



## A atuação do RH diante da responsabilidade social e suas contribuições frente aos desafios da pandemia

Mercia Maria da Silva Souza<sup>1</sup>

Florisvaldo Cunha Cavalcante Junior<sup>2</sup>

**Resumo:** A prática da responsabilidade social empresarial tem como meta a melhoria de vida de seus colaboradores, comunidade e clientes para que se possa fomentar a melhoria da sua competitividade com a educação e qualidade de vida de seus colaboradores, comunidade, clientes e sociedade. Esse estudo tem como objetivo investigar a atuação do RH diante da responsabilidade social empresarial e suas contribuições, voltadas para os colaboradores, frente aos desafios da pandemia. No primeiro momento, foi feita uma revisão bibliográfica qualitativa de artigos científicos e livros sobre responsabilidade social empresarial, num segundo momento, foi feita uma busca no que foi publicado em artigos e jornais atuais sobre as ações das empresas diante da pandemia do COVID-19 e, finalmente, no terceiro momento, identificou-se a atuação do RH na prática dessas ações de responsabilidade social frente aos desafios da pandemia que assolou o mundo. Ao final, foram verificadas algumas ações positivas com a atuação do RH. Esse estudo pretende contribuir com as empresas na escolha de ações que, dentro de uma prática socialmente responsável, possam realizar o trabalho durante a pandemia, atraindo assim novas alianças com fornecedores que buscam estratégias para um retorno econômico. **Palavras-chave:** Responsabilidade Social. Pandemia do Covid-19. Gestão de Pessoas.

### HR's performance in the face of social responsibility and its contributions to the challenges of the pandemic

**Abstract:** The practice of corporate social responsibility aims to improve the lives of its employees, community and customers so that it can foster the improvement of its competitiveness with the education and quality of life of its employees, community, customers and society. This study aims to investigate the role of HR in the face of corporate social responsibility and its contributions, aimed at employees, in the face of the challenges of the pandemic. At first, a qualitative bibliographic review of scientific articles and books on corporate social responsibility was carried out, in a second moment, a search was made in what was published in articles and current newspapers about the actions of companies in the face of the COVID-19 pandemic and, finally, in the third moment, the role of HR in the practice of these social responsibility actions was identified in the face of the challenges of the pandemic that is ravaging the world.

---

<sup>1</sup>Especialista em Gestão de Serviços. Especialista em Recursos Humanos. Graduada em Administração. Graduada em Secretariado Executivo. Professora da Faculdade UNIBRAS Juazeiro. - merciamariasouza@gmail.com

<sup>2</sup>Mestre em Controladoria pela UFRPE. Especialista em Gestão Empresarial/Controladoria. Graduado em Administração e Ciências Contábeis. Professor de Administração no Instituto Federal da Bahia (IFBA). - junior.cavalcante@yahoo.com.br

In the end, some positive actions were verified with the performance of HR. This study aims to help companies choose actions that, within a socially responsible practice, can carry out work during the pandemic, thus attracting new alliances with suppliers that seek strategies for an economic return.

**Keywords:** Social Responsibility. Covid-19 pandemic. People management.

### **El desempeño de RRHH frente a la responsabilidad social y sus aportes a los desafíos de la pandemia**

**Resumen:** La práctica de la responsabilidad social empresarial tiene como objetivo mejorar la vida de sus empleados, comunidad y clientes para que pueda fomentar la mejora de su competitividad con la educación y calidad de vida de sus empleados, comunidad, clientes y sociedad. Este estudio tiene como objetivo investigar el desempeño de RH frente a la responsabilidad social empresarial y sus contribuciones, dirigidas a los empleados, frente a los desafíos de la pandemia. En un primer momento se realizó una revisión bibliográfica cualitativa de artículos científicos y libros sobre responsabilidad social empresarial, en un segundo momento se realizó una búsqueda en lo publicado en artículos y periódicos de actualidad sobre el actuar de las empresas frente a la la pandemia del COVID-19 y, finalmente, en el tercer momento, se identificó el rol de los RRHH en la práctica de estas acciones de responsabilidad social frente a los desafíos de la pandemia que asoló al mundo. Al final, se verificaron algunas acciones positivas con el desempeño de RH. Este estudio pretende ayudar a las empresas a elegir acciones que, dentro de una práctica socialmente responsable, puedan realizar su trabajo durante la pandemia, atrayendo así nuevas alianzas con proveedores que busquen estrategias de retorno económico.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social. Pandemia de COVID-19. Gestión de personas.

## **Introdução**

O crescimento do mercado global de capitais e de tecnologia continuam a gerar oportunidades jamais vistas para a criação de novas riquezas e, simultaneamente, há uma descrença generalizada quanto à possibilidade que essa riqueza venha reduzir as desigualdades sociais. Nesse contexto, consumidores passam a eleger empresas e marcas não apenas com base na qualidade ou no preço de seus produtos, mas também com base na qualidade das relações que essas organizações estabelecem com a sociedade e com os seus colaboradores.

As organizações possuem um importante papel no contexto contemporâneo da sociedade e a sua participação na constituição deste meio sofreu diversas modificações com o decorrer do tempo. As cobranças impostas ao ambiente organizacional transitam nas esferas econômica, social, ambiental e política, fazendo com que estratégias formais que atendessem a estas demandas precisassem ser postas em prática por parte das empresas. (PIVETTA, *et al*, 2018, p. 63)

Pontes *et al* (2015) afirmam que as empresas têm passado por grandes transformações tanto, no seu ambiente interno como no ambiente externo, uma das mudanças a ser considerada é a questão da Responsabilidade Social Empresarial.

Para Aguiar, Silveira e Oliveira (2016), uma estratégia de responsabilidade social além de reafirmar e demonstrar os valores da empresa, o gestor e os colaboradores da empresa, verão princípios e valores pessoais serem implantados no seu ambiente de trabalho, aumentando sua competitividade no mercado e por consequência suas finanças, incluindo a responsabilidade social em sua rotina.

Assim, para garantir a transparência dessa complicada rede de interações, é fundamental que as empresas sejam também responsáveis e um dos princípios da Responsabilidade Social é sua relação com o público interno (força de trabalho) aspecto que é essencial para o desempenho e a produtividade de uma organização sustentável, construindo um ambiente de trabalho fundado na confiança e na cooperação, atraindo e retendo profissionais de grande talento e qualidade, remunerando seus funcionários de forma adequada, estabelecendo com eles relações éticas e uma comunicação aberta e transparente.

Segundo Ashley (2003), as organizações têm se preocupado em desenvolver ações voltadas para as questões sociais e o porquê desta preocupação com a responsabilidade social é evidente no cenário atual das empresas

Nesse sentido, o RH tem papel fundamental, não só por ser a porta de entrada e saída dos colaboradores na empresa como, durante a sua caminhada laboral, estar sempre presente em todas as situações. Portanto, uma atuação estratégica por parte do RH é o primeiro passo para uma empresa alcançar competitividade. Várias pesquisas já demonstraram que um RH engajado com os objetivos da empresa, atuando como um meio para auxiliarem nos desafios enfrentados pelas empresas frente às situações desafiantes, como uma pandemia, têm grande importância na gestão de pessoas pois costumam gerar mudanças radicais na operacionalização do trabalho, o que irá ressaltar diversas dificuldades de atuação frente às transformações que se farão necessárias.

As empresas têm como alternativa, para se adaptar às constantes mudanças do mundo atual, compreender que a única maneira de obter sucesso sustentável é investindo no capital humano, ou seja, nas pessoas. Dessa forma, aliar o tema Responsabilidade Social a Recursos Humanos permite, talvez, potencializar pontos estratégicos, integrando resultados econômicos e sociais. (PACHECO, 2011, p. 72)

Em outros termos, os diversos estudos encontrados com a função de ressaltar a importância das práticas de gestão de RH no papel de estimular as competências e habilidades dos colaboradores servem como ferramenta no propósito de ampliar a competitividade da empresa inclusive no enfrentamento de uma mudança de rotina organizacional repentina que além de dificuldades na atuação nas tarefas gera, também, isso é fato, um adoecimento das relações no ambiente organizacional.

Em um ambiente cada vez mais competitivo, onde impera uma necessidade de sobrevivência vinculada à percepção da sociedade enquanto a sua postura, sendo que ser socialmente responsável deixou de ser um item ganhador de cliente e passou a ser pré-requisito de mercado em empresas de diferentes tamanhos e ramos. (AGUIAR, SILVEIRA E OLIVEIRA, 2016, p. 4)

Para Lourenço e Sousa Filho (2020) fatores institucionais e estratégicos influenciam positivamente as práticas de Responsabilidade Social Empresarial, numa relação de complementaridade. Não existe incompatibilidade entre os determinantes institucionais e estratégicos da Responsabilidade Social. Em vez disso, existe uma relação de complementaridade.

Com esse propósito, e com objetivo geral de investigar qual a atuação do RH diante das ações de Responsabilidade Social Empresarial e suas contribuições frente aos desafios da pandemia de COVID-19, gerou-se a problemática: A atuação do RH diante da responsabilidade social empresarial contribui frente aos desafios da pandemia?

## **2 Fundamentação teórica**

### **2.1 Responsabilidade social empresarial**

Segundo Barbieri e Cajazeira (2009) responsabilidade social é agir de forma socialmente responsável na vida pessoal, profissional e empresarial é se preocupar com a qualidade do impacto das ações sobre as pessoas. Responsabilidade social pode ser entendida de várias maneiras, como obrigação legal, comportamento ético ou intenção de ser consciente (PONTES, et al, 2015).

Para Ashley *et al.* (2002, p. 6), a responsabilidade social é “a obrigação do homem de negócios de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação que sejam compatíveis com os fins e valores da sociedade”. Segundo Porter (2006), a responsabilidade social empresarial pode ser uma fonte de oportunidades, inovação e vantagem competitiva.

Entretanto, o LIMA *et al.* (2011) diz que não existe um consenso dos estudos sobre a definição mais adequada para Responsabilidade Social. Contudo, verifica-se uma convergência em torno da crença de que o bem-estar coletivo deve perpassar o alcance dos objetivos organizacionais, inclusive os empresariais, como o lucro.

O Instituto Ethos relaciona sete pontos fundamentais para estruturar uma empresa de forma socialmente responsável: Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores, Comunidade, Governo e Sociedade. Toda organização, seja pública ou privada, pode contar com os indicadores do Instituto Ethos para fazer uma autoavaliação, planejamento e estruturação das suas estratégias no campo da gestão social. A avaliação do Instituto é realizada através de um questionário e os resultados são confidenciais. O código de ética e/ou a declaração de valores da organização proíbem expressamente a utilização de práticas ilegais (corrupção, propina e ‘caixa dois’).

A sobrevivência no mundo empresarial exige colaboradores muito dedicados à empresa e ao trabalho. Pressionadas pela concorrência, pelas crises econômicas, as empresas se sentem em meio a uma acirrada luta pela sobrevivência fruto da globalização. Por isso é que se tem exigido dos colaboradores uma dedicação cada vez maior e desempenho cada vez melhor.

Segundo Giosa (2003), são muitos os caminhos já percorridos por algumas empresas brasileiras que estão operando com programas socialmente responsáveis. Entretanto, é preciso despertar o interesse das organizações e estimular a governança corporativa, dirigentes, empresários e muitos de seus profissionais, líderes e executivos, demonstrando que o papel das empresas vai muito além do lucro.

Brito Filho, *et al.* (2018) afirma que a percepção do que vem a ser responsabilidade social da empresa está indissolúvelmente associada à manifestação concreta e sistêmica dos impactos indesejados e, além disso, implica também uma ligação com a concepção ideológica que a sociedade cultiva de si mesma em determinado período histórico, em processo intertemporal dinâmico de construção do corpo social, e do aparato produtivo que

se desenvolve no seio da sociedade É com esse propósito que as empresas têm criado um ambiente de trabalho mais agradável, procurando a motivação de seus colaboradores.

Segundo Rodrigues (1994) “promover a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Certamente é um grande desafio responder às demandas impostas pelo mercado atual e a responsabilidade social surge para as empresas como diferencial competitivo.

### **2.1.1 Dimensões da responsabilidade social**

Segundo Laville (2002), a responsabilidade social das empresas refere-se a estratégias de sustentabilidade que, para além do desempenho financeiro, contemplam também a preocupação com os efeitos sociais e ambientais das suas atividades.

Nesse contexto, temos a abrangência das seguintes áreas: econômica, ambiental, desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social.

Ainda segundo Laville (2002), a dimensão da responsabilidade social para as empresas, diz respeito ao seu impacto no sistema social onde operam. A performance social é abordada por meio da análise do impacto da organização sobre as suas partes interessadas - colaboradores, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade, governo e sociedade em geral - a nível local, nacional e global (*stakeholders*).

Quando o mundo vive uma situação de caos devido à pandemia, as empresas são afetadas e a dimensão social torna-se evidente nas ações da empresa nesse cenário.

## **2.2 pandemia de covid-19**

A Organização Mundial da Saúde declarou oficialmente, no dia 11 de março de 2020, que o mundo vive uma situação de pandemia em reação ao surto do novo coronavírus, diante disso, o mundo vem sendo acometido por uma série de questões que também refletem no panorama socioeconômico. O combate à COVID-19 (termo técnico usado para designar a doença provocada pelo novo coronavírus) exige a participação de toda a sociedade.

Marques, R. M. (2020), sinaliza que o impacto da crise econômica decorrente da COVID-19 é avassalador, principalmente para os países que não fazem parte do seletor

grupo dos desenvolvidos. Ainda conforme a autora, por conta da globalização e da organização da economia mundial em rede, até mesmo os lugares não afetados pelo vírus sofrem consequências, uma vez que a pandemia obrigou a paralisação de atividades que injetam recursos em todos os setores econômicos, o que ocasionou uma queda excepcional nos índices de emprego e renda.

A crise vai além da responsabilidade dos governos e de instituições públicas, ela também compromete as empresas que se definem como socialmente responsável, sendo assim, a responsabilidade social empresarial, que é o modo das empresas se relacionarem com seus *stakeholders*, torna-se visível nesse momento onde há a necessidade de um engajamento social e estratégias de enfrentamento da pandemia.

O uso de UTI em grande demanda gera uma sobrecarga do sistema de saúde e produz impactos econômicos importantes, juntamente com o isolamento social. Todos estes pontos produzem uma crise econômica pelo COVID-19 que acarretará em efeitos longos e profundos, e que podem perdurar por anos, sendo que a retração econômica projetada é que o PIB do Brasil caia entre 5% e 7% em 2020 devido ao COVID-19. (BONFIM, F., 2020, pp. 1-2)

Diante desse cenário, as estratégias adotadas pelas empresas no período de pandemia causado pela COVID-19, além de impactar a reputação das empresas podem indicar possibilidades para novos negócios introduzirem essa estratégia em suas organizações.

### **2.3 A atuação do RH nas ações de responsabilidade social**

Uma enfermidade epidêmica, por muitas vezes letal, gerada pela pandemia do COVID-19, encontra-se disseminada em todo o território mundial e colocou o mundo em um momento de grande tensão, foram milhares de pessoas atingidas por um vírus invisível e de fácil contaminação

A situação no Brasil não é diferente, e nesse contexto, estão: empresas, escolas, hospitais e locais públicos que necessitam funcionar de alguma forma, atentando às recomendações e orientações dos órgãos de saúde, através da portaria 1.565, publicada no Diário Oficial da União.

As empresas receberam instruções sobre procedimentos que devem ser adotados para a segurança da saúde dos colaboradores.

Sem dúvida, um grande desafio, inicialmente os *stakeholders*, tanto internos quanto externos, são identificados e define-se uma estratégia de relacionamento desses grupos. Esse processo de interação é baseado no aumento da comunicação, tanto interna quanto externa, e diminuição do contato físico, daí a importância fundamental de investimento em canais e protocolos de comunicação eficazes.

Para Mattoni, Pena e Queiroz (2007), as principais práticas de responsabilidade social interna são: programas de remuneração e participação nos lucros; conservação dos direitos trabalhistas; gestão participativa; investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes; respeito aos direitos humanos, assistência médica, odontológica, social, alimentar e de transporte; investimentos na capacitação do corpo funcional; gerenciamento do ambiente e das condições de trabalho, que engloba aspectos como jornada de trabalho, organização do trabalho, materiais e equipamentos, segurança e saúde do empregado.

Nesse contexto, é do RH o papel de disseminar as orientações e tomar medidas para que se façam cumprir essas instruções na crise. Para tanto, terá que encontrar alternativas, pois existem em cada empresa casos específicos que precisam ser observados.

Nesse cenário, o bem-estar dos colaboradores e o cuidado com a saúde principalmente dos chamados “grupos de risco” têm que ser prioridade. Todas as iniciativas devem ser guiadas com o foco na solidariedade.

Existe uma tendência, numa situação de pandemia, que os consumidores e até mesmo os investidores fiquem solidários com os compromissos de solidariedade das empresas, pois, as iniciativas de solidariedade tornam-se uma questão de sobrevivência.

As empresas já estão se adaptando às mudanças de comportamento do consumidor. Mas, é preciso entender as mudanças de comportamento dos colaboradores e como as transformações impulsionadas pela crise impactam a rotina de trabalho e o dia a dia das pessoas.

Nesse cenário, o RH tem um papel fundamental para auxiliar as empresas a se adaptarem ao novo normal, e para atuar na implementação de uma nova cultura corporativa, os profissionais de recursos humanos precisam estar atualizados sobre as transformações. Além de, planejar ações que direcionam os colaboradores para a retomada social e econômica.

### 3 Metodologia

Do ponto de vista de sua natureza, o presente estudo se classifica como pesquisa básica. Segundo Appolinário (2011), a pesquisa básica tem como objetivo principal o avanço do conhecimento científico, sem aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos.

Em relação a abordagem do problema, foi utilizado o método qualitativo. Para Kauark, Manhães e Medeiros (2010),

No ponto de vista dos objetivos, a pesquisa se classifica como exploratória. Beuren et. al. (2003, p.80) define que “por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a conclusão da pesquisa.”

Em relação aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros e artigos disponíveis no *Google Acadêmico*, *Medline*, *Periódicos da CAPES*, *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, *Scientific Periodicals Electronic Library (SPELL)* e *Web of Science* com o intuito de investigar as práticas de responsabilidade social e a contribuição na qualidade de vida no trabalho. Bem como as ações voltadas para o enfrentamento da pandemia para que os colaboradores possam continuar produzindo na pandemia de forma segura para a saúde.

De acordo com Santos (2010), a pesquisa bibliográfica é feita de acordo com documentos já elaborados e que presta a qualquer tipo de estudo exploratório e à delimitação de assunto, tema ou problema de um estudo ou pesquisa. E a análise documental é trabalhada com base em documentos que não receberam tratamento de análise e síntese.

Segundo Fachin (2006), a pesquisa bibliográfica é uma fonte de recurso inesgotável de informações, e tem como finalidade conduzir o leitor à pesquisa de determinado assunto, proporcionando o saber. Ele fundamenta-se em vários procedimentos metodológicos, desde a leitura até como selecionar, fichar, organizar, arquivar, resumir o texto. E a análise documental consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda espécie de informação, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação.

## **4 Discussões e resultados**

### **4.1 O papel do RH nesse novo cenário**

O foco deve estar nos cuidados com as pessoas envolvidas no processo, tanto os colaboradores como os gestores e todos os *stakeholders*. Procurar entender sobre o assunto e disseminar as informações na intenção de sensibilizar e manter todos informados quanto ao perigo de contágio e os cuidados de higiene e distanciamento necessários para evitar o contágio.

Buscar um suporte psicológico para os colaboradores nesse momento delicado. Pois, novos questionamentos irão surgir e se estender, como a necessidade do trabalho presencial, por exemplo. Por isso, o RH deve mostrar aos colaboradores que a empresa está aberta para auxiliar em questões emocionais.

Em seguida, deverá criar políticas, através de reuniões com os envolvidos em cada processo para que possa organizar o trabalho de forma remota.

Nota-se que os colaboradores, e seus dependentes são vistos como agentes sociais, cujo comportamento gera um impacto relevante, tanto na empresa, quanto na comunidade e na sociedade em que está inserida. E que os mesmos divulgam suas ações sociais e sentem seus benefícios junto a seus familiares e vizinhos. (PONTES et al., 2015, p. 92)

As condições de trabalho deverão ser definidas para a execução do trabalho, por parte do colaborador em casa aconteça da mesma forma que faria na empresa, para isso é necessário assegurar que o colaborador terá todas as ferramentas necessárias para a execução do trabalho.

Deve-se colocar em pauta, os resultados a serem alcançados, os prazos de entrega das tarefas, o comprometimento e etc, não esquecendo de criar um canal de comunicação eficaz para acompanhar o que está acontecendo.

Poderá haver uma resistência de alguns setores mais tradicionais, pois descreditaram da eficiência dessa metodologia de trabalho, nesse caso, será preciso treinar e mostrar as ferramentas tecnológicas.

O gestor do RH deverá avaliar a real necessidade do *home Office* em alguns casos e poderá optar por alternativas como flexibilizar o horário de trabalho (para evitar aglomeração) e até mesmo armazenamento de banco de horas.

#### **4.2 Ações do RH no enfrentamento da pandemia de covid-19**

Frente a essa nova realidade, a forma de nos relacionar, bem como a forma de trabalhar foi radicalmente transformada na pandemia. As empresas tiveram que adotar o *home office* como alternativa para se trabalhar e manter o isolamento social recomendado.

Nesse ínterim, algumas expressões começaram a frequentar o cotidiano da população: “quarentena”, “distanciamento social”, “restrição à circulação”, “lockdown”. A sociedade foi (literalmente) obrigada a substituir, em um curto espaço de tempo, abraços por emojis, reuniões e aulas presenciais por vídeo conferências, turismo tradicional por turismo virtual, escritórios por *home office*, apresentações artísticas por lives. Na atualidade, o planeta tem buscado se (re)inventar, se (re)adaptar, mudar hábitos, repensar conceitos, (re)descobrir novos valores, refletir sobre perspectivas distintas, desterceirizar funções e preencher o tempo, visivelmente abalado por sua abundância. SILVA, D.S. et.al (2020, p. 128-147)

O RH ganha uma maior relevância no trabalho remoto, para manter os funcionários no mesmo engajamento da cultura corporativa. Essa orientação a distância é um desafio para o RH e necessita de uma estratégia para manter os funcionários sintonizados no trabalho. Mesmo com as dificuldades, essa modalidade de trabalho em *home office* mostra que veio para ficar.

##### **4.2.1 Trabalho remoto**

O trabalho de forma remota, através das ferramentas digitais, evidencia a cada dia que veio para ficar. As plataformas de comunicação se mostram essenciais na realização de reuniões virtuais, cursos e teleconferências. Acredita-se que num tempo pós pandemia a utilização dessas ferramentas já terão se incorporado na rotina das empresas, de tal forma que se consolidam como metodologias de trabalho. Porém, exigirão de clientes e colaboradores algumas adaptações.

Mesmo as empresas que continuaram funcionando ou voltaram a funcionar em ambiente de escritório físico, já tiveram ou terão que se adaptar, ajustando-se para a continuidade ou retorno seguro às atividades. O distanciamento de bancadas de trabalho, a disposição abundante de itens de higiene, o reforço na limpeza dos ambientes, o rodízio de escalas, o fornecimento de meios alternativos ao transporte público, e cuidados acentuados com a saúde do colaborador e de sua família são apenas alguns exemplos dessa necessária adaptação.

Entretanto, a mudança verdadeira ocorrerá nas relações entre a empresa e a sociedade. A questão ética está bastante evidenciada. Outro ponto crucial será a comunicação. A crise, certamente, acelerou a constatação da inevitabilidade do investimento em canais de comunicação.

### **Considerações finais**

A pesquisa evidenciou que a atuação do RH nas ações de responsabilidade social, além de benéficas aos colaboradores, fornecedores e sociedade em geral, tornam a empresa mais competitiva no mercado, gerando oportunidades que poderão servir para potencializar ainda mais as ações através do efeito em escala que elas produzem agregando mais e mais valor à empresa pela ótica da competitividade.

Percebeu-se, que com os recursos tecnológicos, cada vez mais disponíveis, a vantagem competitiva das empresas passará a ser medida pela qualidade da relação que ela mantém com os colaboradores tanto internos como externos.

Destarte, não se pode pensar em responsabilidade social, sem ter como ponto de partida a busca de um desenvolvimento de todas as dimensões: ambiental, política, social, e, principalmente, humana.

Relevante ressaltar, que qualquer ação que se digne combater as desigualdades necessita investir no capital humano. Todos são responsáveis pelo ambiente e pelas pessoas e as empresas pelos seus clientes, as escolas pelos seus alunos e os governos pelos seus povos.

Verificou-se que a dimensão que trata da responsabilidade social ultrapassa o pensamento comum das discussões sobre o tema. Na realidade, cada empresa tem a sua

maneira de desenvolver as suas atividades, utilizando os recursos de forma sustentável a sociedade. As ações de responsabilidade social não são apenas fonte de geração de um diferencial competitivo para a empresa, é uma necessidade positiva para gerir pessoas e garantir melhorias para elas e para toda a sociedade.

Algumas limitações foram identificadas ao longo desta pesquisa, a principal limitação encontrada foi o fato da impossibilidade de alargar o estudo, buscando a visão do colaborador devido ao isolamento imposto pela pandemia.

No decorrer do desenvolvimento do estudo, surgiram algumas recomendações e sugestões para o desenvolvimento e estruturação de investigações futuras, identificou-se questões correlatas, através do viés do colaborador, que permitiriam o desenvolvimento de outros estudos para ampliar o entendimento do fenômeno estudado.

Como recomendações para investigações futuras nesta mesma temática, salientamos a importância de buscar métodos que possibilitem a coleta de forma qualitativa dos dados pretendidos dos colaboradores.

Considerando que o estudo desse fenômeno pandêmico no ambiente empresarial trata-se de uma necessidade urgente de instituições e pesquisadores, o foco neste trabalho sobre a atuação do R.H diante das ações de responsabilidade social necessárias nesse cenário pode despertar interesse para um importante campo de conhecimento sob a perspectiva da gestão empresarial.

Finalmente, identificou-se que o a atuação do RH diante da responsabilidade social e a sua contribuição frente aos desafios de uma pandemia é de fundamental importância no que se refere a manter a organização do trabalho, a cultura corporativa e na identificação e mitigação de pontos vulneráveis no sentido de manter os profissionais satisfeitos, em segurança e em condições adequadas de trabalho, minimizando os prejuízos no processo produtivo.

## Referências

AGUIAR, Elisângela Araújo; OLIVEIRA, Lucineide Dutra de; SILVEIRA, Vinícius Dantas. O papel do gestor de recursos humanos na construção da responsabilidade social: Um estudo multicaso. **Revista Espacios**. v. 37, n. 35, ano 2016.

AHSLEY, Patrícia Almeida (Coordenação). **Ética e responsabilidade social nos negócios**, São Paulo: Ed. Saraiva, 2003.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 295p.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável- Da Teoria à Prática**. Editora Saraiva 1ª Edição 2009/2010.

BEUREN, Inse Maria (organizadora). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOMFIM, F. COVID-19, a pandemia que mudou a saúde e a economia. **Revista ciências em saúde**, v. 10, n. 2, p. 1-2, 3 jun. 2020.

BRITO FILHO, A. C.; SIQUEIRA, E. S.; SILVA, R. A.; SIQUEIRA FILHO, V.; CABRAL, L. C. G. Responsabilidade Social Empresarial: Uma Análise das Práticas de uma Empresa de Fruticultura. **Revista de Administração da UFSM**, v. 11, n. 2, p. 368-384, 2018.

CAMARGO, Mariângela Franco et al. **Gestão do terceiro setor no Brasil**. São Paulo: Editora Futura, 2001.

ETHOS. [www.uniethos.org.br](http://www.uniethos.org.br), Acessado em: 24/09/2020.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. Editora Saraiva, São Paulo, 5 ed. 2006.

GIOSA, Lívio. **Associação Brasileira de Qualidade de Vida**. Seção: Artigos. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=37>>. Acesso em 19.de Agosto de.2020.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H.. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: Via Litterarum Editora, 2010.

LAVILLE, J. L; Responsabilidade Social, Portugal, 2003. Seção: **Comunicação e responsabilidade social**. Disponível em: <<http://www.sairdacasca.com/respsocial/introducao.asp>>. Acesso em: 05 de setembro de 2020.

LIMA, T. C. A, et al. A Institucionalização das Práticas de Responsabilidade Social: um estudo da Companhia de Água e Esgoto do Ceará. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 9, n. 1, p. 79-95, jan./jun. 2011.

LOURENCO, M. S. M.; SOUSA-FILHO, J. M. Determinants of Corporate Social Responsibility Practices: Institutional Pressure or Strategic Opportunity?. **Revista de Administração da UFSM**, v. 13, n. 3, p. 535-553, 2020.

MARQUES, R. M. Crise sanitária e crise econômica: O mundo em convulsão. Conselho Federal de Economia (COFECON). **Rede Brasil Atual**, abril, 2020. Disponível em: <<https://observatoriodademocracia.org.br/2020/04/09/%ef%bb%bfcrise-sanitaria-e-crise-economica-o-mundo-em-convulsao/>>. Acesso em: 22 de outubro de 2020.

MATTONI, L.; PENA, R.; QUEIROZ, H. Responsabilidade social empresarial e estratégia: estudo de caso sobre a gestão do público interno em empresa signatária do Global Compact. In: **Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração**, 31, 2007, Anais Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Rio de Janeiro: Anpad, 2007.

PACHECO, Patrícia Gonçalves. A atuação dos recursos humanos no desenvolvimento de pessoas: estudo de caso da central de relacionamento da ampla como responsabilidade social. Dissertação (**Dissertação de mestrado em sistemas de gestão**) Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, p. 127, 2011.

PIVETA, M. N.; TRINDADE, N. R.; ESTIVALETE, V. F. B.; SCHERER, F. L.; TREVISAN, M. Responsabilidade Social Empresarial na Perspectiva dos Colaboradores: Uma Análise da Produção Científica Brasileira e Internacional no Período de 2006 a 2015. **Desenvolvimento em questão**, v. 17, n. 47, p. 62-80, 2019.

PONTES, Ana Valéria Vargas; VALE, Daiane Souza do; OLIVEIRA, Ingrid de; FERREIRA, Marcelle Rosso; VIEIRA, Tatiane Dias da Cunha. Responsabilidade social como estratégia de relacionamento com o colaborador: um estudo à luz da percepção da gerência de recursos humanos. **Anais...XII Simpósio de excelência e gestão em tecnologia** – SEGeT, 2015.

PORTER, Michael e KRAMER, Mark. **Estratégia & Sociedade: o elo entre vantagem competitiva e responsabilidade social empresarial**. Harvard Business Review. Dezembro 2006.

SANTOS, I. E dos; **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. Editora Impetus, Rio de Janeiro, 7 ed. 2010.

SILVA, D. S. DA C.; SANTOS, M. B. DOS; SOARES, M. J. N. Impactos causados pela COVID-19: um estudo preliminar. **Revista Brasileira de educação ambiental (RevBEA)**, v. 15, n. 4, p. 128-147, 30 jul. 2020.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – **Evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.