

PROJETO REPARAR. REPARAR CASAS E VIDAS COM VOLUNTARIADO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Paulo Gonçalves (*ISCAP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Portugal*) **Diogo Monteiro**
Marília Viterbo
Vera Coelho

Resumo:

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é uma das mais antigas e respeitadas instituições, cuja responsabilidade social está no cerne da sua existência. A sua atuação incide sobre vários grupos-alvo, como é o caso das crianças e jovens, adultos, famílias, comunidades étnicas, idosos e demais indivíduos vulneráveis.

Vários projetos têm sido impulsionados com o intuito de auxiliar, sobretudo, aqueles que mais necessitam. Este trabalho incide no projeto REPARAR, o qual, consiste numa ação de voluntariado de reparações solidárias em habitações de idosos mais carenciados. A iniciativa conta já com duas edições e tem proporcionado a oportunidade de utentes do serviço de apoio domiciliário verem as suas habitações melhoradas, através de pequenos trabalhos de beneficiação, contribuindo, assim, para uma melhoria significativa da qualidade de vida das pessoas, numa perspetiva de responsabilidade social.

Abstract:

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa is one of the oldest and most respected institutions, whose social responsibility is at the core of its existence. Its action focuses on various target groups, such as children and youth, adults, families, ethnic communities, the elderly and other vulnerable individuals.

Several projects have been boosted with the intention of assisting, especially, those who most need. This work focuses on the project REPARAR, which is a voluntary action of solidarity repairs in homes of needy elderly. The initiative already has two editions and has been providing the opportunity for users of the home support service having their homes improved through small corrections made, contributing to a significant increase of life quality of the person, in a perspective of social responsibility.

1. Introdução

Instituição de renome da sociedade portuguesa, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) é conhecida pelas suas ações de carácter social, assim como, pela exploração dos Jogos Sociais em Portugal, desenvolvendo, também, um valorizado trabalho nas áreas da cultura, educação, saúde e melhoria da qualidade de vida.

A intervenção desta instituição estende-se a variadas ações, como é o caso da execução de atividades para a inovação, qualidade e segurança na prestação de serviços, bem como, na instituição de iniciativas de foro económico-social.

A existência da SCML remonta ao século XV, tendo sido fundada pela Rainha D. Leonor, que erige a Irmandade de Invocação a Nossa Senhora da Misericórdia, assumindo o compromisso de amparar os mais vulneráveis. Este compromisso respeita, então, a catorze obras de misericórdia, sendo que sete delas dirigiam-se a questões morais e religiosas, e as restantes, relacionavam-se, sobretudo, com preocupações materiais.

Assim, a missão da SCML consiste na procura da melhoria do bem-estar e qualidade de vida dos indivíduos, dando prioridade aos mais desfavorecidos. Ações que perduraram durante séculos, alargando-se a outras, na procura de novas respostas de âmbito social.

Ocorrente do estado habitacional de cerca de 5000 pessoas idosas, a Santa Casa da Misericórdia desenvolveu o projeto REPARAR – uma ação de voluntariado de reparações solidárias. O projeto tem como propósito a restauração das habitações mais desfavorecidas e emerge da vontade desta Instituição em apoiar os mais carenciados, promovendo o bem-estar social e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos seus utentes.

Figura 1. Logótipo REPARAR



Fonte: (<http://www.voluntariado.edp.pt/Pages/HomePage/visualizarNoticia.aspx?ID=198>), acedido a 8/11/2013

Através do apelo à Responsabilidade Social das Empresas (RSE), o projeto REPARAR incentiva estas a apadrinhar a causa e a cooperar com o projeto que possui como objetivo máximo a beneficiação das habitações mais desfavorecidas dos utentes idosos, carenciados e isolados.

Após uma primeira edição em 2011, bem-sucedida, o projeto REPARAR voltou a surgir em 2013, entre 29 de Abril e 7 de Junho. O evento abrange a cidade de Lisboa e possui como áreas de intervenção territorial as direções de ação social local do centro-ocidental, sul, norte e oriental.¹

2. Desenvolvimento do caso

2.1. Contextualização da população lisboeta na atualidade

O projeto REPARAR surge após uma análise cuidada da realidade sócio-demográfica do município de Lisboa. Esta análise permitiu perceber como se encontrava distribuída a população lisboeta e as condições precárias em que muitos idosos viviam, ou melhor, sobreviviam. Este estudo foi realizado através de dados secundários conseguidos através do Instituto Nacional de Estatística, do Censo 2011 e do plano gerontológico municipal de Lisboa 2009-2013.

Estes dados destacam várias informações relevantes para se perceber como surge o projeto REPARAR. De facto, e segundo o Censo 2011², quase 20% da população lisboeta é idosa, isto é, tem mais de 65 anos. Desta população, 22,3% vive sozinha e 40,1% vive acompanhada de um indivíduo, igualmente, com mais de 65 anos.

¹ Baseado em SCML, <http://www.scml.pt/>

² Mais informações em http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao

Outro facto de extrema relevância centra-se nas possibilidades económicas das pessoas idosas e a habitabilidade das casas onde residem. Na verdade, os idosos são a classe maioritária entre os habitantes da zona histórica-central de Lisboa – onde se estima haver 150 000 casas a necessitar de intervenção, 29 mil grandes intervenções e 121 mil pequenas/médias intervenções. Importa referir que destes idosos, uma elevada percentagem pertence à classe baixa, impossibilitando a realização de tais intervenções. Para além disto, muito destes idosos vivem nas mesmas casas há mais de 30 anos o que, devido à sua antiguidade, apresentam diversas barreiras arquitetónicas, tais como a falta de elevador, o mau isolamento climatérico, entre outros.

Finalmente, no inquérito realizado no âmbito do plano gerontológico municipal de Lisboa 2009-2013³, pode-se constatar que cerca de 65% dos idosos inquiridos gostariam de fazer obras em sua casa, sendo que 29% considera o estado de conservação da sua habitação como o motivo principal de insatisfação com a vida. Porém, caso tivessem a sua casa com as reparações adequadas, 26% afirmam que gostariam de ficar a viver nas suas casas.

2.2. O projeto REPARAR, o voluntariado e a responsabilidade social

O projeto REPARAR surgiu da iniciativa da SCML em desenvolver uma ação de voluntariado que atuasse na reparação das habitações desfavorecidas de pessoas idosas, carenciadas e isoladas.

O voluntariado encontra-se retratado na vontade/desejo de contribuir para a melhoria do bem-estar social, sem que, para o feito, se objetive um retorno monetário. (Santos, s.d.; Landim & Scalon, 2000)

O Voluntariado Empresarial (VE), por sua vez, é ainda referenciado como “práticas e acções que uma empresa pode adotar para incentivar, apoiar e aplicar ao trabalho social que é realizado voluntariamente pelos seus empregados.” (Lukka, 2000; Holme & Watts, 2000; Melo Neto, 1999, citados em Santos, s.d., p. 10)

O VE surge em resposta a uma geração de empresas responsáveis, sustentáveis e solidárias que se revelam conscientes da realidade social. Geralmente inserido no programa de RSE, através da sua participação em ações de voluntariado, estas pretendem revelar uma atitude próxima da sociedade e, simultaneamente, construir uma imagem de consciencialização e preocupação sociais, através da colaboração na resolução e minimização de problemas da sociedade. (Santos, s.d.)

Para o efeito, o contributo das empresas no apoio a causas de beneficiação pode ocorrer pelo recurso a dois elementos (Santos, s.d.):

- elemento humano – a empresa disponibiliza recursos humanos com vista a uma prestação física do voluntariado, disponibilizando competências e habilidades do seu capital humano;
- elemento económico – a empresa doa um determinado valor monetário com vista ao apoio de uma determinada causa, disponibilizando recursos financeiros.

O projeto REPARAR surge em resposta ao estado habitacional de uma população envelhecida, e cujas posses económicas são, cada vez mais, desfavorecidas, apelando, assim, a uma atitude pró-ativa e solidária da sociedade.

O segmento desta causa abrange os utentes idosos da SCML que integrem o serviço de apoio domiciliário da SCML, o centro de dia da SCML ou que se encontrem identificadas pelo programa Intergerações da SCML. O estado habitacional precário, a existência de carências económicas, a ausência de suporte familiar, a dependência física proveniente de doença ou acidente, bem como, a incapacidade de gestão doméstica com normalidade, apresentam-se como condicionalismos imprevisíveis que impossibilitam uma vida com qualidade e dignidade, representando, portanto, requisitos evidenciados por esta causa.

Atendendo às necessidades específicas dos seus utentes e consciente de que o espaço habitacional e a sua organização consistem num bem essencial à manutenção do bem-estar de qualquer idoso, a SCML cria em 2011, e recria, em 2013, a ação de VE REPARAR. Com este projeto pretende-se reforçar condições habitacionais ajustadas às necessidades dos utentes, favorecendo a sua autonomia, procurando fazer face aos efeitos do envelhecimento e proporcionar conforto habitacional.

³ Plano Disponível em: http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/VIVER/Urbanismo/urbanismo/planeamento/pdm/vigor2/plano_gerontologico_FINAL.pdf, 2013

A RSE é a incorporação deliberada e voluntária de preocupações sociais nas operações das organizações e na cooperação com os demais *stakeholders* nas áreas de atuação ao nível social. (Portal da empresa, s.d.)

Tratando-se de uma ação de índole empresarial e de beneficiação social, o projeto REPARAR apela à RSE, incentivando-as a acolher a iniciativa e a apadrinhar a reparação de uma ou mais habitações por ele abrangidas.

“A noção de RSE incorpora algumas características básicas. Pressupõe i) um comportamento que as empresas adoptam voluntariamente para além das prescrições legais; ii) está estritamente associado ao conceito de desenvolvimento sustentável, ou seja, as empresas têm de integrar nas suas operações o impacto económico, social e ambiental e iii) não constitui um “acrescento” opcional às atividades nucleares de uma empresa, mas sim uma nova concepção quanto à forma de gestão das empresas no seu todo.” (Santos *et al.*, 2006, p.24)

Com a coordenação do departamento de qualidade e inovação da SCML, o processo levado a cabo pelo voluntariado requer três fases distintas, em termos de gestão: 1) a seleção das habitações inicia-se com uma análise detalhada por parte de uma equipa da SCML destinada ao efeito, que identifica e caracteriza as reparações necessárias em cada habitação; 2) antes e depois do dia oficial da ação de reparação, são efectuadas algumas preparações com vista a facilitar as reparações efetivas; nesta fase, os materiais, bem como, as atividades preparatórias são fornecidos e executados por uma empresa de construção em parceria com a SCML, sendo os custos inerentes da competência da empresa apadrinhadora da respetiva habitação; 3) a ação de voluntariado, propriamente dita, tem como atores equipas de cerca de dez voluntários das empresas que colaboram com o projeto, sendo que este valor pode variar mediante as habitações intervencionadas e das tarefas em causa; o leque de atividades de reparação abrange: pintura de paredes, remodelação de pavimentos, melhoria de acessibilidades, tratamento de problemas elétricos ou de canalização, entre outras possibilidades; nesta fase, a supervisão das ações encontra-se a cargo de um representante do serviço de apoio ao domicílio ou do centro de dia da SCML e um técnico do departamento de qualidade e inovação da SCML.

A concretização deste projeto não seria possível sem o apoio de várias entidades que cooperam com a SCML, direcionando as suas forças num mesmo sentido. São várias as empresas, de diferentes ramos de atividade, como a EDP, o Banco BES ou a Eurest, que tomaram a decisão de apadrinhar este projeto, através, do VE, contribuindo com recursos monetários e humanos (voluntários colaboradores da própria empresa), para se dedicarem durante um dia à realização de reparações na casa apadrinhada.

Para além do contributo de empresas apadrinhadoras, o apoio de parceiros neste projeto foi, de certo modo, basilar. Um pequeno conjunto de entidades, associou-se à SCML com o intuito de divulgar, incentivar e estimular sobretudo o VE e a RSE, assim como, auxiliar os próprios projetos de reparação, como é o caso dos Arquitetos Sem Fronteiras⁴

Figura 2. Voluntários “Reparar”



Fonte: http://www.scml.pt/destaques/acao_reparar_distinguida_com_mencao_honrosa_pelo_premio_projeto_solidario_edp_2011/, acedido a 8/11/2013

Apesar de, à partida, apenas vantajoso para o fim a que se destina, o VE possui, também, benefícios para o próprio ambiente da empresa, resultando num processo de cooperação entre ambas as partes. Beneficia o brand equity da própria empresa, na medida em que demonstra uma participação responsável, solidária e ativa, com vista à construção de uma sociedade mais coesa, equitativa e com melhor qualidade de vida. Por outro lado, permite o desenvolvimento de competências, promovendo a produtividade, a motivação e a lealdade por parte dos colaboradores intervenientes na ação. (Goldberg, 2001)

⁴ SCML, <http://reparar.scml.pt/>

Assim, verificamos que “o voluntariado empresarial pode ajudar na conquista de objetivos estratégicos, fortalecendo relacionamentos e a imagem pública das corporações. Cada vez mais ele é visto como importante bem para o desenvolvimento dos recursos humanos, pois pode contribuir para a construção de competências individuais e conhecimento. Em algumas empresas, já é parte integral de programas de desenvolvimento de lideranças.”(Kenn Allen, 2004, p.8)

2.1.1. *Objetivos e reconhecimento do projeto REPARAR*

Esta causa surgiu com a intenção de ajudar as pessoas idosas mais carenciadas, particularmente as que se encontram isoladas, contribuindo com pequenas melhorias nas suas habitações, de modo a que estas tenham melhores condições de conforto e habitabilidade.

Todavia, foram delineados outros objetivos por parte da SCML, os quais aspiram “tocar” a sociedade em que todos vivemos. Falamos, portanto, do incentivo ao voluntariado, especialmente o VE e ações de RSE, bem como, da sensibilização da nossa sociedade para a prática de ações solidárias, tendo em conta o envelhecimento demográfico e as suas consequências quanto ao isolamento, solidão, e empobrecimento dos mais idosos.

Figura 3. Intervenção REPARAR



Fonte: http://www.scml.pt/comunicacao_social/imprensa/sr__jose_mudamos_a_sua_casa_2/, acessido a 9/11/2013

Em 2011, o projeto REPARAR da SCML foi distinguido com uma menção honrosa pelo prémio “Projeto Solidário EDP 2011”. Este prémio tem como objetivo reconhecer e premiar as atividades de voluntariado da EDP junto das demais organizações sem fins lucrativos, as quais tenham contribuído inteiramente para a satisfação das necessidades e desenvolvimento do projeto que fizeram parte. (EDP, 2011)

2.2.2. *Resultados e balanço do projeto REPARAR*

O projeto REPARAR permite uma análise dicotómica dos seus resultados. De facto, com a criação deste projeto, não só beneficiaram os idosos abrangidos pelo programa como, também, permitiu que vinte e duas empresas (dez em 2011 e dezassete em 2013, com a repetição de algumas empresas na segunda edição) demonstrassem perante a sociedade a sua responsabilidade social.

Observando, primeiramente, os resultados (disponibilizados no site da SCML⁵) na ótica dos idosos e habitações abrangidas pelo programa, é de salientar que no total das duas edições foram intervencionadas 53 habitações (vinte e seis em 2011 e vinte e sete em 2013), com a ajuda de 532 voluntários (267 em 2011 e 265 em 2013) num total de 4320 horas de trabalho voluntário (2200h em 2011 e 2120h em 2013). Os custos atingiram em 2011 os 105 000€ que, em média por habitação dá 4000€+ IVA; já em 2012 os custos alcançaram os 110 700€ ou seja, uma média de 4100€ por habitação. Estas ações beneficiaram os idosos por elas abrangidos levando a estes uma melhor qualidade de vida. Permitiu, também, concretizar os desejos de idosos que gostariam de permanecer na mesma habitação, caso esta sofresse algumas reparações, eliminando-lhes um dos principais motivos de insatisfação com a vida.

Por outro lado, é pertinente analisar o custo/benefício para as empresas que patrocinaram o projeto. Na realidade, sem as empresas patrocinadoras não seria possível a realização deste programa. Deste modo, é essencial que este ofereça benefícios às empresas para que estas participem. Também se torna vital a

⁵http://www.scml.pt/destaques/265_voluntarios__de_17_empresas_repararam_26_casas_de_idosos_carenciados_ao_longo_de_um_mes_e_meio/

demonstração desses benefícios para a atração de novos patrocínios ou para a repetição destes em futuras edições - como aconteceu com cinco empresas que patrocinaram ambas as edições. Um dos benefícios principais é a visibilidade mediática, não paga, por parte dos patrocinadores aquando de notícias sobre o projeto. Esta visibilidade mediática acarreta, ainda, uma grande vantagem - a perceção, por parte da sociedade, da RSE dos “padrinhos” do projeto, favorecendo o seu posicionamento, na mente dos consumidores.

Figura 4. Notícia no Diário de Notícias em 11/04/2013



Fuente: http://reparar.scml.pt/documents/DN_11_04_2013.pdf , acedido a 13/11/2013

3. Questões

1. Qual o significado do voluntariado empresarial para as empresas? Quais os benefícios que estas podem retirar da realização do mesmo?

Na sociedade contemporânea o VE assume uma conotação organizacional além da sua dimensão prática, estimulando as instituições a adotar ações deste carácter como parte integrante da sua gestão estratégica. Deste modo, o VE é interpretado pelas organizações como um veículo de comunicação da sua imagem e, simultaneamente, como uma ferramenta de gestão dos recursos humanos que cooperam com a ação de voluntariado.

Assim, o VE garante benefícios para a organização, na medida em que contribui para o fortalecimento da sua imagem percebida junto da sociedade, favorecendo a manutenção do seu *brand awareness*. Paralelamente, e de acordo com Goldberg (2000, p.23), “os programas de voluntariado empresarial auxiliam no desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais, promovem a lealdade e a satisfação com o trabalho, além de atrair e reter funcionários qualificados.” Ou seja, o VE contribui ainda para a melhoria do ambiente laboral no seio da própria empresa.

Pode-se então concluir que o voluntariado desempenhado pelas empresas, além de ter por objectivo o apoio de causas de solidariedade, com vista ao cumprimento do seu papel de responsabilidade social, surge também como objectivo estratégico, integrando, com frequência, o seu plano operacional.

2. Quais as principais vantagens do projeto REPARAR para a sociedade?

A realização deste projeto tem consequências positivas para a sociedade. A resposta a esta pergunta parece ser intuitiva, no entanto, poderá ser mais ampla do que imaginamos.

As vantagens que o projeto REPARAR apresenta para a sociedade poderão, numa fase primordial, ser entendidas como a melhoria significativa da qualidade de vida daqueles utentes e, conseqüentemente, da sociedade em si. O apoio das empresas apadrinhadoras vem, portanto, reforçar as ajudas sociais por parte do Estado português, que evidentemente são insuficientes e inalcançáveis a todos os que delas necessitam.

Contudo, esta prática contribui também para a consciencialização da sociedade para o voluntariado e para a responsabilidade social por parte das empresas e dos cidadãos, sendo que o objetivo passa não só pelo apoio ao projeto, bem como, aos demais existentes no nosso país.

Por fim, a sensibilização para consequências do envelhecimento demográfico surge também como um importante contributo para a sociedade, repercutindo-se na vontade de ajudar e participar em projetos como o REPARAR.

3. Em que medida a atual conjuntura económica poderá afetar a realização do projeto REPARAR?

Portugal está a passar, desde 2008, por um período de dificuldades económicas bastante acentuado, estando os índices de confiança (embora em fase crescente) em valores negativos gerando uma contração do investimento por parte das indústrias e, subsequentemente, por parte das empresas.

Figura 5. Evolução dos índices de confiança em Portugal (Mensal e Anual)

	MENSAL												ANUAL
	SET-12	OUT-12	NOV-12	DEZ-12	JAN-13	FEV-13	MAR-13	ABR-13	MAI-13	JUN-13	JUL-13	AGO-13	SET-13
CONSUMIDOR	-58,6	-60,1	-58,0	-57,1	-56,5	-53,0	-55,5	-53,6	-55,0	-52,9	-52,1	-47,9	-43,7
INDÚSTRIA	-22,8	-22,6	-22,8	-17,8	-19,5	-18,9	-17,4	-17,8	-15,5	-15,9	-17,0	-14,0	-13,2
CONSTRUÇÃO	-73,6	-71,2	-72,1	-66,8	-67,7	-65,5	-64,6	-60,1	-64,0	-62,8	-63,3	-57,1	-53,8

	MENSAL						ANUAL
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CONSUMIDOR	-26,7	-26,8	-38,7	-39,2	-39,7	-56,7	-54,3
INDÚSTRIA	-5,9	0,4	-8,8	-26,4	-11,7	-16,1	-20,7
CONSTRUÇÃO	-34,9	-34,3	-32,0	-44,4	-48,2	-65,1	-70,8

Fonte: <http://www.conhecercrise.com/indicador/135/indicadores-de-confianca#tab-0-0>, acessado a 20/11/2013

Esta crise económica afeta (conforme o quadro anterior evidencia), igualmente, toda a população incluindo a mais idosa que, com o pouco dinheiro das suas reformas, se têm de sustentar e comprar os medicamentos essenciais para a sua saúde. Assim, e vivendo muitas vezes isolados das suas famílias, os idosos não têm liquidez para fazerem as reparações necessárias nas suas habitações de modo a terem condições mínimas para viver.

Neste contexto, o projeto REPARAR enfrenta uma dualidade. Por um lado, a crescente necessidade, por parte da população idosa lisboeta, da realização do programa para garantir as condições mínimas de habitabilidade em casas com mais de vinte e trinta anos. Por outro lado, as empresas que, com a conjuntura económica, reduzem os seus orçamentos de marketing, comunicação e responsabilidade social, levando a que este projeto possa começar a ter falta de patrocinadores e “apadrinhadores”

Porém, a SCML tem vindo a fazer um trabalho irrepreensível na área do marketing social, sendo incansável na quantidade de press releases enviadas de modo a que os patrocinadores consigam, em comunicação, o retorno do investimento feito no projeto. Assim, existe a possibilidade de contornar a anteriormente referida diminuição de orçamentos de por parte das empresas, levando a que estas considerem vantajoso o apoio do projeto REPARAR.

4. Conclusões

A população idosa lisboeta, a qual, representa, atualmente, cerca de 20% dos habitantes desta cidade é, hoje em dia, alvo de várias ações de VE que procuram minimizar os efeitos de uma sociedade envelhecida e empobrecida, através do apelo à RSE. É neste contexto que surgiu o projeto REPARAR, uma ação de voluntariado de reparações solidárias projetada pela SCML, uma instituição cuja existência se dedica ao auxílio dos mais carenciados e desfavorecidos.

Simultaneamente, numa ótica empresarial, o VE assume uma dimensão estratégica. Com o apoio de ações de responsabilidade social, como o projeto REPARAR, as organizações procuram elevar a sua notoriedade, através da promoção do seu nome, e desenvolver o seu posicionamento, através do fortalecimento da sua identidade junto de causas sociais. Por sua vez, os recursos humanos aprimoram competências individuais, interagem e estimulam a sua motivação e lealdade para com a organização.

Com uma adesão empresarial satisfatória e resultados promissores, o projeto REPARAR, reparou ao longo das suas duas edições cerca de 53 habitações de pessoas idosas, contribuindo significativamente para a melhoria da sua qualidade de vida.

Assim, além de proporcionar melhores condições de vida e de contribuir para a reconstrução de uma sociedade mais equitativa e justa, as organizações devem considerar as ações de voluntariado como uma oportunidade para a promoção de uma gestão responsável e de preocupação pelo bem estar-social.

O projeto REPARAR é, sem dúvida, uma causa de inserção social que merece atenção e apoio. Não só por parte das empresas que, efetivamente, corresponderam de um modo positivo ao apelo, mas também pela sociedade em geral. Deste modo, é ainda de denotar o papel preponderante das empresas na reeducação da sociedade através do incentivo de uma postura mais atenta e de cooperação com os estratos sociais mais desfavorecidos. Porque, na realidade, todos pertencemos ao mesmo ecossistema, pelo que cada um é responsável por todos.

Referencias

- Allen, Kenn. (2003). The Social Case for Corporate Volunteering, *Australian Journal on Volunteering*, Vol 8, No 1, 2003
- Goldberg,R., (2001). Como as empresas podem implementar planos de voluntariado. Instituto Ethos, São Paulo
- Holme, R. & Watts, P. (2000). Corporate social responsibility: making good business sense. World Business Council for Sustainable Development, Conches-Geneva, Switzerland
- Kotler, Philip (2004). *Princípios de Marketing*, Prentice–Hall
- Landim, L. & Scalon, M. C. (2000) *Doações e trabalho voluntário no Brasil - uma pesquisa*. Ed. 7 Letras. Rio de Janeiro.
- Lukka, P. (2000) *Employee Volunteering: A Literature Review*, The Institute of Volunteering Research, London
- Melo, F. (1999). *Responsabilidade social & cidadania empresarial: administração do terceiro setor*, Qualitymark Editora, Rio de Janeiro
- Melo Neto, F. P. de; Froes, C. (1999). *Responsabilidade social & cidadania empresarial*. Ed. Qualitymark. Rio de Janeiro
- Santos, M. (s.d.), *ABC do Voluntariado Empresarial*
- Santos, M., Pereira, E., Santos, A., & Silva, J. (2006). *Responsabilidade Social Nas PME: Casos em Portugal*, Lisboa

Webgrafia:

- Censos 2011 (2011). (http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos2011_apresentacao). Consultado na data 9/11/2013
- Conhecer a Crise (2013) (<http://www.conhecera crise.com/indicador/135/indicadores-de-confianca#tab-0-0>) Consultado a 20/11/2013
- Green Savers (2013): Lisboa: O projecto que coloca voluntários a reparar casas volta em Abril (<http://greensavers.sapo.pt/2013/03/28/lisboa-projecto-que-coloca-voluntarios-a-reparar-casas-volta-em-abril-com-fotos/>). Consultado na data 08/11/2013
- Instituto Ethos (s.d.): O que é a RSE? (http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx). Consultado na data 09/11/2012.
- Plano Gerontológico Municipal de Lisboa 2009-2013 (2009). (http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/VIVER/Urbanismo/urbanismo/planeamento/pdm/vigor2/plano_gerontologico_FIN_AL.pdf, 2013). Consultado na data 8/11/2013). Consultado a 15/11/2013
- Portal da empresa (s.d.): Responsabilidade social. (<http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Gestao/ResponsabilidadeSocial/>). Consultado a 9/11/2013
- Reparar (2013): Web site do projeto. (<http://reparar.scml.pt/>). Consultada a 14/11/2013
- Sair da Casca (2004): *A Percepção da Responsabilidade Social em Portugal*.

(www.sairdacasca.com/actualidades/noticias.asp?not=2004040108). Consultado a 8/11/2013

SCML (s.d.): Web site da Instituição. (<http://www.scml.pt/>). Consultado a 19/11/2013

SCML (28/6/2013): “265 voluntários de 17 empresas repararam 26 casas de idosos carenciados ao longo de um mês e meio”(http://www.scml.pt/destaques/265_voluntarios__de_17_empresas_repararam_26_casas_de_idosos_carenciados_ao_longo_de_um_mes_e_meio/). Consultado na data 8/11/2013). Consultado a 18/11/2013