunicación presentada en el VII Congreso estatal de facultades de trabajo TPDJBM.
- Menezes, F. C. (2010). *O Serviço Social e a “responsabilidade social das empresas: o debate da categoria profissional na Revista*.
- Nabeiro, R. (2023). Nasci pobre, fiz contrabando, tratei bem as pessoas e dormi nas fazendas de café com a rapaziada. *Expresso*.
- Nicolau, I., & Simaens, A. (2008). O Impacto da Responsabilidade Social das Empresas na Economia Social. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*.
- ONU. (2015). *Guide to Corporate Sustainability: Shaping for a sustainable future*. United Nations Global Compact.
- Pacto Global*. (s.d.). Obtido de <https://www.pactoglobal.org.br/a-iniciativa>
- Peixoto, J. L. (2021). *Almoço de Domingo*. Quetzal Editores.
- Peixoto, J. L. (2023). Em entrevista à SIC.
- Peixoto, J. L. (2023).
- Portal Data, . (2021). *Censos 2021 por concelho e regiões: Evolução 1960-2021*. Obtido de Portal Data: <https://www.pordata.pt/censos/quadro-resumo-municipios-e-regioes/campo+maior-603>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business Review.
- Ribeiro, L. M. (2023). Rui Nabeiro foi muito mais que um empresário, foi um ser humano de referência. Fast Talk do Jornal Economico <https://www.youtube.com/watch?v=xOdKiIdMi1E&t=2s>.

RSO PT. (2015). *Uma Visão da Responsabilidade Social: Fazer bem, agindo melhor*. RSO PT.

Santos, E. R. (Setembro de 2004). Responsabilidade Social ou Filantropia? p. FAE BUSINESS.

Soares, M. (2010). O que seria de Campo Maior sem o senhor Rui? *Público PT*.

Teixiera, S. (2017). *Gestão das Organizações*. Lisboa: Escolar Editora.

UN Global Compact. (s.d.). Obtido de <https://globalcompact.pt/index.php/pt/agenda-2030>

Vergara, S. C. (1998). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Bookman.

Apêndices

Guião do Inquérito:

Esta pesquisa faz parte de um estudo acadêmico realizado por uma estudante de Mestrado em Serviço Social e tem o objetivo de analisar a percepção e compreensão das relações entre o Assistente Social e a Responsabilidade Social Empresarial (RSE). Ressaltamos que todas as informações coletadas serão usadas estritamente para fins acadêmicos e permanecerão confidenciais. No formulário você pode optar por permitir que o seu nome e profissão sejam citados ou não.

Breve Resumo da Responsabilidade Social Empresarial (RSE):

A Responsabilidade Social Empresarial refere-se à prática de empresas que buscam contribuir positivamente para a sociedade. Isso envolve o compromisso com a ética, a transparência, o respeito pelos trabalhadores e suas famílias, a comunidade local e o meio ambiente. A RSE pode ser dividida em duas categorias principais:

- RSE Interna, que se relaciona com o tratamento dos funcionários e práticas de trabalho
- RSE Externa, que abrange às práticas de uma empresa em relação à comunidade local e à sociedade em geral.

A sua participação é essencial para a pesquisa. Por favor, responda ao questionário com base em sua experiência e opinião pessoal. Lembre-se de que suas respostas são confidenciais, e você pode optar por não ter seu nome citado em qualquer publicação acadêmica resultante desta pesquisa.

Agradeço por seu tempo e contribuição para este estudo.

Nome:

Podemos divulgar o seu nome?

Sim

Não

Idade:

Podemos divulgar sua idade?

Sim

Não

Profissão (Cargo e empresa)

Podemos divulgar a sua profissão?

Sim

Não

Você trabalha ou já trabalhou em alguma empresa privada?

Sim

Não

Caso tenha respondido sim: Que tipo de papel você exerce na empresa?

Caso tenha respondido não à pergunta anterior, porquê?

Caso você não trabalhe na área responsável por ações sociais empresariais externas, você teria interesse em trabalhar? Porquê?

Como você se sente com a ideia de Assistentes Sociais trabalhando para as empresas privadas?

Você acredita que o trabalho em empresas privadas pode ser uma boa ampliação do mercado de trabalho do Assistente Social?

Você é a favor ou contra de Assistentes Sociais trabalharem em empresas privadas?

A favor

Contra

Em seu ponto de vista quais são as vantagens para os Assistentes Sociais na contratação por uma empresa privada? (Caso tenha dito que é contra na pergunta anterior, por favor cite os malefícios)

Você acredita que é possível trabalhar em uma Empresa Privada e ainda assim seguir o código de ética de conduta do Assistente Social?

Em seu ponto de vista, quais os maiores desafios que um Assistente Social pode encontrar trabalhando para uma empresa privada na área de ações de Responsabilidade Social Externa.

Em seu ponto de vista, quais são os contributos que o Assistente Social pode trazer ao participar de equipes de Responsabilidade Social Empresarial Externa?

Em sua experiência você acredita que as ações de Responsabilidade Social Empresarial têm de fato um resultado de empoderamento e melhoria da comunidade em que foi implementada? Porquê?

Caso você trabalhe ou já tenha trabalhado, ou tenha tido contato com alguém que trabalha/trabalhou em empresa privada nas áreas de ações de Responsabilidade Social externa; o que, em sua opinião, deveria melhorar para que as ações tivessem um resultado melhor.

Caso queira deixar mais algum comentário sobre o seu sentimento na relação do profissional do Serviço Social com a RSE, por favor use esse espaço
