

O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL: PASSADO, PRESENTE E FUTURO

Helena Mafalda Martins Teles¹

¹Doutoranda em Serviço Social; Investigadora no CLISSIS.

Resumo: O tema de estudo é a responsabilidade social empresarial (RSE), que se caracteriza pela integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas. A RSE tem como principal objectivo a responsabilização das empresas na coesão social e no desenvolvimento de medidas que vão além do mero cumprimento das obrigações legais.

Entende-se que o Serviço Social deverá intervir na RSE, usando as suas competências e as suas habilidades na criação de mecanismos que visem a melhoria da qualidade da intervenção levada a cabo pela responsabilidade social das empresas, junto dos seus colaboradores e da sociedade, na medida em que as determinações específicas de reestruturação produtiva – inovações tecnológicas, mercado global e alterações dos processos de trabalho – e das relações laborais carecem de uma intervenção multidisciplinar.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social, Serviço Social e Empresas.

Abstract: The theme of this study is the CSR (Corporate Social Responsibility), which is characterised by the voluntary adoption and integration of social and environmental concerns by the companies. The main goal of the CSR is the companies' accountability in what concerns social cohesion and development of measures that go beyond the simple fulfilment of its legal obligations.

It is understood that Social Work should have a role in the CSR, using its skills and abilities in the creation of mechanisms that seek the improvement and quality of the intervention carried out by the corporate social responsibility towards its employees and the society, considering the specific factors of the productive restructuring - technological innovations, global market and changes on the labour processes - and the industrial relations which requires a multidisciplinary intervention.

Key-words: Social Responsibility, Social Work and Companies.

Introdução

Desde a última década do século XX, a responsabilidade social das empresas é tema de debate na sociedade, especialmente no âmbito da gestão e da administração, tendo vindo a desenvolver-se e a ter mais visibilidade.

As empresas devem identificar as suas lacunas no âmbito da RSE e intervir em consonância com um conjunto de objectivos de que se destacam o alcance das metas nacionais definidas para o desenvolvimento sustentável, o incentivo aos novos comportamentos nas dimensões interna e externa, e a melhoria da performance empresarial (Guimarães, 2006).

Tratando-se de uma responsabilidade social, esta poderá ser um potencial campo de intervenção para o Serviço Social, pese embora o facto de os estudos publicados abordarem essencialmente as dimensões da ética e da responsabilidade ambiental, com especial enfoque para o desenvolvimento sustentável.

Pretende-se com este artigo compreender se a responsabilidade social empresarial será um campo profissional para o Serviço Social contribuindo para melhorar, por um lado, a eficiência e a eficácia dos trabalhadores e, por outro lado, a canalização dos investimentos sociais das empresas para o combate efectivo dos problemas sociais, criando espaço para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos trabalhadores e da sociedade em geral.

A Responsabilidade Social Empresarial e o Mercado Livre

A responsabilidade social empresarial não é uma moda, mas, sim, um conjunto de acções coordenadas e necessárias que visam o equilíbrio global ideal do sistema sócio-económico.

A Comissão das Comunidades Europeias caracteriza-a como *“a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interacção com outras partes interessadas”* (União Europeia, 2001, parágrafo 20). Trata-se de um conceito que tem subjacente a contribuição empresarial *“para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. (...) Esta responsabilidade manifesta-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas afectadas pela empresa e que, por seu turno, podem influenciar os seus resultados”* (União Europeia, 2001, parágrafo 8).

O actual funcionamento da economia de mercado a que Adam Smith chamou *“mão invisível”*, apresenta uma lacuna no que concerne à protecção das condições dos trabalhadores e da sociedade em geral. Para que exista uma economia de mercado livre, na sua concepção pura, terá de ser baseada na livre troca de mercadorias, tendo subjacente a lei da oferta e da procura (Alvarez Civantos, 2006). A dinâmica do mercado permite a geração de riqueza no curto prazo, não considerando os factores a longo prazo, isto é, não integra a consideração de salvaguarda do mercado no futuro. É aí que reside o problema. Não se procura a

defesa do livre mercado.

Tal como funciona a economia de mercado, pode levar ao paradoxo de ser a causa do desaparecimento da sua própria condição, pois qualquer transacção económica depende, não apenas da lei da oferta e da procura, mas também dos indivíduos que a realizam. Se as pessoas envolvidas vivem num clima de incerteza, de instabilidade e de desequilíbrio social, económico ou ambiental, a oferta e a procura estão em risco de ser seriamente afectadas (Alvarez Civantos, 2006). É nesta lacuna do mercado económico actual que a RSE actua, procurando um equilíbrio, uma estabilidade social e ambiental, que permita um desenvolvimento económico sustentável.

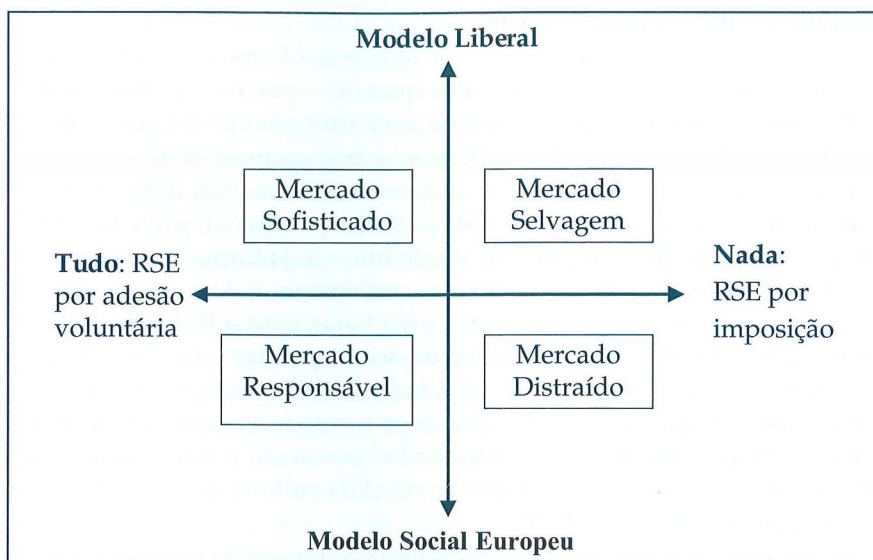


Figura 1: Modelos económicos vs. RSE (Santos, 2006, p. 199).

Estado e Economia

O Estado e as empresas são os dois actores com maior influência no sistema social, sendo que as actividades do Estado (Alvarez Civantos, 2006) afectam as empresas, as organizações e as entidades públicas, as ONG e até mesmo o meio ambiente. No entanto, a importância da empresa como um actor social é determinada pelo seu poder económico e pela sua influência social. Hoje em dia, muitas empresas têm um orçamento maior do que o de muitos Estados, e populações inteiras dependem das empresas localizadas no seu território. Existe uma dependência económica e, correspondentemente, uma unidade de poder, o que poderia qualificar-se como o eclipse do poder público e de valores sociais que

correspondem a essa garantia. Quando o Estado tem de defender um interesse directo da empresa, está indirectamente a apoiar o bem-estar da comunidade, defendendo os valores de equilíbrio social, que constituem a sua essência (Alvarez Civantos, 2006). As teorias liberais rejeitam qualquer intervenção do Estado e defendem o livre mercado e a sua auto-regulação. No entanto, a radicalização das posições liberais não é totalmente sensata, na medida em que a intervenção estatal poderá beneficiar o mercado livre, por um lado, através de uma correcta utilização das receitas públicas e, por outro lado, ao ajudar a integração de disciplina (sem distorção da concorrência), permitirá um aumento de mercado e da eficiência económica.

A importância das parcerias na RSE

Existem parcerias público-privadas quando o parceiro privado assume o compromisso de disponibilizar ao Estado, ou à comunidade em geral, uma certa utilidade mensurável, mediante a operação e manutenção de uma obra/acção por ele previamente projectada, financiada e construída. Nos últimos anos, regista-se um aumento da colaboração entre o sector público e o privado, com vista ao desenvolvimento de sinergias, que visam intervir de forma adequada na resolução de problemas sociais, económicos ou ambientais.

Desta forma, também as parcerias orientadas para a RSE articulam diferentes organizações do sector privado e do sector público, em combinação com organizações da sociedade civil. A actividade da RSE pressupõe o investimento de tempo, de energia, de capital e de outros recursos, visando a resolução dos problemas sociais vigentes. Estas actividades envolvem o trabalho de diversas organizações, que produzem sinergias ao nível da cultura, das redes de trabalho e das competências (Santos, 2006).

Segundo o Mendes (2004), os domínios de intervenção das redes existentes em responsabilidade social são diversificados, isto é, dependem do propósito da parceria. Estas podem estar orientadas para:

- a) o desenvolvimento económico local;
- b) a criação de emprego;
- c) a reabilitação das infra-estruturas comunitárias;
- d) o benefício de serviços, melhorando o acesso aos mesmos;
- e) a promoção da saúde e da educação;
- f) o decréscimo do crime e da violência;
- g) a obtenção de uma maior tolerância étnica;
- h) a minimização de situações/risco de exclusão;
- i) a aceitação da diversidade na comunidade e no local de trabalho;
- j) a melhoria da qualidade de vida.

As parcerias da RSE permitem criar mecanismos práticos para alcançar os resultados de uma forma mais eficaz e eficiente. É de salientar que as parcerias

acarretam custos para todos os intervenientes. No entanto, o sucesso ou o fracasso da sua *“existência mede-se não apenas pelo nível de intervenção e de resolução de problemas, mas igualmente pelas sinergias e pela multiplicação de impactes que à sua volta conseguem gerar. O valor destas parcerias implicadas na melhoria da comunidade em geral ultrapassa em muito o seu propósito, objectivo ou actividade para a qual foram criadas”* (Santos, 2006, p. 166). As experiências existentes em termos de parcerias da RSE mostram, porém, claramente que, apesar dos custos e do facto de nem sempre se cumprirem totalmente as expectativas da criação de parceria entre o sector privado e o sector público, delas resulta um conjunto de benefícios para as organizações participantes, constituindo-se por si só uma mais-valia para a sustentabilidade da RSE.

As práticas da RSE e o Serviço Social

A participação no mercado livre não é uma decisão puramente económica. Tem também subjacentes critérios sociais. As regras do mercado livre são provenientes de todos os actores sociais que compõem o sistema sócio-económico, especialmente da própria comunidade (um conjunto de indivíduos), dos meios de comunicação social, dos líderes de opinião e das próprias empresas. A origem das regras é diversificada, portanto, a correcção dos desequilíbrios do sistema económico, social e ambiental requer uma acção em todas as suas fontes de produção ou de origem (Alvarez Civantos, 2006). De entre as práticas de RSE alvo de análise², é de todo importante apresentar uma síntese das práticas que poderiam vir a ser desenvolvidas, algumas por equipas multidisciplinares, pelo Serviço Social.

2 Efectuada aos relatórios de sustentabilidade de 2007, publicados pelas empresas e efectuados segundo padrão do modelo da GRI, efectuámos um levantamento das práticas socialmente responsáveis de empresas do sector **agro-alimentar** (Delta Cafés, SGPS, SA e Nestlé Portugal, SA), da **banca** (Banco Comercial Português, SA, Grupo Banco Espírito Santo, SA, Grupo Banco Santander Totta, SA, Grupo Banif SGPS, SA e Grupo Caixa Geral de Depósitos) e das **telecomunicações** (Grupo Portugal Telecom, SGPS, SA, Grupo Sonaecom, SGPS, SA e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, SA).

Destinatários	Práticas da RSE
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração, promoção e coordenação de projectos sociais do interesse dos colaboradores e da sociedade • Apresentação de projectos para a melhoria da qualidade de vida da comunidade/sociedade • Acompanhamento dos projectos (co)financiados pelas empresas • Trabalho em parceria com o sector público, instituições não governamentais e outras empresas
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Planos de carreiras, modelos de avaliação • Planos de formação social • Esclarecimento das políticas de protecção estatais e da empresa • Articulação com a medicina do trabalho • Processo de recrutamento e gestão de recursos humanos • Acção social para os grupos desfavorecidos • Promoção da segurança e da higiene no trabalho • Acompanhamento individual dos trabalhadores com problemas sociais • Colaboração do assistente social com o médico dentro da empresa • Relações humanas na empresa e na organização técnico-social do trabalho

Quadro 1: Práticas da RSE no âmbito do Serviço Social.

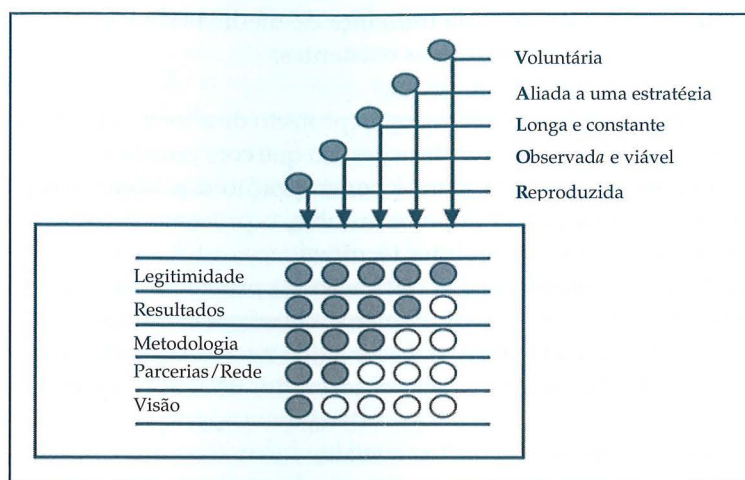
Por empresa entende-se um organismo social constituído por recursos humanos, técnicos e materiais naturais, tendo como principal objectivo a obtenção de lucros ou a prestação de serviços à comunidade. Desta forma, as empresas, e em particular a RSE, são um campo de acção do Serviço Social, devendo o sector privado ser visto como um campo de saída profissional para os assistentes sociais. Muito embora a maioria das universidades com licenciatura em Serviço Social indique as empresas como saída profissional, é sabido que este campo de acção é pouco escolhido.

Face ao exposto, consideramos que o campo de acção do Serviço Social deverá ser amplamente estudado e que deverá existir um maior investimento, por parte das universidades, para alargar os seus planos de estudo, inserindo a RSE como um campo de acção emergente do Serviço Social.

Conforme enunciado no quadro 1, existem imensas e diversas práticas levadas a cabo pela RSE que, se fossem efectuadas por equipas multidisciplinares que incluíssem o Serviço Social, teriam resultados bem mais positivos. Com os contributos do Serviço Social, e numa abordagem sistémica dos problemas so-

ciais, os mesmos seriam ultrapassados mais rapidamente, intervindo-se numa perspectiva de prevenção e de resolução. No entanto, consideramos pertinente que a intervenção do Serviço Social nas empresas parta de uma boa base teórica apreendida durante a licenciatura.

Para finalizar, gostaríamos de apresentar um esquema que de uma forma simples indica que a expansão da acção social da RSE só poderá evoluir positivamente se tiver presente as seguintes premissas: serem integradas voluntariamente as preocupações sociais e ambientais (na produção e na interacção com os seus *stakeholders*) (União Europeia, 2001, parágrafo 20); existir uma aliança entre a RSE e a estratégia empresarial; ser uma acção longa e constante; mostrar-se viável, e, no caso de obtenção de resultados positivos, as acções serem reproduzidas. Só assim se legitima uma intervenção no âmbito da acção social.



Quadro 2: Os inputs de “VALOR” para a expansão da acção social da RSE (Luis Martínez, Carbonell, & Agüero, 2006, p. 148).

Modelo de intervenção do Serviço Social empresarial: sistémico-social

No que concerne ao modelo sistémico o mesmo assenta em três grandes pressupostos que de uma forma genérica revolucionaram a análise do modelo sistémico, a saber:

1. Metáfora orgânica do universo (funcionamento do organismo vivo).
2. O nascimento da ciência do procedimento da informação (cibernética, introdução de conceitos como input, output e retro-alimentação).
3. Interesse pelas interacções dos sistemas abertos como o meio, visão ecológica (Jesús Viscarret, 2009).

Pincus e Minahan (1973), citados por Jesús Viscarret (2009), são um marco

de referência teórico do modelo sistémico-social. Estes autores indicam que os quatro sistemas básicos são: o sistema do agente de mudança; o sistema dos clientes/utentes; o sistema dos destinatários; e, por fim, o sistema de acção. De entre as diversas formas de acção e de funções que o modelo sistémico-social prevê, as principais são: consultoria, educação, negociação, intervenção directa, procura de novos recursos, mediação, entre outras. São também estes autores que definem de forma clara as principais funções a ser realizadas pelos assistentes sociais que adoptem este modelo de intervenção, a saber:

- a) Ajudar as pessoas a implantar a sua capacidade de resolver os seus problemas;
- b) Ser um elo de ligação entre as pessoas e os sistemas dos recursos;
- c) Facilitar a interacção, modificar as conexões já existentes ou criar novas conexões entre pessoas e sistemas sociais;
- d) Colaborar na promoção da mudança de medidas sociopolíticas;
- e) Distribuir os recursos materiais existentes;
- f) Ser um agente de controlo social.

É através do processo de intervenção (projecto de alteração) que o assistente social avalia as situações e toma as decisões, no que concerne às necessidades que devem ser alvo de intervenção, para a concretização dos objectivos propostos. Dentro da metodologia proposta pelos autores, o processo de intervenção terá diversas “fases” e recorre às seguintes técnicas:

a) Avaliação do problema (identificação do problema; análise do sistema; fixação de metas e objectivos; identificação de tarefas e estratégias; estabilização dos esforços para a mudança; declaração exigida na avaliação do problema);

b) Recolha de dados (entrevista, observação, utilização de documentação existente);

c) Estabelecimento dos contactos iniciais;

d) A negociação de um contrato;

e) Formação dos sistemas de acção;

f) Manutenção e coordenação dos sistemas de acção;

g) O exercício de influência;

h) Complemento da acção para a mudança:

o Fazer uma avaliação do processo de mudança;

o Finalizar o relacionamento criado durante o processo;

o Fazer com que a mudança bem-sucedida ocorrida perdure (Jesús Viscaret, 2009).

Ainda de acordo com o modelo sistémico, a avaliação é um aspecto fulcral que deve estar presente em todas as fases da intervenção. A avaliação é entendida como uma garantia de viabilidade e responsabilidade na intervenção, que tem uma dupla finalidade: por um lado, observar o cumprimento dos objectivos e, por outro lado, assegurar simultaneamente a responsabilidade sobre o serviço que se está a prestar. A avaliação terá de se fazer obrigatoriamente no final do processo de intervenção e também durante o mesmo. É a avaliação ao longo de

todo o processo de intervenção que permite verificar se estão a ser cumpridas as metas e os objectivos, tornando possível, no caso de incumprimento, uma reflexão sobre se os métodos ou os objectivos devem ser redefinidos. A este processo chama-se *feedback* (Jesús Viscarret, 2009).

Considerações Finais

A natureza e o ambiente de trabalho são mutáveis, as empresas e os trabalhadores estão a ser cada vez mais afectados pelos acontecimentos e pelas políticas económicas territoriais e/ou mundiais. As mudanças demográficas e o ambiente económico são factores que têm impacto sobre o dia-a-dia dos empregados. Os programas de intervenção desenvolvidos pelos assistentes sociais deverão, pois, ir ao encontro das novas necessidades sentidas pelos trabalhadores.

No início do século passado provou-se não apenas que a máquina rendia mais se fosse mais bem cuidada, mas também que a máquina-homem podia tomar-se mais produtiva, desde que submetida a tratamento científico. Na organização científica do trabalho é necessário ter em consideração também as exigências psicofisiológicas do homem. No entanto, os conflitos criados pela aplicação de sistemas demasiado rígidos da divisão do trabalho, de métodos opressivos de controlo, de fórmulas abusivas de salários, entre outros, revelam que a analogia do homem e da máquina era fundamentalmente ilusória. É o homem, na sua totalidade, com aspirações, com exigências espirituais, afectivas, familiares, que é preciso ter em consideração. Há que ter presente que o rendimento do trabalhador é tanto mais elevado quanto maior for o seu nível de motivação. O actual conceito de produtividade encerra em si um aspecto novo: a valorização do trabalhador como personalidade humana. Não sendo o trabalhador visto apenas como um elemento de produção, mas considerado pela empresa como uma individualidade com as suas implicações próprias.

As empresas estão lentamente a introduzir novas tendências sociais, tais como: a implantação de projectos irreversíveis, nos quais se envolvem e com que se preocupam, e que, acima de tudo, permitem um desenvolvimento dos destinatários; fomentação e desenvolvimento de redes de parcerias entre várias instituições de diversos sectores.

O resultado esperado é a inversão da lógica empresarial no funcionamento social, isto é, os projectos desenvolvidos deverão estar inseridos e dar resultados na actividade produtiva da empresa.

É assim que se apresenta um novo modelo de gestão empresarial, no que concerne às acções sociais, as quais devem funcionar a partir de uma nova abordagem que incide, tanto sobre a solução de problemas sociais, como no diagnóstico das mesmas, abrindo dessa forma um novo campo de participação do Serviço Social nas empresas. Atente-se na forte aposta no voluntariado corporativo e noutras práticas sociais, com as empresas a abrir novas pontes para facilitar o

acesso às IPSS, às ONG e à comunidade em geral, ao beneficiarem dos recursos do voluntariado das empresas. O envolvimento das empresas não está só a contribuir para a ampliação dos recursos disponíveis, está também a facilitar a expansão de novos modelos de desenvolvimento.

Em articulação com os novos modelos de produção, importa sintetizar as principais mais-valias de uma intervenção do Serviço Social aliado às práticas da RSE.

Destinatários	Ações	Valor gerado
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamento de projectos • Participação activa na elaboração dos projectos • Criação de parcerias e constituição de redes de RSE • Apoio técnico a IPSS e ONG 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade de vida da comunidade e da sociedade em geral • Transferência de conhecimentos e metodologias • Melhoria das relações entre a empresa e a comunidade/sociedade • Acompanhamento dos projectos sociais
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Defesa e promoção dos direitos humanos, laborais • Formação ao longo da vida • Voluntariado • Donativos/prémios • Promoção da saúde e da segurança • Criação e/ou articulação de respostas sociais para a família dos trabalhadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de sanções • Aumento da motivação • Reforço dos valores empresariais • Maior aplicação dos colaboradores • Novas competências

Quadro 3: Ações e o valor gerado pela RSE - dimensão social

A responsabilidade social é, realmente, uma conquista dentro da própria empresa. Esta tem de avançar, num determinado momento, partindo do zero, até à responsabilidade social, que terá de estar integrada em todos os departamentos da empresa. Consideramos pertinente a explanação de alguns benefícios económicos directos das empresas ao adoptarem a RSE.

Importa referir que a introdução da protecção social na empresa pode, em casos extremos, provocar um desequilíbrio sócio-económico. Daí que seja extremamente importante o programa de implementação gradual de políticas de protecção social. Consideramos que, através de uma intervenção baseada no modelo sistémico-social, este é o caminho para se alcançar o equilíbrio ideal do sistema

sócio-económico que o Banco Mundial³ pretende que seja atingido.

A intervenção dos assistentes sociais nos locais de trabalho poderá estar na vanguarda da prática do Serviço Social. Parece-nos ser um desenvolvimento promissor, abrindo novos canais para ajudar as pessoas, as famílias e as comunidades. Desta forma, um maior número de pessoas poderá beneficiar das competências dos assistentes sociais. Intelectual e profissionalmente preparados para intervir no meio social, poderão prestar serviços sociais aos trabalhadores e às comunidades das empresas. A contratação de assistentes sociais por parte das empresas cria, por um lado, uma promissora oportunidade de emprego e, por outro lado, dá aos seus trabalhadores acesso a serviços sociais. A parceria entre empresários, trabalhadores e instituições indica que existirá um aumento da coordenação ao nível da intervenção social na comunidade. Cabe às escolas de Serviço Social a adaptação dos planos de estudo para este novo impulso da oferta empresarial.

Destacamos a necessidade de combinar indicadores específicos para medir as acções desenvolvidas pelo Serviço Social na RSE com os tradicionalmente utilizados na avaliação da eficácia da empresa. A acção social empresarial tem repercussões no âmbito da gestão empresarial, pelo que os indicadores existentes nas empresas deverão ser desenvolvidos de forma a permitirem avaliar a eficácia das práticas desenvolvidas. O desenvolvimento contínuo de regulamentos e normas sobre a RSE poderia delimitar o potencial das acções sociais que, em muitos casos, se encontra fora da empresa. Só quando a avaliação de impacto é feita de forma integrada com os indicadores tradicionalmente utilizados pela empresa para avaliar a sua eficácia, só então, o Serviço Social pode ser considerado na estratégia da empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Alvarez Civantos, Ó. (2006). *Mercado Sostenible y Responsabilidad Social. Hacia la Responsabilidad de los Actores Sociales*. Granada: Editorial Comares.
- Banco Comercial Português, S.A. (2009). *Relatório de Sustentabilidade 2007*. Obtido de Millennium bcp: <http://www.millenniumbcp.pt/pubs/pt/investidores/informacaofinanceira/relatorioecontas/rc2007anual/>
- Banif - Grupo Financeiro. (2009). *Relatório de Sustentabilidade 2007*. Obtido de Ban-

³ Relatório do Banco Mundial de 1991, afirma que não existem provas de que a economia dependa da existência de desigualdades sociais, nem de que esta desigualdade permita um maior crescimento económico. Antes pelo contrário, as evidências apontam para uma direcção oposta. Que uma maior desigualdade social leva a um menor crescimento económico. O apelo tem subjacente que as acções dos Estados e das empresas deverão ter em consideração, e não poderão ir contra, os interesses de todas as partes afectadas pelas suas actividades que podem causar desequilíbrios nos sistemas sócio-económicos limitados territorialmente ou mesmo no sistema global.

co Internacional do Funchal:

<http://www.grupobanif.pt/xsite/GrupoBanif/GrupoBanif/Institucional.jsp?CH=4864>

Delta Cafés SGPS, S.A. (2009). *Relatório de Sustentabilidade Delta 2007*. Obtido de Grupo Nabeiro: www.deltacafes.pt

Grupo Banco Espírito Santo, S.A. (2009). *Relatório de Sustentabilidade 2007*. Obtido de Banco Espírito Santo, SA.: <http://www.bes.pt/sitebes/cms.aspx?plg=9C065FA6-B9D9-49A7-BC9B-4B127F43117B>

Grupo Banco Santander Totta, S.A. (2009). *07 Relatório de Sustentabilidade*. Obtido de Santander Totta: http://www.santandertotta.com/csgs/Satellite?pagename=SantanderTottaFGSAGrupAsset/STotta_contenedorAgrupacionPDF&cid=1127564502380&indiceMenu=30&idMenu=1127562854826&idNietoSecundario=1127564501647&idBisnietoSecundario=4&idOpcionSel=1-127562854826

Grupo Caixa Geral de Depósitos. (2009). *Relatório de Responsabilidade Social 2007*. Obtido de Caixa Geral de Depósitos, SA.: <http://www.cgd.pt/Corporativo/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2007/Pages/Relatorio-CGD-2007.aspx>

Grupo Portugal Telecom SGPS, S.A. (2009). *Relatório de Responsabilidade Social 2007*. Obtido de PT: <http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/PT/Canais/SobreaPT/sustentabilidad e2/publicacoes/>

Guimarães, P. (2006). Responsabilidade Social: uma missão empresarial. In *Cadernos de Economia* (Vol. 77, pp. 124-128). Lisboa: POLIMEIOS-Produção de Meios, Lda.

Jesús Viscarret, J. (2009). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

Luis Martínez, J., Carbonell, M., & Agüero, A. (2006). *Los Stakeholders y la Acción Social de la Empresa*. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas u Sociales.

Mendes, T. (2004). *Parcerias para a Promoção Local do Emprego*. Lisboa: Tese de Doutoramento. Acessível no ISCTE.

Nestlé Portugal, S.A. (2009). *Criar e Partilhar Valor: Relatório de Sustentabilidade 2007*. Obtido de Société des Produits Nestlé, SA.:

<http://www.nestle.pt/CmsPage.aspx?PageIndex=46>

Ribeiro, M. H. (1964). Papel do Serviço Social na formação da comunidade de trabalho (continuação): a admissão dos trabalhadores. In *Elo: Serviço Social Corporativo e do Trabalho*, n.º 3 (pp. 6-16). Lisboa: Junta da Acção Social. Centro de Estudos Sociais e Corporativos.

Santos, M. J. (2006). *Responsabilidade Social nas PME: Casos em Portugal*. Lisboa: RH Editora.

Sonae Distribuição, S.A. (2009). *Relatório de Sustentabilidade 2007*. Obtido de Sonae: <http://www.sonae.com/channelDetail.aspx?channelId=D3A74347-430B-4EE4-AF51-20F952E1745A>

União Europeia. (2001). *Livro Verde: promover um quadro europeu para a responsabi-*

lidade social das empresas. Bruxelas: Conselho da União Europeia.

Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (2009). *Relatório de Responsabilidade Social 07*. Obtido de Vodafone: [http://www.vodafone.pt/main/A+Vodafone/PT/Responsabilidade Social/RelatoriosAnuais.htm](http://www.vodafone.pt/main/A+Vodafone/PT/Responsabilidade%20Social/RelatoriosAnuais.htm)