

Capítulo 3

Análise comparativa de dois estudos de caso sobre práticas de responsabilidade social em Instituições Particulares de Solidariedade Social

Análise comparativa de dois estudos de caso sobre práticas de responsabilidade social em Instituições Particulares de Solidariedade Social

Comparative analysis of two case studies on practices of social responsibility in Private Institutions of Social Solidarity

Sara Romeiro, Universidade de Évora, sara.romeiro1991@gmail.com, **Fátima Jorge**, CICIP-UÉ, mfj@uevora.pt, **Margarida Saraiva**, BRU-UNIDE/ISCTE.IUL, saraiva@uevora.pt

Resumo: A presente investigação foi realizada no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Gestão da Universidade de Évora e tem como objetivo geral identificar e analisar o nível de desenvolvimento das práticas de Responsabilidade Social nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, no que diz respeito à sua dimensão interna e externa e nas vertentes ambientais, económicas e sociais, bem como a hierarquia das relações das mesmas com todos os seus *stakeholders*. Neste estudo utilizou-se a metodologia dos Estudos de Caso, com aplicação de um questionário, adaptado de CE (2001), Santos (2010) e Brites (2015), bem como um guião de entrevista semi-estruturada aplicado a informantes-chave e ainda a análise documental de um conjunto de elementos muito diversificado, facultado por duas instituições particulares de solidariedade social (IPSS), do concelho de Évora, certificadas no âmbito do referencial europeu EQUASS (*European Quality in Social Services*). No que diz respeito aos resultados pode-se garantir que o nível de desenvolvimento das práticas de RS é relativamente elevado nas IPSS em estudo e que as mesmas se encontram sensibilizadas para a incorporação da RS na estratégia das organizações. Verifica-se que, nas duas IPSS, há uma cada vez maior aposta na certificação da qualidade, que tem levado à maior formalização das práticas de RS.

Palavras-chave: Práticas de responsabilidade social, dimensão interna e externa, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

Abstract: The present research was carried out within the scope of a Master's degree in Management dissertation and its general objective is to identify and analyze the level of development of Social Responsibility practices in Social Solidarity Private Institutions, according to their Internal and External dimension and in the environmental, economic and social aspects, as well as the hierarchy of the relations with all its *stakeholders*. This study used the methodology of Case Studies with the application of a questionnaire, adapted from EC (2001), Santos (2010) and Brites (2015), as well as a semi-structured interview script applied to key informants and the documentary analysis of a very diversified set of elements, provided by two social solidarity private institutions Évora's district, certified under European Quality in Social Services. Concerning the results, it can be guaranteed we can ensure that the level of development of SR practices is relatively high in the IPSS under study and that they are sensitized to the incorporation of SR in the organizations' strategy. It is verified that, in the two IPSS, there is an increasing bet on quality certification, which has led to the greater formalization of SR practices.

Keywords: Social responsibility practices, internal and external dimension, Social Solidarity Private Institutions.

1. Introdução

A vantagem competitiva das organizações depende essencialmente de uma boa gestão dos seus recursos humanos, servindo de mote à implementação de um processo de