



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL  
E O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL DE EMPRESA NA  
PREPARAÇÃO DA REFORMA DOS TRABALHADORES**

Dissertação apresentada à Universidade Católica  
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Serviço  
Social

Por

Patrícia Alexandra Gaspar Alves

Faculdade de Ciências Humanas

Março de 2023



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

**A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL  
E O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL DE EMPRESA NA PREPARAÇÃO  
DA REFORMA DOS TRABALHADORES**

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Serviço Social

Por

Patrícia Alexandra Gaspar Alves

Faculdade de Ciências Humanas

Sob orientação de Professora Doutora Isabel de Freitas Vieira

Março de 2023

## RESUMO

A Responsabilidade Social Empresarial é uma temática cada vez mais estudada não só pela comunidade académica, mas também no contexto empresarial. Na atualidade, são cada vez mais as empresas em que a sua única preocupação não é, meramente, a obtenção de lucro, mas, sim, um alargamento para as questões da sustentabilidade, ambientais e sociais, numa ótica de responsabilidade social interna e externa.

O Serviço Social é uma profissão de intervenção, promotora da qualidade de vida e dos direitos humanos, que pretende almejar a mudança social e contribuir para o bem-estar social. Neste sentido, se alocarmos a sua intervenção ao contexto empresarial – Serviço Social nas Empresas – os assistentes sociais podem assumir diversas funções, de entre as quais, no apoio psicossocial direto aos trabalhadores e às suas famílias, como forma de reduzir o absentismo e quaisquer outros problemas que comprometam o bom desempenho laboral dos mesmos.

Contudo, devido ao crescimento exponencial do número de pessoas idosas no nosso país e aos desafios que tal outorga, não só para com as próprias pessoas, como para as sociedades e as organizações, torna-se basilar uma maior consciencialização por parte das entidades empregadoras, nomeadamente, na forma como acompanham os trabalhadores para a preparação da reforma, enquanto responsabilidade social.

A investigação assenta numa pesquisa qualitativa, com base na realização de entrevistas semiestruturadas, a um total de catorze assistentes sociais que exercem as suas funções laborais em empresas, em Portugal.

Desta dissertação emergiu, assim, a necessidade de uma maior intervenção dos assistentes sociais em contexto empresarial, concretamente, no âmbito da responsabilidade social tanto interna, como externa, bem como de as empresas terem mais preocupações para com o planeamento e a preparação da reforma, como etapas promotoras de um envelhecimento ativo e saudável, assente num quadro de sustentabilidade.

**Palavras-chave:** Serviço Social na Empresa; Responsabilidade Social Empresarial; Responsabilidade Social Interna; Responsabilidade Social Externa; Envelhecimento ativo e saudável; Reforma

## **ABSTRACT**

Corporate Social Responsibility is a subject increasingly studied not only by the academic community, but also in the business context. Nowadays, there are more and more companies in which the only concern is not merely the achievement of profit, but rather an expansion to sustainability, environmental and social issues, in a perspective of internal and external social responsibility.

Social Work is a profession of intervention, promoter of quality of life and human rights, which aims to achieve social change and contribute to social Welfare. In this sense, if we allocate its intervention to the business context - Social Work in Companies - social workers can take on several functions, including direct psychosocial support to workers and their families, as a way to reduce absenteeism and any other problems that compromise their good work performance.

However, due to the exponential growth in the number of elderly people in our country and the challenges that this poses, not only to the people themselves, but also to societies and organizations, a greater awareness on the part of employers is essential, namely in the way they accompany workers for preparing their retirement, as a social responsibility.

The research is based on a qualitative research, with semi-structured interviews to a total of fourteen social workers who work in companies in Portugal.

From this dissertation thus emerged the need for a greater intervention by social workers in the corporate context, specifically in the area of internal and external social responsibility, as well as for companies to have more concern for planning and preparing for retirement, as steps towards promoting active and healthy aging, based on a framework of sustainability.

**Keywords:** Social Work in Companies; Corporate Social Responsibility; Internal Social Responsibility; External Social Responsibility; Active and Healthy Aging; Retirement

## **Agradecimentos**

À Professora Doutora Isabel Vieira, minha orientadora, por todo o acompanhamento e orientação prestado ao longo deste percurso. Por ser uma orientadora sempre presente e atenta e pela sua boa disposição que me fez manter motivada ao longo deste percurso.

À Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, obrigada por ter sido a minha segunda casa ao longo destes anos, por ser uma instituição com um ensino de excelência, com professores que desde o primeiro dia me prestaram um célere acompanhamento e por me ter feito crescer ao nível pessoal e profissional.

A todos os entrevistados, pela sua disponibilidade em participarem nesta investigação, e pela sua partilha de saberes e conhecimentos que enriqueceram o estudo e o meu conhecimento pessoal.

À minha família, sobretudo, aos meus pais pelo constante apoio ao longo de todo este meu percurso académico, pelas palavras de incentivo e força e pelo investimento em toda a minha educação de excelência, ao longo destes anos, que me permitiu estar hoje a concluir uma das maiores etapas da minha vida.

A todos os meus amigos por me aturarem diariamente, pelo carinho e paciência ao longo deste percurso. Um especial obrigada aos meus amigos que, de uma forma direta, contribuíram para a construção desta dissertação.

A todos vós, muito obrigada!

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

**ONG** - Organização Não Governamental

**RSE** – Responsabilidade Social Empresarial

**UE** – União Europeia

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b> .....	16
<b>1. A Responsabilidade Social Empresarial: Evolução do conceito</b> .....	16
1.1. Responsabilidade Social Interna .....	23
1.2. Responsabilidade Social Externa .....	27
1.3. Serviço Social e Responsabilidade Social .....	29
<b>2. O Serviço Social nas empresas</b> .....	32
2.1. Percurso Histórico do Serviço Social nas empresas .....	32
2.2. Estratégias de intervenção em Serviço Social de Empresa .....	36
2.3. Modelos de intervenção em Serviço Social de Empresa .....	40
2.4. Intervenção do Assistente social no ciclo de vida do trabalhador .....	43
<b>3. Envelhecimento, riscos e qualidade de vida</b> .....	45
3.1. Dimensões do processo de envelhecimento: biológico, psicológico e social .....	45
3.2. Riscos inerentes ao envelhecimento .....	48
3.3. Qualidade de vida e os modelos de envelhecimento .....	51
3.4. Envelhecimento e a Responsabilidade Social .....	58
<b>4. A reforma como uma nova fase de vida ativa e bem-sucedida</b> .....	61
4.1. Transição e adaptação à reforma .....	63
4.2. A preparação para a reforma enquanto Responsabilidade Social .....	67
4.3. O papel do Serviço Social na preparação para a reforma .....	71
<b>PARTE II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO</b> .....	75
<b>1. Natureza da investigação</b> .....	75
<b>2. Estratégia de Investigação</b> .....	76
<b>3. Técnica de recolha e análise de dados empíricos</b> .....	77

3.1. Entrevista .....	78
3.2. Análise de Conteúdo .....	80
3.3. Análise documental.....	81
<b>4. Universo de análise.....</b>	<b>82</b>
<b>PARTE III- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>87</b>
<b>1. Programas de Responsabilidade Social.....</b>	<b>87</b>
1.1. Responsabilidade Social Interna .....	91
1.2. Responsabilidade Social Externa.....	101
1.3. Serviço Social e Responsabilidade Social .....	107
<b>2. Serviço Social de Empresa.....</b>	<b>112</b>
2.1 Especificidades .....	114
2.2 O lugar do Assistente Social .....	117
2.3. A função do Assistente Social .....	119
2.4. Problemáticas tratadas no atendimento social .....	127
2.5. Apoios Sociais .....	131
2.6. Articulação com as respostas da Comunidade.....	133
<b>3. A reforma como uma nova fase da vida ativa e bem-sucedida .....</b>	<b>135</b>
3.1. Planeamento e preparação para a reforma .....	135
3.2. A preparação da reforma enquanto responsabilidade social.....	142
3.3. O papel do Serviço Social na preparação para a reforma .....	146
<b>4. Acompanhamento social pós-reforma.....</b>	<b>148</b>
4.1. Regalias e Apoios .....	151
4.2. Relação dos ex-trabalhadores com a empresa e com os colegas .....	154
<b>PARTE IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>159</b>
<b>1. Respondendo às questões de investigação.....</b>	<b>159</b>

<b>2. Reflexões e Recomendações</b> .....	163
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	169
<b>APÊNDICES</b> .....	190

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 1 - Triple Bottom Line</b> .....	18
<b>Figura 2 - Principais marcos da evolução do conceito de Responsabilidade Social</b> .....	22
<b>Figura 3 - Pilar Europeu dos Direitos Sociais</b> .....	25
<b>Figura 4 - Fatores organizacionais que influenciam o desempenho face ao envelhecimento da população ativa</b> .....	61

## **Índice de Quadros**

<b>Quadro 1 - Mapa conceptual</b> .....	32
<b>Quadro 2 - Natureza e área de negócio das empresas dos assistentes sociais entrevistados</b> .....	85
<b>Quadro 3 - Caracterização sociodemográfica dos profissionais entrevistados</b> .....	86
<b>Quadro 4 - Questões de investigação e principais resultados da análise</b> .....	160

## **Índice de Apêndices**

<b>Apêndice 1 - Guião das Entrevistas</b> .....	192
<b>Apêndice 2 - Consentimento Informado</b> .....	195
<b>Apêndice 3 - Guião das entrevistas exploratórias</b> .....	197
<b>Apêndice 4 - Exemplo de uma transcrição integral de uma entrevista (E10)</b> .....	200
<b>Apêndice 5 - Grelha de Análise (nível de atuação, dimensão, categoria e subcategoria)</b> .....	221
<b>Apêndice 6 - Exemplo de uma grelha analítica</b> .....	225
<b>Apêndice 7 - Empresas em Portugal com assistentes sociais nos seus quadros</b> .....	278

## INTRODUÇÃO

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um tema cada vez mais recorrente não só no meio acadêmico, como também no setor empresarial (Ayuso et al., 2013).

Na atualidade, a grande maioria das empresas têm práticas de responsabilidade social empresarial intrínsecas aos seus programas internos, não só por ser lei, mas também porque começa a emergir uma preocupação para com as questões da sustentabilidade, ambiental e social e o seu equilíbrio, isto é, valoriza-se a ética empresarial, a felicidade e o bem-estar dos trabalhadores tornando-se, assim, empresas mais “humanas” e atentas ao contexto social e ambiental onde se inserem, nas quais as questões do “lucro” não são a única preocupação (Fernandes, 2010).

Existe ainda por parte do Conselho Europeu “(...) um apelo especial ao sentido de responsabilidade social das empresas no que se refere a práticas adequadas em relação à formação contínua, à organização do trabalho, à igualdade de oportunidades, à integração social e ao desenvolvimento sustentável” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p.1).

A partir do momento em que começa a existir uma preocupação para com terceiros, e não apenas para com as questões mais economicistas, torna-se basilar a intervenção de outras áreas disciplinares no contexto empresarial, tal como os assistentes sociais no Serviço Social de Empresa. Sendo o Serviço Social uma profissão de intervenção que pretende almejar a mudança social, o bem-estar entre todos, e que assenta a sua intervenção em princípios como os direitos humanos e a justiça social, os mesmos encontram-se aptos para exercerem as suas funções laborais em contexto empresarial, concretamente, em departamentos de responsabilidade social (Kurzman, 2013).

Neste sentido, compete aos assistentes sociais exercerem as suas funções laborais junto dos trabalhadores destas empresas de forma a prevenir a ocorrência de problemas, atenuá-los, ajudar no desenvolvimento de medidas que permitam a superação de problemas pessoais dos seus trabalhadores e respetivas famílias, da empresa e das comunidades existentes no meio da empresa (Teles, 2020). Mais se acrescenta que, uma das principais funções que um assistente social pode desempenhar, num contexto organizacional, é,

precisamente, o aconselhamento e o acompanhamento social dos trabalhadores e das suas famílias, por exemplo, na construção de projetos de vida, de pré-reforma e reforma (Raposo, 2016).

O anteriormente mencionado, considera-se basilar na intervenção por parte dos assistentes sociais, na medida em que, nos últimos anos, em Portugal, temos assistido a um crescimento exponencial do número de pessoas idosas. Portugal, tem vindo a apresentar amplas mutações demográficas, notando-se, gradualmente, uma redução cada vez mais significativa da base da pirâmide etária e, por conseguinte, um aumento do topo. Segundo o Eurostat (2021), Portugal é considerado o terceiro país da União Europeia com o maior número de população idosa - correspondendo a 22,1% do total da população. Acrescenta-se, igualmente, que 20% da população portuguesa é pobre, sendo que dessa percentagem a maioria são idosos e crianças.

A par disto, o aumento da população idosa no nosso país e o aumento da idade de aposentação (66 anos e 4 meses) fazem com que, num contexto empresarial, as pessoas que se encontram em idade ativa e produtiva sejam mais envelhecidas e tal poderá conferir diversos desafios para com as organizações (Pinto, 2021). Um desses desafios poderá ser a passagem à reforma, uma vez que tal acontecimento se constitui como uma situação complexa que confere às pessoas perdas, mas também ganhos (Fonseca, 2011). Assim, as empresas devem assumir responsabilidades para com esta questão, concretamente, na introdução de programas de preparação para a reforma nas suas políticas de responsabilidade social, uma vez que as mesmas também beneficiaram das mais-valias geradas por estas pessoas enquanto trabalhadoras.

As razões que orientaram a discente a optar por estas problemáticas adquirem uma conotação pessoal, uma vez que não só a Responsabilidade Social Empresarial, como também o Envelhecimento são duas das principais áreas de intervenção de interesse da aluna, a partir dos estágios académicos realizados na licenciatura. Neste sentido, após conversas informais com os diversos professores do mestrado, com alunos que tinham problemáticas homólogas e consulta de documentos científicos, foi possível encontrar uma temática que juntasse os dois interesses da aluna.

Para além do supramencionado, as questões que irão ser abordadas no decorrer da presente dissertação, adquirem uma importância académica e social, pois a temática da responsabilidade social é pouco explorada, isto é, existe pouca informação - apenas cerca de 3% das investigações são sobre a relação do Serviço Social com as empresas (Araújo,2010) - pelo que se torna crucial a produção de um maior conhecimento científico nesta área. Além disto, e sabendo que cada vez mais empresas têm departamentos ou áreas de responsabilidade social, é elementar que os assistentes sociais ganhem espaço profissional nesta área, pois os mesmos têm conhecimento e saber para tal, e isso fará com que ocorra um incremento do Serviço Social nas Empresas.

Perante tudo o que foi exposto, pode mencionar-se que a presente dissertação tem como objeto de estudo, *o papel do Serviço Social no contexto da responsabilidade social das empresas, na promoção do envelhecimento ativo e saudável dos seus trabalhadores, através da preparação da reforma*. Considera-se como objetivo geral, compreender o modo como o Serviço Social nas empresas acompanha os seus trabalhadores na preparação da reforma, com vista a potenciar um envelhecimento ativo e saudável, com qualidade de vida e bem-estar, considerando este aspeto como fazendo parte da responsabilidade social das empresas. E tendo como objetivos específicos: conhecer as práticas de responsabilidade social empresarial integradas nas funções e no papel do Serviço Social; e identificar as práticas de preparação para a reforma sendo estas percebidas como promoção do envelhecimento ativo e saudável entendido como uma responsabilidade social empresarial.

Por seu turno, as questões de investigação que norteiam este estudo são as seguintes: de que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial? ; como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?; até que ponto é que os programas de Responsabilidade Social das Empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas? e de que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?

Este estudo realiza uma estratégia metodológica qualitativa e recorre às entrevistas semiestruturadas a assistentes sociais que exercem as suas funções laborais em empresas, em Portugal.

Relativamente à estrutura, a presente dissertação encontra-se dividida em quatro partes. A primeira parte corresponde ao enquadramento teórico, no qual se pretende, com recurso à revisão da literatura, apresentar os principais conceitos teóricos inerentes ao objeto de estudo e ao contexto de investigação. Para tal, a mesma encontra-se dividida em quatro pontos. O primeiro ponto: “Responsabilidade Social Empresarial: evolução do conceito” – pretende compreender a origem e as diversas mudanças com que este conceito foi percebido ao longo dos anos, bem como distinguir os dois conceitos de responsabilidade social, a interna e a externa. Por último, relacionar o Serviço Social com a Responsabilidade Social.

O segundo ponto intitulado de “O Serviço Social nas empresas” quer, numa primeira instância, compreender o percurso histórico do Serviço Social nas empresas, posteriormente, abarcar as diversas estratégias de intervenção nesta área de atuação, em seguida, mencionar os diversos modelos de intervenção em Serviço Social de Empresa e a forma como o Serviço Social intervém no decorrer do ciclo de vida de um trabalhador.

No terceiro ponto - “Envelhecimento, riscos e qualidade de vida” - pretende depreender-se o conceito de envelhecimento, nomeadamente, as diversas dimensões do processo de envelhecimento e alguns dos riscos associados ao mesmo. Em seguida, relacionar o envelhecimento com a qualidade de vida e articular com os diversos modelos de envelhecimento ativo, saudável e bem-sucedido. Considerando este desafio como uma responsabilidade social, numa ótica de identificar que tipo de responsabilização as empresas devem conferir para com esta problemática emergente na nossa sociedade, sendo esta a última parte a ser abordada neste terceiro ponto.

No quarto e último ponto, “A reforma como uma nova fase da vida”, irá compreender-se o conceito de reforma, por um lado, a transição e a adaptação a esta nova fase da vida e, por outro, o modo como as empresas podem preparar a reforma, enquanto responsabilidade social empresarial. Será ainda abordado o papel do Serviço Social na preparação para a reforma.

A segunda parte diz respeito ao enquadramento metodológico, onde será exposto, (i) a natureza da investigação, (ii) a estratégia de investigação, (iii) as técnicas de recolha e análise dos dados empíricos e (iv) o universo de análise. Com esta parte procura-se compreender, em termos teóricos e operativos, o que significa cada um destes pontos, sempre relacionando-os com a experiência e o percurso de investigação.

A terceira parte, trata da apresentação e da análise dos dados onde se pretende, realizar uma análise das entrevistas realizadas, procurando os sentidos e os significados atribuídos pelos participantes à sua experiência nesta área, confrontando sempre com os principais conceitos do enquadramento teórico, as questões de investigação e as interpelações colocadas pela recolha e análise de dados.

Por fim, na quarta e última parte desta dissertação, são apresentadas as considerações finais, sendo que a mesma se encontra dividida em duas partes: por um lado, pretende-se responder às questões de investigação e, por outro, são apresentadas algumas reflexões e recomendações, nomeadamente, um conjunto de boas-práticas que os assistentes sociais que exercem funções laborais em empresas devem procurar implementar, como forma de intervir precocemente na temática do planeamento e da preparação para a reforma.

## PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1. A Responsabilidade Social Empresarial: Evolução do conceito

Na atualidade, tem existido, não só por parte das empresas, mas também da comunidade académica, um crescente interesse em estudar a área da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) (Ayuso et al., 2013). Acrescenta-se, igualmente, que esta questão da RSE não é, meramente, um conceito de âmbito empresarial, uma vez que o mesmo é extensível a diversos níveis e elementos da sociedade e do planeta (Faria, 2015).

O conceito de RSE, bem como a sua história são extensos e diversos. Nesta lógica, e no que respeita a matéria de conceitos, pode afirmar-se que, de facto, não existe uma única definição, pois os autores vão abordando este tema em função das suas perspetivas e das suas experiências individuais. O anteriormente referido acaba por se constituir como um elemento que contribui para a construção do conceito de responsabilidade social (Faria, 2015).

Face ao exposto, torna-se, então, crucial compreender, numa primeira instância, as origens da RSE. De acordo com Faria (2015), no decorrer desta investigação, irá considerar-se que a RSE teve origem nos anos 50 do século XX, com a publicação do livro “*Social Responsibilities of the Businessman*”, de Howard Bowen. Segundo Bowen, a RSE das empresas vai ao encontro das “obrigações dos empresários para seguir essas políticas, tomar essas decisões, ou seguir as linhas de ação que são desejáveis em termos dos objetivos e valores da nossa sociedade” (1953, p.6). E é, precisamente, neste seguimento que Levitt, em 1958, acrescenta a noção de que a RSE pode ser considerada como um risco para as empresas, uma vez que esta faria com que as mesmas se afastassem do seu objetivo principal, isto é, a obtenção de lucro.

Na década de 1960, começaram a surgir novos conceitos de responsabilidade social, sendo que um deles foi proposto por McGuire (1963), ao afirmar que a existência de responsabilidade social pressupõe que a empresa não tem unicamente obrigações legais e económicas, mas também responsabilidades para com a sociedade. Nos anos 1970, quando se abordava as questões da responsabilidade social, o fator social começou a ser tido em conta e, desta forma, pode afirma-se que a RSE é a “consideração e resposta das empresas a questões que ultrapassam os seus aspetos económicos, técnicos e legais” (Davis, 1973,

p.23). Ao supramencionado pode acrescentar-se o contributo de Carroll (1979) in Faria (2015), que sistematiza os campos de intervenção da responsabilidade em: i) económica, ii) expectativas legais, iii) ética e iv) discriminatória ou filantrópica.

Esta divisão proposta por Carroll (1979) constituiu-se como um avanço de décadas, uma vez que noções anteriores apenas integravam duas categorias: a económica e a legal. O supramencionado enfatiza a noção de que outrora o “acordo social”, existente entre as empresas e a sociedade, era de apenas “lucrar e seguir a lei”, não existindo qualquer outra responsabilização por parte das empresas (Mattos, 2019, p.11).

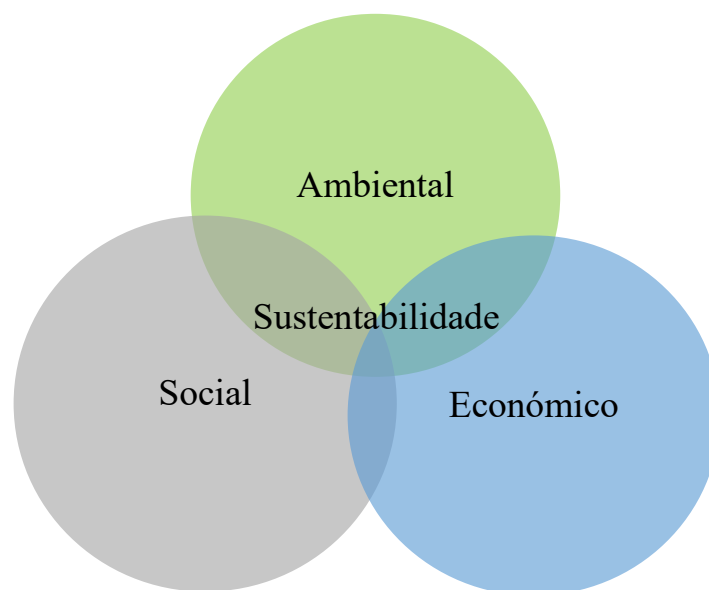
Já nos anos 80 do século XX, as abordagens à responsabilidade social encontravam-se inerentes a uma visão ética e a questões legais. Contudo, importa salientar o trabalho desenvolvido por Thomas M. Jones (1980), que na sua obra *Corporate Social Responsibility Revisted, Redefined* define a responsabilidade social empresarial como “(...) a aceitação de que a empresa tem obrigações, na medida em que unifica os vários grupos que constituem a sociedade” (Teles, 2020, p.26). Assim sendo, a responsabilidade social tem como base dois fatores críticos, sendo estes, por um lado, as ações que devem ser implementadas pelas empresas de uma forma voluntária e, por outro, as obrigações das empresas, que devem ter em linha de conta, não só as necessidades para com os acionistas, mas também para com os demais *stakeholders*, a título de exemplo, os trabalhadores e a comunidade onde os mesmos se inserem (Kast & Rosenzweig, 1985, in Teles, 2020).

Na década de 1990 e com a finalidade de complementar o conceito de responsabilidade social, são introduzidas novas noções, como cidadania empresarial e ética dos negócios (Faria, 2015). Assim, a cidadania remete-nos para o facto de a empresa ter um lugar próprio na sociedade, em proximidade com os demais cidadãos, formando uma comunidade, com fortes relações de dependência para ambas as partes, enquanto a ética se relaciona com determinados valores e/ou princípios, que podem ser observados no local de trabalho, tais como a justiça, o respeito e a honestidade. Acrescenta-se que quando se aborda as questões da ética se tem em consideração o modo como as empresas agem para com os seus clientes e parceiros, bem como a forma como estas cumprem normas, regulamentos e questões de âmbito legal do seu funcionamento (Gaudêncio, 2009, in Faria, 2015).

No ano de 1997, surge o conceito do *Triple Bottom Line*, criado por John Elkington, no qual o mesmo defende que as empresas se baseiam num paradigma de desenvolvimento sustentável e que devem procurar um equilíbrio assente em três dimensões: económica, ambiental e social (Miranda, 2021). A vertente de sustentabilidade económica remete-nos para a criação de empresas lucrativas e que criam valor. Em termos de sustentabilidade social, ambiciona-se estabelecer um incentivo à educação, cultura, lazer e justiça social numa determinada comunidade. E, por fim, a sustentabilidade ambiental, baseia-se em princípios como os de manter os ecossistemas vivos e com diversidade (Miranda, 2021).

Com este modelo tridimensional pretende-se, uma vez mais, que o desempenho das empresas não seja, meramente, medido em termos económicos, isto é, pela obtenção do lucro, mas também por uma cooperação conjunta entre fatores económicos, pela qualidade ambiental e o capital social (Miranda, 2021) (cf. Figura 1).

**Figura 1** - *Triple Bottom Line*



**Fonte:** Elaboração própria, com fundamento em Faria (2015) e Miranda (2021)

Foi, também, nos anos 1990, que, em Portugal, se começou a dar ênfase a estas questões da responsabilidade social, quer no âmbito académico, quer por parte das

empresas e da sociedade, em geral (Duarte & Moura, 2003). Neste sentido, foram desenvolvidas, por parte das empresas, diversas ações – a título exemplificativo, iniciativas de cariz ambiental; contratação de pessoas com deficiência, como forma de potenciar uma igualdade de oportunidades; e flexibilização dos horários laborais, com a finalidade de existir uma melhor articulação entre trabalho e família – que, indubitavelmente, manifestaram um maior interesse para a sociedade, para o bem-estar das pessoas, do que, propriamente, para o aumento do lucro das empresas (Cabral - Cardoso, 2006, in Faria, 2015).

Na União Europeia (UE), no início do século XXI, a temática da RSE adquire um maior destaque, desde logo, na Cimeira de Lisboa, em março de 2000, pois é nessa altura que a UE começa a integrar a responsabilidade social, como uma importante estratégia no modelo económico e social da Europa. Assim, existe por parte do Conselho Europeu “(...) um apelo especial ao sentido de responsabilidade social das empresas no que se refere a práticas adequadas em relação à formação contínua, à organização do trabalho, à igualdade de oportunidades, à integração social e ao desenvolvimento sustentável” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p.1).

O supramencionado é reforçado com a publicação do “Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas”, em 2001. Com base neste documento, pode definir-se a responsabilidade social empresarial como “(...) um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo”, sendo que tal é manifestado em relação aos trabalhadores e, de certa forma, sob todas as partes interessadas e afetas a uma determinada empresa, uma vez que tal pode influenciar os resultados da mesma (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p.4).

Ainda no documento anteriormente referido, o conceito de responsabilidade social foi dividida em duas dimensões: interna e externa. A dimensão interna relaciona-se com as questões dos trabalhadores e dos aspetos ambientais, a título de exemplo: a gestão de recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais; enquanto a dimensão externa da responsabilidade social empresarial corresponde à integração das empresas nas comunidades locais, parceiros comerciais, fornecedores e consumidores, nos direitos

humanos e nas preocupações ambientais globais (Teles, 2020)<sup>1</sup>. No ponto seguinte da presente dissertação, serão analisadas, com maior pormenor, cada uma destas duas dimensões.

No seguimento do anteriormente referido, e por parte da União Europeia, nos anos seguintes ao de 2001, foram diversos os momentos em que, de alguma forma, se tentou evidenciar a importância das práticas de responsabilidade social empresarial.

Desta forma, salienta-se o ano de 2002, no qual a Comissão Europeia emitiu uma comunicação intitulada de “Responsabilidade Social das Empresas: Um contributo para o Desenvolvimento Sustentável”, na qual se tem em linha de conta a importância que a responsabilidade social assume para com o desenvolvimento sustentável, uma vez que este produzirá impacto, não só nas empresas, mas também na própria sociedade. Logo, o conceito de RSE encontra-se associado ao de desenvolvimento sustentável, pois as empresas devem integrar na sua prática o impacto social, económico e ambiental (Eurocid, n.d.).

Em 2006, a Comissão Europeia emite um comunicado designado de “Implementação da parceria para o crescimento e o emprego: tornar a Europa um pólo de excelência em termos de responsabilidade social das empresas”, com a finalidade de demonstrar que, por parte da Europa, começa a existir uma mudança de paradigma, ao evidenciar que não existe apenas uma preocupação para com a obtenção de lucro das empresas, mas também pelo contributo que estas têm para com os problemas da sociedade (Fernandes, 2010). Deste modo, e para que estes objetivos sejam concretizados, a Comissão Europeia pretendeu “(...) trabalhar em estreita colaboração com as empresas europeias, pelo que anuncia o seu apoio ao lançamento de uma Aliança Europeia no domínio da RSE, um conceito que se baseia nos contributos das empresas ativas na promoção da RSE” (COM, 2006, p.3).

No ano de 2011, a Comissão Europeia emite uma comunicação, intitulada de “Responsabilidade Social das Empresas: uma Nova Estratégia da UE para o período de

---

<sup>1</sup> Tendo como base a explicação das duas dimensões da responsabilidade social (interna e externa), segundo o World Business Council for Sustainable Development pode definir-se a mesma como “corporate social responsibility is the continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large” (2001, p. 3)

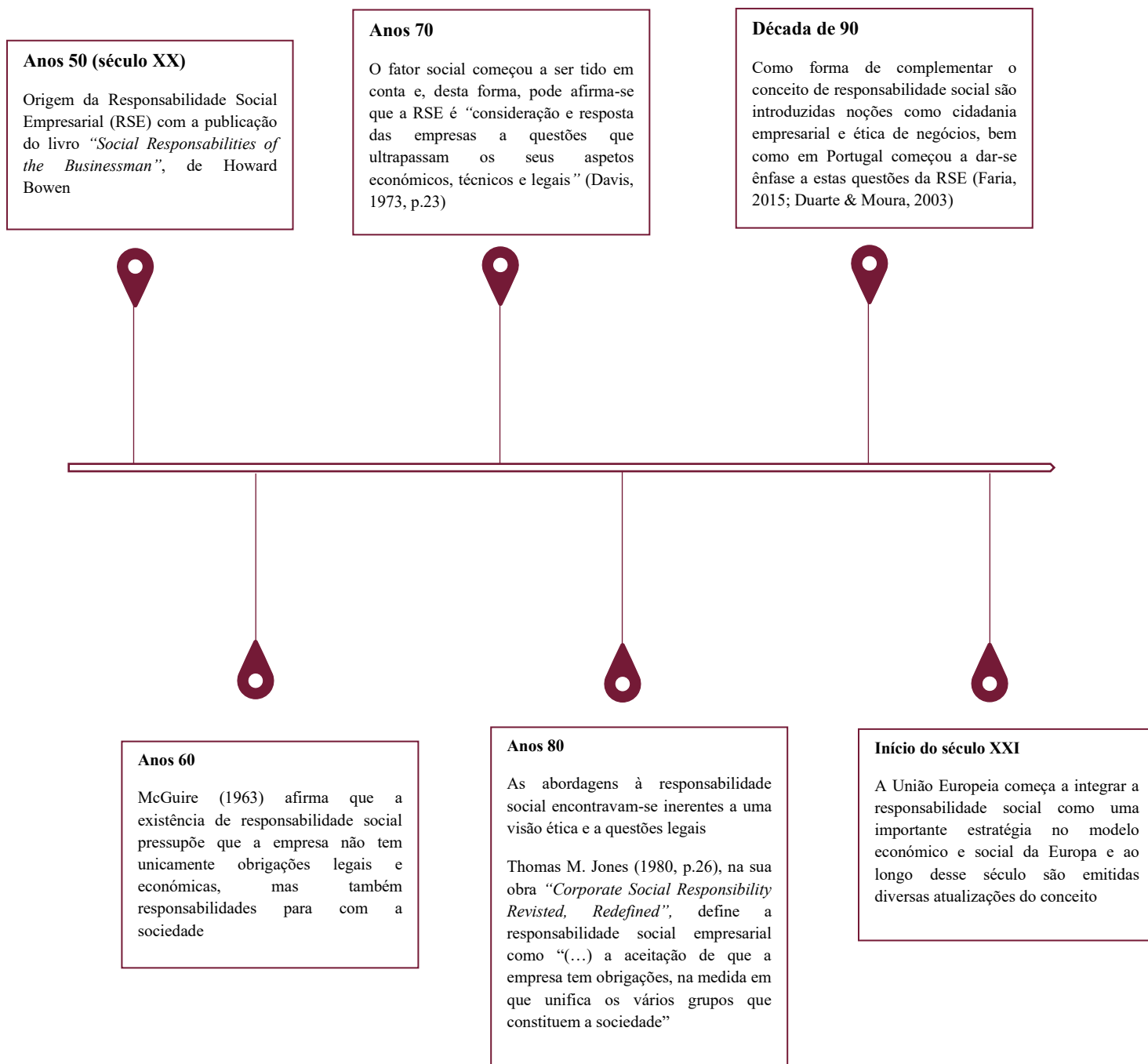
2011-2014”. Com esta publicação pretendeu-se, numa primeira instância, introduzir um atualizado conceito de RSE, sendo este: a responsabilidade que as empresas têm pelo seu impacto na sociedade. Posteriormente, é referido pela Comissão que, para que exista uma verdadeira responsabilidade social, as empresas devem ter:

(...) preocupações para com questões de índole social, ambiental e ética, respeito para com os direitos humanos e preocupações dos consumidores nas respetivas atividades e estratégias, em estreita colaboração com as partes interessadas, a fim de maximizar a criação de uma comunidade de valores para proprietários e acionistas, demais partes interessadas e para a sociedade em geral, e de identificar, evitar e atenuar os seus possíveis impactos negativos. (COM, 2011, p.7)

A RES, por si só, é considerada uma iniciativa, no que concerne ao empreendedorismo social e um contributo para o diálogo social, na medida em que a mesma pretende definir e, por conseguinte, promover boas-práticas sociais. Deste modo, a Comissão Europeia pretende que as empresas tenham um pleno compromisso público, cooperando com entidades públicas e *stakeholders*, na adoção de comportamentos que sejam considerados socialmente responsáveis, sendo que, para tal, devem estabelecer objetivos e divulgar a execução do que se comprometeram a realizar (Teles, 2020).

A figura 2 apresenta, de uma forma sucinta, os principais marcos da evolução do conceito de responsabilidade social empresarial (Cf. Figura 2).

**Figura 2 - Principais marcos da evolução do conceito de Responsabilidade Social**



**Fonte:** Elaboração própria, com fundamentação na revisão da literatura

## 1.1. Responsabilidade Social Interna

Como ficou exposto anteriormente, o conceito de responsabilidade social empresarial abarca duas dimensões, sendo estas a responsabilidade social interna e a responsabilidade social externa.

A responsabilidade social interna é considerada como um conceito muito abrangente, não só entre investigadores, como também na academia. A razão pela qual a mesma tem ganho destaque deve-se, essencialmente, ao facto de estar relacionada com o bem-estar de todos os intervenientes numa organização (Low, 2016).

Atendendo à Comissão das Comunidades Europeias no Livro Verde (2001), é possível mencionar que, quando abordamos o conceito de responsabilidade social interna, em termos empresariais, estamos a referir-nos a questões relacionadas com os trabalhadores. Low (2016) acrescenta que as práticas internas de responsabilidade social empresarial são as que se encontram diretamente relacionadas ao ambiente de trabalho físico e psicológico dos trabalhadores, nomeadamente, a sua saúde e o bem-estar, formação e participação no negócio, igualdade de oportunidades e a sua conciliação trabalho-família.

A promoção da saúde e do bem-estar no local de trabalho é uma temática que, cada vez mais, tem adquirido notoriedade, na medida em que são cada vez mais as empresas que se preocupam com a saúde e o bem-estar dos seus trabalhadores, nomeadamente, por meio de programas e de serviços que pretendem melhorar os comportamentos pessoais de cada trabalhador e, até mesmo, na adoção de estilos de vida mais saudáveis (Dejoy & Wilson, 2019).

Neste sentido, podem ser desenvolvidas pelas empresas diversas atividades, tais como: atividades de rastreio, com vista a identificar potenciais riscos para a saúde; atividades de gestão de estilo de vida, como forma de melhorar a saúde e prevenir ou atenuar determinados riscos, com o desenvolvimento de programas de alimentação saudável; e intervenções de *mindfulness*, com o intuito de antecipar e alertar para as questões da saúde mental, no local de trabalho, que tanto emergiram, devido à pandemia Covid-19 (Alonso -Nuez et al., 2022). Para os mesmos autores, os programas de promoção da saúde não se focam, exclusivamente, em condições físicas e mentais dos trabalhadores e na sua relação com o trabalho, mas os mesmos devem ser abrangidos a todas as partes da

vida, incluindo a família, o ambiente físico, a alimentação, os hábitos de sono, o tabagismo, o alcoolismo, entre outros.

Também a conciliação da vida pessoal, familiar e laboral se constitui como uma prática interna de responsabilidade social, que tem vindo a assumir uma relevância crescente nas agendas políticas, tanto nacionais como internacionais. Tal deve-se ao facto de, ao longo dos anos, terem ocorrido diversas transformações, tais como: a crescente participação da mulher no mercado de trabalho, o aparecimento de novos modelos de parentalidade e o aumento da escolaridade das pessoas, que impulsionaram a que as políticas de igualdade de género se assumissem como prioritárias (Frois, 2020).

No caso português, existe uma preocupação para com estas questões, desde a Constituição da República Portuguesa de 1976, na qual está expressa a importância, na alínea b) do artigo 59º, de que “a organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal e a permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar”. Recentemente, com o Programa “3 em Linha”, no ano de 2018, proposto pelo XXI Governo Constitucional, houve um reforço para com esta temática, na medida em que esta conciliação “(...) favorece a diminuição do absentismo, o aumento da produtividade e a retenção de talento, contribuindo, também, para a sustentabilidade demográfica” (República Portuguesa, 2018, p.1).

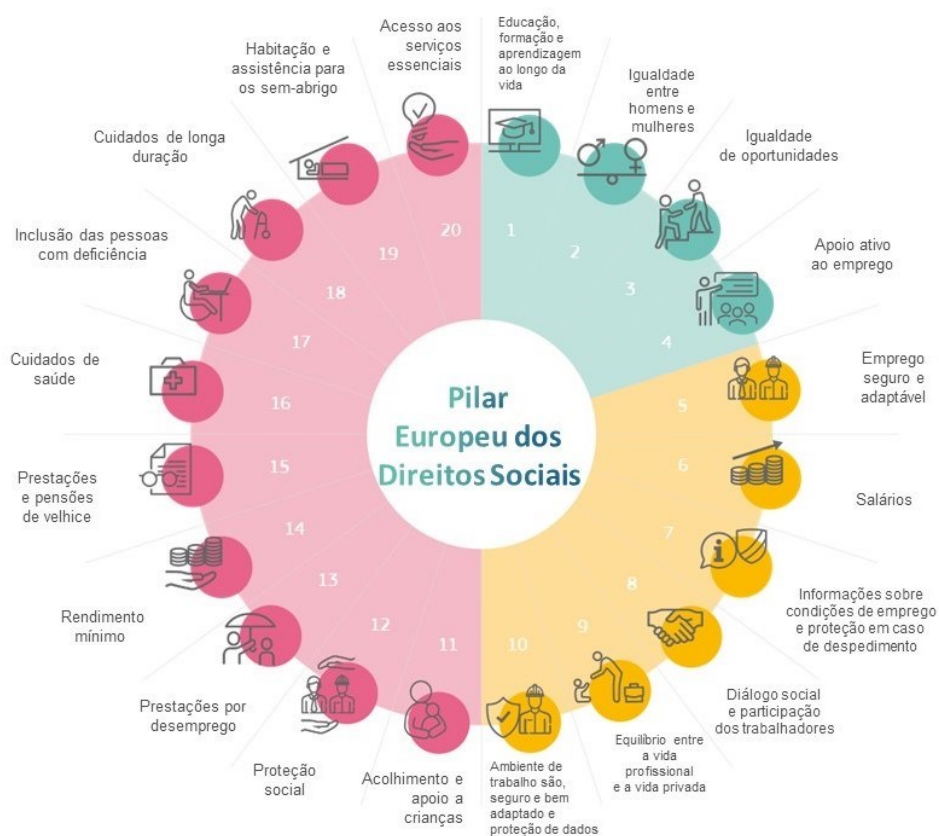
Já a nível europeu, destaca-se o Pilar Europeu dos Direitos Sociais, no qual são elencados, pela União Europeia, diversos direitos e princípios, que se constituem como quadros de orientação para a construção de uma Europa mais justa, inclusiva e plena de oportunidades (cf. Figura 3). De entre os 20 princípios, por questões de pertinência para este estudo, destaca-se o número 9 – equilíbrio entre a vida pessoal e de trabalho – no qual são inumerados diversos objetivos, a que os Governos e as empresas se devem comprometer, a título exemplificativo, se salientam trabalhadores com filhos e familiares dependentes devem conseguir beneficiar de licenças adequadas e regimes de trabalho flexíveis (Comissão Europeia, n.d.).

Todavia, não é só em termos de agendas políticas que esta questão tem emergido, uma vez que, por parte das empresas, tem, efetivamente, existido uma crescente preocupação para com a inserção destes programas de conciliação entre o contexto laboral

e a vida pessoal. A introdução destes programas é, numa primeira instância, um reconhecimento da entidade patronal de que os trabalhadores têm de ter uma vida plena, dentro e fora do contexto de trabalho e, posteriormente, que tal acarreta benefícios para a organização, para a sociedade e para os trabalhadores (Conceição, 2011).

Logo, é crucial que continue a existir um reconhecimento, por parte das entidades empregadoras, no que concerne a esta temática, pois, só assim, será possível se construírem locais de trabalho mais agradáveis, flexíveis e onde os fatores pejorativos, como as situações de *stress*, sejam reduzidos.

**Figura 3 - Pilar Europeu dos Direitos Sociais**



**Fonte:** Comissão Europeia (2021)

Uma outra temática que, cada vez mais, tem ganho relevância, por parte das empresas, em contexto de responsabilidade social interna, prende-se com a diversidade nas organizações e a inclusão de pessoas com deficiência.

O conceito de diversidade assume-se como transversal e multidisciplinar e o mesmo pode ser compreendido como “um importante fator de enriquecimento, de desenvolvimento, de crescimento, de aprendizagem e de valorização das empresas” (Grace & Área Metropolitana do Porto, 2020, p.26).

A aceitação da diferença, através da contratação de pessoas com deficiência, constituiu-se como um elemento de boas-práticas, em termos empresariais.

Neste sentido, por parte da União Europeia, tem existido uma atenção acrescida para com esta temática, quer seja por a mesma se constituir como um dos Pilares Europeus dos Direitos Sociais – inclusão das pessoas com deficiência – (cf. Figura 3), quer seja pela Estratégia sobre Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030). Tal estratégia apresenta como desígnio garantir que todas as pessoas com deficiência na Europa, independentemente do seu sexo, raça, religião, idade, possam, a título exemplificativo, participar na sociedade e na economia em condições de igualdade, para com as demais pessoas (Comissão Europeia, 2021). Acrescenta-se ainda que essa estratégia se encontra em conformidade com a Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU, 2015).

De facto, para além do que foi supramencionado, quando por parte das empresas existe esta preocupação crescente, para com as questões da inclusão de pessoas com deficiência nos seus quadros, mais do que o cumprimento da lei, as mesmas potenciam uma diminuição do preconceito e reconhecem a igualdade entre as pessoas (Grace, 2005). É ainda importante que as empresas, aquando da integração destas pessoas nas suas empresas, sejam capazes de adaptar os trabalhos e os espaços, em função da patologia da pessoa, a título exemplificativo, edifícios acessíveis.

Para além disto, esta integração trará um efeito de humanização das relações de trabalho com efeitos positivos, em termos de produtividade e também de retenção de talento, bem como evidencia os valores de partilha, de complementaridade e de solidariedade (Grace, 2005; Grace & Área Metropolitana do Porto, 2020).

As questões ambientais, isto é, as práticas ambientalmente responsáveis, que se relacionam com a gestão dos recursos naturais explorados, durante os processos de exploração, constituem-se como outro dos pilares da responsabilidade social interna (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

De acordo com Silva (2021) e com a Comissão das Comunidades Europeias (2001), as políticas relacionadas com o impacto ambiental e os recursos naturais são as que as empresas adotam de uma forma mais rápida, na medida em que, para as mesmas, existe uma clara consciência de que uma exploração menos intensiva dos recursos naturais, nas emissões poluentes ou na produção dos resíduos, pode contribuir para o atenuar do impacto ambiental. Por seu turno, poderá, igualmente, ser benéfico para as empresas, uma vez que existe uma redução de custos, por exemplo, em termos energéticos, de matéria-prima, entre outros, e tal fará com que estas se encontrem mais suscetíveis a aumentar os seus resultados/lucros, bem como a sua competitividade.

As políticas supramencionadas intitulam-se de *win-win*, isto é, as mesmas acarretam benefícios, não só para as empresas, como também para o próprio ambiente.

Simplificando, as práticas internas de responsabilidade social pretendem criar valor partilhado entre os trabalhadores e a organização, procurando resultados e objetivos vantajosos para ambas as partes (Low, 2016).

## **1.2. Responsabilidade Social Externa**

A responsabilidade social externa relaciona-se com tudo aquilo que ultrapassa a esfera da própria empresa, isto é, a comunidade local. Para além do envolvimento dos trabalhadores e dos acionistas, a mesma abarca uma panóplia de outras partes interessadas, tais como: os parceiros comerciais e os fornecedores, os clientes, as entidades públicas e as ONG's, que executam a sua atividade junto das comunidades locais (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Para Huang et al. (2019), a responsabilidade social externa refere-se, assim, às ações de responsabilidade social que se encontram direcionadas para a comunidade local, para o ambiente e para os consumidores (Huang et al., 2019).

No que concerne à parte ambiental ou de sustentabilidade ambiental, é possível mencionar que as empresas assumiram uma maior preocupação para com esta questão, uma vez que estas entidades pretendem minimizar os impactos da pegada ecológica. Por sua

vez, para que tal aconteça, devem ser desenvolvidos pelas empresas diversos investimentos e atividades relacionados com a proteção ambiental, com a redução da poluição e, também, ações que tenham o seu foco no desenvolvimento sustentável, isto é, no seu comprometimento para com as gerações vindouras (El Akremi et al., 2018).

As empresas encontram-se inseridas num determinado meio físico e, por essa razão, as mesmas acabam por contribuir para o desenvolvimento das comunidades locais, em termos de emprego, remunerações, benefícios, mas também em causas locais (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Neste sentido, as empresas podem estar envolvidas em diversas iniciativas, a título exemplificativo, em doações de caridade, em apoio a causas humanitárias, no investimento em desenvolvimento comunitário, na cooperação com organizações não-governamentais e na qualidade dos produtos e/ou programas de serviço ao cliente (Farooq et al., 2017; Huang et al., 2019).

O voluntariado assume-se ainda como uma prática externa de responsabilidade social e o mesmo pode ser compreendido como “um conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento dos seus funcionários em atividades voluntárias na comunidade” (Goldberg, 2001, p.21). O voluntariado é, assim, uma forma de os trabalhadores, de uma dada empresa, de uma forma gratuita, despendem o seu tempo e o seu conhecimento para uma organização ou uma causa que careça de alguma necessidade.

O desenvolvimento de atividades de voluntariado ainda que, muitas vezes, de nível local, cria benefícios para todas as partes envolvidas: para os trabalhadores, na medida em que existe uma concretização psicológica e uma oportunidade de desenvolvimento e aperfeiçoamento de competências; para as organizações que são apoiadas, pois as mesmas ficam com acesso a recursos e serviços sem qualquer custo, para além de que resolvem alguns problemas, tanto a nível de gestão, como da própria organização, em geral; e, por fim, para a própria empresa, uma vez que, em termos externos, acabam por conferir um impacto positivo, na reputação e na imagem da empresa, de que existe uma aproximação às comunidades (Maldonado, 2022).

Contudo, parece-nos pertinente referir que as ações de voluntariado não devem ser encaradas, unicamente, como elementos de promoção e de visibilidade das empresas, nem tão pouco que sejam apenas desenvolvidas pequenas ações, mas sim que este tipo de iniciativas seja um *continuum* ao longo do tempo.

Face ao exposto, torna-se imperativo que as empresas valorizem e reconheçam, dentro daquilo que são as suas possibilidades, quer a nível financeiro, quer a nível humano, que têm de contribuir para a comunidade onde estão inseridas, uma vez que a população valoriza este tipo de iniciativas de contribuição para o bem-comum (Batista, 2011).

### **1.3. Serviço Social e Responsabilidade Social**

Segundo a IFSW (2014, p.2), a profissão de Serviço Social pode ser compreendida como:

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

Já a responsabilidade social das empresas pode ser percebida como a contribuição que uma empresa tem para com o desenvolvimento da sociedade. Tal pode constituir-se como um equilíbrio entre o ambiente e a humanidade, uma vez que as atividades que são desenvolvidas pelas empresas têm um impacto significativo na comunidade e na sociedade. Desta forma, cria-se uma situação de “*win-win*”, em que todas as partes acarretam benefícios: as empresas lucram por uma melhor reputação/imagem da sua marca e por um crescimento em termos financeiros, mas, também, se aspira a uma melhor sociedade, mais permissiva e preocupada com os problemas e as necessidades da humanidade, bem como pela diversidade e o equilíbrio (Gotea & Rosculet, 2019).

O assistente social é considerado como um agente de mudança, que promove a diversidade, a tolerância e o respeito pelos direitos, a justiça social e a igualdade de

oportunidades entre as pessoas (APSS, 2018). O respeito pelos direitos fundamentais é, também, um dos princípios nos quais assenta a responsabilidade social empresarial (Gotea & Rosculet, 2019). Deste modo, fica evidente uma confluência entre o Serviço Social e a responsabilidade social, na medida em que, em ambos, os valores da justiça social e de apoiar e ajudar a sociedade se encontram inerentes.

Estes profissionais assumem ainda um papel de mediadores entre a sociedade, a pessoa e a comunidade, pelo que, na sua prática profissional os mesmos apresentam como especificidade:

Intervir na sociedade com a finalidade de promover a mudança e o bem-estar social. Também promove a igualdade de oportunidades e a participação social, numa sociedade que se quer justa e democrática (...) e preocupa-se com as questões de desigualdade, conflito e de poder (Carvalho, 2016, pp.1-2)

Nesta lógica, pode também referir-se que o conceito de responsabilidade social se encontra em estreita articulação com o desenvolvimento social, sustentável e comunitário (Gotea & Rosculet, 2019). O desenvolvimento social não se limita apenas ao termo “social”, mas inclui, similarmente, aspetos económicos, políticos, sociais e culturais, uma vez que uma sociedade apenas pode emergir se todos tiverem acesso aos mesmos recursos (Gupta & Salman, 2021); o desenvolvimento sustentável assenta numa ideia do direito, para as gerações vindouras, a terem uma vida próspera, inclusiva e de direito à vida, de uma forma geral; e o desenvolvimento comunitário nos remete para uma utilização de recursos de uma forma sustentável e progressiva (Gotea & Rosculet, 2019).

A responsabilidade social assenta ainda em três elementos: a economia, o ambiente e as pessoas (Gotea & Rosculet, 2019) e, para Carvalho (2016, p.11), “o Serviço Social é alinhado com determinantes sociais, económicas e políticas”. Denotando-se, assim, uma vez mais, uma correlação entre ambos os conceitos.

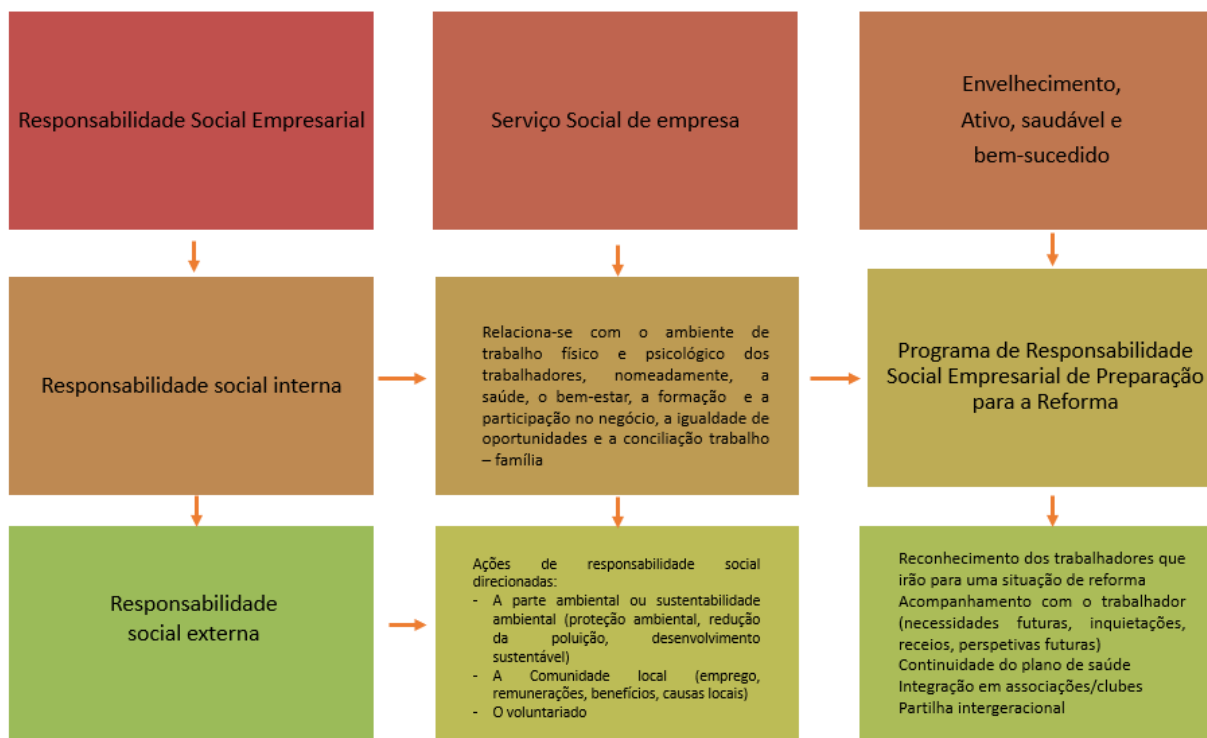
Grupta & Salman (2021) elencam ainda uma panóplia de pontos comuns entre a responsabilidade social e o Serviço Social, para além dos que já foram supramencionados, de entre os quais, se podem salientar:

- ⇒ A integração dos objetivos de desenvolvimento sustentável que visam assegurar a criação de uma sociedade mais justa e a extensão do desenvolvimento de oportunidades para cada setor da sociedade, sendo que tais objetivos se encontram alinhados com muitas das estratégias de responsabilidade social empresarial. Neste seguimento, o Serviço Social, na sua prática profissional, também, procura ir de encontro a tais objetivos;
- ⇒ A utilização integrada do método de trabalho (caso, grupo, comunidade e investigação) é utilizado não só pelo Serviço Social, como também pelas empresas, sendo que no caso da investigação o mesmo é, inclusivamente, empregue para avaliar a eficácia de tais programas de responsabilidade social.

Perante tudo o que foi exposto, é possível aferir que, sendo o Serviço Social uma profissão que se rege por princípios e valores, como a justiça social e os direitos humanos para com todos os indivíduos, comunidades e sociedades, o mesmo possui, de igual forma, conhecimentos e competências para trabalhar na área da responsabilidade social empresarial, por exemplo, no planeamento e na implementação de eficazes atividades, neste contexto (Gotea & Rosculet, 2019; Luzon et al., 2022). Uma dessas atividades pode, precisamente, ser os programas de preparação para a reforma, com o intuito de potenciar uma melhor qualidade de vida aos trabalhadores. Mais se acrescenta que, apesar de ser uma área que ainda carece de uma maior investigação e, sobretudo, de reconhecimento, este pode ser um contexto de atuação desta classe profissional, inclusivamente, as empresas beneficiariam em ter estes profissionais nas suas organizações, como parte estruturante das mesmas. Não só os valores são análogos, como também permitiram a prestação de um acompanhamento psicossocial e tal reduziria o absentismo e quaisquer outros problemas que pudessem comprometer o seu bem-estar laboral.

Em seguida, será apresentado um mapa conceptual como forma de sintetizar e interligar todos os conceitos teóricos anteriormente expostos (cf. Quadro 1).

**Quadro 1 - Mapa conceptual**



**Fonte:** Construção Própria com fundamentação teórica

## **2. O Serviço Social nas empresas**

### **2.1. Percurso Histórico do Serviço Social nas empresas**

O Serviço Social de empresa (ou Serviço Social Industrial, como outrora era designado) não é uma área de intervenção nova do Serviço Social, na medida em que a história do mesmo remonta ao início da Revolução Industrial, concretamente, ao final do século XIX, em Inglaterra, Alemanha e Estados Unidos da América. Durante esta época, e devido ao rápido crescimento da industrialização, associado à necessidade de uma maior mão-de-obra, foi necessária a contratação de um maior número de pessoas, incluindo mulheres, sendo que estas eram intituladas de secretárias do bem-estar (Teles, 2020).

O supramencionado acabou por, de certa forma, se constituir como a grande aproximação ao Serviço Social de empresa, uma vez que estas secretárias do bem-estar

tinham, no exercício da sua profissão, de prestar serviços aos trabalhadores, nomeadamente, na elaboração de programas de inserção de novos trabalhadores, com a finalidade de melhorarem, não só as condições de segurança e higiene dos mesmos, mas também, de uma forma geral, as condições de trabalho de todos (Teles, 2020)<sup>2</sup>.

De um ponto de vista do Serviço Social Empresarial, considera-se que Mary Parker Follet (1868-1933), conhecida como uma das fundadoras da escola de relações humanas nas empresas, foi uma das pioneiras, no que respeita a matéria de gestão de relações humanas e de consultoria. Follet demonstrou a importância do papel do Serviço Social nas empresas, concretamente, dos assistentes sociais, no domínio empresarial e/ou organizacional, uma vez que a mesma estabeleceu novas teorias de liderança e de gestão de conflitos, naquilo a que hoje se intitula de responsabilidade social empresarial (Nandan, London & Bent-Goodley, 2015).

Ao longo do tempo, existiram diversos fatores que contribuíram para uma expansão do Serviço Social nas empresas, no entanto não é possível proceder a uma identificação precisa, em termos de evolução histórica, deste campo de intervenção no Serviço Social, pois, por um lado, essa definição é distinta em função das empresas e, por outro, devido a determinadas conjunturas políticas, económicas e socioculturais, que são diferentes de país para país (Ferreira, 2018).

Para além disto, e tal como refere Araújo (2010), a escassez e a pouca visibilidade, que este campo de intervenção tem tido na literatura e nos estudos académicos – apenas cerca de 3% dos estudos nesta área são sobre a relação existente entre o Serviço Social e a empresa – faz com que pouco se saiba e se possa aprofundar sobre esta área de atuação. Também Ferreira (2018, p.151) nos refere que:

Em Portugal, ao longo deste período, apenas são conhecidos alguns (poucos) trabalhos sobre a intervenção do Serviço Social no contexto de empresa ou das relações laborais: o primeiro da autoria de Joaquim de Andrade, datado de 1971, e outros, já mais recentes, de Granja (2006), Teles (2009; 2017), Ferreira (2014), Freitas (2016), Ferreira (2016).

---

<sup>2</sup> A título ilustrativo Aggie Dunn, em 1875, foi reconhecida como a primeira mulher a trabalhar numa empresa

Para Martinez (1992) in Ferreira (2015), os fatores que, em parte, contribuíram para o surgimento do Serviço Social de empresa são, sobretudo, relacionados com a escassez de serviços sociais públicos e o rápido crescimento económico, que se fizeram sentir após a Segunda Guerra Mundial, bem como os movimentos coletivos de defesa dos direitos dos trabalhadores, que constataram a necessidade de existir um maior bem-estar entre os trabalhadores e a criação de uma panóplia de medidas de apoio social – a título exemplificativo: bolsas de estudo, colónias de férias, entre outros. Sendo que tal efeito apenas seria conseguido com a presença de profissionais qualificados, como é o caso dos assistentes sociais.

Desta forma, e face ao exposto, fica evidente que a finalidade do Serviço Social de empresa consistia:

Na promoção do bem-estar dos trabalhadores e na criação de um bom ambiente laboral, com vista à obtenção de uma maior produtividade e, conseqüentemente, uma maior rentabilidade económica da empresa, consubstanciando-se o papel do assistente social numa ação de carácter individualizado e sustentada no desenvolvimento de programas de intervenção dirigidos aos trabalhadores mais necessitados ou àqueles que, pelas suas situações particulares, se tornavam beneficiários de prestações sociais. (Martinez, 1992, p. 244-245 in Ferreira, 2015, p.59)

No entanto, ao longo dos anos, o campo de atuação do Serviço Social de empresa foi padecendo de mudanças, na medida em que o mesmo assumiu uma maior relevância nas áreas da saúde laboral e segurança no trabalho, bem como da responsabilidade social empresarial, sendo que a ação se tornou mais ajustada aos princípios e fundamentos dos assistentes sociais (Araújo, 2010). Paralelamente, surgem na academia diversas especializações em marketing e gestão de recursos humanos, que vão formando profissionais que passam a ocupar estes lugares no contexto empresarial.

Ainda assim, importa salientar que, à semelhança daquilo que aconteceu com a atuação do Serviço Social de empresa que, tal como supramencionado, se foi modificando

ao longo dos anos, também a definição de Serviço Social nas empresas, nas últimas décadas, tem padecido de alterações e reformulações. Neste sentido, para o Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho (Gessot – SP)<sup>3</sup>, pode entender-se o Serviço Social nas empresas como “(...) a intervenção nos diversos fenómenos que caracterizam a estrutura empresarial e nas situações que tenham relação com a situação de trabalho, dentro da perspectiva do desenvolvimento integral” (Rico, 1992, p.51, in Teles, 2020, p.67).

A *Fundación Servicio Social en la Empresa*<sup>4</sup> refere que o Serviço Social na empresa “(...) opera principalmente no desenvolvimento de ações para a delimitação de tensões e situações problemáticas do trabalhador e das suas famílias e nos programas de serviços e benefícios que se oferecem” (Rico, 1992, p.52, in Teles, 2020, p.68). Atendendo ao facto de o Serviço Social nas empresas, tal como o próprio nome indica, exercer as funções numa empresa, existem autores, como é o caso de Smith e Gould (1997) in Teles (2020), que mencionam que a intervenção dos assistentes sociais deve ir para além do comportamento individual, isto é, deve, igualmente, ter preocupações para com as mudanças organizacionais e ambientais.

Porém, também, é peculiar mencionar que o Serviço Social nas empresas assume uma perspectiva distinta de país para país. Deste modo, a título exemplificativo, na Austrália, o Serviço Social nas empresas pode ser compreendido como “(...) uma especificidade do Serviço Social, que visa a promoção à adaptação da atual configuração do mundo do trabalho, na preparação para a mudança, tanto da cultura do trabalhador como do ambiente social do futuro” (Logan, 2001, p.2). Já na Alemanha, o Serviço Social nas empresas encontra-se orientado para a satisfação das necessidades, tanto da empresa como dos seus trabalhadores, sendo que compete ao assistente social “(...) assumir um papel catalisador no domínio do trabalho e da saúde, relatando os problemas de comunicação, iniciando e moderando a evolução das soluções estratégicas” (Gehlenborg, 2008, p.26).

Face ao exposto, e no que concerne ao conceito de Serviço Social de empresas, é possível aferir que, apesar das várias definições existentes, todas elas têm subjacente o

---

<sup>3</sup> O Gessot-SP é um grupo de trabalho fundado no ano de 1969, em São Paulo, no qual se reuniam profissionais de Serviço Social que exerciam a sua prática profissional no âmbito do trabalho e da empresa, e tinham como intuito a organização de debates em torno de questões comuns que permitissem obter um maior conhecimento sobre a prática do Serviço Social nas empresas (Rico, 1992)

<sup>4</sup> A *Fundación Servicio Social en la Empresa* é uma fundação constituída por assistentes sociais que trabalhavam em empresas, sobretudo, em multinacionais alemãs que tinham diversos locais de produção na Argentina (Teles, 2020)

apoio aos trabalhadores e às suas famílias, em problemas relacionados com o trabalho, nomeadamente, o seu empenho e produtividade, o funcionamento social (acesso a direitos e oportunidades), ou, até mesmo, relações humanas, bem como a mediação entre estes e a administração.

De uma forma genérica, pode dizer-se que, o objetivo do Serviço Social nas empresas é “(...) a participação no desenvolvimento da política social da empresa, apoiando na integração permanente dos seus trabalhadores, através da criação de condições satisfatórias e facilitadoras do bom desempenho profissional” (Raposo, 2016, p. 106). Torna-se, assim, importante compreender algumas das particularidades inerentes ao Serviço Social nas empresas.

## **2.2. Estratégias de intervenção em Serviço Social de Empresa**

Tendo como base que “la mayoría de nuestros empresarios nunca se han planteado la existencia del Trabajo Social en las empresas, no encontrando el papel que un trabajador social posía desempeña”<sup>5</sup> (Domenech & Gómez, 1995, p.187), é possível mencionar que, vivemos num mundo moderno, pelo que o universo empresarial apresenta constantes mudanças e transformações socio estruturais. Aliado ao anteriormente referido, com a globalização e o desenvolvimento tecnológico, urge a necessidade de as empresas se tornarem estruturas com melhor qualidade e mais produtividade. Assim, começa a existir um certo reconhecimento, por parte das empresas, de que o seu grande fator diferenciador, capaz de conseguir almejar a mudança competitiva, são as pessoas que exercem as suas funções laborais nas empresas – os trabalhadores (Cosac & Lima, 2005).

O Serviço Social nas empresas é considerado como uma das demais áreas de intervenção do Serviço Social, na qual os assistentes sociais exercem as suas funções laborais em organizações privadas e lucrativas (Rego, 2020). Neste contexto, o assistente social pode ocupar diversos lugares de intervenção, bem como assumir funções e atividades distintas. De acordo com Kurzman (2013), os assistentes sociais numa empresa podem enquadrar-se em unidades de formação, em departamentos de recursos humanos, ou de responsabilidade social.

---

<sup>5</sup> “A maioria dos nossos empresários nunca considerou a existência do Serviço Social nas empresas, uma vez que os mesmos não encontram um papel que o assistente social possa desempenhar na empresa” (Domenech & Gómez, 1995, p.187)

Independentemente do departamento em que o assistente social exerça as suas funções laborais, num contexto de empresa, o mesmo apresenta como funções, essencialmente:

Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad<sup>6</sup> (Civera & Diez, 2013, p.343)

Nesta lógica, pode mencionar-se que as funções desempenhadas pelos assistentes sociais nas empresas utilizam uma metodologia sistémica, com conhecimentos científicos e técnicos das mais diversas áreas. Sendo que os mesmos se encontram dotados para planear, desenvolver e avaliar programas, por exemplo, de integração e acompanhamento de novos trabalhadores; gerir situações de stress no local de trabalho; elaborar propostas de transferência de trabalhadores; colaborar com equipas multidisciplinares, sobretudo, com a Medicina do Trabalho e em Projetos de Pré-Reforma e Reforma, articular com grupos de voluntários e associações de reformados, entre outros (Raposo, 2016; Blanco, 2019; Kurzman, 2013).

Ainda assim, de acordo com Teles (2020), as funções que um assistente social desempenha numa empresa são diversas e não são análogas, uma vez que as mesmas têm de ir sempre ao encontro daquilo que são as especificidades de cada empresa e da sua área de negócio. Ainda assim, e atendendo ao facto de os assistentes sociais serem agentes de mudança, é relevante que os mesmos consigam encontrar um equilíbrio entre os objetivos e os interesses da entidade patronal, isto é, a administração da empresa e dos próprios trabalhadores (Canales, 2013). Razão essa que leva o Serviço Social nas empresas a adquirir especificidades, que não são análogas a outras áreas de intervenção, tais como: o facto de se intervir com colegas e não com utentes, pois todos pertencem à mesma

---

<sup>6</sup> “Promover o bem-estar dos trabalhadores, melhorando os aspetos laborais, sociais, de saúde, pessoais e familiares, com recurso a ações internas e externas, para alcançar um equilíbrio entre os interesses da empresa e da sociedade” (Civera & Diez, 2013, p.343)

organização e dependem da mesma entidade patronal e, muitas vezes, os assistentes sociais assumem o papel de mediadores entre os órgãos de chefia e os restantes trabalhadores.

Neste seguimento, é importante que o assistente social, na sua prática profissional, desempenhe diversas funções, no âmbito do aconselhamento e atendimento individual, mas também tenha competências para atender às necessidades específicas da empresa e dos seus trabalhadores e, como tal, o seu trabalho deve incluir o desenvolvimento pessoal e os procedimentos organizacionais (Gehlenborg, 2008).

Como ficou exposto anteriormente, apesar de o Serviço Social Empresarial apresentar algumas especificidades, o mesmo atua nas mesmas unidades de intervenção – caso, grupo e comunidade – que as demais áreas do Serviço Social, através do seu método único e integrado.

Segundo alguns autores, a maioria dos assistentes sociais intervêm no intitulado Serviço Social de Caso, pois a sua intervenção é, essencialmente, junto dos indivíduos e/ou das suas famílias. O assistente social ajuda as pessoas a articular as suas necessidades, identificar e esclarecer problemas e a compreender possíveis dinâmicas ou causas dos seus problemas e, por conseguinte, a procurar alternativas e soluções (Straussner, 1990). Gehlenborg (2008) acrescenta que o acompanhamento psicossocial, que é prestado pelo assistente social numa empresa, é o elemento central da intervenção social, neste contexto. Outros autores, como Almeida (2013), entendem que o seu principal papel é o de mediação e negociação entre os trabalhadores e a administração ou órgãos de gestão.

Durante o decurso de um acompanhamento social, por norma, o assistente social irá deparar-se com alguns problemas sociais, sendo que, com a sua intervenção, se pretende um atenuar dos mesmos. Tal como refere Rego (2020) estes profissionais:

Quando integrados nas organizações empresariais procuram prevenir a existência de problemas, ou atenuá-los, desenvolvendo um conjunto de medidas que permitam a superação dos problemas pessoais, familiares, dos grupos, da organização e das comunidades existentes no seio da empresa (p.48).

Para Farley et al. (1991), bem como para Domenech e Gómez (1995), o consumo de drogas, como o álcool e o tabaco, a depressão, as dificuldades conjugais e familiares, os

conflitos laborais e o absentismo constituem-se como algumas das principais problemáticas, com as quais os assistentes sociais se têm de deparar, numa intervenção em contexto empresarial. O anteriormente referido acarreta consequências pejorativas para a saúde do próprio trabalhador e para a empresa, uma vez que um trabalhador com problemas individuais ou familiares baixará o seu nível de produção e, por essa razão, torna-se imperativa uma continuada intervenção dos assistentes sociais, através da construção de um plano de intervenção individual e de um acompanhamento regular (Suppes & Wells, 1996).

A intervenção com grupos é outra das formas de intervenção, na medida em que, por exemplo, trabalhadores que tenham problemas em comum poderiam reunir-se, de uma forma semanal, com a finalidade de partilharem as suas preocupações, as suas experiências, criando um plano de ajuda mútua (Farley et al., 1991). Há exemplos de práticas associadas à informação e à formação, que são integradas em programas criados e dinamizados pelos assistentes sociais na empresa

Também o Serviço Social Comunitário é utilizado, por parte dos assistentes sociais, uma vez que, em algumas intervenções, para que a situação-problema do trabalhador seja resolvida, de uma forma mais célere, ou pela falta de recursos no seio da empresa, é necessária uma articulação com as instituições existentes na comunidade (Blanco, 2019; Teles, 2020). Por outro lado, este modelo de intervenção social, em rede e em parceria, é importante, uma vez que as empresas se encontram inseridas numa comunidade e deve-se ter em linha de conta a responsabilidade social externa, como reforço da imagem, marca e identidade empresarial.

Os assistentes sociais podem ainda intervir, enquanto consultores, nomeadamente, a ajudar a empresa a planificar, a integrar e a coordenar todos os serviços junto dos trabalhadores, tendo em consideração os serviços sociais e humanitários existentes na comunidade. Estes profissionais devem ainda auxiliar os órgãos de chefia na compreensão dos problemas sociais sentidos pelos trabalhadores e ajudá-los a dinamizar ações, com vista, por um lado, à mitigação dos mesmos e, por outro, a uma aproximação entre órgãos superiores e trabalhadores (Farley et al., 1991).

### **2.3 Modelos de intervenção em Serviço Social de Empresa**

Segundo Straussner (1990), existem cinco modelos de intervenção social utilizados pelos assistentes sociais nas empresas, sendo estes: direcionado para os trabalhadores, centrado nas empresas, orientado para o consumidor, focado na responsabilidade social e dirigido para as políticas públicas.

Por questões de pertinência para o presente estudo, o modelo direcionado para os trabalhadores e o da responsabilidade social são aquelas que irão padecer de um maior desenvolvimento.

O modelo direcionado para os trabalhadores centra-se na implementação de programas e no fornecimento de serviços que, embora beneficiem da gestão das empresas, têm em linha de conta os trabalhadores, isto é, pretendem aumentar a produtividade, o compromisso e a lealdade entre estes e as empresas. Sendo que tal se destina, principalmente, às necessidades dos trabalhadores individuais (Straussner, 1990).

Dentro deste modelo, existe uma panóplia de programas e serviços que, de uma forma direta, tem como intuito ajudar os trabalhadores a lidar com os diversos aspetos físicos, mentais, familiares e sociais que estejam direta ou indiretamente relacionados com o seu papel de trabalhadores. De entre esses programas, existem, em algumas empresas, alguns de assistência, bem como de prevenção em saúde mental e modelos de bem-estar, como a gestão de *stress*, a cessação do tabagismo, o planeamento da pré-reforma, entre outros. Contudo, é importante salientar que todos esses programas e atividades têm como objetivo o bem-estar individual dos trabalhadores e como fim último a sua produtividade e motivação (Straussner, 1990).

O modelo direcionado para os trabalhadores é o que vai mais ao encontro do papel do Serviço Social Tradicional, uma vez que o assistente social utiliza algumas funções do Serviço Social, transversais às demais áreas, nomeadamente: de cuidador, de consultor, confrontação construtiva (problemas específicos de adição), corretor, advocacia, mediador e professor/instrutor.

Como consultor, o assistente social tem como função a de avaliação e aconselhamento de curto e/ou longo prazo ao trabalhador, à sua família ou a um determinado grupo. O assistente social ajuda as pessoas a articular as suas necessidades, identificar e esclarecer problemas e a compreender possíveis dinâmicas ou causas dos seus

problemas e, por conseguinte, a procurar alternativas e soluções (Straussner, 1990). Neste sentido, o assistente social deve realizar uma avaliação biopsicossocial, com a finalidade de diagnosticar uma determinada situação e, por conseguinte, definir, juntamente com o trabalhador, um plano de intervenção ou projeto de vida (Teles, 2020).

No entanto, o que distingue este aconselhamento, por parte de um assistente social numa empresa, das demais áreas de atuação do serviço social é, precisamente, a necessidade que este profissional tem de compreender, de uma forma sistémica, o mundo laboral, as funções diferenciadas de gestão e trabalho, bem como o impacto que o trabalho tem sob o funcionamento da pessoa, como trabalhadora e como cidadã (Straussner, 1990).

O papel de confrontação construtiva remete-nos para a necessidade que estes profissionais têm de intervir em problemas específicos de adição, a título de exemplo, drogas e álcool. Por norma, existe, por parte das pessoas, uma negação, no que concerne ao consumo de substâncias e, por esse motivo, é crucial que, quando se intervém com as pessoas que apresentam estes problemas, se utilizem abordagens de confronto especializadas ou “interventoras”, que permitam a gestão de danos e riscos (Johnson, 1986, in Straussner, 1990). Assim sendo, o assistente social deve recorrer a uma entidade superior, aos membros da família, como forma de confrontar a pessoa com comportamentos aditivos ou dependentes, de alcoolismo ou substâncias psicoativas e, em seguida, desenvolver um plano de tratamento, para o mesmo se consciencializar do seu problema e dos riscos que enfrenta (Straussner, 1990).

Relativamente ao seu papel de corretor, o assistente social procura realizar uma ligação entre as necessidades dos trabalhadores, que necessitam de ajuda, e os recursos existentes, tanto dentro como fora da empresa. A título de exemplo, ao se ajudar um trabalhador que tem problemas de adição, pode reencaminhar-se o mesmo para um centro de reabilitação, para um departamento médico da empresa, um centro de autoajuda, entre outros. Nesta lógica, é crucial que o profissional tenha conhecimentos de encaminhamento, de recursos organizacionais e comunitários, em rede, entre outros (Straussner, 1990).

Por outro lado, a advocacia remete-nos para a ajuda que o assistente social deve facultar aos trabalhadores, como informação sobre os seus direitos sociais, para que estes obtenham determinados produtos, serviços, recursos que, por diversas razões, os trabalhadores não conseguem obter por si próprios (Straussner, 1990). Para além disto, o

assistente social deve ainda defender os direitos dos trabalhadores e facultar-lhes informações necessárias, para se manterem ao corrente da sua situação profissional. Assim sendo, estes profissionais devem mencionar aos trabalhadores, por exemplo, todos os apoios sociais que a empresa possui, tal como as licenças de parentalidade, apoios para a reforma, entre outros (Teles, 2020).

Como mediador, o assistente social assume um papel de gerir conflitos, entre dois ou mais indivíduos, ou sistemas, e interpreta as necessidades de ambas as partes (Straussner, 1990). É peculiar referir que, em algumas empresas portuguesas que apresentam assistentes sociais, esta questão da mediação de conflitos verifica-se, sobretudo, ao nível dos relacionamentos interpessoais entre os trabalhadores, alguns colegas e também com as suas chefias (Teles, 2020).

Para além disto, ainda dentro do modelo de intervenção orientado para os trabalhadores, o assistente social assume um papel de professor/instrutor, uma vez que compete ao mesmo fornecer informações, explicações e a opinião dos trabalhadores junto dos gestores e dos administradores das empresas e vice-versa, transmitir orientações e normas regulamentares (Straussner, 1990). Pode dar-se também o caso de os Assistentes Sociais concederem formação sobre informações específicas para determinados grupos.

Já no respeito ao modelo direcionado para a responsabilidade social, Straussner (1990) refere-nos que o mesmo se centra na identificação e na assistência a empresas, na medida em que estas têm de assumir um compromisso de bem-estar social e económico, para com a comunidade onde atuam. De entre este modelo, os assistentes podem adquirir diversos títulos, tais como: diretores de responsabilidade social, consultor de relações comunitárias, coordenador de serviços comunitários, entre outros.

Em termos de responsabilidades, neste modelo, podem incluir-se a identificação e a ligação da organização com a comunidade; a avaliação de pedidos para apoio em grupos comunitários e organizações sociais; a realização de avaliações em termos de necessidades comunitárias e a consultoria/o desenvolvimento de novos serviços e programas (Straussner, 1990). Teles (2010) acrescenta-nos que os assistentes sociais, neste contexto de responsabilidade social, se deparam com diversos desafios, de entre os quais: a implementação de novas estratégias de proximidade; a criação e o desenvolvimento de novas respostas sociais e o estabelecimento de novas parcerias; adaptação às mudanças e às

necessidades, dos trabalhadores e das comunidades; reconhecimento do Serviço Social na responsabilidade social e a mediação dos impactos que a intervenção social confere.

#### **2.4. Intervenção do Assistente social no ciclo de vida do trabalhador**

Como ficou exposto anteriormente, o assistente social numa empresa apresenta funções e uma intervenção social muito idêntica às demais áreas de intervenção social. Contudo, num contexto empresarial, é basilar que a intervenção dos assistentes sociais implique uma maior receptividade para as novas formas de trabalho, bem como que as respostas que são conferidas por estes profissionais sejam mais criativas e ajustadas à complexidade do mundo laboral. Para além disto, os assistentes sociais devem encarar as questões laborais e as relações do trabalho de uma forma holística e integrada, tendo como princípio de que a responsabilidade social intrínseca a um processo de intervenção social não é algo que ocorre apenas uma vez, mas sim que a mesma deve ser um *continuum* durante todo o percurso laboral de um trabalhador (Ferreira, 2018).

Domenech & Gómez (1995) e Diez & Civera (2013) mencionam-nos, assim, que a relação do trabalhador com a empresa deve ser considerada em três momentos significativos da vida laboral: a chegada/integração na empresa, o desenvolvimento e o fim da atividade. Sendo que em cada um desses momentos o Serviço Social assume um papel distinto.

A chegada/incorporação do trabalhador na empresa constituiu-se como uma das fases mais importantes, uma vez que uma pessoa quando chega a um local novo tem de se adaptar a uma nova realidade, um novo contexto, no qual irá desempenhar novas funções. É, por isso, fundamental que exista um acompanhamento mais próximo a este trabalhador, sendo que, o assistente social poderá atuar em diversos momentos, tais como: no acolhimento e adaptação ao posto de trabalho; na realização de um plano de intervenção individual onde se vai construindo a história social do mesmo, bem como os seus objetivos, aspirações, entre outros, e mediador entre a empresa e o trabalhador (Domenech & Gómez, 1995).

O desenvolvimento da atividade laboral consiste na segunda fase de um trabalhador na empresa durante a qual se espera que o mesmo esteja durante o máximo de tempo

possível, durante a sua vida ativa. Neste contexto, que se espera que seja o mais duradouro, o assistente social pode atuar em diversas áreas, nomeadamente, em questões de stresse e de absentismo laboral; na mudança de atividade/local de trabalho; na transferência de empresa e em situações de risco, pessoais ou familiares (Domenech & Gómez, 1995; Ferreira, 2018; Diez & Civera, 2013). O assistente social, nesta etapa, deve ainda efetuar um continuado diagnóstico periódico do clima social da empresa<sup>7</sup>; acompanhar as situações de tensão e gerir o stresse e o absentismo; acompanhar os processos de mudança e de adaptação a novas funções/postos e realizar ações de deteção e acompanhamento de situações de risco (Domenech & Gómez, 1995; Ferreira, 2018). Diez & Civera (2013) acrescentam ainda que o assistente social pode atuar num contexto de proteção social e de responsabilidade social empresarial, no qual o mesmo pode promover programas de voluntariado; desenhar, gerir e avaliar a responsabilidade social empresarial, bem como planos de igualdade e de conciliação da vida pessoal com a profissional.

De certo modo, esta segunda fase consiste nas funções habituais desenvolvidas por um assistente social neste contexto empresarial, tal como foi desenvolvido com maior pormenor no ponto anterior da presente dissertação.

A última fase consiste no fim da atividade laboral, na qual os assistentes sociais devem preparar a reforma dos trabalhadores, concretamente, no desenvolvimento de programas e de atividades de preparação para a reforma, bem como no apoio social aos trabalhadores aposentados (Domenech & Gómez, 1995; Ferreira, 2018; Diez & Civera, 2013). Por questões de pertinência para a presente investigação a presente fase será desenvolvida, com maior pormenor, no ponto 4.

Perante o exposto, fica evidente que um assistente social, num contexto empresarial, pode intervir em diversas áreas de atuação, sendo a responsabilidade social empresarial um desses.

---

<sup>7</sup> Entende-se como clima social organizacional “as qualidades, os atributos ou propriedades relativamente permanentes de um determinado ambiente de trabalho que são percebidos, sentidos ou experimentados pelas pessoas que nele trabalham e que influenciam o seu comportamento” (Domenech & Gómez, 1995, p.189)

### **3. Envelhecimento, riscos e qualidade de vida**

O crescente número de pessoas idosas na sociedade portuguesa, pode ser comprovado pelos mais recentes dados dos Censos de 2021, nos quais a percentagem de população idosa (65 ou mais anos) representava um aumento de 23,4% quando comparado com os resultados que foram obtidos no ano de 2011 (INE, 2023).

Portugal é, assim, considerado um dos países europeus com a maior percentagem de pessoas idosas, possuindo uma força de trabalho, significativamente, envelhecida, visto que existem cada vez menos pessoas em idade ativa e produtiva, comparativamente com os que ainda não entraram ou já estão de saída do mercado laboral (Pinto, 2021). No entanto, devido à melhoria da qualidade de vida são, também, muitas as pessoas que têm de deixar as suas funções laborais e irem para a reforma, de uma forma forçada, isto é, unicamente, por já terem atingido o limite máximo que, em Portugal, no ano de 2023, se situa nos 66 anos e 4 meses (Agência Lusa, 2022; Pinto, 2021). Tal pode acarretar diversos desafios/problemas para as pessoas, tais como o isolamento e a solidão.

De facto, este envelhecimento da população ativa nos países ditos desenvolvidos, como o nosso, assumem repercussões a diversos níveis – económico, social, político – que carecem, indubitavelmente, de uma reflexão e atenção, por parte das entidades empregadoras (Almeida, 2021).

Com este ponto da presente dissertação pretende-se, numa primeira instância, compreender as diversas dimensões do processo de envelhecimento: cronológico, biológico, psicológico e social; num segundo ponto, relacionar a qualidade de vida com os modelos de envelhecimento e, por último, averiguar a ligação entre o envelhecimento e a responsabilidade social, isto é, compreender até que ponto as empresas devem assumir um comprometimento para com as questões do envelhecimento dos seus trabalhadores.

#### **3.1. Dimensões do processo de envelhecimento: biológico, psicológico e social**

De acordo com os dados do Relatório “*World Population Prospects – 2022*” a nível mundial, o número de pessoas com 65 ou mais anos foi de 711 milhões, 3 vezes superior ao valor que fora registado no ano de 1980, que eram 258 milhões (United Nations, 2022).

O envelhecimento corresponde à última fase do ciclo de vida, no entanto, o mesmo não tem de estar associado a doença ou incapacidade, pois:

(...) O envelhecimento não é um estado, mas sim um processo de degradação progressiva e diferencial impossível de datar o seu começo porque, de acordo com o nível no qual se situa (biológico, psicológico ou sociológico), a sua velocidade e a sua gravidade são extremamente variáveis de indivíduo para indivíduo (Fontaine, 2000, p.19)

Deste modo, importa compreender que, cada autor apresenta uma visão diferente para a definição de envelhecimento, no entanto, segundo o Conselho Europeu e a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), o conceito de pessoa idosa refere-se a todo o indivíduo que tem 65 anos ou mais, isto é, “os 65 anos têm surgido como ponto de referência da idade de entrada no que se convencionou chamar de velhice” (Fernandes, 2005, p.223).

Existem diversos modelos que pretendem compreender o envelhecimento, no entanto, a psicologia do ciclo de vida é, provavelmente, o modelo mais adequado que, de uma forma científica, integradora e compreensiva, consegue incluir aquilo que ocorre com o desenvolvimento humano ao longo da segunda metade da vida (Fonseca, 2021). Para este modelo, as mudanças ocorrem ao longo de toda a vida, razão essa que leva a que os acontecimentos que ocorrem tanto na idade adulta como na velhice sejam tão importantes como quaisquer outros. A psicologia do ciclo de vida caracteriza-se por ter uma visão contextualizada do desenvolvimento humano, inseparável do contexto em que ocorre e dependente de interação recíproca que se estabelece entre o organismo e o meio, no qual a pessoa é vista como tendo um papel ativo na construção do seu desenvolvimento pessoal. É devido a essas trocas entre pessoas e contexto que ocorre o desenvolvimento, e a diversidade de tais trocas explica a diferenciação interindividual, ou seja, a consideração que se deve ter para com as diferenças entre os indivíduos no que concerne às trajetórias de desenvolvimento (Fonseca, 2021).

Perante o exposto, fica notório que o desenvolvimento humano e, por sua vez, o envelhecimento são considerados processos biopsicossociais (Pinto, 2021). Mais se acrescenta que, o envelhecimento humano pode ser compreendido como um processo

complexo e composto por diversas idades, nomeadamente, a biológica, a psicológica, a social e a cronológica.

A idade biológica é considerada como um fenómeno biológico, uma vez que as alterações que ocorrem a uma pessoa, nesta fase da vida, embora com ritmos distintos, irão afetar todos os indivíduos; são acontecimentos irreversíveis e tais alterações têm, por norma, um impacto visível nas funcionalidades e na imagem física das pessoas que envelhecem (Irigaray & Schneider, 2008; Fonseca, 2021). Desta forma, é possível compreender que o envelhecimento biológico depende do funcionamento celular, dos tecidos e dos órgãos, pelo que, é fundamental a adoção de estilos de vida saudáveis (Simão, 2021).

A idade psicológica pode ser encarada como “a maneira como cada indivíduo avalia em si mesmo a presença ou a ausência de marcadores biológicos, sociais e psicológicos da idade, com base em mecanismos de comparação social mediados por normas etárias” (Neri, 2001, p.43).

Fonseca (2004) refere-nos que, com o avançar da idade, é normativo que as capacidades cognitivas como a atenção, a memória e a velocidade de processamento padeçam de declínios, no entanto, também questões como a falta de estimulação cognitiva, a existência de doenças do foro mental e, até mesmo, o isolamento e a solidão são considerados como elementos que potenciam uma menor qualidade de vida para com estas pessoas. Contudo, quando se fala de envelhecimento, de um ponto de vista psicológico, o mesmo não tem apenas perdas, mas também existem ganhos, tais como: a experiência, a sabedoria e o conhecimento<sup>8</sup> (Fonseca, 2021).

A idade social remete-nos para a modificação de papéis que, por norma, se encontram associados aos acontecimentos típicos inerentes à velhice (a título exemplificativo, o nascimento de netos) e a sua respetiva adaptação a estas mudanças, bem como pela forma como as pessoas idosas são encaradas na nossa sociedade (Fonseca, 2021). É, igualmente, nesta idade que as pessoas se deparam com a transição para a

---

<sup>8</sup> Por norma, este reconhecimento da sabedoria e da experiência de vida que as pessoas com mais idade possuem encontra-se mais presente nas sociedades orientais do que nas ocidentais, uma vez que nestas existe uma maior desvalorização, exclusão e, inclusivamente, maltrato para com estas pessoas (Pinto, 2021). Mais se acrescenta que, em Portugal, as pessoas idosas ainda são encaradas de uma forma negativa e com alguma desvalorização, não se reconhecendo muito do potencial que as mesmas têm.

reforma, fase essa em que o indivíduo perde o seu estatuto de trabalhador, ativo, assalariado, para o de inativo ou da terceira idade (Fontaine, 2000). Cada pessoa nutre esta transição de uma forma distinta, ainda assim, tal como nos refere Fonseca (2021) esta mudança diminui o campo social e relacional em que o trabalhador se movimenta, sendo por isso importante que o mesmo participe em atividades que o estimulem em termos sociais e, acima de tudo, que lhe confirmem algum suporte social e satisfação pessoal.

Por último, a idade cronológica encara a pessoa em função do seu tempo decorrido, isto é, dias, meses e anos, desde o seu nascimento (Irigaray & Schneider, 2008). Em termos de reforma, a idade cronológica é o parâmetro utilizado para a definição da população idosa. Deste modo, a reforma é considerada como um marco importante que marca o ciclo de vida das pessoas (Simão, 2021). Em Portugal, a idade cronológica encontra-se, essencialmente, ligada à idade da reforma que, em 2023, se situa nos 66 anos e 4 meses (Agência Lusa, 2022).

### **3.2. Riscos inerentes ao envelhecimento**

Tal como ficou exposto anteriormente, o envelhecimento, apesar de ser um processo normal e gradual, que ocorre com o decurso da vida, o mesmo pode acarretar alguns riscos, tais como: a dependência da terceira pessoa, o isolamento e a solidão.

Relativamente à dependência de terceira pessoa, de acordo Blass et al. (1994), o aumento da idade proporciona determinadas condições que podem promover a dependência de terceira pessoa, que se mostram comuns entre os idosos, a título exemplificativo, problemas cognitivos (demências e psicopatologias), situações de saúde frágeis (as fraturas do colo do fêmur, acidentes vasculares cerebrais, doenças reumatológicas e deficiências visuais) e dificuldades na mobilidade. Estes fatores, por conseguinte, reduzem a capacidade do idoso em conseguir ultrapassar os desafios do quotidiano, sendo que tal faz com que ocorra um agravamento das taxas de dependência face à população ativa (Caldas, 2002). É pertinente referir que a dependência se encontra interligada a um termo fulcral na área geriátrica – a fragilidade, que pode ser considerada como:

(...) vulnerabilidade que o indivíduo apresenta aos desafios do próprio ambiente. Essa condição é observada em pessoas com mais de 85 anos ou naqueles mais jovens que

apresentam uma combinação de doenças ou limitações funcionais que reduzam a sua capacidade de adaptar-se ao stress causado por doenças agudas, hospitalização ou outras situações de risco (Hazzard et al., 1994 in Caldas, 2002, p.775)

Face ao aumento da população idosa dependente existe a necessidade de os acolher, o que suscita um crescimento de despesas de proteção social. Assim, torna-se imprescindível repensar os modelos de assistência social, com o intuito de existirem mais medidas de política familiar, social e laboral, bem como um reforço da solidariedade intergeracional (Arroteia & Cardoso, 2006), no sentido de promover o combate ao idadismo<sup>9</sup>.

Tendo como base a “Operação Censos Sénior-2022”, dinamizada pela Guarda Nacional Republicana (GNR), foram sinalizados 44 518 idosos que vivem sozinhos e/ou isolados ou em situação de vulnerabilidade, em razão da sua condição física, psicológica ou de outra situação que possa colocar em causa a sua segurança (GNR, 2022).

Este risco é denominado de isolamento social, sendo que este pode apresentar diversas definições, uma vez que cada autor apresenta um modo diferente de pressionar o problema. Deste modo, segundo Naufal (2008, p.10), o isolamento social pode ser entendido como “objective state of having minimal contact and interaction with others and a generally low level of involvement in community life”<sup>10</sup>.

Este conceito pode ainda ser visto como um afastamento físico, ou seja, quando uma pessoa vive afastada de alguém, ou psicológico, isto é, quando o indivíduo se sente moralmente perdido. Assim, pode dizer-se que, o isolamento representa uma separação da pessoa com a realização de diversas atividades interpessoais, tais como: o falar, o partilhar, o amar, entre outros (Cabral, 2002 in Henriques, 2014).

O isolamento social é um fenómeno que se determina através de um conjunto de indicadores como a felicidade pessoal, os contactos sociais, os rendimentos, entre outros (Carneiro et al., 2012 in Montijo, 2018). Neste sentido, e tendo como base o estudo “Income and Living conditions in EU” in Carneiro et al. (2012, p.94), existem diversos

---

<sup>9</sup> O conceito de Idadismo, em termos gerais, refere-se a atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos, baseadas apenas numa característica: a sua idade (Marques, 2011)

<sup>10</sup> “Estudo Objetivo de ter contacto e interação mínimos com outras pessoas e um nível, geralmente, baixo de envolvimento na vida da comunidade ”

indicadores que evidenciam a existência ou não de isolamento social, “falta de apoio se necessário, nunca encontrar parentes, nunca encontrar amigos, não ter contactos familiares, não ter contactos com amigos, não encontrar parentes nem amigos”.

Não obstante, importa mencionar que, algumas vezes, as pessoas encontram-se em situação de isolamento por opção própria e não por sofrimento, na medida em que esse isolamento pode criar um melhor bem-estar emocional e um relacionamento mais íntimo consigo mesmo (Paço, 2016 in Montijo, 2018). Para Findlay e Cartwright (2002) in Carneiro et al. (2012), existem uma panóplia de fatores de risco que podem, eventualmente, potenciar o isolamento social, tais como: possuir uma doença física ou mental, viver sozinho, residir em zonas pobres, dificuldade de acesso a meios de transporte, dificuldade de comunicação (audição), entre outros, sendo que esses fatores originam diversas consequências como a depressão, a falta de relações interpessoais, entre outros.

Todavia, um outro risco é a solidão, sendo que este conceito se confunde com o de isolamento, no entanto, enquanto a solidão leva a sentimentos de ansiedade e de vazio, o isolamento pode, por vezes, como referido anteriormente, ser uma opção de vida. Deste modo, considera-se o isolamento objetivo e a solidão subjetiva (Fernandes, 2012). Para além do suprarreferido, os conceitos de isolamento e de solidão são distintos, uma vez que, uma pessoa pode sentir-se sozinha, mas não estar isolada ou pode estar isolada e não se sentir sozinha (Aiden, 2016).

Segundo Neto (2000) in Fernandes (2012), o conceito de solidão tem sido abordado por diferentes autores com a finalidade de se conseguir encontrar uma definição para o mesmo. No entanto, é importante salientar que, para muitas pessoas, o conceito de solidão tem um carácter intuitivo, uma vez que cada pessoa percebe, de forma distante, o seu estado de solidão, sendo que para muitos o termo “solidão” significa estar “só”, isto é, “(...) uma experiência comum, sendo também um sentimento penoso que se tem quando há discrepância entre o tipo de relações sociais que desejamos e o tipo de relações sociais que temos” (Neto, 2000, p.322). Não obstante, o sentimento de solidão não existe apenas quando uma pessoa se encontra isolada, mas também em pessoas, neste caso, idosos, que vivem com as suas famílias, mas que, por vezes, podem sentir falta de comunicação e de participação social e afetiva (Quaresma, 2004).

Para Weiss (1973) existem duas formas de solidão: a solidão social que se relacionada com a solidão que é causada pela falta de laços sociais, integração social ou pertença a uma determinada comunidade e a solidão emocional que se refere a uma ausência de um relacionamento pessoal íntimo, isto é, a pessoa nutre sentimentos de ansiedade e de vazio, por não se sentir querida ou apoiada por outros.

No que concerne à população idosa, a viuvez, a reforma, a diminuição da saúde, a dificuldade comunicativa, a doença física e mental e o local de residência são considerados alguns dos fatores que potenciam a solidão nos idosos (Cartwright & Findlay, 2002). Não obstante, considera-se que o melhor método para enfrentar o sentimento de solidão é, de facto, o estabelecimento de relações de confiança, independentemente do contexto onde o idoso resida ou até mesmo da dificuldade que este apresenta em exprimir sentimentos acerca da sua condição de vida (Fonseca, 2004).

Contudo, “a solidão não decorre automaticamente da vivência a sós, dependendo também das redes e ligações que os seniores mantêm uns com os outros, tendendo, no entanto, estas a enfraquecer com a idade” (Cabral & Ferreira, 2013, p.34).

Face ao anteriormente exposto, e atendendo aos riscos com que a população idosa se depara, torna-se, então, imprescindível ter em linha de conta que:

Se por um lado é importante remediar as privações e melhorar o bem-estar material dos idosos (sobretudo daqueles que na comunidade vivem pior), é igualmente necessário e não menos importante proporcionar oportunidades para que as pessoas idosas possam entrar em relação com terceiros (Fonseca, 2004, pp. 210-211)

### **3.3. Qualidade de vida e os modelos de envelhecimento**

A qualidade de vida é um aspeto que se encontra intrinsecamente ligado ao envelhecimento ativo e saudável (Azevedo, 2015). Neste sentido, e tal como nos refere a OMS (2002) à medida que as pessoas envelhecem a sua qualidade de vida é sobejamente influenciada por se pretender manter a autonomia e a independência. Desta forma, é

imprescindível que nas sociedades se proporcione às pessoas as condições de vida necessárias para que estas possam envelhecer bem e com qualidade (Simão, 2021).

O conceito de qualidade de vida no idoso constituiu-se como um desafio complexo devido ao elevado número de áreas disciplinares envolvidas no seu estudo e à multiplicidade de quadros teóricos que dificultam o consenso acerca do conceito (Walker, 2005). De acordo com Amorim & Coelho (1999) in Silva (2011, p.33) a qualidade de vida corresponde a um conceito multidimensional e dinâmico que urge “da interação dos fatores bio-psico-sociais tendo em conta a evolução dos conceitos de saúde e doença numa perspectiva holística e sistémica”, ou seja, considerando os fatores, pessoais, sociais relacionais e ambientais.

Não obstante, este conceito traduz-se na aptidão funcional do indivíduo e no modo como este compreende o seu próprio bem-estar. É, então, pertinente referir que a percepção pessoal do bem-estar é distinta de pessoa para pessoa, tendo em conta o grupo sociocultural em que se integra, bem como as suas experiências (Amorim & Coelho, 1999 in Silva 2011).

Segundo a OMS (2002, p.13), a qualidade de vida pode ser definida como “a percepção que o indivíduo tem da sua posição na vida, dentro do contexto da sua cultura e do seu sistema de valores, em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Para Neri (2005) este conceito encontra-se relacionado com a adaptação de indivíduos e grupos, independentemente da cultura da sua sociedade, em diferentes momentos da vida, sobretudo, na velhice, na medida em que a preocupação pela qualidade de vida tem assumido uma maior relevância nos últimos anos, maioritariamente, devido ao aumento do número de pessoas idosas na população e, por conseguinte, à expansão da longevidade.

Também Paschoal (2004) refere que a qualidade de vida na velhice corresponde à percepção que o indivíduo possui de bem-estar, isto é, o resultado da sua avaliação do quanto realizou, do que idealiza como importante para ter uma boa vida e do seu grau de satisfação com o que foi possível concretizar, até ao presente momento.

Assim, o grande desafio que se coloca nas sociedades atuais é o de se conseguir proporcionar uma qualidade de vida, cada vez melhor, à população idosa. Não obstante, o

supramencionado, encontra-se, diretamente, relacionado com algumas habilidades afetadas a esta população, sobretudo, em manterem a autonomia e a independência que, muitas vezes, é afetada devido a quedas, perturbações mentais, entre outras (Fernandes, 2002 in Silva, 2011).

Posto isto, é pertinente a utilização de estratégias para melhorar a percepção do idoso face à sua qualidade de vida. De acordo com Almeida et al. (2012), existe uma relação entre a qualidade de vida, a área da saúde e a prática de exercício físico, uma vez que tal ajuda as pessoas a manterem uma melhor forma física e a melhorarem a sua função em diversas atividades.

Outro fator imprescindível na promoção da qualidade de vida diz respeito às redes de apoio, pois estas podem ser formais ou informais, uma vez que são um instrumento de suporte e possuem um laço importante nas suas vidas (família, amigos, vizinhos, comunidade e instituições de apoio à terceira idade).

Face ao anteriormente exposto, a família é a principal fonte de apoio aos idosos ao nível social, funcional, bem como ao económico e afetivo. No entanto, tendo em conta as alterações sociodemográficas, o apoio informal da comunidade é um grande aliado dos idosos, uma vez que tal surge como respostas de interajuda (Silva, 2011). Assim, as relações que o idoso mantém com as pessoas da mesma geração, permitem que este consiga fazer face a alguns dos seus problemas, pois permite manter a sua própria imagem e conservá-la como o elemento de uma dada coletividade. Neste sentido, o apoio que a comunidade presta aos seus idosos pode ser feito através de redes de solidariedade, que desenvolvem e desempenham um papel fulcral na melhoria da qualidade de vida destes. Não obstante, estas devem focar-se na diminuição do isolamento do idoso, na melhoria da mobilidade, nas atividades de vida diária, ocupacionais e lúdicas e ainda na integração familiar e comunitária do mesmo (Lesemann & Martin, 1995 in Silva, 2011).

A qualidade de vida é, assim, um conceito complexo, amorfo, apresenta diversas camadas e múltiplas componentes inerentes, tais como: objetivos, subjetivos, macrosociais, microindividuais, positivos e negativos que interagem, continuamente, entre si. Razão essa que, e tal como supramencionado, o torna difícil de definir (Walker, 2005).

A preocupação despertada, nas últimas décadas, no que concerne às múltiplas implicações do envelhecimento tanto no plano individual, como nos vários setores da sociedade (âmbito social, económico, político, entre outros), possibilitou o surgimento de novos termos, remetendo para a definição de envelhecer, em particular, do que se considera ser um “bom envelhecimento” (Almeida, 2007, p. 17).

Envelhecimento bem-sucedido, envelhecimento ativo e envelhecimento saudável constituem-se como conceitos que, embora distintos, muitas vezes, são confundidos e, por esse motivo, torna-se importante a sua compreensão, uma vez que os mesmos apresentam fatores que contribuem para a qualidade de vida das pessoas.

A perspetiva de análise adotada é, globalmente, a da promoção da saúde, que tinha sido desenvolvida pela Carta de Ottawa (1986). Esta perspetiva, assenta num entendimento da saúde como abrangente, multidimensional e intersectorial, na qual existe uma atuação orientada por valores como o *empowerment*, a equidade e a promoção da saúde e constitui-se como um quadro de referência que se julga frutuoso para abordar questões relativas ao envelhecimento, concretamente, mas não em exclusivo, a sua relação com a saúde (Almeida, 2007, p.17).

O modelo de envelhecimento bem-sucedido é compreendido como um processo contínuo e integrado de sucessos e adversidades, em que estão presentes um conjunto de determinantes que se interligam e influenciam mutuamente – biológicas, psicológicas e sociais (Almeida, 2007; Carvalho, 2013).

Uma das abordagens que mais se destaca para com este modelo é a de Baltes e Margeret (1990), nas quais estes autores assumem uma perspetiva de que os sujeitos deveriam de ter o poder de escolher, consoante as suas expectativas e interesses, o estilo de vida que mais se identificassem, porém, dentro das possibilidades que lhes fossem oferecidas ou estivessem disponíveis na sociedade (in Carvalho, 2013).

Nesta linha de raciocínio, e segundo os mesmos autores, “o envelhecimento bem-sucedido é um processo adaptativo que, através de uma estratégia de otimização seletiva com compensação, permite ao indivíduo gerir o balanço de perdas e ganhos”, percebendo, assim, a inevitabilidade das perdas, como algo inerente ao ciclo da vida, e funcionando

como um processo de gestão entre o negativo e o positivo, com a finalidade da obtenção da maior qualidade de vida e bem-estar possíveis (Almeida, 2007, p. 19).

Nesta lógica, segundo Carvalho (2013, p.9) o envelhecimento bem-sucedido pretende a “prevenção das doenças, da maximização das funções cognitivas, da participação e da integração nas redes de suporte familiar e social”, estando diretamente relacionado com a forma como a sociedade e os indivíduos gerem e se adaptam ao processo de envelhecimento.

O modelo do envelhecimento ativo foi desenvolvido pela OMS no final da década de 90 e desde então tem vindo a ser desenvolvido e discutido, no entanto, o mesmo é muito abrangente e complexo (Carvalho, 2013).

Neste seguimento, para a Organização Mundial de Saúde (2005, p.13), o envelhecimento ativo é caracterizado pelo “processo de otimização de oportunidades para a saúde, participação e segurança, para melhorar a qualidade de vida das pessoas à medida que estas envelhecem”.

Desta forma, o conceito anteriormente referido, alicerça-se em três pilares determinantes do envelhecimento ativo: a saúde, a participação e a segurança. Em relação à saúde, apresenta como finalidade manter os fatores de risco baixos e, em contrapartida, os fatores de proteção elevados, na medida em que só dessa forma será possível que exista uma maior qualidade de vida. No que respeita à participação, apresenta como objetivo o apoio à participação, de uma forma integral, em atividades socioeconómicas, culturais e espirituais, fazendo com que os idosos, independentemente da sua idade, contribuam para a sociedade. Por fim, no que concerne à segurança, esta requer uma intervenção política na segurança social, física e financeira, assegurando, assim, a proteção, a dignidade e a assistência aos idosos, sobretudo, quando estes já não o podem fazer (OMS, 2002).

Por outro lado, segundo Ribeiro (2012, p.34), o envelhecimento ativo “preconiza a participação contínua dos mais velhos na sociedade, enfatizando a competência e os conhecimentos deste grupo e o seu potencial enquanto recurso vital para a sociedade”. Perante o anteriormente referido, o envelhecimento ativo urge como uma forma de alterar o estigma e os estereótipos negativos que, por norma, se encontram relacionados aos idosos emergindo, assim, um novo paradigma com uma visão sociopolítica, que visa garantir o

respeito pelos Direitos Humanos. Desta forma, pretende-se que um maior número de idosos permaneça saudável, reduzindo a sobrecarga dos sistemas de apoio social e de saúde; permaneça no mercado de trabalho por um período mais longo, diminuindo os custos no sistema de pensões e, por fim, que desempenhe um papel ativo e participativo nos processos políticos e comunitários na sociedade em que se insere, exercendo o seu direito de cidadania.

Em contrapartida, o envelhecimento ativo pode, também, estar associado a estratégias políticas, globais e de respostas aos desafios multidimensionais. De acordo com Walker (2009, p.75), “o envelhecimento ativo serve de abrigo conveniente para uma grande variedade de discursos políticos e iniciativas relativas às alterações demográficas”. Assim, compete aos governos, às organizações internacionais e à sociedade civil o dever de implementar e programar políticas e programas de envelhecimento ativo com o intuito de melhorar a saúde, a participação e a segurança de todos os idosos, sendo que para tal podem fomentar-se parcerias e redes sociais a partir de grupos comunitários, voluntariado, promoção da implementação de programas intergeracionais, entre outros (OMS, 2002). Para além disto, deve ter-se em atenção os direitos, as necessidades, as preferências e as habilidades das pessoas idosas e ter sempre em atenção que as mesmas não são, meramente, aplicadas a indivíduos, mas também a grupos populacionais (Castilho, 2010).

Assim sendo, e como refere Ferreira (2009), o envelhecimento ativo aplica-se a toda a comunidade e apresenta como principal objetivo aumentar a expectativa de uma vida saudável e de qualidade. Para tal, é imprescindível que as pessoas idosas percebam o seu potencial físico, mental, social, bem-estar ao longo da vida e de participação na sociedade, proporcionando, desta forma, a participação ativa dos idosos em questões económicas, culturais, espirituais e cívicas.

O envelhecimento saudável apresenta-se como redutor, no que respeita ao entendimento alargado das variáveis do envelhecimento, uma vez que o mesmo nos remete, aparentemente, para o processo de envelhecer numa ótica de saúde (Almeida, 2007).

Sendo assim, esta abordagem abarca questões associadas às doenças degenerativas, à dependência e à necessidade de cuidados tendo em consideração que o afastamento dos indivíduos do seu meio social, poderá acarretar na perda progressiva das suas capacidades físicas e mentais, bem como no aparecimento de doenças (Almeida, 2007; Carvalho, 2013).

Segundo a OMS (1946, p.1), a saúde é definida como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença e enfermidade”. Desta forma, pode dizer-se que a definição anteriormente referida assenta numa conceção holística de saúde, na qual a mesma a interpreta como um potencial de bem-estar, que ocorre no decurso da vida e onde as componentes emocionais, sociais e físicas são consideradas elementos, igualmente, importantes. Assim, pode dizer-se que a saúde deixa de ser vista como um estado estático e biologicamente definido e passa a ser compreendida como um estado dinâmico socialmente produzido em contextos específicos (Buss, 2000).

À medida que as pessoas envelhecem ocorre, por conseguinte, um declínio gradual do estado de saúde, que coloca as pessoas (idosas) numa situação de maior fragilidade. Neste sentido, Squire (2002) in Veloso (2015, p.22) refere que é crucial que se tenha uma:

Abordagem positiva da saúde, focada na capacidade de viver uma vida socialmente ativa, de forma independente, promovendo, deste modo, um enfoque mais social aos cuidados de saúde, e não considerar apenas a presença ou ausência de doença (conceção negativa de saúde)

Recentemente, devido à Década do Envelhecimento Saudável (2021-2030), ocorreu um maior enfoque para com o envelhecimento saudável, na medida em que durante 10 anos se pretende reunir e consciencializar, os governos, a sociedade civil, as agências internacionais, os profissionais, as academias, a comunicação social e o setor privado, de que um trabalho colaborativo, concentrado e catalítico, poderá melhorar a vida das pessoas idosas, das suas famílias e das comunidades envolventes (Decade of healthy ageing, n.d.).

Sintetizando, os diversos modelos apresentados permitem-nos compreender que nos encontramos perante um avanço positivo da conceção daquilo que é “Ser Idoso”, bem como que a qualidade de vida é um importante conceito que, embora apresente diversas conceções, se constituiu como um elemento determinante para o potenciar de um melhor bem-estar a todas as pessoas.

### 3.4. Envelhecimento e a Responsabilidade Social

O envelhecimento populacional constitui-se como uma clara evidência da melhoria das condições de vida que têm sido feitas na nossa sociedade, no entanto, tais melhorias acarretam grandes desafios para com as empresas em diversas dimensões (Couto, 2019).

As empresas, nos dias de hoje, apresentam uma panóplia de políticas de responsabilidade social interna, no entanto, as mesmas têm padecido de diversas alterações, ao longo dos anos, como forma de saber responder aos desafios com que a sociedade se depara.

Neste sentido, e tal como refere Couto (2019) a temática da conciliação trabalho/família, inicialmente, foi proposta pelas empresas numa ótica de proteção da relação entre pais e filhos, não obstante, devido à mudança de paradigma, nos últimos anos, esta medida começou a incluir, também, cuidadores de ascendentes dependentes que carecem de apoio. O anteriormente referido, e tal como nos menciona a mesma autora, deve-se ao facto de nos encontrarmos a assistir, na nossa sociedade, a um duplo fenómeno: por um lado, um acentuado envelhecimento da população e, por outro, a uma queda abrupta dos índices de natalidade, não só no nosso país, como também na maioria dos países da Europa<sup>11</sup>.

As pessoas passam grande parte do seu tempo, da sua vida, a trabalharem e, por essa razão, o mesmo assume um papel de centralidade na vida das pessoas. O trabalho confere diversos sentimentos, a título exemplificativo, de identidade, de estrutura e de organização da vida pessoal, melhores condições de vida, de autorrealização, prestígio e utilidade (Pinto, 2021).

Deste modo, compete às empresas, e tendo em conta o envelhecimento populacional, (re) pensar sobre o presente e o futuro dos seus trabalhadores, inclusive a sua ida para a reforma (Kertzman, 2005). Assim, é crucial que as empresas, que se assumem socialmente responsáveis, sejam capazes de valorizar o trabalhador independentemente da sua idade e, acima de tudo, que não encarem o mesmo como um obstáculo às mudanças,

---

<sup>11</sup> No caso de Portugal, e de acordo com os Censos de 2021, é possível aferir que, por cada 100 jovens portugueses existem 182 idosos. Sendo que o grupo etário dos 65 anos foi o único em que ocorreu um aumento, concretamente, de 20,6% quando comparado com o ano de 2001. Em contraponto, o grupo etário dos bebés, crianças e jovens, padeceu de um decréscimo de 15,4%, passando de quase 1,6 milhões para 1,3 milhões (Ferreira, 2021)

mas sim como pessoas que têm de saber e conhecimento que podem transmitir às gerações vindouras. Através disto, será possível combater-se o idadismo e outras formas existentes de discriminação para com a Pessoa Idosa (Couto, 2019). Mais se acrescenta que, quer a partilha de saberes e de experiências entre gerações, numa ótica de intergeracionalidade, quer a implementação de boas-práticas inclusivas, quer a promoção de um envelhecimento ativo e saudável são algumas das formas que as empresas têm de conseguirem reconhecer este novo desafio com que se deparam, em termos de responsabilidade social empresarial (Couto, 2019).

Em concordância com o supramencionado, Almeida (2021) com recurso a um estudo desenvolvido por Nagarajan et al. (2019) elenca-nos um conjunto de categorias – saúde, instituição, capital humano, gestão de recursos humanos e ferramentas tecnológicas – que irão contribuir de uma forma positiva para um melhor envolvimento e participação das pessoas com mais idade numa determinada empresa.

Na dimensão da saúde a mesma engloba uma panóplia de aspetos, tanto de saúde física, como de saúde mental e a sua relação com o desempenho na organização. Tal como tem sido referido ao longo da presente dissertação, à medida que as pessoas envelhecem ocorre um declínio gradual do seu estado de saúde com, por exemplo, o aparecimento de doenças, mas também cognitivo, o que, de certa forma, irá comprometer o desempenho laboral do trabalhador. Razão essa que leva as empresas a terem de adotar diversas estratégias, como forma de atenuar o anteriormente referido, e de potenciar melhores condições de saúde e bem-estar aos trabalhadores, tais como: a redução e/ou flexibilidade do horário laboral, exames médicos periódicos, implementação de práticas de exercício físico e mental, entre outros (Almeida, 2021; Nagarajan et al., 2019).

Na dimensão da instituição são elencadas diversas boas-práticas que pretendem, acima de tudo, contribuir para que estes trabalhadores com mais idade consigam alcançar melhores desempenhos laborais e assegurar-lhes melhores níveis de saúde e de bem-estar: formações adicionais; horários de trabalho flexíveis; criação de serviços de acompanhamento e aconselhamento da sua carreira e melhoria do ambiente de trabalho mais adaptado à saúde e às capacidades dos trabalhadores com mais idade (Almeida, 2021; Nagarajan et al., 2019).

A categoria gestão de recursos humanos remete-nos para os comportamentos e para as atitudes das entidades/chefias superiores para com os trabalhadores mais velhos. Em algumas situações, estes trabalhadores deparam-se com atitudes negativas para com os mesmos e, por essa razão, é importante que exista uma sensibilização das chefias mais novas sobre a importância de conferirem aos trabalhadores com mais idade oportunidades e, acima de tudo, garantido que estes são tratados com respeito, justiça e dignidade (Almeida, 2021; Nagarajan et al., 2019).

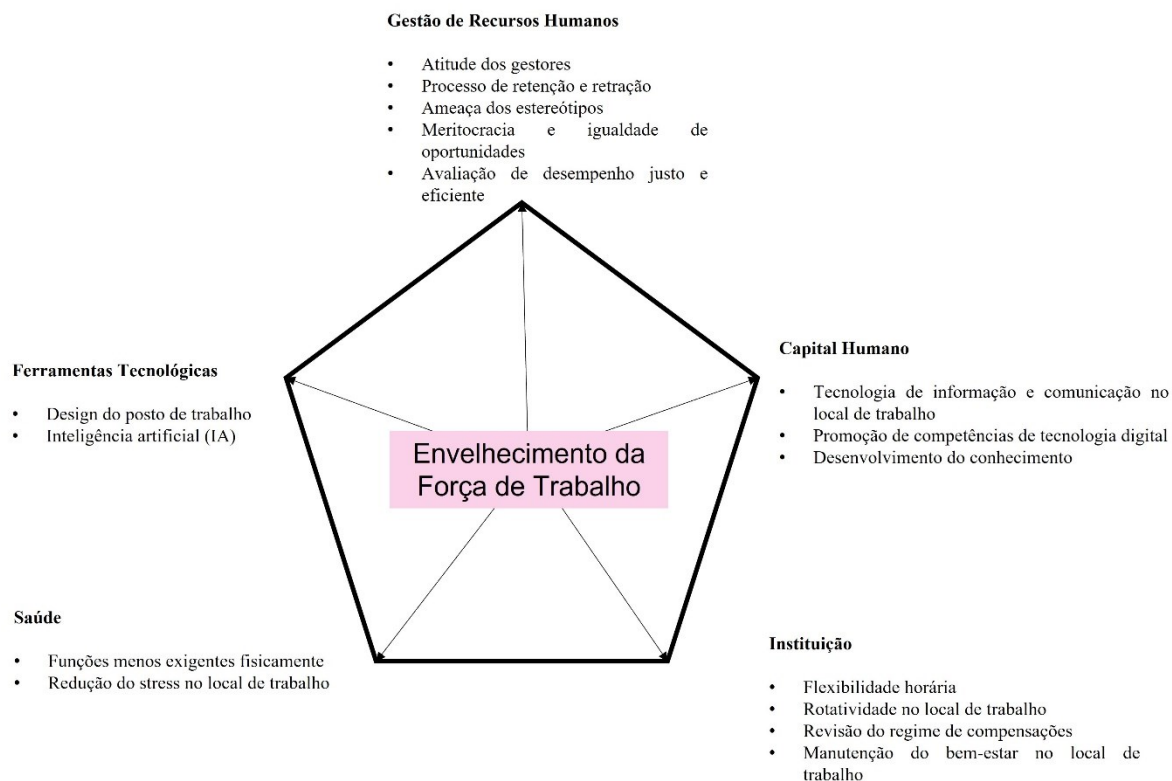
No que respeita à dimensão de capital humano, é importante analisar os efeitos da eficácia do investimento no capital humano, concretamente, o treino, a formação e os conhecimentos tecnológicos dos trabalhadores mais velhos. É, assim, fundamental que se mude a mentalidade de que “a maioria dos empregadores consideram que empregar um trabalhador mais velho diminui a taxa de produtividade como acarreta um aumento no custo da produção”, bem como “a maioria das organizações considera que empregar trabalhadores mais velhos aumenta a diferença entre salário e produtividade (Almeida, 2021, p.310-311). Por esse motivo, é crucial que exista uma mudança de paradigma para com as pessoas que têm mais idade, sendo que tal mudança deve partir de uma componente individual e das camadas mais jovens e, posteriormente, após uma maior consciencialização, será possível existir um envolvimento, uma participação conjunta e intergeracional nos diversos programas de formação (Almeida, 2021; Nagarajan et al., 2019).

Por último, a utilização de ferramentas tecnológicas, com a disponibilidade de assistência tecnológica no contexto laboral e o recurso à ergonomia e a inteligência artificial podem ser algumas das formas de se conseguir suprir as necessidades dos trabalhadores mais velhos (Almeida, 2021; Nagarajan et al., 2019). Na figura 4 é apresentado, de uma forma sucinta, os diversos fatores que influenciam o desempenho face à população idosa, em contexto laboral.

Em suma, e tal como supramencionado, é importante que as empresas e a sociedade, em geral, comecem a encarar as pessoas idosas não com atitudes de discriminação e de aversão, para com esta fase do ciclo da vida, mas sim com comportamentos que configurem a velhice como uma idade ativa e produtiva. Nesta lógica, é basilar que as empresas, por exemplo, nos seus programas de responsabilidade social tenham uma maior atenção para

com estas questões e, acima de tudo, que atuem perante os mesmos com uma visão humanista e positiva para com a População Idosa.

**Figura 4 - Fatores organizacionais que influenciam o desempenho face ao envelhecimento da população ativa**



**Fonte:** Nagarajan et al. (2019) e Almeida (2021, p.309)

Em seguida, será apresentada a reforma como uma nova fase da vida, sendo que para tal será importante compreender a pertinência desta transição para a melhoria da qualidade de vida das pessoas que deixam o ciclo de vida laboral, a preparação para a reforma enquanto responsabilidade social e, por fim, identificar qual o papel do Serviço Social nesta etapa.

#### **4. A reforma como uma nova fase de vida ativa e bem-sucedida**

Na atualidade, o envelhecimento da população é um dos fenómenos demográficos mais preocupantes nas sociedades modernas. No entanto, a literatura refere-nos que, cada

vez mais, o envelhecimento começa a ser visto como um processo natural e normal, em detrimento de uma visão mais pejorativa, bem como existe um reconhecimento de que esse processo corresponde a uma fase crítica do desenvolvimento humano que inclui diversos declínios e perdas - como a reforma - mas também contemplam aspetos positivos, a título exemplificativo, a sabedoria (Belo et al., 2017).

A reforma foi uma ideia desenvolvida e proposta por Otto Von Bismarck no final do século XIX, na Alemanha, e significava “o fim do tempo de trabalho com um pagamento fixo, garantindo assim a possibilidade de manter a sobrevivência e a qualidade de vida dos trabalhadores que excedessem a idade de 65 anos” (Belo et al., 2017, p.13). A idade da reforma varia de país para país, sendo que, em Portugal, no ano de 2022, foi de 66 anos e 6 meses para ambos os géneros. No entanto, é pertinente mencionar que, no presente ano de 2023, recuou para os 66 anos e 4 meses, devido à descida da esperança média de vida aos 65 anos, originada pelos efeitos adversos causados pela pandemia Covid-19 (Vieira, 2022).

De uma forma geral, é possível mencionar que, a reforma é considerada com um processo de “grande complexidade, no qual a pessoa abandona a sua participação a tempo inteiro numa ocupação” (Cavanaugh, 1994, p.776, in Silva, 2009, p.17); isto é, este processo acarreta, inerente a si, uma separação do indivíduo com o seu papel de trabalhador, envolvendo por acréscimo o papel de reformado (Silva, 2009). Nesta lógica,

O papel do trabalho na vida dos indivíduos adultos adquire uma importância muito grande (...) pelo que a "passagem à reforma" é, necessariamente, um acontecimento que se torna da máxima relevância para aquelas pessoas que encaram o trabalho produtivo como um autêntico "modo de ser". Nestes casos, a pessoa vê-se perante a necessidade de mobilizar toda a sua capacidade adaptativa, não apenas para fazer face a desafios de natureza material ou contextual (como ocupar o tempo, para onde ir durante o dia, entre outros), mas, igualmente, no sentido de proceder à redefinição da sua identidade social e do sentido de utilidade da sua vida (VandeBos, 1998 in Fonseca, 2004, p.236)

Perante o anteriormente citado, fica saliente que o processo de “passagem” ou transição para a reforma acaba por ser distinto de pessoa para pessoa, no entanto, o mesmo,

para além de fazer parte do ciclo da vida, poderá acarretar diversas mudanças na vida de uma pessoa. Por esse motivo, uma boa preparação para a reforma poderá contribuir para a melhoria da qualidade de vida e de um melhor envelhecimento ativo e saudável.

#### **4.1. Transição e adaptação à reforma**

À medida que as pessoas se deslocam ao longo da vida, as mesmas vão experienciando diversas mudanças, transições e adaptações (Fonseca, 2011). A reforma constitui-se como uma dessas grandes mudanças que ocorrem na vida de uma pessoa e, por esse motivo, a mesma faz parte do ciclo de vida humano.

A entrada na reforma integra-se como uma das grandes transições ocorridas ao longo da vida, uma vez que nesta fase interagem uma panóplia de fatores organizacionais, financeiros e familiares com determinados elementos psicológicos, na qual o indivíduo passa de uma situação de vida profissional para uma vida sem emprego, ou seja, a função laboral tem o seu *término* e inicia-se uma nova fase da vida, com um novo estatuto social - o de reformado (Silva, 2009).

A teoria da crise e a teoria da continuidade constituem-se como dois modelos que pretendem explicar a forma como ocorre o processo de transição e de adaptação à situação de reforma. Estas teorias focam-se na valorização do desempenho de papéis, tendo especial atenção ao modo como os indivíduos se adaptam à perda de papéis que acompanha a reforma (Fonseca, 2011).

A teoria da crise relaciona-se, essencialmente, com a importância que os papéis ocupacionais e profissionais conferem, uma vez que os mesmos são vistos como a principal validação social e cultural de uma pessoa. Para esta teoria, a passagem à reforma é encarada como “o abandono de um papel determinante, algo que tenderá a afectar pela negativa o desempenho de outros papéis e a própria identidade pessoal” (Fonseca, 2011, p.25). A entrada neste ciclo da vida traduz-se em perdas, a nível pessoal e social, sendo que tais perdas são decorrentes das alterações que se verificam na vida das pessoas, a título de exemplo, os hábitos e as rotinas.

A teoria da crise alerta ainda que a passagem à situação de reforma poderá causar ansiedade, frustração e outras componentes pejorativas para a vida de uma pessoa e, por essa razão, é importante que, para que exista “sucesso” na adaptação, ocorra uma substituição das atividades que eram feitas, enquanto trabalhador, por atividades de igual importância para a sua nova condição de reformado, isto é, atividades que a pessoa reformada sinta gosto e um sentimento de realização ao executá-las (Fonseca, 2021).

Em contraponto, a teoria da continuidade defende que a identidade pessoal persiste e evolui apesar de a pessoa transitar para uma situação de reforma, uma vez que ocorre uma expansão dos papéis anteriores e/ou do desenvolvimento de novos papéis. Para este modelo, a reforma consiste numa oportunidade que permitirá a concretização de papéis extraprofissionais ou para o surgimento de novos papéis que possam emergir devido ao tempo livre (cf. Fonseca, 2011, p.26-27).

Contudo, a verdade é que o processo de transição-adaptação pode, indubitavelmente, variar de pessoa para pessoa, no entanto, atendendo ao facto de este ser um processo complexo, para muitas pessoas, caso exista uma programação ou, pelo menos, um pensamento sobre esta fase da vida, tal poderá contribuir para o seu “sucesso” o que, por conseguinte, potenciará uma melhor qualidade de vida a estas pessoas,

Quando se fala em adaptação ou em respostas à transição, é certo, no entanto, que cada tipo de transição apresenta o seu próprio padrão de adaptação e que algumas pessoas adaptam-se mais fácil e rapidamente a uma dada transição do que outras (Fonseca, 2011, p.75)

Segundo Hopson (1981, in Fonseca, 2011, p. 67) o processo de transição encontra-se relacionado com os níveis de autoestima e de ânimo das pessoas, pelo que o autor considera a existência de sete estádios que, acima de tudo, pretendem elencar o modo como as pessoas se sentem neste seu processo de transição: o choque e imobilização, a minimização/negação, a depressão, a indiferença, a exploração de alternativas, a procura de significado e, por fim, a integração.

Perante o exposto, fica evidente que o processo de transição-adaptação confere mudanças na vida das pessoas, agora reformadas. Atchley (1976, 1996, 2000) in Fonseca (2011, p.27-29) procede à identificação de um conjunto de fases que podem ocorrer no

decurso de um processo de transição para a adaptação. No entanto, é de realçar que tais fases não têm de acontecer, necessariamente, pela mesma ordem, nem sequer as mesmas se têm de verificar na sua totalidade para todas as pessoas:

- ⇒ *Fase da Pré-Reforma*, na qual a pessoa começa a compreender que o processo de reforma é inevitável e, por essa razão, vai ocorrendo uma separação emocional com o seu contexto laboral;
- ⇒ *Fase da “lua de mel”*, ocorre quando a pessoa deixa de exercer as suas funções laborais e experiência a sua condição de reformado, na qual existe, por norma, uma satisfação plena com esta situação. Nesta fase, e tal como nos referem os autores, a pessoa adota uma postura de ocupação/atividade ou de descanso/tranquilidade, como se fossem “férias prolongadas”;
- ⇒ *Fase do desencanto*, ocorre quando a pessoa se começa a aperceber de algumas adversidades que podem emergir com a sua situação de reformado e, por essa razão, a pessoa pode experienciar sentimentos de vazio e, até mesmo, quadros depressivos;
- ⇒ *Fase da definição de estratégias de coping*, consiste em a pessoa conseguir encontrar, de uma forma realista, atividades/soluções para a ocupação do seu tempo livre;
- ⇒ *Fase da estabilidade*, consiste num estágio em que a pessoa adquire equilíbrio e estabilidade, isto é, consegue compreender a sua vida de uma forma integrada, elaborando e desenvolvendo objetivos de vida que se constituem como estratégias de adaptação para com a sua nova situação de vida. Por norma, nesta fase, as pessoas assumem uma atitude de descanso e/ou de tranquilidade, mas acima de tudo pretendem que se crie uma rotina que substitua a sua anterior vida de trabalhador.

Contudo, e tal como nos refere o mesmo autor, algumas pessoas não conseguem alcançar esta fase de estabilidade nas suas vidas e, por essa razão, os mesmos podem ficar numa fase de dependência ou de retorno.

A fase de dependência corresponde a um estado em que a pessoa deixa de ter total autonomia e passa para um estado de total dependência ou carência, de ajuda, mesmo para as suas atividades da vida diária. Enquanto a fase de retorno a pessoa tem uma

incompatibilidade com a sua nova condição de vida e, por essa razão, tenta procurar um novo emprego, de forma a conseguir ocupar melhor o seu tempo e a sua vida (Fonseca, 2011, p. 30).

A adaptação acaba por ser um processo que decorre, naturalmente, da transição. Assim, tal como nos refere Schlossberg (1981, p.7) in Fonseca (2011, p. 74) “a adaptação à transição consiste num processo durante o qual o indivíduo se move de um estado em que se encontra totalmente preocupado com a transição, para um estado em que integrou completamente a transição na sua vida”

Contudo, apesar de para muitos este processo acabar por ser encarado como algo de positivo, a curto ou médio prazo, com a possibilidade de se ter uma maior liberdade, uma maior flexibilidade, no qual podem desempenhar atividades gratificantes para o mesmo, a verdade é que tal processo pode acarretar alguns constrangimentos de entre os quais se destaca: a “dependência” da vida profissional; a falta de envolvimento ou de interesse em atividades específicas, extraprofissionais de lazer ou de participação social, durante a idade adulta; a escassez ou ausência de segurança económica e de saúde; a falta de uma rede familiar ou de apoio e suporte; a acumulação de acontecimentos de vida que tenham sido stressantes após a entrada na reforma; a baixa escolaridade e os baixos rendimentos económicos e a falta de expectativas e de projetos para o futuro (Fonseca, 2011, p. 109).

Sintetizando, a transição e a adaptação à reforma constituem-se como ocasiões particularmente sensíveis e que podem conferir diversas implicações na estrutura psicológica e no próprio desenvolvimento das pessoas, na medida em que tal mudança confere tanto ganhos como perdas e o resultado, em termos de adaptação, depende quer de fatores individuais, quer da relação que a pessoa tem para com o contexto envolvente, quer ainda do modo como ocorre (Fonseca, 2011).

Neste sentido, fica evidente a necessidade de existir uma maior consciencialização para com estas questões da transição e da adaptação à reforma e a necessidade de tal não ocorrer nem de uma forma abrupta, nem individual, mas sim que seja algo programado, pois só desta forma é que será possível reduzir-se os impactos negativos de tal processo (Belo et al., 2017; Reis, 2014). Assim, espera-se que se proceda a uma identificação e delimitação de novas estratégias políticas e sociais, para que as pessoas mais idosas

experienciem a velhice de uma forma positiva, sendo que tais estratégias podem, precisamente, começar pelas famílias e entidades empregadoras, numa estreita articulação com os governos e demais entidades responsáveis por estes processos de mudança.

#### **4.2.A preparação para a reforma enquanto Responsabilidade Social**

O trabalho ocupa um lugar central na vida das pessoas, uma vez que as mesmas passam grande tempo do seu dia a trabalhar, e, por essa razão, o mesmo acaba por influenciar as diversas dimensões da vida quotidiana (Andrade, 2021).

Como tem sido visto ao longo da presente dissertação, a passagem à reforma constitui-se como uma das etapas mais desafiantes na vida de um trabalhador, pois tal mudança na vida das pessoas acarreta uma panóplia de desafios, perdas, mas também ganhos (Andrade, 2021; Simões, 2006).

Desde idades precoces que as pessoas se encontram direcionadas para a ocupação do seu tempo, essencialmente, com atividades de cariz obrigatório ou optativo, sendo que tal gera nas pessoas uma necessidade de preenchimento do seu dia-a-dia, na procura de novas motivações. Com a entrada na idade da reforma, o supramencionado, poderá deixar de acontecer e, por essa razão, torna-se imperativo a existência de um planeamento e de uma preparação para a reforma (Pires, 2020).

A reforma pode ser uma oportunidade para a adoção de novos estilos de vida mais saudáveis, por exemplo, a integração em atividades físicas, de lazer, voluntariado, novas e/ou retorno de amizades, entre outros. Por essa razão, o planeamento da reforma deveria ser, igualmente, tido em conta e estimulado nas escolas, nas universidades e nas organizações, tal como se planeia outras fases das nossas vidas (França, 2010).

Para França (2010, p.48) a preparação para a reforma centra-se em três principais eixos: a planificação individual, na qual a saúde e o rendimento económico são elementos basilares que garantem a mobilidade e a independência entre as pessoas; a planificação coletiva, em que as atividades perante a reforma perpassam pelo ambiente e pelo contexto socioeconómico e político de um determinado país, dependendo do valor que se atribui às pessoas nas diversas etapas da vida e dos preconceitos acerca do envelhecimento; e o contexto empresarial, na medida em que a preparação para a reforma deveria ser uma parte integrante das políticas de recursos humanos e de responsabilidade social.

Contudo, e tal como nos refere o mesmo autor, as organizações não são responsáveis pela vida das pessoas, sobretudo, depois do término do exercício laboral, no entanto, as mesmas podem facilitar o espaço de reflexão para estas questões com o investimento em pesquisas, diagnósticos, parcerias, entre outros, com a finalidade de compreender as atitudes dos trabalhadores para com a reforma. França (2010) acrescenta ainda que tanto os governos como as empresas têm, de uma forma iminente, de realizar trabalhos de sensibilização para esta temática da preparação para a reforma, uma vez que a maioria das pessoas não pensa nestas questões numa fase precoce.

No caso português, se atendermos à Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável (2017-2025), podemos aferir que existe uma consciencialização por parte do governo para a necessidade de todas as entidades criarem iniciativas de transição progressiva para a reforma, com o intuito de sensibilizar as pessoas para a importância desta fase da vida, bem como para incentivar a criação de estruturas ou recursos que sejam facilitadores desta mudança, tal como a aposta no desenvolvimento de universidades sénior e a criação do programa Erasmus sénior. Mais se acrescenta que as empresas devem divulgar e incentivar a prática de mecenato no âmbito da responsabilidade social empresarial com foco na preparação para a reforma, sendo que tal irá constituir-se como um elemento potenciador de promoção de um envelhecimento ativo e saudável (Alves et al., 2017).

Neste seguimento, as empresas que beneficiaram das mais-valias dos trabalhadores devem assumir preocupações e responsabilizações para com os seus ex-trabalhadores. Uma dessas preocupações pode, precisamente, passar pela implementação de programas de preparação para a reforma, sendo que tais programas deveriam ser um *continuum* desde a integração dos trabalhadores na empresa, até ao momento em que os mesmos cessam as suas funções laborais, bem como algum tipo de apoios e de acompanhamento social deveria ser vitalício.

Domenech & Gómez (1995) apresentam uma proposta de um programa de preparação para a reforma que consistiria, numa primeira instância, num reconhecimento dos trabalhadores que se encontram numa idade próxima da reforma e, posteriormente, realizarem-se diversos momentos com estes, nos quais seriam elaborados planos individuais de reforma, atendendo às especificidades de cada pessoa, onde as necessidades

futuras, as inquietações, os medos e as perspectivas futuras seriam elementos a ter em consideração.

Para além disto, durante este programa, que contemplaria a pré-reforma, seriam, igualmente, realizadas conferências, palestras, grupos de trabalho, entrevistas pessoais, com familiares, entre outros. Com este programa, para além do que já foi mencionado, seriam facultadas diversas informações sobre questões de saúde (novas doenças, prevenção); aspetos jurídicos, económicos, fiscais, da segurança social; questões culturais e de lazer; alternativas ao trabalho remunerado, a título exemplificativo, participação em grupos de voluntariado, associações, entre outros. A participação de ex-trabalhadores que participaram no mesmo programa seria, igualmente, um elemento de relevo.

Todo este programa poderia ser desenvolvido pelos assistentes sociais que exercem as suas funções laborais em empresas, em estreita articulação com uma equipa multidisciplinar constituída por médicos, advogados, representantes de associações, entre outros.

Existem outras propostas de programas de preparação para a reforma desenvolvidas por Andrade (2021) e França (2010), no entanto, todas se apresentam muito análogas, em termos de planeamento e de execução das atividades, na medida em que, em todas elas, acima de tudo, se pretende preparar a reforma como um novo desafio para a vida dos trabalhadores, estando mais focadas na informação sobre direitos e deveres e não tanto no desenvolvimento do potencial humano, para uma vida com objetivos e com qualidade.

Contudo, salienta-se no contributo de França (2010), o facto de o mesmo referir que devem ser realizadas diversas avaliações periódicas, essencialmente, após dois anos da pessoa se encontrar reformada, isto é, após a fase da “lua-de-mel”, na qual devem ser feitos aperfeiçoamentos sobre temas, conteúdos a abordar e de todo o processo de preparação para a reforma. Para além disto, a primeira avaliação deve ser realizada seis meses após o início do programa, com a finalidade de avaliar com o reformado o seu projeto de vida, com vista a enaltecer os resultados almejados, e verificar a necessidade de possíveis acertos e reformulações.

De entre as diversas questões que se podem abordar nestes programas de preparação para a reforma e que foram devidamente elencados anteriormente, considerámos que seria pertinente destacar três aspetos que, no nosso entender, podem ser elementos a considerar

pelas empresas nas suas práticas de responsabilidade social e que, naturalmente, transcendem as competências dos trabalhadores, nomeadamente, a continuidade de um plano de saúde após a reforma, a existência de associações/clubes de aposentados e a partilha intergeracional.

As questões da saúde, tal como tem sido analisado, são basilares para a promoção da qualidade de vida e de um envelhecimento ativo e saudável e o tipo de trabalho que a pessoa tem pode ser considerado como um fator de risco, sobretudo, se este causar situações de *stress*, em excesso. O sentimento de inatividade, aquando da inexistência de uma boa preparação para a reforma, poderá originar estágios de ansiedade e depressivos que se constituem como elementos pejorativos para a saúde (França, 2010).

Assim, mais do que a dinamização de programas de promoção da saúde, as empresas devem abordar a continuidade do plano de saúde para a pessoa reformada e as formas de assistência, como garantias de tranquilidade futura, uma vez que a possibilidade de não ter um plano de saúde nesta fase da vida se constitui como a segunda maior perda remuneratória, depois da questão financeira (França, 2010).

O desenvolvimento de novos espaços, como clubes ou associações de reformados, constituem outra das mais-valias que podem fazer parte dos programas de preparação para a reforma, uma vez que a implementação de tais serviços poderá permitir a continuação de uma estreita articulação entre a organização e os ex-trabalhadores. Este tipo de ações de responsabilidade social são um dos modos de se conseguir manter um vínculo entre a organização, os trabalhadores, os reformados e a própria comunidade (França, 2010; Kertzman, 2005).

Neste sentido, uma associação é um grupo de indivíduos que decidem, voluntariamente, pôr em comum os seus conhecimentos ou atividades de forma contínua tendo como objetivo partilhar os benefícios da cooperação ou defender causas ou interesses (Carvalho, 2015). De acordo com Correia (2017) o associativismo apresenta grandes vantagens, por um lado, pela dimensão utilitária e funcional que possui, e, por outro lado, através da dimensão ética, estética, fraternal e relacional, com uma natureza cívica e social, permitindo o reforço da identidade e o fortalecimento dos laços sociais.

No âmbito empresarial, também, a existência de associações de reformados ou de clubes constituem-se como mais-valias, na medida em que as pessoas, por um lado, podem

manter as suas relações de pertença com os seus colegas e, por outro lado, por partilharem os mesmos gostos, interesses, acabam por estar melhor integrados e desenvolver atividades que contribuem para um envelhecimento ativo e saudável. Tal irá acarretar benefícios para a sociedade, para a autoestima dos trabalhadores/reformados que participam nestas iniciativas e, de certo modo, para a boa reputação externa da empresa (França, 2010).

As questões intergeracionais constituem-se como mais-valias para se terem nos programas de responsabilidade social, concretamente, no planeamento para a reforma, uma vez que, esta passagem de *know-how* entre os trabalhadores do ativo (camadas mais jovens) e os trabalhadores mais velhos acarretaria benefícios para ambas as partes. Por um lado, os jovens que necessitam de trabalhadores mais experientes que os possam ajudar e, por outro lado, os mais velhos que necessitam, muitas vezes, de ser dotados de novas aprendizagens, ferramentas, mais atuais, sobre uma determinada prática (França, 2010). Desta forma, trabalhadores mais jovens e mais velhos constituem-se como importantes elementos de complementaridade em qualquer organização, uma vez que estas trocas de saberes e de experiências favorece a harmonia e o espírito de equipa, estimulando, assim, uma produtividade mais criativa e duradoura (França, 2010).

Em síntese, é crucial que exista por parte das empresas, nos seus programas de responsabilidade social, um cunho para o incentivo aos programas de preparação para a reforma, na medida em que a saída dos trabalhadores é tão ou mais importante quanto a entrada dos mesmos, e tal processo deve ser realizado de uma forma humana e atendendo às especificidades de cada trabalhador, pois só assim será possível se contribuir para uma melhoria da qualidade de vida destas pessoas depois de uma vida de trabalho.

#### **4.3. O papel do Serviço Social na preparação para a reforma**

A temática da reforma não é considerada como um problema social, em si, no entanto, e tal como tem sido visto ao longo da presente dissertação, o modo como as pessoas encaram esta transição-adaptação nas suas vidas, as perdas e os ganhos que a mesma acarreta, bem como a forma como a mesma é feita, muitas vezes, pelas entidades empregadoras, com o acréscimo do aumento exponencial do envelhecimento populacional,

constituem-se como uma área de intervenção e de investigação do Serviço Social (cf. Simão, 2021).

Sendo o Serviço Social uma profissão de intervenção, que pretende almejar a mudança social, o bem-estar entre todos, e que assenta a sua intervenção social em princípios como os direitos humanos e a justiça social, considera-se que estes profissionais se encontram dotados de competências e ferramentas para intervirem no campo de atuação do planeamento e da preparação para a reforma. Alocando a sua intervenção social ao campo específico empresarial, isto é, ao Serviço Social nas empresas, é relevante que estes profissionais, no contexto da responsabilidade social empresarial, reflitam e ganhem lugar nesta área.

O Serviço Social é, sem dúvida, a área das ciências sociais e humanas que consegue melhor intervir com os trabalhadores, pois os mesmos têm competências e conhecimentos para a construção de um projeto de vida individual, bem como para a promoção da qualidade de vida e do bem-estar (Simão, 2021). Desta forma, no âmbito empresarial, estes profissionais devem desenvolver estratégias, em parceria com outras áreas disciplinares, para que exista uma maior consciencialização e atuação. Sendo que tais estratégias poderiam passar, precisamente, pela construção de programas de preparação para a reforma, tal como supramencionado.

Neste seguimento, o assistente social conseguiria realizar junto do trabalhador um acompanhamento como forma de conseguir contribuir, positivamente, para esta preparação para a reforma.

Para Bouquet & Gracette (1998) in Robertis (2011, p.151) o acompanhamento social “visa ajudar as pessoas em dificuldade a resolver os problemas gerados por situações de exclusão e visa estabelecer com elas uma relação de escuta, de apoio, de aconselhamento e de entreajuda (...)”.

Em contexto organizacional, se tivermos em linha de pensamento o contributo de Richardson (1989), é possível aferir que o assistente social pode intervir/acompanhar os trabalhadores em três fases distintas: antecipação Vs. evitação, a decisão de se aposentar e o ajuste à reforma (satisfação Vs. descontentamento), sendo que em todas elas podem ou não emergir problemas.

A primeira fase corresponde, assim, à *antecipação Vs. evitação* da reforma, que ocorre no período da pré-reforma. Nesta etapa, os assistentes sociais devem intervir com os trabalhadores em quatro etapas:

- ⇒ *A separação e o distanciamento do trabalho*, na qual os assistentes sociais ajudam o trabalhador a compreender que, um dia, os mesmos terão de sair, deixar o seu trabalho. Nesta fase, o profissional tem de ter uma escuta ativa e empática para com o trabalhador, uma vez que, para a maioria das pessoas, o término do exercício laboral traz, inerente a si, sentimentos de perda. Por norma, os trabalhadores que abordam estas questões de uma forma precoce sentem-se mais aptos para lidar com o processo de preparação e ida para a reforma;
- ⇒ *A aceitação da reforma*, nesta etapa os assistentes sociais ajudam os trabalhadores com informações e com a aceitação da reforma, sendo que os mesmos devem ter conhecimentos básicos deste processo, bem como a compreensão do porquê de algumas pessoas retomarem o seu trabalho. Deste modo, com esta fase de acompanhamento, os assistentes sociais encorajam os trabalhadores a antecipar a reforma e a pensar sob a mesma de uma forma mais realista e concreta;
- ⇒ *Fantasiar a reforma* constitui-se como a terceira fase da intervenção, na qual os trabalhadores são encorajados a fantasiar e a imaginar como seria o seu tempo nesta etapa da sua vida, a título exemplificativo, o que gostavam mais e menos de fazer, com quem pretendem passar mais tempo, entre outros;
- ⇒ *Planear a reforma* é nesta última fase que o assistente social deve orientar e ajudar as pessoas a fazer planos de reforma que afetam cinco áreas: finanças, alojamento, lazer e recreação, relações sociais e vocação. As questões financeiras e o aconselhamento profissional constituem-se como elementos de extrema importância, neste processo de planeamento para a reforma. Assim, é esperado que os assistentes sociais que acompanham estes trabalhadores, de uma forma precoce e ajustada a cada pessoa, consigam trabalhar os seus sentimentos no que respeita a questões de reforma e, por conseguinte, ocorra uma diminuição dos riscos inerentes a este ciclo da vida (Richardson, 1989).

A segunda fase corresponde à *decisão de se aposentar*, e ocorre antes de a pessoa se reformar, na qual existe uma notória diferença entre os trabalhadores que vão para uma situação de reforma de livre e espontânea vontade e aqueles que, por razões de idade, situações estruturais da empresa, entre outros, se vêm forçados a sair. Nesta etapa, os assistentes sociais devem reconhecer e atuar face às vulnerabilidades específicas deste grupo populacional, bem como informar as pessoas sobre as suas escolhas e ajudá-las a optar pela alternativa (Richardson, 1989).

A terceira e última fase relaciona-se com o *ajuste à reforma (satisfação Vs. descontentamento)*, na qual, uma vez mais, o assistente social deve prestar apoio e alívio ao trabalhador, através da escuta ativa, bem como deve avaliar adequadamente a situação do trabalhador, com a finalidade de o ajudar a identificar a fonte/a causa e a natureza dos seus problemas e, caso seja necessário, o encaminhamento para outras estruturas/respostas existentes na comunidade (Richardson, 1989). Acrescentando-se a saúde e o seguro de saúde, tal como referimos anteriormente.

Perante o exposto, fica evidente a importância de um acompanhamento social na preparação, transição e adaptação à reforma, bem como na pós-reforma, com a finalidade de este processo ter “sucesso” e, acima de tudo, contribuir para a melhoria da qualidade de vida e de um melhor envelhecimento ativo e saudável. Para além disto, e tal como tem sido referido, apesar de o Serviço Social de empresas necessitar de um maior enfoque, em termos de atuação profissional, atendendo ao crescente envelhecimento populacional considera-se importante que exista um investimento nesta área que se considera ser um dos futuros de atuação destes profissionais dentro da área da responsabilidade social empresarial.

## **PARTE II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

Este capítulo tem como objetivo esclarecer o ponto de vista da investigadora e fundamentar as escolhas metodológicas realizadas.

A investigação científica é compreendida como um processo sistemático que pretende examinar determinados fenómenos com vista à obtenção de respostas para questões exatas que carecem de uma investigação (Fortin, 2009). No âmbito das ciências sociais e humanas o que se pretende é que se caminhe para um melhor conhecimento e compreensão de um determinado comportamento, de um fenómeno ou, inclusivamente, do funcionamento de uma determinada organização (Jesus, 2014). Desta forma, é necessário que “o investigador seja capaz de conceber e de pôr em prática um dispositivo para a elucidação do real, isto é, no seu sentido mais lato um método de trabalho” (Campenhoudt & Quivy, 1998, p. 15).

### **1. Natureza da investigação**

A presente investigação apresenta como objeto de estudo o papel do Serviço Social no contexto da responsabilidade social das empresas, na promoção do envelhecimento ativo e saudável dos seus trabalhadores, através da preparação da reforma. Para tal, assumiu-se como objetivo geral compreender o modo como o Serviço Social nas empresas acompanha os seus trabalhadores na preparação da reforma, com vista a potenciar um envelhecimento ativo e saudável, com qualidade de vida e bem-estar, considerando este aspeto como fazendo parte da responsabilidade social das empresas.

Para além disto, como objetivos específicos estipularam-se os seguintes: i) conhecer as práticas de responsabilidade social empresarial integradas nas funções e no papel do Serviço Social; ii) identificar as práticas de preparação para a reforma sendo estas percebidas como promoção do envelhecimento ativo e saudável entendido como uma responsabilidade social empresarial.

Optou-se pela utilização de uma estratégia metodológica qualitativa, uma vez que a mesma é “particularmente importante para o estudo das relações sociais, dada a pluralidade das esferas de vida” (Flick, 2004, p.17). Strauss e Corbin (1998, p.11) acrescentam ainda que “a investigação qualitativa é qualquer tipo de investigação que produza resultados que

não sejam obtidos por procedimentos estatísticos ou outras formas de quantificação”, focando-se nos acontecimentos da vida quotidiana e na experiência das pessoas que vivenciam ou influenciam uma dada situação.

De acordo como isto, tal como refere Vilelas (2009), a investigação qualitativa é uma forma de se estudar a sociedade que se centra no modo como as pessoas interpretam e conferem sentido às suas experiências e ao mundo em que vivem.

Desta forma, na presente investigação, a utilização da pesquisa qualitativa deve-se ao facto de, por um lado, se pretender averiguar se existe alguma responsabilização das empresas na preparação da aposentação dos seus funcionários, nomeadamente, no que concerne ao processo de reforma e à qualidade de vida no período pós-laboral. Por outro lado, evidenciar a importância do Serviço Social na Empresa, na preparação da reforma e aposentação dos trabalhadores, prevendo um envelhecimento ativo e saudável, tanto quanto possível, integrado na família e na comunidade a que pertencem.

De acordo com as características da investigação qualitativa, numa fase inicial, começou-se pelo contacto direto com a realidade observada, ou ida para o terreno, neste caso, para o conhecimento da prática profissional dos assistentes sociais que trabalham em empresas, com a realização de entrevistas semiestruturadas. Ou seja, nas investigações qualitativas a fonte direta de dados são as pessoas no seu ambiente natural, conferindo ao investigador o papel principal (Bogdan & Biklen, 1992), sendo este um observador e facilitador.

## **2. Estratégia de Investigação**

Situando o ponto de vista da investigadora, recorreu-se ao paradigma compreensivo e interpretativo. O mesmo pode ser definido como:

Um sistema de ideias que vem criar um pano de fundo para interpretar a realidade e resolver problemas. Os paradigmas permitem ler e interpretar fenómenos sociais ocorridos, bem como intervir no campo social, político e científico, com base numa ideologia preferencial (Dias, 2001, p.45)

No que concerne ao paradigma interpretativo, o mesmo valoriza a explicação e a compreensão holística de determinadas situações. Este paradigma não permite o estabelecimento de relações causa-efeito, não tem uma orientação para leis gerais, nem para comportamentos, mas, sim, para um desenvolvimento do conhecimento de situações inseridas num determinado contexto (Martinho, 2007). A utilização deste paradigma na investigação apresenta como intuito “conferir significado humano da vida social e na sua clarificação” (Erickson, 1989, p.1989 in Martinho, 2007, p.98).

Em relação às estratégias de investigação, as mesmas vêm conferir robustez para a resposta às questões de investigação que foram estabelecidas para o presente estudo, tanto no início como no decorrer do mesmo (cf. Coutinho, 2013). Neste caso, as questões de investigação são: “De que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial?”; “Como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?” “Até que ponto é que os programas de responsabilidade social das empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas?”; “De que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?”

Segundo Blaikie (2010) existem quatro estratégias de investigação, sendo estas: a indutiva, a dedutiva, a retrodutiva e a abdutiva. Nesta dissertação, optou-se pela estratégia indutiva. De acordo com Blaikie (2010, p.83), a estratégia indutiva apresenta como objetivo principal “estabelecer generalizações limitadas sobre a distribuição e os padrões de associação entre as características observadas ou medidas dos indivíduos e dos fenómenos sociais”. Para o mesmo autor, a utilização desta estratégia assume um processo “invertido”, na medida em que se começa pelos dados observados e, posteriormente, é que se desenvolvem teorias. O observador começa por conhecer o contexto e os atores sociais, para a partir destes conceptualizar, descrever e interpretar a realidade observada.

### **3. Técnica de recolha e análise de dados empíricos**

No que concerne às técnicas de recolha de dados as mesmas podem ser compreendidas como um conjunto de processos e instrumentos elaborados para garantir o registo das informações, o controle e a análise dos dados (Moresi, 2003). Em conformidade

com a abordagem qualitativa, na componente empírica da presente investigação, para a recolha de dados, recorreu-se à identificação das empresas com assistentes sociais, em Portugal. Após esta identificação foram enviados diversos emails a convidar os Assistentes Sociais para participarem neste estudo. Para conhecer a sua experiência profissional recorreu-se à utilização da entrevista semiestruturada focalizada e à pesquisa documental. Em relação à análise de dados, utilizou-se o procedimento da análise de conteúdo, temática e categorial.

### **3.1. Entrevista**

A entrevista pode ser compreendida como uma conversa entre dois ou vários interlocutores, sendo que a mesma tem de ser realizada por iniciativa de um entrevistador e destina-se à construção de informações pertinentes para um determinado objetivo de investigação (Costa & Minayo, 2018).

O principal intuito desta técnica de recolha de dados é conseguir que o investigador obtenha informação detalhada e aprofundada sobre “determinadas perceções ou representações em relação a um dado tópico ou realidade social, de forma a contribuir para a compreensão de conceções, sentidos e significados que os sujeitos possam atribuir às suas ações” (Morgado, 2013 in Batista et al., 2021, p. 18; Magalhães & Paul, 2021).

Na presente investigação recorreu-se à realização de entrevistas semiestruturadas ou do tipo qualitativo, uma vez que com esta forma de entrevistas, em Ciências Sociais, pretende-se compreender os significados que os tópicos da entrevista têm para a pessoa entrevistada (Warren, 2009 in Sousa, 2013); isto é, este tipo de entrevistas permite que o interlocutor exprima de uma forma aberta o que pretende transmitir, no momento, ao entrevistador, e este assumira um papel de ouvinte ou apenas de fazer algumas questões (Sousa, 2013) retomando o tema central da conversa.

Quanto à estruturação das entrevistas, as mesmas podem ser classificadas como: estruturadas, semiestruturadas ou não estruturadas (Fraser & Guedes, 2004). No presente estudo, optou-se pelas entrevistas semiestruturadas, uma vez que a característica que melhor define esta forma de entrevista é de a mesma adquirir uma estrutura flexível e fluída, sendo, por norma, organizada por um guião flexível (Warren, 2009 in Sousa, 2013). Pardal & Correia (1995, p.65) acrescentam que “o entrevistador possui um referencial de

perguntas-guia, suficientemente abertas, que serão lançadas à medida do desenrolar da conversa, não necessariamente pela ordem estabelecida no guião, mas, antes à medida da oportunidade”.

Acrescenta-se ainda que as entrevistas são semiestruturadas e focalizadas, uma vez que com a utilização das mesmas se pretende focar no tema em estudo e captar o melhor possível os significados emitidos (Flick, 2005). Importa ainda salientar que na presente dissertação recorreu-se à elaboração de duas entrevistas exploratórias, uma vez que esta “é uma técnica surpreendentemente preciosa para uma grande variedade de trabalhos de investigação social” (Campenhoudt & Quivy, 1998, p. 70) por permitir experimentar um guião que depois pode ser revisto e melhorado. Esta apresenta como principal função “revelar determinados aspetos do fenómeno estudado em que o investigador não teria espontaneamente pensado por si mesmo e, assim, completar pistas de trabalho sugeridas pelas suas leituras” (Campenhoudt & Quivy, 1998, p. 69). Assim sendo, com a realização dessas mesmas entrevistas foi possível, por um lado, que se aperfeiçoasse não só as leituras que teriam de ser realizadas para responder às questões em estudo, mas também que se alargassem os horizontes para com a investigação, em causa, e, por outro lado, que se melhorasse o guião das entrevistas, focando o tema em estudo<sup>12</sup>.

A construção do guião constitui-se, desta forma, como uma das etapas basilares para a implementação das entrevistas, sendo que o mesmo foi acompanhado por uma contextualização da investigação, nomeadamente, com a clarificação das questões orientadoras e dos objetivos de investigação (cf. Fialho et al., 2014) (cf. Apêndice 1).

Guerra (2006) refere ainda que a gravação, o tempo e o lugar onde se realizam as entrevistas são, igualmente, aspetos a ter em consideração. Na presente dissertação, todas as entrevistas foram gravadas, com recurso a um telemóvel, com o prévio consentimento de todos os entrevistados (cf. Apêndice 2). No que respeita ao tempo, a duração média das entrevistas foi cerca de uma hora e as mesmas decorreram do modo como era mais facilitador para os profissionais entrevistados, ou seja, em algumas situações, de forma presencial, no local de trabalho, ou em *streaming*, via Zoom, quando solicitado. As mesmas

---

<sup>12</sup> As entrevistas exploratórias foram realizadas junto dos entrevistados 7 e 9, sendo que o guião de tais entrevistas se encontra em apêndice (cf. Apêndice 3)

decorreram entre outubro e novembro de 2022 e todas as entrevistas foram transcritas integralmente (cf. Apêndice 4).

### **3.2. Análise de Conteúdo**

Flick (2004, p. 201) caracteriza a análise de conteúdo como “um dos procedimentos clássicos que permitem analisar o material textual, não importando qual a origem desse material”. Quivy e Campenhoudt (1998, p. 227) acrescentam que “a análise de conteúdo (...) oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade”.

O processo de análise de dados envolve diversas etapas com o intuito de se obter significados dos dados que são recolhidos. Assim, segundo Bardin (1977) o processo de análise do conteúdo consiste em três etapas: a pré-análise, a exploração do material e, por último, o tratamento dos resultados, a interferência e a interpretação.

A pré-análise corresponde a uma fase de organização e de sistematização das ideias iniciais, como forma de as tornar operacionais. Para tal, recorre-se a quatro etapas: a leitura fluente, que corresponde ao primeiro contacto que se tem com os documentos que se pretende analisar; a escolha dos documentos; a formulação das hipóteses e dos objetivos e a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores, que consiste na seleção de indicadores com base em partes de documentos analisados (Bardin, 1977).

A exploração do material consta, essencialmente, na codificação dos dados brutos que foram recolhidos do material, com a finalidade de se almejar a compreensão do texto. A codificação “é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, às quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo” (Bardin, 1977, pp. 103-104). Esta envolve procedimentos de recorte, de enumeração e de classificação e de agregação (Bardin, 1977). Esta fase pode ser compreendida como a fase da descrição analítica, na qual corresponde o material recolhido, e onde o mesmo é submetido a um estudo mais aprofundado orientado por referências teóricas e hipóteses (Bardin, 1977) (cf. Apêndice 6).

O tratamento dos resultados obtidos e a sua interpretação, dizem respeito à terceira e última fase, na qual os dados obtidos são tratados de forma a serem significativos e válidos. As asserções e afirmações dependem da interpretação e construção realizadas pela

investigadora, onde os sentidos e significados atribuídos pelos profissionais às suas experiências e vivências associados aos conceitos assim gerados, não só descrevem, mas também explicam comportamentos, atitudes e sistemas relevantes num dado contexto, neste caso, sobre a ação dos assistentes sociais nas empresas.

Na presente investigação, o tratamento e análise dos dados recolhidos foi efetuada de uma forma manual e por opção, apesar de se ter conhecimento da existência de programas informáticos para este efeito. Assim sendo, numa primeira fase, procedeu-se à transcrição das doze entrevistas realizadas e, em seguida, foram elaboradas grelhas de análise na qual se identificaram os eixos de análise, os conceitos estruturantes, as dimensões, as categorias e as subcategorias que permitem associar as falas a sentidos e significados atribuídos pelos participantes, a ações e comportamentos, de modo a encontrar padrões e sistemas de ação relevantes (cf. Apêndice 6).

Mais se acrescenta que nesta análise foi utilizada uma análise temática e categorial. Para Guerra (2006) a análise categorial consiste na identificação de unidades pertinentes que influenciam um determinado fenómeno em estudo. Coutinho (2013) menciona ainda que a categorização permite reunir o maior número de informações com recurso à esquematização e assim correlacionar classes de diversos acontecimentos para ordená-los, conferindo sentidos e significados às falas agregadas em conceitos.

### **3.3. Análise documental**

A análise documental constituiu-se como uma técnica de extrema relevância aquando da abordagem de dados qualitativos, uma vez que a mesma pode ser utilizada para complementar outras técnicas ou para desvendar novos temas e/ou problemáticas (Lüdke & André, 1986). Guba e Lincoln (1981) in Junior et al. (2021, p.40) referem ainda a análise documental como sendo “um intenso e amplo exame de diversos materiais, que não foram utilizados para nenhum trabalho de análise, ou que podem ser reexaminados, buscando outras interpretações ou informações complementares, sendo essa busca feita por meio de documentos”.

A pesquisa documental pode ser entendida como um procedimento que utiliza métodos e técnicas de captação, compreensão e análise dos diversos documentos (Junior et al., 2021).

Na presente investigação foram analisados documentos sobre a responsabilidade social das empresas e sobre a temática do envelhecimento que, de certo modo, vieram conferir consistência às informações que foram obtidas, através das entrevistas. Foi equacionada a consulta dos programas de responsabilidade das empresas cujos assistentes sociais foram entrevistados, mas alguns não estavam disponíveis e o processo burocrático de obtenção de autorização seria demorado e não se enquadrava no tempo planeado para realização desta dissertação.

#### **4. Universo de análise**

Vergara (1997) refere que o universo de análise é um conjunto de elementos que possuem as características que se pretende que sejam objeto de estudo e Guerra (2006, p.43) acrescenta que este grupo de pessoas “integra características específicas que o investigador quer pesquisar”, em conformidade com a definição do seu objeto de estudo. Por norma, numa investigação qualitativa, a seleção dos participantes não decorre de um processo de escolha aleatória, mas sim de uma seleção deliberada, baseada em critérios previamente estabelecidos pelo investigador, sendo que estes devem estar em concordância com o objeto de estudo (Fontanella, 2021).

Tal foi, precisamente, o que aconteceu com a presente investigação, uma vez que na mesma o universo de análise é constituído pelos assistentes sociais que trabalham e exercem funções de Serviço Social em empresas (quer públicas, quer privadas e lucrativas), em Portugal. O estudo apresenta como objeto de estudo o papel do Serviço Social no contexto da responsabilidade social das empresas, na promoção do envelhecimento ativo e saudável dos seus trabalhadores, através da preparação da reforma. Os critérios de seleção para a inclusão dos participantes no estudo foram: ser assistente social com funções numa empresa; incluir empresas de diversos ramos de negócio e com diferentes dimensões; a existência de programas de responsabilidade social nas empresas onde os assistentes sociais realizam o seu exercício laboral. A seguir colocava-se a questão de saber na entrevista, se estas empresas tinham, ou não, um programa de preparação para a reforma dos seus trabalhadores.

Deste modo, foi selecionada uma amostra não representativa que, segundo Fortin (2009, p.202) é constituída por uma população cujos “elementos ou sujeitos partilham características comuns, definidas por um conjunto de critérios”, não havendo nenhum objetivo de generalização destes dados. Atendendo ao enfoque do estudo considera-se ainda que estamos perante uma amostra não-probabilista, uma vez que a escolha dos participantes depende das características da pesquisa e do investigador (Collado et al., 2006), sendo por isso uma amostra intencional e de conveniência (Coutinho, 2013, p.340).

A técnica utilizada para a identificação de potenciais participantes foi com recurso à amostragem “bola de neve”. A amostragem “bola de neve” é um procedimento útil quando uma entidade/pessoa poderá indicar um primeiro participante que, por sua vez, vai indicando outros subsequentes (Fontanella, 2021). Num primeiro momento, para se conseguir obter o contacto dos profissionais a selecionar como universo de análise, recorreu-se a um Webinar sobre “Serviço Social de Empresa”, promovido pela COO\_UP (Cooperativa de Solidariedade Social, CRL)<sup>13</sup> no dia quatro de setembro de 2021, no qual participaram diversas assistentes sociais de empresa.

Posteriormente, através do contacto com alguns desses assistentes sociais, foi possível ter conhecimento de outros profissionais de outras empresas. Assim, foram contactados os profissionais de 23 empresas, em Portugal, (cf. Apêndice 7), sendo que nem todos se mostraram disponíveis para participar. Deste modo, foram realizadas doze entrevistas a assistentes sociais. No entanto, é de salientar que em duas das entrevistas as mesmas foram duplas, isto é, foram realizadas, simultaneamente, com dois profissionais<sup>14</sup>, a pedido destes por considerarem que exerciam as mesmas funções. Por questões de pertinência para este estudo, numa das empresas foram realizadas entrevistas em dois departamentos. Assim sendo, no total contabilizam-se catorze profissionais entrevistados, em doze entrevistas.

---

<sup>13</sup> A COO\_UP – Cooperativa de Solidariedade Social tem como intuito o desenvolvimento socioeconómico, cultural, ecológico e sustentável, a participação e melhoria de condições de vida das pessoas, famílias e comunidades locais, essencialmente, daquelas que vivem numa situação de maior vulnerabilidade. Para tal, apresenta uma panóplia de objetivos de entre os quais, e por questões de pertinência para a presente dissertação, se destaca o realizar e apoiar na organização de ações de formação, seminários, encontros tanto nacionais como internacionais (Racius, n.d.)

<sup>14</sup> As entrevistas realizadas com dois profissionais foram, respetivamente, a banca do setor privado (E2) e os transportes do setor público (E12)

De acordo com as regras da investigação científica, por questões de confidencialidade não só das empresas, como também dos próprios profissionais, foi mantido o anonimato. Deste modo, foram elaborados dois quadros nos quais é espelhado, num deles, a caracterização das empresas (cf. Quadro 2) e no outro a caracterização geral sociodemográfica dos profissionais entrevistados (cf. Quadro 3).

No que respeita à caracterização das empresas, as mesmas agruparam-se em função da sua natureza (pública ou privada) e área de negócio (banca, confeção alimentar, consultoria, distribuição alimentar, distribuição de energia, transportes e seguros) (cf. Quadro 2). Para fazer face à leitura do quadro 2 é de mencionar que foram entrevistados do setor da Banca três (3) assistentes sociais, sendo um (1) do setor privado e dois (2) do público; um (1) assistente social do setor da confeção alimentar, do privado; um (1) assistente social de uma consultora privada; dois (2) assistentes sociais do setor da distribuição alimentar do privado; um (1) assistente social do setor da distribuição alimentar; um (1) assistente social da distribuição de energia do privado; três (3) assistentes sociais do setor dos transportes, sendo dois (2) do privado e um (1) do público e, por fim, um (1) assistente social de uma seguradora, do privado.

**Quadro 2** - Natureza e área de negócio das empresas dos assistentes sociais entrevistados

Área de negócio	Natureza da empresa e profissionais entrevistados	
	Privado	Público
Banca (B)	1 (E4)	1 (E1 e E2)
Confeção Alimentar (CA)	1 (E9)	
Consultoria (C)	1 (E3)	
Distribuição Alimentar (DA)	2 (E6 e E11)	
Distribuição de Energia (DE)	1 (E5)	
Transportes (T)	2 (E7, E10)	1 (E12)
Seguros (S)	1 (E8)	

**Fonte:** Elaboração Própria, com fundamento nas entrevistas realizadas

Relativamente à caracterização sociodemográfica dos profissionais entrevistados as mesmas foram agrupadas em função de determinadas características, nomeadamente, a idade, o sexo, as habilitações académicas, a função profissional e o tempo de serviço na empresa (cf. Quadro 3).

No que respeita às idades, as mesmas foram associadas em dois intervalos: entre os 25 anos e os 45 anos, respetivamente, e entre os 46 anos e os 66 anos. Desta forma, no primeiro intervalo, encontram-se oito (8) assistentes sociais e no segundo seis (6) assistentes sociais.

Em relação ao sexo treze (13) assistentes sociais são do sexo feminino e um (1) é do sexo masculino, o que espelha uma profissão maioritariamente desempenhada por mulheres.

No que concerne às habilitações académicas seis (6) dos entrevistados têm licenciatura, no entanto, a mesma foi de cinco anos; dois (2) têm pós-graduações, em

gerontologia social e recursos humanos, ética e responsabilidade social, interculturalidade e gestão de recursos humanos; cinco (5) têm mestrado, em diversas áreas, tais como: psicologia, ciências sociais e da saúde, gerontologia aplicada, serviço social, estudos do desenvolvimento e políticas de desenvolvimento de recursos humanos; e um (1) tem doutoramento (D), em Serviço Social.

Quanto à função profissional desempenhada verifica-se que oito (8) dos entrevistados são assistentes sociais; três (3) deles são técnicos de recursos humanos; dois (2) são técnicos de responsabilidade social empresarial e um (1) é técnico de sustentabilidade, o que espelha a atribuição de novas áreas funcionais.

Em termos de tempo de serviço na empresa, em anos, os mesmos foram agrupados em intervalos. Assim, entre 1 a 7 anos, respetivamente, encontram-se dois (2) profissionais; entre 8 a 15 anos, três (3) assistentes sociais; entre 16 a 23 anos, quatro (4) profissionais e entre 24 a 33 anos, situam-se cinco (5) assistentes sociais.

**Quadro 3** - Caraterização sociodemográfica dos profissionais entrevistados

<b>Idades</b>	<b>Entre 25 anos e 45 anos</b>		<b>Entre 46 anos e 66 anos</b>	
	8		6	
<b>Sexo</b>	<b>Feminino</b>		<b>Masculino</b>	
	13		1	
<b>Habilitações Académicas*</b>	<b>Licenciatura</b>	<b>P. Graduação</b>	<b>Mestrado</b>	<b>Doutoramento</b>
	6	2	5	1
<b>Função profissional*</b>	<b>AS</b>	<b>Téc. RH</b>	<b>Téc. RSE</b>	<b>Téc. Sustent.</b>
	8	3	2	1
<b>Tempo de serviço na empresa</b>	<b>1 a 7 anos</b>	<b>8 a 15 anos</b>	<b>16 a 23 anos</b>	<b>24 a 33 anos</b>
	2	3	4	5
<b>*Legenda:</b> P. Graduação – Pós-Graduação; Téc. RH – Técnico de Recursos Humanos; Téc. RSE – Técnico de Responsabilidade Social Empresarial; Téc. Sustent. – Técnico de Sustentabilidade				

**Fonte:** Elaboração Própria, com fundamento nas entrevistas realizadas

### **PARTE III- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS**

No presente ponto da dissertação, e após se ter analisado os dados empíricos do estudo, torna-se elementar analisar e interpretar tais dados, uma vez que só através dessa forma é que será possível se proceder à resposta de questões e objetivos de investigação (Brandão et al., 2021).

Como anteriormente já fora referido, a presente investigação tem uma abordagem qualitativa e, por essa razão, para Brandão et al. (2021, p. 129) a análise qualitativa dos dados pode ser compreendida como “um processo que procura dar sentido à experiência humana, reduzindo, identificando padrões e dando sentido a grandes quantidades de informação, muitas vezes de fontes diferentes”. No caso em estudo, as informações recolhidas são, na sua íntegra, de entrevistas realizadas a assistentes sociais que trabalham em empresas, em Portugal. Para a análise de conteúdo seguiu-se uma proposta de Bardin (1977), conforme exposto anteriormente.

De acordo com as entrevistas realizadas e a revisão da literatura foi possível proceder à elaboração de uma grelha de análise, assente em três eixos de análise: o programa de responsabilidade social das empresas, o Serviço Social Empresarial e, por último, o planeamento e a preparação para a reforma. Em cada eixo consideram-se conceitos, dimensões e categorias que, em seguida, se expõem de forma detalhada e articulada, ligando os sentidos e significados atribuídos pelos profissionais entrevistados com os contributos teóricos anteriormente explanados (cf. Apêndice 5).

#### **1. Programas de Responsabilidade Social**

A problemática da responsabilidade social empresarial tem sido um tema cada vez mais estudado não só na comunidade académica, como também no mundo empresarial (Ayuso et al., 2013). O próprio conceito de responsabilidade social empresarial tem padecido de diversas mudanças ao longo dos anos não existindo, por isso, uma única definição para o mesmo (Faria, 2015). O supramencionado encontra-se em conformidade com a entrevista 6, na medida em que a mesma refere que este conceito não é consensual, nem em termos de literatura, nem em termos de bibliografia:

“Ora bem, eu não tenho, não tenho e tenho, uma definição sobre a responsabilidade social, nem ela própria em termos de literatura e de bibliografia é consensual, não é?” (E6)

Para Teles (2010, p.50) a responsabilidade social empresarial não deve ser considerada uma moda, mas sim “um conjunto de ações coordenadas e necessárias que visam o equilíbrio global e ideal do sistema socioeconómico”. No entanto, se atendermos às entrevistas realizadas são dois os entrevistados (E1 e E6) que nos referem que, para si, a RSE acaba por ser uma moda:

“A responsabilidade social acaba por ser uma moda” (E1)

“Parecia uma moda e ainda bem, porque isso também exigiu mais às empresas” (E6)

Neste seguimento, Bezerra (2016) refere-nos que a responsabilidade social, na atualidade, é mais do que uma moda, pois a mesma constitui-se como um dos pilares da sustentabilidade futura. Em concordância com o anteriormente referido, um dos entrevistados (E9) menciona, precisamente, que a RSE é um compromisso das empresas não só com as gerações presentes, mas também com as futuras:

“Assim numa frase ou num chavão é o compromisso das empresas com as gerações presentes e futuras, não é? E isto tem a ver com várias coisas” (E9)

Contudo, é importante salientar que, nestas questões da responsabilidade social, o facto de se ser responsável não se pode restringir, meramente, ao cumprimento de todas as obrigações legais, uma vez que tal implica ir mais além, isto é, através de um “maior” investimento em capital humano, no ambiente e nas próprias relações com as demais partes interessadas e a comunidade (Comissão das Comunidades Europeias, 2001).

Pereira et al. (2006) acrescenta-nos, de uma forma sucinta, que a responsabilidade social tem de ser associada a um comportamento voluntário que as empresas adotam sem a necessidade de prescrições legais. Tal é referido pelos entrevistados E2 e E3, pois, para estes, quando se pergunta o que é a responsabilidade social os mesmos afirmaram que esta vai para além das questões legais, ou seja, o que as empresas realizam de uma forma extraordinária:

“Conjunto de medidas e políticas que vão para além daquilo que é imposto pela lei, aquilo que é, a título excecional e a título extraordinário” (E2)

“A responsabilidade social são formas ou políticas ou ferramentas que uma empresa, de uma forma livre, ou seja, por livre vontade, tudo o que é fora da lei” (E3)

Nesta lógica, considera-se peculiar expor o testemunho apresentado pelo entrevistado 3, uma vez que o mesmo nos refere que, para muitas empresas, o facto de se pagarem salários dignos já é considerado um fator de responsabilidade social e tal não deveria acontecer:

“Nós já pagamos salários dignos e, portanto, isso já é responsabilidade social; não, isso não é responsabilidade social, isso é a lei” (E3)

Desta forma, fica proeminente a necessidade de se considerar a responsabilidade social como um elemento que não serve apenas para dar cumprimento àquilo que é exigido, em termos legais, mas sim ao que se realiza como complemento ao imposto pela lei.

De entre as diversas leituras realizadas a definição que, no nosso parecer, se adequa mais ao conceito de RSE é a desenvolvida pelo *World Business Council for Sustainable Development* (2001, p. 3) na qual se refere que “corporate social responsibility is the continuing commitment by business to behave ethically and contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the local community and society at large”<sup>15</sup>. De facto, as empresas não devem preocupar-se, meramente, com a obtenção de lucro, mas também assumir preocupações para com os trabalhadores, as famílias e a comunidade, no geral. Neste seguimento, o entrevistado 1 (E1) refere, exatamente, o anteriormente referido:

“É uma maneira também de as empresas assumirem a responsabilidade, até porque a maior parte das empresas têm lucros e assim ficam, fica, a preocupação com as instituições da comunidade e até com os seus próprios colaboradores” (E1)

Outros entrevistados, apesar de não mencionarem o fator da obtenção de lucro, por parte das empresas, referem que tem de existir uma preocupação não só para com interior

---

<sup>15</sup> “A Responsabilidade Social Empresarial é compreendida como o compromisso por partes das empresas de assumirem comportamentos éticos e contribuírem para o desenvolvimento económico, ao mesmo tempo que melhoram a qualidade de vida dos trabalhadores, das suas famílias, bem como da comunidade local e da sociedade em geral” (World Business Council for Sustainable Development, 2001, p. 3)

(trabalhadores, famílias), como também para o exterior da empresa (comunidade e ambiente):

“Basicamente é o cuidado das empresas pelos colaboradores que trabalham, ou colaboradores internos ou externos, eu também considero os externos aqui incluídos” (E8)

“A responsabilidade social, a responsabilidade da empresa, não é somente a relação da empresa com a comunidade, mas também da empresa com os nossos colaboradores e com a nossa família.” (E10)

“Compromisso que as empresas podem ter perante com os colaboradores e sob a forma como estes podem direcionar a intervenção junto dos mesmos e com as suas famílias, não é?”

“A responsabilidade social não está só virada para dentro, naturalmente, compromisso com os próprios trabalhadores e com a sociedade” (E12)

Considera-se importante mencionar que, por parte de alguns entrevistados, existe um desconhecimento no que respeita à existência de programas de responsabilidade social, por parte das entidades empregadoras:

“Eu nem sei se eles lhes chamam programas, mas sei que fazem umas ações, mas agora programas, programas” (E12)

“Programas de responsabilidade social? Sim, é capaz” (E6)

Para além disto, para outros entrevistados os programas de responsabilidade social encontram-se alocados à parte da responsabilidade social externa, uma vez que, para os mesmos, quando se pensa sobre estas questões, por vezes, não se tem em linha de conta a dimensão interna.

“Não, se estamos aqui a falar de atividades voltadas para o exterior é tudo, da DSC-Direção de Sustentabilidade Corporativa” (E2)

Ainda assim, para outros entrevistados (E3, E5, E9 e E11) é muito claro que as empresas têm programas de responsabilidade social, inclusivamente, alguns dos entrevistados referem mesmo que, devido à extensão dos mesmos, é aconselhado a consulta

destes nos *sites* das respetivas empresas, bem como em algumas empresas os programas de responsabilidade social assumem diversões chavões.

Face ao exposto, através do contributo dos diversos entrevistados, fica evidente que o conceito de responsabilidade social não pode ser encarado como algo, meramente, externo e/ou interno, mas, sim, que o mesmo tem de assumir as duas componentes:

“Do ponto de vista da responsabilidade social, nós temos duas dimensões a interna e a externa” (E5)

Neste seguimento, considerou-se basilar a necessidade de se analisarem dimensões, dentro do presente eixo, concretamente, a responsabilidade social interna e a responsabilidade social externa.

### **1.1. Responsabilidade Social Interna**

Tendo como fundamento a Comissão das Comunidades Europeias (2001), concretamente, o Livro Verde, é possível aferir que, quando abordamos o conceito de responsabilidade social interna, a nível empresarial, estamos a referir-mo-nos, essencialmente, a questões relacionadas com os trabalhadores. Nesta lógica, considera-se que as práticas internas de responsabilidade social aumentam a motivação e a satisfação dos trabalhadores, na medida em que tal os elucida de que as suas organizações se encontram a tomar medidas que contribuem para assegurar o seu-bem-estar e, por conseguinte, uma redução do absentismo e um aumento do desempenho dos mesmos (Low, 2016). Tal é notório aquando da entrevista 5 e 11, pois os entrevistados mencionam que:

“No caso da dimensão interna, da responsabilidade social interna, (...) tem a ver com a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores (E5)

“Eu acho que a responsabilidade social de uma empresa deve ser interna, para com as pessoas que trabalham na empresa” (E11)

É importante que, nos dias de hoje, as empresas se preocupem, cada vez mais, com esta dimensão interna e que na sua prática adotem estratégias que beneficiem os seus trabalhadores:

“O principal recurso das empresas são, sem dúvida, as pessoas” (E2)

O entrevistado 4 (E4) aborda, precisamente, o anteriormente referido, uma vez que o mesmo menciona que, com esta dimensão interna, por parte das empresas, se pretende:

“Prestar uma série de benefícios aos colaboradores daquela instituição (...) é prestar é, fazer aquilo que o Estado faz, mas, de forma, aos colaboradores do banco, para a comunidade onde nós trabalhamos, não é, para o banco” (E4)

Para tal, é imperativo que sejam implementadas práticas, programas, socialmente responsáveis e isso prende-se com “questões como o investimento no capital humano, na saúde, na segurança e na gestão da mudança” (Comissão das Comunidades Europeias, 2001, p.8). Jamali et al. (2014) acrescentam que a diversidade e a igualdade de oportunidades são outras das componentes a ter em linha quando se fala da responsabilidade social interna. Quando se aborda as questões da igualdade de oportunidades a temática da igualdade de género, nomeadamente, as assimetrias existentes entre homens e mulheres vêm ao de cima (Guerreiro et al., 2008). Compete, desta forma, às empresas adotarem estratégias que colmatem esta problemática e tal constitui-se não só como um dos vinte Pilares Europeus dos Direitos Sociais, como também como uma Estratégia Europeia para a Igualdade de Género (2020-2025) (Comissão Europeia, n.d.). Neste seguimento, se atendermos às entrevistas 3 e 4, nas empresas dos mesmos, existem preocupações e práticas para com as questões da igualdade de género, concretamente, da existência de uma redistribuição do trabalho entre homens e mulheres, até mesmo em cargos de chefia.

#### A – O apoio à Família

Santos et al. (2004) in Rocha (2018) elencam diversas medidas que as empresas devem assumir para com os seus trabalhadores, de entre as quais se destacam o apoio à família, nomeadamente, a existência de programas de apoio à família, a conciliação da vida pessoal com a vida familiar e a existência de instalações de apoio à família, tais como creches. Se atendermos às diversas entrevistas realizadas é possível aferir que existem, por parte de algumas empresas, alguns programas de apoio à família, concretamente, no caso de nascimento de filhos com a oferta de produtos de puericultura; subsídio de casamento; cabazes de Natal e de educação.

a) Apoio à infância e natalidade

“Nós temos vários programas, por exemplo, do nascimento, quando o colaborador, nasce um filho, portanto, nós também atribuímos um, portanto, um cheque, um valor, para a pessoa comprar produtos e coisas que necessite ou, então, o próprio colaborador dá-nos indicação do que precisa e nós compramos e do casamento, também” (E6)

“Fazemos ainda um programa de apoio à natalidade, ou seja, todos os bebês que nascem na empresa, filhos de colaboradores, damos, dantes dávamos em género, mas agora damos num cartão-oferta, aquilo que são os bens de primeira necessidade, o primeiro kit de shampoo, gel de banho, sabonete, o óleo para o corpo, as fraldas, oferecemos isso tudo” (E9)

“Temos uma loja social, criámos uma loja social (...) Surge aqui até com um novo fôlego, ou seja, porque, de facto, chegou-se ao entendimento de que havia uma série de coisas que os colaboradores tinham muita dificuldade em adquirir, sei lá, carrinhos de bebé, banheiras (E9)”

b) Apoio à infância e educação

“Temos um programa de educação e aqui o grande objetivo é valorizar o percurso escolar dos colaboradores dos nossos, portanto, a progressão nos estudos e os filhos dos colaboradores, portanto, premiamos o mérito, temos bolsas de mérito escolar, por encerramento de ciclos, 1º ciclo, 2º ciclo, 3º ciclo, formação profissional, pronto, e isso é um prémio em dinheiro, que o grande objetivo é poder proporcionar experiências, aquisição de material mais dispendioso quer aos nossos colaboradores, quer aos filhos, mas por mérito, portanto, por boas notas” (E9)

“Uma percentagem muito grande significativa dos colaboradores na altura, pedia adiantamento do subsídio de Natal, em Setembro, e fui tentar perceber porquê; e o porquê tinha muito a ver com as despesas de início de ano letivo, os ténis, os fatos de treino, as mochilas, o material escolar, pronto, e, portanto, desde então que a empresa dá um cartão oferta, em dinheiro, que pode ser gasto em várias lojas. Nós

fizemos uma parceria com o grupo [nome do grupo], para a aquisição de material escolar” (E9)

“No mês de Setembro, nós damos sempre vales de educação aos nossos colaboradores, um valor diferenciado, consoante a escolaridade do filho” (E10)

c) Respostas para a 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> infância

Ainda no seguimento das medidas de apoio à família, agora, no que concerne aos equipamentos de apoio à infância, pode mencionar-se que tal foi abordado por três entrevistados, em que em dois deles existem creches e numa outra empresa, devido à rotatividade de turnos, por parte dos trabalhadores, foi criada uma parceria com uma misericórdia local, com o intuito de os filhos dos trabalhadores poderem ficar, essencialmente, no período da noite:

“Nós temos um protocolo em [nome da localidade], com a Santa Casa da Misericórdia, precisamente, para ficarem com crianças, filhos de colaboradores, que estejam no turno da noite e que não tenham nenhum familiar com quem deixar o filho” (E6)

“Tem creches para os filhos dos colaboradores. As creches [nome das creches] estão nos armazéns dos entrepostos, temos uma creche em [nome da localidade] e outra creche na [nome da localidade] e temos uma creche em [nome da localidade] e são totalmente gratuitas e é um serviço ótimo como resposta para o nível da educação” (E11)

“O nosso infantário é uma concionária” (E12)

d) Apoio à família cabaz de Natal

“Todos os anos oferecemos um cabaz de Natal e oferecemos dentro do cabaz de Natal, oferecemos, vai um *flyer* da nossa área com as principais respostas e temos também um guia social traduzido em 7 línguas” (E9)

“Depois existem várias campanhas, por exemplo, no Natal todos os colaboradores recebem um vale até 25 euros; no Dia da Criança, as crianças até aos 12 anos, também, recebem um presente; temos, também, um kit, o meu primeiro kit, para os

bebés que nascem, num vale de 175 euros para adquirir produtos da puericultura” (E11)

## B - Conciliação da vida familiar e vida laboral

Para além disto, é importante que as empresas adotem programas de conciliação de vida pessoal e vida profissional, de entre os quais, para além do que já foi referido de apoio à família, adotem diversas práticas, tais como: horários flexíveis e teletrabalho (Conceição, 2011).

“Eu acho que é fundamental este balancear e este equilíbrio entre a vida pessoal e a vida familiar (...) Sente-se que, cada vez mais, até os próprios candidatos querem sempre saber o que a empresa tem para oferecer como benefícios, como medidas de apoio, porque isto faz quase parte do pacote salarial e dos benefícios” (E11)

Também a existência de outros benefícios como o dia de aniversário e dias extras podem considerar-se como práticas importantes, até mesmo de retenção de talento por parte das entidades empregadoras:

“Desde dias de férias no aniversário, desde mais férias do que o que está previsto na lei, têm também a semana sénior, em que os colaboradores com mais de 55 anos têm direito a um dia extra por semana, para ficarem em casa; a questão do teletrabalho, podem ficar dois dias em casa, todas as semanas” (E8)

## C- A aceitação das diferenças

Ainda no seguimento da retenção de talento por parte das entidades empregadoras torna-se, para nós, crucial referir um outro elemento que, na atualidade, tem sido uma temática com uma crescente relevância – a diversidade nas organizações (Grace & Área Metropolitana do Porto, 2020) e a inclusão de pessoas com necessidades específicas.

A diversidade deve ser compreendida como “um importante fator de enriquecimento, de desenvolvimento, de crescimento, de aprendizagem e de valorização das empresas” (Grace & Área Metropolitana do Porto, 2020, p.26).

A aceitação da diferença, nomeadamente, com a contratação de pessoas com deficiência constituiu-se como um fator de boas-práticas empresariais, para além de que a

inclusão das pessoas com deficiência e a sua conseguinte adaptação se constitui como um dos Pilares Europeus dos Direitos Sociais existindo, inclusivamente, uma Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2021-2030) (*European Commission, 2021*). Deste modo, as empresas, por um lado, combatem o preconceito e, por outro lado, reconhecem a igualdade entre as pessoas existindo, por isso, um efeito de humanização das relações laborais com efeitos positivos, em termos de produtividade (Grace, 2005; Grace & Área Metropolitana do Porto, 2020). Tal é visível em duas entrevistas realidades (E10 e E11), uma vez que são criadas por parte das empresas diversos programas/iniciativas de inclusão de pessoas portadoras de deficiência nas respetivas empresas:

“Um projeto de inclusão social [nome do projeto] em que podemos adaptá-los e ir buscar lá fora ao mercado de trabalho, pessoas com incapacidade superior a 60%, que queiram ingressar no mundo da empresa, que queiram vir trabalhar connosco, com tarefas adaptadas às incapacidades que eles têm, físicas” (E10)

“O projeto [nome do projeto], para mim, é um projeto de responsabilidade social. Ajudar pessoas que estão desempregadas há imenso tempo e que têm incapacidades e que conseguem desenvolver, conseguem ter um emprego com valor mensal muito positivo e conseguem voltar à atividade profissional” (E10)

“Ao nível do emprego e da questão social a empresa criou uma área que se chama [nome da área] que pretende integrar pessoas com deficiência ou incapacidade (...). A empresa, neste momento, desenvolve dois centros [nome dos centros], ao nível nacional, um no [nome da região] e outro em [nome da localidade] e visa integrar e dar oportunidades de emprego a pessoas que à partida têm uma maior dificuldade na sua inserção profissional (...) Esta área da inclusão é uma área recente em que objetivo é que todas as lojas tenham uma pessoa que seja integrada, através do programa de inclusão social” (E11)

Contudo, para além desta integração destas pessoas numa empresa é crucial que exista por parte das mesmas uma sensibilidade para a necessidade da existência de adaptações, por exemplo, no ambiente físico:

“Centro que está aberto à comunidade em que dá formação a pessoas que vão ser integradas em loja, têm uma sala dinâmica onde têm formação em pequenos grupos e depois têm também uma pequena loja [nome da loja] onde os formandos têm formação em contexto de trabalho, sendo o local de trabalho adaptado à sua condição. Se for, por exemplo, uma pessoa de cadeira de rodas que vá trabalhar em frente de loja tem aqui uma rampa de apoio para a caixa e tudo está ao nível para que a pessoa possa trabalhar (...)” (E11)

“A pessoa tem um acidente de trabalho (...) eu vou para casa, porque tive um acidente de trabalho, mas vou com menos valor, com menos dinheiro e depois regresso ao trabalho (...) com este projeto eu posso estar, sem qualquer tipo de penalização mensal, no meu valor, no meu ordenado, eu posso continuar a trabalhar numa tarefa adaptada até eu estar melhor (...)” (E10)

#### D - Saúde e Bem-estar no local de trabalho

Quando nos debruçamos sobre as diversas medidas que as empresas devem ter para com os seus trabalhadores torna-se impreterível referir a segurança, a saúde e o bem-estar dos trabalhadores (Bocean et al., 2022).

A promoção da saúde no ambiente de trabalho tem estado focada na melhoria da saúde e bem-estar dos trabalhadores, através de programas e serviços que procuram melhorar os comportamentos e os estilos de vida mais saudáveis (Dejoy & Wislon, 2009). A promoção da saúde no contexto laboral engloba diversas atividades, a título de exemplo, de rastreio com o intuito de identificar possíveis riscos para a saúde; de gestão do estilo de vida para melhorar a saúde, prevenir e minimizar riscos, tal como programas de exercício físico, alimentação saudável e até mesmo intervenções focadas na saúde mental (Alonso-Nuez et al., 2022).

Atendendo às diversas entrevistas realizadas é possível comprovar o anteriormente referido, uma vez que são diversos os entrevistados que nos referem a existência de diversos programas/iniciativas em diversas áreas de saúde, tal como a psicologia, a nutrição, a saúde mental, entre outros.

a) Apoio médico

“Vêm aqui aos centros clínicos (...) existem outros centros clínicos em outros sítios do país” (E1)

“A empresa tem um acordo, começamos com um psicólogo, agora já temos uma clínica e todos os colaboradores sugeridos por nós ou que manifestem eles próprios interesse têm gratuitamente consultas de psicologia. Os que já estavam a ser acompanhados em processos psicoterapêuticos, não nos fez sentido que as pessoas mudassem de terapeuta, portanto, a empresa comparticipa as consultas” (E9)

“Ao nível da saúde tem programas de psicologia pagos tanto para os colaboradores como para os filhos; temos programas de medicina dentária, também, sobre campanha, abertas as inscrições com um número de inscrições aberto para os colaboradores, quem beneficiou já não se pode, mas é um programa muito útil porque a empresa patrocina grande parte do tratamento, ficando só o colaborador a pagar 10% do mesmo, faseado no vencimento” (E11)

“(...) temos um programa ao nível da doença oncológica que permite consultas de oncologia de segunda opinião, transporte, apoio domiciliário, psicologia e outro tipo de medicinas e de apoios complementares, como nutrição e osteopatia” (E11)

b) Literacia para a saúde

“Programa que promove o lado extratrabalho dos colaboradores, onde fazemos webinares seja eles de nutrição, de culinária, saúde mental, temáticas como, nós, geralmente, vemos, por exemplo, quando é o dia da saúde ocular, o dia da diabetes e depois promovemos nesses dias rastreios ou webinar (...) ontem fizemos uma sobre a menopausa” (E4)

“Programa dedicado só à saúde mental (...) webinar no banco com um psiquiatra para falar sobre a saúde mental” (E4)

“Várias ações, nomeadamente, webinares no âmbito da saúde mental, para alertar para o tema, nós fizemos bastantes webinares” (E5)

“Têm a questão da medicina curativa, têm massagens, têm nutrição, têm planos de nutrição, têm fisioterapia” (E8)

“(…) O caso da caminhada, eu estou a organizar com essa colega (…) Vai haver promoção da saúde, por parte dos meus colegas da saúde, vai haver medição da tensão, vai haver da diabetes, quero perceber, pessoas que surjam ali, que ainda não tenham sido detetadas que tenham diabetes, que nos tenham fugido, quero que tenham um cuidado continuado da saúde” (E10)

“Promover e desenvolver sempre várias práticas no âmbito da alimentação saudável porque estamos a falar do retalho alimentar e ao nível da responsabilidade tem muito isso patente até na forma como faz, nas campanhas da sopa, não é, usando os produtores nacionais, por exemplo. Tem sempre aqui uma política de responsabilidade ao nível da alimentação saudável” (E11)

c) Tratamentos de dependências

“Temos programas de desabituação tabágica, acompanhados pelos nossos médicos” (E6)

“A empresa já pagou imensos tratamentos em clínicas privadas a colaboradores com problemas com álcool, porque a pessoa não tem possibilidades e o Estado não estava a dar respostas” (E10)

d) Apoio aos cuidadores

“Temos também um programa de famílias especiais que tem terapias para crianças com necessidades especiais e também com o descanso para o cuidador” (E11)

“(…) Nem todos os colaboradores têm seguro de saúde. Também temos um protocolo com o [nome da empresa] que os colaboradores, os familiares e os conjugues podem beneficiar de descontos nas consultas de especialidade” (E11)

## E- Ambiente e sustentabilidade

Uma outra questão importante a ter em conta na dimensão interna, prende-se com o impacto ambiental e com os recursos naturais, na medida em que ocorreu, por parte das empresas, uma consciencialização para a diminuição da exploração dos recursos naturais, pois tal iria aumentar os resultados, para além da possível valorização por parte do exterior (Silva, 2021). A implementação de tais políticas, intituladas de “*win - win*”, constituem-se como úteis não só para as empresas, como também para o ambiente, uma vez que as mesmas abrangem sistemas de gestão ambiental formais e informais, *ecodesign*, técnicas e tecnologias de produção mais limpas (Silva, 2021).

Neste seguimento, se atendermos às entrevistas realizadas, dois entrevistados referem a existência de tais preocupações, sendo que para o entrevistado 5 as mesmas encontram-se imbuídas dentro de um programa interno da empresa, enquanto o entrevistado 9 explana diversas medidas, em concreto:

“A substituição das lâmpadas, a redução do caudal da água, o tratamento e a valorização dos resíduos (...) Temos uma consultora, neste momento, a colaborar connosco, porque esta questão da redução do plástico, para nós, foi ótima, as metas zero plástico, que depois foram adiadas por causa do Covid. Foi ótimo, porque, para nós, foi um mote para nos obrigar a olhar para o parente pobre da nossa área de responsabilidade social (...) Temos nos escritórios, na Sede, não usamos plástico, banimos completamente os copos de plástico, fizemos uma parceria com a [nome da empresa] e, portanto, temos louça, canecas para o chá, para o café. Temos, do ponto de vista do desperdício alimentar, coisas muito controladas, porque a nossa confeção é toda feita ao momento e mediante fichas técnicas, para evitar que se produza em excesso para depois ir para o lixo” (E9)

Para Low (2016) o enfoque que é conferido, por parte das empresas, pelas questões da responsabilidade social interna, são menores quando comparados com os da externa. No entanto, e tal como visto pelas diversas entrevistas, já existe uma significativa atenção para com estas questões, inclusivamente, um dos entrevistados (E9) menciona a relevância que esta dimensão assume, em comparação com a externa:

“Do ponto de vista social, não é, e aqui eu vou-lhe dizer muito isto, 80% do nosso orçamento para esta área é indexado às vendas e não ao lucro. É despendido em responsabilidade, em ações de responsabilidade social interna, portanto, para nós, não, e 20% é destinado para ações de responsabilidade social externa e a parte ambiental. Isto porquê? Porque para nós, não nos faz sentido, virarmo-nos para o exterior se não cuidarmos dos nossos e, portanto, temos uma série de desafios internamente e, por isso, grande parte do nosso orçamento e da nossa energia e da nossa reflexão e ação é virada para os nossos colaboradores” (E9)

## **1.2. Responsabilidade Social Externa**

A responsabilidade social externa relaciona-se com tudo aquilo que ultrapassa a esfera da própria empresa, isto é, a comunidade local, que para além dos trabalhadores e dos acionistas deve incluir uma panóplia de outras partes interessadas (*stakeholders*), nomeadamente, os parceiros comerciais e fornecedores, os clientes, as autoridades públicas e as ONG (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). Deste modo, pretende aumentar-se a interação da empresa junto das comunidades locais, do ambiente natural e dos consumidores (Huang et al., 2019).

### A - Sustentabilidade Ambiental

No que concerne ao ambiente ou à sustentabilidade ambiental, são cada vez mais as empresas que se encontram sensibilizadas para estas questões, procurando minimizar a sua pegada ecológica (Batista, 2011). Para tal, devem ser realizadas ações que potenciem a proteção ambiental, tal como a redução da poluição, iniciativas de proteção ambiental e práticas que se foquem na salvaguarda de recursos para as gerações vindouras (El Akremi et al., 2018). Tal é evidenciado pelos diversos entrevistados, uma vez que em algumas das empresas se realizam ações voltadas para as questões ambientais:

#### a) Descarbonização

“Uma prioridade nessa questão do ambiental (...) de descarbonização, de impacto ambiental zero, de redução do uso de plásticos” (E3)

“Vamos tentando ter aqui algumas ações de compensação como, por exemplo, uma coisa que nós gostávamos era de servir carne, nós vendemos bifês, na maior parte dos nossos restaurantes, e não conseguimos que a carne seja toda nacional, portanto, a pegada de carbono, da nossa matéria-prima, é grande e é grande por incapacidade do mercado nacional, percebe?” (E9)

b) Conservação da natureza

“(…) âmbito do ambiente, portanto, com várias ações de responsabilidade social, nomeadamente, nessa temática do ambiente” (E5)

“Muitas ações relacionadas com a proteção civil, com os bombeiros voluntários, etc. Por causa de, por exemplo, do combate ao incêndio, da desflorestação” (E5)

“(…) Um bocadinho vocacionados mais para a questão do ambiente, de fazerem projetos, mais ligados à matéria do ambiente e da, agora recentemente estou a lembrar-me que abriram um conjunto de, de veículos mais ecológicos, pronto, mas isso é tudo um pouco mais para a parte da sustentabilidade” (E7)

“(…) 20% é destinado para ações de responsabilidade social externa e a parte ambiental” (E9)

“Tem também muita responsabilidade social ao nível até das questões ambientais (..) Também tem uma política de respeito pelo meio ambiente aquático e também ao nível da ecologia também existe um grande compromisso ao nível da responsabilidade apoiando as comunidades envolventes” (E11)

“Houve uma altura que chegámos a ir ali, na zona da [nome da localidade] a uma serra, que era a serra da [nome da serra] e estávamos, fomos arrancar espécies bravas assim de espécies invasoras (...) Nós poluímos a serra, entretanto, já ardeu, vamos criar um espaço em que nós sejamos responsáveis pela reflorestação, até se chama [nome da serra] seria uma coisa interessante” (E12)

B - Desenvolvimento local e apoio às comunidades

As empresas encontram-se ainda inseridas numa determinada localidade e, por essa razão, é importante que as mesmas contribuam para o desenvolvimento das comunidades

locais (Comissão das Comunidades Europeias, 2001). O entrevistado 2 refere, precisamente, o anteriormente mencionado:

“As empresas estão inseridas numa comunidade e num espaço físico e são agentes, não só económicos, mas também dinamizadores e agentes da mudança do meio onde estão inseridos” (E2)

Por sua vez, para a concretização do supramencionado, estas podem desenvolver diversas iniciativas, tais como: doações a instituições da comunidade, o investimento no desenvolvimento comunitário, a cooperação com organizações não governamentais e/ou sem fins lucrativos (Huang et al., 2019; Farooq et al., 2017).

#### a) Apoio a organizações solidárias

O supramencionado, vai ao encontro de algumas entrevistas realizadas, uma vez que, nas empresas onde alguns dos entrevistados exercem funções laborais são desenvolvidas diversas iniciativas/ações, por um lado, de apoio a instituições da comunidade (a título exemplificativo, na entrega de bens materiais) e, por outro lado, de desenvolvimento de determinadas localidades:

“Trabalhámos ali com a igreja, de [nome da igreja], em que tivemos algumas parcerias, mas são coisas muito pontuais” (E2)

“O facto de nós estarmos geograficamente dispersos pelo país e, portanto, temos uma relação muito grande com o, com os proprietários dos terrenos por onde passam as nossas linhas” (E5)

“O prémio de intervenção social, que premeia anualmente as três instituições ou organizações, mas em âmbitos diferentes consoante aquilo que nós determinamos durante o ano” (E5)

#### b) Apoio a projetos sociais locais

Por conseguinte, se atendermos às entrevistas é possível mencionar que existem, por parte das empresas, diversas iniciativas que potenciam um envolvimento direto dos trabalhadores na comunidade, a título de exemplo, através da angariação de fundos para instituições da

comunidade escolhidas pelos trabalhadores e, até mesmo, pela partilha de conhecimentos em áreas específicas, como a literacia financeira:

“(…) na [nome da localidade], provavelmente, não existe morador nenhum que não nos conheça, porque nós estamos com uma série de projetos sociais, eles vão lá às nossas unidades fazer as suas reuniões, as festas é lá que fazem” (E9)

“Todos os meses os idosos quando fazem anos vão lá. E, por exemplo, os presentes que oferecemos aos colaboradores e aos filhos dos colaboradores, tentamos sempre que sejam presentes portugueses, os brinquedos e isso, porque, para nós, sempre que existem coisas elaboradas por projetos sociais ali na zona de [nome da localidade], participamos no plano de desenvolvimento local de [nome da localidade], nas redes para a empregabilidade daqui de [nome da região], (…)” (E9)

“Vai dar um chapeuzinho com um poncho muito giro, a cada colaborador que participe (…) ajudou uma empresa que faz ponchos (…) em [nome da localidade], os jovens adultos, têm lá uma empresa, e é uma forma de ajudar” (E10)

“No mês de Setembro, nos damos sempre vales de educação aos nossos colaboradores, um valor diferenciado, consoante a escolaridade do filho, embora imagine que existem colaboradores que se esquecem de levantar os vales, com vários avisos (…) eu escolho uma instituição a quem dar esses vales, eu não dou o dinheiro, não, mas compro computadores portáteis, compro conforme as necessidades das instituições, materiais escolares e vou lá entregar ou não” (E10)

“Temos sempre o cuidado, não é o cuidado, acho que também é um bocado tradição da empresa ajudar aqueles mais próximos à fábrica, instituições de solidariedade social, no Natal, no Natal” (E10)

“Em programas, como se calhar até já viu como (…). Esse programa, são programas que visam o que? Visam dar apoio às comunidades que estão inseridos, não é, pronto” (E11)

“Fazemos muito o apoio a viagens por questões de saúde com as [benefício da empresa], com as [benefício da empresa] solidárias (…) Alguém dos PALOP que

necessita de vir fazer uma intervenção cirúrgica ou qualquer coisa e nós oferecemos as viagens nessa situação” (E12)

c) Apoio solidário a causas sociais

“Hoje lançaram uma iniciativa que é dar sangue, pronto, pedir a colaboração dos trabalhadores para darem sangue na próxima semana” (E7)

“Nós, efetivamente, ajudamos também as instituições que os nossos colaboradores têm lá os filhos portadores dessas deficiências, da nossa zona” (E10)

“Neste momento está a decorrer um leilão, a [nome da empresa] faz agora leilões com cadeiras, pronto. E este era para um trabalhador, não era para um trabalhador nosso, era para a associação de deficientes, era para deficientes motores, acho, pelo menos o colega é (...) queria uma carrinha” (E12)

d) Voluntariado e solidariedade social

A questão do voluntariado constituiu-se como um outro elemento importante no que respeita à responsabilidade social externa, uma vez que o mesmo se constituiu como um conjunto de ações e de práticas que as empresas promovem para com os seus trabalhadores, de forma gratuita, para que estes dispensem um pouco do seu tempo, do seu conhecimento, em organizações da comunidade que careçam de apoios (Maldonado, 2022). Para além disto, o voluntariado, em termos de perspetiva externa, acaba por conferir um impacto positivo, em termos de reputação para a empresa, mas acima de tudo constituiu-se como uma ferramenta de aproximação das pessoas às comunidades:

“No âmbito da área do voluntariado, temos várias ações relacionadas com sem-abrigo, com idosos, com enfim, a área da saúde, também” (E5)

“Também já fizemos e apoiávamos a [nome da instituição] e outras, com os refeitórios, com as mantas para os sem-abrigo” (E12)

## C - Educação e Formação

### a) Parcerias com a academia e escolas

“Colaboramos com universidades, nós fazemos parte do grupo [nome do grupo] (...) É um programa do [nome da entidade] para empresas associadas e que o objetivo é podermos colaborar com formação de, com a formação de futuros profissionais (...). E, portanto, recebemos estágios, vamos às universidades, a convite, fazer palestras, portanto, dinamizar aulas, muito para sensibilizar os futuros profissionais para, para esta área” (E9)

“(...) Algumas parcerias, com, por exemplo, escolas de formação profissionais, em bairros de intervenção prioritária, para fazer o despiste vocacional, estágios de curta duração” (E9)

### b) Apoio à literacia financeira

“A empresa onde eu estou, tipicamente, trabalha mais a questão financeira (...) Que uma criança possa desde cedo perceber como é que gere o dinheiro, ter noções básicas a nível de literacia financeira, porque, efetivamente, há um grande problema social, em Portugal e não só, mas falando em Portugal, há um problema, de facto, de literacia financeira” (E3)

“Orçamento participativo interno, que é uma iniciativa muito interessante que é, os colaboradores propõem quais são as organizações que a empresa deve apoiar (...) E, então, faz-se internamente e anualmente um orçamento participativo e todos os trabalhadores vão votar, nas propostas que existem, isso aparece na intranet, e votamos e depois a empresa aloca mais ou menos valor, a esse, dentro do orçamento, a essas organizações” (E5)

Quando nos referimos a esta temática da responsabilidade social externa, emergem-nos um questionamento: - “até que ponto estas iniciativas afetam o trabalhador?” De facto, se atendermos à literatura existente denota-se um vazio no que concerne a esta questão, uma vez que, por um lado, ou não existe essa relação ou, por outro, a existência da mesma fica em segundo plano, pois o principal objetivo é criar impacto nos *stakeholders* externos (Veríssimo, 2018). No entanto, segundo Farooq et al. (2017) in Veríssimo (2018, p. 16), no

meio acadêmico, cada vez mais se tem procurado compreender o modo como as iniciativas de responsabilidade social externa impactam o trabalhador e tal pode ocorrer com “(...) a criação de identificação por parte do colaborador à empresa pelas suas iniciativas externas, ou pela legitimidade das ações externas que a empresa leva a cabo e que criam uma influência positiva no colaborador”.

### **1.3. Serviço Social e Responsabilidade Social**

Segundo a IFSW (2014, p.2) a profissão de Serviço Social pode ser compreendida como:

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

Por outro lado, a responsabilidade social das empresas pode ser entendida como uma contribuição que uma empresa confere para com o desenvolvimento da sociedade. Tal pode ser compreendido como um elemento que outorga equilíbrio para com o ambiente e para com a humanidade, uma vez que as atividades desenvolvidas pelas organizações têm uma panóplia de impactos na comunidade e na sociedade (Gotea & Rosculet, 2019). Além disso, pretende-se contribuir para uma sociedade melhor, permissiva e preocupada com os reais problemas e necessidades da humanidade, bem como pela diversidade e equilíbrio entre as pessoas.

Nesta lógica, o assistente social é considerado um agente de mudança, que promove a diversidade, a tolerância e o respeito pelos direitos, a justiça social e a igualdade de oportunidades entre as pessoas (APSS, 2018). O anteriormente referido, encontra-se em

conformidade com os princípios nos quais assenta a responsabilidade social das empresas, concretamente, no respeito pelos direitos humanos (Gotea & Rosculet, 2019).

Face ao exposto, é possível aferir que existe uma relação e uma confluência entre os objetivos do Serviço Social e os da responsabilidade social empresarial. O supramencionado, confere veracidade ao facto de os assistentes sociais serem elementos que facilitam o apoio psicossocial aos trabalhadores, pois tal irá reduzir o absentismo e quaisquer outros problemas do trabalhador que possam comprometer com o seu bom desempenho laboral; a título exemplificativo, também, melhorar a qualidade do bem-estar com a orientação para estruturas da comunidade.

#### A - A (in)visibilidade e o valor do Serviço Social empresarial

De acordo com as experiências dos profissionais entrevistados há ainda pouca consciência por parte dos órgãos de gestão e da administração sobre as mais-valias geradas e geridas pelo assistente social.

Contudo, apesar das potencialidades do Serviço Social inerentes à responsabilidade social, tal como foi notório anteriormente, a verdade é que ainda existe “um caminho longo que temos de fazer” (E3) para que o Serviço Social, por um lado, se afirme não só enquanto profissão, mas, por outro, como profissão de intervenção no contexto empresarial, quer seja interna, quer seja externamente:

“Falta de reconhecimento daquilo que faz um assistente social (...) falta de reconhecimento social e público daquilo que é o trabalho do assistente social (...) O principal entrave é não reconhecerem esse nosso principal trabalho, nós próprios, também, enquanto classe não somos suficientemente unidos para que haja, efetivamente, uma voz única e uma maior pressão sobre aquilo que nós fazemos” (E3)

“Só gostava era que as empresas valorizassem mais o Serviço Social, não é?” (E4)

“Nem nos conseguimos afirmar como profissão, quanto mais nas empresas” (E8)

No entanto, para além do que foi mencionado anteriormente, neste contexto empresarial, é crucial que as empresas, nomeadamente, os órgãos superiores, as chefias,

(re)conheçam e valorizem o potencial destes profissionais, neste contexto de intervenção, pois se houver um (re)conhecimento os mesmos conseguiram trazer mais benefícios não só para os trabalhadores, como também para a própria empresa:

“Falta uma questão de cultura (...) por o assistente social, por vezes, não ser uma figura que era muito presente nas empresas (...) Se calhar existe uma falta de tradição e de cultura em integrar assistentes sociais e que, portanto, se foi perpetuando” (E3)

“A direção não valoriza, lá está isto tem a ver com as pessoas que lá estão. E quando as pessoas que lá estão, também, não acreditam ou acham que é tudo subsídios, que é subsidiar as pessoas, torna-se difícil” (E4)

“Agora temos reuniões porque é tudo gente nova e não sabem o que é o Serviço Social, nem sabem sequer o que o Serviço Social faz e achamos que estamos a perder muita coisa (...) A informação não é passada, nem sequer conheceram as anteriores chefias, por isso nem houve uma passagem de testemunhos (...) O Serviço Social toda a gente acha que pode fazer” (E12)

“Eu acho que nas empresas e em todo o lado o Serviço Social passa muito pelo reconhecimento que consegue ter e pelo compromisso que pode ter dos nossos superiores; porque se acharem que nós não prestamos, que nós não servimos e que o que nós fazemos eles podem fazer facilmente, aí não conseguimos fazer, nem projetos, nem nada! Porque vai ser tudo visto como: “é caro, é gastar dinheiro para isto” (E12)

#### A- A Responsabilidade Social Interna

##### a) Apoio direto aos trabalhadores

O apoio prestado pelo assistente social aos trabalhadores começa pela identificação de necessidades, a informação sobre as respostas e os recursos e o apoio à tomada de decisão:

“Diagnosticando e depois intervindo nas áreas que nós vamos identificando como áreas que são importantes para eles (...) a responsabilidade social do assistente

social é essa, é ir diagnosticando, depois ir planeando e ir apresentando propostas que visem colmatar essas necessidades” (E4)

“Vamos alocar a atividade do assistente social, dentro da responsabilidade social interna, e, portanto, todas as atividades que desenvolve no âmbito da responsabilidade social interna, todos os programas, tendo em conta a metodologia típica do assistente social que é diagnóstico, não é, sempre diagnóstico, neste caso, da organização, fazer esse diagnóstico constantemente e apresentar propostas da melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Portanto, esse diagnóstico é feito, tendo em conta esses trabalhadores, essas famílias e as respostas que são dadas, são nesse sentido” (E5)

“Basicamente é um pouco daquilo que eu já disse é o facto de darmos aqui uma resposta de ajuda, de orientação que vai fazer com que a pessoa se sinta bem e, pelo menos, se sinta acompanhada” (E8)

“O cuidado vai sempre reduzir, também, a questão do absentismo, vai reduzir a questão das faltas ao trabalho” (E8)

“É inevitável, [nome da investigadora]. As empresas não sobrevivem se não cuidarem dos seus em termos internos. Isto ajuda em várias coisas: reter talento, as pessoas têm, querem comprar a empresa, eu acho que existem cada vez mais pessoas para quem é importante o que compram e a que tipo de empresas compram, mas é também cada vez mais importante para um colaborador ter orgulho em trabalhar na sua empresa” (E9)

“Eu trabalho mais com o colaborador, com a família, com alguma documentação do colaborador dentro da empresa” (E10)

“Eu acho que o facto de se ter assistentes sociais numa companhia, não é, permite-nos que cooperemos e que colaboremos com todas as campanhas, mas de uma forma personalizada. Ou seja, de uma forma em que fazemos uma intervenção com base em todos os nossos códigos de ética, de diagnóstico, centrado sempre em resolver os problemas, utilizando os métodos e as técnicas mais adequados e fazendo sempre esta ponte com a comunidade local que é sempre muito mais fácil

de um técnico para outro técnico ou para um serviço de proximidade, porque a linguagem empresarial é muito diferente da linguagem social” (E11)

#### D - Responsabilidade Social Externa

A responsabilidade social externa, conforme ficou descrito anteriormente, refere as ações realizadas pela empresa em prol da comunidade, da sociedade ou de um ambiente sustentável.

##### a) Articulação com serviços locais e comunidade

“Contribuir para o bem-estar, na medida em que este envolvimento fomenta a solidariedade e o sentido de vivência comunitária, permitindo maior satisfação por ajudar outros, e por contribuir para a construção de um mundo melhor e mais sustentável (...) (E2)

“Nós conseguimos fazer esta proximidade com as comunidades locais de uma forma muito mais facilitada e conseguimos agilizar muito mais estes processos para com as famílias” (E11)

“O nosso contributo é fundamental para determinadas visões e para determinado modo de fazer (...) A sensibilidade que temos das situações e a forma como a gente vai a uma instituição e falamos, de igual para igual, o nosso tipo de linguagem e se calhar conseguimos chegar mais facilmente ao objetivo que é pretendido” (E12)

##### b) Uma área em expansão

Considera-se pertinente realçar que, apesar de o contributo dos assistentes sociais se alocar, essencialmente, à responsabilidade social interna alguns profissionais referem-nos que o futuro destes profissionais irá passar, também, pela responsabilidade social externa:

“O futuro será mais virado para a responsabilidade social externa (...) existem empresas em que os assistentes sociais já acumulam estas duas funções (...) é uma boa oportunidade que os assistentes sociais têm de ganhar no terreno” (E1)

“Existem muitas empresas que têm, que eu conheça atividade, que têm assistentes sociais a intervir nessa área, por exemplo, os programas de voluntariado” (E5)

“Tenho pena que o Serviço Social não seja mais chamado a participar, que podia ser uma área de intervenção nossa [responsabilidade social externa], mas, nós sempre estivemos e vamos continuar a estar mais ligados, portanto, à responsabilidade social interna” (E7)

Face ao exposto fica notório que, de facto, existe uma ligação entre o Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial. No entanto, apesar da existência dessa ligação, a verdade é que, a maioria dos assistentes sociais entrevistados, centra a sua intervenção no âmbito da responsabilidade social interna, sobretudo, na sua relação de cuidado e suporte para com os trabalhadores e as suas famílias.

Não obstante, são muitos os profissionais entrevistados que nos referiram que o futuro do Serviço Social numa empresa poderá passar pela responsabilidade social externa. Ainda assim, para que tal aconteça é importante que exista uma continuada afirmação destes profissionais e tal só ocorre se existir uma valorização e uma constante fundamentação sobre os atos profissionais e as mais-valias geradas para os trabalhadores e para a empresa, por parte do Assistente Social. Como disse a profissional da entrevista 12 (E12) quando o Serviço Social consegue demonstrar um saber científico, técnico e ético, gera o reconhecimento do seu lugar e do seu papel.

## **2. Serviço Social de Empresa**

O Serviço Social é considerado uma área das ciências sociais na qual predomina uma atuação em diversos campos de intervenção e, por conseguinte, com diversos públicos-alvo, problemáticas e situações, nos quais a promoção do bem-estar da Pessoa, a Dignidade Humana e a Justiça Social são basilares. Neste sentido, o Serviço Social de Empresa é considerado um campo de intervenção por parte dos assistentes sociais em organizações privadas e lucrativas (Rego, 2020).

Contudo, importa referir, desde já, que existem poucos estudos no que respeita a esta temática do Serviço Social nas empresas o que dificulta a aquisição de conhecimentos e o aprofundamento desta problemática. De acordo com Ferreira (2018, p.151),

Em Portugal, ao longo deste período, apenas são conhecidos alguns (poucos) trabalhos sobre a intervenção do Serviço Social no contexto de empresa ou das relações laborais: o primeiro da autoria de Joaquim de Andrade, datado de 1971, e outros, já mais recentes, de Granja (2006), Teles (2009; 2017), Ferreira (2014), Freitas (2016), Ferreira (2016)

Para além disto, também, por parte das universidades existe pouco aprofundamento no que respeita a esta área de intervenção do Serviço Social. Nesta lógica, segundo Straussner (1990) e Hoffer (1989) a formação de base em Serviço Social deve abranger novos campos de intervenção, pois só através desse conhecimento é que será possível que os profissionais estejam cientes de outras formas de intervenção, menos tradicionais, tais como nos recursos humanos e na responsabilidade social.

O anteriormente referido pode ser comprovado com as entrevistas 1, 4, 8 e 11, uma vez que os entrevistados nos referem a inexistência de conhecimentos específicos no que respeita à área do Serviço Social de empresas, por parte das universidades:

“Eu, precisamente, ainda no sábado fui dar uma aula de Serviço Social de Empresa, à [nome da instituição de ensino], ao Mestrado. Porque eles não tinham sequer falado, nem na licenciatura, nem no mestrado, nunca falaram” (E1)

“Se calhar devia haver também mais interesse por parte das universidades, em se calhar contactar as empresas, em incluir lá, por exemplo, mais estagiários” (E4)

“Eu, há 16 anos, comecei a mostrar o que podia ser o Serviço Social dentro das empresas, mas, sempre de forma independente, agora é um trilho a percorrer, ainda é pouco falado e estudado” (E8)

“Nós, durante a faculdade e durante a nossa formação, temos muito pouca experiência em Serviço Social em empresas, até porque não se fala muito e num passado não muito longínquo, é que ele existe e faz-se e aqui faz-se Serviço Social puro e duro” (E11)

Apesar desta falta de investimento por parte das universidades, no que respeita ao aprofundamento das questões do Serviço Social de empresa, a verdade é que o mesmo existe desde a revolução industrial (Teles, 2020; Ferreira, 2018). Neste sentido, o mesmo

assume especificidades próprias que devem, indubitavelmente, ser tidas em conta e, por conseguinte, analisadas.

## 2.1 Especificidades

Uma dessas particularidades do Serviço Social de Empresa prende-se com os sujeitos da intervenção, na medida em que, ao contrário dos outros campos de atuação do Serviço Social, nas empresas, os destinatários da intervenção são colegas de trabalho ou ex-colegas de trabalho que, neste momento, estão na reforma. De facto, tal como refere Teles (2020) essa especificidade escasseia em termos de literatura, apesar de a mesma ser notória, e isso pode ser comprovado pelas entrevistas realizadas por nós:

“Nós, sendo técnicas da área social somos, também, colegas (...) saber onde estão as fronteiras, [nome da investigadora] e não misturarmos as coisas (...) tem de haver ali limites e fronteiras” (E2)

“As relações acabam por se baralhar um bocadinho e não podemos permitir isso. O que é uma relação profissional é uma relação profissional, em que alguém nos vem procurar e estabelecemos, aqui, uma relação de ajuda e outra coisa é o colega com quem eu vou almoçar” (E2)

“Numa empresa nós temos de ter em conta que os meus utentes, os utentes do assistente social, são os meus colegas de trabalho, isto é uma especificidade da nossa intervenção, nesta área, (...) Eles são todos meus colegas de trabalho, nós somos todos colaboradores por conta de outrem e a qualquer momento, uma pessoa mais próxima, que eu tenha dentro da empresa, que pode ser quase um amigo, pode passar a ser utente” (E6)

“A diferença do Serviço Social nas empresas, seja a responsabilidade social, ou seja, outras áreas que o Serviço Social começa já a intervir, é que os trabalhadores da empresa, nós também somos trabalhadores da empresa, não é?” (E7)

“Uma das grandes diferenças é que nós, nas empresas, estamos, temos que estar próximos das pessoas; a nossa postura tem de ser uma postura de proximidade e de disponibilidade para com qualquer trabalhador que pode ser, ou o trabalhador com

menos qualificações ou o trabalhador com as máximas qualificações e mesmo em termos de hierarquias (...) A grande diferença é que nós prestamos apoio aos nossos trabalhadores, que são nossos colegas, e daí a necessidade de nós mantermos sempre uma postura de grande, de grande rigor, de grande, temos de fazer um grande trabalho de haver aqui uma equidistância, não é, nós temos de estar próximos das pessoas, mas não podemos ser íntimos das pessoas, porquê, porque, é mesmo, o nosso colega do lado, pode ser nosso colega e isso depois inviabiliza qualquer tipo de intervenção da nossa parte” (E7)

“O atendimento assume diversas formas e implica, se calhar, uma relação, até a própria relação que se estabelece com a pessoa, eu acho que é uma relação diferente (...) Eu não me posso posicionar da mesma forma com um colega e isso, também, é um grande desafio para nós, não é, porque, porque eu às vezes atendo pessoas que hierarquicamente são superiores a mim “ (E9)

“Exatamente, eu sou o técnico, naquele momento, mas o outro meu colega será o técnico num outro momento” (E9)

“A relação de trabalho é diferente. Nós trabalhamos, muitas das vezes, com colegas. O nosso cliente interno são colegas, por isso aqui também muda um bocadinho a relação e a forma de trabalhar quando se está com outros públicos no atendimento” (E11)

Ainda assim, importa mencionar que em apenas uma das entrevistas realizadas (E8) tal especificidade não ocorre, pois trata-se de um assistente social que exerce funções externas à empresa, isto é, em regime de prestação de serviços:

“Basicamente os CEO’s das empresas onde eu trabalho assumem que ser assistente social dentro da empresa, existe incompatibilidade ética, ou seja, eu sei tudo q.b. da vida das pessoas. Eu sei situações gravíssimas de pessoas que foram violadas, partilham isso comigo, pessoas que foram vítimas de violência doméstica, situações assim muito lineares, e os CEO’s consideram que se eu fosse interna não seria isenta, porque seria uma colega de trabalho deles” (E8)

Uma outra questão que nos parece peculiar mencionar nestas especificidades do Serviço Social prende-se com o nível de autonomia que alguns dos entrevistados nos mencionam, nas suas entrevistas, bem como pelo facto de, em algumas situações, os assistentes sociais serem os intermediários das chefias e conseguirem ter algum nível de liberdade na tomada das decisões:

“Nós somos um bocadinho a cara da empresa (...) Somos a cara da empresa e não deixamos de ser, de alguma forma, uma representação da entidade patronal” (E2)

“Eu quero um projeto, quero fazer algo de diferente e deixam-me fazer, existe dinheiro para fazer e quem me ajude a fazer. O maior problema do Serviço Social, em trabalhar numa IPSS, ou em trabalhar no Estado, é que nunca existem verbas, apoios, nada! Nós não conseguimos ajudar e, muitas vezes, estamos a fazer a filtragem das pessoas que vamos ajudar pelo valor que temos, que é muito diminuto, muito pequenino, em relação aos problemas que nós temos. Eu na [nome da empresa], consigo fazer tudo. O que eu quiser, o que quero fazer, eu consigo fazer, porque me dão espaço, autonomia para eu fazer um bom Serviço Social se eu o quiser fazer.” (E10)

“Existe uma maior proximidade, a nossa entidade patronal é a mesma e o Serviço Social em empresas tem essa questão diferente e desafiadora.” (E11)

“Sou uma pessoa privilegiada por estar numa empresa que disponibiliza muito dinheiro para esta área, que nós acabamos por ser o rosto da administração dando a resposta à pessoa e somos nós que estamos aqui na primeira linha. Isto é muito impactante fazer acontecer e aqui faz-se acontecer porque não estamos à espera que o presidente ou o provedor aprove 50 euros de apoio da luz, que tem de ser dividido em faturas que é o que acontece, não, isso não acontece. Isto é muito impactante, mas claro tudo tem de ser justificado, tem de ser fundamentado e foi criar dentro de uma empresa, uma área social que justificasse tudo aquilo que são custos” (E11)

Face ao exposto, o Serviço Social na empresa tanto desempenha um papel de representação dos direitos dos trabalhadores (tendo como utentes os seus colegas), como desempenha o papel de ser o rosto da administração e da missão empresarial (mobilizando

os trabalhadores para o cumprimento de objetivos e metas). Este papel de mediação é definido por Almeida (2013, p.42) que afirma que o Assistente Social favorece a comunicação e o entendimento entre as partes, gera dinâmicas transformadoras das formas de agir e de pensar, sendo um facilitador da análise de problemas e da criação de novas oportunidades, através da resolução de conflitos, da negociação e arbitragem, refazendo os laços sociais dentro e fora da empresa. Assim, considerou-se importante compreender qual o lugar que os assistentes sociais ocupam nas empresas.

## 2.2 O lugar do Assistente Social

Partindo da premissa de que “la mayoría de nuestros empresarios nunca se han planteado la existencia del Trabajo Social en las empresas, no encontrando el papel que un trabajador social podía desempeña”<sup>16</sup> (Domenech & Gómez, 1995, p.187), é possível aferir que, vivemos num mundo moderno, onde o universo empresarial apresenta, ao longo do tempo, constantes mudanças e transformações sócio estruturais (Cosac & Lima, 2005). Devido à globalização dos negócios e ao desenvolvimento tecnológico, urge a necessidade de as empresas se tornarem em estruturas com maior qualidade e produtividade. Razão essa que leva as empresas a acreditarem que os seus fatores diferenciais acabam por ser as pessoas, isto é, os seus trabalhadores (Cosac & Lima, 2005).

Neste contexto, o assistente social numa empresa pode ocupar diversos lugares de intervenção, bem como assumir funções e atividades distintas. De acordo com Kurzman (2013) os assistentes sociais numa empresa podem enquadrar-se em unidades de formação, em departamentos de recursos humanos e de responsabilidade social. Neste seguimento, e atendendo às entrevistas realizadas, é possível aferir, precisamente, o anteriormente referido, ou seja, que a maioria dos profissionais, nas empresas onde exercem funções laborais, se situam em departamentos de recursos humanos, de responsabilidade social e, em algumas situações, nos centros clínicos ou sociais:

---

<sup>16</sup> “A maioria dos nossos empresários nunca considerou a existência do Serviço Social nas empresas, uma vez que os mesmos não encontram um papel que o assistente social possa desempenhar na empresa” (Domenech & Gómez, 1995, p.187)

“Nós na [nome da empresa], temos duas grandes áreas onde estão assistentes sociais (...) duas colegas nos Serviços Sociais [nome da empresa] (...) mais duas colegas que estão nos recursos humanos da empresa” (E1)

“O Serviço Social da [nome da empresa] está integrado na Direção de Pessoal da [nome da empresa]” (E2)

“Estou no departamento de capital humano, portanto, antigamente, departamento de recursos humanos (...) integrada na área da responsabilidade social interna” (E4)

“O assistente social está integrado na direção de recursos humanos, numa equipa que se chama [nome da equipa] e é responsável pela área social e pela área de saúde” (E5)

“Ligado aos serviços clínicos e sociais do grupo” (E6)

“O meu departamento depende diretamente da diretora dos recursos humanos, não é, que depende diretamente depois da administração” (E7)

“Eu sou assistente social dentro dos recursos humanos presto apoio social aos colaboradores internos à [nome da empresa]” (E8)

“A [nome da empresa] tem algumas áreas sociais, não é, e eu estou a trabalhar na área da responsabilidade social interna, mas no fundo de emergência social” (E11)

“Integradas nos recursos humanos e reportamos diretamente à diretora de recursos humanos” (E12)

Como podemos verificar o Assistente Social está integrado em diferentes níveis hierárquicos: em departamentos, direções, divisões de serviços, mas não está situado no topo destas; sendo estes lugares referenciados a diferentes áreas: recursos humanos ou capital humano, responsabilidade social empresarial, ação social e saúde.

Para além disto, é ainda importante referir o contributo de um dos entrevistados que nos refere que o Serviço Social na empresa pode ser um profissional que completa os recursos humanos, uma vez que os assistentes sociais são dotados de diversas

competências, tais como a empatia, a sensibilidade, entre outros, e conseguem captar melhor a realidade social, devido às ferramentas que possui:

“O assistente social acaba por ter um conhecimento das políticas sociais e do contexto social que, muitas vezes, falta muito numa empresa e isso acaba por complementar bem a questão dos recursos humanos” (E8)

“O assistente social ter essa capacidade de conhecer e de trabalhar em rede e articular-se com outros organismos (...) o assistente social tem uma mais-valia importante que é a questão da empatia e o facto de nós conseguirmos criar relações e conseguirmos, efetivamente, compreender determinados contextos de forma mais fácil do que outro profissional (...) sensibilidade, empatia, conhecimento, contacto pessoal é uma mais-valia porque permite, também, um maior conhecimento daquilo que é, ou daquilo que podem ser, as vulnerabilidades sociais de um determinado colaborador” (E8)

### **2.3. A função do Assistente Social**

Em termos genéricos, o intuito do Serviço Social nas empresas passa pela “participação no desenvolvimento da política social da empresa, apoiando na integração permanente dos seus trabalhadores, através da criação de condições satisfatórias e facilitadoras do bom desempenho profissional” (Raposo, 2016, p. 106).

Neste seguimento, torna-se importante que o Assistente Social, na sua prática profissional, desempenhe funções não só na ótica do aconselhamento individual, mas também que o mesmo seja moldado para atender às necessidades específicas da empresa e dos seus trabalhadores e, como tal, o seu trabalho deve incluir o desenvolvimento pessoal e procedimentos organizacionais (Gehlenborg, 2008). Contudo, e à semelhança das demais áreas de intervenção do Serviço Social, torna-se importante que estes profissionais tenham consciência daquilo que são as funções de um assistente social. Este conteúdo é mencionado pela entrevistada 5, uma vez que a mesma nos aborda sobre a importância de os assistentes sociais terem conhecimento do que são e não as suas funções:

“Eu acho que, quando futuras assistentes sociais, fazem perguntas sobre quais são as funções do assistente social, eu acho que é muito importante saberem o que é que os assistentes sociais fazem, mas também é muito importante terem massa crítica para perceberem o que é que não fazem e podiam fazer, não é?” (E5)

Neste sentido, e de acordo com Teles (2020), as funções que um assistente social desempenha numa empresa são diversas e não são análogas, uma vez que as mesmas têm de ir sempre ao encontro daquilo que são as especificidades de cada empresa e da sua área de negócio. Ainda assim, e atendendo ao facto de os assistentes sociais serem agentes de mudança, é relevante que os mesmos consigam encontrar um equilíbrio entre a entidade patronal, isto é, a administração da empresa e os próprios trabalhadores (Canales, 2013). Tal pode ser comprovado pelo entrevistado 2:

“A pessoa pode ficar ali numa ambiguidade que é “quem é que estão a defender? A mim ou à empresa?” Não é? Portanto, temos sempre de arranjar uma solução que seja conciliadora quer para a [nome da empresa], quer para o empregado. É, sobretudo, esse o nosso foco.” (E2)

São diversos os autores que nos apresentam as funções desenvolvidas pelos assistentes sociais em empresas, no entanto, se remetermos ao que foi desenvolvido no enquadramento teórico da presente investigação, seguiu-se o contributo de Straussner (1990), no qual o mesmo elenca diversos modelos de intervenção social, sendo o focado nos trabalhadores e o da responsabilidade social aquele que mais se identifica para este estudo.

#### a) Atendimento Social aos Trabalhadores

Assim sendo, na intervenção direcionada para os trabalhadores, o assistente social pode ter uma função de consultor, isto é, tem como exercício a avaliação e o aconselhamento de curto e/ou longo prazo ao trabalhador, prestando apoio à sua família ou a um determinado grupo. O assistente social ajuda as pessoas a articular as suas necessidades, identificar e esclarecer problemas e a compreender possíveis dinâmicas ou causas dos seus problemas e, por conseguinte, a procurar alternativas e soluções (Straussner, 1990). Gehlenborg (2008) acrescenta-nos que o acompanhamento psicossocial

que é prestado pelo assistente social numa empresa é o elemento central da intervenção social neste contexto.

Atendendo às entrevistas realizadas, é possível mencionar que de todas as que foram efetuadas em apenas duas empresas os assistentes sociais não realizam qualquer tipo de acompanhamento social para com os trabalhadores:

“Nós não realizamos esse acompanhamento (...) mais de trabalho para clientes, consultoria” (E3)

“Antigamente, nós fazíamos, fazíamos atendimento, em caso de endividamento, em caso de problemas financeiros, fazíamos esse tipo de acompanhamento (...) visitas domiciliárias, neste momento, não fazemos nada disso” (E4)

No entanto, se atendermos às demais entrevistas realizadas, é possível referir que, em todas elas, se realizam acompanhamento social aos trabalhadores:

“Acompanhamento das questões sociais acaba por ser pontual, não é? (...) O que acontece mais é acompanhamentos no âmbito da saúde e aí temos as situações de saúde mental (...) É uma perspetiva muito diferente daquela que é o Serviço Social tradicional, numa instituição, em que existe um protocolo de atendimento completamente diferente. Aqui as situações são mesmo muito diferenciadas e têm objetivos diferentes” (E5)

“Eu trabalho muito muito diretamente com os médicos da clínica geral” (E6)

“Olhe, nós trabalhamos dentro das linhas do Serviço Social, não é? Tendo por base, sempre, nós somos uma relação de ajuda e de apoio e de apoio psicossocial, não é? (...) Para cada situação nós delineamos um, uma ação, um plano de intervenção (...) Como é que nós fazemos a avaliação? (...) Vamos acompanhando as situações, articulamos com as instituições que é necessário articular, quer seja interna, quer seja externa e, portanto, isso depois é o trabalho do Serviço Social” (E7)

“A intervenção aqui do assistente social é muito direcionada para os colaboradores e para as suas famílias, não é? Isto pressupõe sempre um acompanhamento social de proximidade, ou seja, nós deslocamo-nos à zona onde a pessoa vive ou trabalha para

estarmos presencialmente com ela ou com a família (...) O foco da nossa intervenção é sempre estar com a pessoa” (E11)

“O nosso acompanhamento tem por base sempre esta relação interpessoal, não é? E que fazemos sempre esta avaliação diagnóstica, delineamos um programa de ação no âmbito de intervenção com a família, com o colaborador, sempre com vista aqui ao desenvolvimento e à resolução do problema que está por base do pedido de apoio (...) Fazemos sempre uma avaliação biopsicossocial, não é? Onde utilizamos todos os métodos e técnicas de intervenção social para fazer o nosso diagnóstico, sempre com vista a resolver os problemas que nos são apresentados” (E11)

“Apoio social, psicossocial, de apoio aos trabalhadores (...) O nosso trabalho é vocacionado para os trabalhadores, naturalmente, mas nós articulamos muito com as famílias” (E12)

#### b) Acompanhar o ciclo de vida do trabalhador

Ainda no que respeita à questão do acompanhamento social, torna-se peculiar mencionar que a atuação do assistente social para com o trabalhador pode estar presente ao longo do seu ciclo de trabalho. Para Domenech e Gómez (1995) a atuação do assistente social, no ciclo de vida do emprego, pode estar assente em três momentos significativos: a integração laboral, o desenvolvimento da atividade laboral e o fim da atividade laboral. Tal pode ser comprovado pelas entrevistas 5 e 10:

“Nós aqui dizemos que a nossa intervenção é feita por ciclos, temos o ciclo da entrada, o ciclo das vivências pessoais, casamento, etc. Enquanto as pessoas estão a trabalhar, e depois temos o ciclo da saída, e esse ciclo faz parte do ciclo de vida da pessoa na empresa” (E5)

“Todos os colaboradores estão comigo, no âmbito da admissão, mas existe um plano de formação inicial. Quando o colaborador entra para a empresa, em que eu tenho 1 hora em que eu falo sobre o que é o Serviço Social, o que é que o Serviço Social faz ali na empresa, como é que eles podem beneficiar do Serviço Social e a família deles (...) Depois tenho mais 2 horas sobre dependências químicas (...) Depois substituo muitas vezes o colega, também, quando não pode naquela hora da

formação, sobre o que são os serviços clínicos, diferença entre doença natural e doença profissional, sinistro, portanto, todo este tipo de apoio é prestado ao colaborador (...)" (E10)

c) Referenciação e sinalização

Para que o processo de acompanhamento social se inicie tem de haver, previamente, uma referenciação ou um encaminhamento para estes profissionais. De acordo com Suppes & Wells (1996), de uma forma geral, os encaminhamentos para os departamentos do Serviço Social nas empresas fazem-se pela via dos supervisores. No entanto, se atendermos às entrevistas que foram realizadas, é possível atestar que os mesmos podem advir de uma panóplia de formas, nomeadamente, pelo próprio trabalhador, por chefias ou algum familiar, são as formas que predominam mais nas entrevistas executadas:

"As pessoas podem chegar até nós, diretamente porque conhecem-nos, sabem que o Serviço Social existe e contactam-nos ou mandam email ou telefonam, alguns aposentados ainda mandam carta (...) essencialmente, são as pessoas que nos contactam (...) Pode ser o próprio (...) Pode ser um colega (...) Pode ser um vizinho (...) pode ser referenciado, nós aqui nos [nome do departamento] temos muita gente a referenciar dos profissionais de saúde" (E1)

"Várias vias, se é isso que nos está a perguntar (...) próprio colaborador a procurar-nos (...) sinalização de alguém da hierarquia ou da equipa (...) familiar" (E2)

"As situações chegam a nós, das variadíssimas razões, ou é o próprio trabalhador que se dirige a nós ou é a chefia ou é um colega (...) ou é um familiar que nos contacta, ou são as estruturas da comunidade, os hospitais, as colegas da Segurança Social, quando a pessoa diz onde trabalha, não é? É assim, ex-mulheres, ex-familiares, existe de tudo um bocadinho, filhos" (E7)

"Eu acho que as pessoas [sabem], existe muito o passa a palavra (...) os gerentes de unidade (...)" (E9)

"Os nossos pedidos de ajuda chegam de diversas formas, pelos familiares dos nossos colaboradores, pelos nossos colaboradores, pelas chefias, pelos colegas,

chegam de diversas formas. Ultimamente, temos recebido pedidos de ajuda por email” (E10)

“O colaborador contacta a solicitar apoio, através de uma linha de apoio ao colaborador (...) situações de emergência, de alguma pobreza envergonhada, em que o colaborador autorize a pessoa das operações, o técnico de recursos humanos a pedir esse apoio, esse pedido pode ser feito por esse canal (...) Pode também ser um caminho através da medicina do trabalho” (E11)

“Foi a chefia que me indicou (...) As pessoas, sobretudo, as mais velhas já nos conheciam de muito tempo, já nos conheciam de ajuda, já tinham ouvido falar, eram muito referenciados por chefias, por colegas mais antigos” (E12)

d) O tempo da pandemia

Considerou-se ainda pertinente averiguar junto dos entrevistados se devido à Pandemia Covid-19 ocorreu ou não um aumento do número de acompanhamentos sociais. Foi possível constatar que em três empresas (E2, E8 e E9) se verificou tal aumento:

“Houve uma temática em que fomos mais procuradas, sobretudo, a área profissional (...) questão do teletrabalho, com a justificação de faltas, com a marcação de faltas derivadas da situação de doença de Covid-19 (...)” (E2)

“Aumentaram, sim. Eu estava na [nome da empresa], por exemplo, eu trabalhava um dia por semana e eu agora estou todos os dias, cinco horas. Nos primeiros meses foi mesmo exponencial” (E8)

“A adesão das pessoas não só ao atendimento social, à loja social, mas aos processos terapêuticos tem vindo a aumentar ao longo dos anos” (E9)

Porém, em contraste com o anteriormente mencionado, um dos entrevistados (E11) refere-nos que, no seu ponto de vista, não lhe parece que tenha ocorrido um aumento do número de acompanhamentos sociais derivados da Covid-19, mas sim do contexto atual com que o país se depara (nomeadamente, dificuldades económicas). Um outro entrevistado (E5), menciona que também não ocorreu um aumento do número de

acompanhamentos, mas sim um aumento do trabalho preventivo, sobretudo, em questões de saúde mental:

“Não aumentou, apesar de ter sido dada uma atenção muito grande, para este tema [saúde mental], o que alavancou foi aqui a nossa atividade toda do ponto de vista preventivo” (E5)

“Não sinto que os atendimentos tenham aumentado devido à pandemia (...) O que eu sinto, neste momento, é mais colaboradores não efetivos a pedir apoio porque sabem e tentam logo (...) Nós não temos mãos a medir, neste momento, com tantos casos que temos em acompanhamento” (E11)

Como acabámos de descrever, a situação da Pandemia afetou de modo diferente o suporte prestado pelo assistente social nas diversas empresas, tendo aumentado os pedidos de apoio devido ao teletrabalho e à situação económica das famílias, em algumas, e tendo havido ações de prevenção em saúde mental noutras.

#### e) Resistência dos trabalhadores

Uma questão que nos parece pertinente abordar, neste contexto do acompanhamento social, prende-se com uma das especificidades do trabalho de um assistente social numa empresa, isto é, o facto de estarmos a trabalhar com colegas, como já foi desenvolvido anteriormente. Neste sentido, considerou-se pertinente averiguar junto dos entrevistados se existe alguma resistência, por parte dos trabalhadores da empresa, em se recorrer ao Serviço Social. Apesar de não se ter encontrado bibliografia no que respeita a este ponto, com base nas entrevistas realizadas, é possível aferir que, de uma forma geral, os trabalhadores têm alguma facilidade em conseguir recorrer ao assistente social, quando precisam. Ainda assim, em algumas situações, por um lado, existe alguma resistência, sobretudo, se a forma como os mesmos chegam a este profissional não é por vontade própria, mas por sinalização de alguma outra entidade. A título de exemplo, quando a sinalização é realizada por uma chefia ou um colega, e nestes casos é necessário que o assistente social consiga estabelecer uma relação de confiança para com o trabalhador. Por outro lado, em empresas onde o Serviço Social não era um elemento presente na cultura

organizacional da empresa, houve uma necessidade de os assistentes sociais se mostrarem e realçarem o seu trabalho, evidenciando o suporte que poderiam prestar:

“Varia um bocadinho (...) se é o próprio colaborador a vir ter connosco, de livre e espontânea vontade, existe uma abertura, uma necessidade e ele vem procurar ajuda. Alguma situação que é sinalizada por fora pode não haver aqui, à partida, uma abertura para falar connosco. Essa resistência às vezes acontece, sim, e depois é uma relação de confiança que se vai estabelecendo” (E2)

“Neste momento, não, neste momento, não. No início, quando, quando entrei, não aqui no [nome da localidade], mas lá está em [nome da localidade], sim, senti, precisamente, porque não estavam familiarizados com este grupo profissional dentro da empresa e, portanto, também, durante algum tempo foi-lhes difícil perceber, em que é que eu poderia ser uma mais-valia, não é, para esses colaboradores” (E6)

“Se as pessoas têm essa reserva é assim, o que às vezes, ao longo dos anos, pode, pelo menos já tem acontecido é as pessoas não quererem, manifestarem algum constrangimento, que vindo falar connosco que possam ser vistos por outros colegas e que não querem por essa razão. Mas as pessoas quando chegam a nós, eu acho que precisam mesmo de ajuda” (E7)

“Tem de haver sempre aqui um canal que, que, dê a conhecer ao trabalhador, que nós somos um serviço que existe na empresa, para tentar apoiar os trabalhadores que somos assistentes sociais, que trabalhamos dentro de toda a confidencialidade e respeito pela vida de cada um, não é?” (E7)

“Os colaboradores, que têm dificuldades, ligam-me, marcam, falam. Mas no início não era assim, as pessoas tinham muita [vergonha], porque isto era difícil, porque no fundo era a [nome da assistente social], que era colega, mas ao mesmo tempo, era assistente social. No início foi difícil, [nome da investigadora], até porque, quando eu entrei, não havia este histórico. No início foi muito difícil, as pessoas tinham muita vergonha, até porque eu estava mais tempo na empresa, não havia essa cultura, as pessoas tinham vergonha de participar, de partilharem comigo,

sempre com receio do que podia ser dito. Tinham vergonha de ir à loja social. As pessoas tinham imensa vergonha, combinavam comigo, nos sítios mais bizarros da cidade, em centros comerciais, paragens de autocarros, jardins públicos, neste momento, isso já não acontece, porque já faz parte da cultura da empresa” (E9)

“Nenhum, nenhum. Quando eu cheguei havia, eu não vou mentir. O Serviço Social era visto com negatividade, em que quem tem álcool vai ao Serviço Social, quem não tem dinheiro vai ao Serviço Social, quem bate na mulher vai ao Serviço Social, portanto, era visto desta forma. O que não é verdade, não é? O Serviço Social tem de estar presente em vários pontos da vida, familiar e profissional do indivíduo e não só nos pontos negativos, mas também nos pontos bem positivos, não é?” (E10)

“Não, por norma, as pessoas confiam e quando nos procuram é porque confiam” (E12)

De acordo com a experiência dos profissionais entrevistados, a resistência dos trabalhadores para pedirem apoio ao Serviço Social advém de três razões: receio de que a confidencialidade e o sigilo não sejam totais; medo do estigma de ser conotado com uma imagem negativa associada aos problemas sociais e a vergonha de expor situações íntimas a um colega de trabalho.

#### **2.4.Problemáticas tratadas no atendimento social**

O assistente social tem inerente à sua prática profissional, independentemente do seu campo de intervenção, a atenuação dos problemas sociais. Tal ocorre, de igual forma, no mundo empresarial, na medida em que “quando integrados nas organizações empresariais procuram prevenir a existência de problemas, ou atenuá-los, desenvolvendo um conjunto de medidas que permitam a superação dos problemas pessoais, familiares, dos grupos, da organização e das comunidades existentes no seio da empresa” (Teles, 2020 in Rego, 2020, p. 48).

Desta forma, e com base nas entrevistas realizadas, é possível aferir, primeiramente, que as problemáticas variam ao longo do tempo e em função dos contextos, uma vez que os problemas internos dos trabalhadores, muitas vezes, derivam também dos problemas

externos, tal como as crises económicas e até mesmo o contexto pandémico. O anteriormente referido, pode ser comprovado pelos entrevistados 2 e 12:

“(…) Variando um bocadinho ao longo do tempo (…) as problemáticas que nos chegam, têm muito que ver com o contexto do momento (…) no ano em que tivemos a crise financeira nos anos de 2009 a 2014, mais ou menos, eram sobretudo situações financeiras (…) Nos três últimos anos, sobretudo, a área profissional e familiar muito ligada, também, à pandemia e a todos os problemas que foram suscitados (…) a possibilidade de novos modelos de trabalho” (E2)

“Olhe, neste momento, as coisas foram mudando, também, agora um bocadinho com a Pandemia (…) e com o futuro da empresa” (E12)

Seguidamente, é possível mencionar que as problemáticas acabam por ser muito heterogéneas, em função da própria empresa. De acordo com Domenech e Gómez (1995), o consumo de drogas, como o álcool, o tabaco e outras substâncias são problemáticas encontradas em empresas e tal assume consequências pejorativas não só para a empresa, como também para a saúde do trabalhador que se manifestam em termos físicos, psicológicos e sociais. Para além disto, e segundo os mesmos autores, também, o absentismo é outra das grandes problemáticas com que as empresas se deparam. Face ao exposto, e atendendo às entrevistas realizadas, é possível aferir que, de facto, o consumo de substâncias psicoativas que geram dependência e o absentismo são duas problemáticas frequentes em que os assistentes sociais atuam, mas também as doenças, tanto físicas, como do foro mental, os endividamentos e os sobreindivido, assim como as doenças ou deficiências dos filhos ou pais dos trabalhadores, são aquelas que mais prevalecem de entre os profissionais entrevistados.

#### A - Questões de Saúde

##### a) Doenças crónicas e dependências

“Doenças, não só as crónicas, mas também as oncológicas, temos as situações de psiquiatria, temos algumas situações, menos, mas também das adições, mas, essencialmente, é a terceira idade (…)” (E1)

“São situações de saúde, enquadradas no acompanhamento no âmbito da medicina do trabalho e as situações de pré-reforma e reforma” (E5)

“Questões de saúde, não é, que tem a ver com doenças profissionais, com lesões musculoesqueléticas, com incapacidades, incapacidades quer por doença profissional, situações de baixa, por vários motivos, motivos psiquiátricos” (E6)

“A empresa tinha muito alcoolismo, neste momento, a empresa tem um número significativo, com pessoas com problemas de dependência química (...)” (E10)

“Casos de doença crónica, degenerativa, esquelética, doença oncológica (...) temos alguns casos de doenças raras, em que os colaboradores são cuidadores de filhos com doenças e deficiências (...)” (E11)

## B- Apoio a Familiares

### a) Filhos, pais, pessoas com dependências

“A terceira idade, pronto, não é uma problemática, mas as problemáticas inerentes à terceira idade, a solidão, o isolamento, todas essas situações que acabam por, pronto, que acabam por solicitar a nossa ajuda” (E1)

“Filhos com problemas, com perturbações do desenvolvimento, que podem não ser deficientes, mas as dislexias, as ortografias, as hiperatividades” (E1)

“Ora bem, tenho de tudo, numa empresa, portanto, há de tudo (...) colaboradores que têm famílias, que têm familiares que, por exemplo, estão numa situação de dependência (...) têm de cuidar dos pais, que estão acamados; violência doméstica; muitos pedidos de esclarecimentos, em termos de prestações sociais ou de outro tipo de apoios da comunidade (...)” (E6)

“Situações de saúde mental (...) dificuldades económicas (...) Temos muitas famílias monoparentais femininas, em que não existe cumprimento dos acordos, quando existem, e isso também é um dos meus grandes trabalhos (...), temos muitas mães solteiras com um e dois filhos que são elas a única fonte de rendimento (...)” (E9)

“Problemas familiares diversos, não é, divórcios, a guarda partilhada dos filhos, o endividamento, são problemas que o Serviço Social tem ali na empresa” (E10)

“Muitas famílias monoparentais ou famílias com litígios conjugais e depois tem a ver com, não é, diretamente que ver com a prestação de trabalho, com o absentismo (...)” (E12)

#### C-Falta de rendimentos e endividamento

“Fundo de apoio social, questões de necessidade de algum apoio financeiro, eventualmente, alguma questão de sobreendividamento (...)” (E5)

“(...) Muitas situações de sobreendividamento (...) Portanto, eu diria que as questões económicas, muitíssimo, muitíssimo que depois trazem o stress, sintomas de ansiedade, depressão, pronto, trazem outras coisas, mas esta é uma delas (...) trabalhamos com uma percentagem significativa de pessoas imigrantes que têm questões ligadas ao próprio processo de legalização e de agrupamento familiar, coisas muito específicas (...)” (E9)

“É uma empresa que, efetivamente, paga muito bem a nível nacional, mas faz com que isto, também, crie grandes vícios nas pessoas e, portanto, também crie outro tipo de problemas, o sobreendividamento, o problema com o jogo e outros (...)” (E10)

“É assim, são diversificados, mas a ausência e a insuficiência de rendimentos face à situação (...) O sobreendividamento (...) violência doméstica (...) apoio por carência alimentar, por dificuldade em adquirir os bens essenciais” (E11)

“(...) A parte psicológica, muito (...) dificuldades financeiras dos trabalhadores (...) as adições (...)” (E12)

#### D - Absentismo laboral

“O absentismo, nós acompanhamos as situações dos trabalhadores que estão ausentes do trabalho, seja por estarem em situação de baixa, seja por estarem na situação de acidente de trabalho, de assistência a familiares, filhos portadores de deficiência (...)” (E7)

“Muita inflexibilidade e o apoio às vezes aos trabalhadores que se traduz depois no absentismo (...) é o absentismo muito ligado a questões da saúde e depois nós temos muito, também, esta questão da própria dinâmica e das próprias características da profissão (...)” (E12)

#### E-Preparação da Aposentação

“Cada colaborador tem um projeto de vida que vai para além do profissional, evitando o esvaziamento e isolamento em fase de saída para (pré)reforma” (E2)

“Desde ação social, desde as questões laborais, a área das dependências e depois a área da terceira idade, mais vocacionada para a questão dos aposentados, não é, e das famílias” (E7)

“Processos de rescisão e preparação para a reforma e depois podemos juntar aqui processos de rescisão e pensão de velhice e invalidez, sim, foi a maior parte, processos de rescisão” (E8)

“As rescisões por mútuo acordo que levam, às vezes, às reformas por invalidez, pela incapacidade para a profissão” (E12)

Conforme acabámos de descrever, de acordo com a experiência dos profissionais entrevistados, as problemáticas mais presentes no acompanhamento social estão ligadas a questões de saúde dos próprios trabalhadores ou dos seus familiares; a prestação de cuidados a ascendentes ou descendentes com situações de deficiência ou dependência; ao absentismo laboral que acaba por estar relacionado com qualquer uma destas situações, uma vez que daí podem advir também situações de endividamento e carência económica, bem como as questões relacionadas com a aposentação precoce e a preparação para a reforma.

### **2.5. Apoios Sociais**

Relativamente aos tipos de apoios prestados importa salientar que as empresas veem complementar os apoios prestados pelo Estado, em muitas situações, com respostas mais

céleres, que apenas pretendem contribuir para o bem-estar dos trabalhadores. Neste sentido, alguns dos entrevistados referem que, nas suas empresas, são prestados diversos tipos de apoios, para com os seus trabalhadores.

Vemos como estes apoios surgem como respostas adaptadas ou adequadas às problemáticas anteriormente descritas.

#### A- Apoios para a Saúde

“Nós temos serviços clínicos internos e depois, nós temos uma política de benefícios clínicos que passa, não só, portanto, pelos serviços que prestamos internamente e que eu já referi, depois temos protocolos com entidades de saúde e outras, portanto, temos protocolos” (E6)

#### B- Conciliação Trabalho-Família

“A conciliação trabalho-família, por exemplo, transferir um empregado quando fazemos uma caracterização social que tem um problema familiar e que precisa de estar mais perto de casa” (E2)

“Em situações de carência económica (...) temos de reforçar com alimentos os nossos colaboradores. O que nós fazemos, na maior parte das vezes, é um cartão e depois as pessoas podem ir às compras, dá outra dignidade, também, na escolha” (E9)

#### C- Apoios Financeiros

“As medidas excecionais de apoio se tornam tão importantes para os colaboradores (...) aplicadas tendo em conta quem eles são, de uma forma, mais individualizada (...) políticas excecionais são um elemento diferenciador, até para a própria retenção do talento e dos colaboradores (...) instrumentos que podem apoiar o colaborador a reequilibrar a sua vida económica (...) produtos financeiros, créditos que permitem diminuir bastante os encargos financeiros dos empregados, a criar algum equilíbrio (...)” (E2)

“Os benefícios sociais, neste momento, já não querem os benefícios sociais como nós temos (...) existem os benefícios sociais flexíveis no vencimento, em que a

pessoa pode escolher aquilo que nós fazemos de, por exemplo, a atribuição do apoio para a creche que é pago, através de voucher, mas hoje muitas empresas já o fazem através de benefícios flexíveis” (E4)

“Atribui muitos benefícios aos colaboradores em situações de crise, de emergência, de endividamento, e, portanto, eu tenho logo de fazer um desenho, um diagnóstico do indivíduo, pronto” (E10)

#### D- Apoios à Comunidade

“A [nome da empresa] está muito presente na comunidade, porque a [nome da empresa] é uma empresa com muito poder e que, efetivamente, ajuda, efetivamente, faz muitos donativos em equipamentos a hospitais, a neonatologias, a tudo e mais alguma coisa” (E10)

“É uma empresa que emprega muita gente e faz muita formação, muito estágio, muito estágio a miúdos de cursos profissionais” (E10)

## **2.6. Articulação com as respostas da Comunidade**

Durante um processo de acompanhamento, o assistente social deve saber diagnosticar a situação e desenvolver com o trabalhador um plano de ação, com vista à resolução do problema (Suppes & Wells, 1996). Em algumas intervenções, para que o problema seja resolvido da forma mais eficaz e eficiente, ou até mesmo pela falta de recursos existentes no seio da empresa, é crucial que o assistente social articule com os diversos recursos existentes na comunidade (Blanco, 2019).

Com base nas entrevistas realizadas é possível constatar que, em algumas empresas, existe uma articulação constante com a comunidade (a título exemplificativo, com hospitais, escolas, lares, entre outros), bem como em algumas empresas são efetuados levantamentos constantes da rede de recursos circundantes às zonas de atuação, como forma de se conseguir potenciar uma célere resposta às necessidades dos trabalhadores.

## B- Informação e articulação com os serviços sociais

“(…) Também informamos a pessoa do que é que existe, na sua área de residência e depois a pessoa procura (...) estabelecer protocolos com instituições da comunidade das privadas, para que se consiga fazer um desconto” (E1)

“Articulamos com organizações sociais ou com serviços sociais de determinada Junta de Freguesia, por exemplo” (E3)

“Um levantamento de cada zona, onde os colaboradores com os quais trabalho, portanto, das zonas de residência dos colaboradores, tenho um levantamento das instituições e de, portanto, as instituições locais que existam na zona e, portanto, depois faço a articulação com esses serviços (...) protocolos com outras instituições de saúde” (E6)

“O nosso trabalho passa todo por aí. Nós temos sempre que fazer um estudo sobre a Rede Social onde estamos a atuar (...) temos realmente que criar aqui uma rede de contactos sólida e muitos dos nossos trabalhos, muitos dos nossos objetivos de desempenho, passam por aí, criar sempre redes e pontes de proximidade com os serviços” (E11)

“O nosso trabalho é sempre com a comunidade local e é sempre com pesquisa e com busca nas respostas e naquilo que a comunidade local tem para oferecer, porque é mesmo esse o objetivo” (E11)

“Os hospitais muito, os centros de saúde muito (...) articulamos muito com, no caso das adições muitos encaminhamentos, (...) nós articulamos com muitas, com escolas” (E12)

## C- Encaminhamento social

“Contribui imenso, contribui imenso, facilita-lhes a vida (...) nós damos logo as diretrizes, vá ao sítio tal, tem isto aqui (...) fazemos-lhes a papinha toda feita e depois as pessoas é só irem aos sítios” (E1)

“Podemos encaminhar para apoios externos, mas é só isso, encaminhar” (E2)

“Raramente articulamos (...) se houver algum colaborador reformado, que me peça ajuda com alguma coisa eu faço ou eu contacto, mas não existe aquela articulação típica do Serviço Social. Antigamente, havia mais, sim, por exemplo, na procura de um lar, ou a pessoa precisava, tem um familiar com Alzheimer e precisava de algum apoio, as pessoas procuravam-nos, mas agora não existe muito essa prática” (E4)

“(...) Não fazemos articulação com a comunidade, a não ser situações muito pontuais” (E5)

“Se for necessário articular articulo, normalmente, eu deixo essa função para as próprias pessoas procurarem as respostas na comunidade, mas se elas não conseguem, por exemplo, se eu tenho alguém destabilizado eu já tenho articulado com hospitais, saúde pública, centro de saúde, o que seja” (E8)

### **3. A reforma como uma nova fase da vida ativa e bem-sucedida**

#### **3.1. Planeamento e preparação para a reforma**

À medida que as pessoas se deslocam ao longo da vida, as mesmas vão experienciando diversas mudanças, transições e adaptações (Fonseca, 2011). A reforma, tal como foi visto no decorrer do enquadramento teórico, constituiu-se como uma das grandes mudanças que ocorrem na vida de uma pessoa adulta fazendo parte do ciclo da vida humana.

A passagem à reforma constitui-se como uma ocasião particularmente sensível e que acarreta inerente a si uma panóplia de implicações na estrutura psicológica e no desenvolvimento das pessoas, sendo que tal apresenta tanto ganhos como perdas. Estas dependem quer de fatores individuais, a título exemplificativo, o estilo de vida, o modo como ocupam o seu tempo, quer de fatores sociais, como por exemplo, a forma como a pessoa se relaciona com a comunidade e estabelecem relações de convivência, quer ainda do modo como as pessoas vão para a reforma, isto é, se ocorre de uma forma abrupta ou gradual, voluntária ou forçada, programada ou inesperada (Fonseca, 2011).

Para Bellamio et al. (2012) o processo de transição para a reforma constitui-se como uma das mudanças mais difíceis da vida de uma pessoa, sendo que ainda existe uma falta

de reconhecimento e de sensibilidade pública para com todas as alterações que as pessoas se deparam quando passam por esta mudança nas suas vidas. Neste sentido, é primordial que exista um trabalho prévio de preparação para a reforma, pois se tal acontecer esta transição ocorrerá de uma forma mais positiva e benéfica para a vida das pessoas.

De acordo com o exposto na revisão da literatura, tal trabalho de preparação para a reforma poderá começar pelas entidades empregadoras dos trabalhadores, através do desenvolvimento de diversos programas e/ou iniciativas, que abordem questões que se prendam com esta temática. Neste sentido, e se atendermos às entrevistas que foram realizadas, é possível aferir que, na grande maioria das empresas consideradas, não existem programas de preparação para a reforma ou para a pré-reforma. Em algumas delas, são desenvolvidas diversas iniciativas pontuais, tais como, sessões de informação e esclarecimento. Para além disto, em algumas empresas, nesta fase da transição para a reforma, os trabalhadores, caso pretendam, podem integrar-se em ações de voluntariado:

A) Ações de informação e sensibilização

“Não existe, propriamente, um programa (...) Vamos ter um workshop, para [nome da empresa] inteira de, precisamente, preparação para a reforma” (E1)

“Não existe um programa especificamente (...) algumas ações que vamos desenvolvendo” (E2)

“Não existe nenhum programa específico. Temos só uma gestora que é uma colaboradora, gestora de recursos humanos, que está dedicada apenas aos reformados. Antes de os colaboradores irem para a reforma, é feita uma entrevista de *off-boarding*, entre a gestora de recursos humanos, portanto, esta minha colega, que está nesta área e o colaborador que vai para a reforma, onde são disponibilizados os contactos e onde existe ali uma troca de informação. Também, de forma que o colaborador saiba que pode contar com [nome da empresa], para determinados apoios, para saber os benefícios que pode continuar a usufruir” (E4)

“É assim, não existe um programa específico! Nós já tentámos apresentar a alguns anos uma proposta de trabalho, nesse sentido, mas como dentro da empresa nós temos dois tipos de trabalhadores, os que são trabalhadores da Segurança Social e os

trabalhadores que fazem descontos para a Caixa Geral de Aposentações, que são trabalhadores equiparados aos funcionários públicos, pronto...Todas as situações que nós vamos acompanhando, vamos sensibilizando um bocadinho, mas não é um programa, não é, isso faz parte da intervenção do Serviço Social”. (E7)

“Nós não temos nenhum programa de reforma. Não, não, temos” (E9)

“Pronto, no antigamente nós estávamos em parceria com o [nome do projeto] (...) O Estado cortou, a minha empresa não chegou a iniciar esse projeto (...) Eu, neste momento, estou a tentar implementar, novamente, um projeto, de ação de preparação para a reforma. Implementar um projeto porque nós já o fazemos, agora, não fazemos é este conjunto de formações, porque eu também sou só uma” (E10)

“Nós aqui não temos programas de preparação para a reforma, para os reformados. Nós aqui, em Portugal, não temos, propriamente, programas (...), mas a empresa tem [nome do país], eu acho. Que temos um programa para reformados, pronto, através de uns cartões que são carregados de compras” (E11)

“Neste momento, não. Tivemos mais ou menos (...) Muito pontual e fez-se duas ou três ações” (E12)

No entanto, e tal como supramencionado, a existência destes programas de preparação para a reforma são elementos que conferem uma extrema importância não só para o trabalhador, como também para a própria empresa.

#### B) Integração em programas de voluntariado externos à empresa

Dois dos profissionais entrevistados (E3 e E7) falam de um programa de voluntariado organizado que serve para as pessoas estarem ocupadas, serem ativas e estarem integradas em grupos de ajuda:

“Sei que existe, efetivamente, este programa de voluntariado (...) programa de voluntariado, que permite que colaboradores que já estejam numa fase de saída da empresa possam começar a fazer voluntariado em alguma organização (...) dois, três anos antes de o colaborador entrar na idade de reforma, existe um contacto e aí, sim, depois contactamos o colaborar e existe essa integração, se o colaborador

quiser, claro, existe essa integração nesse programa de voluntariado (...) o colaborador pode começar a usar horas do seu trabalho para fazer voluntariado” (E3)

“Antes da Pandemia nós tivemos um projeto em parceria com o [nome da instituição]. Nós é que contactávamos os trabalhadores ou melhor, todos os trabalhadores que estavam numa situação de saída da empresa, nós apresentávamos este projeto via, mandávamos uma cartinha, e se a pessoa tivesse interessada nós servíamos aqui só um bocadinho de elo, pronto. Com a pandemia, isto tudo ficou um pouco em *stand by* (...), mas ainda tivemos algumas pessoas que manifestaram esse interesse” (E7)

### C) Programas de Preparação para a reforma

Domenech & Gómez (1995) apresentam uma proposta de um programa de preparação para a reforma que consiste num reconhecimento prévio de todos os trabalhadores que, num determinado período, iriam para a reforma e, de seguida, realizarem-se diversos momentos com o trabalhador nos quais seriam elaborados planos individuais de reforma, atendendo às especificidades de cada pessoa. Para além disto, durante este programa, que completaria a pré-reforma, seriam, igualmente, facultados aos trabalhadores informações sobre questões laborais (novos benefícios), situações de saúde (prevenção de doenças), questões legais, da segurança social, entre outros. Também a participação em algumas conferências, grupos de pertença e o testemunho de ex-trabalhadores, que já participaram em projetos anteriores, seriam mais valias de integração neste programa.

O supramencionado, encontra-se em conformidade com os programas de preparação para a reforma de duas empresas, conforme relatado pelos profissionais entrevistados (cf. Entrevista 5 e 8):

“[Existe] um plano anual de gestão previsional, ou seja, nós sabemos quem são os colaboradores que estão na idade de passar à reforma ou à pré-reforma. [Pré-reforma por direito] a pessoa, chegando ali um ano antes pode pedir, vai para o fundo de pensões e fica lá até passar à idade da reforma. O que significa que tem o

ordenado pago por inteiro e antes disso ainda tem, faz parte de um plano, do programa, a pessoa poder usar aquilo a que nós chamamos de “os tempos de preparação para a reforma ou para a pré-reforma”. E esses tempos são, durante um ano, a pessoa fazer uma redução de horário, mantendo todos os benefícios, mas podendo reduzir o seu horário da seguinte forma: dois dias por mês, 25% do horário de trabalho e durante os três meses antes da saída já não trabalha” (E5)

“Sim, sou eu que estou com esse também e é o que eu chamo de [nome do programa]. O que é que nós fazemos? Eu criei um programa de intervenção com os colaboradores para a definição de um projeto de vida. No fundo, passa por atendimentos, passa por um pouco de *coaching*, também, faço com eles, de traçar um projeto. Faço, então, estes atendimentos baseados num programa de intervenção que criei. Aqui trabalho esta questão da definição do projeto de vida que é, basicamente, definir papéis, levá-los a ter consciência que é uma transição... Faz parte de um ciclo, mas em que trabalhamos aqui questões, como: - quais são as diferenças de papéis, a perda económica, a perda ao nível de relacionamentos, a questão dos laços sociais ao nível da empresa que vão ser perdidos por muitas amizades que nós tenhamos, a redefinição de objetivos... Pronto, acabamos por trabalhar em várias competências, em várias questões, temáticas associadas à reforma” (E8)

Importa ainda realçar que, nas entrevistas E1, E2 e E6, as empresas já tiveram programas de preparação para a reforma análogos aos apresentados anteriormente, no entanto, na atualidade já não existem ou encontram-se em fase de alterações estruturais:

“Organizávamos, todos os anos, um acolhimento aos novos aposentados (...) falar sobre os apoios e apresentar uma série de coisas, nomeadamente, as nossas, as nossas atividades (música, teatro, pintura, ginástica) (...) Como lidar com os tapetes, retirar os tapetes de casa, ensinar as pessoas que, na terceira idade, devem evitar fazer isto e aquilo (...) Alguém falar de uma reforma bem-sucedida (...) Davam também o seu testemunho, que diziam como é que tinha corrido, desde que se tinham aposentado como é que ocupou o seu tempo e algumas questões, também, ligadas ao empreendedorismo” (E1)

“Uma das práticas é, juntamente, com a associação de aposentados faziam-se sessões de acolhimento para as pessoas que entravam na fase de reforma ou pré-reforma e era-lhes apresentado todo um mundo de atividades que a própria associação promovia, bem como o debate de questões pertinentes para essa fase da vida” (E2)

“Nós tínhamos um programa, mas eu penso..., Não, eu tenho a certeza, que já estava um bocadinho desadequado! Lá está, às mudanças que ocorrem e, portanto, estou, neste momento, portanto, num trabalho de atualização. Todos os colaboradores que manifestassem o interesse em esclarecimentos, quer da parte jurídica, quer da parte da reforma, não é, da Segurança Social, portanto, marcavam um atendimento comigo para colocarem dúvidas. Individualmente, e de acordo com a entrevista ao colaborador, depois de perceber, também, um bocadinho o suporte familiar, o tipo de atividades ou de *hobbies* que tem, apontava alguns, algumas respostas da comunidade, por exemplo, as universidades seniores e ajudava-os a todos” (E6)

#### D) Programa de negociação e pré-reforma

Na atualidade, muitas são as empresas que apresentam propostas ou que se encontram suscetíveis a que os seus trabalhadores entrem numa condição de pré-reforma. Considera-se pré-reforma, como uma situação de suspensão ou de redução da prestação de trabalho, no qual o trabalhador com idade igual ou superior a 55 anos tem o direito a receber da sua entidade empregadora uma prestação pecuniária mensal, até à data de cessar a pré-reforma (Expresso Empregos, 2000). Em Portugal no ano de 2023 a idade da reforma é aos 66 anos e 4 meses (Agência Lusa, 2022). Com recurso às entrevistas que foram realizadas é possível constatar, exatamente, o anteriormente referido:

“Nós na [nome da empresa], agora, temos um programa de pré-reformas aberto, onde as pessoas se podem candidatar anualmente desde que tenham determinadas condições; mas isso implica uma perda remuneratória porque as pessoas não levam, naturalmente, o mesmo valor do que quando estão a trabalhar (...) Colmatar essa perda remuneratória parece-me essencial, muita das vezes, o nosso olhar porque

conseguimos com as ferramentas que, lá está, falei há pouco, na parte financeira fazer verdadeiras magias” (E2)

“(…) Não sei se conhece a lei da pré-reforma, mas existe uma lei que prevê que as empresas possam ter, aceder às pré-reformas e algumas empresas tenham esses fundos a partir dos 55 anos (...) Temos as pré-reformas por direito que estão consignadas no acordo coletivo de trabalho e essas pré-reformas são a partir dos, se as condições são aos 61 anos e 37 de antiguidade, ou caso a pessoa tenha uma carreira contributiva muito anterior relevante, a partir dos 60 anos e 36 anos de antiguidade” (E5)

“As empresas cada vez mais estão a reduzir os seus quadros muito antes da época da reforma, ou seja, a pessoa quando tem idade para a reforma já não está na empresa (...) Cada vez mais, há menos pessoas, em idade de reforma, em contexto ativo (...) Isto tem muito a ver com estruturas da própria empresa; eles começam a ter só jovens e começam a abdicar de pessoas mais velhas que não sejam tão produtivas. Nós vivemos na era da produtividade” (E8)

“A reforma antecipada, sim, é. E a [nome da empresa] como está numa situação económica difícil, podem sair antes da idade legal se já tiverem determinados requisitos. Portanto, as pessoas saem muito novas, mais do que em outras alturas. Neste momento, querem sair e saem mais cedo, mas saem porque querem, porque é consciente e porque têm outras coisas para fazer, não é por falta de alternativa” (E12)

Face ao exposto, é possível aferir que a maioria das empresas às quais se procedeu à realização das entrevistas não têm programas de preparação para a reforma, ainda assim, em muitas delas, são desenvolvidas diversas iniciativas de cariz pontual sobre esta temática, essencialmente, focadas para a informação sobre direitos e esclarecimento de dúvidas. Algumas das empresas já tiveram programas de preparação para a reforma, mas cessaram. Apenas em duas empresas há programas organizados. Acrescenta-se ainda que, apesar de a idade para a reforma, em Portugal, atualmente, serem os 66 anos e 4 meses, muitas são as empresas que têm propostas de pré-reforma, estando associados a planos de sustentabilidade financeira e a uma renovação da idade dos trabalhadores.

### 3.2. A preparação da reforma enquanto responsabilidade social

O trabalho ocupa um lugar central na vida dos indivíduos, na medida em que o mesmo influencia, de uma forma direta, as diversas dimensões da vida de uma Pessoa (Andrade, 2021).

Como tem sido analisado ao longo da presente investigação, a passagem à reforma constituiu-se como uma das etapas mais desafiantes na vida de um trabalhador, na medida em que a mesma pode acarretar uma panóplia de desafios. Neste sentido, a passagem para a idade da reforma deveria ser tão ou mais relevante como a entrada de um trabalhador numa determinada empresa, contudo, a mesma nem sempre é encarada dessa forma (Andrade, 2021; Simões, 2006):

“A empresa tem muito cuidado, muita atenção, ao colaborador quando ele está a entrar numa empresa, existe o “*on boarding*”, uma série de momentos de integração nas equipas, momentos de *staff*. Depois não existe a mesma atenção para a saída do colaborador da empresa! Parece que, ok, terminou, terminou...” (E3)

“A preparação e a saída do colaborador da empresa e a entrada na reforma é, de facto, um momento importante, tão importante, até ou mais, como a entrada no mercado de trabalho” (E3)

No contexto empresarial, importa salientar que, apesar de a maioria da literatura nos referir que as empresas não são responsáveis pela vida dos trabalhadores, a partir do momento em que estes cessam as suas funções laborais, a verdade é que as mesmas deveriam ter a consciência de que é basilar existir, por um lado, uma consciencialização para estas áreas e, por outro, para que exista um trabalho de planeamento da reforma. França (2010) acrescenta que tanto os governos como as empresas têm, de uma forma iminente, realizar trabalhos de sensibilização para esta temática da preparação para a reforma, uma vez que a maioria das pessoas não pensa nestas questões numa fase precoce.

“Eu acho que a maior parte das pessoas, em Portugal, não pensa seriamente na reforma” (E9)

Acrescenta-se ainda que se atendermos à Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável (2017-2025) um dos objetivos é, justamente, que se

divulguem e incentivem práticas de responsabilidade social empresarial dirigidas para a transição para a reforma, como forma de sensibilizar para esta temática, pois só assim será possível se promover um envelhecimento ativo e saudável e reduzir os impactos que advém da entrada na reforma, tal como o isolamento.

Nesta lógica, e tendo como base as diversas entrevistas que foram realizadas, é importante salientar que, alguns dos entrevistados elencaram diversas propostas, boas-práticas, que as empresas poderiam implementar.

A- Planear e programar a passagem para a reforma, ainda em tempo de trabalho

a) Cursos de informação e sensibilização

“Importante ter aqueles cursos de preparação para a reforma” (E3)

b) Redução do horário de trabalho

“Começar a preocupar [com] estas questões, desde logo, desde muito cedo, até mesmo na forma como [se] permite a conciliação vida pessoal e vida profissional. [A] Empresa ter a possibilidade de poder disponibilizar planos individuais de preparação para a reforma, redução de horas, de uma forma gradual, para que não seja uma passagem tão intensa” (E3)

“Reduzindo, gradualmente, por exemplo, o tempo de trabalho, começarem por trabalhar menos horas, depois, se calhar deixarem de ir trabalhar à sexta” (E4)

“É terem, precisamente, programas, criarem programas internos que comecem com algum tempo a debater temas e assuntos que dizem respeito, portanto, a essa temática para que, precisamente, as pessoas não sintam que, de repente, cumpriram aquela idade, portanto, agora é meter os papéis e irem embora” (E6)

“(…) Quando se aproxima o término da carreira contributiva do colaborador, o colaborador deverá passar para funções que menos o, que menos o, que mais lhe proporcionem prazer e menos, que lhes traga menos danos a nível físicos” (E10)

c) Gerar encontros e combater o isolamento

“Temos de trabalhar esses momentos para prevenir o isolamento posterior, porque o envelhecimento ativo é, acima de tudo, uma prevenção do isolamento. Se a empresa (...) promover essa relação entre as pessoas, existe aquilo a que nós chamamos de, em que o trabalho está a cumprir uma das suas funções mais importantes que é, a solidariedade e a integração, não é?” (E5)

“Depois a empresa também podia promover alguns encontros anuais, alguns almoços, passeios” (E4)

“Ao longo do ciclo de vida em que as pessoas estão no ativo, a própria empresa constrói com as pessoas uma ligação, não só entre as pessoas, não é, em termos de ligações de trabalho de prevenir o isolamento, através de momentos de lazer, convívio, trabalho em equipa, não é? (...) Essa preocupação, isso tudo, é uma preocupação que nós não fazemos no dado momento em que as pessoas saíam, porque nós temos de fazer desde que as pessoas entram, até que saíam” (E5)

“Mas podíamos criar protocolos (...) do género de propor, de ir dizendo, às pessoas olhe, agora vai fazendo (...) Não sei bem para onde vou o que é que me apetece! E nós, olhe, a [nome da empresa] tem isto, isto e aquilo, e se apresentássemos um leque [de propostas] às pessoas” (E12)

d) Passagem de testemunho entre gerações

Uma boa prática que nos parece pertinente realçar, e que foi mencionada por diversos entrevistados, é a passagem de *know-how* entre os trabalhadores do ativo, concretamente, os jovens trabalhadores e os ex-trabalhadores. De acordo com a literatura, a existência de programas/iniciativas nas organizações beneficia tanto os jovens, que necessitam de trabalhadores experientes que os possam ajudar, como estes últimos que, muitas vezes, necessitam de ser dotados de novas ferramentas mais atuais, sobre uma determinada prática. Assim, a implementação de programas intergeracionais focados na troca de saberes e de experiências irá favorecer a harmonia e o espírito de equipa, estimulando, assim, uma produtividade mais criativa e duradoura (França, 2010):

“Depois, acho que é muito importante ser feita essa passagem de *know-how* que às vezes não é feita, entre os colaboradores que entram e os colaboradores que saem” (E4)

“Aproveitar também este potencial para apoiar a integração de novos na empresa” (E9)

“Criar essas associações e não perder o contacto com as pessoas, acho que era fundamental. Até porque eu sou muito apologista que os depoimentos e as passagens de depoimentos na primeira pessoa têm um impacto muito grande e esse grupo ou esse espaço de partilha, podia ser até muito benéfico para outras pessoas, que estão numa outra era, conhecerem o negócio visto por outros que também foram colaboradores e não pelas operações que são chefias, não é? Acho que esses depoimentos seriam de valorizar e também acho que esses momentos de partilha são de valorizar (...) a passagem dessas informações e desses testemunhos até com os colaboradores estrangeiros (...) aqui um bocadinho algo intergeracional, mas que pudesse ter aqui um impacto laboral, acho que fazia sentido” (E11)

#### B- Plano de saúde pós-reforma

A promoção da saúde deve ser um outro elemento de boas práticas que as empresas devem ter presente para com os seus trabalhadores, nomeadamente, a continuidade de os mesmos beneficiarem de um plano de saúde após a sua reforma. Apesar de anteriormente já se ter evidenciado, com base nas entrevistas realizadas que, em algumas empresas, os ex-trabalhadores continuam a ter este benefício, a verdade é que, com base na literatura “a possibilidade de não contar com o plano de saúde patrocinado pela empresa representa a segunda maior perda na reforma, depois da questão financeira” (França, 2010, p.56).

Neste seguimento, e tendo como base que a promoção da saúde se constitui como um dos pilares elementares de resposta a um envelhecimento ativo e saudável, é imprescindível que as empresas tenham esta boa prática para com os seus trabalhadores, num contexto de responsabilidade social empresarial:

“Importante, até para prevenir quer o envelhecimento saudável, quer também numa perspetiva de redução de custos na área da saúde, porque uma pessoa que não tenha bons hábitos de vida saudáveis, tem sempre muito mais possibilidade de futuro próximo ter custos de saúde superiores associados, não é? Com o aumento de despesa quer para ele próprio, quer para o plano de saúde” (E7)

Fica evidente que as empresas necessitam de ter uma maior consciencialização para com estas questões do planeamento e da preparação para a reforma, uma vez que tal serviria como uma alavanca que pretenderia, acima de tudo, proporcionar uma melhor qualidade de vida para com os trabalhadores após o seu término laboral. E é, justamente, para esta consciencialização que o papel do assistente social pode emergir.

### **3.3. O papel do Serviço Social na preparação para a reforma**

Sendo o Serviço Social uma profissão de intervenção, que pretende almejar a mudança social, o bem-estar entre todos, e que assenta a sua intervenção social em princípios como os direitos humanos e a justiça social, considera-se que estes profissionais se encontram dotados de competências e ferramentas para intervirem no campo de atuação do planeamento e da preparação para a reforma. Alocando a sua intervenção social ao campo específico empresarial, isto é, ao Serviço Social nas empresas, é importante que estes profissionais, no contexto da responsabilidade social empresarial, reflitam e ganhem lugar nesta área.

O Serviço Social é, sem dúvida, a área das ciências sociais e humanas que consegue intervir com os trabalhadores, pois os mesmos têm competências e conhecimentos para a construção de um projeto de vida individual, bem como para a promoção da qualidade de vida e do bem-estar (Simão, 2021). Desta forma, no âmbito empresarial, estes profissionais devem desenvolver estratégias, em parceria com outras áreas disciplinares, para que exista uma maior consciencialização e atuação.

Neste seguimento, e atendendo às diversas entrevistas que foram realizadas, é possível salientar algumas estratégias que os assistentes sociais consideram relevantes como forma de sensibilizar as chefias superiores, para a necessidade de uma intervenção precoce nesta temática do planeamento e preparação para a reforma dos trabalhadores.

#### A- Demonstrar a importância do Serviço Social

“O Serviço Social sensibiliza muito (...) Propomos os programas e as ações de sensibilização” (E1)

“Um assistente social tem de fazer um diagnóstico, uma abordagem, uma avaliação, para depois fazer uma boa proposta que vá de encontro às necessidades e que possa, de alguma maneira, ir criando uma lama, junto de quem decide, sobre a importância deste tema” (E5)

“O Serviço Social deve estar muito presente e muito vinculado na empresa. As pessoas devem perceber, claramente, os objetivos do Serviço Social e devem perceber, claramente, a importância do Serviço Social, isso, para mim, é o ponto essencial e em muitas empresas não têm” (E10)

#### B- Sensibilizar e motivar as chefias

“Isso é o nosso trabalho é sensibilizar agora se somos bem-sucedidos q.b. Isto foi um trabalho de consciencialização de chefias superiores, dos CEO's, das direções gerais, agora, também, porque acreditam no nosso, temos um trabalho credível e mostramos que se intervirmos nesta área estamos a poupar dinheiro” (E8)

“Tentando estar o máximo informado possível sobre, também, aquilo que se está a passar do lado de fora, do mundo, que é para pudermos saber o que podemos orientar, como é que podemos estar informados mesmo do exterior” (E12)

#### C- Criar propostas e programas sustentáveis e inovadores

“Confrontar as empresas com boas práticas de coisas que já estejam a acontecer é importante. As empresas gostam sempre imenso de inovação, de estar na frente, de estar na vanguarda e, muitas vezes, é olhar para o envelhecimento de uma forma inovadora e disruptiva” (E3)

“Fazendo propostas. Se conseguíssemos elaborar propostas e apresentar e defendê-las, acho que ajudava” (E4)

“Tem de ser muito bem fundamentado muito bem fundamentado. [O] tipo de empresas temos de apresentar a folhinha com o número, ou seja, com os benefícios que poderemos ter, do lucro, da vantagem que a empresa pode ter nisso, com depois aquilo que, de facto, queremos implementar” (E6)

“Grande papel das empresas aqui é o prepararmos meios para refletirmos estes temas e pensarmos sobre isto e como o podemos fazer (...) As ações irem decorrendo ao longo dos anos e ao longo do tempo e não propriamente num momento específico em que: - “Embora lá! Lançar um programa de apoio às saídas e sensibilização para as pré-reformas e para o envelhecimento ativo”. Criar formas de trabalho que permitam que a pessoa tenha uma vida mais ativa fora da empresa” (E2)

#### D - O lugar da preparação para a reforma na empresa

É possível aferir que, a preparação para a reforma em todas as empresas entrevistadas que responderam, se encontra nos recursos humanos, excetuando na entrevista 2 (E2), em que a preparação para a reforma se realiza com uma estreita articulação entre os recursos humanos e a responsabilidade social:

“Ligado mais aos recursos humanos, portanto, aí existe uma boa articulação entre os recursos humanos e a área da responsabilidade social” (E2)

Perante o exposto, fica evidente que o planeamento e a preparação da reforma são elementos que devem ser trabalhados por assistentes sociais, dando evidencia ao conhecimento que o Serviço Social gera, fazendo propostas bem fundamentadas, mostrando o seu impacto na vida das pessoas e gerando programas inovadores que reforçam a imagem da empresa; no entanto, muito trabalho ainda existe a fazer, no que concerne a esta temática.

#### **4. Acompanhamento social pós-reforma**

Para Bouquet & Gracette (1998) in Robertis (2011, p.151) o acompanhamento social “visa ajudar as pessoas em dificuldade a resolver os problemas gerados por situações

de exclusão e visa estabelecer com elas uma relação de escuta, de apoio, de aconselhamento e de entreaajuda (...).”

No caso concreto, um acompanhamento social pós-reforma, por parte das entidades empregadoras, constituiu-se como uma mais-valia para o trabalhador, uma vez que, desta forma, é possível continuar-se a acompanhar o mesmo, atenuando situações que surgiam e, acima de tudo, contribuir-se para uma melhor qualidade de vida e bem-estar. Tal como foi desenvolvido no enquadramento teórico, o assistente social pode assumir funções em todas as fases de um processo de vida ativa e também no processo de reforma. Atendendo ao contributo de Richardson (1989, p.216) na fase do “ajuste à reforma”, isto é, quando o trabalhador se torna oficialmente reformado, o assistente social deve: apoiar e aliviar o trabalhador, através da escuta ativa; proceder à avaliação do reformado, com a finalidade de identificar a fonte e natureza de determinados problemas e, por último, incentivar as pessoas a seguirem os seus projetos, tal como a participação em programas de educação, como é o caso das universidades seniores.

Em conformidade com que foi exposto anteriormente, se atendermos às entrevistas que foram realizadas, é possível conferir que, em nove das onze empresas consideradas, as empresas continuam a acompanhar os seus trabalhadores, ainda que de formas dispare, ou seja, em algumas empresas, existem departamentos e/ou associações de reformados que realizam tal acompanhamento e em outras este é realizado pelos assistentes sociais, através de contacto telefónico ou presencial.

#### A- Contacto telefónico e seguimento de situações

“[Nome do departamento] estão mesmo vocacionados para apoiar os colaboradores depois da reforma (...) Nós fazemos as tais atividades (...) Há um colega que organiza passeios que faz imensos eventos” (E1)

“Sim sim, continua. Eu mesmo aqueles colaboradores que saem e que já se reformaram há alguns anos, eu mantenho contacto com todos. Eles sempre que precisam de alguma coisa, ligam para mim (...) Anoto, de x em x tempo, tenho um lembrete para ligar a alguns. Por exemplo, se estão na universidade sénior se estão a

gostar, como é que está a correr, o que é que estão a gostar mais; portanto, eu depois estabeleço esse contacto por telefone” (E6)

“Só existe este [apoio], se o colaborador pedir. Nós, por nossa iniciativa, não” (E4)

“Eles contactam-me a mim. Eu sou assistente social também dos reformados, esqueci-me dessa parte. Se eles forem nossos reformados diretos eles vão ser meus até que Deus o tenha” (E8)

#### B- Contacto presencial e atendimento social

“Continuam a ter relação se forem situações que são acompanhadas pelo Serviço Social. Nós continuamos a acompanhar, não é? E depois porque nós temos também a vertente de acompanhamento aos aposentados; muitos deles acabam por voltar, voltam a cruzar-se connosco” (E7)

“Sim, existe. As pessoas passam lá tantos anos que se habituam a ter lá um médico, o médico de medicina curativa, habituam-se à podologia, habituam-se a vir conversar comigo todas as semanas. Acabam por se reformar e eu dou autorização à portaria para virem, novamente, para dentro. Portanto, existe aqui muito acompanhamento à *posteriori* com o ex-colaborador” (E10)

“Se nós temos colaboradores, que temos, que estamos a acompanhar e passam de uma situação ativa, para uma situação de reforma nós não os deixamos de acompanhar, por isso. Nós tentamos sempre organizar e desenhar com o colaborador uma situação e um novo plano para a condição que está a ocupar, nem que passe por algum tipo de voluntariado, algum tipo de resposta da comunidade, algum tipo de apoio” (E11)

“Muitas vezes, sim. Sim, sim. Porque eles, pronto, mantêm o contacto, normalmente, existe um período, e depois o desligar normal, mas isso também é o saudável, não é?” (E12)

#### C- Apoio em atividades ocupacionais e associativismo sénior

“Fazemos aqui um acompanhamento, encaminhamos as pessoas, aqui, para duas organizações que temos, uma é a [nome da associação de reformados] – e a outra é

o [nome do clube]. Existe aqui uma componente de intervenção e de acompanhamento das pessoas, não só na fase da saída, portanto, nessa fase da identificação, da saída da pessoa e da preparação, não é? Temos aqui uma entrevista de saída com as pessoas, não só para organizar uma data de questões do ponto de vista mais burocrático, mas também para aferir com essa pessoa, quais são os seus planos, qual é o seu futuro” (E5)

#### **4.1.Regalias e Apoios**

De acordo com o nível de responsabilidade social interna, os trabalhadores quando integram uma determinada empresa para exercerem as suas funções laborais são deparados com uma panóplia de respostas geralmente apelidadas de benefícios, tais como: seguros de saúde, acesso a refeitórios com preços acessíveis, participação em diversas atividades, horários flexíveis, entre outros.

No entanto, quando os seus trabalhadores terminam o seu vínculo laboral emergem um questionamento: - “com que tipo de benefícios os reformados ficam?”. Se atendermos à literatura, conforme França (2010) refere, as entidades empregadoras não são responsáveis pela vida dos seus trabalhadores, a partir do momento em que estes cessam as suas funções laborais. Tal pode, igualmente, ser comprovado pelo contributo do entrevistado 1:

“A partir do momento que a [nome da empresa] diga, não dou dinheiro para os aposentados, acabou! Porque a bem de verdade, a [nome da empresa] não tem qualquer responsabilidade com as pessoas que já não são seus colaboradores” (E1)

Contrariando o que foi supramencionado, em outras entrevistas realizadas é possível constatar que a maioria dos reformados, fica com alguns benefícios da empresa, ou seja, continua a existir uma responsabilidade social e uma preocupação com os ex-trabalhadores. Ainda assim, tais apoios e regalias focam-se nas áreas de saúde e apoios sociais.

##### A- Apoios de saúde

“Nós consideramos tanto um empregado do ativo como um aposentado (...) O apoio aos aposentados, era como eu estava a dizer, ... temos os subsídios

(incapacitados, internamento em lar), temos os apoios para eles (...) participação de ajudas técnicas (...) participação de fisioterapia (...) participação de atos médicos (...) (E1)

“Têm acesso aos serviços clínicos de forma gratuita (...) (E4)

“(...) Todos aqueles que entraram até 2008 (...) sim têm esse pacote definido de assistência médica e medicamentosa, nos serviços médicos [parceria com uma outra empresa] que nos prestam a nós (...)” (E5)

“(...) Protocolo com a Multicare e eles têm a possibilidade de fazerem depois um seguro de saúde, muito próximo dos benefícios que nós damos, portanto, um plano com condições muito semelhantes às nossas, a um preço muito mais baixo e sem períodos de carência (...)” (E6)

“O nosso plano de saúde é para os ativos e aposentados (...) Nós temos um plano de saúde, não é, que assenta num regulamento próprio (...) Nós temos a possibilidade de ir, de ir, ao médico, nós temos um conjunto de convencionados, de prestadores, que trabalham, que prestam serviços para nós (...) temos um cartão próprio e que vamos ao médico e nós funcionamos num regime de crédito, nós não temos de pagar nada no ato” (E7)

“(...) Continuam a ter [seguro de saúde], os nossos reformados têm. Rescisões não, mas os reformados, sim” (E8)

“A [empresa] ainda continua a contribuir com ajuda de medicação para aqueles que tinham menores reformas e que as esposas também não trabalhavam (...) Continuam a ter o mesmo seguro de saúde, mas a contribuição da fábrica para o nosso conjugue e dos nossos filhos deixa de existir (E10)”

“Aqui em Portugal, temos alguns programas que se estendam aos colaboradores mesmo estes já não estando no ativo, nomeadamente, este da saúde” (E11)

“Mantém o acesso à unidade de cuidados de saúde, a nossa UCS, mas com o seu seguro de saúde” (E12)

## B- Apoios sociais

“Direito aos serviços sociais e é, nos serviços sociais que fazemos todo este apoio” (E1)

“Mantêm tudo (...) Mantêm o acesso aos serviços sociais; das taxas bonificadas para colaboradores, para os vários produtos (...) Não existe qualquer perda a não ser a perda remuneratória pelo inerente e inexistência do tempo completo de serviço” (E2)

“Depende dos anos de antiguidade, ou seja, tem de se conjugar entre a idade da reforma e anos de antiguidade na empresa” (E3)

“(...) Um apoio social, para colaboradores reformados que é restrito ao nível. São colaboradores que têm um nível baixo remuneratório e mais de 65 anos. Esses colaboradores todos os anos, agora neste mês de Outubro, recebem uma carta, com um formulário de candidatura, com o regulamento, e nós convidamo-los a candidatarem-se ao apoio social, que é pago através da empresa; um *ticket* restaurante e nós pagamos um montante mensal para ajudar nas despesas, seja de alimentação, seja de lares (...), têm acesso aos refeitórios (...)” (E4)

“Também, porque a nossa empresa fazia parte da [nome da empresa], a energia a preços reduzidos, portanto, esses são os benefícios que as pessoas têm. Têm todos os da [nome da Associação], da associação de reformados, os apoios sociais, económicos e financeiros da [nome da Associação]” (E5)

“Eles continuam a ter acesso, por exemplo, ao meu acompanhamento, continua a ser. Têm um subsídio específico por serem trabalhadores dos seguros (...) Existem pessoas específicas só para os reformados (...) Dentro das seguradoras eles também têm direitos a complementos por reforma (...)” (E8)

“A nossa empresa também ajuda economicamente este final de vida do colaborador e existe ali um acompanhamento por parte do Serviço Social (...)” (E10)

“O programa, o protocolo que temos com os [nome do parceiro] destina-se a colaboradores e a ex-colaboradores (...) alguns protocolos que a empresa consegue

com entidades, também, alguns colaboradores podem usufruir dos mesmos, como algumas óticas e outras situações” (E11)

“Podem vir ao refeitório a um preço muito reduzido, podem continuar a vir às instalações (...) Têm as facilidades de passagem, também, com determinadas regras (...)” (E12)

### C- Alterações recentes

Importa salientar que, em muitas empresas, os novos trabalhadores, enfrentam distintos acordos sobre os benefícios compensatórios face ao seu trabalho. Comparativamente com as pessoas que, neste momento, ou num futuro próximo, irão entrar na fase de reforma, os novos trabalhadores já não terão estas ditas regalias quando se aposentarem:

“Mas agora os que entram, já não entram neste acordo coletivo de trabalho, portanto, estamos a falar de uma população mais recente que não tem este tipo, já tem planos diferentes, mais modernos, que são planos de benefícios flexíveis, de contribuição individual e, portanto, não fazem parte deste pacote” (E5)

“O nosso plano de saúde é para os ativos e aposentados (...) embora desde 2 mil e qualquer coisa, todos os trabalhadores que entraram pós 2 mil e qualquer coisa, no dia em que cessam o seu vínculo laboral perdem o direito, ele e os familiares” (E7)

## **4.2. Relação dos ex-trabalhadores com a empresa e com os colegas**

Após o término do exercício laboral os trabalhadores deixam de ter qualquer tipo de vínculo contratual para com a empresa. No entanto, e tal como já foi descrito no ponto anterior da presente dissertação, são algumas as empresas que mantêm uma relação com os trabalhadores, pelo menos, no que concerne à continuação de alguns apoios e regalias.

### A- A relação com o Assistente Social

No que respeita a esta relação do trabalhador-reformado com a empresa, importa ainda salientar que, em algumas empresas, continua a haver uma relação de grande

proximidade para com a empresa, em geral, por exemplo, na participação em diversas iniciativas ou na relação com a assistente social, na medida em que, para muitos, este profissional era o que se encontrava sempre disposto a ajudar, quando necessário:

“De acordo com a minha experiência, não cria [laços], não fica com grandes ligações com chefias das empresas ... Porque aquilo que sentem, muitas vezes, é que a única pessoa que esteve lá para os ouvir, que os ajudou, que os orientou era eu, assistente social e, portanto, essas ligações mantêm comigo” (E6)

“As pessoas vivem muito a [nome da empresa]. Eu tenho colaboradores, só para ter uma noção, [nome da investigadora], que estão, vamos dizer há meio ano fora da empresa e que me dizem que sentem saudades do cheiro da borracha... Pronto, as pessoas vivem para aquilo, as pessoas gostam de ser da [nome da empresa]; as pessoas vestem a farda para ir ao supermercado; as pessoas com 80, 90 anos vão ao nosso almoço de reformados e vêm aquilo e querem ver as mudanças da fábrica e das máquinas e tudo” (E10)

#### B- A relação com grupos de atividades de desporto e lazer

“Os nossos próprios [nome do departamento] (...) também têm uma série de atividades, desde os instrumentos musicais (...) a ginástica, o yoga, o pilates” (E1)

“O grupo desportivo promove passeios, viagens” (E4)

“Através da direção de recursos humanos, alguns grupos temáticos, os que fazem canoagem, os que fazem golf, os que fazem passeios de carros, os que fazem BTT, e, portanto, essas pessoas também criam núcleos (...)” (E10)

#### C- A Relação entre colegas

No que respeita a este ponto importa salientar que, em grande parte das empresas que foram auscultadas, os trabalhadores, para além do que foi supramencionado, mantêm uma relação de proximidade para com os colegas sejam por via das associações e/ou clubes

que, indubitavelmente, fazem com que se criem laços, sejam por via de grupos informais que existem:

“Aí eu acho que a maior parte deles convive muito uns com os outros, até porque andam sempre no Facebook, uns com os outros, têm grupos” (E1)

“Outras relações que tenham, tem a ver com o facto de serem vizinhos ou não” (E6)

“Eu isso sei em *off*, não é? Existem jantaradas, passeios de ex-colaboradores” (E10)

“O nosso almoço dos reformados, a festa de Natal, ao longo do ano temos o *Open-Day*, que é o dia em que os nossos ex-colaboradores podem vir visitar a empresa e as instalações para matarem as saudades e verem as novas inovações, há muita relação, há muita relação” (E10)

“Eles continuam a ser voluntários, através da fundação. Eles são voluntários através da fundação, esqueci-me dessa parte importante. Mantêm relação, através da fundação” (E8)

#### D- A relação com associações de reformados e clubes

A relação que os trabalhadores mantêm com as empresas não tem de ver, unicamente, com a continuação da existência de benefícios. Para França (2010) após a reforma, os trabalhadores podem continuar a fazer parte da organização, através de uma ligação com as associações de reformados. Este tipo de ações de responsabilidade social são um dos modos de se conseguir manter um vínculo entre a organização, os trabalhadores, os reformados e a própria comunidade.

De acordo com a literatura pode entender-se o associativismo como uma forma de organização da sociedade civil, na qual os cidadãos se agrupam em torno de interesses comuns com objetivos de entre ajuda e cooperação sem fins lucrativos. Nesta lógica, uma associação é um grupo de indivíduos que decidem, voluntariamente, pôr em comum os seus conhecimentos ou atividades de forma contínua tendo como objetivo partilhar os benefícios da cooperação ou defender causas ou interesses (Carvalho, 2015).

No âmbito empresarial a existência de associações de reformados ou de clubes constituem-se como mais-valias, na medida em que as pessoas, por um lado, podem manter as suas relações de pertença com os seus colegas e, por outro lado, por partilharem os mesmos gostos, interesses, acabam por estar mais bem integrados e desenvolver atividades que contribuem para um envelhecimento ativo e saudável. Tal irá acarretar benefícios para a sociedade (recebe), para a autoestima dos trabalhadores/reformados que participam nestas iniciativas e, de certo modo, para a boa reputação externa da empresa (França, 2010).

Um dos entrevistados (E10), apesar de na sua empresa não ter nenhuma associação de reformados, com base num exemplo de cariz pessoal, afirma, precisamente, o anteriormente referido, isto é, se grupos de pessoas que tiveram a mesma profissão, com os mesmos gostos/interesses, se juntarem, tal será extremamente benéfico para o potenciar de laços de pertença e identidade, gerando um envelhecimento ativo e saudável.

Esta questão do associativismo é evidenciada por seis das entrevistas realizadas (E1, E2, E5, E8, E10 e E12), uma vez que, nas mesmas, se refere existirem associações e /ou clubes de reformados que, por um lado, pretendem potenciar uma melhor qualidade de vida a estas pessoas. Além de propiciar a prática de diversas atividades constituem-se como elos entre os ex-trabalhadores (reformados) e os profissionais no ativo das empresas. Como vimos nas entrevistas, alguns dos assistentes sociais colaboram, inclusivamente, na deteção precoce de alguma situação-problema ou, até mesmo, com o fornecimento de apoios sociais e/ou financeiros.

“Temos a associação de aposentados (...) vêm para aqui conviver. Juntam-se aqui [sede da empresa] para a aula de inglês, depois ficam para almoçar, depois ficam à conversa, porque está tudo sediado agora aqui” (E1)

“Nós temos a [nome da associação de reformados] e temos um grupo de voluntariado interno e esse grupo de voluntariado interno denomina-se de [nome do grupo de voluntariado] (...) é um grupo de voluntários aposentados e pré-reformados que apoiam sócios e beneficiários dos [nome do departamento] em situações” (E2)

“Fazemos aqui um acompanhamento, encaminhamos das pessoas, aqui, para duas organizações que temos, uma é a [nome da associação de reformados] e a outra é o [nome do clube]. O [clube] tem mais a parte toda recreativa, das viagens, do desporto, etc, portanto, as pessoas ficam ligadas a atividades nestes âmbitos e a [nome da associação de reformados] tem o apoio a reformados e pensionistas (...) A [associação] é uma intervenção não só focada nos reformados por velhice, mas nos reformados por sobrevivência e nos pensionistas por invalidez” (E5)

“Nós temos aqui nas instalações o Clube [nome do clube] que é o clube que tem atividades desportivas, de laser e tudo, e em que as pessoas são associadas (...) Tem diversos grupos de futebol, de golf (...) Todos os colaboradores desde que sejam sócios... Todos os colaboradores ativos ou reformados podem participar” (E12)

Resumindo, é possível mencionar que a relação dos ex-trabalhadores com a empresa e os colegas se mantém através de diferentes formatos: o contacto com o assistente social, as redes sociais e os momentos de convívio, as atividades desportivas e recreativas realizadas nas próprias empresas, o voluntariado sénior, as associações e clubes de reformados criadas e apoiadas pelas próprias empresas. Vemos que a presença de empresas com associações de reformados é diminuta, ainda assim, a grande maioria das entidades entrevistadas têm diversos clubes ou grupos de pertença que fazem com que as pessoas, por um lado, mantenham a sua relação com a empresa e, por outro, que se mantenham em contacto com ex-colegas. Através do convívio e da partilha entre todos será possível contribuir-se para uma rede de relacionamentos de proximidade que poderá contribuir para uma maior qualidade de vida destas pessoas, após o término do seu exercício laboral.

## **PARTE IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como ficou exposto no Serviço Social nas Empresas, os assistentes sociais podem assumir diversas funções, de entre as quais no apoio psicossocial direto aos trabalhadores e às suas famílias, como forma de reduzir o absentismo e quaisquer outros problemas que comprometam o bom desempenho laboral dos mesmos. A intervenção dos assistentes sociais em contexto empresarial, concretamente, no âmbito da responsabilidade social, tanto interna, como externa, tem preocupações que se balançam entre o apoio aos trabalhadores e suas famílias e o apoio aos órgãos de gestão e administração. Estando integrado nos objetivos e na cultura empresarial, o assistente social exerce também uma advocacia que visa dar visibilidade aos direitos dos trabalhadores e encontrar respostas que melhorem não só o seu desempenho, mas também o seu bem-estar. É nesta perspetiva que o planeamento e a preparação da reforma surgem, como etapas promotoras de um envelhecimento ativo e saudável, assente num quadro de sustentabilidade que integra as pessoas idosas na comunidade e na sociedade, vendo nesta ação uma responsabilidade social, também empresarial.

Esta síntese final integra dois pontos: a resposta às questões de investigação e uma reflexão final com recomendações sugeridas pelos profissionais entrevistados.

### **1. Respondendo às questões de investigação**

Como ficou exposto no início deste texto, as questões de investigação que norteiam este estudo são as seguintes: i) de que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial?; ii) como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?; iii) até que ponto é que os programas de Responsabilidade Social das Empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas? e iv) de que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?

Em seguida, será apresentado um quadro síntese como forma de expor os principais resultados obtidos da análise e a resposta às questões de investigação (cf. Quadro 4).

#### **Quadro 4 - Questões de investigação e principais resultados da análise**

##### **Q1. De que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial?**

Com recurso às entrevistas realizadas, numa primeira instância, é possível aferir que a responsabilidade social empresarial é cada vez mais incrementada nas empresas e se para uns entrevistados a responsabilidade social é encarada como uma “moda”, para outros é vista em termos de sustentabilidade económica, social, ambiental e cultural. Para alguns entrevistados, estas questões da responsabilidade social devem ser consideradas como medidas extraordinárias implementadas pelas empresas, de forma voluntária, e não como questões legais, tal como referem alguns autores.

O Serviço Social nas empresas atua, essencialmente, na responsabilidade social interna com o apoio direto aos trabalhadores na identificação de necessidades, informações sobre as respostas e os recursos e apoio às tomadas de decisão. Isto é, numa perspetiva de relação de cuidado e suporte para com os trabalhadores e as suas famílias. Espera-se que com este acompanhamento psicossocial ocorra uma redução do absentismo e de quaisquer outros problemas que possam comprometer o bom desempenho laboral. Ainda assim, alguns assistentes sociais referem que, por vezes, são chamados a intervir na responsabilidade social externa, sobretudo, em articulação com serviços locais e da comunidade e, em situações pontuais, em atividades de voluntariado ou de campanhas solidárias. Contudo, é unânime a necessidade de um maior reconhecimento do impacto do trabalho destes profissionais em contexto empresarial. Alguns profissionais, acrescentam mesmo que o futuro do Serviço Social nas empresas poderá passar pela responsabilidade social externa, sendo esta uma área em expansão, pelo que é fundamental que continue a existir uma afirmação destes, uma vez que os mesmos são dotados de saber científico, técnico e ético que lhes permite ter um lugar e um papel neste contexto de intervenção.

**Q2. Como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?**

Sendo o Serviço Social uma profissão de intervenção, que pretende almejar a mudança social, o bem-estar entre todos, e que assenta a sua intervenção social em princípios como os direitos humanos e a justiça social, estes profissionais dominam conhecimentos, competências e ferramentas para intervir no campo de atuação do planeamento e da preparação para a reforma, como etapas promotoras de um maior compromisso das empresas relativamente à qualidade de vida dos seus trabalhadores, quando reformados, através da promoção do envelhecimento ativo e saudável.

Os assistentes sociais entrevistados salientam algumas estratégias que consideram relevantes, como forma de sensibilizar as chefias superiores, para a necessidade de uma intervenção precoce nesta temática: demonstrar a importância do Serviço Social para a prossecução dos objetivos da empresa e o aumento da satisfação e produtividade laboral dos trabalhadores; sensibilizar e motivar as chefias e criar propostas e programas sustentáveis e inovadores, de saúde e bem-estar no trabalho, de formação contínua, de conciliação entre a vida laboral e familiar, e também de preparação para a reforma e o envelhecimento ativo, saudável e bem-sucedido.

Para além disto, os assistentes sociais, caso exista esse parecer por parte das entidades empregadoras, podem continuar a acompanhar os trabalhadores após o término do seu exercício laboral, seja através de contacto telefónico, presencial, ou seguimento de situações, e até mesmo em estreita articulação com as associações de reformados das próprias empresas, como acontece em alguns dos exemplos citados. Em algumas empresas, os ex-trabalhadores continuam a beneficiar de alguns apoios e regalias, principalmente, ao nível da saúde e de apoios sociais (pagamento de medicamentos, de lares, seguros de vida).

**Q3. Até que ponto é que os programas de Responsabilidade Social das Empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas?**

Com recurso às entrevistas realizadas e à sua posterior análise é possível aferir que, na grande maioria das empresas, não existem programas de preparação para a reforma ou para a pré-reforma, nos seus programas de responsabilidade social. No entanto, em algumas, são desenvolvidas diversas iniciativas pontuais, tais como ações de informação e de esclarecimento. Tais ações prendem-se, essencialmente, na divulgação de informações sobre os direitos e esclarecimento de dúvidas.

Face ao contexto com que algumas empresas se deparam, na atualidade, existem programas de negociação de pré-reforma que, acima de tudo, se encontram associados aos planos de sustentabilidade financeira e a uma renovação da idade dos trabalhadores.

Ainda assim, e tal como é referido pelos entrevistados, existem outras medidas que são implementadas pelas empresas, tais como: de apoio à família; de estratégias para a conciliação da vida pessoal com a laboral; de inclusão de pessoas com deficiência nos seus quadros; programas de saúde e bem-estar e, até mesmo, iniciativas internas relacionadas com o ambiente e com a sustentabilidade (responsabilidade social interna).

No contexto de responsabilidade social externa, em algumas empresas, os trabalhadores podem integrar-se em programas de voluntariado externo ou nas associações/clubes de reformados das empresas, onde se mantêm em contacto com os ex-colegas e com o Serviço Social. Outras das ações realizadas, são questões de sustentabilidade social, de desenvolvimento local e de apoio às comunidades e de educação e formação.

**Q4.** De que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?

Tal como ficou exposto nas respostas anteriores, a maioria das empresas não têm programas de preparação para a reforma ou pré-reforma, mas sim, pontualmente, são dinamizadas algumas ações de informação e sensibilização. Ainda assim, e tal como é mencionado pelos entrevistados, as empresas têm uma significativa preocupação para com a entrada do trabalhador (*onboarding*), para que este se possa adaptar à cultura da empresa e ao desempenho das suas funções, mas na saída (*offboarding*) não existe tanto essa

atenção, em relação ao seu projeto de vida e à sua integração social na comunidade e na sociedade. Tal pode dever-se o facto de, no nosso país, as pessoas não pensarem com muita antecedência sobre estas questões, resolvendo-as apenas quando atingem a idade da reforma.

Como ficou exposto anteriormente, quer por parte da ONU, com a declaração “Década do Envelhecimento Ativo - 2021-2030”, quer por parte do governo português, com a “Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável, (2017-2025), torna-se necessário uma maior intervenção dos governos e das empresas, como forma de sensibilizar as famílias e a comunidade para os direitos de cidadania das pessoas idosas de uma forma precoce. As empresas podiam, assim, desenvolver um conjunto de boas-práticas, tais como: motivar para o autocuidado, a segurança, o bem-estar e a saúde no trabalho, planear e programar a passagem à reforma, ainda em contexto de trabalho (cursos de informação e sensibilização; redução do horário de trabalho; combater o isolamento; fomentar a passagem de testemunho entre gerações) e assegurar os seguros de saúde em vida mesmo na idade de aposentação.

**Fonte:** Elaboração própria, com fundamento nas entrevistas realizadas aos assistentes sociais de empresa

## **2. Reflexões e Recomendações**

A presente investigação teve como principal intuito compreender o papel do Serviço Social no contexto da responsabilidade social das empresas e na promoção do envelhecimento ativo e saudável, através da preparação para a reforma dos seus trabalhadores. Neste sentido, foram previamente delineados diversos objetivos (geral e específicos) e questões orientadoras que se pretendiam responder, com o decurso do estudo.

Numa fase inicial, foi construído um enquadramento teórico, com diversos temas-chave, que pretendeu servir de suporte para a compreensão da realidade observada e a confrontação entre os dados obtidos de uma forma empírica e os conceitos construídos a

partir da análise. O quadro teórico foi um guia para a recolha de dados, e a estruturação das entrevistas realizadas aos assistentes sociais de empresa, uma vez que só assim seria possível almejar os objetivos a que este estudo se via a responder: i) conhecer as práticas de responsabilidade social empresarial integradas nas funções e no papel do Serviço Social; ii) identificar as práticas de preparação para a reforma sendo estas percebidas como promoção do envelhecimento ativo e saudável entendido como uma responsabilidade social empresarial. Realizou-se uma abordagem qualitativa, por se pretender entender os fenómenos no seu ambiente natural, a partir do ponto de vista e da experiência das pessoas que vivenciam a situação estudada, neste caso, os assistentes sociais que exercem funções em empresas sediadas em Portugal.

Sendo o Serviço Social uma profissão de intervenção, promotora da qualidade de vida e dos direitos humanos, que visa almejar a mudança social e contribuir para o bem-estar social, se alocarmos a sua intervenção ao contexto empresarial é possível referir que o mesmo poderá encontrar-se situado em diversos departamentos, de entre os quais, os de responsabilidade social empresarial, ação social e saúde e recursos humanos. Sendo a sua principal função a de atendimento e aconselhamento social aos trabalhadores, além do apoio às suas famílias e o suporte aos órgãos de gestão e administração, no que se refere à mediação com os trabalhadores da empresa e na articulação com os serviços da comunidade.

No contexto empresarial, o papel do Serviço Social adquire algumas especificidades, de entre as quais se destacou o facto de a intervenção social ser para com colegas, uma vez que todos são trabalhadores e pertencem à mesma entidade patronal. Destaca-se também o facto de o Serviço Social ter de estar alinhado com a estratégia empresarial, isto é, no cumprimento da missão e na realização dos objetivos de acordo com o modelo de negócio.

Conforme ficou exposto na análise realizada, os assistentes sociais podem intervir no apoio direto aos trabalhadores e às suas famílias, ou seja, na identificação de necessidades, na informação sobre respostas e seus recursos e no apoio à tomada de decisão. Sendo este um trabalho mais focado na responsabilidade social interna, lugar onde

a maioria dos assistentes sociais intervêm, mas também em articulação com os serviços locais e da comunidade.

De facto, a presença de assistentes sociais em empresas, pode conferir inúmeras vantagens para as mesmas e para os trabalhadores, na medida em que o apoio psicossocial prestado pode reduzir o absentismo e ajudar na resolução de quaisquer outros problemas que possam comprometer o bom desempenho laboral.

Mais voltado para a responsabilidade social externa, que se considera uma área de pouca atuação/em expansão por parte destes profissionais, ainda que estes, devido ao seu saber científico, técnico e ético, tivessem competências para trabalhar neste campo de atuação. Com recurso às entrevistas realizadas, as atividades desenvolvidas pelo assistente social são, essencialmente, de articulação com os serviços locais e da comunidade e, em situações pontuais, participam em atividades de voluntariado ou de campanhas solidárias, mas sempre em estreita articulação com outros departamentos, nomeadamente, o de comunicação e o de marketing.

Mais se acrescenta que, em termos de preparação para a reforma, em contexto de responsabilidade social, e tal como supramencionado, há empresas que realizam programas específicos e há empresas que realizam apenas algumas ações preparatórias. É importante que exista uma maior consciencialização e atuação face a esta temática, de uma forma precoce, pois só assim será possível se promover um envelhecimento ativo e saudável e reduzir os impactos que advêm desta fase da vida, tal como o isolamento social.

Os assistentes sociais entrevistados falam da necessidade de fundamentar cientificamente as suas propostas de modo a ganhar credibilidade junto dos órgãos de decisão e administração. Alguns dizem que quando as suas propostas se revelam inovadoras e com benefícios para a imagem e para os lucros da empresa são aceites e implementadas. Em parte, os assistentes sociais revelam que sentem que têm um certo nível de autonomia para, por exemplo, tomadas de decisões. Contudo, ainda existe um longo trabalho de valorização e de reconhecimento do lugar e do papel de um assistente social numa empresa e, até mesmo, na categoria profissional, que tem de ser feita por parte das administrações, para que estes profissionais ganhem terreno neste campo de atuação.

Por razões de pertinência para este trabalho articulou-se a responsabilidade social ao papel do Serviço Social nas empresas e foi visível a confluência, em termos de objetivos, de ambos. A Responsabilidade Social Empresarial tem sido um tema cada vez mais estudado, não só em termos académicos, mas também no mundo empresarial, na medida em que são cada vez mais as recomendações, a nível europeu, para que as empresas não tenham, unicamente, preocupações para com a obtenção de lucro, mas também para com as condições de trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias (responsabilidade social interna). A par disto, deverão também cuidar das comunidades envolventes e do ambiente exterior (responsabilidade social externa). Neste seguimento, foi possível aferir que, em termos de responsabilidade social externa, as empresas se focam em questões de sustentabilidade social, de desenvolvimento local e de apoio às comunidades e de educação e formação.

Já no que concerne à responsabilidade social interna, muitas são as empresas que têm preocupações para com os seus trabalhadores, nomeadamente, de medidas de apoio à família; de estratégias para a conciliação da vida pessoal com a laboral; de inclusão de pessoas com deficiência nos seus quadros; programas de saúde e bem-estar e, até mesmo, iniciativas internas relacionadas com o ambiente e com a sustentabilidade. Porém, de acordo com a experiência dos profissionais que participaram neste estudo, a questão da preparação para a reforma, ainda que extremamente importante num contexto empresarial, acaba por não ser um tema muito recorrente, nos programas de responsabilidade social; razão essa que leva a grande maioria das empresas a não terem quaisquer programas de planeamento e preparação para a reforma, mas sim ações pontuais que visam, essencialmente, o esclarecimento de dúvidas ou a partilha de informações sobre os direitos dos trabalhadores.

Ainda assim, e como visto, algumas empresas continuam a acompanhar os seus trabalhadores após o término do seu exercício laboral, seja através de contacto telefónico, presencial, ou seguimento de situações, e até mesmo em estreita articulação com as associações de reformados das próprias empresas. Para além disto, em algumas empresas, os ex-trabalhadores continuam a beneficiar de alguns apoios e regalias, principalmente, ao nível da saúde e de apoios sociais.

Como ficou notório, ao longo da presente investigação, a passagem à reforma constitui-se como uma ocasião particularmente sensível que pode acarretar uma panóplia de implicações para a vida de uma pessoa tanto ao nível físico, como psicológico e relacional. A literatura revela que esta mudança confere, inerente a si, alterações na vida das pessoas, tais como: desvinculação com o contexto laboral, a perda de contactos/laços sociais, perda de vencimento, bem como o acréscimo do papel de reformado que, para muitos, tem uma conotação negativa. E é, precisamente, neste sentido que é importante que exista, cada vez mais, uma consciencialização política, social, tanto das famílias como das entidades empregadoras, para a importância de se preparar a reforma ao longo da vida, pois, só desta forma, é que será possível se potenciar um melhor envelhecimento ativo e saudável, integrando as pessoas idosas na comunidade e na sociedade.

Neste seguimento, compete aos assistentes sociais que exercem funções laborais em empresas demonstrarem, perante as chefias superiores, a necessidade de uma intervenção precoce nesta área de atuação, sendo que, para tal, e com base nas entrevistas, se retira as seguintes propostas de boas práticas:

- a) Criar programas sustentáveis e inovadores de planeamento e preparação para a reforma, ao longo dos anos em que a pessoa se encontra a exercer as suas funções laborais. Para tal, para além dos cursos de informação e sensibilização, poderia haver uma redução gradual do horário de trabalho, a passagem de testemunho laboral entre as gerações, bem como a dinamização de encontros como forma de atenuar o isolamento social;
- b) Conceber um plano de saúde pós-reforma, uma vez que a promoção da saúde se constitui como um dos pilares elementares de um envelhecimento ativo e saudável e à medida que as pessoas vão envelhecendo aumentam os seus problemas de saúde. Deste modo, é basilar que as empresas mantenham os seus seguros e os benefícios de saúde no protocolo da empresa, mesmo para os trabalhadores que já se encontram numa situação de reforma;
- c) Apoiar as associações e clubes internos das empresas, uma vez que o associativismo, em contexto empresarial, constitui-se como uma mais-valia para os trabalhadores e/ou ex-trabalhadores, pois permite que as pessoas se encontrem em

grupos de pertença com os mesmos interesses, na continuação do contacto com os colegas, bem como na relação com a empresa;

- d) Colaborar com a formação e academias seniores para as pessoas reformadas continuarem a fomentar as suas capacidades cognitivas, psicológicas, motoras e relacionais, adquirindo novos conhecimentos, habilidades e competências reforçando, assim, os seus laços de pertença e identidade, fazendo novas amizades;
- e) Promover o voluntariado sénior, através do desenvolvimento de atividades de voluntariado que podem advir desde o contexto laboral e continuarem após o término laboral, assente numa lógica de partilha e de saberes de conhecimentos ou de apenas um complemento ao contexto laboral, numa primeira fase, e, posteriormente, ocupação do seu tempo.

Em síntese, este trabalho pretendeu realçar a importância de os assistentes sociais intervirem num contexto empresarial, nomeadamente, no âmbito da responsabilidade social empresarial, tanto interna como externa. O crescente número de pessoas idosas na sociedade portuguesa, comprovado pelos resultados dos Censos de 2021, refere-nos que a percentagem de população idosa (65 e mais anos) representava um aumento de 23,4% quando comparado com os resultados obtidos em 2011 (INE, 2023). Razão essa que coloca como responsabilidade social coletiva a integração destas pessoas na família, na comunidade e na sociedade. Neste quadro, as entidades empregadoras, que beneficiaram das mais-valias geradas por estas pessoas, devem ter preocupações para com o planeamento e a preparação da reforma, como etapas promotoras de um envelhecimento ativo e saudável, assente num quadro de uma economia focada nas pessoas e no seu bem-estar, sendo este o primeiro critério de sustentabilidade.

## BIBLIOGRAFIA

- Agência Lusa. (2022). Idade da Reforma recua três meses para 66 anos e 4 meses em 2023. *Observador*. Retirado a Fevereiro 22, 2023, de <https://observador.pt/2022/12/09/idade-da-reforma-recua-tres-meses-para-66-anos-e-4-meses-em-2023/>
- Aiden, H. (2016). Isolation and loneliness: An overview of the literature British. *Red Cross*. <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/research-publications/health-social-care-and-support/co-op-isolation-loneliness-overview.pdf>
- Almeida, H. N. (2013). Gestão de casos e Mediação Social, abordagens, processos de competências cruzadas na agenda do conhecimento em Serviço Social. In Albuquerque, C., Almeida, H. & Santos, C. (Eds.), *Serviço Social, mutações e desafios* (pp.15-63). Imprensa da Universidade de Coimbra
- Almeida, L. (2021). Desafios das Organizações face ao Envelhecimento: criatividade e inovação. In Pinto, H. & Pinto, J. (Coord.). *Envelhecimento: Dimensões e Contextos*. (1ªed., pp. 301-313). Universidade Católica Editora
- Almeida, M. (2007). Envelhecimento: ativo? Bem-sucedido? Saudável? Possíveis coordenadas de análise... *Forum Sociológico*, 17 (1), 17-24. <https://doi.org/10.4000/sociologico.1599>
- Almeida, M. Gutierrez, G. & Marques, R. (2012). *Qualidade de vida: Definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa*. [http://each.uspnet.usp.br/edicoes-each/qualidade\\_vida.pdf](http://each.uspnet.usp.br/edicoes-each/qualidade_vida.pdf)
- Alonso-Nuez, M., Cañete-Lairla, M., García-Madurga, M., Gil-Lacruz, A., Gil-Lacruz, M., Rosell-Martínez, J. & Saz-Gil, I. (2022). Corporate social responsibility and workplace Health promotion: A systematic review. *Front.Psychol*, 13, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1011879>
- Alves, E., Costa, A., Elias, I., Ferreira, P., Festas, N., Lopes, M., Miguel, J., Oliveira, M., ... Varela, A. (2017). *Estratégia Nacional para o envelhecimento ativo e saudável 2017-2025*. <https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2017/07/ENEAS.pdf>

- Andrade, B. (2021). Preparação para a reforma: uma prática de gestão de recursos humanos. *Intervenção Social*, 57/58, 409-430. <https://doi.org/10.34628/pwm7-7164>
- André, M. & Lüdke, M. (1986). *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas*. Editora Pedagógica e universitária
- APSS. (2018). *Código Deontológico dos Profissionais de Serviço Social em Portugal*. [https://servicosocial.pt/wp-content/uploads/2015/06/CD\\_AS\\_APSS\\_Final\\_APSS\\_AssembGeral25-10-2018\\_aprovado\\_RevFinal.doc-1-converted-1-C%C3%B3pia.pdf](https://servicosocial.pt/wp-content/uploads/2015/06/CD_AS_APSS_Final_APSS_AssembGeral25-10-2018_aprovado_RevFinal.doc-1-converted-1-C%C3%B3pia.pdf)
- Araújo, F. (2010). *O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro]. Repositório Institucional da UDRJ. <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp151399.pdf>
- Área Metropolitana do Porto & GRACE. (2020). *A integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: um guia para a inclusão*. [https://grace.pt/wp-content/uploads/2015/12/GUIA\\_GRACE\\_versao\\_WEB\\_spreads.pdf](https://grace.pt/wp-content/uploads/2015/12/GUIA_GRACE_versao_WEB_spreads.pdf)
- Arroteia, J. & Cardoso, A. (2006). O Envelhecimento da População Portuguesa: Responsabilidade Social e Cidadania. *Phycologica*, 42, 9-24. <http://hdl.handle.net/10400.19/3628>
- Azevedo, M. (2015). *O envelhecimento ativo e a qualidade de vida: uma revisão integrativa*. [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Enfermagem do Porto]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/10776>
- Ayuso, S. Colomé, R. & Roca, M. (2013). SMEs as “transmitters” of CSR requirements in the supply chain. *Supply Chain Management*, 18(5), 497-508. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SCM-04-2012-0152/full/html?skipTracking=true>

- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Edições 70
- Batista, B., Moreira, E., Rodrigues, D. & Silva, F. (2021). Técnicas de recolha de dados em Investigação: inquirir por questionário e/ou inquirir por entrevista? In Costa, A., Moreira, A. & Sá, P. (Eds). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: recolha de dados*. (1ªed., pp. 13-36). UA Editora
- Batista, T. (2011). *Responsabilidade Social das Empresas no Algarve*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Algarve]. Sapiientia. <http://hdl.handle.net/10400.1/3478>
- Bellamio, D., Jancewicz, A., Joergensen, T., Kostecka, A., Koutra, K., Kritsotakis, G., ... Tindbaek, P. (2012). *Pré-retirement Counselling: A shortcut to Active Ageing*. <https://www.en3karriere.dk/wp-content/uploads/2013/03/Pre-retirement-counselling.-A-shotcut-to-active-ageing-1.pdf>
- Belo, P., Muñoz, J., Pardo-Navarro, E., Pocinho, R. & Silva, C. (2017). Bem-estar psicológico na reforma: a importância da preparação dos trabalhadores para a transição. *Revista Lusófona de Educação*, 37 (37), 11-25. <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6227>
- Bent-Goodley, T., London, M. & Nandan, M. (2015). Social Workers as Social Change Agents: Social Innovation, Social Intrapreneurship, and Social Entrepreneurship. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39 (1), 38-56. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23303131.2014.955236>
- Bezerra, A. (2016). *A Responsabilidade Social em Portugal nas PMEs: Realidade ou Utopia?* [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositoUm. <https://hdl.handle.net/1822/42788>
- Blaikie, N. (2010). *Designing Social Research*. (2ªed.). Polity Press

- Blanco, S. (2019). *Responsabilidade Social Corporativa y Trabajo Social Empresarial* [Trabalho Final de Curso, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/32299>
- Blass, J., Halter, J., Hazzard, W., Ouslander, J. & Tinetti, M. (1994). *Principles of Geriatric Medicine and Gerontology* (3ª edição). McGraw Hill
- Bocean, C., Cazacu, M., Dumitriu, S. & Nicolescu, M. (2022). The Role of Social Responsibility and Ethics in Employees' Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19 (14), 1-15. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9317786/>
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (1992). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. (2ª ed.). Allyn and Bacon
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the businessman*. Harper & Row
- Brandão, C., Costa, A. & Ribeiro, J. (2021). Análise de dados. In Gonçalves, J., Gonçalves, S., Marques, C. (Eds.). *Manual de Investigação Qualitativa: conceção, análise e aplicações*. (1ª ed., pp. 129-150). PACTOR
- Buss, P. (2000). Promoção da saúde e qualidade de vida. *Ciência, saúde e coletiva*, 5(1), 163-177 <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100014>
- Cabral, M. & Ferreira, P. (2013). *Envelhecimento Activo em Portugal – Trabalho, reforma, lazer e redes sociais*. Fundação Francisco Manuel dos Santos
- Caldas, C. P. (2002). Envelhecimento com dependência: responsabilidades e demandas da família. *Cadernos de Saúde Pública*, 19 (3), 773-781. <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2003.v19n3/733-781/pt>

- Campenhoudt, R. & Quivy, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (2ªed.). Gradiva Publicações
- Canales, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendências. *Revista Hojas y Hablas*, 10, 91-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>
- Carneiro, R., Chau, F., Fialho, J., Sacadura, M. & Soares, C. (2012). Envelhecimento da População: Dependência, Ativação e Qualidade. *Povos E Culturas*, 16, 13-32. <https://doi.org/10.34632/povoseculturas.2012.8899>
- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4 (4), 497-505. <https://doi.org/10.2307/257850>
- Cartwright, C. & Findlay, R. (2002). *Social Isolation & Older People: A Literature*. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=1d14fa6791f9cfb7e4f87ca790241eb55cfe242d>
- Carvalho, A. (2015). *Associativismo e Participação – o caso da Associação Cultural Desportiva e Social da Ereira*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Coimbra]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/13378>
- Carvalho, M. (2013). Um Percurso Heurístico pelo Envelhecimento. In Carvalho, M. (Coord.), *Serviço Social no Envelhecimento*, (1ªedição, pp. 1-15). PACTOR
- Carvalho, M. (2016). *Ética Aplicada ao Serviço Social: Dilemas e Práticas Profissionais*. PACTOR
- Castilho, A. (2010). *Envelhecimento Ativo/Envelhecimento Saudável: Opinião dos Idosos do Concelho de Viana do Castelo*. [Relatório de Estágio de Mestrado, Universidade

Fernando Pessoa]. Repositório Institucional da Universidade Fernando Pessoa.  
<http://hdl.handle.net/10284/1498>

Collado, C., Lucio, P. & Sampieri, R. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ªed.). McGraw - Hill

COM (2006). *Implementação da parceria para o crescimento e o emprego: tornar a Europa um pólo de excelência em termos de responsabilidade social das empresas*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX:52006DC0136>

COM (2011). *Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52011DC0681>

COM. (n.d.). *Responsabilidade Social: O que significa? Conceitos e marcos no contexto europeu*. <https://eurocid.mne.gov.pt/artigos/responsabilidade-social-1>

Comissão das Comunidades Europeias. (2001). *Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*. [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a\\_pt.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf)

Comissão Europeia (2021). *O Pilar Europeu dos Direitos Sociais em 20 princípios*. Retirado a Março 1, 2023, de <https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/pt/#>

Comissão Europeia (2021). *União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030. Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão*. Retirado a Março 1, 2023, de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=pt>

Comissão Europeia (n.d.). *Estratégia para a Igualdade de Género: Realizações e principais domínios de ação*. Retirado a Fevereiro 10, 2023,

[https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-equality-strategy\\_pt](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-equality-strategy_pt)

Conceição, M. (2011). *Práticas de Responsabilidade Social*. [Relatório de Estágio Curricular, Universidade Técnica de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/10250/1/DM-MIMC-2011.pdf>

Correia, A. (2017). *Associativismo e bem-estar do sénior*. Academia das Ciências de Lisboa

Cosac, C. & Lima, M. (2005). Serviço Social na empresa. *Katálysis*, 8 (2), 235-246. <https://doi.org/10.1590/%25x>

Costa, A. & Minayo, M. (2018). Fundamentos Teóricos das Técnicas de Investigação Qualitativa. *Revista Lusófona de Educação*, 40 (40), 139-153. <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/6439>

Coutinho, C. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. (2ª edição). Almedina

Couto, M. (2019). As empresas e os desafios do envelhecimento. *LinkToLeaders*. Retirado a Março 12, 2023, de <https://linktoleaders.com/as-empresas-os-desafios-do-envelhecimento-grace/>

Davis, K. (1973). The Case for and against Business Assumption of Social Responsibilities. *The Academy of Management Journal*, 16(2), 312-322. <https://doi.org/10.2307/255331>

Decade of healthy ageing. (n.d.). *UN Decade of Healthy Ageing: Plan of Action (2021-2030)*. [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc\\_28](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_28)

Decreto de Aprovação da Constituição, de 10 de abril. *Diário da República: I série, nº86* (1976). <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

Dejoy, D.M. & Wilson, M.G. (2009). Creating healthy work organizations. In Home, A., Kenny, M., Orpinas, P. & Reese, L. (Eds), *Realizing Social Justice: The Challenge of Preventive Interventions*. American Psychological Association. <http://www.jstor.org/stable/j.ctv1chs94p>

Dias, F. (2001). *Sistemas de Comunicação, de Cultura e de Conhecimento: Um olhar sociológico*. Instituto Piaget

Diez, E. & Civera, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Revista de trabajo y acción social*, 52, 338-356. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4703443>

Domenech, Y. & Gómez, J. (1995). Una alternativa al trabajo social institucionalizado: el trabajo social en la empresa privada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 3, 187-198. <http://dx.doi.org/10.14198/ALTERN1995.3.13>

Duarte, A. & Moura, R. (2003). Dinamismo económico e responsabilidade social na Europa. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 2 (1), 12-18. <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbpg/article/view/79354>

El Akeremi, A., Igalens, J., Gond, J., Roeck, K. & Swaen, V. (2018). How Do Employees Perceive Corporate Responsibility? Development and Validation of a Multidimensional Corporate Stakeholder Responsibility Scale. *Journal of Management*, 44 (2), 619-657. <https://doi.org/10.1177/0149206315569311>

Eurocid. (n.d.). *Responsabilidade Social: O que significa? Conceitos e marcos no contexto europeu*. Retirado em Fevereiro 4, 2023, de <https://eurocid.mne.gov.pt/artigos/responsabilidade-social-1>

European Commission. (2021). Union of Equality: European Commission presents Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030. *Employment, Social Affairs & Inclusion*. Retirado a Fevereiro 10, 2023, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1137&furtherNews=yes&newsId=9938>

Eurostat (2021). *More than a fifth of the eu population are aged 65 or over*. Retirado a Janeiro 2, 2023, de <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20210316-1>

Expressoemprego. (2020). *Pré-refoma*. Retirado a Fevereiro 22, 2023, <https://expressoemprego.pt/carreiras/pre-reforma/3782>

Faria, M. (2015). *Responsabilidade Social Empresarial: Relato e análise económica e financeira*. VidaEconómica

Farley, O., Skidmore, R. & Thackeray, M. (1991). *Introduction to Social Work*. Prentice Hall

Farooq, M., Farooq, M. & Rupp, D.E. (2017). The multiple pathways through which internal and external corporate social responsibility influence organizational identification and multifoci outcomes: The moderating role of cultural and social orientations. *Academy of Management Journal*, 60 (3), 954-985. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0849>

- Fernandes, A. (2005). Processos e estratégias de envelhecimento. *Sociologia – Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 15 (1), 223-247. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/Sociologia/article/view/2390/2187>
- Fernandes, M. (2012). *Relatório de Estágio*. [Relatório de Estágio de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati. <http://hdl.handle.net/10400.14/9218>
- Fernandes, N. (2010). *A Responsabilidade Social das Empresas – A dimensão interna: uma ferramenta para a criação de Valor*. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório Científico do Politécnico de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.21/91>
- Ferreira, A. (2009). *A qualidade de vida em idosos em diferentes contextos habitacionais: A perspetiva do próprio e do seu cuidador*. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/2156>
- Ferreira, M. (2021). Portugal está ainda mais envelhecido: há 182 idosos por cada 100 jovens no país, dizem os Censos. *Observador*. Retirado a Março 10, 2023, de <https://observador.pt/2021/12/16/portugal-esta-ainda-mais-envelhecido-ha-182-idosos-por-cada-100-jovens-no-pais-dizem-os-censos/>
- Ferreira, P. (2018). O Serviço Social nas Empresas: Desafios e Oportunidades num campo de intervenção em transformação. *Trabalho Social Global – Global Social Work*, 8 (14), 147-166. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.6847>
- Fialho, I., Saragoça, J. & Silvestre, M. (2014). Da palavra à construção de conhecimento científico: um olhar reflexivo e meta-avaliativo sobre o guião de entrevista. *Comunicação & Informação*, 17(2), 119-138. <http://hdl.handle.net/10174/11927>
- Flick, U. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. (2ªed.). Bookman

- Fonseca, A. (2004). *Uma abordagem psicológica da “passagem à reforma”:* *Desenvolvimento, envelhecimento, transição e adaptação*. [Tese de Doutoramento, Universidade do Porto]. Repositório Aberto. <https://hdl.handle.net/10216/9776>
- Fonseca, A. (2011). *Reforma e Reformados*. Almedina
- Fonseca, A. (2021). A educação e aprendizagem no decurso do Envelhecimento. In Pinto, H. & Pinto, J. (Coord.). *Envelhecimento: Dimensões e Contextos*. (1ªed., pp. 273-285). Universidade Católica Editora
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do envelhecimento*. Climpesi Editores
- Fontanella, B. (2021). Participantes em Investigação Qualitativa. In Gonçalves, J., Gonçalves, S., Marques, C. (Eds.). *Manual de Investigação Qualitativa: conceção, análise e aplicações*. (1ªed., pp. 27-40). PACTOR
- Fortin, M. (2009). *O processo de investigação: da conceção à realização*. Lusociência – Edições Técnicas e Científicas
- França, L. (2010). Preparação para a Reforma: Responsabilidade individual e coletiva. *Psychologica*, 53 (1), 47-66. [http://dx.doi.org/10.14195/1647-8606\\_53\\_3](http://dx.doi.org/10.14195/1647-8606_53_3)
- Fraser, M. & Guedes, S. (2004). Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Paidéia*, 14 (28), 139-152. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305425354004>
- Frois, C. (2020). *Conciliação da vida pessoal, familiar e profissional: a perspetiva dos jovens universitários*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/21552>

- Gehlenborg, H. (2008). Occupational Social Work in Germany; A Continuously Developing Field of Practice. *Employee Assistance Quarterly*, 17 (1-2),17-41. [https://doi.org/10.1300/J022v17n01\\_02](https://doi.org/10.1300/J022v17n01_02)
- GNR. (2022). *Operação “Censos Sénior 2022”* – Balanço. Retirado a Março 10, 2023, de <https://www.gnr.pt/comunicado.aspx?linha=4781>
- Goldberg, R. (2001). *Como as empresas podem implementar programas de voluntariado*. Instituto Ethos
- Gotea, M. & Rosculet, A. (2019). Corporate Social Responsibility and Social Work: Interconnections. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov*, 12 (61). <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2019.12.61.1.12>
- Grace. (2005). *A Integração de Pessoas com Deficiência nas Empresas: Como Actuar*. [http://www.deficienciavisual.pt/x-leg-aba-A\\_Integracao\\_de\\_Pessoas\\_com\\_Deficiencia\\_nas\\_Empresas-Como\\_actuar.pdf](http://www.deficienciavisual.pt/x-leg-aba-A_Integracao_de_Pessoas_com_Deficiencia_nas_Empresas-Como_actuar.pdf)
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e formas de uso*. Príncípa
- Guerreiro, M., Jesus, C., Moreno, M. & Perísta, H. (2008). A igualdade de género no quadro da responsabilidade social – o projeto Equal Diálogo Social e Igualdade nas Empresas. *Ex-aequo*, 18, 103-120. <http://hdl.handle.net/10071/13526>
- Gupta, P. & Salman, M. (2021). Corporate Social Responsibility and Social Development: New Vistas of Social Work Practice in India. *Journal of Social Work Education and Practice*, 6(4), 10-19. [https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/060402\\_corporate\\_social\\_responsibility\\_social\\_development\\_and\\_social\\_work.pdf](https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/060402_corporate_social_responsibility_social_development_and_social_work.pdf)

- Henriques, H. (2014). *Os Laços da Idade: Envelhecimento e ocupação do tempo em Celorico de Basto*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositoriUM. <https://hdl.handle.net/1822/34269>
- Hoffer, A. (1989). Educational Ingredients for Occupational Social Work Practice. *Journal of Social Work Education*, 25 (3), 212-223. <https://www.jstor.org/stable/23042595>
- Huang, J., Jia, Y., Liu, T. & Yan, J. (2019). How Does Internal and External CSR Affect Employees' Work Engagement? Exploring Multiple Mediation Mechanisms and Boundary Conditions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (14), 1-17. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6678673/>
- IFSW. (2014). *IFSW Secretary-General, Rory Truell's 1st of May 2014 message*. Retirado a 16 de Fevereiro, 2023, de <https://www.ifsw.org/ifsw-secretary-general-rory-truells-1st-of-may-2014-message/>
- INE. (2023). *Censos 2021 – Divulgação dos Resultados Definitivos*. Retirado a Março 3, 2023, de [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUES\\_dest\\_boui=541064323&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUES_dest_boui=541064323&DESTAQUESmodo=2)
- Instituto Nacional de Estatística (2023). *Censos 2021 – Divulgação dos resultados definitivos*. Retirado a 28 de Fevereiro de 2023, de [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUES\\_dest\\_boui=541064323&DESTAQUESmodo=](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUES_dest_boui=541064323&DESTAQUESmodo=)
- Irigaray, T. & Schneider, R. (2008). O envelhecimento na atualidade: aspetos, cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. *Estudos de psicologia (Campinas)*, 25 (4), 585-593. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2008000400013>

- Jamali, D., Harwood, I. & El Dirani, A. (2014). Exploring human resource management roles in corporate social responsibility: the CSR-HRM co-creation model. *Business Ethics: A European Review*, 24 (2), 125-143. <https://doi.org/10.1111/beer.12085>
- Jesus, A. (2014). *O papel do Empreendedorismo Social no Terceiro Setor: uma nova solução no domínio da Alzheimer na Região Autónoma da Madeira?* [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositoriUm. <https://hdl.handle.net/1822/30552>
- Jones, T. (1980). Corporate Social Responsibility Revisted, Redefined. *California Management Review*, 22 (3), 59-67. <https://doi.org/10.2307/41164877>
- Junior, E., Oliveira, E., Santos, A. & Schnekenberg, G. (2021). Análise Documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. *Cadernos da Fucamp*, 20 (44), 36-51. <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2356>
- Kertzman, O. (2005). Responsabilidade Social e Envelhecimento: o que as empresas têm a ver com isto? *A terceira idade*, 16 (33), 22-39. [https://portal.sescsp.org.br/online/artigo/8532\\_RESPONSABILIDADE+SOCIAL+E+ENVELHECIMENTO+O+QUE+AS+EMPRESAS+TEM+A+VER+COM+ISTO](https://portal.sescsp.org.br/online/artigo/8532_RESPONSABILIDADE+SOCIAL+E+ENVELHECIMENTO+O+QUE+AS+EMPRESAS+TEM+A+VER+COM+ISTO)
- Kurzman, P. (2013). Occupational Social Work. *National Association of Social Workers and Oxford University Press*. <http://hdl.handle.net/10713/12137>
- Levitt, T. (1958). The Dangers of Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 36 (1), 41-50. <http://57ef850e78feaed47e42-3eada556f2c82b951c467be415f62411.r9.cf2.rackcdn.com/Levitt-1958-TheDangersofSR.pdf>

- Logan, G. (2001). The shadow boxer: Occupational social work in Australia. *Employee Assistance Quarterly*, 17 (1-2), 1-15.  
[https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J022v17n01\\_01](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J022v17n01_01)
- Low, M. (2016). Corporate Social Responsibility and the Evolution of Internal Corporate Social Responsibility in 21st Century. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies*, 3(1), 56-74.  
<http://asianonlinejournals.com/index.php/AJSSMS/article/view/471/474>
- Luzon, P., Milan, J. & Noveno, E. (2022). Social Work in Suits: A Case Study on the Corporate Social Responsibility (CSR) Initiatives of Widus Foundation, Inc. (WFI). *Asean Social Work Journal*, 10 (1), 17-34. <https://doi.org/10.58671/aswj.v10i1.5>
- Magalhães, J. & Paul, V. (2021). Entrevista. In Gonçalves, J., Gonçalves, S., Marques, C. (Eds.). *Manual de Investigação Qualitativa: conceção, análise e aplicações*. (1ªed., pp. 63-83). PACTOR
- Maldonado, J. (2022). *O Voluntariado Corporativo como veículo de Responsabilidade Social Corporativa: o que motiva as organizações?* [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati. <http://hdl.handle.net/10400.14/38757>
- Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Fundação Francisco Manuel dos Santos
- Martinho, M. (2007). *A comunicação na sala de aula de matemática: um projeto colaborativo com três professoras do ensino básico*. [Tese de Doutoramento, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/1523>
- Mattos, G. (2019). *A responsabilidade social empresarial e a atratividade das empresas: uma investigação com alunos e ex-alunos da Faculdade de Economia do Porto*.

[Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <https://hdl.handle.net/10216/123553>

McGuire, J. (1963). *Business and Society*. McGraw Hill

Miranda, R. (2021). *O impacto do Capital Intelectual Sustentável no Desempenho Sustentável – O estudo de uma PME Industrial de Calçado Ortopédico*. [Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Dissertação de Mestrado]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <http://hdl.handle.net/10400.22/19943>

Montijo, J. (2018). *Projeto Intergeracional de combate ao isolamento e solidão dos idosos no concelho de Estremoz*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/18733>

Moresi, E. (2003). *Metodologia de Pesquisa*. [Programa de Pós-Graduação STRICTO SENSU em Gestão do conhecimento e tecnologia da informação, Universidade Católica de Brasília]. <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>

Nagarajan, N., Fang, M., Wada, M. & Sixsmith, A. (2019). Defining organizational contributions to sustaining na ageing workforce: a bibliometric review. *European Journal of Ageing*, 16 (1), 337-361. <https://doi.org/10.1007/s10433-019-00499-w>

Naufal, R. (2008). Addressing Social Isolation Amongst Older Victorians: an evidence based approach. *Department of Planning and Community Development*. [http://library.bsl.org.au/jspui/bitstream/1/3472/1/Social%20isolation%20older%20Victorians\\_Naufal&Naughtin2008.pdf](http://library.bsl.org.au/jspui/bitstream/1/3472/1/Social%20isolation%20older%20Victorians_Naufal&Naughtin2008.pdf)

Neri, A. (2005). *Palavras-Chave em gerontologia*. Alínea

- Neto, F. (2000). *Psicologia social*. Universidade Aberta
- OMS. (1946). Constitution of Who. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/EN/constitution-en.pdf>
- OMS. (2002). *Active Ageing: A policy Framework*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67215/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf?sequence=1)
- OMS. (2005). *Envelhecimento Ativo: Uma política de Saúde*. [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento\\_ativo.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_ativo.pdf)
- ONU. (2015). *Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>
- Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Areal
- Paschoal, S. (2004). *Qualidade de vida do idoso: construção de um instrumento de avaliação através do método do impacto clínico*. (Tese de Doutorado, Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo). [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-16052005-112538/publico/Sergio\\_Paschoal\\_tese.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-16052005-112538/publico/Sergio_Paschoal_tese.pdf)
- Pereira, E., Santos, A., Santos, M. & Silva, J. (2006). *Responsabilidade Social nas PME*. Editora RH
- Pinto, J. (2021). Envelhecimento e carreira: novos contornos. In Pinto, H. & Pinto, J. (Coord.). *Envelhecimento: Dimensões e Contextos*. (1ªed., pp. 286-300). Universidade Católica Editora

- Pires, D. (2020). Prevenção Primordial, Envelhecimento Ativo e Reforma Faseada: Um triângulo Saudável? *Gazeta Médica*, 7 (1), 4-6.  
<https://www.gazetamedica.pt/index.php/gazeta/article/view/275/186>
- Quaresma, M. (2004). *O Sentido das Idades da Vida – Interrogar a Solidão e a Dependência: CESDET*
- Racius. (n.d.). *Informações da Coo-Up – Cooperativa de Solidariedade Social*. Retirado a 27 de janeiro de 2023 de <https://www.racius.com/coo-up-cooperativa-de-solidariedade-social-crl/>
- Raposo, S. (2016). *SerPiresviço Social na empresa: reflexões, limites e perspetivas*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati.  
<http://hdl.handle.net/10400.14/21193>
- Rego, S. (2020). *A perceção do papel do Assistente Social na área dos Recursos Humanos nas organizações*. [Dissertação de Mestrado, Universidade dos Açores]. Repositório da Universidade dos Açores. <http://hdl.handle.net/10400.3/6139>
- Reis, C. (2014). *A reforma e satisfação com a vida*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Bissaya Barreto]. Repositório Comum.  
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/28943/1/A%20Reforma%20e%20a%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20com%20a%20Vida.pdf>
- República Portuguesa. (2018). *3 em linha – Programa para a Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar 2018-2019*. Retirado a Março 5, 2023, <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/documento?i=3-em-linha-programa-para-a-conciliacao-da-vida-profissional-pessoal-e-familiar-2018-2019->

- Ribeiro, O. (2012). O envelhecimento “ativo” e os constrangimentos da sua definição. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, (2), 33-52. <https://www.redalyc.org/pdf/4265/426539987004.pdf>
- Rico, E. (1992). *Teoria do Serviço Social de Empresa: Objeto e Objetivos*. Editora Cortez
- Richardson, V. (1989). Social Work Practice and Retirement. *Sage Journals*, 70 (4), 210-218. <https://doi.org/10.1177/104438948907000403>
- Rocha, M. (2018). *As empresas como instrumento de responsabilidade social*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <https://hdl.handle.net/10216/118319>
- Robertis, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*. Porto Editora
- Silva, J. (2011). *A qualidade de vida do idoso e o seu bem-estar social*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Algarve]. Sapientia. <http://hdl.handle.net/10400.1/3603>
- Silva, J. (2021). *A Responsabilidade Social, o Governo das Sociedades e a relação entre ambos*. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <http://hdl.handle.net/10400.22/17686>
- Silva, P. (2009). *Adaptação à Reforma e Satisfação com a Vida: A importância da Actividade e dos Papéis Sociais na realidade europeia*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE-IUL]. Repositório do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/1879>
- Simão, C. (2021). *A preparação e planeamento da reforma como etapas promotoras de um envelhecimento ativo e saudável – Projeto Life Swings*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati. <http://hdl.handle.net/10400.14/36974>
- Simões, A. (2006). *A Nova Velhice: Um Novo Público a Educar*. Âmbar

- Sousa, P. (2013). *Bússola metodológica – Justificação. Experiências e Lógicas de Ação no Serviço Social*. [Tese de Doutoramento, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati. <http://hdl.handle.net/10400.14/14909>
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. SAGE Publications
- Straussner, S. (1990). Occupational Social Work Today: An Overview. *Employee Assistance Quarterly*, 5 (1), 1-17. [https://doi.org/10.1300/J022v05n01\\_01](https://doi.org/10.1300/J022v05n01_01)
- Suppes, M. & Wells, C. (1996). *The Social Work Experience: An Introduction to the Profession and its Relationships to Social Welfare Policy*. McGraw-Hill
- Teles, H. (2010). O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial: passado, presente e futuro. *Intervenção Social*, 36 (1), 46-61. <http://hdl.handle.net/11067/4299>
- Teles, H. (2020). *Serviço Social nas empresas: Práticas de Responsabilidade Social*. PACTOR
- United Nations. (2022). *World Population Prospects 2022*. <https://www.un.org/development/desa/pd/content/World-Population-Prospects-2022>
- Veloso, A. (2015). *Envelhecimento, Saúde e Satisfação: Efeitos do Envelhecimento Ativo na Qualidade de Vida*. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra]. Repositório Científico da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/29711>
- Vergara, S. (1997). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. Atlas

- Veríssimo, A. (2018). *O impacte da responsabilidade social corporativa externa: influência na motivação dos colaboradores*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati.  
<http://hdl.handle.net/10400.14/28129>
- Vieira, P. (2022). Idade da reforma em 2022 e o que esperar em 2023. *Economias*. Retirado em Janeiro 12, 2023, de <https://www.economias.pt/idade-da-reforma-em-2022-e-2023/>
- Vilelas, J. (2009). *Investigação: O processo de construção do conhecimento*. (3ªed.). Edições Sílabo
- Walker, A. (2005). A European perspective on quality of life in old age. *European Journal of Ageing*, 2(1), 2-12. [10.1007/s10433-005-0500-0](https://doi.org/10.1007/s10433-005-0500-0)
- Weiss, R. (1973). *Loneliness: The Experience of Emotional and Social Isolation*. MIT Press
- World Business Council For Sustainable Development. (2001). *Corporate Social Responsibility*.  
<https://growthorientedsustainableentrepreneurship.files.wordpress.com/2016/07/csr-wbcds-csr-primer.pdf>

# APÊNDICES

<b>Apêndice 1</b> - Guião das Entrevistas .....	192
<b>Apêndice 2</b> - Consentimento Informado.....	195
<b>Apêndice 3</b> - Guião das entrevistas exploratórias.....	197
<b>Apêndice 4</b> - Exemplo de uma transcrição integral de uma entrevista (E10).....	200
<b>Apêndice 5</b> - Grelha de Análise (nível de atuação, dimensão, categoria e subcategoria)	221
<b>Apêndice 6</b> – Exemplo de uma grelha analítica.....	225
<b>Apêndice 7</b> - Empresas em Portugal com assistentes sociais nos seus quadros .....	278



## GUIÃO DAS ENTREVISTAS

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Local da Entrevista: \_\_\_\_\_

Apresentação Entrevistadora (mostrar o consentimento informado)

Contextualização

### Questões de pesquisa ou orientadoras:

- “De que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial?”;
- “Como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?”;
- “Até que ponto é que os programas de responsabilidade social das empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas?”;
- “De que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?”

### Objetivo (geral):

“Compreender o modo como o Serviço Social nas empresas acompanha os seus trabalhadores na preparação da reforma, com vista a potenciar um envelhecimento ativo e saudável, com qualidade de vida e bem-estar, considerando este aspeto como fazendo parte da responsabilidade social das empresas”

### **Objetivos específicos:**

- Conhecer as práticas de responsabilidade social empresarial integradas nas funções e no papel do Serviço Social;
- Identificar as práticas de preparação para a reforma sendo estas percebidas como promoção do envelhecimento ativo e saudável entendido como uma responsabilidade social empresarial.

### **Dados Sócio - Demográficos**

#### **Informação geral sobre a pessoa entrevistada**

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

Entidade: \_\_\_\_\_

Antiguidade na instituição: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

Área de Formação: \_\_\_\_\_

Formação académica: \_\_\_\_\_

#### **Entrevista**

##### **I - O Serviço Social na empresa**

1. Qual o lugar e as funções do Assistente Social na empresa onde exerce funções laborais?
2. Como é realizado o acompanhamento social aos trabalhadores?

##### **II - A Responsabilidade Social na Empresa**

3. Para si o que é a Responsabilidade Social Empresarial (RSE)?
4. A empresa onde trabalha tem programas de responsabilidade social?

5. Como avalia a importância de existir um departamento de responsabilidade social empresarial?
6. De que forma, o assistente social pode contribuir para o bem-estar dos seus trabalhadores e das suas famílias no contexto da responsabilidade social?

### **III - A preparação dos trabalhadores para a reforma e pós-reforma**

7. Existe algum programa de preparação para a reforma? Se sim, como é feito?
8. Existe algum acompanhamento aos trabalhadores no pós-reforma? Se sim, como é realizado?
9. Caso tenha respondido afirmativamente à pergunta anterior, na empresa onde trabalha, a preparação para a reforma está ligada aos recursos humanos ou à responsabilidade social?
10. Que tipo de relação os aposentados mantêm com a empresa?
11. Que tipo de relação os aposentados mantêm com os colegas? Por exemplo, existe alguma associação?

### **IV - A preparação do envelhecimento ativo e saudável como dimensão da Responsabilidade Social Empresarial**

12. Como podem as empresas contribuir para a preparação da reforma e do envelhecimento ativo e saudável, contribuindo para a qualidade de vida dos seus trabalhadores?
13. Existe alguma questão importante que queira referir e que eu não tenha perguntado?

**Obrigada pela sua participação!**

## Apêndice 2 - Consentimento Informado



Universidade Católica Portuguesa

Mestrado em Serviço Social

Patrícia Gaspar Alves

A Responsabilidade Social Empresarial e o Papel do Serviço Social de Empresa na preparação da reforma dos trabalhadores

Eu, Patrícia Gaspar Alves, enquanto aluna do 2º ano do Mestrado em Serviço Social, da Faculdade de Ciências Humanas, da Universidade Católica Portuguesa, no âmbito da Dissertação de Mestrado, encontro-me a realizar uma investigação na área da Responsabilidade Social Empresarial, concretamente do papel do Serviço Social de Empresas na preparação da reforma dos trabalhadores. Com a presente investigação, pretende-se, numa primeira instância, identificar o papel e as funções do Serviço Social na Responsabilidade Social Empresarial. Em seguida, identificar os Programas de Preparação da Reforma, sendo estes dentro ou fora do âmbito da Responsabilidade Social, na rede de empresas, em Portugal que têm assistentes sociais. Interessa-nos, também, compreender a forma como os assistentes sociais trabalham a questão da preparação para a reforma dos trabalhadores, no âmbito do envelhecimento ativo e saudável, como fator determinante de saúde e de integração social. Os dados recolhidos, em áudio e através de anotações, serão tratados com confidencialidade e destinam-se apenas para fins científicos e académicos. Grata pela colaboração.

## DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Eu (nome) \_\_\_\_\_ declaro que conheço os objetivos do estudo e aceito colaborar com a investigadora Patrícia Gaspar Alves. Tomei conhecimento que os meus dados pessoais não serão divulgados, nem a entrevista será utilizada para outro fim. Sei, igualmente, que tenho o direito de colocar, agora ou durante o desenvolvimento da investigação, qualquer questão acerca do mesmo e que sou livre, a qualquer momento, de interromper a minha participação nesta entrevista. Sinto que estou informado/a e permito que a entrevista seja gravada, em áudio, bem como que sejam registadas anotações.

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura do entrevistado

---

Assinatura da investigadora

Patrícia Gaspar Alves

---



## GUIÃO DAS ENTREVISTAS

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Local da Entrevista: \_\_\_\_\_

Apresentação Entrevistadora (mostrar o consentimento informado)

Contextualização

### Questões de pesquisa ou orientadoras:

- “De que forma o Serviço Social nas empresas trabalha a Responsabilidade Social Empresarial?”;
- “Como o Serviço Social pode promover um envelhecimento ativo e saudável, a partir da Responsabilidade Social Empresarial?”;
- “Até que ponto é que os programas de responsabilidade social das empresas integram os programas de reforma dos trabalhadores das mesmas?”;
- “De que forma as empresas trabalham a questão da reforma dos seus trabalhadores para promoverem a sua inserção e o bem-estar enquanto pessoas idosas, vendo nisto uma responsabilidade social?”

### Objetivo (geral):

“Compreender o modo como o Serviço Social nas empresas acompanha os seus trabalhadores na preparação da reforma, com vista a potenciar um envelhecimento ativo e saudável, com qualidade de vida e bem-estar, considerando este aspeto como fazendo parte da responsabilidade social das empresas”

### **Objetivos específicos:**

- Conhecer as práticas de responsabilidade social empresarial integradas nas funções e no papel do Serviço Social;
- Identificar as práticas de preparação para a reforma sendo estas percebidas como promoção do envelhecimento ativo e saudável entendido como uma responsabilidade social empresarial.

### **Dados Sócio - Demográficos**

#### **Informação geral sobre a pessoa entrevistada**

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

Entidade: \_\_\_\_\_

Antiguidade na instituição: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

Área de Formação: \_\_\_\_\_

Formação acadêmica: \_\_\_\_\_

#### **Entrevista**

##### **I – A Responsabilidade Social na Empresa**

1. Para si o que é a Responsabilidade Social Empresarial (RSE)?
2. Qual a importância que é conferida, na sua empresa, à RSE?
3. A empresa onde trabalha tem programas de responsabilidade social?
4. Como avalia a importância de existir um departamento de responsabilidade social empresarial?

## **II – O Serviço Social na Empresa**

5. Qual o lugar e as funções do Assistente Social nesta empresa?
6. De que forma, o Assistente social S participa no programa de Responsabilidade Social? Caso não participe como se articula com este?
7. Como é realizado o acompanhamento social aos trabalhadores?
8. Existe algum programa de preparação para a reforma? Se sim, como é feito?
9. Existe algum acompanhamento aos trabalhadores no pós-reforma? Se sim, como é realizado?
10. Que tipo de relação os aposentados mantem com a empresa?

## **III – A preparação do envelhecimento ativo e saudável como dimensão da Responsabilidade Social Empresarial**

11. O que podem ser os programas de envelhecimento ativo e saudável? Caso conheça algum, pode descrevê-lo?
12. Como podem as empresas contribuir para a preparação da reforma e do envelhecimento ativo e saudável, contribuindo para a qualidade de vida dos seus trabalhadores
13. Existe alguma questão importante que queira referir e que eu não tenha perguntado?

**Obrigada pela sua participação!**

## **Apêndice 4 - Exemplo de uma transcrição integral de uma entrevista (E10)**

26-10-2022, 11h00 – 12h30

### **I - O Serviço Social na empresa**

#### **1. Qual o lugar e as funções do Assistente Social na empresa onde exerce funções laborais?**

Ok, vamos lá, então, do início. Por onde é que eu vou começar, pronto. O Serviço Social na empresa, portanto, na minha empresa, é constituído por um só elemento que sou eu. Além do Serviço Social eu também tenho um cargo de coordenação adjuvante dos serviços clínicos. Portanto, o nosso coordenador e diretor é um médico e, portanto, eu serei considerada a número dois do serviço. O nosso serviço é um serviço que é constituído por 27 elementos, portanto, já não estamos a falar de uns serviços clínicos quaisquer, estamos a falar de uma grande empresa com, com uma amostra superior a 3 mil funcionários, não lhe sei dizer o número ao certo, [nome da investigadora], porque nós estamos sempre com admissões e, portanto, pronto. Portanto, temos um, temos 14 enfermeiros; temos um serviço de enfermagem 24h; temos o Serviço Social a tempo completo de segunda a sexta-feira; temos 3 médicos, de medicina curativa que é o que mais se assemelha ao nosso médico de família, ok. Porque é que isto acontece? Porque é que isto ajuda? Ajuda a que, efetivamente, os nossos colaboradores não falem ao trabalho para irem buscar receitas médicas ou um tipo de ajuda de saúde primário, que procuram no Serviço Nacional de Saúde e que, portanto, têm acesso na fábrica a qualquer hora, a qualquer momento, dois homens e uma mulher. Sentimos ao longo do tempo, a necessidade de termos uma médica mulher, na medicina curativa.

Ao nível da medicina do trabalho temos, então, cinco médicos mais do que aqueles que a lei nos exige, onde também já temos uma médica mulher, porque fomos considerando, ao longo dos anos, que haveria essa necessidade. Pronto, temos a enfermagem 14 elementos e temos três especialidades e essas três especialidades são, então, a podologia, a pneumologia e a fisioterapia, que são médicos, externos ao serviço, portanto, só vão lá pontualmente. Neste

caso, na podologia temos uma procura brutal, de três dias de consulta por mês; pneumologia, uma vez e fisioterapia, duas vezes num mês, pronto, e onde também a marcação e o enquadramento desse tipo de consultas também são da responsabilidade do Serviço Social. Portanto, o Serviço Social tem um papel na coordenação do serviço, na organização do serviço, de todo o que é promoção da saúde. Portanto, eu tenho três colegas enfermeiras, especializadas em enfermagem do trabalho, que somente trabalham [nome da empresa], esta bem? Tem que haver esta distinção, porquê, porque os restantes colegas, estão em sistema de filhos, estão lá 24h, mas acumulam no [nome de uma outra empresa onde exercem funções], trabalham no hospital, trabalham noutra tipo de entidades. Estas três colegas, simplesmente, trabalham na [nome da empresa] e estão a especializar-se em enfermagem do trabalho. Fazem aquilo que a enfermagem do trabalho lhes pede, que são os exames periódicos, os exames operacionais. Sabe o que são exames periódicos? **Sim, sim.** Pronto, fazem os exames periódicos, fazem os exames ocasionais, mas fazem muito outro trabalho que é preciso fazer-se dentro de uma empresa e que, por norma, se esquece. Eu tenho organizado ao longo dos anos, fazermos uma consulta direta, para o diabético que, muitas vezes, não vão às consultas ao centro de saúde e não têm esse apoio; fazemos da obesidade; fazemos a nossa consulta da grávida; fazemos uma série de campanhas anualmente, por exemplo, agora no dia 19 de novembro, estamos a organizar uma campanha derivada à diabetes, que depois vamos reverter, aquilo que conseguirmos nessa campanha na empresa, a uma associação aqui do [nome da região de Portugal], que ajuda pessoas com diabetes. E, portanto, existe um envolvimento muito grande dos serviços clínicos na cultura da empresa e que tentamos, de alguma forma, aquela educação para a saúde aos nossos colaboradores e à família dos nossos colaboradores, ok? **Sim.** Porque a [nome da empresa] tem muito isso. Na Continental, existe muito o pai e já trabalha lá o filho e trabalha lá o sobrinho, se não trabalha na [nome da empresa], trabalha na [nome de outra empresa do grupo], se não trabalha na [nome de outra empresa do grupo], trabalha na [nome de outra empresa do grupo], ou na [nome de outra empresa do grupo], portanto, não deixa de ser uma grande indústria, mas que abarca muita gente. A ver se eu, até devia ter apontado, porque é tanta coisa, as minhas funções. Pronto, então, eu estou muito em trabalho em equipa, no que diz respeito a isso.

Temos também uma consulta, vou por pontes, espero bem não me esquecer de nada, temos também uma ligação e um enquadramento com os CRI's – Centro de Respostas Integradas - onde fazemos um encaminhamento direto, no que diz respeito às nossas dependências clínicas, ok? Os nossos pedidos de ajuda chegam de diversas formas, pelos familiares dos nossos colaboradores, pelos nossos colaboradores, pelas chefias, pelos colegas, chegam de diversas formas. Ultimamente, temos recebido pedidos de ajuda por email e, portanto, o colaborador tem a consulta social, tem a consulta médica e depois temos a parceria de forma que ele inicie o tratamento às dependências químicas ou não e estamos a falar de álcool, de jogo, de drogas, existe um encaminhamento para esses CRI's e eu trabalho, em conjunto, com essa equipa.

Temos também uma consulta antibiótica, com os nossos colaboradores, onde um dos médicos de medicina curativa é um dos responsáveis e, portanto, eu vou estando nas diversas equipas e existem elementos dos serviços clínicos que vão estando nessas, nessas, nessas equipas, também. Temos também, temos, tenho, porque eu estou a falar, temos, também, um projeto de inclusão social, onde vamos criando projetos ao nível da [nome da empresa], em que podemos adaptá-los e ir buscar lá fora ao mercado de trabalho, pessoas com incapacidade superior a 60%, que queiram ingressar no mundo [nome da empresa], que queiram vir trabalhar connosco, com tarefas adaptadas às incapacidades que eles têm, físicas e que está a ser um sucesso brutal. Efetivamente, nós, legalmente temos de ter um x número de pessoas com incapacidade, mas temos de criar condições, não é ter por ter, nem criar um desconforto a quem os recebe, nem a eles que estão a chegar. E, portanto, temos um projeto que está a ser espetacular e que está a funcionar muito bem, muito bem, e estamos a conseguir que, efetivamente, as pessoas tenham uma vida capaz e uma vida produtiva e uma vida de trabalho. Inicialmente, foi muito complicado, a verdade é essa, porque eu, no início, andava à procura mais de jovens que quisessem iniciar a vida, mas, efetivamente, há um grande problema, por parte destas famílias, que não querem perder aquele valor mensal, que os filhos têm como garantido. Porque os pais pensam, o que é que os pais pensam, que um dia eu morro e, ao menos, ele tem aquele dinheirito sempre fixo, se ele não se adaptar à empresa, se a empresa acaba por fechar, se a empresa, e depois é muito complicado as famílias voltarem a ter este apoio porque a [nome da entidade estatal] alega que se ele alguma vez teve capacidade para trabalhar, então, porque é que não terá a

seguinte, e, portanto, é aqui uma questão de sistema que, pronto, dificultou. Portanto, eu consegui adultos, não é, quando eu falo em adultos falo em idades diferentes, 30, 40, que, efetivamente, já tinham trabalhado, têm essa incapacidade, por motivos dessa incapacidade não tinham arranjado tarefas que conseguissem fazer, porque é muito complicado adaptar este tipo de incapacidades às tarefas, mas pronto, pronto, temos conseguido. Pronto, partilhar consigo isto, porque acho que é uma responsabilidade social e é um projeto espetacular.

O Serviço Social, está presente desde o início, desde que o candidato entre na [nome da empresa], até à reforma. Toda a gente que é admitida na [nome da empresa], tem um conjunto de exames clínicos, físicos, tem uma consulta de aptidão final com um médico, tem as análises clínicas e tem a consulta social. Toda a gente que entre para a [nome da empresa] é feita uma entrevista social, onde, toda a gente, está bem. No antigamente, quando eu cheguei, a colega registava as coisas num caderninho, quando eu cheguei criei, tive a necessidade de ter um processo em papel individual para cada um. Posso dizer-lhe que desde há 5 anos para cá, temos tudo digitalizado, e, portanto, temos um programa, neste caso, o [nome do programa informático], conhecido por muitas empresas, mas que, efetivamente, tem um módulo de Serviço Social, que não é partilhado, portanto, as pessoas só podem saber se aquele indivíduo teve ou não no Serviço Social, mas não sabem os registos, não sabem ler, portanto, a informação é completamente sigilosa, mas faz com que eu tenha ali os registos todos de cada pessoa. Quando eu entrei para a [nome da empresa], eram 1000, mas agora somos 3000 mil, a diferença é muita. Existe uma necessidade de haver um registo. Eu não sou eterna, eu já tive fora quando estive grávida dos meus filhos gémeos e, portanto, a informação não é minha, a informação é da empresa e é para o bem dos seus trabalhadores, da sua família, e tem de haver um registo salvaguardado, pronto. Portanto, nessa entrevista de admissão inicial, e porque eu irei estar presente ao longo da vida do colaborador, de diversas formas, é feita uma caracterização social do indivíduo, a nível familiar, a nível social, a nível económico, esta questão toda do endividamento, que é uma preocupação muito grande minha. Porque depois esta empresa também tem, atribui muitos benefícios aos colaboradores em situações de crise, de emergência, de endividamento, e, portanto, eu tenho logo de fazer um desenho, um diagnóstico do indivíduo, pronto.

## 2. Como é realizado o acompanhamento social aos trabalhadores?

Pode ser feita de diversas formas. O colaborador entra e pede um atendimento; a chefia manda o colaborador vir ao Serviço Social, porque haja conveniente, porque acha e encaminha, porque acha que o colaborador tem problemas de álcool, porque acha que o colaborador isto, aquilo; o colaborador é sorteado na entrada da [nome do edifício], porque a minha [nome do edifício], faz sorteio com o nosso cartão, na x entrada e nós temos de fazer um teste de drogas, de álcool, na hora, e até há pouco tempo de temperatura por causa do Covid e, portanto, no imediato o indivíduo está sob a presença de álcool ou está sob a presença de algum tipo de drogas e pode vir dessa forma. Num exame de saúde ocupacional, em que um indivíduo começa a queixar-se que, efetivamente, naquela tarefa, naquele posto de trabalho não está confortável, está com dores, está com uma doença, portanto, o Serviço Social acompanha, tudo numa gestão com a empresa, com o supervisor, no posto de trabalho, para a mudança daquele colaborador; quando o colaborador está de baixa médica, portanto, há mais de 30 dias, é sempre realizado um atendimento ou acompanhamento clínico do colaborador. Se o colaborador não pode ir ao Serviço Social da empresa é feita uma visita domiciliária ou uma visita hospitalar. Não chega o colaborador estar em casa de baixa médica, porque sabemos, perfeitamente, que muitos colaboradores estão em casa, de baixa médica, e procuram fazer fisioterapia e tomam a medicação e procuram um especialista, mas existe aquele colaborador que está em casa, sem trabalhar, e que está à espera que a saúde lhe venha pelo teto e que alguém o vá buscar a casa para fazer fisioterapia e precisa de um encaminhamento, precisa de ajuda, precisa da estratégia, da ferramenta e é isso que o Serviço Social faz, proporciona o ensino ao colaborador da forma que ele está a ter um melhor bem-estar, uma melhor qualidade de vida. Pronto, isto eu falei, exatamente, das visitas domiciliárias, pronto. Mais, mais visitas domiciliárias. **Eu estava a perguntar-lhe a forma como vocês acompanham depois as situações dos colaboradores?** Há, pronto, imagina, um colaborador vem ao Serviço Social com um problema, com um problema derivado do álcool, é feita essa consulta, é encaminhado para o médico e depois com x regularidade eu convoco o colaborador para vir ao Serviço Social e acompanho sempre o colaborador. Até supostamente lhe dar uma alta, uma alta social, de x em x tempo, para voltar à carga de um colaborador.

Eu tenho uma relação muito próxima com as chefias, porque se eu não tiver não funciona. Portanto, as chefias vêm ter comigo. Todos os colaboradores estão comigo, no âmbito da admissão, mas existe um plano de formação inicial, quando o colaborador entra para a empresa, em que eu tenho 1 hora em que eu falo sobre o que é o Serviço Social, o que é que o Serviço Social faz ali na empresa, como é que eles podem beneficiar do Serviço Social e a família deles, porque existe muita ignorância em relação ao Serviço Social, não é? Portanto, as pessoas, quando chegam à fábrica ou vêm, ou iniciam a sua atividade ou vêm de outras fábricas que não têm o Serviço Social na sua atividade, não sabem o que é o Serviço Social, ok, e, portanto, precisam de ser elucidados. Depois tenho mais 2 horas sobre dependências químicas, porque, outrora, a empresa tinha muito alcoolismo, neste momento, a empresa tem um número significativo, com pessoas com problemas de dependência química, por isso, é uma área que temos estado a trabalhar muito. Depois substituo muitas vezes o colega, também, quando não pode naquela hora da formação sobre o que são os serviços clínicos, diferença entre doença natural e doença profissional, sinistro, portanto, todo este tipo de apoio é prestado ao colaborador.

O gabinete de Serviço Social está sempre aberto, certo é que eu, muitas vezes, não estou lá, não é, e, portanto, efetivamente, o colaborador tem que, tem que, deverá agendar comigo, embora se eu estiver lá, a pessoa entra e fala logo comigo, mas, por exemplo, eu hoje não estou lá na [nome do edifício], hoje estou em casa, para podermos estar nesta entrevista e eu fazer, também, outro tipo de trabalhos que preciso mesmo para a empresa. De qualquer forma, sempre 24h, fim-de-semana e tudo, com linha VPN, as pessoas têm sempre o contacto para me poderem ligar. Pronto este acompanhamento é sempre feito, portanto, é sempre feito um acompanhamento às pessoas. Claro que existem sempre casos mais emergentes, que eu estou mais em cima naquele momento, a pessoa vai tendo aquela suposta alta que eu estava a falar e eu vou deslargando e deixo a pessoa, ok, continuar, mas surgem de diversas formas. É uma empresa que, efetivamente, paga muito bem a nível nacional, mas faz com que isto, também, crie grandes vícios nas pessoas e, portanto, também crie outro tipo de problemas, o sobreindividoamento, o problema com o jogo e outros, portanto, é sempre preciso um apoio muito próximo ao colaborador e à sua família.

**Quais é que são as principais problemáticas das pessoas com quem intervém? Estava a dizer-me a dependência química com o jogo, agora também me falou do sobreindivíduo.** Sim, problemas familiares diversos, não é, divórcios, a guarda partilhada dos filhos, o endividamento, são problemas que o Serviço Social tem ali na empresa porque, efetivamente, isto é uma pescadinha de rabo na boca, [nome da investigadora]. Se nós não tivermos bem na nossa casa, com os nossos, com a nossa gestão social, económica e familiar, eu vou chegar ao trabalho e não vou estar bem no meu trabalho e vou gerar conflitos e não vou produzir e vou ter mais acidentes de trabalho porque estou mais distraída. Portanto, o ideal é nós equilibrarmos sempre a nossa vida no trabalho com a nossa vida pessoal e familiar e conseguir este equilíbrio é, muitas vezes, dar-lhes estratégias a eles, para eles conseguirem. E, portanto, vai-se criando, o Serviço Social tem feito, em parceria com outras entidades, palestras sobre o endividamento, do bem profissional, da economia, porque as pessoas criam créditos em cima de créditos e não sabem o que vem de seguida, portanto, existe aqui este tipo de Serviço Social, que se via no antigamente. O Serviço Social que se via no antigamente de empresa, mas trabalhado de uma forma muito mais atual, claro, e moderna na empresa, hoje em dia.

**E sente que existe alguma resistência, digamos assim, por parte dos trabalhadores a recorrerem, por exemplo, ao atendimento do assistente social?** Nenhum, nenhum. Quando eu cheguei havia, eu não vou mentir. Eu era procurada no mês de Setembro porque queriam preencher aquele documentozinho para ter o abono de família e ter não sei o que lá escolar. O Serviço Social era visto com negatividade, em que quem tem álcool vai ao Serviço Social, quem não tem dinheiro vai ao Serviço Social, quem bate na mulher vai ao Serviço Social, portanto, era visto desta forma. O que não é verdade, não é? O Serviço Social tem de estar presente em vários pontos da vida, familiar e profissional do indivíduo e não só nos pontos negativos, mas também nos pontos bem positivos, não é? E, portanto, o colaborador tem um filho, o filho tem problemas, o Serviço Social atua. Ok, mas o colaborador tem um filho que é saudável e ele, efetivamente, não consegue conjugar com a vida a turnos e o Serviço Social atua, mas é preciso que a criança esteja saudável, e isso é algo de positivo. O Serviço Social não é só com uma carga negativa, nós temos de ver o Serviço Social como um serviço que ajuda o colaborador e a sua família e que tenta arranjar a forma melhor possível para que ele tenha uma qualidade no trabalho boa e uma qualidade

de vida boa, porque nós passamos muito tempo no nosso trabalho, não é? **Sim.** E quem trabalha por turnos, porque a minha empresa trabalha imaginemos, trabalha das 8 às 4, os das 4 saem e passado uma semana. **Peço desculpa, o zoom desligou-se. Estava a dizer que a empresa tem uma rotatividade.** Portanto, tem três turnos fora o do fim de semana, portanto, das 8 às 4, estão uma semana a trabalhar desta forma; na semana seguinte trabalham das 4 à meia-noite, mais uma semana; e na semana seguinte, da meia-noite às 8. E, portanto, isto faz com que, efetivamente, também tenha que haver uma ajuda na gestão familiar e existem casos em que não se consegue. Depois as questões do sono, muitas pessoas não conseguem lidar com isso, depois tem que haver uma recolocação desses indivíduos, portanto, existe todo um conjunto de situações que podem surgir aqui no Serviço Social, sim.

### **3. Como é realizada a colaboração com as comunidades locais?**

Nós temos muitos projetos da empresa com entidades fora, sendo o mais sincera possível temos um gabinete na administração, que é um [nome do gabinete] e que faz muito essa, esse trabalho com as empresas, o, no que diz respeito aos donativos. No entanto, têm sempre cuidado de falar comigo, eu faço uma visita a essas entidades, percebo as necessidades das instituições e entro em trabalho com eles, ok? Mas depois existe uma grande parte da comunicação, da administração, do marketing com a empresa, nessa entrega, ok? O Serviço Social nunca está tão presente aí, mas está presente na seleção, está presente em ir conhecer as empresas e ir mantendo este tipo de protocolos e parcerias com estas, com estas, empresas. A [nome da empresa] está muito presente na comunidade, porque a [nome da empresa] é uma empresa com muito poder e que, efetivamente, ajuda, efetivamente, faz muitos donativos em equipamentos a hospitais, a neonatologias, a tudo e mais alguma coisa e é uma empresa que emprega muita gente e faz muita formação, muito estágio, muito estágio a miúdos de cursos profissionais, é uma boa escola para muitas pessoas que estão em licenciaturas e, portanto, acaba por ter uma visibilidade, aqui, no [nome da região de Portugal] que é brutal. E, portanto, todas as instituições quando acabam por ter uma dificuldade, precisam, imagine uma PCDM, que tem uma dificuldade, e precisa de uma sala snoezelen, que custa não sei quanto, se as colegas até sabem que eu trabalho na PCDM até ligam para mim, mas se não enviam um email, para a administração da empresa,

porque muitas instituições ainda não sabem que eu trabalho lá, não é? e, portanto, mandam um email para a instituição, para a empresa e a empresa comunica comigo e diz-me olhe, precisamos que faça uma visita, que verifique se é real as necessidades. Muitas vezes, eles pedem, imaginemos, quatro cadeiras, para uma sala de estar, com os idosos, e eu monto-lhes duas salas, porque entendo que as necessidades deles são muito maiores e a empresa está aberta a ajudar e, ok, faz-se muito mais até do que aquilo que eles pediram. Portanto, existe sempre essa relação, sendo que, pronto, eu vou averiguar as necessidades e ver o que é necessário fazer e, pronto, sim, temos sempre o cuidado, não é o cuidado, acho que também é um bocado tradição da empresa ajudar aqueles mais próximos à [nome do edifício], instituições de solidariedade social, no natal, no natal. Pronto, depois isto também se divide com a questão dos recursos humanos, com a colega que trabalha muito em parceria comigo, a [nome da colega], mas que, efetivamente, imaginemos, no natal colocamos lá uma tombolazinha em que cada colaborador se quiser dar um x dá e vamos comprar materiais escolares ou roupa ou brinquedos para aquela instituição e escolhemos a instituição e pronto, mas depois é ela que faz a entrega, está a perceber? **Sim sim.** Não sou eu, que fico na fotografia. Existe um trabalho, por detrás, que é o Serviço Social que faz, mas depois a responsabilidade, aquele marketing, aquilo tudo tem que ser outra colega, porque é a tarefa dela, e tudo bem.

Estamos também, neste momento, a fazer um projeto muito giro com a Comissão de Trabalhadores, porque a Comissão de Trabalhadores se preocupa com o bem-estar dos colegas e de alguns casos que aparecem, com algumas necessidades. E, portanto, eu estou com eles na averiguação se, efetivamente, são verdadeiros ou não, esses casos e, nesses casos, têm uma caixinha, no bar da fábrica, com a causa, neste caso, a última causa foi um filho de um colaborador nosso, que nasceu com muitas mal formações físicas e, portanto, aqueles pais, investem muito em terapias, em fisioterapias, em tudo o que pronto, e os colaboradores, quem quisessem, chegava lá e colocava o que queria, acho que a necessidade eram três mil e quinhentos euros, só se conseguiu, com os donativos dos colaboradores, chegar aos dois mil e qualquer coisa e a empresa dobra, o que os colaboradores metem, a empresa dobra e dá ao funcionário. Percebeu? **Sim, sim.** Pronto, portanto, mas isso já é um projeto da Comissão de Trabalhadores. O Serviço Social vai estando sempre presente e pedem ajuda ao Serviço Social, mas às vezes os projetos têm

donos diferentes lá dentro, mas não deixam de me pedir ajuda, opinião, colaboração e o empenho, mas aquele projeto é deles. Eu não estive no dia em que a Comissão de Trabalhadores entregou o donativo, também não me interessa. Eu estive foi na organização do projeto, estive e estou em todo aquilo que é preciso, pronto.

## **II - A Responsabilidade Social na Empresa**

### **4. Para si o que é a Responsabilidade Social Empresarial (RSE)?**

Responsabilidade Social, ora bem, para mim, a responsabilidade social, a responsabilidade da empresa não é somente a relação da empresa com a comunidade, mas também da empresa com os nossos colaboradores e com a nossa família. E, portanto, a responsabilidade social, para mim, implica que, efetivamente, nós empresa tínhamos muita presença, dentro destas famílias, no crescimento dos filhos, destes nossos colaboradores; no desenvolvimento das empresas, das instituições na nossa comunidade, porque nós ajudamos muito a que elas se desenvolvam, porque se estamos a atribuir um donativo, para uma sala *snoezelen*, estamos a ajudar a que, efetivamente, essas instituições tenham um cuidado diferenciado ou um cuidado diferenciado aquelas crianças ou aqueles jovens, com determinados problemas. Nós, efetivamente, ajudamos também as instituições que os nossos colaboradores têm lá os nossos portadores dessas deficiências, da nossa zona, e, portanto, somos preocupados nisso e eu julgo que temos feito um trabalho bom e um trabalho, que estamos sempre a tentar evoluir e a fazer. O projeto [nome do projeto], para mim, é um projeto de responsabilidade social. Ajudar pessoas que estão desempregadas há imenso tempo e que têm incapacidades e que conseguem desenvolver, conseguem ter um emprego com valor mensal muito positivo e conseguem voltar à atividade profissional. Eu, sinceramente, eu acho que a minha empresa é muito preocupada com o outro, eu às vezes digo que a [nome da empresa], mais parece a Santa Casa da Misericórdia, porque é verdade. A [nome da empresa] já pagou imensos tratamentos em clínicas privadas a colaboradores com problemas com álcool pagos, porque a pessoa não tem possibilidades e o Estado não estava a dar respostas. Portanto, eu digo muitas vezes que a [nome da empresa], dá gosto trabalhar na [nome da empresa] ou, se calhar, eu quando saí de uma IPSS, porque eu trabalhava numa IPSS, também muito conhecida a nível nacional, que também é uma boa escola, a [nome da instituição], mas eu saí da [nome da instituição], é

conhecida [iniciativas pelas quais a instituição é conhecida], deve conhecer por isso. **Sim, sim.** Eu trabalhei lá e foi daí que eu dei o salto para a [nome da empresa], mas o que mais gosto me dá, em trabalhar na [nome da empresa], é porque eu quero um projeto, quero fazer algo de diferente e deixam-se fazer, existe dinheiro para fazer e quem me ajude a fazer. O maior problema do Serviço Social em trabalhar numa IPSS, em trabalhar no Estado é que nunca existem verbas, apoios, nada e nós não conseguimos ajudar e muitas vezes estamos a fazer a filtragem das pessoas que vamos ajudar pelo valor que temos, que é muito diminuto, muito pequenino, em relação aos problemas que nós temos. Eu na [nome da empresa], consigo fazer tudo. O que eu quiser, o que quero fazer, eu consigo fazer, porque me dão espaço, autonomia para eu fazer um bom Serviço Social se eu o quiser fazer. **Sim, e eu também acho que é isto de as empresas, de a responsabilidade social, não estarem apenas focadas na parte da obtenção do lucro, mas também preocupadas com os seus próprios trabalhadores.** Uma empresa não tem lucro sem os trabalhadores. **Exatamente, sim, porque se um trabalhador não vai satisfeito para o local de trabalho, tem algum problema.** Exatamente ele não trabalha, ele não produz, não é? Nós sabemos, claramente, basta pensarmos em nós, [nome da investigadora], eu não produzo da mesma forma se eu não descansar bem, se eu ontem tiver discutido com o meu marido, se eu tiver imensas dívidas, se eu tiver, não é? Se eu tiver com problemas escolares com os meus filhos, eu vou chegar ao trabalho não vou estar feliz, não vou estar bem disposta, não vou conseguir produzir, ser a mesma profissional, algum colega vem ter comigo e eu digo hoje não, hoje não me chateies, não estou para te aturar, não é? Pode gerar ali um conflito. Portanto, se nós pensarmos para nós próprios, nós sabemos o que é que está lá, qual é que é o problema, não é? E, efetivamente, um bom trabalhador tem que ter ajuda, tem que ter apoio e tem de ser trabalhado de uma forma individual, porque os colaboradores não têm a mesma cultura, não nasceram na mesma família, não vêm da mesma cidade e, portanto, existe um conjunto de situações que as tornam totalmente diferentes, a verdade é essa.

##### **5. Como avalia a importância de existir um departamento (ou área) de responsabilidade social empresarial?**

Eu acho que nós, assistentes sociais, em certa forma acabamos por trabalhar. Eu sei que algumas colegas trabalham muito mais essa área, fazem um Serviço Social muito diferente

do meu, que trabalham somente na Responsabilidade Social da Empresa e neste tipo de donativos e de divulgação. E eu trabalho mais com o colaborador, com a família, com alguma documentação do colaborador dentro da empresa. Pronto, mas só para eu até me esqueci de dizer uma coisa, um projeto que eu tenho na empresa que se chama [nome do projeto] que é um projeto, por isso é que vou partilhar consigo, porque se calhar ainda não ouviu em outras empresas a falar, porque é inovador. Portanto, a pessoa tem um acidente de trabalho, imaginemos que eu tenho um acidente de trabalho e que levo aqui três pontitos num dedo ou num braço, não invalida que eu trabalhe na minha tarefa, no meu posto de trabalho ou pode validar, porque se eu faço muita força, se eu exercer muita força com essa mão onde eu levei os pontos, então, eu vou para casa, porque tive um acidente de trabalho, mas vou com menos valor, com menos dinheiro e depois regresso ao trabalho. Mas com o projeto [nome do projeto] eu posso estar, sem qualquer tipo de penalização mensal, no meu valor, no meu ordenado, eu posso continuar a trabalhar numa tarefa adaptada até eu estar melhor. Eu visito o posto de trabalho, com um enfermeiro, com um médico, com um ergonomista, falamos com o supervisor e percebemos se o colaborador está confortável, se se sente feliz a trabalhar ali, se os colegas aceitaram que ele fizesse menos. Imaginemos que ele está com uma incapacidade de 10%, 20%, 30% ele não vai fazer o mesmo que quando está a 100%. Existe toda uma proximidade com o Serviço Social, totalmente diferente, pronto. Tinha-me esquecido de falar deste projeto.

Agora voltando, outra vez, à responsabilidade social, pronto, na minha empresa vai estando muito dispersa em alguns departamentos, nunca deixa o Serviço Social de estar presente, porque eu dou sempre a minha opinião e contribuo sempre de alguma forma e, pronto, mas eu preciso de outras colegas para outras coisas. Por exemplo, o caso da caminhada, eu estou a organizar com essa colega, essa caminhada, por exemplo, ela tem de pedir autorização à câmara de [nome da localidade], para o espaço, para montar lá tendas, para utilizarmos o Parque [nome do parque] e eu, assistente social, primeiro, não tenho tempo, não é? não posso fazer tudo. Eu, simplesmente, estou a organizar a caminhada, escolhi o tema, quero que o Serviço Social esteja presente, vai haver promoção da saúde, por parte dos meus colegas da saúde, vai haver medição da tensão, vai haver da diabetes, quero perceber, pessoas que surjam ali, que ainda não tenham sido detetadas que tenham diabetes, que nos tenham fugido, quero que tenham um cuidado continuado da saúde; escolhi a associação

que iam fazer o donativo, mas ela agora vai fazer muitas coisas giras, vai no final da caminhada dar um cartuxo de castanhas, perguntou-me se as castanhas podem ser para os diabéticos, eu falei com o médico, lá está este trabalho em parceria, ele disse que sim, ok, ela vai atribuir. Mas ela também vai dar um chapeuzinho com um poncho muito giro, a cada colaborador que participe, porque pode chover, perguntou-me opinião, dei-lhe opinião, mas foi ela que foi procurar o poncho e o orçamento e ajudou uma empresa que faz ponchos, e eu perguntei-lhe, mas faz os ponchos, em [nome da localidade], os jovens adultos, têm lá uma empresa, e é uma forma de ajudar. Ajudei-a a trabalhar, a fazer, não fui eu a fazer isto tudo, nem consigo, nem dá tempo. O serviço está muito presente neste serviço, nesta ajuda e nesta consciencialização. Por exemplo, no mês de Setembro, nós damos sempre vales de educação aos nossos colaboradores, um valor diferenciado, consoante a escolaridade do filho, embora imagine que existem colaboradores que se esquecem de levantar os vales, com vários avisos. Ganham tão bem que nem levantam os vales, mas no final, eu escolho uma instituição a quem dar esses vales, eu não dou o dinheiro, não, mas compro computadores portáteis, compro conforme as necessidades das instituições, materiais escolares e vou lá entregar ou não, depende da minha vida. Por vezes, eu não tenho tempo e ligo à colega e digo vai lá flano tal dos recursos humanos entregar. Eu já fiz a minha parte, eu não preciso de aparecer, no jornal da região e mais não sei o que, não é isso que eu quero. Eu quero deixar a minha marca de uma outra forma, com um trabalho diferente, mas estou sempre presente, pronto.

Sei lá responsabilidade social empresarial para outras pessoas, se calhar é mais a imagem, mas para mim não é tanto isso, mas sim aquilo que eu faço e aquilo que eu acho que nós fazemos bem. Tentamos fazer cada vez mais e acho que fazemos bem, aquilo que fazemos, fazemos bem.

#### **6. A empresa onde trabalha tem programas de responsabilidade social?**

Temos, temos vários programas de responsabilidade social, mas não existe assim nada definido, nós chamamos o [nome do projeto] um programa de responsabilidade social, nós temos um de riscos psicossociais que chamamos de responsabilidade social, porque falamos com outras empresas e falamos com outras entidades fora e com entidades da comunidade e

trazemos para nós, pronto, sei lá, definir mais sobre responsabilidade social é tanto que se faz, diariamente.

**7. De que forma, o assistente social pode contribuir para o bem-estar dos seus trabalhadores e das suas famílias no contexto da responsabilidade social?**

Ora bem eu acho que fui fazendo um bocadinho o resumo disso, não é? Eu acho que, diariamente, o trabalho diário que o Serviço Social faz contribuímos para o bem-estar em diversas áreas, tanto nas dependências, como nas visitas domiciliárias, porque, muitas vezes, uma simples visita domiciliária percebe-se o que é que aquela família ali precisa e não é tanto aquela baixa médica de 30 dias que o indivíduo, e dali surgem muitas outras questões. Eu acho que existe uma vantagem do Serviço Social estar nas nossas empresas, que outrora estava muito mais vinculado, mas acho que agora, que tem vindo a crescer, cada vez mais se fala do Serviço Social de Empresa, eu espero bem que sim, porque é uma área tão ou mais importante do que outra qualquer. As pessoas trabalham em muitas empresas e, portanto, precisam do Serviço Social, não precisam só da psicologia, não precisam só da enfermagem, não precisam só da medicina, o Serviço Social deve estar presente e, por isso, é preciso uma grande abertura das empresas, da sua necessidade; é preciso que os profissionais que trabalhem na área também se mostrem; é preciso que tenham, também, abertura para participar neste tipo de situações, que eu desde já lhe deixo o convite, para quando vier ao [nome da região], de vir passar, de vir ver a nossa empresa, o Serviço Social, tenho todo o gosto. **Sim, eu gostava muito de ir, muito obrigada.** Eu gosto daquilo como se fosse a minha segunda casa, é verdade, pronto, é notório isso e tenho todo o orgulho em lhe mostrar os serviços que metem no bolso muitos hospitais e quando estiver lá vai dizer, tinha toda a razão naquilo que eu estou a dizer. Quando vier [nome da região]. **Sim, eu envio-lhe mensagem.** Combinamos, envia-me mensagem eu moro aqui no centro, combinamos eu levo-a comigo e voltamos no final do dia para [nome da localidade]. **Sim, isso seria ótimo, sim, passar um dia na sua empresa.** O meu chefe, o meu serviço, nós somos muito abertos a isso e eu acho que o conhecimento, as nossas experiências, boas-práticas, ainda se tornam muito melhores se eu poder mostrar aquilo que eu faço. Se eu guardar tudo para mim, isso não chega, guardar tudo para mim, não chega, qual é a piada? Temos de mostrar aos outros aquilo que se faz e tenho de absorver dos

outros aquilo que eles fazem, para implementar para mim, não é?, a busca do conhecimento perante o outro, mas também esta partilha, o mostrar ao outro aquilo que eu faço, se calhar eu vou deixar o “bichinho”, o gosto por certas áreas que a [nome da investigadora] se calhar não se tinha lembrado, não tinha imaginado e isso é mais do que positivo para mim, na minha opinião.

### **III - A preparação dos trabalhadores para a reforma e pós-reforma**

#### **8. Existe algum programa de preparação para a reforma? Se sim, como é feito?**

Pronto, no antigamente nós estávamos em parceria com o [nome do projeto], não sei se já ouviu falar. **Não, não.** É um projeto da [nome da entidade estatal], então, um dia quando estivermos juntas tenho de passar umas informações muito giras sobre isto, sobre o [nome do projeto]. O [nome do projeto] era um projeto da [nome da entidade estatal], mais ou menos, nos anos de 2004, 2005, se fizer a pesquisa, pronto, e era um projeto que iria financiar as empresas, através da [nome da entidade estatal] onde tinha um programa com atividades e formações, para preparar o indivíduo para a reforma. Depois o Estado cortou, a minha empresa não chegou a iniciar esse projeto. Eu tenho os manuais e tenho aquelas papeladas todas, naquele tempo da [nome da entidade estatal], mas a minha empresa não começou isso. De qualquer forma, eu, neste momento, estou a tentar implementar novamente um projeto, de ação de preparação para a reforma. Implementar um projeto porque nós já o fazemos, agora não fazemos é este conjunto de formações, porque eu também sou só uma e, às vezes, tenho esta dificuldade, porque estou ansiosa que, efetivamente, metam outra colega, não é, estou cansada de ser filha única e depois eu também não consigo fazer tudo, não é? Pronto, claro que eu tenho esta equipa de enfermeiras que muito me ajuda, porque elas, muitas vezes, também fazem Serviço Social e elas não estão a saber que fazem Serviço Social, mas fazem-no, mas, efetivamente, já fazia falta outra outra outra colega, porque é muito trabalho para uma pessoa. Uma pessoa só e eu vou mais pelas emergências, por essas coisas, mas, pronto, é complicado. Efetivamente, o colaborador quando decide sair, também, está muito ligado à sua questão da saúde e quando decide sair precocemente, muitas vezes, existe uma questão de saúde por detrás de longa duração, uma baixa médica de longa duração, e existe um pedido aos serviços clínicos e ao Serviço Social. A nossa empresa também ajuda economicamente este final de

vida do colaborador e existe ali um acompanhamento por parte do Serviço Social, porque as pessoas vivem muito a [nome da empresa]. Eu tenho colaboradores, só para ter uma noção, [nome da investigadora], que estão, vamos dizer à meio ano fora da empresa e que me dizem que sentem saudades do cheiro [nome do material], pronto, as pessoas vivem para aquilo, as pessoas gostam de ser da [nome da empresa]; as pessoas vestem a farda para ir ao supermercado; as pessoas com 80, 90 anos vão ao nosso almoço de reformados e vêm aquilo e querem ver as mudanças da [nome do edifício] e das [nome de um material de trabalho] e tudo, porque as pessoas gostam muito de ser da [nome da empresa], as pessoas têm orgulho de ser da [nome da empresa] é quase como se fosse uma segunda família, a verdade é essa, pronto. Efetivamente, as pessoas ao viverem isto, muitas vezes, têm dificuldade em pensar como vai ser o pós, quando eu sair da [nome do edifício] como é que vai ser, o que é que eu vou fazer. Os mais velhos ou aqueles que estão em meio mais rural saem da [nome do edifício] e já sabem que vão trabalhar no campo, que vão fazer isto e aquilo. Aqueles que, efetivamente, estão em meios mais urbanos, em posições diferentes, vão fazer formações, vão até à universidade sénior, têm é de ser encaminhados para isso, vão tomar conta dos netos, mas depois temos aqueles colaboradores que tiveram toda uma vida em tratamentos de álcool e depois quando vão para a reforma, regressam os consumos, não é? porque não têm nada que fazer, a esposa ainda não está reformada ou a esposa queima-lhes o juízo e, por isso, é que eles bebem. Também temos aqueles colaboradores que estão em casa, de baixa de longa duração e já nem sequer regressam à fábrica e vão para a fábrica. Coitados muitos deles já nem chegam a gozar a reforma, porque acabam por falecer antes. Portanto, existe este acompanhamento do Serviço Social na preparação da reforma. O que é que eu quero, neste momento, o que é que eu ando a projetar: um projeto da reforma similar ao projeto que era o [nome do projeto da entidade estatal], mas aí eu preciso de uma equipa e preciso de uma equipa que crie um programa formativo para ver o que as pessoas vão fazer. As pessoas têm que arranjar uma atividade física porque estão muito ativos, a nível físico na [nome da empresa], estes anos todos, não é? existe muita exigência física e depois vão para casa, não têm qualquer tipo de atividade. Portanto, eu queria uma equipa, queria criar um projeto com uma equipa multidisciplinar que me ajudasse a formar os indivíduos nesta preparação para a reforma, um programa, ok, se podermos assim chamar. Já está escrito esse programa, já está pensado, mas ainda não está

implementado, mas eu vou conseguir implementar. Eu acho que é muito importante esta preparação da reforma dos nossos, mas é uma preocupação, mas é uma preocupação que, para mim, é uma responsabilidade social da empresa, porque o colaborador deixa de produzir, mas o colaborador foi nosso. Também acho que muito deste projeto passaria por isto são sonhos meus, eu sou um bocado lunática, mas eu adorava que existisse uma associação de reformados para os ex-colaboradores. **Pois eu ia perguntar, exatamente, isso, se vocês não têm nenhuma associação.** Não, não temos, mas é um sonho meu porque são pessoas com o mesmo interesse que podiam ter como se fosse um Centro de Dia, mas de pessoas com o mesmo interesse. **Sim, sim.** Porque, por exemplo. **Existem outras entidades que já têm isso.** E é espetacular repare a minha mãe é [profissão da mãe], o meu pai é [profissão do pai], foram [categoria profissional], em [nome da localidade] temos a associação dos [nome da categoria profissional], na casa do [nome da categoria profissional], não é, como em Lisboa, temos a casa do artista, ok, são pessoas com o mesmo centro de interesse, que estão reformadas e que vão para aquele sítio. Eu se colocasse a minha mãe um dia, num centro de dia, do lar, do centro paroquial, ela já não ia, porque ela, já do tempo antigo, tem um mestrado e não vai ter interesse em falar com a D. Maria que andou toda a vida no campo a plantar couves. **Eu percebo isso, sim.** Portanto, era um bom princípio ser uma associação que todos tivessem o mesmo interesse e tivessem tido, tivessem estado juntos, tivessem, portanto, era algo muito giro. Mas ainda é um sonho meu, mas vai acontecer.

**Vocês fazem alguma entrevista de saída, reúnem os colaboradores quando sabem que eles estão a chegar à idade da reforma?** Sim sim, faço, juntamente com o médico, faço individual, pronto, olha, para teres uma noção, as pessoas passam lá tantos anos que se habituem a ter lá um médico, o médico de medicina curativa, habituem-se à podologia, habituem-se a vir conversar comigo todas as semanas, acabam por se reformar e eu dou autorização da portaria para virem, novamente, para dentro. Eles têm mesmo de vir falar connosco, porque eles têm saudades, aí a Dra. [nome da assistente social], eu falo para a minha mulher, mas ela não entende, por isso eu prefiro vir falar consigo, pronto, e então pequenas coisas, porque as pessoas se habituem anos a estar connosco que não existe hipótese.

**9. Existe algum acompanhamento aos trabalhadores depois de estes se reformarem? Se sim, como é realizado?**

Sim, existe. Portanto, os nossos colaboradores antigos recebem, na mesma, por exemplo, o nosso cabaz de Natal e aqueles que estão acamados ou que estão sem condições de vir buscar o nosso cabaz é feita uma visita. A [nome da empresa] ainda continua a contribuir com ajuda de medicação para aqueles que tinham menores reformas e que as esposas também não trabalhavam. Portanto, existe aqui muito acompanhamento *à posteriori* com o colaborador. Fazemos as provas de vida, eu faço a prova de vida, verifico se o colaborador ainda está vivo ou não, porque também já aconteceu, o colaborador está morto, os filhos não recebem e continuam a receber o dinheirinho. Eu faço essas provas de vida, mas existe esse acompanhamento, sim. A empresa é um exemplo, é um exemplo. É verdade, [nome da investigadora], para aquilo que eu leio, para aquilo que ouço a minha empresa é um exemplo.

**Que tipo de regalias e apoios são formalizados e prolongados no tempo?**

**Para além do capaz de Natal e da medicação que me referiu-me. Não sei, por exemplo, no caso do seguro de saúde.** Continuam a ter o mesmo seguro de saúde, mas o nosso seguro de saúde é, enquanto continuamos com atividade, enquanto estamos com atividade laboral, a [nome da empresa] paga-nos uma parcela do nosso seguro de saúde, mas nos pagamos do nosso cônjuge e dos nossos filhos, ok. Quando nós, mas é um seguro especial, com um valor especial. Quando nós vamos para a reforma, esse valor continua a ser especial e da forma especial, o nosso valor é pago, mas a contribuição da [nome da empresa] para o nosso conjugue e dos nossos filhos deixa de dar, mas também os nossos filhos deixam de precisar, já são adultos, não é, quando eu for para a reforma os meus filhos já são adultos e o meu marido já é velho, como eu, já está noutra situação. Portanto, pronto, já é diferente, isto também não pode ser a Santa Casa da Misericórdia, mas mesmo assim já temos muitos apoios.

**10. Que tipo de relação os aposentados mantêm com a empresa?**

Acaba por haver sempre relação. Olha temos o nosso almoço dos reformados, a festa de Natal, ao longo do ano temos o *open-day*, que é o dia em que os nossos ex-colaboradores

podem vir visitar a empresa e as instalações para matarem as saudades e verem as novas inovações, há muito relação, há muito relação. As pessoas sentem mesmo aquilo como deles e, efetivamente, ligam para a portaria e querem ir visitar a chefia e querem ir cumprimentar este e aquele.

### **11. Que tipo de relação os aposentados mantêm com os colegas?**

Eu isso sei em off, não é? Existem jantaradas, passeios de ex-colaboradores. Existe porque depois nós temos, através da direção de recursos humanos, alguns grupos temáticos, os que fazem canoagem, os que fazem golf, os que fazem passeios de carros, os que fazem BTT, e, portanto, essas pessoas também criam núcleos, também, isto também ajuda a que elas tenham um envolvimento extraempresa e que as pessoas se deem bem e que tenham grupos com interesses e esses grupos permanecem e as pessoas convivem, sim. Eu sei que acontecem vários passeios, vários convívios, existe o das caravanas, porque um conjunto de indivíduos compraram caravanas com as reformas, porque, pronto, estamos a falar de ganharam, efetivamente, e que passeio pelo país, o pessoal das caravanas, pronto. Mas isso já não é organizado pela empresa, isso já são eles que se juntam. Eu posso ser amiga de várias pessoas e um dia, quando for para a reforma, juntamo-nos e convivo com essas pessoas.

## **IV – A preparação do envelhecimento ativo e saudável como dimensão da Responsabilidade Social Empresarial**

### **12. Como podem as empresas contribuir para a preparação da reforma e do envelhecimento ativo e saudável, contribuindo para a qualidade de vida dos seus trabalhadores?**

Eu acho que, essencialmente, deve ser da seguinte forma, portanto, quando se aproxima o *término* da carreira contributiva do colaborador, o colaborador deverá passar para funções que menos o, que menos o, que mais lhe proporcionem prazer e menos, que lhes traga menos danos a nível físicos. Deve também ser colocado em funções que que, efetivamente, o colaborador se sente ainda mais confortável, isto porque o colaborador ao longo dos anos pode vir a ter um conjunto de mazelas, de problemas, de fragilidades, acho que aquilo que pode ou não atribuir no futuro, no final da carreira, deve ser importante, porque nem todos

os colaboradores estão numa situação de vida confortável, porque a nossa situação de vida confortável depende dos nossos conjugues e dos nossos filhos, da saúde, e de todo um conjunto de situações e sinceramente a empresa deve preocupar-se porque aquele colaborador contribuiu e muito para o sucesso, para a produção daquela empresa. Portanto, sem dúvida que, as empresas devem ser preocupadas e devem, o colaborador foi essencial para a produção, foi essencial. O colaborador e todos, não é? eu não estou nas máquinas, mas estou para as pessoas, portanto, todos nós colaboradores somos importantes para o sucesso, uns de uma forma, outros de outra, mas é tudo para a produção do [objeto que se constrói na empresa], é tudo para para o lucro, portanto.

### **13. Como pode o Serviço Social ajudar a sensibilizar os responsáveis e começar a preparar estes programas?**

Ora bem, eu acho que, de que forma, isso é muito complicado. Eu acho que o Serviço Social deve estar muito presente e muito vinculado na empresa. As pessoas devem perceber, claramente, os objetivos do Serviço Social e devem perceber, claramente, a importância do Serviço Social, isso, para mim, é o ponto essencial e em muitas empresas não têm, em muitos colegas, em pessoas da área, da medicina, da enfermagem, não têm. Portanto, eu acho que é preciso uma abertura de paradigmas. Acho que a empresa deve ter e ter estes projetos, depois sentirem a necessidade de ter mais elementos de Serviço Social, das equipas multidisciplinares, para perceberem, claramente, quais é que são os objetivos. Por vezes é também uma questão de estratégia da empresa, o não ser para já, ser para depois, o negócio, tivemos o covid, tivemos uma época muito frágil das empresas. No entanto, eu acredito que, efetivamente, com a existência do Serviço Social, com o posicionamento do próprio profissional na forma como trabalha, porque eu vendo o tipo de Serviço Social de Empresa, pela forma como eu sou. E o Serviço Social cresce perante eu, que estou na [nome da empresa], aquela colega que está na [nome de outra empresa que tem assistentes sociais], aquela colega que está ali, portanto, todas nós temos de fazer um bocadinho para que, efetivamente, cada vez mais empresas queiram o Serviço Social. **Sim e acho que era, um bocadinho daquilo que falávamos no início, de facto o papel do Serviço Social tem de estar muitíssimo claro e acho que, sem dúvida, hoje, muitas pessoas começam por nem saber o que é o papel e as funções de um assistente social.**

Precisamos da Ordem, [nome da investigadora]. Já estamos a precisar da Ordem. A Doutora [nome de um elemento pertencente à Comissão Instaladora dos Assistentes Sociais], nas minhas aulas no primeiro ano, falava da Ordem, Jesus. **Sim, para além de faltar uma Ordem também falta um bocadinho de identidade, de nós todos assistentes sociais, acho que também peca um bocadinho por aí.** Sim, precisamos, precisamos, pronto.

**14. Existe alguma questão importante que queira referir e que eu não tenha perguntado?**

Olha [nome da investigadora] eu acho que, eu acho que, fomos falando um bocadinho de tudo, mas também estamos completamente tranquilas porque eu, qualquer coisa, eu dei-lhe o meu telemóvel, por isso alguma coisa que surja, que sinta necessidade de ser esclarecido, que eu possa ajudar de alguma forma com informações, com partilha de alguma coisa, tranquila. E quero mesmo esta vinda ao [nome da localidade], cá em cima, ver a empresa. Porque é bom até, peço desculpa por estar a ser tão direta, mas é bom para o seu enriquecimento pessoal e profissional. **Sim, sim.** Eu gostava de ter tido essa oportunidade, em algumas empresas, porque já fiz o pedido e as colegas nunca foram abertas e isso é muito mau. É muito mau eu pedir a uma colega que gostava de ir ver a empresa dela e a colega fechar-se e agora não pode ser e estou com muito trabalho. Muito trabalho temos todos nós, agora não posso parar um dia da semana para partilhar conhecimento com outra pessoa? Isto não é estar parado, isto é produzir ainda mais conhecimento, as pessoas é que estão enganadas.

**Muito obrigada pela sua atenção e disponibilidade.**

**Apêndice 5 - Grelha de Análise (nível de atuação, dimensão, categoria e subcategoria)**

Eixos de Análise	Dimensões	Categorias	Subcategorias
<b>1.Programas de Responsabilidade Social</b>	1.1 Responsabilidade Social Interna	Condições e ambiente de trabalho	Definição de Responsabilidade Social Empresarial
			Saúde e bem-estar no local de trabalho (apoio médico, literacia da saúde, tratamentos de dependência e apoio aos cuidadores)
			Conciliação vida familiar e laboral
			Igualdade de Género
			Formação contínua
			Ambiente e Sustentabilidade
			Inclusão de pessoas com deficiência
		Apoio aos trabalhadores e Bem-estar	Apoio à saúde individual e familiar
			Apoio à família, infância e juventude, educação, respostas 1ª e 2ª infância, nascimentos, férias, cabazes de Natal
			Preparação para a reforma

	1.2 Responsabilidade Social Externa	Desenvolvimento local e apoio em projetos (sociais) da comunidade	Apoio a organizações sociais, projetos locais e solidariedade a causas sociais
			Educação e Formação (parcerias com academia e escolas; apoio à literacia financeira)
			Voluntariado
		Sustentabilidade ambiental	Transição energética e reciclagem (descarbonização e conservação da natureza)
2. Serviço Social de Empresa	2.1 O lugar profissional do Serviço Social	Lugar do Assistente Social	Especificidades do Serviço Social nas empresas
		Funções do AS	Atendimento Social aos Trabalhadores e suas famílias Articulação com as respostas na comunidade
			Resistência dos Trabalhadores
		Atividades realizadas pelo SS	Informação, formação, saúde e segurança no trabalho, direitos e deveres, cultura empresarial
	Tipos de Problemáticas	Questões de Saúde	
		Apoio a familiares	
		Falta de rendimentos e endividamento	
		Absentismo laboral	
Preparação para a reforma			

	2.2 Problemáticas tratadas	Respostas da Comunidade	Informação e articulação com os serviços sociais
			Encaminhamentos Sociais
		Protocolos institucionais	Apoios (sociais, saúde, conciliação trabalho-família, financeiro e comunidade)
	2.3 Serviço Social e Responsabilidade Social	Contributos	Para a Responsabilidade Social Empresarial
			Para o Envelhecimento Ativo e Saudável
			Para a preparação da reforma
		Potencialidades	Apoio direto aos trabalhadores
			Articulação com serviços locais e da comunidade
			Área em expansão
	Constrangimentos/Limitações	(In)visibilidade do Serviço Social Empresarial	
<b>3. Planeamento e preparação para a reforma</b>	3.1 Pré-reforma em contexto laboral	Programas de preparação para a reforma	Ações de informação e sensibilização
			Redução do horário de trabalho
			Encontros de combate ao isolamento
			Passagem de testemunho entre gerações
		Integração em Programas de Voluntariado	Apoio a ONG e projetos sociais

		externos à empresa	
		Programa de negociação pré-reforma	Plano de saúde pós-reforma
	3.2 Pós-reforma Envelhecimento ativo e saudável	Regalias e Apoios	Apoio de saúde
			Apoios sociais
		Relação com colegas e empresa	Com o assistente social
			Com grupos de atividade de desporto e lazer
			Entre colegas
			Com associações de reformados e clubes
	3.3 Serviço Social na Responsabilidade Social Empresarial	Preparação dos programas de pré-reforma	Demonstrar a importância do Serviço Social
			Sensibilizar e motivar as chefias
			Criar propostas e programas sustentáveis e inovadores
		Acompanhamento Social Pós-reforma	Contacto telefónico e seguimento de situações
			Contacto presencial e atendimento social
Apoio em atividades ocupacionais e associativismo sénior			

## Apêndice 6 – Exemplo de uma grelha analítica

Grelhas de Análise

Nível de análise: Responsabilidade Social Empresarial

Dimensões: Responsabilidade Social Interna e Responsabilidade Social Externa

Entrevista	Falas	Categorias
E1	<p>“A responsabilidade social acaba por ser uma moda”</p> <p>“É uma maneira também de as empresas assumirem a responsabilidade, até porque a maior parte das empresas têm lucros e assim ficam, fica, a preocupação com as instituições da comunidade e até com os seus próprios colaboradores”</p> <p>“A [nome da empresa], tem uma forte responsabilidade social, tanto interna, como externa”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p><i>“É uma moda”</i></p> <p>Responsabilidade de distribuir parte dos lucros com a comunidade e os trabalhadores A [nome da empresa] tem uma forte Responsabilidade Social interna e externa</p>

<p><b>E1</b></p>	<p>“Nós, assistentes sociais, trabalhamos na responsabilidade social interna”</p> <p>“Nós vamos tendo algumas atuações, só vocacionadas para responsabilidade social interna”</p> <p>“Não existe um departamento específico”</p> <p>“São várias áreas a trabalhar ou melhor existe, mas também não tem esse nome”</p> <p>“O relatório anual daquilo que é feito, são contabilizados os trabalhos das várias áreas”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p>É um campo específico do SS</p> <p>Não existe um departamento específico de Responsabilidade Social Interna</p> <p>Existe um relatório de atividades anual</p>
	<p>“Grande relação com a empresa porque vêm aqui aos centros clínicos”</p> <p>“Existem outros centros clínicos em outros sítios do país”</p> <p>“Ginásio, temos aulas de pintura, de línguas”</p> <p>“Refeitório enorme a preços acessíveis”</p> <p>“Os nossos serviços sociais também têm uma série de atividades, desde os instrumentos musicais e isto e aquilo”</p> <p>“A ginástica, o yoga, o pilates”</p>	<p><b>Atividades de apoio aos trabalhadores</b></p> <p>Ativos e reformados</p> <p>Centro clínico, ginástica (yoga, pilates), aulas (pintura e línguas, música), refeitório</p>

<p><b>E1</b></p>	<p>“Responsabilidade social externa, que tem mesmo um departamento de responsabilidade social”</p> <p>“Depois temos colegas que não são assistentes sociais, ligadas ao marketing, à comunicação, que tratam dos assuntos da responsabilidade social externa”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa</b></p> <p>Tem um departamento específico</p> <p>É um campo de atuação interdisciplinar: marketing e comunicação</p>
<p><b>E1</b></p>	<p>“Tem”</p> <p>“É assim eu não sou a pessoa mais certa para lhe falar disto, isto se calhar as colegas da [nome do departamento]”</p> <p>“Nós apoiamos imenso a terceira idade, apoiamos os filhos dos empregados como eu há pouco estava a dizer com perturbações do desenvolvimento e deficiências e apoiamos, essencialmente, na área da saúde”</p> <p>“Exercício, atividade laboral, exercício laboral, existe uma preocupação com os empregados</p> <p>"Programa para as pessoas com mais de 65 anos”</p> <p>“Criamos um grupo de voluntários para contactar todas as pessoas com mais de 65 anos e perceber como é que eles estavam a viver”</p> <p>“Precisavam de alguma coisa, como é que estavam a viver com o</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>Existem programas de apoio aos trabalhadores direcionados para a saúde, apoio a filhos com deficiência</p> <p>Programas de apoio aos trabalhadores aposentados</p> <p>Durante a pandemia criaram um grupo de voluntários para saber como os trabalhadores estavam</p> <p>Programa de voluntariado [nome do programa]</p>

	<p>isolamento”</p> <p>“As reuniões do [nome do programa de voluntariado] é tudo feito aqui”</p>	
<b>E1</b>	<p>“Ação na [nome da localidade], em colaboração com a PSP, não, com a GNR, para dar aquelas dicas de não abrir as portas, das fraudes, ou seja, nós vamos desenvolvendo ações pontuais”</p>	<p><b>Participação em projetos sociais com a comunidade</b></p> <p>GNR (segurança pessoal e habitacional)</p>
<b>E1</b>	<p>“Contactar todos os aposentados com mais de 65 anos”</p> <p>[nome do projeto que criaram em época de Pandemia]”</p> <p>“Não é propriamente uma preparação para a reforma, mas as pessoas perceberam que havia uma preocupação com os reformados”</p> <p>“Pessoas estavam se detetassem alguma necessidade mais complicada, referenciavam-nos a nós assistentes sociais”</p> <p>“As pessoas queriam era falar connosco por telefone”</p>	<p><b>Ações desenvolvidas durante a Pandemia</b></p> <p>Contactar os aposentados, falar pelo telefone e identificar necessidades</p> <p>Criação de um projeto</p>
<b>E1</b>	<p>“Subsídios de funeral”</p> <p>“Apoio à terceira pessoa”</p> <p>“Apoios a incapacitados”</p> <p>“Subsídio de internamento em lar”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Empresarial e apoios do Estado</b></p> <p>Hoje existem vários tipos de apoio do Estado: subsídios, ajudas técnicas que não justifica que estes sejam assumidas pelas empresas</p>

	<p>“Estado não dava a maior parte dos apoios”</p> <p>“Estado, começa a assegurar muitos apoios a vários níveis, não faz sentido as pessoas terem apoios das suas próprias empresas”</p> <p>“Se as pessoas poderem ir buscar lá fora, não faz sentido que a entidade patronal esteja a gastar dinheiro”</p>	
<b>E1</b>	<p>“Importantíssimo porque e eu acho que as pessoas têm muita noção da importância que é”</p> <p>“Perante as chefias e perante a gestão da empresa, muitas vezes, isto é, um trabalho que é feito na sombra, que não tem a visibilidade que era esperado”</p> <p>“Complicado mantermos gabinetes de Serviço Social ou mesmo departamentos de responsabilidade social, quando não se consegue provar as vantagens que tem”</p> <p>“Apresentar resultados, estatísticas, relatórios, para mostrarmos a importância do nosso trabalho”</p> <p>“Empresa fica muito bem cotada e ganha o prémio disto e daquilo, fica muito bem na sociedade, para a concorrência”</p> <p>“Mas se sair uma notícia que, por exemplo, a [nome da empresa] ganhou o prémio de não sei o que, por ser a melhor empresa que apoia os empregados”</p>	<p><b>Importância do Serviço Social na Responsabilidade Social Empresarial</b></p> <p>Muito importante</p> <p>Trabalho feito na sombra e pouco valorizado pelas chefias</p> <p>Difícil provar as vantagens e os resultados da Responsabilidade Social mesmo apresentando relatórios e estatísticas</p> <p>A valorização muitas vezes é externa quando existem prémios ou notícias colocadas que dão uma boa imagem da empresa</p>

<p><b>E2</b></p>	<p>“Conjunto de medidas que uma empresa pode tomar com impacto na sociedade seja a sociedade vista como a sua comunidade interna, e aí estamos a falar da interna, seja o exterior”</p> <p>“Muito mais do que aquilo que é regulamentar”</p> <p>“Conjunto de medidas e políticas que vão para além daquilo que é imposto pela lei, aquilo que é, a título excecional e a título extraordinário”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>Medidas com impacto na sociedade tanto interna como externa</p> <p>Fora o que está regulamentado, extra lei</p> <p>O que se faz de extraordinário, fora do obrigatório</p>
<p><b>E2</b></p>	<p>“Importante existir para prestarem lá está apoio que o Estado não consegue prestar”</p> <p>“As empresas devem ajudar a colmatar e a apoiar os colaboradores”</p> <p>“O colaborador não serve só para trabalhar, não é? Serve, também, eu acho que gera uma maior satisfação, um maior empenho se o colaborador estiver satisfeito e tiver outro tipo de benefícios”</p>	<p><b>Importância do departamento/área de Responsabilidade Social</b></p> <p>Apoio que o Estado não presta</p> <p>Apoio aos trabalhadores</p> <p>Colaboradores satisfeitos com benefícios têm mais empenho</p> <p>Colaborador é apenas para trabalhar</p>
	<p>“Não, se estamos aqui a falar de atividades voltadas para o exterior é tudo da [nome do departamento]”</p> <p>“Parceria, qualquer tipo de ação de voluntariado que seja feita é essa ação de sustentabilidade que faz, que promove, que divulga e que</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>Não</p> <p>Tudo o que é exterior – [nome do departamento]</p>

<p><b>E2</b></p>	<p>põe cá fora”</p> <p>“Nós temos um papel muito residual nesse tema”</p>	<p>Direção de [nome do departamento]:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ação de voluntariado</li> <li>- Faz, promove e divulga e implementa</li> </ul> <p>Serviço Social atua pouco nesta temática</p>
<p><b>E2</b></p>	<p>“O principal recurso das empresas são, sendo dúvida, as pessoas”</p> <p>“Apesar da grande mudança que nós vamos assistindo, continuam a ser as pessoas”</p> <p>“Até para fazerem as máquinas são precisas as pessoas, portanto, ainda são as pessoas”</p> <p>“Não somos seres compartimentados e, portanto, para sermos produtivos, que é o que uma empresa pretende, precisamos de ter a nossa vida, minimamente, equilibrada. Precisamos de ter aquilo a que chamamos, o bem-estar social.”</p> <p>“E o nosso contributo é a esse nível”</p> <p>“Preocupação com o colaborador, que o colaborador sinta que a empresa o acolhe e que a relação é um bocado recíproca”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p>O recurso das empresas são as pessoas</p> <p>Apesar das mudanças as pessoas continuam a ser o principal recurso</p> <p>Para construírem máquinas são precisas pessoas</p> <p>As pessoas não são compartimentadas e precisam de ter a vida equilibrada</p> <p>Empresas pretendem pessoas produtivas</p> <p>As pessoas precisam de ter bem-estar social e esse é o papel do Serviço Social</p> <p>Tem de haver preocupação com o trabalhador</p> <p>Trabalhador se sinta integrado na empresa e isso ser recíproco</p>

	<p>” Que não existe apenas o ordenado ao final do mês, que é muito valorizado, mas que existem outras formas de a empresa mostrar o apreço e de estar lá”</p>	<p>As empresas devem ter outras formas de mostrar o apreço pelos trabalhadores que não só o ordenado</p>
<b>E2</b>	<p>“As empresas estão inseridas numa comunidade e num espaço físico e são agentes, não só económicos, mas também dinamizadores e agentes da mudança do meio onde estão inseridos”</p> <p>“Sentido estarem integradas”</p> <p>“Papel da responsabilidade social para o meio em que estão envolvidos”</p> <p>“Trabalhámos ali com a igreja, de [nome da igreja], em que tivemos algumas parcerias, mas são coisas muitas pontuais”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa</b></p> <p>Empresas integradas na comunidade e num espaço físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agentes económicos e de mudança</li> </ul> <p>Responsabilidade para o meio onde se inserem</p> <p>Parcerias com a Igreja [nome da igreja] (Banco Alimentar)</p>
<b>E3</b>	<p>“A responsabilidade social são formas ou políticas ou ferramentas que uma empresa, de uma forma livre, ou seja, por livre vontade, tudo o que é fora da lei”</p> <p>“Nós já pagamos salários dignos e, portanto, isso já é responsabilidade social, não, isso não é responsabilidade social, isso é a lei”</p> <p>“Responsabilidade social já é o que uma empresa vai além disso para tentar mitigar os impactos negativos que indiretamente ou diretamente já têm sob determinada comunidade, sob o ambiente,</p>	<p><b>Noção e definições</b></p> <p>Tudo o que seja feito fora da lei, por livre vontade</p> <p>Pagar salários dignos é lei e não responsabilidade social</p>

	<p>sob os impactos que ela, inevitavelmente, já vai ter”</p> <p>“Empresa ter consciência e responsabilidade das consequências, dos impactos negativos que tem sob uma determinada comunidade, sob um determinado grupo e poder reverter e mitigar no fundo esses impactos”</p> <p>“A marcar uma posição daquela empresa porque a empresa assumir que aquilo é, efetivamente, algo importante”</p> <p>“À partida esses departamentos, essas áreas terão pessoas especializadas a trabalhar o tema”</p> <p>“Pessoas especialistas no tema e não acontecer como em muitas empresas a responsabilidade social ou a sustentabilidade ser um “nice to have” e estar ali condensado, por exemplo, no departamento de recursos humanos”</p> <p>“Tema ficar só naquele departamento e o importante é que o tema, de facto, seja transversal a toda a empresa e que não seja só aquele departamento”</p> <p>“A sustentabilidade deve ser uma preocupação em todas as áreas desde a área financeira, a área de recursos humanos, a área de contabilidade”</p> <p>“Por um lado, sim, é importante haver um departamento, por outro lado, é importante que as questões da sustentabilidade e</p>	<p>Reverter situações negativas que as empresas têm para com as comunidades, ambiente, grupos</p> <p>Compromisso das empresas</p> <p>Departamentos de responsabilidade social têm pessoas especializadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não estar tudo nos Recursos Humanos</li> <li>- Não deve ser um “nice to have”</li> </ul> <p>Responsabilidade Social deve ser transversal a toda a empresa</p> <p>Preocupação em diversas áreas - financeira, contabilidade, recursos humanos</p>
--	---	---

	responsabilidade social não fiquem reféns desse departamento único”	<p>Importante haver departamentos de Responsabilidade social</p> <p>Não devem ficar só nesse departamento</p>
<b>E3</b>	<p>“Tem um programa de responsabilidade social estruturado e que é público para todos os colaboradores e para o público”</p> <p>“Dois principais eixos ou duas principais prioridades”</p> <p>“A primeira está relacionada com a parte da educação”</p> <p>“Mas também, é uma prioridade que eu diria que, hoje em dia, mesmo que as empresas não o queiram vão ter que direta ou indiretamente chegar lá, que é a questão do, e até é um ODS, sobre isso, que é o da igualdade de género”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>Existe</p> <p>Público para todas as pessoas</p> <p>Assenta em dois eixos: educação e igualdade de género</p>
<b>E3</b>	<p>“Mas também, é uma prioridade que eu diria que, hoje em dia, mesmo que as empresas não o queiram vão ter que direta ou indiretamente chegar lá, que é a questão do, e até é um ODS, sobre isso, que é o da igualdade de género”</p> <p>“Gap entre o número de homens e o número de mulheres, em determinadas posições e em determinadas chefias”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna: Igualdade de Género</b></p> <p>É um ODS</p> <p>Diferenças entre homens e mulheres em alguns cargos</p>

	<p>“Desenvolver práticas para que possa haver uma maior equidade de género, uma maior distribuição de género”</p> <p>“Maior, uma melhor, relação entre a vida profissional e a vida pessoal, porque sabemos que tipicamente as mulheres acabam por ter uma dupla jornada em cima, um duplo esforço e, portanto, haver uma consciência para que isso não aconteça e que exista uma melhor distribuição do esforço que é dado para cada um, tanto para o homem como para uma mulher.”</p> <p>“Já existem cotas de género, que obriga a que empresas, com uma determinada dimensão, já tenham um número mínimo de mulheres em cargos de chefia, por exemplo.”</p>	<p>Práticas que promovem uma maior distribuição do género:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliação vida pessoal e profissional</li> <li>- Redistribuição do trabalho mulher e homem</li> <li>- Mulheres têm uma “dupla jornada”</li> </ul> <p>Empresas têm cotas de género</p>
<p><b>E3</b></p>	<p>“A empresa onde eu estou, tipicamente, trabalha mais a questão financeira e, portanto, poder, auditorias, consultorias financeiras e contabilidade”</p> <p>“Que uma criança possa desde cedo perceber como é que gere o dinheiro, ter noções básicas a nível de literacia financeira, porque, efetivamente, há um grande problema social, em Portugal e não só, mas falando em Portugal, há um problema, de facto, de literacia financeira”</p> <p>“Nós não estamos, nem conhecemos suficientemente aquilo que é uma boa gestão financeira”</p> <p>“Alinhamento entre aquilo que é o core business da empresa e aquilo</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa: Educação</b></p> <p>Programa que leva literacia financeira às escolas</p> <p>Problema social em Portugal: literacia financeira</p> <p>Crianças terem noções de literacia financeira</p>

	<p>que é a sua responsabilidade social. Ou seja, se a minha empresa é, efetivamente, muito boa a nível de consultoria de financeira, a nível de gestão financeira, então, faz sentido que se desenvolva a responsabilidade social nessa área”</p> <p>“Ligados aos ODS, aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, o ODS 4, também, da educação”</p>	<p>Saber o que é uma gestão financeira</p> <p>Alinhamento do <i>core business</i> da empresa com a RS</p> <p>Educação ligado ao ODS 4</p>
E3	<p>“Uma prioridade essa questão do ambiental</p> <p>“De descarbonização, de impacto ambiental zero, de redução do uso de plásticos”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa: Sustentabilidade ambiental</b></p> <p>Prioridade da empresa: descarbonização, impacto ambiental zero, redução de plásticos</p>
E4	<p>“A responsabilidade social, neste momento, a interna, não é, que é aquela que eu trabalho, é prestar é, fazer aquilo que o Estado faz, mas, de forma, aos colaboradores do banco, para a comunidade onde nós trabalhamos, não é, para o banco”</p> <p>“É prestar uma série de benefícios aos colaboradores daquela instituição”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p><u>Responsabilidade social interna</u></p> <p>Atuação igual à do Estado, mas para a comunidade interna do banco</p> <p>Colaboradores terem certos benefícios</p>
E4	<p>“Nós vamos tendo várias coisas, como lhe disse”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p>

	<p>“Nós vamos promovendo iniciativas”</p> <p>“O [nome do programa]”</p> <p>“Programa que promove o lado extratrabalho dos colaboradores, onde fazemos webinaries seja eles de nutrição, de culinária, saúde mental, temáticas como, nós, geralmente, vemos, por exemplo, quando é o dia da saúde ocular, o dia da diabetes e depois promovemos nesses dias rastreios ou Webinar”</p> <p>“Ontem fizemos uma sobre a menopausa”</p> <p>“De duas em duas semanas, temos um Webinar sobre nutrição, ou seja, sobre os iogurtes, ou sobre o pão, ou sobre temáticas que interessem aos colaboradores”</p> <p>“Nestes programas que temos do [nome do programa], dos webinaries, neste momento, também, já damos hipótese aos reformados de participarem, ou seja, eles também já podem assistir, mas antigamente não podiam”</p> <p>“Programa [nome do programa]”</p> <p>“Programa dedicado só à saúde mental”</p> <p>“Webinar no banco com um psiquiatra para falar sobre a saúde mental”</p>	<p>Vão tendo várias coisas</p> <p>Promovem iniciativas</p> <p>Programa [nome do programa] – realização de webinaries (nutrição, culinária, saúde menta, menopausa)</p> <p>Nos dias de algumas doenças (saúde ocular, diabetes) promovem-se rastreios ou webinaries</p> <p>Programa “5+” – Saúde mental (Webinar com psiquiatra)</p> <p>15 em 15 dias Webinar de nutrição (iogurte, pão)</p> <p>Podem participar reformados</p> <p>Alguma adesão, mas depende os temas</p> <p>Quase sempre as mesmas pessoas</p>
--	---	---

	<p>“Sim, existe alguma adesão, sim. Existem temáticas que temos mais”</p> <p>“Acabam por ser sempre as mesmas pessoas, não é?”</p>	
<b>E4</b>	<p>“Sim, nos publicamos, temos uma intranet, não é, uma página de internet onde divulgamos os conteúdos, seja dos webin角度, seja dos apoios sociais”</p> <p>“Sempre que temos uma candidatura a um apoio, nós divulgamos nessa página e os colaboradores acedem à notícia e candidatam-se, assim como nesses programas, nós publicamos uma notícia e quem quiser inscreve-se”</p> <p>“Temos um mail box onde eles podem enviar sugestões para esse mail box”</p>	<p><b>Divulgação dos programas</b></p> <p>Publicado na intranet para visibilidade de todos os trabalhadores</p> <p>- webin角度, apoios sociais</p> <p>Colaboradores vêm e candidatam-se/inscrevem-se nos webin角度 e nos apoios sociais</p> <p>Sugestões através do <i>mail box</i></p>
<b>E5</b>	<p>“Ui, isso é uma pergunta muito difícil”</p> <p>“Mas, basicamente, é um conjunto de compromissos que já estão enunciados nos objetivos de desenvolvimento sustentável”</p> <p>“Existem objetivos de sustentabilidade e esses objetivos de sustentabilidade, que foram, que são definidos pelas Organizações das Nações Unidas são, são objetivos que as empresas, nomeadamente, como a [nome da empresa] que estão, que estão cotadas em bolsa, etc, são empresas que têm de responder a esses objetivos”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>Pergunta difícil</p> <p>Compromissos que estão escritos nos ODS</p> <p>Objetivos de sustentabilidades têm de ser cumpridos pelas empresas</p>

	<p>“Conjunto de responsabilidades do ponto de vista social, legal, etc, e assumir determinados compromissos dentro e dentro desses compromissos, estão os compromissos de responsabilidade social”</p> <p>“Do ponto de vista da responsabilidade social, nós temos duas dimensões a interna e a externa”</p> <p>“Caso da dimensão interna, da responsabilidade social interna, é todo aquele, aquela intervenção que, normalmente, são as direções de recursos humanos que desenvolvem, na medida em que tem haver com a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores”</p> <p>“A responsabilidade social externa, pode também ser desenvolvido por esta área ou por outras, mas tem haver com a forma como as próprias empresas se posicionam para o exterior, a sua ligação com o exterior, para as comunidades locais, etc”</p> <p>“Para dar cumprimento à política que é obrigatória para as empresas tendo em linha os objetivos de desenvolvimento sustentável”</p> <p>“É preciso que os recursos desenvolvam essas atividades. Não é só uma coisa que é um “nice to have”, mas é um “must have” tem que ter.”</p>	<p>Responsabilidades (social, legal, entre outros) e compromissos de responsabilidade social</p> <p>Duas responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interna: direção de recursos humanos, tem haver com os trabalhadores</li> <li>- externa: área dos recursos humanos; forma de as empresas estarem para o exterior (ligação, relação com as comunidades)</li> </ul> <p><u>Departamento de RS importante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para que se cumpra a lei</li> <li>- Empresas alinhados com os ODS</li> <li>- RH desenvolver atividades</li> <li>- “Não é só uma coisa que é um “nice to have”, mas é um “must have” tem que ter”</li> </ul>
	<p>“Tem, tem, claro que tem, porque a [nome da empresa] é uma</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p>

E5	<p>empresa que tem todos esses compromissos assumidos dos ODS”</p> <p>“É assim, nós temos um programa de responsabilidade social muito extenso e, portanto, eu acho que é melhor ver o relatório que nós temos, os relatórios que são publicados que têm todas as atividades, porque lá está temos as internas e as externas”</p>	<p>Sim</p> <p>[Nome da empresa] assume compromissos com os ODS</p> <p>Programa de Responsabilidade Social extenso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- internas e externas</li> </ul>
E5	<p>“São as ações do programa [nome do programa], nomeadamente, na área da igualdade de género, do equilíbrio e da inclusão, não é, que tem haver com as questões mais relacionadas com a deficiência”</p> <p>“Várias ações, nomeadamente, webinars no âmbito da saúde mental, para alertar para o tema, nós fizemos bastantes webinars, com uma participação muito expressiva e muita muita divulgação aqui interna”</p> <p>“O programa de igualdade de gênero é um programa que toca com muitos parceiros externos, temos o programa interno, mas também temos muita relação com os externos”</p>	<p><b>Responsabilidade social interna</b></p> <p>Programa [nome do programa]: igualdade de género, equilíbrio, inclusão</p> <p>Questões de deficiência</p> <p>Webinars de saúde mental</p> <p>Muita participação e divulgação</p> <p>Programa da igualdade de gênero</p>
E5	<p>“Âmbito do nosso negócio, nomeadamente, o facto de nós estarmos geograficamente dispersos pelo país e, portanto, temos uma relação muito grande com o, com os proprietários dos terrenos por onde passam as nossas linhas e, portanto, há muitas ações relacionadas com a proteção civil, com os bombeiros voluntários, etc, por causa de, por exemplo, do combate ao incêndio, da desflorestação”</p>	<p><b>Responsabilidade social externa</b></p> <p>Âmbito do negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- relação com os proprietários dos terrenos</li> <li>- Ações (proteção civil, bombeiros, incêndios, desflorestação)</li> </ul>

	<p>“Âmbito do ambiente, portanto, com várias ações de responsabilidade social, nomeadamente, nessa temática do ambiente”</p> <p>“No âmbito da área do voluntariado, temos várias ações relacionadas com sem-abrigo, com idosos, com enfim, a área da saúde, também”</p> <p>“O programa de igualdade de gênero é um programa que toca com muitos parceiros externos, temos o programa interno, mas também temos muita relação com os externos”</p> <p>“Prémio de intervenção social, que premeia anualmente as três instituições ou organizações, mas em âmbitos diferentes consoante aquilo que nós determinamos durante o ano”</p> <p>“Orçamento participativo interno, que é uma iniciativa muito interessante que é, os colaboradores propõem quais são as organizações que a empresa deve apoiar”</p> <p>“E, então, faz-se internamente e anualmente um orçamento participativo e todos os trabalhadores vão votar, nas propostas que existem, isso aparece na intranet, e votamos e depois a empresa aloca mais ou menos valor, a esse, dentro do orçamento, a essas organizações”</p> <p>“Grande relacionamento com a comunidade local, sendo que não sou eu que estou a fazer o desenvolvimento desse trabalho, mas sim a área da comunicação”</p>	<p>Âmbito do ambiente</p> <p>Âmbito do voluntariado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sem-abrigo, idosos</li> </ul> <p>Âmbito da saúde</p> <p>Programa da igualdade de género (Interno e externo)</p> <p>Prémio de intervenção social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Premeia 3 instituições</li> </ul> <p>Orçamento participativo interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhadores escolhem uma entidade (escola, associação de Alzheimer, entre outros)</li> <li>- Vota-se</li> <li>- Empresa aloca dinheiro, em função do orçamento</li> </ul> <p>- Relacionamento com a comunidade local</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feito pela área da comunicação</li> </ul>
--	---	--

<p>E6</p>	<p>“Ora bem, eu não tenho, não tenho e tenho, uma definição sobre a responsabilidade social, nem ela própria em termos de literatura e de bibliografia é consensual, não é?”</p> <p>“É com base nesse princípio que eu sigo a minha prática profissional é, portanto, a responsabilidade que uma empresa tem não só para com, portanto, a responsabilidade que tem pelo impacto quer económico, quer, portanto, e sobretudo económico que tem na sociedade e na comunidade, em geral.”</p> <p>“Esse impacto tem que ser pautado por princípios éticos de rigor, de honestidade, de solidariedade, de empatia e de preocupação com o outro. O outro é sempre o nosso, o interno, mas o externo, também. A sociedade envolvente porque nós não dependemos só, portanto, de toda a equipa, da estrutura que temos montada internamente.”</p> <p>“A responsabilidade social, em termos teóricos, surgiu e era, de facto, maravilhosa, mas no início assistimos a muitas situações perversas”</p> <p>“Eram assinados protocolos, portanto, com as empresas que nos forneciam as matérias-primas, mas depois não havia grande fiscalização sobre isso e, portanto, era, houve também uma fase em que toda a gente concorria para ter o certificado de responsabilidade social, em que se delimitavam a cumprir, por exemplo, as orientações do livro, mas a reflexão feita sobre as questões que estavam em causa, não me pareceu na altura, pelo que acompanhei</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>Não tem uma definição sobre a responsabilidade social</p> <p>A responsabilidade social não é consensual em termos de literatura e bibliografia</p> <p>A responsabilidade que a empresa tem em termos económicos essencialmente na sociedade e na comunidade</p> <p>O impacto das empresas tem de se basear em princípios éticos, rigor, honestidade, solidariedade, empatia e preocupação</p> <p>As empresas devem preocupar-se com o interno, mas também com o externo (comunidade, sociedade)</p> <p>A Responsabilidade Social no início era “maravilhosa”, mas “perversa”</p> <p>As empresas concorriam para ter o certificado de RS, mas não se fazia grande reflexão</p> <p><i>“Parecia uma moda”</i></p>
-----------	--	---

	<p>muito profundas”</p> <p>“Parecia uma moda e ainda bem, porque isso também exigiu mais às empresas”</p> <p>“A responsabilidade social tem que estar dentro das empresas, porque as empresas são compostas por seres humanos”</p>	<p>A Responsabilidade Social exigiu das empresas</p> <p>A Responsabilidade Social tem de estar no interior das empresas porque as empresas são compostas por humanos</p>
<b>E6</b>	<p>“Programas de responsabilidade social? Sim, é capaz, porque nós temos, portanto, políticas sociais implementadas e são essas políticas que nós temos que depois se vão traduzir na responsabilidade social das empresas no seu todo, mas temos uma série delas”</p>	<p><b>Programas de RS</b></p> <p>“É capaz”</p> <p>A empresa tem políticas sociais implementadas que se traduzem na Responsabilidade Social</p>
<b>E6</b>	<p>“Complemento, temos, portanto, a admissão, o programa de integração dos colaboradores no grupo [nome da empresa]”</p> <p>“Nós temos vários programas, por exemplo, do nascimento, quando o colaborador, nasce um filho, portanto, nós também atribuímos um, portanto, um cheque, um valor, para a pessoa comprar produtos e coisas que necessite ou, então, o próprio colaborador dá-nos indicação do que precisa e nós compramos”</p> <p>“O casamento, também; temos programas de desabituação tabágica acompanhadas pelos nossos médicos”</p>	<p><b>Responsabilidade social interna</b></p> <p>Existem complementos</p> <p>Programa de integração dos trabalhadores no grupo [nome da empresa]</p> <p>Programas do nascimento dos filhos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atribui-se um cheque ou os colaboradores dizem o que querem e a empresa compra</li> </ul> <p>Casamento</p> <p>Programas de desabituação tabágica</p>

<p>E6</p>	<p>“A pandemia que trouxe desafios financeiros, que complicou a vida dos colaboradores das empresas, das empresas em si, e de repente temos uma guerra”</p> <p>“A inflação como nós sabemos e eu sei por experiência e porque, também, conheço a minha população e num trabalho pró-ativo que vou fazendo, tento fazer um levantamento de necessidades e de problemas, eu sei que tenho uma população com, com muitos, portanto, empréstimos pessoais”</p> <p>“Para além do empréstimo à habitação, do empréstimo para o carro, têm outro tipo de empréstimos pessoais e verifiquei que, por exemplo, na questão do crédito à habitação eles mudaram as regras”</p> <p>“Os bancos sempre atribuíram 80% do valor do imóvel, o que acontece é que, quando era feita a avaliação, ela era sempre feita por cima e a pessoa conseguia sempre os 100% do valor que precisava e isso agora, hoje, não é possível. Eu tenho colaboradores que abrangidos por essa legislação, os 20 % que lhes faltam, que o banco não empresta, tiveram de contrair empréstimos pessoais e sabemos que nesses empréstimos pessoais os juros são muito mais elevados, logo, assim o que me vem à cabeça, daqui a pouco, o número de colaboradores que vamos ter nas empresas com endividamento e com salários penhorados vai aumentar”</p> <p>“Ora eu não posso, enquanto assistente social, esperar que isso aconteça para orientar os colaboradores para a [nome da entidade</p>	<p><b>Ações/Programas desenvolvidas durante a Pandemia</b></p> <p>A pandemia foi um desafio para as empresas e para os colaboradores, bem como a guerra</p> <p>Inflação constitui-se outro problema</p> <p>Assistente social faz um levantamento de problemas</p> <p>A população com quem a Assistente Social intervém tem muitos empréstimos pessoais (habitação, carro)</p> <p>Ocorrem mudanças no crédito à habitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antigamente os bancos facultavam 80% do valor do imóvel, mas a pessoa conseguia os 100%. Atualmente, já não acontecia e os 20% que faltam as pessoas contraem empréstimos (juros elevados)</li> <li>- O número de trabalhadores com endividamento e com salários penhorados vai aumentar</li> </ul>
-----------	--	--

	<p>parceira] ou para os bancos para renegociarem ou para outra coisa qualquer, portanto, eu tenho que, pelo menos, sensibilizar e alertar os colaboradores para esse tipo de situações.”</p> <p>“Desenvolver na empresa um programa de literacia financeira. Portanto numa primeira fase vai ser dada formação aos colaboradores, portanto, sobre literacia financeira, sobre questões muito simples, de acordo com a faixa etária com até o nível de escolaridade que tivermos, portanto, questões muito simples nada de, porque se não as pessoas não vêm, pensam que é uma lição de economia e não é isso”</p> <p>“Questões muito simples, muito práticas, muito objetivas e com a possibilidade de, e isso é uma questão que eu depois tenho de gerir, de esclarecerem dúvidas e questões específicas daquele colaborador. O colaborador tem direito ao sigilo, não é, não tem que estar numa sessão de informação, de sensibilização, a estar a dar o seu exemplo prático, da sua situação, portanto, esses colaboradores que tiverem esse interesse serão depois, irão agendar comigo, e com um técnico especializado da área ou da banca ou de contabilidade ou de finanças se for esse o caso, de forma a analisar a situação do colaborador.”</p> <p>“Calcular o risco de endividamento que possam estar e ver que, portanto, que estratégias podem ser implementadas para antecipar a situação de endividamento e as situações em que já só com, portanto, despesas jurídicas”</p>	<p>- O Assistente Social tem o papel de sensibilizar e de alertar para estas questões</p> <p>Na [nome da empresa] desenvolveu-se um programa de literacia financeira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formação aos colaboradores (tema da literacia financeira)</li> <li>- questões simples, práticas e objetivas</li> <li>- As pessoas podem esclarecer dúvidas pessoais</li> <li>- O esclarecimento de questões pessoais pode ser feito fora da sessão com a assistente social e com um técnico da banca, contabilidade ou finanças para se analisar o caso do colaborador</li> </ul>
--	--	--

	“Já está em fase de conclusão.”	- Identificar estratégias para antecipar o endividamento ou despesas jurídicas Programa que está em fase de conclusão
E7	“A responsabilidade, é a responsabilidade que a empresa tem com o bem-estar dos seus trabalhadores, na perspetiva que nós atuamos, não é, no bem-estar e na comunidade no trabalho, não é”	<b>Noções e definições</b> Responsabilidade das empresas para com o bem-estar dos trabalhadores e na comunidade no trabalho
E7	“A área da sustentabilidade atua nessas áreas, sim, nós o Serviço Social propriamente dito, às vezes somos chamados a participar em alguns projetos transversais, mas nós não temos uma intervenção direta”	<b>Programas de Responsabilidade Social</b> Área da sustentabilidade tem atua nos programas  O Serviço Social, por vezes, é chamado a intervir, mas não tem uma intervenção direta
E7	“A área do Serviço Social na empresa, nós trabalhamos mais a responsabilidade social interna, não é, porque a nossa linha de apoio é apoio aos trabalhadores, às famílias, aos aposentados e às suas famílias, é um universo de cerca de 45 mil pessoas, ok?”	<b>Responsabilidade Social Interna</b> Serviço Social trabalha a responsabilidade social interna:- Apoio aos trabalhadores, famílias e aposentados (cerca de 45 mil pessoas)
E7	“A área da responsabilidade social como as pessoas mais a conheçam, não é, numa vertente mais externa, não está na nossa área, está na área da comunicação, está bem, e da sustentabilidade”	<b>Responsabilidade Social Externa</b>  Encontra-se na área da comunicação e da sustentabilidade

	<p>“A sustentabilidade que tem abarcado mais as questões da responsabilidade social empresarial para o exterior, não é, e mesmo assim desencadeiam também algumas atividades, por exemplo, hoje lançaram uma iniciativa que é dar sangue, pronto, pedir a colaboração dos trabalhadores para darem sangue na próxima semana e depois também estão um bocadinho vocacionados mais para a questão do ambiente, de fazerem projetos, mais ligados à matéria do ambiente e da, agora recentemente estou a lembrar-me que abriram um conjunto de, de, veículos mais ecológicos, pronto, mas isso é tudo um pouco mais para a parte da sustentabilidade.”</p> <p>“Tenho pena que o Serviço Social não seja mais chamado a participar, que podia ser uma área de intervenção nossa, mas, nós sempre estivemos e vamos continuar a estar mais ligados, portanto, à responsabilidade social interna”</p>	<p>Fazem diversas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar sangue com o apoio dos colaboradores</li> <li>- Questões ambientais (aquisição de veículos ecológicos)</li> </ul> <p>O Serviço Social pode ser chamado mais a intervir nesta área, mas continua muito ligado à responsabilidade social interna</p>
--	---	--

<p><b>E8</b></p>	<p>“Basicamente é o cuidado das empresas pelos colaboradores que trabalham, ou colaboradores internos ou externos eu também considero os externos aqui incluídos.”</p> <p>“Se uma empresa tem riscos psicossociais, tem a responsabilidade de eliminar ou de reduzir os riscos psicossociais dessa atividade. É o acompanhamento das pessoas para o bem-estar é a questão do agora, muito falada, da sustentabilidade, da inovação, da felicidade no contexto de trabalho, portanto é trabalhar nesse sentido. É a responsabilidade que as pessoas têm em cuidar das pessoas que trabalham lá.”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>Cuidado/responsabilidade das empresas para com os trabalhadores tanto internos como externos</p> <p>A empresa tem a responsabilidade de eliminar os riscos psicossociais</p> <p>As empresas devem acompanhar as pessoas e contribuir para o seu bem-estar: sustentabilidade, inovação, felicidade no trabalho</p>
<p><b>E8</b></p>	<p>“Eu estou dentro de um, não é, e faz parte da responsabilidade social da empresa, mas têm imensos programas de responsabilidade social.”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>O Serviço Social está dentro de um programa de Responsabilidade Social</p> <p>A empresa tem diversos programas de Responsabilidade Social</p>

<p><b>E8</b></p>	<p>“A [nome da empresa] é das empresas com mais benefícios para o colaborador das que eu trabalho, por exemplo. Desde dias de férias no aniversário, desde mais férias do que o que está previsto na lei, têm também a semana sénior, em que os colaboradores com mais de 55 anos têm direito a um dia extra por semana, para ficarem em casa; a questão do teletrabalho, podem ficar dois dias em casa, todas as semanas; mais responsabilidade social, têm a questão da medicina curativa, têm massagens, têm nutrição, têm planos de nutrição, têm fisioterapia, têm, estou a ser muito rápida, mas eu depois também te posso mandar isso por escrito de coisas que nós temos. Temos a parte do apoio social que, pronto, que é um dos benefícios que mais tem retorno positivo, em termos dos colaboradores, é um dos serviços mais valorizados desde o início.”</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p>Tem muitos benefícios para os trabalhadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dias de férias no aniversário</li> <li>- Mais dias de férias do que aquelas que estão na lei</li> <li>- Semana sénior (colaboradores com mais de 55 anos têm dia extra por semana)</li> <li>- Teletrabalho (2 dias em casa)</li> <li>- Medicina curativa</li> <li>- Massagens</li> <li>- Nutrição</li> <li>- Fisioterapia</li> <li>- Apoio social</li> </ul>
------------------	--	---

<p>E9</p>	<p>“Assim numa frase ou num chavão é o compromisso das empresas com as gerações presentes e futuras, não é, e isto tem haver com várias coisas”</p> <p>“Com o facto de, e aquilo que é mais comum, é não gastarmos os recursos que comprometam, não é, consumir desmesuradamente, de forma a comprometer o presente, a pôr em risco o presente, mas sobretudo o futuro. É perceber que as empresas têm como objetivo último o lucro, mas até chegarem ao lucro há uma série de outras responsabilidades e de mais valias e de papéis que podem ter, nomeadamente, no cuidado aos seus colaboradores, a relação com os fornecedores, a questão até da educação e de terem princípios éticos em termos de produção e de divulgação dos seus próprios produtos ao consumidor.”</p> <p>“Ir mudando as mentalidades, até porque uma empresa conseguirá sempre ser, ter, uma vantagem competitiva relativamente às outras não só sobre o preço e a inovação dos produtos, mas também, cada vez temos mais consumidores, que olham para a empresa e querem comprar aquele produto em detrimento de outra, porque, de facto, reconhecem naquela empresa um conjunto de competências e de preocupações que valorizam, não é, e portanto, eu diria que vamos</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>“Compromisso das empresas com as gerações presentes e futuras, não é, e isto tem haver com várias coisas”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não gastar recursos de forma abrupta para que as gerações futuras não tenham</li> </ul> <p>As empresas têm como objetivo o lucro, mas até o alcançarem têm outras responsabilidades, mais valias e papéis que têm de assumir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado com os trabalhadores</li> <li>- Relação com os fornecedores</li> <li>- Educação</li> <li>- Princípios éticos na produção e na divulgação dos produtos aos consumidores</li> </ul> <p>É necessário mudar mentalidades</p> <p>As empresas irão conseguir ter uma maior vantagem competitiva sobre as outras não só em termos de preço e de inovação, mas também porque muitas pessoas compram uma determinada marca, em detrimento de outra, porque ela apresenta determinadas competências ou preocupações</p>
-----------	--	---

	falando em Responsabilidade Social”	
<b>E9</b>	<p>“Olhe, temos, eu depois vou-lhe mandar porque isto está muito arrumadinho. O nosso lema é [nome do programa] é o chavão do nosso, do nosso, departamento”</p> <p>“Ele começou por ir estando afeto a algumas áreas, neste momento, é um departamento autónomo que reporta à diretora de Recursos Humanos, mas só por via, estivemos muitos anos a reportar diretamente ao CEO da empresa e é isso que eu acredito. Isto é uma área transversal a toda a empresa, não estamos só a falar de finanças, não estamos só a falar de pessoas, não estamos só a falar de imagem, não é, e, portanto, eu acho que, como área transversal deve estar ligada à gestão e à administração de topo, até porque ganhando esse compromisso, estas iniciativas têm outra aceitação, também, internamente, não é, mas, neste momento, só por reorganização interna, apesar de sermos autónomos, reportamos diretamente à</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>[nome do departamento] – Chavão do departamento</p> <p>Departamento autónomo que reporta de uma forma direta à diretora dos Recursos Humanos</p> <p>Área transversal a toda a empresa (finanças, pessoas, imagem) deve estar ligada à administração de topo</p> <p>Se estes programas estiverem ligados à gestão e à administração de topo eles ganham outro compromisso, outra aceitação</p>

	Diretora de Recursos Humanos.”	
<b>E9</b>	<p>“E depois do ponto de vista social, não é, e aqui eu vou-lhe dizer muito isto, 80% do nosso orçamento para esta área é indexado às vendas e não ao lucro é despendido em responsabilidade, em ações de responsabilidade social interna, portanto, para nós, não, e 20% é destinado para ações de responsabilidade social externa e a parte ambiental. Isto porquê, porque para nós, não nos faz sentido, virarmo-nos para o exterior se não cuidarmos dos nossos e, portanto,</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p>Do ponto de vista social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 80% do orçamento é para as vendas e não para o lucro e é usado em ações de responsabilidade social interna</li> <li>- 20% é para ações de responsabilidade social externa e ambiental</li> <li>- A empresa considera que é importante haver, primeiramente, uma</li> </ul>

<p>E9</p>	<p>temos uma série de desafios internamente e, por isso, grande parte do nosso orçamento e da nossa energia e da nossa reflexão e ação é virada para os nossos colaboradores”</p> <p>“Áreas que nós temos, nós temos, dentro da “[nome do programa]”</p> <p>“Temos a área ambiental, que eu diria que, para nós, é aquela é ainda a mais insipiente, apesar de termos feito várias iniciativas, pronto, nas obras que temos e isso, várias iniciativas que até vão para além daquilo que é o exigido na lei, não é, portanto, a substituição das lâmpadas, a redução do caudal da água, o tratamento e a valorização dos resíduos, isso está previsto na lei, portanto, e aí cumprimos com a lei, outras coisas que fazemos, do ponto de vista ambiental, e que também são coordenadas por nós, eu tenho aí também uma intervenção direta, temos uma consultora, neste momento, a colaborar connosco, porque esta questão da redução do plástico, para nós, foi ótima, as metas zero plástico, que depois foram adiadas por causa do Covid, foi ótimo, porque, para nós, foi um mote para nos obrigar a olhar para o parente pobre da nossa área de responsabilidade social.”</p> <p>“Portanto, neste momento, temos nos escritórios, na Sede, não usamos plástico, banimos completamente os copos de plástico, fizemos uma parceria com a [nome da entidade parceira] e, portanto, temos louça, canecas para o chá, para o café. Temos, do ponto de</p>	<p>preocupação para com os colaboradores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existem diversos desafios internos e, por isso, uma grande parte do orçamento, energia, reflexão e ação vai para os colaboradores</li> </ul> <p><b>Responsabilidade Social Interna – Sustentabilidade</b></p> <p>Área ambiental – mais insipiente, ainda que tenham diversas iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substituição de lâmpadas</li> <li>- Redução do caudal da água</li> <li>- Tratamento e valorização dos resíduos</li> <li>- A assistente social tem uma intervenção direta</li> <li>- Consultora (redução do plástico, as metas do zero plástico)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos escritórios da Sede não se usa o plástico</li> </ul>
-----------	--	--

<p>vista do desperdício alimentar, coisas muito controladas, porque a nossa confeção é toda feita ao momento e mediante fichas técnicas, para evitar que se produza em excesso para depois ir para o lixo e estamos aqui a pensar em outras iniciativas de substituição como lhe disse ao plástico, mas também não são muito fáceis de encontrar, porque também não há ainda muito, porque estas medidas foram para toda a gente, portanto, as empresas não têm capacidade de produção e de resposta. E depois vamos tentando ter aqui algumas ações de compensação como, por exemplo, uma coisa que nós gostávamos era de servir carne, nós vendemos bifês, na maior parte dos nossos restaurantes, e não conseguimos que a carne seja toda nacional, portanto, a pegada de carbono, da nossa matéria-prima, é grande e é grande por incapacidade do mercado nacional, percebe?”</p> <p>“Temos um programa de educação e aqui o grande objetivo é valorizar o percurso escolar dos colaboradores dos nossos, portanto, a progressão nos estudos e os filhos dos colaboradores, portanto, premiamos o mérito, temos bolsas de mérito escolar, por encerramento de ciclos, 1ºciclo, 2ºciclo, 3º ciclo, formação profissional, pronto, e isso é um prémio em dinheiro, que o grande objetivo é poder proporcionar experiências, aquisição de material mais dispendioso quer aos nossos colaboradores, quer aos filhos, mas por mérito, portanto, por boas notas.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parceria com a [nome da entidade parceira] (material de cozinha)</li> <li>- Desperdício alimentar para que não vá comida para o lixo (confeção feita ao momento para evitar desperdício)</li> <li>- Procuram outras medidas de substituição do plástico, mas não são fáceis de encontrar</li> <li>- Fazem ações de compensação: nem toda a produção de carne consegue ser nacional, por incapacidade do mercado, e isso aumenta a pegada de carbono</li> </ul> <p><b>Responsabilidade Social Interna – Educação</b></p> <p>Programa de educação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valorizar o percurso escolar dos colaboradores (progressão nos estudos)</li> <li>- Premeiam o mérito, através de bolsas de mérito escolar por cada ciclo (1º,2º,3º, formação profissional) que consiste na atribuição de um prémio em dinheiro (experiências, material escolar)</li> </ul>
---	---

<p><b>E9</b></p>	<p>“Depois o que é que fizemos, e isso foi uma das coisas que fizemos quando eu entrei na empresa, fiz um diagnóstico, que para nós é assim uma etapa muito importante, e uma das coisas que percebi no meu diagnóstico é que grande parte do, uma percentagem muito grande significativa dos colaboradores na altura, pedia adiantamento do subsídio de Natal, em Setembro, e fui tentar perceber porquê e o porquê tinha muito haver com as despesas de início de ano letivo, os ténis, os fatos de treino, as mochilas, o material escolar, pronto, e, portanto, desde então que a empresa dá um cartão oferta, em dinheiro, que pode ser gasto em várias lojas. Nós fizemos uma parceria com o grupo [nome do grupo], para a aquisição de material escolar, mas material escolar nas [nome das lojas com parcerias], portanto, isso é aquilo que diretamente tem a ver com a, com a educação”</p> <p>“Depois temos ao nível social, aquilo que se calhar é a área mais querida para os assistentes sociais, não é a mais querida, mas se calhar é aquela que é mais tradicional que gostamos mais. Temos uma loja social, criámos uma loja social, ela já existia quando eu entrei, não nas instalações onde está, ainda estava a dar os primeiros passos. Em Portugal, só agora é que se começa a mudar a mentalidade, mas lá fora é muito normal as pessoas, independentemente, do estrato socioeconómico, comprarem roupa em segunda mão, nós, vamos a Amsterdão e a Londres e há imensas lojas que dá vontade de comprar imensas coisas e aqui não há muito</p>	<p>Foi feito um diagnóstico e percebeu-se que muitos trabalhadores pediam o subsídio de Natal antecipado (em Setembro):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Despesas de início de ano letivo (roupa, material escolar)</li>   <li>- Empresa entrega um cartão oferta, em dinheiro, que pode ser usado em diversas lojas, através de uma parceria com o grupo [nome do grupo que têm parceria]</li> </ul> <p><b>Responsabilidade Social Interna – Apoio aos trabalhadores</b></p> <p><b>Loja Social</b></p> <p>Existe uma loja social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudança de mentalidades em relação a comprar roupa em segunda mão</li> </ul>
------------------	---	--

	<p>esse hábito.”</p> <p>“Pronto e, então, todos nós, e quem tem filhos sabe que os bebês deixam tudo novo, a pessoa sabe que gasta um dinheirão, as casas agora são pequenas, depois não temos onde colocar as tralhas, portanto, criamos uma loja social de colaboradores para colaboradores sob o lema “[nome do lema].</p> <p>“E o objetivo é muito isto, é isso, e, uma vez mais alguém que comece a trabalhar connosco, que veio de outra cidade, que se instalou em [nome do distrito] ou noutra cidade qualquer que nós temos um restaurante, para quê estar a comprar pratos e não sei o que se nós temos, ok? E depois temos, isso tem haver com o perfil dos nossos colaboradores, que nos aparecem em atendimento, temos, de facto, pessoas com muitas dificuldades económicas. Os novos pobres não é uma designação teórica. São pessoas, como os nossos colaboradores que trabalham, que têm um contrato de trabalho, diria efetivo, ok? Que do ponto de vista formal estão plenamente integrados na sociedade, mas o que ganham não chega, até porque do estudo anual que nós fazemos, posso-lhe dizer que, no final do ano passado, 43% dos nossos colaboradores eram a única fonte de rendimento do seu agregado familiar e, portanto, isto é um peso brutal. <b>Sim.</b> Portanto, estamos a falar de pessoas com dificuldade em chegar ao final do mês. Sim. E, portanto, esta loja social faz sentido, também, por isso, todos estes projetos que estamos aqui a falar ou</p>	<p>- A loja social tem como lema [nome do lema]</p> <p>- Muitas famílias vivem com dificuldades económicas e os trabalhadores mesmo os efetivos, que têm contrato de trabalho, integrados na sociedade, não ganham o suficiente “até porque do estudo anual que nós fazemos, posso-lhe dizer que, no final do ano passado, 43% dos nossos colaboradores eram a única fonte de rendimento do seu agregado familiar e, portanto, isto é um peso brutal”</p>
--	--	---

	<p>que vamos falar das várias iniciativas.”</p> <p>“Ah, a loja social surge, exatamente, e surge aqui até com um novo fôlego, ou seja, porque, de facto, chegou-se ao entendimento de que havia uma série de coisas que os colaboradores tinham muita dificuldade em adquirir, sei lá, carrinhos de bebé, banheiras eu estou aqui a falar dos bebés porque, de facto, de repente aparece um bebé e é preciso comprar imensa coisa, que tem curto, esta a ver? <b>Sim sim.</b> Tem um curto, um curto ciclo de vida para aquela família e, uma vez mais, a questão ambiental. Portanto, devemos ter muito, aqui, uma economia circular e posso dizer-lhe que, no início, eu é que escolhia as coisas e levava às paragens de autocarro, ao Jardim [nome do Jardim], aos sítios mais irreais e, neste momento, as pessoas já telefonam, já marcam, levam os filhos e experimentam.”</p> <p>“Sim sim, já estive numa unidade, mas está agora, está agora na Sede. Ok? Também por sugestão dos colegas”</p> <p>“É na na [nome do local onde se encontra a loja], em frente ao [nome do edifício em frente da loja social]”</p> <p>“Fazemos ainda um programa de apoio à natalidade, ou seja, todos os bebés que nascem na empresa, filhos de colaboradores, damos, dantes dávamos em género, mas agora damos num cartão-oferta, aquilo que são os bens de primeira necessidade, o primeiro Kit de shampoo, gel de banho, sabonete, o óleo para o corpo, as fraldas,</p>	<p>- A loja social serve para que os trabalhadores tenham acesso a alguns bens que antes tinham dificuldade (carrinhos de bebé, banheiras)</p> <p>- Existe uma economia circular</p> <p>- No início as pessoas eram reticentes a esta loja, mas nos dias de hoje telefonam, marcam e até levam os filhos</p> <p>A loja social encontra-se na sede, na [localidade], em frente ao [nome do edifício]</p> <p><b>Programa de apoio à Natalidade</b></p> <p>Todos os bebés que nascem de filhos de colaboradores é entregue um cartão-oferta para a compra de bens de primeira necessidade (kit de</p>
--	---	--

	<p>oferecemos isso tudo, é também um bom apoio.”</p> <p>“Todos os anos oferecemos um cabaz de Natal e oferecemos dentro do cabaz de Natal, oferecemos vai um flyer da nossa área com as principais respostas e temos também um guia social traduzido em 7 línguas, acho eu. Como aceder, como tratar do médico de família, como matricular um miúdo na escola, lá está aquelas questões que vêm do diagnóstico e dos atendimentos e são as principais dificuldades dos nossos colaboradores, isto se calhar não é replicável para outro contexto empresarial, mas face ao perfil de colaboradores que temos, imigrantes, baixa escolaridade a maior parte das situações, pessoas sem rede de suporte, com um nível alto de desinformação, foi a forma que nós encontramos, no fundo eles já brincam e já dizem que é a bíblia, esta a ver?”</p> <p>“Traduzido em Bengali, em Inglês, em Francês, assim em várias línguas que tem que ver com as nossas nacionalidades.”</p> <p>“A empresa tem um acordo, começamos com um psicólogo, agora já temos uma clínica e todos os colaboradores sugeridos por nós ou que manifestem eles próprios interesse têm gratuitamente consultas de psicologia. Os que já estavam a ser acompanhados em processos</p>	<p>shampoo, gel de banho, sabonete, óleo para o corpo, fraldas)</p> <p><b>Cabaz de Natal</b></p> <p>Todos os anos oferecem um cabaz de Natal e dentro desse um flyer da área com as respostas existentes e traduzido em cerca de 7 línguas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como ir ao médico de família, como matricular o filho na escola</li> <li>- Tudo isto é conseguido, através do diagnóstico feito aos colaboradores</li> <li>- População imigrante, baixa escolaridade, a maioria das pessoas sem rede de suporte, alto nível de desinformação</li> </ul> <p>“No fundo eles já brincam e já dizem que é a bíblia, esta a ver?”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- As informações estão traduzidas em diversas línguas: bengali, inglês, francês, entre outras</li> </ul> <p><b>Saúde e bem-estar no local de trabalho</b></p> <p>Existe um acordo com uma clínica e os trabalhadores por iniciativa própria ou sugeridos pelo assistente social têm consultas gratuitas de psicologia</p> <p>Os que já tinham acompanhamento em outros locais, essas consultas são participadas</p>
--	---	--

	<p>psicoterapêuticos, não nos fez sentido que as pessoas mudassem de terapeuta, portanto, a empresa comparticipa as consultas”</p>	
<p><b>E9</b></p>	<p>“80% do nosso orçamento para esta área é indexado às vendas e não ao lucro é despendido em responsabilidade, em ações de responsabilidade social interna, portanto, para nós, não, e 20% é destinado para ações de responsabilidade social externa e a parte ambiental”</p> <p>“Esta preocupação do ponto de vista económico, tem que gerar lucro, porque temos salários para pagar, temos fornecedores, há aqui compromissos, não é, e porque é bom apostar no desenvolvimento de uma região ou de um país, e em regiões mais pequeninas, as empresas têm um papel muito importante, têm que produzir produtos acessíveis ao público que querem abranger, têm responsabilidades ambientais, porque a forma como eu produzo, também posso ter aqui determinado tipo de preocupações ambientais ou não, e há empresas que têm um grande desafio, por exemplo, as companhias aéreas e isso que não podendo, por enquanto, evitar o impacto ambiental que têm, têm medidas de compensação, pelo menos”</p> <p>“Ao nível cultural, olhe, falo-lhe de um grupo empresarial da restauração com mais de 100 anos, em que muito do movimento empresarial também passou por nós, muitos negócios foram feitos, temos azulejos muito bonitos na nossa unidade, temos um</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa</b></p> <p>20% é para ações de responsabilidade social externa e ambiental</p> <p>A preocupação das empresas com o lucro deriva muito de as mesmas terem salários para pagar, fornecedores, têm compromissos</p> <p>As empresas devem apostar no desenvolvimento de regiões e de países e têm de produzir produtos acessíveis às pessoas. Para além disso, têm responsabilidades ambientais</p> <p>As empresas têm de adotar medidas de compensação para evitar o impacto ambiental: companhias aéreas</p>

<p>megaprojeto que não avança, ainda não avançou, mas que tem muito a ver com o facto de recuperarmos uma antiga fábrica de [nome do produto produzido na fábrica] que era nossa e zelar por este património cultural e pô-lo ao serviço da comunidade”</p> <p>“E depois também colaboramos com universidades, nós fazemos parte do grupo [nome do grupo que têm parceria], não sei se conhece? <b>Não.</b> É um programa do [nome da entidade promotora] para empresas associadas e que o objetivo é podermos colaborar com formação de, com a formação de futuros profissionais, por exemplo, para mim, era inconcebível não lhe dizer que sim. <b>Ok.</b> Ok? <b>Sim.</b> E, portanto, recebemos estágios, vamos às universidades a convite fazer palestras, portanto, dinamizar aulas, muito para sensibilizar os futuros profissionais para, para esta área.”</p> <p>“No caso da educação, algumas parcerias, com, por exemplo, escolas de formação profissionais, em bairros de intervenção prioritária para fazer o despiste vocacional, estágios de curta duração, fazemos isso tudo.”</p> <p>“Disponibilizamos para instituições sociais que às vezes nos pedem, mas isto também foi feito em parceria com instituições sociais que é pegar naquilo que eram as questões mais decorrentes e tentar traduzir isso por palavras simples, para que as pessoas de forma autónoma</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa – Participação em projetos da comunidade</b></p> <p>Colaboração com universidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação no projeto [nome do projeto que têm parceria] que pretende formar novos profissionais</li> <li>- Recebem estágios, vão a universidades dar palestras, dinamizam aulas, numa ótica de sensibilizar os futuros profissionais</li> </ul> <p>Têm parcerias com escolas de profissionais, em bairros de intervenção prioritária (despiste vocacional), estágios de curta duração</p> <p>O folheto criado e traduzido em diversas línguas foi disponibilizado para instituições sociais, através de uma parceria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduzir para palavras mais simples as questões que surgiam com uma maior frequência de forma que as pessoas tivessem uma maior autonomia na</li> </ul>
---	---

	<p>possam resolver as suas situações, ok?”</p> <p>“Na [nome da localidade], provavelmente, não existe morador nenhum que não nos conheça, porque nós estamos com uma série de projetos sociais, eles vão lá às nossas unidades fazer as suas reuniões, nas festas é lá que fazem”</p> <p>“Nós fazemos, outra coisa que não falámos aqui, mas, por exemplo, como nós não, de facto, não investimos muito nas organizações sociais, não investimos muito, mas investimos bastante, nós somos muito criteriosos na forma como escolhemos as organizações.”</p> <p>Eu sei que vocês têm algumas parcerias com algumas instituições como [nome da instituição]. “Sim, todos os meses os idosos quando fazem anos vão lá. E, por exemplo, os presentes que oferecemos aos colaboradores e aos filhos dos colaboradores, tentamos sempre que sejam presentes portugueses, os brinquedos e isso, porque, para nós, sempre que existem coisas elaboradas por projetos sociais ali na zona de [nome da localidade], participamos no plano de desenvolvimento local de [nome da localidade], nas redes para a empregabilidade daqui de [nome da região], porque, aqui sempre nos sítios que temos [nome das lojas que têm], porque a relação que temos com um [nome da loja que têm] rua é totalmente diferente a uma unidade que esteja integrada num centro comercial é necessariamente diferente a</p>	<p>resolução de determinadas situações</p> <p>Na unidade da [nome da localidade] todos os moradores conhecem a empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envolvimento da empresa em projetos sociais</li> <li>- As pessoas vão às unidades: reuniões, festas</li> </ul> <p>São muito seletos no tipo de organizações com quem trabalham e investem</p> <p>Quando fazem anos os idosos da associação Mais proximidade melhor vida vão a uma das unidades</p> <p>Os presentes, brinquedos, que oferecem aos trabalhadores e aos filhos dos trabalhadores tentam que sejam de lojas portuguesas</p> <p>Na zona de Arroios participam em projetos sociais, no plano de desenvolvimento local, nas redes de empregabilidade de Lisboa</p> <p>A relação que se tem com os restaurantes de rua é diferente daquela que se tem num centro comercial</p>
--	--	---

	relação com o território.”	
<b>E10</b>	<p>“A responsabilidade social, a responsabilidade da empresa não é somente a relação da empresa com a comunidade, mas também da empresa com os nossos colaboradores e com a nossa família”.</p> <p>“E, portanto, a responsabilidade social, para mim, implica que, efetivamente, nós empresa tínhamos muita presença, dentro destas famílias, no crescimento dos filhos, destes nossos colaboradores; no desenvolvimento das empresas, das instituições na nossa comunidade, porque nós ajudamos muito a que elas se desenvolvam, porque se estamos a atribuir um donativo, para uma sala <i>snoezelen</i>, estamos a ajudar a que, efetivamente, essas instituições tenham um cuidado diferenciado ou um cuidado diferenciado aquelas crianças ou aqueles jovens, com determinados problemas”</p> <p>“Sei lá responsabilidade social empresarial para outras pessoas, se calhar é mais a imagem, mas para mim não é tanto isso, mas sim aquilo que eu faço e aquilo que eu acho que nós fazemos bem. Tentamos fazer cada vez mais e acho que fazemos bem, aquilo que fazemos, fazemos bem.”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>A responsabilidade da empresa não é só a relação da empresa com a comunidade, mas também com os trabalhadores internos e com as suas famílias</p> <p>As empresas devem estar presentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nas famílias, no desenvolvimento dos filhos dos trabalhadores</li> <li>- No desenvolvimento das empresas em diversas instituições da comunidade (tenham cuidados diferenciados a jovens, crianças, etc)</li> </ul> <p>Para muitas pessoas a Responsabilidade Social encontra-se ligada à imagem</p> <p>Para a Assistente Social a Responsabilidade Social corresponde aquilo que se faz e o que se faz bem</p> <p>O que executam, executam bem</p>

<p><b>E10</b></p>	<p>“Temos, temos, vários programas de responsabilidade social, mas não existe assim nada definido, nós chamamos o [nome do programa] um programa de responsabilidade social, nós temos um de riscos psicossociais que chamamos de responsabilidade social, porque falamos com outras empresas e falamos com outras entidades fora e com entidades da comunidade e trazemos para nós”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>Existem diversos programas de RS, mas nada definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [nome do programa] é um programa de Responsabilidade Social</li> <li>- Riscos psicossociais (articulam com outras empresas, falam com entidades externas e da comunidade)</li> </ul>
<p><b>E10</b></p>	<p>“Temos também, temos, tenho, porque eu estou a falar, temos, também, um projeto de inclusão social, onde vamos criando projetos ao nível da [nome da empresa], em que podemos adaptá-los e ir buscar lá fora ao mercado de trabalho, pessoas com incapacidade superior a 60%, que queiram ingressar no mundo [nome da empresa], que queiram vir trabalhar connosco, com tarefas adaptadas às incapacidades que eles têm, físicas e que está a ser um sucesso brutal. Efetivamente, nós, legalmente temos de ter um x número de pessoas com incapacidade, mas temos de criar condições, não é ter por ter, nem criar um desconforto a quem os recebe, nem a eles que estão a chegar. E, portanto, temos um projeto que está a ser espetacular e que está a funcionar muito bem, muito bem, e estamos a conseguir que, efetivamente, as pessoas tenham uma vida capaz e uma vida produtiva e uma vida de trabalho.”</p> <p>“Inicialmente, foi muito complicado, a verdade é essa, porque eu, no início, andava à procura mais de jovens que quisessem iniciar a vida, mas, efetivamente, há um grande problema, por parte destas famílias,</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p><u>Projeto de inclusão social:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vão ao exterior buscar pessoas com incapacidade superior a 60% e que queiram trabalhar na empresa</li> <li>- As tarefas desempenhadas são adaptadas</li> <li>- Está a ter sucesso. As pessoas conseguem conciliar produtiva e de trabalho</li> <li>- Este projeto no início foi difícil porque queriam procurar jovens para iniciar a vida profissional, mas como as famílias recebem um x valor nem sempre aceitam:</li> </ul> <p>“Um dia eu morro e, ao menos, ele tem aquele dinheirito sempre fixo, se ele não se adaptar à empresa, se a empresa acaba por fechar, se a empresa, e depois é muito complicado as famílias voltarem a ter este apoio porque a</p>

<p>que não querem perder aquele valor mensal, que os filhos têm como garantido. Porque os pais pensam, o que é que os pais pensam, que um dia eu morro e, ao menos, ele tem aquele dinheirito sempre fixo, se ele não se adaptar à empresa, se a empresa acaba por fechar, se a empresa, e depois é muito complicado as famílias voltarem a ter este apoio porque a [nome da entidade estatal] alega que se ele alguma vez teve capacidade para trabalhar, então, porque é que não terá a seguinte, e, portanto, é aqui uma questão de sistema que, pronto, dificultou. Portanto, eu consegui adultos, não é, quando eu falo em adultos falo em idades diferentes, 30, 40, que, efetivamente, já tinham trabalhado, têm essa incapacidade, por motivos dessa incapacidade não tinham arranjado tarefas que conseguissem fazer, porque é muito complicado adaptar este tipo de incapacidades às tarefas, mas pronto, pronto, temos conseguido. Pronto, partilhar consigo isto, porque acho que é uma responsabilidade social e é um projeto espetacular.”</p> <p>“O projeto [nome do programa], para mim, é um projeto de responsabilidade social. Ajudar pessoas que estão desempregadas há imenso tempo e que têm incapacidades e que conseguem desenvolver, conseguem ter um emprego com valor mensal muito positivo e conseguem voltar à atividade profissional.”</p> <p>“E, portanto, vai-se criando, o Serviço Social tem feito, em parceria</p>	<p>[entidade estatal] alega que se ele alguma vez teve capacidade para trabalhar, então, porque é que não terá a seguinte, e, portanto, é aqui uma questão de sistema que, pronto, dificultou”</p> <p>Atualmente, estão integrados neste projeto adultos entre os 30 e os 40 anos que têm incapacidade e tem sido um desafio adaptar as tarefas</p> <p><u>Projeto [nome do programa]:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar pessoas em situação de desemprego e que têm incapacidades a conseguirem ter um emprego, um vencimento</li> </ul> <p>Serviço Social em parceria com outras entidades realiza palestras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- endividamento, bem profissional, economia</li> </ul> <p>As pessoas criam muitos créditos e depois não sabem o como resolver</p> <p>No <u>Natal</u> coloca-se uma caixa e cada colaborador pode dar o valor que quiser e depois comparam-se materiais escolares, roupa, brinquedos para algumas instituições</p> <p>Em colaboração com os Recursos Humanos</p>
---	---

<p>com outras entidades, palestras sobre o endividamento, do bem profissional, da economia, porque as pessoas criam créditos em cima de créditos e não sabem o que vem de seguida, portanto, existe aqui este tipo de Serviço Social, que se via no antigamente.”</p> <p>“No Natal colocamos lá uma tombolazinha em que cada colaborador se quiser dar um x dá e vamos comprar materiais escolares ou roupa ou brinquedos para aquela instituição e escolhemos a instituição e pronto, mas depois é ela que faz a entrega, está a perceber?”</p> <p>“Comissão de Trabalhadores, porque a Comissão de Trabalhadores se preocupa com o bem-estar dos colegas e de alguns casos que aparecem, com algumas necessidades. E, portanto, eu estou com eles na averiguação se, efetivamente, são verdadeiros ou não, esses casos e, nesses casos, têm uma caixinha, no bar da [nome do edifício], com a causa, neste caso, a última causa foi um filho de um colaborador nosso, que nasceu com muitas mal formações físicas e, portanto, aqueles país, investem muito em terapias, em fisioterapias, em tudo o que pronto e os colaboradores, quem quisessem, chegava lá e colocava o que queria, acho que a necessidade eram três mil e quinhentos euros, só se conseguiu, com os donativos dos colaboradores, chegar aos dois mil e qualquer coisa e a empresa dobra, o que os colaboradores metem, a empresa dobra e dá ao</p>	<p>Existe uma <u>Comissão de Trabalhadores</u> que se preocupa com o bem-estar dos seus colegas e que desenvolvem algumas iniciativas para responder a certas necessidades:</p> <p>- Existe uma caixa no bar da fábrica onde se explica a causa e cada trabalhador coloca uma determina quantia que pretende e depois a empresa, no final, dobra esse valor para ajudar o trabalhador</p> <p>A empresa preocupa-se muito com o “outro”</p> <p>“Eu às vezes digo que a [nome da empresa], mais parece a Santa Casa da Misericórdia, porque é verdade”</p> <p>A empresa já pagou muitos tratamentos em clínicas privadas a trabalhadores porque o Estado não tinha resposta e as pessoas não têm possibilidades (ex:</p>
---	--

	<p>funcionário.”</p> <p>“Eu sinceramente, eu acho que a minha empresa é muito preocupada com o outro, eu às vezes digo que a [nome da empresa], mais parece a Santa Casa da Misericórdia, porque é verdade. A [nome da empresa] já pagou imensos tratamentos em clínicas privadas a colaboradores com problemas com álcool pagos, porque a pessoa não tem possibilidades e o Estado não estava a dar respostas.”</p> <p>“Um projeto que eu tenho na empresa que se chama [nome do projeto] que é um projeto, por isso é que vou partilhar consigo, porque se calhar ainda não ouviu em outras empresas a falar, porque é inovador. Portanto, a pessoa tem um acidente de trabalho, imaginemos que eu tenho um acidente de trabalho e que levo aqui três pontitos num dedo ou num braço, não invalida que eu trabalhe na minha tarefa, no meu posto de trabalho ou pode validar, porque se eu faço muita força, se eu exercer muita força com essa mão onde eu levei os pontos, então, eu vou para casa, porque tive um acidente de trabalho, mas vou com menos valor, com menos dinheiro e depois regresso ao trabalho. Mas com o projeto [nome do projeto] eu posso estar, sem qualquer tipo de penalização mensal, no meu valor, no meu ordenado, eu posso continuar a trabalhar numa tarefa adaptada até eu estar melhor. Eu visito o posto de trabalho, com um</p>	<p>problemas com o álcool)</p> <p><u>Projeto [nome do projeto]</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- As pessoas quando têm um acidente de trabalho, por vezes, ficam inaptas para realizar a sua tarefa profissional e, por esse motivo, vão para casa, com menos valor mensal</li> <li>- Com este projeto a pessoa pode continuar a trabalhar, numa função adaptada, sem qualquer penalização mensal, ou seja, tem o mesmo ordenado</li> <li>- Esta integração do trabalhador num novo posto é feita em colaboração com um médico, com um enfermeiro, com um ergonomista e tenta entender-se se o trabalhador está feliz a fazer o que está</li> </ul>
--	--	--

	<p>enfermeiro, com um médico, com um ergonômista, falamos com o supervisor e percebemos se o colaborador está confortável, se se sente feliz a trabalhar ali, se os colegas aceitaram que ele fizesse menos. Imaginemos que ele está com uma incapacidade de 10%, 20%, 30% ele não vai fazer o mesmo que quando está a 100%.”</p> <p>“O caso da caminhada, eu estou a organizar com essa colega, essa caminhada, por exemplo, ela tem de pedir autorização à câmara de [nome da localidade], para o espaço, para montar lá tendas, para utilizarmos o Parque da [nome do parque] e eu, assistente social, primeiro, não tenho tempo, não é, não posso fazer tudo. Eu, simplesmente, estou a organizar a caminhada, escolhi o tema, quero que o Serviço Social esteja presente, vai haver promoção da saúde, por parte dos meus colegas da saúde, vai haver medição da tensão, vai haver da diabetes, quero perceber, pessoas que surjam ali, que ainda não tenham sido detetadas que tenham diabetes, que nos tenham fugido, quero que tenham um cuidado continuado da saúde; escolhi a associação que iam fazer o donativo, mas ela agora vai fazer muitas coisas giras, vai no final da caminhada dar um cartuxo de castanhas, perguntou-me se as castanhas podem ser para os diabéticos, eu falei com o médico, lá está este trabalho em parceria, ele disse que sim, ok, ela vai atribuir”</p> <p>“No mês de Setembro, nos damos sempre vales de educação aos nossos colaboradores, um valor diferenciado, consoante a</p>	<p>Realização de caminhadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção da saúde (medição da tensão, diabetes)</li> <li>- O dinheiro angariado é entregue a uma associação, através de um donativo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O Serviço Social participa sempre em trabalho de equipa com outras áreas</li> </ul> <p>No mês de Setembro é entregue um vale de educação aos trabalhadores, em função da escolaridade</p>
--	--	---

	escolaridade do filho”	
E10	<p>“Nós, efetivamente, ajudamos também as instituições que os nossos colaboradores têm lá os filhos portadores dessas deficiências, da nossa zona, e, portanto, somos preocupados nisso e eu julgo que temos feito um trabalho bom e um trabalho, que estamos sempre a tentar evoluir e a fazer”</p> <p>“Vai dar um chapeuzinho com um poncho muito giro, a cada colaborador que participe, porque pode chover, perguntou-me opinião, dei-lhe opinião, mas foi ela que foi procurar o poncho e o orçamento e ajudou uma empresa que faz ponchos, e eu perguntei-lhe, mas faz os ponchos, em [nome da localidade], os jovens adultos, têm lá uma empresa, e é uma forma de ajudar.”</p> <p>“No mês de Setembro, nos damos sempre vales de educação aos nossos colaboradores, um valor diferenciado, consoante a escolaridade do filho, embora imagine que existem colaboradores que se esquecem de levantar os vales, com vários avisos. Ganham tão bem que nem levantam os vales, mas no final, eu escolho uma instituição a quem dar esses vales, eu não dou o dinheiro, não, mas compro computadores portáteis, compro conforme as necessidades das instituições, materiais escolares e vou lá entregar ou não, depende da minha vida. Por vezes eu não tenho tempo e ligo à colega</p>	<p><b>Responsabilidade Social Externa</b></p> <p>Ajudam instituições da comunidade em que os filhos dos trabalhadores frequentam</p> <p>Articulam com entidades locais, por exemplo, fizeram uma caminhada e entregaram ponchos de [nome da localidade] e isso é uma forma de ajudarem</p> <p>No mês de Setembro são entregues vales de educação aos trabalhadores, em função da escolaridade, mas como muitos se esquecem de ir levantar a assistente social escolhe uma instituição à qual entrega esses vales, mas sempre em bens materiais (computadores, materiais escolares)</p>

	e digo vai lá flano tal dos recursos humanos entregar.”	
<b>E11</b>	<p>“Essa é uma pergunta, essa é uma pergunta, é uma pergunta interessante que nos dá para pensar muito sobre o compromisso que as empresas podem ter perante com os colaboradores e sob a forma como estes podem direcionar a intervenção junto dos mesmos e com as suas famílias, não é?”</p> <p>“Eu acho que é fundamental este balenciar e este equilíbrio entre a vida pessoal e a vida familiar. E acho que a responsabilidade social das empresas faz parte do funcionamento de uma boa empresa, ou seja, qualquer empresa tem que ter este compromisso, poderão não o ter reunido como tem a [nome da empresa], mas qualquer empresa deve assumir este compromisso para os colaboradores e sente-se, cada vez mais, isto. Ou seja, sente-se que, cada vez mais, até os próprios candidatos querem sempre saber o que a empresa tem para oferecer como benefícios, como medidas de apoio, porque isto faz quase parte do pacote salarial e dos benefícios. A responsabilidade social eu associo sempre muito a esta parte da compensação, dos benefícios e de tudo o que é a responsabilidade para com as pessoas internamente e externamente, ou seja, eu acho que a responsabilidade social de uma empresa deve ser interna, para com as pessoas que trabalham na empresa e deve ser externa para com a comunidade e as comunidades onde estão inseridos. Felizmente esta empresa tem essas duas áreas.”</p>	<p><b>Noções e definições</b></p> <p>Pergunta interessante que faz com que se pense sobre o compromisso das empresas perante os trabalhadores e a forma como estes podem direcionar a intervenção juntos dos mesmos e das suas famílias</p> <p>Elementar o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida familiar</p> <p>A responsabilidade social empresarial faz parte do bom funcionamento de uma empresa e qualquer empresa deve ter esse compromisso</p> <p>- Cada vez mais as pessoas que se candidatam a uma empresa querem saber o que a mesma tem para oferecer, os benefícios, as medidas de apoio. Tudo isto faz parte do pacote salarial e dos benefícios</p> <p>-Associa a responsabilidade social a fatores de compensação, de benefícios e a tudo o que sejam responsabilidades para com os trabalhadores tanto internas como externas</p>

		<p>- Responsabilidade interna para com as pessoas que trabalham na mesma</p> <p>- responsabilidade externa para com a comunidade e para com a comunidade onde estão inseridos</p> <p>A empresa em questão tem as duas áreas de responsabilidade social: interna e externa</p>
<p><b>E11</b></p>	<p>“Pronto, neste contexto de proximidade que temos com as lojas, com as operações, com o negócio, não é, decidimos também aqui um bocadinho como uns emissários desta área porque também partilhamos tudo o que a área da responsabilidade social interna tem para oferecer aos colaboradores e isto também é muito importante porque nós acabamos por ser aqui os agentes de primeira linha e eu acho que é isso que é fascinante nesse trabalho, é que nós estamos com o colaborador, mas ao mesmo tempo somos os embaixadores desta área porque somos nós que estamos ali, mais próximos das pessoas e, também, mais próximos das operações.”</p> <p>“Tem na área da responsabilidade social interna, como tem na área do <i>wellbeing</i> que é uma área que é mais recente, que é mais na área da saúde, mas que tudo visa o bem-estar e o equilíbrio do colaborador e, muita das vezes, da família. Ao nível da saúde temos programas de psicologia pagos tanto para os colaboradores como</p>	<p><b>Responsabilidade Social Interna</b></p> <p>Partilham tudo o que seja da área da Responsabilidade Social Interna para com os trabalhadores</p> <p>Os Assistentes Sociais são os agentes de primeira linha, estão com o trabalhador, mas ao mesmo tempo são embaixadores da área porque estão mais próximos das pessoas e das operações</p> <p>Área do Wellbeing (saúde):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bem-estar e equilíbrio dos trabalhadores e das suas famílias</li> <li>- Programas de psicologia (trabalhadores e filhos)</li> </ul>

<p>para os filhos; temos programas de medicina dentária, também, sobre campanha, abertas as inscrições com um número de inscrições aberto para os colaboradores, quem beneficiou já não se pode, mas é um programa muito útil porque a empresa patrocina grande parte do tratamento, ficando só o colaborador a pagar 10% do mesmo, faseado no vencimento. Isto é muito impactante, principalmente, nesta fase em que as pessoas tiraram a máscara, têm imensa procura; temos também um programa de famílias especiais que tem terapias para crianças com necessidades especiais e também com o descanso para o cuidador e temos um programa ao nível da doença oncológica que permite consultas de oncologia de segunda opinião, transporte, apoio domiciliário, psicologia e outro tipo de medicinas e de apoios complementares, como nutrição e osteopatia.”</p> <p>“Nem todos os colaboradores têm seguro de saúde. Também temos um protocolo com o Grupo [nome da entidade com acordo] que os colaboradores, os familiares e os conjugues podem beneficiar de descontos nas consultas de especialidade. Depois existem várias campanhas, por exemplo, no Natal todos os colaboradores recebem um vale até 25 euros; no Dia da Criança, as crianças até aos 12 anos, também, recebem um presente; temos, também, um kit, o meu primeiro kit, para os bebés que nascem, num vale de 175 euros para adquirir produtos da puericultura. A [nome da empresa] tem creches para os filhos dos colaboradores. As creches [nome das creches] estão nos armazéns dos entrepostos, temos uma creche em [nome da</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de medicina dentária (trabalhador paga apenas 10%)</li> <li>- Programa de famílias especiais (terapias para as crianças com necessidades especiais e descanso do cuidador)</li> <li>- Programa de saúde oncológica (2ª opinião, transporte, apoio domiciliário, psicologia, outras medicinas e apoio complementar, como a nutrição e a osteopatia)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nem todos os trabalhadores têm seguro de saúde</li> <li>- Protocolo com o Grupo [nome da entidade com acordo] em que trabalhadores, familiares e conjugues podem ter descontos nas consultas de especialidade</li> <li>- Natal todos os trabalhadores recebem um vale de 25 euros</li> <li>- Dia da criança até aos 12 anos recebem um presente</li> </ul>
---	---

	<p>localidade] e outra creche na [nome da localidade] e temos uma creche em [nome da localidade] e são totalmente gratuitas e é um serviço ótimo como resposta para o nível da educação.”</p> <p>“Depois ao nível da educação que é um grande foco”</p> <p>“Mas a [nome da empresa], pronto, pretende ser uma área de, para já, promover e desenvolver sempre várias práticas ao âmbito da alimentação saudável porque estamos a falar do retalho alimentar e ao nível da responsabilidade tem muito isso patente até na forma como faz, nas campanhas da sopa, não é, usando os produtores nacionais, por exemplo. Tem sempre aqui uma política de responsabilidade ao nível da alimentação saudável.”</p> <p>“Ao nível do emprego e da questão social a empresa criou uma área que se chama [nome do departamento] que pretende integrar pessoas com deficiência ou incapacidade que à partida não têm tanta facilidade e possibilidade no acesso ao mercado de trabalho. A empresa, neste momento, desenvolve dois centros [nome dos centros], ao nível nacional, um no [nome da localidade] e outro em [nome da localidade] e visa integrar e dar oportunidades de emprego a pessoas que à partida têm uma maior dificuldade na sua inserção profissional, sendo por condição de refugiados, situação de deficiência, por terem sido reclusos ou ex-reclusos e estarem numa situação de maior vulnerabilidade social. Esta área da inclusão é uma</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os bebés que nascem recebem um vale de 175 euros para comprar produtos de puericultura</li> <li>- A empresa tem creches gratuitas: [nome das localidades]</li> </ul> <p>A área da educação é um grande foco da empresa</p> <p>Promoção e desenvolvimento de práticas no âmbito da alimentação saudável:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muito risco na empresa</li> <li>- Campanha da sopa, usam produtos nacionais</li> <li>- Política de responsabilidade ao nível da alimentação saudável</li> </ul> <p><u>Emprego e questão social:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de uma área intitulada de [nome do departamento]: integração de pessoas com deficiência ou incapacidade no mercado de trabalho (ex: refugiados, deficiência, reclusos, ex-reclusos, situações de maior vulnerabilidade social)</li> </ul>
--	---	--

	<p>área recente em que objetivo é que todas as lojas tenham uma pessoa que seja integrada, através do programa de inclusão social.”</p> <p>“Isto é um centro que está aberto à comunidade em que dá formação a pessoas que vão ser integradas em loja, têm uma sala dinâmica onde têm formação em pequenos grupos e depois têm também uma pequena loja do [nome da loja] onde os formandos têm formação em contexto de trabalho, sendo o local de trabalho adaptado à sua condição. Se for, por exemplo, uma pessoa de cadeira de rodas que vá trabalhar em frente de loja tem aqui uma rampa de apoio para a caixa e tudo está ao nível para que a pessoa possa trabalhar. Se for para a reposição para o café e bolos também tem aqui esses pequeninos espaços, a padaria, café e bolos e tem também a questão da reposição.”</p>	<p>- 2 centros “Incluir”: [localidades onde existem os centros]</p> <p>- Todas as lojas tenham uma pessoa integrada, através deste programa de inclusão social</p> <p><u>Centro Incluir:</u></p> <p>- Aberto à comunidade</p> <p>- Formação às pessoas que vão ser integradas numa determinada loja</p> <p>- Sala dinâmica com formação em pequenos grupos e uma loja do [nome da loja] onde têm formação em contexto real</p> <p>- Uma pessoa de cadeira de rodas tem uma rampa de apoio caso vá trabalhar para a frente de uma loja</p>
--	---	---

<p><b>E11</b></p>	<p>“Em programas, como se calhar até já viu como o [nome do programa]. Esse programa, são programas que visam o que? Visam dar apoio às comunidades que estão inseridos, não é, pronto.”</p> <p>“Tem também muita responsabilidade social ao nível até das questões ambientais”</p> <p>“Também tem uma política de respeito pelo meio ambiente aquático e também ao nível da ecologia também existe um grande compromisso ao nível da responsabilidade apoiando as comunidades envolventes, como falei há pouco, ao nível da responsabilidade social externa, mas sendo aqui também um empregador de referência para as pessoas.”</p> <p>“Nós tivemos aqui um projeto com a Câmara [nome da localidade], que iam às escolas e iam partilhar as tradições, os provérbios, os cantares populares daquela zona da cidade e foi super engraçado porque, porque, pronto, os idosos tiveram, sentiram-se professores, muitos deles, apesar de terem uma escolaridade muito baixinha, mas partilharam aquilo que tinham, que eram os seus saberes, não perderam aqui tradições, não é. Aqui não é um bocadinho a tradição, mas é um bocadinho a história e a identidade e acho que isso faz algum sentido, mas pronto é sempre difícil, por vezes, haver tanta abertura para tantos projetos sociais.”</p>	
-------------------	---	--

<p><b>E11</b></p>	<p>“Esta empresa tem variadíssimos programas e medidas de apoio para os colaboradores.”</p> <p>“Esta empresa ao nível de responsabilidade tem vários programas onde assenta”</p> <p>“Todos estes programas que me está a dizer da alimentação saudável, o respeito pelo ambiente, entre outros. Esses são os pilares onde a empresa senta a intervenção”</p> <p>“A empresa trabalha em três geografias, não é, a empresa trabalha, assenta a sua área de intervenção em [nome dos países] e nos três países tem estes eixos de intervenção que são transversais tanto ao nível da responsabilidade social interna como externa.”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>A empresa tem diversos programas e medidas de apoio aos trabalhadores</p> <p>Promover a saúde pela alimentação, respeitar o ambiente, comprar com responsabilidade, apoiar as comunidades envolventes e ser um empregador de referência</p> <p>3 áreas geográficas: [nome dos países]</p> <p>Eixos de intervenção que são transversais tanto à responsabilidade social interna como externa</p>
-------------------	--	---

<p><b>E12</b></p>	<p>“Um envolvimento da empresa com a sociedade de uma forma que não seja só para a imagem, porque muitas vezes é</p> <p>“Compromisso com o bem-estar dos trabalhadores, um compromisso da empresa com o bem-estar dos trabalhadores”</p> <p>“A responsabilidade social não está só virada para dentro, naturalmente”</p> <p>“Compromisso com os próprios trabalhadores e com a sociedade”</p>	<p><b>Noções e Definições</b></p> <p>Envolvimento das empresas com a sociedade, mas que não seja apenas para a imagem</p> <p>Muitas vezes a responsabilidade social é mais voltada para o exterior, para a imagem</p> <p>A responsabilidade social deve ser um compromisso das empresas com o bem-estar dos trabalhadores</p> <p>A responsabilidade social não é o interior da empresa</p> <p>Comprometimento com os trabalhadores e com a sociedade</p>
<p><b>E12</b></p>	<p>“Eu nem sei se eles lhes chamam programas, mas sei que fazem umas ações, mas agora programas, programas”</p> <p>“Comprometendo-se já tivemos em tempos, integração de pessoas com deficiência, isso já tivemos. Neste momento, as pessoas já cá estão, portanto, que nós estejamos a pôr novos e que tenhamos nesses programas de integração”</p>	<p><b>Programas de Responsabilidade Social</b></p> <p>Não sabe se existem programas, mas sim ações que são desenvolvidas</p> <p>Integração de Pessoas com Deficiência</p>

<b>E12</b>	<p>“Fazemos muito o apoio a viagens por questões de saúde com as [benefício da empresa para descontos], com as [benefício da empresa para descontos]”</p> <p>“Pronto, alguém dos PALOP que necessita de vir fazer uma intervenção cirúrgica ou qualquer coisa e nós oferecemos as viagens nessa situação”</p>	<p><b>Responsabilidade Social externa – Apoio a organizações sociais</b></p> <p>Oferta de viagens a pessoas que necessitem de cuidados de saúde no nosso país</p>
	<p>“Eu acho que a [nome da empresa] poderia ter uma área de intervenção que, houve uma altura que chegámos a ir ali na zona da [nome da localidade] a uma serra, que era a serra da [nome da serra] e estávamos, fomos arrancar espécies bravas assim de espécies invasoras</p>	<p><b>Responsabilidade Social externa – Voluntariado</b></p> <p>Maior envolvimento da empresa, neste tipo de projetos com o exterior</p> <p>Antigamente havia um maior envolvimento: chegaram a ir a uma Serra apanhar espécies bravas</p>

## Apêndice 7 - Empresas em Portugal com assistentes sociais nos seus quadros

Área de negócio	Natureza da empresa e profissionais de Serviço Social nas empresas de Portugal	
	Privado	Público
Banca	2	1
Confeção Alimentar	2	
Consultoria	2	
Distribuição Alimentar	4	
Distribuição de Energia	3	
Transportes	3	1
Seguros	2	
Hospitalar (Departamento RS)	1	
Sociedade de Advogados	1	
Meios de comunicação social	1	

**Fonte:** Elaboração Própria

Empresas em que os assistentes sociais foram convidados a participar, sendo que apenas em 11 foi possível realizar a entrevista por existir disponibilidade da parte destes.