

16º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2025

RESPONSABILIDADE SOCIAL EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS: UMA ANÁLISE MULTISSETORIAL E MULTINÍVEL

ANAISA DE SOUZA¹, CIBELE APARECIDA ABEL DE SOUZA²,
DAYANE DOS SANTOS ALBANO³, IVONETE FERNANDES DE SOUZA⁴,
LETICIA CAROLINA DOS SANTOS FERNANDES⁵, MAURO BITTENCOURT DOS SANTOS⁶,
RAFAELA SARAIVA DOS REIS⁷.

¹ Estudante do Curso Técnico em Administração-EJA, IFSP, Campus Capivari, anaisa.souza@aluno.ifsp.edu.br.

² Estudante do Curso Técnico em Administração-EJA, IFSP, Campus Capivari, aparecida.cibele@aluno.ifsp.edu.br.

³ Estudante do Curso Técnico em Administração-EJA, IFSP, Campus Capivari, dayane.albano@aluno.ifsp.edu.br.

⁴ Professora EBTT, IFSP, Campus Capivari, ivonete.fernandes@ifsp.edu.br.

⁵ Estudante do Curso Técnico em Administração-EJA, IFSP, Campus Capivari, fernandes.leticia@aluno.ifsp.edu.br.

⁶ Professor EBTT, IFSP, Campus Capivari, mauro.bittencourt@ifsp.edu.br.

⁷ Estudante do Curso Técnico em Administração-EJA, IFSP, Campus Capivari, rafaela.saraiva@aluno.ifsp.edu.br.

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.02.01.00-6 Administração

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.02.01.00-6 Administração

RESUMO: Este estudo investiga as percepções e práticas de responsabilidade social em pequenas e médias empresas (PMEs) de Capivari, SP, evidenciando diferenças significativas entre gestores e colaboradores operacionais. Gestores priorizam sustentabilidade e impacto social externo, enquanto operacionais valorizam melhorias no ambiente interno, revelando uma desconexão crítica na comunicação interna e nas prioridades organizacionais. Por meio de entrevistas semiestruturadas com representantes de cinco PMEs de setores diversos, a análise qualitativa identificou barreiras como falta de integração entre níveis hierárquicos e baixa adesão às iniciativas sociais. O estudo sugere estratégias de alinhamento organizacional, como programas participativos e feedback contínuo, para aumentar o engajamento interno e a eficácia das práticas socialmente responsáveis.

PALAVRAS-CHAVE: gestão organizacional; sustentabilidade empresarial; políticas internas; engajamento corporativo; desenvolvimento organizacional; ética empresarial.

SOCIAL RESPONSIBILITY IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES: A MULTISECTORAL AND MULTILEVEL ANALYSIS

ABSTRACT: This study analyzes perceptions and practices of social responsibility in small and medium enterprises in Capivari, SP, comparing views between senior management and operational employees. The objective is to identify differences in understanding and implementation of socially responsible practices across hierarchical levels, highlighting gaps and improvement opportunities. Five semi-structured interviews were conducted with managers and five with operational employees from companies in educational, cosmetic, food, hygiene products, and public sectors. Qualitative analysis revealed that managers focus on sustainability and external social impact, while operational staff value internal environment improvements. Communication disconnection about social actions and different priorities between levels were identified. The study contributes to understanding social responsibility dynamics in SMEs, supporting organizational alignment strategies and greater employee engagement in socially responsible practices.

KEYWORDS: organizational management; business sustainability; internal policies; corporate engagement; organizational development; business ethics.

INTRODUÇÃO

A responsabilidade social corporativa emergiu como elemento estratégico fundamental para organizações contemporâneas, transcendendo o paradigma exclusivo da maximização de lucros (CARROLL, 1979). Segundo o Instituto Ethos (2012), representa "a forma de gestão definida pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona, e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionam o desenvolvimento sustentável da sociedade".

No contexto das pequenas e médias empresas (PMEs), definidas pelo SEBRAE como organizações com faturamento anual entre R\$ 360 mil e R\$ 4,8 milhões, a responsabilidade social assume características particulares devido às limitações de recursos e estruturas menos formalizadas (OLIVEIRA, 1984). Essas empresas representam 99% do tecido empresarial brasileiro e são responsáveis por 52% dos empregos formais, tornando essencial compreender como implementam práticas socialmente responsáveis.

A literatura aponta lacunas significativas na compreensão das percepções multiníveis sobre responsabilidade social em PMEs, especialmente nas diferenças entre alta gestão e colaboradores operacionais (ZENISEK, 1979). Esta pesquisa objetiva identificar como as percepções e práticas de responsabilidade social diferem entre gestores e operacionais em PMEs de Capivari, SP, contribuindo para o entendimento das dinâmicas organizacionais e subsidiando estratégias de alinhamento. Além disso, busca-se analisar as implicações práticas dessas diferenças para a eficácia das iniciativas sociais, considerando a literatura que discute a desconexão entre intenções estratégicas e experiências operacionais.

O estudo integra as disciplinas Projeto Integrador 1 e Responsabilidade Social e Ambiental, conectando teoria administrativa com práticas organizacionais sustentáveis no contexto da educação profissional técnica.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa adotou abordagem qualitativa exploratória, utilizando entrevistas semiestruturadas realizadas entre abril e maio de 2025 em Capivari, SP. A amostra foi composta por dez participantes: cinco gestores (proprietários, diretores e coordenadores) e cinco colaboradores operacionais, representando cinco PMEs dos setores educacional, cosmético, alimentício, produtos higiênicos e público.

O critério de classificação das PMEs baseou-se no faturamento anual (R\$ 360 mil a R\$ 4,8 milhões) conforme parâmetros do SEBRAE, priorizando empresas com tempo médio de mercado e atuação local. A seleção das empresas ocorreu por conveniência, considerando acessibilidade e disponibilidade dos participantes.

O roteiro de entrevistas contemplou: conceituação de responsabilidade social, práticas implementadas, comunicação interna sobre ações sociais, parcerias com organizações, ferramentas de implementação e percepções sobre qualidade de vida no trabalho. As entrevistas duraram aproximadamente 45 minutos cada, sendo conduzidas nos locais de trabalho.

Os dados foram submetidos à análise de conteúdo temática, identificando categorias emergentes relacionadas às diferenças perceptuais entre níveis hierárquicos. O referencial teórico de Oliveira (1984) e Carroll (1979) fundamentou a análise comparativa. Aspectos éticos foram observados, garantindo anonimato e consentimento livre e esclarecido dos participantes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conceituação e Importância da Responsabilidade Social

A alta gestão demonstrou compreensão ampla da responsabilidade social, enfatizando sustentabilidade, inclusão social e desenvolvimento comunitário. O proprietário da Hair Food Cosméticos destacou práticas de empregabilidade para pessoas com deficiência e parcerias com

comunidades indígenas. A coordenadora da EMEI Capivari ressaltou a função transformadora da educação, enquanto o gestor do CENA/USP evidenciou compromissos institucionais ambientais.

Contrariamente, colaboradores operacionais associaram responsabilidade social primariamente ao ambiente interno: estabilidade, apoio em situações de saúde e bem-estar no trabalho. Esta percepção alinha-se com Oliveira (1984), que observa maior preocupação da gestão com imagem externa versus experiência direta dos empregados.

Essa diferença de percepção pode impactar diretamente a eficácia das iniciativas de responsabilidade social. Quando colaboradores não reconhecem ou não se engajam com projetos estratégicos, o impacto social desejado pela gestão pode ser limitado, reduzindo tanto a visibilidade quanto a legitimidade das ações implementadas.

Práticas Implementadas

Gestores priorizaram: projetos externos, parcerias sociais estruturadas, sustentabilidade ambiental e políticas de diversidade.

Operacionais valorizaram: estabilidade empregatícia, reconhecimento, segurança e bem-estar psicofísico. A microempresária da floricultura exemplificou esta diferença, relacionando responsabilidade social ao atendimento empático, gerando bem-estar organizacional.

Exemplos da literatura sugerem que a integração de operacionais em projetos externos, por meio de comitês ou voluntariado, ajuda a superar a desconexão entre estratégia e prática, aumentando o engajamento e a percepção positiva da responsabilidade social.

Comunicação e Parcerias

Identificou-se desconexão crítica na comunicação interna. Gestores evidenciaram parcerias estruturadas (Hair Food com comunidades indígenas, grupo alimentício com APAE), enquanto operacionais frequentemente desconheciam essas iniciativas. Esta lacuna confirma a observação de Oliveira (1984) sobre concentração das percepções sociais na esfera decisória.

Ferramentas de Implementação

Gestores utilizaram ferramentas formais: treinamentos, palestras, acompanhamento psicológico e programas educacionais. **Operacionais** destacaram práticas informais: conversas com psicólogos, apoio personalizado e iniciativas de bem-estar direto.

Barreiras Identificadas

Recursos financeiros limitados, ausência de políticas claras, resistência à mudança e baixa integração das ações sociais à rotina operacional emergiram como principais obstáculos. Esta desconexão resulta em iniciativas superficiais e reduzido engajamento interno.

Superar essas barreiras requer estratégias de comunicação bidirecional, participação ativa dos colaboradores na concepção de projetos sociais e monitoramento contínuo da percepção interna, conforme discutido em Zenisek (1979) e estudos recentes de CSR em PMEs.

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Este estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. Primeiramente, a amostra foi selecionada por conveniência, o que pode gerar vieses de seleção e limitar a representatividade das PMEs de Capivari. Além disso, a pesquisa concentrou-se em uma única cidade, o que restringe a generalização dos achados para outras localidades com diferentes contextos econômicos, culturais e setoriais. Essas limitações sugerem cautela ao extrapolar os resultados, embora as percepções identificadas forneçam insights relevantes sobre dinâmicas internas e práticas de responsabilidade social em PMEs.

CONCLUSÕES

O estudo revelou diferenças significativas nas percepções de responsabilidade social entre gestores e operacionais em PMEs, destacando uma desconexão crítica que compromete a eficácia das iniciativas sociais. Gestores priorizam impactos externos e sustentabilidade, enquanto operacionais valorizam melhorias no ambiente interno, evidenciando a necessidade de estratégias de alinhamento organizacional. Recomenda-se a implementação de programas participativos, feedback contínuo e comunicação interna bidirecional para integrar colaboradores nas decisões estratégicas e aumentar o engajamento. Além disso, a criação de comitês internos compostos por representantes de diferentes níveis hierárquicos pode reduzir a desconexão e fortalecer a coesão organizacional. Estudos futuros devem explorar o impacto longitudinal dessas práticas em um único caso ou em diferentes localidades, ampliando a compreensão sobre a responsabilidade social em PMEs. Esses resultados oferecem subsídios para gestores que buscam alinhar expectativas internas e externas, promovendo maior engajamento e impacto social efetivo.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

A.S. e C.A.A.S. contribuíram com coleta de dados nos setores de energia nuclear e distribuição de cosméticos. D.S.A. realizou entrevistas na indústria de produtos higiênicos e setor operacional. R.S.R. coletou dados no setor alimentício. L.C.S.F. conduziu levantamento no setor público educacional. D.S.A. organizou análise e redação com apoio na discussão teórica. I.F.S., F.C.R.G. e M.B.S. atuaram na orientação metodológica e revisão crítica. Todos os autores contribuíram com a revisão final e aprovaram a versão submetida.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos às empresas e colaboradores de Capivari, SP, que participaram desta pesquisa, compartilhando suas percepções sobre responsabilidade social. Nossos agradecimentos ao IFSP Campus Capivari pelo apoio institucional e às disciplinas Projeto Integrador 1 e Responsabilidade Social e Ambiental pela oportunidade de integração teoria-prática.

REFERÊNCIAS

- CARROLL, A. B. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. **Academy of Management Review**, v. 4, n. 4, p. 497-505, 1979.
- INSTITUTO ETHOS. **Responsabilidade social empresarial para micro e pequenas empresas: passo a passo**. São Paulo: Instituto Ethos, 2012.
- OLIVEIRA, J. A. Responsabilidade social em pequenas e médias empresas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 24, n. 4, p. 203-210, 1984.
- SEBRAE. Critérios de classificação de empresas: ME - EPP. Brasília: SEBRAE, 2023. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em: 07 out. 2025."
- ZENISEK, T. J. Corporate social responsibility: A conceptualization based on organizational literature. **Academy of Management Review**, v. 4, n. 3, p. 359-369, 1979.