



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

A Responsabilidade Social enquanto ferramenta estratégica de redução de conflitos e de concertação da acção social entre os actores da área da Saúde

Mónica de Melo Freitas

monicaflul@hotmail.com

Doutoranda em Sociologia na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa FCSH/UNL

Investigadora Associada do Centro de Investigação em Ciências Sociais da CESNOVA/FCSH/UNL

Prof. Dr. José Manuel Resende

josemenator@gmail.com

Orientador Científico do Estudo, Professor Agregado e Investigador na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa FCSH/UNL

Profa. Dra. Maria João Nicolau dos Santos

mjsantos@iseg.utl.pt

Co – orientadora Científica do Estudo, Profa. Agregada e Investigadora do Instituto Superior de Economia e Gestão ISEG/SOCIUS

Resumo

A Responsabilidade Social é uma estratégia da gestão originada no sector privado que pressupõe a participação de todos os *stakeholders* nos processos de decisão empresarial

Contudo, a adopção da referida estratégia também vem sendo adoptada por organizações públicas devido à incorporação de modelos da gestão privada no sector público. MERRIEN (1998) em EWALT (2001:11).

Este estudo busca compreender os processos de concertação da acção social entre os actores provenientes do sector da Saúde (público, privado e outros).



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

Pretende-se enquadrar este estudo na controvérsia existente em torno da Responsabilidade Social pois enquanto para autores como FRIEDMAN (2003) a produção de bens públicos é e deveria ser obrigação única e exclusiva do Estado. Em ALMEIDA (2010), a Responsabilidade Social surge como um meio para as empresas obtenção da licença para operar e o ganho de legitimidade. BLOWNFIELD & MURRAY (2008).

Os resultados obtidos possibilitarão a construção de um modelo de boas práticas de Responsabilidade Social para a área da Saúde passível de ser aplicado em qualquer organização da referida área.

Palavras-chave: *responsabilidade social, organizações da saúde, sector público, sector privado.*

Introdução

A discussão que se pretende desenvolver ao longo deste artigo é parte integrante do projecto de doutoramento que está a decorrer na área da Sociologia e cujo objecto de investigação é sobretudo tentar perceber quais são as lógicas de justificação para o desenvolvimento da Responsabilidade Social no contexto da Saúde e em que medida estas são influenciadas pelos valores éticos dos gestores, pelos estatutos das organizações, pelas estratégias políticas traduzidas nos incentivos públicos locais e/ou pelos valores morais da rede de parcerias.

Investigar este tema nas organizações do sector da saúde apresenta o interesse teórico de problematizar a implantação dos valores e das orientações de acção designadas como “Responsabilidade Social” em organizações de um sector de actividade económica cuja missão implica, em si mesma, a produção de bens públicos definidos como direitos universais de cidadania (Declaração Universal dos Direitos do Homem, Artigo nº 25, Resolução 217A (III) das Nações Unidas de 10 de Dezembro de 1948; Constituição da República Portuguesa, VII Revisão Constitucional, 2005. Artigo nº64), num contexto histórico em que estes bens públicos se acham crescentemente envolvidos em processos de privatização e mercadorização. Tais lógicas e orientações de acção neste sector constituem, assim, um observatório privilegiado para a compreensão das transformações ideológicas e dos modos de justificação do capitalismo contemporâneo, face à crise do Estado-Providência, às suas redefinições políticas e consequentes oportunidades para a criação e a ampliação de mercados de serviços de saúde, à “privatização” normativa dos modelos de gestão pública, e às controvérsias sociais que estes processos suscitam.



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

Do ponto de vista científico, pode-se dizer que o referido estudo contribuirá para a compreensão dos modos de concertação da acção social num sector que em si é bastante controverso visto que a ausência na prestação deste serviço em especial por parte do Estado pode acarretar crises ontológicas bastante graves Giddens (2005:64).

Quanto à pertinência prática deste estudo, salienta-se que este ajudará os dirigentes e os responsáveis políticos pela área da Saúde compreenderem um pouco mais acerca das acções que normalmente são levadas a cabo nesta área, em que âmbito elas se dão, quem são os principais parceiros envolvidos, de que forma gerem a relação que mantêm com os *stakeholders*, quais são os recursos transaccionados e quais são as motivações dos actores para o trabalho em rede.

A narrativa histórica e prática da Responsabilidade Social

A RS começou a ser praticada no meio empresarial por volta dos anos 50 nos Estados Unidos, devido a uma forte pressão social no sentido de exigir das empresas a prática da filantropia. Na década de 70, o envolvimento pontual das empresas no campo social para efeitos de resolução de problemas sociais (filantropia) foi denunciado como desculpabilizante e insuficiente, por isso a pressão social que continuava a ser exercida sobre as empresas vinha no sentido de obrigá-las a adoptar uma nova moral, no contexto da emergência de novos problemas sociais (designadamente nos domínios da gestão dos recursos do planeta e da sustentabilidade ambiental). ALMEIDA (2010), BLOWFIELD & MURRAY (2008), LEE (2007).

Posto isto, a partir dos anos 80, a par e passo com o avanço da liberalização e da globalização dos mercados e a consequente perda de eficácia dos modos de regulação política do capitalismo nos países desenvolvidos, a RS foi incorporada formalmente nas estratégias empresariais, passando a caracterizar-se essencialmente pela incorporação nestas dos interesses de todas as partes interessadas e afectadas pela actividade produtiva e pela formação de alianças e compromissos com esses *stakeholders*. Contudo, esta incorporação não é pacífica, antes vindo a ser alvo de controvérsias públicas envolvendo actores dos campos científico, profissional e político. ALMEIDA (2010), BLOWFIELD & MURRAY (2008), LEE (2007).



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

A incorporação da RS nas estratégias das empresas foi fortemente contestada por alguns economistas liberais, como FRIEDMAN (2003), que defende que a principal função da empresa é produzir riqueza na forma de bens e serviços úteis aos consumidores, assim como emprego para a população activa e lucro para os seus accionistas, apropriado através de mecanismos de mercado. Portanto, a produção de bens públicos, por definição não apropriáveis, é obrigação única e exclusiva do Estado, e é por isso e para isso que as empresas pagam os devidos impostos.

No entanto, dentro da própria profissão dos economistas há quem defenda a RS como parte de uma estratégia de negócio, subsumida nos objectivos económicos da empresa: “as empresas deverão desenvolver políticas de RSE (Responsabilidade Social Empresarial), na medida em que estas respondam aos objectivos de crescimento do negócio, traduzidos necessariamente em prosperidade económica”. (PORTER & KRAMER, 2002, em ALMEIDA (2010: 54).

Assim, mesmo não abandonando o registo justificativo da lógica de mercado, enquanto a RS é vista por alguns como algo negativo do ponto de vista do comprometimento do lucro empresarial, para outros ela é uma excelente ferramenta para a optimização do negócio, visto que proporciona ganho de imagem e reputação para as empresas LEE (2007), aumenta o nível de motivação dos colaboradores SANTOS (2010), contribui para a preservação dos recursos naturais necessários à actividade produtiva KRISHNER (Nueva Sociedad: 202) e evita as restrições da sociedade à actividade produtiva. BLOWNFIELD & MURRAY (2008).

De facto, o investimento em áreas sociais é hoje reconhecido como sinal de sustentabilidade económico-financeira – logo, como um factor positivo de estatuto de mercado da empresa PODOLNY (2008).

Num registo justificativo diverso, há autores que defendem a ideia de que a Responsabilidade Social não conseguiu gerar os resultados esperados quanto à coesão social e à preservação ambiental pelo facto dos responsáveis pela sua implementação colocarem sempre em primeiro plano a maximização do lucro para as empresas, segundo uma lógica mercantil, e não a preservação do bem comum segundo uma lógica cívica. ... this is one way for a corporation to generate goodwill as a by-product of expenditures that are entirely justified in its own self-interest”. FRIEDMAN (2003:93).

A partir da leitura e análise reflexiva do livro *Corporate Social Responsibility* de BLOWNFIELD & MURRAY (2008), constatamos que a Responsabilidade Social compreende um conjunto de acções levadas a cabo por actores em especial do sector privado com vista a obtenção da legitimidade para operar ou seja a permissão da sociedade para poder continuar a produzir bens e serviços.

Notamos que existe uma controvérsia entre aqueles que defendem a Responsabilidade Social enquanto acção voluntária resultante da tomada de consciência das organizações em especial das



» **XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais**

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

empresas quanto à importância de se criarem novos valores de bem-estar social para as comunidades local e global, para o ambiente, para os colaboradores, para os clientes e accionistas e os outros que a defendem como conjunto de iniciativas que são levadas a cabo pelas organizações tendo em vista minimizar/ colmatar o mal-estar social resultante da actividade produtiva tal como as punições legais, visto que em alguns países como é o caso da Inglaterra, já existe um documento governamental regulador da prática da Responsabilidade Social desenvolvida pelas organizações. (www.lawsociety.org.uk).

Posto isto, optamos por enquanto em focalizarmos mais nas características apresentadas pelas iniciativas de Responsabilidade Social do que nas suas supostas causas. As características normalmente apresentadas pelas iniciativas de Responsabilidade Social compreendem as seguintes:

1. Formas de articulação dos Recursos Humanos: constamos que os as referidas iniciativas de Responsabilidade Social podem ficar a cabo de um departamento e/ou um profissional(is) específico(s) ou de todos os colaboradores da organização.
2. Duração: o período de tempo das iniciativas parece depender do tipo de política para a Responsabilidade Social das organizações. Normalmente, as iniciativas de curta duração visam colmatar algum mal-estar social originado pela acção produtiva enquanto as de média e longa duração, dar nova imagem à organização a partir da adopção de uma nova política de acção socialmente e ambientalmente responsável tendo em vista o ganho de competitividade.
3. Obtenção de certificados: embora existindo inúmeros certificados para organizações e empresas com boas práticas nas áreas sociais e ambientais como ISO 9001, ISO 14000, dentre outros, contudo, nem todas optam por adoptá-los. Os defensores da certificação justificam que esta tem a vantagem de obrigarem as organizações a cumprirem determinados requisitos socialmente reconhecidos como os mais sustentáveis levando as organizações a acumularem ganho de imagem e reputação. Contudo, os críticos da certificação alegam que algumas organizações se valem dos certificados para desviarem a atenção da sociedade quanto às práticas menos boas que levam a cabo por uma razão de má fé. Do ponto de vista da ética utilitarista Almeida (2010), a partir do momento em que a organização está a trabalhar mais para obter determinado certificado que para melhorar o bem – estar do colectivo, está sujeita-se a ser apontada como anti-ética.
4. Auditorias (interna e externa): as auditorias são recursos bastante empregados pelas organizações que implementam a Responsabilidade Social pelo facto de as permitirem organizações obterem uma maior eficiência na gestão dos recursos a partir da adopção de modelos padronizados de gestão. Elas também podem contribuir para o ganho de imagem e reputação das organizações contratantes principalmente quando são realizadas por outras organizações conceituadas como Instituto ETHOS, WWF, dentre outras. Os sistemas de



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais
Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.
Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

auditorias parecem ser questionáveis pelo facto de não deixar claro que as práticas auditadas resultam da vivência constante e responsável dos princípios regedores das boas práticas.

5. Marketing Social Publicitário: o marketing publicitário permite às organizações obterem o estatuto socialmente responsável aumentando com isso a sua competitividade. Contudo, o marketing social publicitário poderá ser uma faca de dois cunhos, visto que pode ser utilizada contra a organização executante caso esta leve a cabo práticas contrárias aos valores defendidos pela própria nas campanhas publicitárias. O marketing social publicitário é bastante criticado pelo facto de ter como primeiro intuito aumentar fashquias de mercado a partir da adesão de novos consumidores e não o bem – estar das pessoas.

6. Práticas organizacionais coerentes com os valores da Responsabilidade Social defendidos: nos projectos de Responsabilidade Social a negociação constante com os *stakeholders* é um elemento indispensável. BLOWNFIELD & MURRAY (2008), SANTOS (2010), LEE (2007). Contudo, isto leva os actores a exercerem um controlo social maior sobre os outros, por este motivo, se algum dos membros adoptarem práticas não coerentes com os valores defendidos pelo grupo, este é repreendido e fortemente prejudicado tanto do ponto de vista social, como moral e financeiro.

7. Natureza dos recursos financeiros utilizados nos projectos de Responsabilidade Social (parte do capital ou parte do lucro): quanto os recursos financeiros empregues, estes podem provir tanto do capital social da organização como do lucro. Alguns activistas como Oded Grojew (AIP:2010) as empresas socialmente responsáveis são aquelas que colocam o seu capital por inteiro para fins de produção de bens públicos e não somente parcelas do seu lucro. Ele quis dizer que as empresas fortemente competitivas como a Natura, e outras, só conseguem sê-lo porque integraram as preocupações com a produção de bens públicos sociais e ambientais em todas as estratégias implementadas na organização independentemente do departamento.

8. Coordenação dos projectos (recursos humanos internos ou externos à organização): Existe algum criticismo social quanto aos projectos executados por recursos humanos externos à organização pelo facto de se ter vindo a público que algumas organizações contratantes não vestiam a camisola dos referidos projectos como foi o caso da *Nike*, a qual foi apontada de se valer do trabalho infantil em especial na Ásia na fabricação dos seus calçados. BLOWNFIELD & MURRAY (2008). A execução dos projectos pelos recursos internos da organização parece ser mais bem vista porque pressupõe comunhão geral e transversal dos valores de Responsabilidade Social por parte de todos os colaboradores e a adopção de práticas individuais coerentes com estes. Segundo KOTTER (2005), a difusão da missão organizacional por todos os colaboradores tal como a comunhão da visão estratégica da organização por parte destes e a consolidação de uma aliança forte entre o topo e base organizacional, constituem três dos



» **XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais**

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

princípios indispensáveis para o sucesso dos projectos os quais não são muito visíveis quando estes são implementados por outras organizações.

Apesar das características da Responsabilidade Social acima salientadas serem constantemente alvos de crítica, pode-se dizer que do ponto de vista da gestão elas são partes indissociáveis de um processo muito mais complexo referente à reformulação da ética empresarial e do comportamento organizacional.

Em BORDIEU (1989), constatamos que todo o aparato institucional, social e legal que vem se consolidando em torno da Responsabilidade Social é normalmente nos apresentado como estruturas indissociáveis do seu próprio processo de estruturação,

“... na lógica propriamente simbólica da distinção em que existir não é somente ser diferente e em que por outras palavras, a existência real da identidade supõe a possibilidade do real, juridicamente e politicamente garantida, de afirmar oficialmente a diferença – qualquer unificação, que assimile aquilo que é diferente, encerra o princípio da dominação de uma identidade sobre outra da negação de uma identidade por outra”. BORDIEU (1989:129).

Posto isto, constatamos em BLOWNFIELD & MURRAY (2008) os seguintes tipos de Responsabilidade Social envolvendo as características acima mencionadas:

Responsabilidade Social de Intervenção Preventiva	Responsabilidade Social de Intervenção Terapêutica Tradicional
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal e de Longa Duração	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal e de Curta Duração
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Com Fins de Certificação	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Sem Fins de Certificação
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Validada por Comissões de Auditoria Interna	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Validada por Comissões de Auditoria Externa
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Seguida de Marketing Social	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Desprovida de Marketing Social
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal e Coerente com a Prática Empresarial	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal e Contrária à Prática Empresarial
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Com Investimento Baseado no Lucro	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Com Investimento Baseado no Capital
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal lideradas



» **XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais**
Diversidades e (Des)Igualdades
 Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.
 Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
 Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

liderada pela própria Organização	por Outras Organizações
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Transversal Implementada em Redes	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Implementada em Redes
Responsabilidade Social de Intervenção Terapêutica Alternativa	Responsabilidade Social de Intervenção Terapêutica Forçada
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada e de Longa Duração	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada e de Curta Duração
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Com Fins de Certificação	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Sem Fins de Certificação
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Validada por Comissões de Auditoria Interna	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Validada por Comissões de Auditoria Externa
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Seguida de Marketing Social	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Desprovida de Marketing Social
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada e Coerente com a Prática Empresarial	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada e Contrária à Prática Empresarial
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Com Investimento Baseado no Lucro	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Com Investimento Baseado no Capital
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada liderada pela própria Organização	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada liderada por Outras Organizações
Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Implementada Isolada	Responsabilidade Social Voluntária de Execução Centralizada Implementada Isolada

Na primeira categoria de Responsabilidade Social percebe-se claramente alguns dos princípios da *Cité* de Projectos de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) os quais se ressaltam o trabalho em redes, a necessidade de manter-se sempre conectado a outros actores por via dos projectos por isso os acordos de cooperação firmados são normalmente de média e longa duração e a correlação existente entre o exercício da liderança e a competitividade.



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

Na segunda categoria de Responsabilidade Social, constata-se algumas características típicas da Cité da Fama de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) tais como a execução sistemática de procedimentos socialmente aceites tendo em vista exclusivamente o ganho de imagem e reputação para si próprio.

Na terceira categoria de Responsabilidade Social, nota-se a existência de alguns traços estruturantes os quais são comuns na Cité Mercantil de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) os quais se ressaltam as medidas de curta duração e normalmente contrárias à prática empresarial tomadas tendo em vista principalmente a colmatção de problemas sociais dificultadores ao exercício da actividade produtiva. Estas medidas na maioria das vezes são justificadas pelos dirigentes como indispensáveis para a obtenção de ganhos de eficácia e eficiência. Salienta-se que o ganho de eficácia e eficiência são traços marcantes da Cité Mercantil de Boltanski & Thévénot (1991).

Na quarta categoria de Responsabilidade Social, é possível salientar algumas características presentes na Cité Industrial de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) que são: a realização de investimentos que têm como objectivo principal a obtenção do lucro por isso se compreende os investimentos de curta duração, *benchmarkiados* de outras organizações e levados a cabo por outras entidades contratadas pelas organizações e/ou empresas. Ressalta-se ainda que os investimentos em Responsabilidade Social realizados normalmente advêm do capital da empresa e não do lucro o que de certa forma reforça a inexistência de visão estratégica em relação aos próprios investimentos.

Em BLOWNFIELD & MURRAY (2008) nota-se que existe uma densa discussão entre autores que defendem a Responsabilidade Social enquanto uma acção voluntária e outros que acreditam que esta é fruto da pressão social e dos constrangimentos legais, basta notar que *business case* desenvolvidos por empresas prestigiadas como Unilever e Rio Tinto, criaram-nos em momentos de forte contestação social exercida por ONGs (Organizações Não Governamentais).

Por este motivo, optamos por incorporar a categoria não voluntária nos tipos de Responsabilidade Social extraídos de BLOWNFIELD & MURRAY (2008) e na seguinte definição de Responsabilidade Social: Responsabilidade Social compreende um conjunto de iniciativas sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade económica desenvolvido pelas organizações e empresas em redes de parceiras ou de forma isolada tendo em vista a criação de novos valores, o cumprimento da lei e o ganho de competitividade.

A responsabilidade social enquanto ferramenta de criação de valor na e para a área a Saúde



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

A partir da leitura e análise reflexiva do livro *Corporate Social Responsibility* de BLOWNFIELD & MURRAY (2008), constatamos que a Responsabilidade Social compreende um conjunto de acções levadas a cabo por actores em especial do sector privado com vista a obtenção da legitimidade para operar, ou seja a, permissão da sociedade para poder continuar a produzir bens e serviços.

Contudo, a adopção da Responsabilidade Social vem sendo adoptada por organizações públicas devido à incorporação de modelos da gestão privada no sector público. MERRIEN (1998) em EWALT (2001:11).

Notamos que existe uma densa controvérsia entre aqueles que defendem a Responsabilidade Social enquanto acção voluntária resultante da tomada de consciência das organizações em especial das empresas quanto à importância de se criarem novos valores de bem-estar social para as comunidades local e global, para o ambiente, para os colaboradores, para os clientes e accionistas. E, aqueles que defendem-na como conjunto de iniciativas que são levadas a cabo pelas organizações tendo em vista minimizarem/ colmatarem o mal-estar social resultante da actividade produtiva tal como as punições legais em países como a Inglaterra onde já existe um documento governamental regulador da prática da Responsabilidade Social por parte das organizações. (www.lawsociety.org.uk).

Pensamos ser teoricamente relevante pensar as implicações destas orientações para a RS nas organizações da área da saúde na óptica da necessidade de legitimação da acção política e organizacional no capitalismo contemporâneo, num sector em que a disponibilidade universal de cuidados de saúde constitui um dos esteios fundamentais a segurança ontológica dos indivíduos GIDDENS (2005:64). Por isso, o recuo da acção do Estado na provisão de serviços e a *mercadorização* destes (a sua apropriação por actores ou lógicas de mercado) é um objecto controverso que carece de trabalho social de justificação moral ZELIZER (1983). É neste contexto macrossocial que enquadrámos, hipoteticamente, a compreensão dos discursos da RS no sector da saúde.

O sector público Português está passando por grandes reestruturações no que diz respeito à incorporação de estratégias de gestão do sector privado e/ou a privatização dos modelos de gestão inclusive na área da Saúde. SILVESTRE (2005).

Por este motivo, acreditamos ser pertinente compreendermos os processos de incorporação da Responsabilidade Social no sector da Saúde Português em especial nos Concelhos de Cascais, Lisboa (Ocidental) e Oeiras.

A escolha destes três concelhos para estudo deveu-se ao facto destes possuírem organizações do sector da Saúde com modelos de gestão diferentes o que contribui para a realização de um estudo comparativo de qualidade superior, como também por estes concelhos partilharem do mesmo



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

público – alvo, por externalizarem entre si algumas competências e ainda estarem sujeitos a incentivos políticos de correntes ideológicas e institucionais diversas.

No intuito de compreendermos de que forma a Responsabilidade Social vem sendo implementada nas organizações de Saúde nacionais e estrangeiras, fizemos um levantamento das melhores práticas levadas a cabo na área hospitalar tal como aplicamos o modelo de análise construído por nós e proposto neste presente estudo.

Como primeiro exemplo bem sucedido de Responsabilidade Social na área hospitalar, cita-se o *Bridgeport Hospital* em *New Englad* www.bridgeporthospital.com (consultado em 21.02.11).

O referido hospital define como Responsabilidade Social as actividades que vêm desenvolvendo nas áreas do serviço social, da investigação científica, da saúde pública, do desenvolvimento económico local e do urbanismo, dentre as quais se ressaltam: prestação de atendimento clínico e cirúrgico a crianças que não possuem Seguro de Saúde, concessão de apoio residencial para crianças em tratamento e respectivos familiares, fornecimento de informação acerca da prevenção e tratamento de cancro de mama a mulheres desprovidas de Seguro de Saúde, desenvolvimento de projectos de rastreio e tratamento de doenças psíquicas infantis, prestação de atendimento domiciliário a idosos, iniciativas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento do sector empresarial da Saúde local e participação em projectos de intervenção urbanística na zona circundante ao hospital.

Nota-se que a maioria dos projectos de Responsabilidade Social desenvolvidos aparecem associados à saúde da mulher e da criança o que é compreensível visto que o hospital é gerido por clérigos, e o peso da figura da mulher e da criança sobretudo na religião Católica é bastante denso.

É importante ressaltar as iniciativas que são levadas a cabo possuem normalmente o suporte das redes, levando-nos a deduzir que o referido hospital ao cultivar uma visão integrada das problemas sociais e integrar actores e competências diversas nos projectos de Responsabilidade de Social está a tentar desenvolver uma cultura organizacional voltada para os princípios da governança e da sustentabilidade económica e social.

Ao aplicar o modelo de análise da Responsabilidade Social proposto neste estudo, verifica-se que a Responsabilidade Social desenvolvida pelo *Bridgeport Hospital* é sobretudo de categoria nº 1 fundamentalmente porque integrou a prática de desenvolvimento de projectos e o trabalho em redes de parcerias no modelo de gestão organizacional tendo como principal objectivo o garante do bem comum.

Asian Hospital & Healthcare Management, Malasya



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais
 Diversidades e (Des)Igualdades
 Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.
 Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
 Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais
 Diversidades e (Des)Igualdades
 Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.
 Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
 Campus de Ondina

www.asianhbm.com (consultado em 23/02/11).

O *Deputy Chairman* John Zinkin em visita ao Centro Internacional para a Responsabilidade Social em Nottingham deu a conhecer o modelo de Responsabilidade Social que criou para as organizações hospitalares, o qual contempla a tarefa de colocar à disposição dos clientes (pacientes) o atendimento que precisam e esperam obter para que não se sintam abandonados; manter os empregados motivados ao perceberem que o hospital oferece o melhor para si e para os clientes (pacientes); manter uma boa parceria com o Estado visto que o contrário poderia ser um entrave para a acção do hospital e ainda, trabalhar em parceria que outras organizações prestigiadas na área da Saúde pelo facto de trabalharem obedecendo as leis, respeitando o ambiente e as convenções dos países além de produzirem valor acrescentado para os pacientes e empregados de forma a assegurarem a sustentabilidade política.

O modelo acima referido pode ser observado no esquema abaixo:

CSR and the Hospital Value Chain

R&D	Purchasing	Production	Outpatient Care	Marketing & Sales	Management Policies
Natural Capital > Biopiracy > Patenting traditional remedies	> Environmental damage > Waste > Pollution > GHGs	> Pollution/Spills > Emissions/GHG > Use of water > Use of energy > Bandage/parts disposal			> 3 'R's - Reduce - Reuse - Recycle
Social Capital > Corruption > Intellectual property > Abuse of indigenous people's knowledge	> Corruption > Social inequity > Abuse of indigenous people > Intellectual property	> Corruption > Social inequity	> Corruption > Social inequity > Ethical marketing > Generics v. brands	> Corruption > Social inequity > Ethical marketing > Generics v. brands	> No corruption > Obey the law > Avoid politics > Support education
Human Capital > Discrimination > Human Rights > Union Rights > Health & Safety > Working hours	> Discrimination > Human Rights > Union Rights > Health & Safety > Working hours	> Discrimination > Human Rights > Union Rights > Health & Safety > Working hours	> Discrimination > Union Rights > Health & Safety > Working hours	> Discrimination > Union Rights > Health & Safety > Working hours	> Diversity & Inclusion > Meritocracy > Respect Union Rights > Good Health & Safety > Good working hours > Pay for performance

Figure: 1

Com vista a execução do modelo referido, John Zinkin sugeriu-se o seguinte *business case*:



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

The Business Case

CSR Pathways to Shareholder Value



Segundo Zinkin através do referido *business case* é possível os *shareholders* obterem vantagens tangíveis como aumento do lucro e otimização do capital utilizado e intangíveis como a satisfação do consumidor, a produção de capital intelectual, a obtenção da licença para operar, o ganho de imagem e reputação e a redução do risco de ocorrência de mal-estar social associado à actividade produtiva.

De acordo com o modelo de análise da Responsabilidade Social proposto neste estudo, a estrutura de implementação da Responsabilidade Social sugerida pelo *Asian Hospital* enquadra-se sobretudo na categoria nº 3 embora manifeste algumas preocupações intrínsecas à categoria nº2 principalmente no que se refere ao ganho de imagem e reputação que é típico na *Cité* da Fama de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991). Constata-se que na estrutura do *Asian Hospital* uma evidenciação das preocupações de ordem mercantil as quais estão relacionadas exclusivamente com o ganho de eficácia traduzido no aumento do lucro e de eficiência na satisfação do consumidor tal como na produção de capital intelectual e na obtenção da licença para operar.

Beneficiência Portuguesa Hospital de São Paulo, São Paulo



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

<http://www.beneficencia.org.br> (consultado em 23.02.11)

O Beneficência Portuguesa Hospital de São Paulo é um dos maiores hospitais privados da América do Sul. Este encontra-se a desenvolver programas de Responsabilidade Social de grande relevância social e tecnológica. Por exemplo, 60% do atendimento que este hospital realiza anualmente é destinado a pacientes oriundos do Sistema Único de Saúde, os quais pertencem na sua maioria aos escalões económico – financeiros relativamente baixos. Na área tecnológica, o referido hospital foi o pioneiro e é uma referência nacional e internacional na área da radiocirurgia, realizando ao todo mais de 4.000 procedimentos por ano. Este hospital é também líder na área dos transplantes em especial coração, rins, fígado e pâncreas.

Este hospital integrou o princípio ético da Responsabilidade Social naquilo que define como missão “atender todas as pessoas com a mesma qualidade e respeito”.

Quanto aos tipos de categorias de Responsabilidade Social desenvolvidas pela Beneficência Portuguesa Hospital de São Paulo, pode-se dizer que de acordo como o modelo de análise proposto neste estudo, estas compreendem tanto preocupações relacionadas com a categoria nº3 como com a categoria nº 4. Na categoria nº3 enquadram-se sobretudo as preocupações com a necessidade de melhorar os procedimentos de diagnóstico e terapêuticos por via do desenvolvimento tecnológico as quais traduzem um dos objectivos da *Cité* Mercantil de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) que é o ganho de eficiência, e na nº4 o interesse em intensificar o número de pessoas atendidas, que por sua vez compreende um dos objectivos da *Cité* Industrial de BOLTANSKI & THÉVÉNOT (1991) que consiste no aumento de produção com o objectivo do aumento de lucro, que neste caso, é mais social que financeiro.

Verso ou reverso? Em que lado do Capitalismo se enquadra a Responsabilidade Social?

Pode-se dizer que a RS veio introduzir novos parâmetros éticos e morais à actividade das empresas. A incorporação da dimensão moral apresenta-se como uma forma de manter as pessoas motivadas quanto à saciedade dos seus desejos no contexto de um sistema económico puramente insaciável como o Capitalista. BOLTANSKI & CHIAPELLO, em VENTURA (2005:27). O Sistema Capitalista pressupõe a liberdade e a autonomia dos actores portanto, enquanto sistema socioeconómico requer um espírito que motive as pessoas a voluntariamente participar na forma de vida e de organização capitalista. ALMEIDA (2010:24).

Para a compreensão da problemática central desta investigação, há que enquadrá-la na crise do modelo de bem-estar social europeu como forma de regulação das relações industriais (modelo



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

do Estado-Providência Keynesiano) TRIGILIA (2002: 166) e as tendências de transformação do capitalismo contemporâneo e dos seus modos de legitimação social. Segundo Boltanski e Chiapello, estas transformações requerem a adaptação das justificações, dos dispositivos (formas utilizadas para responder as críticas) e das provas ao novo contexto institucional que se vive, visando com isto a legitimação do próprio sistema da acção BOLTANSKI & CHIAPELLO em VENTURA (2005:32). Uma vez que partamos de uma definição de agente que se utiliza de um conjunto de valores morais para criticar as suas acções e a acções dos outros, logo dotado de capacidade reflexiva, torna-se inevitável pensar em que medida o processo da crítica resulta na criação de novos dispositivos de legitimação social nas organizações da Saúde.

Para BOLTANSKI & CHIAPELLO (2005), o novo Espírito do Capitalismo, iniciado por volta da década de 60, caracteriza-se essencialmente pela integração de preocupações relacionadas com o bem comum nas práticas empresariais tal como pela consolidação do trabalho em rede.

Segundo estes autores, o trabalho em redes e a ligação social estabelecida entre os actores pela via dos projectos consolidou no sistema capitalista uma nova consciência acerca da acção produtiva.

Segundo BOLTANSKI & CHIAPELLO (2005) a nova moral empresarial defende a adopção dos princípios universais de bem comum, visto que com a globalização, não é fácil definir as fronteiras geo-estratégicas de um país muito menos do negócio de uma empresa.

Posto isto, faz-se as seguintes interrogações:

Em que medida o sector da Saúde se utiliza da Responsabilidade Social como meio de evitar a crítica e de concertação de acção social? Em que medida uma prática originada no sector privado como é o caso da Responsabilidade Social não desencadearia crises do tipo ontológicas resultantes da (des) indentificação dos cidadãos com o novo sistema de prestação de assistência à Saúde por organizações privadas e/ ou outras organizações? Em que medida as lógicas de justificação accionadas pelos actores do sector Saúde na área da Responsabilidade Social são influenciadas pelos estatutos das organizações, pelos valores éticos dos gestores, pelos incentivos políticos locais e pelos valores morais dos parceiros de negócio?

Etapas da investigação metodológica

Neste sentido, destaca-se que o foco desta investigação é sobretudo o da Descoberta e que a heterogeneidade das organizações (hospitais, direcções administrativas públicas) e dos modelos de gestão das organizações de Saúde (público, privado, Misericórdias) encontrados nos



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

Concelhos de Cascais, Oeiras e Lisboa, conduziram a escolha de um modo de investigação *multicasos*.

Para se conseguir concretizar eficazmente o modelo de investigação proposto, se utilizarão as seguintes técnicas de levantamento de dados: análise documental e entrevista semi-estruturada e de aprofundamento enquanto no tratamento dos dados: essencialmente a análise de conteúdo temática e estrutural.

Tenciona-se tratar os resultados destas entrevistas a partir do método de análise de conteúdo temática, usando como parte da grelha inicial de análise a taxonomia dos modos de justificação proposta por BOLTANSKI & THÉVENOT (1991), e análise de conteúdo estrutural visto que o que se pretende é extrair os sistemas de produção de sentidos que estão por detrás das lógicas de acção, sentidos e valores que os actores atribuem à prática da RS e a forma como as representações são conformadas dentro das estruturas de redes.

Basear-nos-emos em BOLTANSKI & THÉVENOT (1991) pelo facto de as lógicas de justificação para a acção apresentarem-se flexíveis e ajustáveis às exigências da prova. Segundo estes autores o espírito do Capitalismo tem necessidade de incorporar constantemente medidas de equivalência e de justiça entre os seres, os objectos e as acções nas provas dadas ao contrário do que ocorre na corrente estruturalista, onde as lógicas de acção parecem estar mais relacionadas com as características das estruturas do que das provas.

Conclusões

O estudo que pretendemos desenvolver propõe por um lado constatar em que medida a grelha taxionómica de BOLTANSKI & THÉVENOT (1991) integra as lógicas de justificação para o desenvolvimento da Responsabilidade Social na área da Saúde e ainda propor um modelo de Desenvolvimento Sustentável e de Responsabilidade Social para a área hospitalar e/ou da Saúde.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, FELIPE. (2010). *Ética, valores Humanos e Responsabilidade social das Empresas*. Ed. Príncípia. Cascais.

BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO, E. (2009). *O Novo Espírito do Capitalismo*. Ed. WMF Martins Fontes Ltda.. 1ª Edição. São Paulo.

BOLTANSKI, L.; THÉVENOT, L. (1991). *De La Justification. Les Économies de La Grandeur*. Edition Gallimard.



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

- BORDIEU, PIERRE (1989). O poder simbólico. 3ª Edição. Ed. Bertrand Brasil S.A. Rio de Janeiro.
- BOSTON, JONATHAN (1996). New Public Management. (www.wikipedia.org)
- BLOWFIELD, MICHAEL; MURRAY, ALAN. (2008). Corporate Responsibility: A Critical Introduction. Oxford University Press. New York.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM. Artigo nº 25. Resolução 217A (III) de 10 de Dezembro de 1948.
- EWALT, JO ANN G. (2001). Theories of Governance and New Public Management: Links to Understanding Welfare Policy Implementation. Eastern Kentucky University. Newark.
- GIDDENS, ANTHONY. (1984). The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration. Cambridge, Polity Press.
- GIDDENS, ANTHONY. (2005). As Consequências da Modernidade. Editora Celta. Oeiras.
- HAY, ROBERT D., GRAY, EDUMUND, FRIEDMAN, MILTON (2003). Should Corporations Adopt Policies of Corporate Responsibility? Pp.78-95.
- ISMAEL, ANTHONY B. (2008). Clusters And Competitiveness: The Development Of Sustainable Competitive Industries In Small Developing Countries. Published In The Round Table, Vol. 97, Issue 396, Pp. 453-474.
- KOTTER, JOHN (1996). Leading Change. Harvard Business School Press. United States of America.
- LEE, MIN-DONG P. (2007). Theory of corporate social responsibility: Its evolutionary path and the road ahead. International Journal of Management Reviews. Volume 9 Issue 4.
- PODOLNY, JOEL M. (2008). Status Signals. A Sociological Study of Market Competition. Princeton University Press.
- PORTER, MICHAEL (1996), Clusters And Competition. Harvard University Press, Cambridge.
- QUIVY, RAYNOND & CAMPENHOUDT, LUC VAN (1998). Manual de Investigação em Ciências Sociais. 2ª Edição. Col. Trajectos. Nº 17. Gradiva. Lisboa.
- SANTOS, MARIA J. (2010). Repensar a Responsabilidade Social: Da Lógica Individual à Lógica de Rede. 1ª Conferência Ibero – Americana. Fórum Empresas, Empresários e Responsabilidade Social, LISBOA, 2010.
- SILVESTRE, HUGO MARCO C., ARAÚJO, JOAQUIM FILIPE F. E. (2005). A gestão por Resultados no Sector Público: O caso dos Hospitais EPE.



» XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades
Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II
Campus de Ondina

XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais

Diversidades e (Des)Igualdades

Salvador, 07 a 10 de agosto de 2011.

Universidade Federal da Bahia (UFBA) - PAF I e II

Campus de Ondina

TRIGILIA, CARLO (2002). Economic Sociology. State, Market, and Society in Modern Capitalism. Blackwell Publishers. United Kingdom.

VENTURA, ELVIRA (2005), Estudo da Responsabilidade Social no Campo das Organizações Bancárias. EBAPE (Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas). Tese apresentada à EBAPE para a obtenção do grau de doutor.

ZELIZER, V. (1983). Morals and Markets: The Development of Life Insurance in the United States. New Brunswick NJ: Transaction Books.

ZINKIN, JOHN (2006). Corporate Social Responsibility in Private Hospitals. (www.asianhbm.com).

Sites Visitados

www.asianhbm.com

www.beneficencia.org.br

www.bridgeporthospital.com

www.lawsociety.org.uk

www.wikipedia.org