

**A CONVERGÊNCIA ENTRE A DIVULGAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E
O SETOR NÃO LUCRATIVO: O ESTUDO DE CASO DA SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DO PORTO**

Autores:

Maria de Lurdes Araújo - ISCAP.IPP

Ana Maria Bandeira - ISCAP.IPP/CEOS.PP

Deolinda Meira - ISCAP.IPP/CEOS.PP

Rui Bertuzi - ISCAP.IPP/CEOS.PP

José Vale - ISCAP.IPP/CEOS.PP

Graça Azevedo - ISCA-UA. AVEIRO/CICF

Área temática: Setor público e setor não lucrativo

Palavras chave: Responsabilidade Social, Transparência, sustentabilidade, Entidades do Setor Não Lucrativo.

RESUMO

Este estudo exploratório tem como principal objetivo analisar a relevância da divulgação da responsabilidade social para o setor da economia social em Portugal, em particular, para as Misericórdias. Verificou-se que, das 387 Misericórdias portuguesas, apenas a Santa Casa da Misericórdia do Porto (SCMP) divulga o relatório de sustentabilidade, incidindo assim, o nosso estudo sobre esta instituição. De seguida, procedeu-se à análise da divulgação da responsabilidade social, com base em indicadores de desempenho da sustentabilidade, no período de 2018 e 2019.

Os principais resultados demonstram que a SCMP tem um forte compromisso com o desenvolvimento sustentável e integra na sua estratégia a responsabilidade social. Porém as misericórdias portuguesas ainda têm um longo caminho a percorrer ao nível da transparência da responsabilidade social e da sustentabilidade.

1 INTRODUÇÃO

Os recentes eventos que assolaram o mundo, com destaque para a pandemia COVID 19, demonstraram que a responsabilidade social (RS) não é só um termo técnico usado no contexto empresarial, mas um dever que recai sobre todos os membros da comunidade, dada a sua conexão com a sustentabilidade.

A literatura tem vindo a destacar que a economia social (ES), pela especificidade do fim que prossegue, pelos princípios e valores que orientam as suas entidades, integra no seu ADN os princípios da RS. No entanto, são ainda escassas as entidades da economia social que divulgam a RS.

Neste contexto, o objetivo principal deste estudo é o de analisar a relevância da divulgação nos relatórios de sustentabilidade para este setor da ES, em particular para as Misericórdias. Para atingir este propósito, pretendemos averiguar se existe transparência e qual é o nível de comunicação institucional que as Misericórdias praticam sobre a RS e a sustentabilidade, se estas instituições divulgam o relatório de sustentabilidade e evidenciam, nesses relatórios, o seu impacto na sociedade, bem como quais as práticas que as Misericórdias desenvolvem a nível interno e externo num conceito *triple bottom line*.

Com vista a atingir o objetivo proposto, elaboramos um conjunto de questões de investigação (QI), a saber:

- Q1. Existe transparência ao nível da RS e sustentabilidade por parte das Misericórdias portuguesas?
- Q2. Qual o nível de comunicação institucional sobre RS e sustentabilidade das Misericórdias?
- Q3. As Misericórdias emitem relatórios de sustentabilidade de forma voluntária?
- Q4. O relato voluntário cumpre os requisitos das Normas *Global Reporting Initiative* (GRI)?
- Q5. As Misericórdias portuguesas evidenciam na sua divulgação voluntária o seu desempenho e o seu impacto na sociedade?
- Q6. Quais as práticas que as misericórdias desenvolvem a nível interno e a nível externo num conceito de *triple bottom line*?

Assim, com este estudo, pretende-se oferecer novos conhecimentos em matéria de sustentabilidade na ES e compreender as atuais práticas adotadas por estas entidades sobre a RS. A metodologia adotada por esta investigação é uma metodologia qualitativa assente no método de estudo de caso. A escolha das Misericórdias advém do facto de estas instituições constituírem um marco histórico na sociedade portuguesa e de extrema relevância social e económica, tal como resulta da Conta Satélite para a Economia Social (CASES, 2019).

Depois desta breve introdução, na segunda secção apresentamos a revisão da literatura, no qual contextualizamos a ES e a RS, a urgência de uma normalização da RS na ES, uma abordagem às misericórdias enquanto Entidades da Economia Social (EES) e seu enquadramento jurídico. Na secção seguinte apresentamos a metodologia de investigação e expomos a discussão dos resultados. Por fim, apresentamos as nossas considerações finais, limitações e propostas para investigações futuras.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A definição de RS reveste-se de uma certa complexidade porque um comportamento socialmente responsável pode significar coisas diferentes, conforme o contexto em que está inserido, as pessoas em questão e o momento em que está a ser praticado (Bruns, 2017).

Embora não exista uma definição única, a RS pode ser definida como as iniciativas sociais voluntárias que as organizações desenvolvem para com as comunidades onde estão integradas, e que vão além dos seus interesses, bem como para além das exigências legais (Amoako & Dartey-Baah, 2020; Voegtlin & Greenwood, 2016; Boğan & Dedeoğlu, 2019).

Nas últimas décadas, a RS tem assumido uma relevância crescente nas organizações. O desempenho na área social e ambiental melhora os resultados das organizações, na medida em que estas conseguem estabelecer relações de confiança com os seus *stakeholders*. Por conseguinte, não só é necessário identificar e assimilar quais são os impactos ambientais, sociais e económicos da atividade, mas também analisar qual é a visão que esses impactos têm e quais são as suas perspetivas de futuro relativamente à organização, para que, através da integração dessas expectativas na estratégia, qualquer decisão que seja tomada tenha em conta os interesses dos *stakeholders*. Deste modo, a organização deixa de agir de forma individual e torna-se uma organização cuja atividade tem em consideração o ambiente perante o qual se compromete, responde e cria uma relação de confiança a longo prazo (Benhamou, Diaye, & Crifo, 2016).

Neste contexto, Carrol (1979, p. 500) afirma que: “*A Responsabilidade Social Empresarial engloba todas as expectativas económicas, legais, éticas, e discricionárias que a sociedade desenvolve acerca das organizações numa dada época.*”

Segundo a Comissão Europeia (Livro verde - Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas / COM/2001/0366 final), a RS é um conceito em que as organizações decidem voluntariamente contribuir para uma sociedade mais justa, para um ambiente organizacional mais competitivo, baseado num ambiente mais limpo e sustentável, cujas decisões são pautadas pelo bem comum e pelo atendimento às necessidades da população, estimulando a economia local e contribuindo, desta forma, para a reputação da organização perante a sociedade (Saeidi, Sofian, Saeidi, Saeidi, & Saeidi, 2015; Meira & Ramos, 2019).

A RS pode também pode ser organizada de acordo com a área específica em que é implementada: social, económica ou ambiental. Essas áreas correspondem ao *triple bottom line*: pessoas, lucro e planeta. Este conceito é por vezes referido como os 3PSs e relaciona-se intrinsecamente com o conceito de desenvolvimento sustentável.

A ES e RS representam áreas distintas de investigação que, nos últimos anos, uma têm convergido progressivamente, o que resultou da ampliação do conceito de RS, que passou de uma definição estritamente ambiental para a inclusão de vários aspetos do desenvolvimento, bem como das dimensões económicas e sociais (Picciotti, 2017). Desta forma, incluindo nesta dinâmica as organizações cuja finalidade é servir a sociedade e melhorar as condições dos mais vulneráveis, podemos considerar que ambos os conceitos desempenham um papel fundamental na realização do desenvolvimento sustentável.

A ES é formada por um conjunto de organizações que têm uma missão social central, diferentes níveis de controlo participativo e democrático por parte dos seus membros e usam os excedentes ou lucros financeiros principalmente para cumprir as suas missões sociais (Vickers, Westall, Spear, Brennan, & Syrett, 2017).

A União Europeia (UE) tem vindo a atribuir uma importância socioeconómica cada vez mais relevante à ES. Na Resolução do Parlamento Europeu acerca da Economia Social, datada de 19 de Fevereiro de 2009, e publicada no Jornal Oficial da UE de 25 de Março de 2010, salienta-se que “a economia social, ao aliar rentabilidade e solidariedade,

desempenha um papel essencial na economia europeia, criando empregos de elevada qualidade, reforçando a coesão social, económica e regional, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e um tipo de economia com valores democráticos que põe as pessoas em primeiro lugar, para além de apoiar o desenvolvimento sustentável e a inovação social, ambiental e tecnológica.” (Parlamento Europeu, 2009, p. 6). Mais recentemente, na Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões na Construção de uma economia ao serviço das pessoas: Plano de ação para a economia social (COM/2021/778 final), afirma-se que “Todos os dias, cerca de 2,8 milhões de entidades da economia social na Europa oferecem soluções concretas e inovadoras para os principais desafios que enfrentamos. Criam e mantêm empregos de qualidade, contribuem para a inclusão social e no mercado de trabalho dos grupos desfavorecidos e para a igualdade de oportunidades para todos, estimulam o desenvolvimento económico e industrial sustentável, promovem a participação ativa dos cidadãos nas nossas sociedades, desempenham um papel importante nos sistemas de proteção social da Europa e revitalizam as zonas rurais e despovoadas da Europa”.

A ES é uma combinação de organizações que, no caso português, está legalmente bem determinado. O seu lastro histórico assenta na Constituição da República Portuguesa (CRP) que, apesar de não utilizar a designação ES, consagra constitucionalmente três setores na sociedade portuguesa no mesmo plano e com a mesma dignidade constitucional: o setor cooperativo e social, o setor público e o setor privado lucrativo. A Lei de Bases da Economia Social (LBES), aprovada pela Lei nº 30/2013 de 8 de maio, veio estabelecer as bases gerais do regime jurídico da economia social (Meira, 2013; Namorado, 2017).

A LBES define a ES como o conjunto de atividades económico-sociais cuja finalidade é a prossecução do interesse comum da sociedade, quer diretamente ou em articulação com os interesses dos seus membros, utilizadores e beneficiários, quando socialmente relevantes. O interesse comum referido pelo legislador não é só para a definição da sua finalidade social, mas também para distinguir estas organizações do setor público e do setor privado lucrativo devido à sua finalidade, forma de organização e funcionamento (Meira, 2013). São entidades integrantes da ES as seguintes: as Cooperativas; as Associações Mutualistas; as Misericórdias; as Fundações; as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Entidades dos Subsectores Autogestionário; bem como outras entidades que respeitem os princípios orientadores da ES e que constem na base de dados da ES.

Os princípios orientadores da ES estão firmados na Carta de Princípios da Economia Social promovida pela “European Standing Conference on Cooperatives, Mutual Societies, Associations and Foundations a nível da UE (Ruano & Manso, 2019), que a LBES reproduz no seu artigo 5º. Estes princípios são: a) o primado da pessoa e dos objetivos sociais; b) a adesão e participação livre e voluntária; c) o controlo democrático dos respetivos órgãos pelos seus membros; d) a conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral; e) o respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade; f) a gestão autónoma e independente das autoridades públicas e de quaisquer outras entidades exteriores à economia social; g) a afetação dos excedentes à prossecução dos fins das entidades da economia social de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da economia social, constitucionalmente consagrada.

A ES ao orientar-se por estes princípios orientadores alinha-se, naturalmente, com as práticas de RS. De facto, estes princípios estão assentes em valores tais como: solidariedade, igualdade, não discriminação, coesão social, justiça e equidade, transparência, responsabilidade individual e social partilhada, que espelham as várias dimensões da RS (Tomé, 2014; Moreno & Sajardo, 2017).

Quer se trate de associações, cooperativas, associações mutualistas, misericórdias ou IPSS, as EES têm um propósito social com o mesmo objetivo: o bem comum (Frimousse & Peretti, 2019). Outros objetivos que não o bem comum e em favor da comunidade e do planeta não podem ser considerados, nem as suas ações podem ser ampliadas sem levar em conta a interconexão com outros setores da sociedade como o Estado e o segundo setor e mesmo a sociedade civil (Tomé, Bandeira, Azevedo, & Costa, 2019).

As Misericórdias em Portugal, enquadradas como EES, diferem das restantes entidades devido à sua existência plurissecular, sendo mais antigas que a própria expressão ES (Moura & Enes, 2016). A atividade destas instituições em Portugal remonta a 15 de agosto de 1498, quando a Rainha D. Leonor fundou a primeira Misericórdia em Portugal. Mais tarde, em 1976, foi criada a União das Mutualidades Portuguesas (UMP) para coordenar, orientar, representar e dinamizar as Misericórdias, defendendo os seus interesses e organizando os serviços de interesse comum. A UMP tem regulado a sua atuação tanto pelo diálogo como também pela criação de diversas parcerias institucionais ao longo da sua existência de forma a antecipar os problemas sociais, propondo soluções eficazes e adequadas (UMP, 2021).

As Misericórdias revestem-se de uma extrema relevância na nossa sociedade, pois visam garantir que as carências dos mais vulneráveis sejam colmatadas. Consequentemente, o ordenamento jurídico reconhece-lhes um estatuto especial, que procura permitir e promover esta assistência social (Roque, 2018). As Misericórdias apresentam um duplo estatuto jurídico, estão sujeitas às disposições de direito canónico e por outro lado, enquanto IPSS, sujeitas à regulamentação a esta aplicável (Carvalho, Ferreira, & Lima, 2019).

O conceito de Misericórdia consta do art.º 68.º do Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de fevereiro, nos termos do qual as Misericórdias são consideradas associações fundadas na ordem jurídica canónica com o propósito de promover a solidariedade social e praticar atos de culto católico, de acordo com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios de doutrina e moral cristãs. As Misericórdias que, além de atuarem com fins religiosos, também desenvolverem atividades de solidariedade social, devem ser qualificadas e regulamentadas como Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), sendo-lhes aplicável o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (EIPSS) firmado no Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 novembro (Martins, 2014). A Constituição da República Portuguesa reconhece a existência de IPSS no artigo 63º, dispondo que o Estado contribui com a sua ajuda para que estas instituições prossigam os seus fins sociais, assumindo-se como parceiras do Estado Social. Estas entidades colaboram com o Estado na garantia de um mínimo vital de direitos económicos, sociais e culturais dos cidadãos. O Estado também fiscaliza, nos termos da lei, o funcionamento das IPSS e de outras de legítimo interesse público sem fins lucrativos, de forma a atingirem os seus objetivos de solidariedade social (Meira, 2013). Desenvolvendo os preceitos constantes da Constituição, surge o EIPSS, pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro. Nos termos do art.º 1º do EIPSS, as IPSS são organizações sem fins lucrativos fundadas por iniciativa particular com o desígnio de oferecer expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e com o objetivo da concessão de serviços ou contribuições de segurança social desde que não sejam geridas pelo Estado ou por outras entidades públicas.

As IPSS podem assumir a forma associativa ou fundacional. A forma associativa é composta pelas Associações de Solidariedade Social, as Associações Mutualistas ou de Socorros Mútuos, Fundações de Solidariedade Social, Irmandades da Misericórdia. Estas instituições podem ser agrupadas em sindicatos, federações e confederações. São de forma fundacional: as Fundações de Solidariedade Social, os Centros Sociais Paroquiais e outros institutos criados por organizações da Igreja Católica ou por outras organizações religiosas, sujeitos ao regime das Fundações de Solidariedade Social (Bandeira, Ornelas, & Meira, 2020). Enquanto IPSS, as Misericórdias assumem um papel cooperativo com o Estado e prestam serviços sociais essenciais à comunidade onde estão inseridas. No contexto desta relação de cooperação com o Estado, ficam dependentes do seu financiamento para garantir a prestação de serviços de utilidade pública (Carvalho, Ferreira, & Lima, 2019).

As Misericórdias gozam de uma história que demonstra a importância institucional que, detêm nas regiões em que estão estabelecidas, nomeadamente ao nível do emprego local e da conceção de valor social (Moura & Enes, 2016). Uma das componentes mais relevantes da importância económica e social das Misericórdias é servir os seus utentes na sua proximidade, facilitando assim, o acesso a pessoas, bens e serviços. Têm como responsabilidade e compromisso contribuir de forma decisiva para o progresso, bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, principalmente os mais desprotegidos, e concorrem de forma relevante e ativa para um desenvolvimento ambiental, económico e social sustentável. Ao nível sustentável deve integrar todos os processos de decisão em todos os momentos e em todas as atividades desenvolvidas (Arias & Caballero, 2013). Na vertente económica podemos verificar o peso e a importância das Misericórdias na ES na Conta Satélite de 2019 referente a 2016 (CASES, 2019) como se evidencia na tabela seguinte:

Tabela 1 - Situação Económica da ES em 2016

Grupos de Entidades	Unidades		Emprego Remunerado			VAB		Remunerações			VAB/ETC		Remunerações Médias
	N.º	%	ETC	%	%ES	Milhares de Euros	%	%ES	Milhares de Euros	%	%ES	Milhares de Euros por ETC Remunerada	
Cooperativas	2 343	3,30%	24 402	10,40%	0,60%	604 241	12,54%	0,40%	572 240	13,20%	0,699%	24,80	23,5
Associações mutualistas	97	0,10%	4 842	2,10%	0,10%	387 971	8,05%	0,20%	212 094	4,90%	0,259%	80,10	43,8
Misericórdias	387	0,50%	39 445	16,80%	1%	596 630	12,38%	0,40%	555 267	12,80%	0,678%	15,10	14,1
Fundações	619	0,90%	14 113	6%	0,40%	332 321	6,90%	0,20%	304 296	7%	0,372%	23,50	21,6
Subsetores comunitário e autogestionário (SCA)	1 678	2,30%	305	0,10%	0,01%	1 174	0,02%	0,00%	3 795	0,10%	0,005%	3,90	12,4
Associações com fins altruísticos (ACFA)	66 761	92,90%	151 779	64,60%	4,00%	2 896 871	60,11%	1,80%	2 673 894	61,90%	3,267%	19,10	17,6
Economia Social	71 885		234 886		6,10%	4 819 210		2,97%	4 321 587		5,3%	20,50	18,4
Total da Economia			3 839 523			162 226 133			81 854 147			42,30	21,3

FONTE: CASES (2019)

Da análise da tabela 1, podemos verificar que o peso da ES em termos de Valor Acrescentado Bruto (VAB) representou 3,0% do VAB da economia, representou 5,3% das remunerações e do emprego total e 6,1% do emprego remunerado da economia nacional.

Relativamente às Misericórdias Portuguesas, podemos observar que as Misericórdias Portuguesas têm dentro da sua esfera 387 instituições que representam apenas 0,5% das EES. Estas 387 instituições são capazes de contribuir para 16,8% do emprego remunerado onde geram 12,4% da riqueza produzida (VAB) para a economia social tendo uma evolução de 10,2% de 2013 para 2016 e contribuem com 0,7% das remunerações e 1% do emprego remunerado da economia portuguesa, os serviços sociais representaram 26,3% da remuneração total criada no setor, seguidos da saúde e educação (15,2%), áreas em que as Misericórdias têm forte presença, o que demonstra a relevância destas instituições tendo um peso diminuto comparativamente às outras organizações (INE, 2019).

A Economia Social, onde se incluem as Misericórdias, pode ser considerada como uma economia da sustentabilidade, guiada por valores sociais e ecológicos, com atividades que tendem a aumentar o nível da comunidade para modelos de desenvolvimento mais

sustentáveis (Sahakian & Dunand, 2015). O desenvolvimento sustentável surgiu da necessidade de consciencializar a sociedade para a necessidade de revisar práticas de agricultura sustentável e desenvolvimento rural e deste alerta surgiu o Relatório da Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento elaborado pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1987.

Este relatório de sustentabilidade nomeado relatório Brundtland relevou a importância e o reconhecimento de fomentar o desenvolvimento sustentável nos países menos desenvolvidos e delineou três princípios de desenvolvimento sustentável: integridade ambiental, equidade social e prosperidade económica (Sisaye, 2021).

A transparência é um aspeto relevante da RS pois a credibilidade é indispensável para alcançar os seus objetivos vistos que estas organizações administram recursos que não são seus. A comunicação é um outro aspeto relevante da RS porque informa a visão, a missão e os valores das organizações e estabelece a forma de interagir com os *stakeholders*. Para responder às novas necessidades de informação da sociedade surgiu o relatório de sustentabilidade que melhora a confiança e promove a reputação de forma proactiva (Gazzola, Ratti, & Amelio, 2017).

Esta mudança de paradigma organizacional, para a divulgação das RS pelas EES nos relatórios de sustentabilidade direciona os instrumentos de gestão para o desenvolvimento sustentável e para transparência (Tomé, Meira, & Bandeira, 2016). Desta forma, o relatório de sustentabilidade melhora o impacto económico, social e ambiental na sociedade, promove e influencia os *stakeholders* para um comportamento direcionado para a sustentabilidade, fomenta as parcerias orientando-as para iniciativas sustentáveis, melhora a eficiência organizacional, atrai doadores e melhora a credibilidade destas organizações (Gazzola, Ratti, & Amelio, 2017).

As organizações estão a mudar, desde as suas metas, expectativas e relatórios, tendo como pressão a execução de metas na área da sustentabilidade e RS. Esta pressão provém dos *stakeholders* que, cada vez mais, exigem mais informação sobre a criação de valor e o impacto na sociedade (Business Council for Sustainable Development, 2021).

As organizações enfrentam novos desafios rumo à transparência e à sustentabilidade. Este processo evolutivo para reestruturar e mudar as regras atuais é essencial. Neste contexto, urge a necessidade da formulação de novas regras contabilísticas, falando-se, hoje, de uma contabilidade da sustentabilidade, ou seja, de uma estratégia que conecta as organizações com os ambientes ecológicos externos e internos das suas organizações. O conceito de contabilidade da sustentabilidade está relacionado com a gestão da sustentabilidade e com a comunicação (Sisaye, 2021).

Neste seguimento, surgem os relatórios de divulgação não financeira, tais como o relatório de sustentabilidade ou o relatório integrado (RI), que são usados enquanto instrumentos de comunicação e divulgação da informação. Os referidos relatórios apresentam as estratégias e políticas de sustentabilidade das organizações, bem como os objetivos a concretizar em matéria de sustentabilidade.

Simultaneamente, têm surgido diplomas legais que vêm responsabilizar as organizações pelos impactos das suas ações, como também obrigam a que as mesmas sejam mais transparentes no reporte de informação não financeira (Ribeiro, 2019).

A Diretiva 2014/95/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de outubro de 2014 sobre a divulgação de informação não financeira e de informação sobre a diversidade é um referencial estratégico implementado pela União Europeia para fomentar a transparência das organizações na divulgação da sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. O objetivo desta Diretiva consiste em impor às grandes empresas a divulgação de informações não financeiras consideradas relevantes, de forma a permitir que os *stakeholders* constatem a evolução e desempenho das atividades da

organização e o seu impacto na sociedade e no ambiente. Ressalva-se o facto de que a referida Diretiva se direciona apenas para as grandes empresas e dentro destas as que têm mais de 500 trabalhadores (Parlamento Europeu, 2014).

Transpondo a Diretiva 2014/95/EU, surge o Decreto-Lei n.º 89/2017, sobre a divulgação de informação não financeira e de informação sobre a diversidade por grandes empresas e grupos. Este Decreto-Lei serve para padronizar a divulgação desta informação, por parte das empresas, em especial, as grandes empresas, pois permite criar um nível de comparabilidade em todos os Estados-Membros, que por sua vez permite reforçar a transparência e a coerência da informação não financeira divulgada na União Europeia.

A ISO 26000 fornece orientações para as organizações com o objetivo de promover comportamentos socialmente responsáveis, impulsionando as organizações para a criação de estratégias de RS. Este normativo foi criado para orientar todos os tipos de organizações e empresas, tanto do setor público como privado, e apresenta recomendações e orientações direcionadas para o comportamento das organizações, para que estas se pautem com condutas assentes em princípios e regras orientados para RS (ISO, 2018).

Também as Normas GRI, desenvolvidas pela *Global Sustainability Standards Board* (GSSB), permitem orientar as organizações no sentido da sua sustentabilidade. Estas normas que se inter-relacionam foram desenvolvidas para serem usadas na elaboração do relatório de sustentabilidade, auxiliando no relato de tópicos materiais, como os económicos, ambientais e sociais (GRI, 2016).

Finalmente, o Conselho Internacional para Relato Integrado - *International Integrated Reporting Council* (IIRC) consiste numa aliança global, desde investidores, empresas, reguladores, entre outros, com o objetivo de partilhar uma visão comum, centrada na comunicação enquanto elementos essenciais para a evolução dos relatos corporativos. A base deste conselho centra-se numa visão futura, a longo prazo, no qual o pensamento integrado encontra-se nas principais práticas comerciais, auxiliado pelo relato integrado, enquanto padrão. Tais aspetos aliam a produção eficiente e produtividade com a estabilidade financeira e sustentabilidade (Gonçalves, 2018).

As dimensões da RS estão intimamente alinhadas com os objetivos das EES que funcionam principalmente para servir ao interesse comum (Tomé, Meira, & Bandeira, 2015). Estas entidades têm a responsabilidade de divulgar os seus impactos aos *stakeholders*, e, ao fazê-lo, podem aumentar a confiança, as parcerias, o compromisso das organizações e melhorar os processos de negócios para gerar um maior impacto global sustentável (Zbucheá, 2014). Princípios como a transparência, solidariedade, coesão social, igualdade e funcionamento em rede são convergentes à RS. Estes princípios podem ser mensurados de forma a avaliar se uma EES está em harmonia com os seus valores. Tomé (2014) elaborou uma investigação sobre o setor mutualista e estabeleceu uma correlação entre a divulgação dos princípios mutualistas e avaliou estes princípios em 5 categorias: Recursos humanos; Produtos e Serviços; Relações com a Comunidade; Ambiente e Sustentabilidade Económica.

Para as EES, aplicar o conceito de RS não é apenas uma questão voluntária, mas sim uma obrigação ética para com os seus *stakeholders*, incluindo a sociedade como um todo. As EES têm a obrigação de conduzir as suas atividades com responsabilidade e transparência e estão incumbidas de transmitir, regularmente, informações aos *stakeholders*. A visão, missão, objetivos, atividades, realizações, processos de tomada de decisão e estrutura organizacional devem ser facilmente acessíveis aos *stakeholders* de forma a dar visibilidade externa, compreensão pública e confiança na organização, condições necessárias para encontrar doadores (Gazzola & Ratti, 2014).

Existe um reconhecimento na urgência em regulamentar a sustentabilidade e a transparência das EES. A comunidade científica desenvolveu várias investigações no sentido de averiguar o grau de divulgação da sustentabilidade e de comunicação nas EES. A exigência de uma normalização da sustentabilidade e uma maior transparência em Portugal é requerido tanto por organizações nacionais e internacionais, como também pela comunidade científica. A divulgação voluntária de informação é crucial para fomentar a transparência, conduzindo a uma maior confiança nas EES e servindo como um forte impulsionador rumo à sustentabilidade de todos os envolvidos neste setor (Picciotti, 2017).

3 ESTUDO EMPÍRICO

As Misericórdias portuguesas detêm na sua génese, valores e princípios que as unem intimamente ao conceito da RS sendo que todas são organizações que agregam a dimensão social nas suas operações e objetivos como elementos basilares. Como vimos na secção anterior, existem diversos estudos sobre a relevância da divulgação da RS em vários setores da ES em Portugal. Contudo existe ainda uma elevada escassez de publicações sobre a divulgação da RS das Misericórdias portuguesas. Por esse motivo, escolhemos as Misericórdias portuguesas como objeto de análise para esta investigação, tendo como principal objetivo analisar a relevância da divulgação nos relatórios de sustentabilidade para este setor da ES. Como período de análise escolhemos os anos de 2018 e 2019.

Com vista a atingir o objetivo proposto, elaboramos um conjunto de questões de investigação (QI), a saber:

- Q1. Existe transparência ao nível da RS e sustentabilidade por parte das Misericórdias portuguesas?
- Q2. Qual o nível de comunicação institucional sobre RS e sustentabilidade das Misericórdias?
- Q3. As Misericórdias emitem relatórios de sustentabilidade de forma voluntária?
- Q4. O relato voluntário cumpre os requisitos das Normas *Global Reporting Initiative* (GRI)?
- Q5. As Misericórdias portuguesas evidenciam na sua divulgação voluntária o seu desempenho e o seu impacto na sociedade?
- Q6. Quais as práticas que as misericórdias desenvolvem a nível interno e a nível externo num conceito de *triple bottom line*?

Entendemos que as questões colocadas são pertinentes, claras, exequíveis e coerentes com a problemática em causa.

Da perspetiva do objetivo estabelecido é uma pesquisa exploratória que se baseia na análise de conteúdo (bibliográfica e documental) acerca da RS, acima apresentada, e também dos relatórios de sustentabilidade das organizações escolhidas para esta investigação (Hunter & McCallum, 2019).

Assim, optou-se por uma metodologia de natureza qualitativa. Foi definida a amostra através dos dados recolhidos no site da União das Misericórdias Portuguesas (UMP, 2021), constituída por 387 Misericórdias que constam na Conta Satélite de 2019 (INE, 2019), referente ao ano de 2016. Nesta primeira fase decidimos, aquando da recolha de

dados acerca do reporte de sustentabilidade nas Misericórdias, definir algumas variáveis a serem analisadas de forma a aferir o nível de comunicação com os seus *stakeholders*.

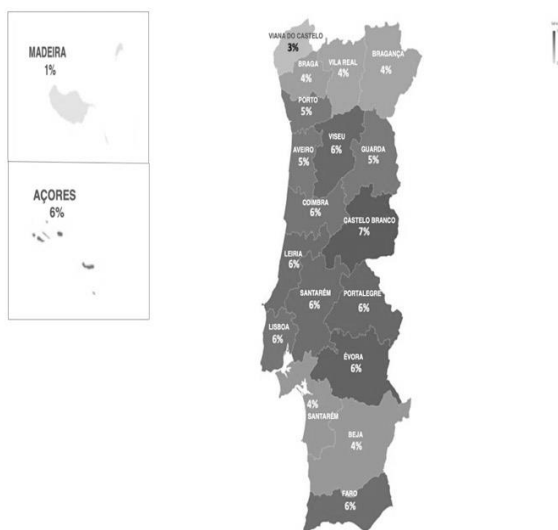
As variáveis para poder avaliar a comunicação institucional e o reporte da sustentabilidade nas Misericórdias, são as seguintes: A instituição possui *site*? A instituição reporta estatutos? A instituição evidencia os seus órgãos sociais? A instituição enuncia no seu site a sua visão, missão e valores? A instituição tem livro de reclamações online? A instituição tem um plano de atividades? A instituição divulga o Relatório de Contas? A instituição reporta o relatório de sustentabilidade?

Num segundo momento, perseguindo o objetivo deste estudo, no que se refere à divulgação da RS e de sustentabilidade por parte das Misericórdias, verificamos que apenas uma instituição realizou divulgação voluntária através de relatório de sustentabilidade, a SCMP. Desta forma, a nossa amostra reduziu-se a uma instituição e desse modo partimos para o nosso caso aplicado, tendo por base a SCMP. A abordagem subsequente, relativa ao caso de estudo, e de forma a proceder à análise dos relatórios de sustentabilidade passou pela escolha de Indicadores de Desempenho de Sustentabilidade (IDS) que estructurem os cinco princípios da ES com a perspetiva de mensurar a divulgação da RS da instituição.

Para a definição dos IDS seguimos Tomé (2014) e Tomé, Meira & Bandeira (2015) e também as normas GRI com uma abordagem de Relato Integrado do *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Definida a lista de IDS, contemplando as dimensões ambientais, económicas e sociais e inseridos nas categorias de produtos e serviços, recursos humanos e ambiente e relações com a comunidade e selecionadas as instituições, seguiu-se a recolha de dados que permitiu responder ao pretendido na investigação. Os dados foram recolhidos nos dias 23, 24 e 25 de abril de 2021 com recurso aos sites das organizações disponibilizados on-line. Após este procedimento, os dados obtidos foram objeto de registo e transpostos para uma folha *Excel*. Foram compilados numa tabela onde as variáveis são analisadas e pontuadas conforme a sua verificação. Às variáveis reportadas atribui-se 1 e atribui-se a designação de Reporta (R). Às variáveis que não estavam divulgadas atribui-se 0 e a designação de Não Reporta (NR).

Na sequência do levantamento apurou-se que as Misericórdias portuguesas estão distribuídas de uma forma homogénea em Portugal atuando em todos os distritos de Portugal como se pode verificar no mapa seguinte:

Figura 1 - Distribuição Geográfica das Misericórdias em Portugal

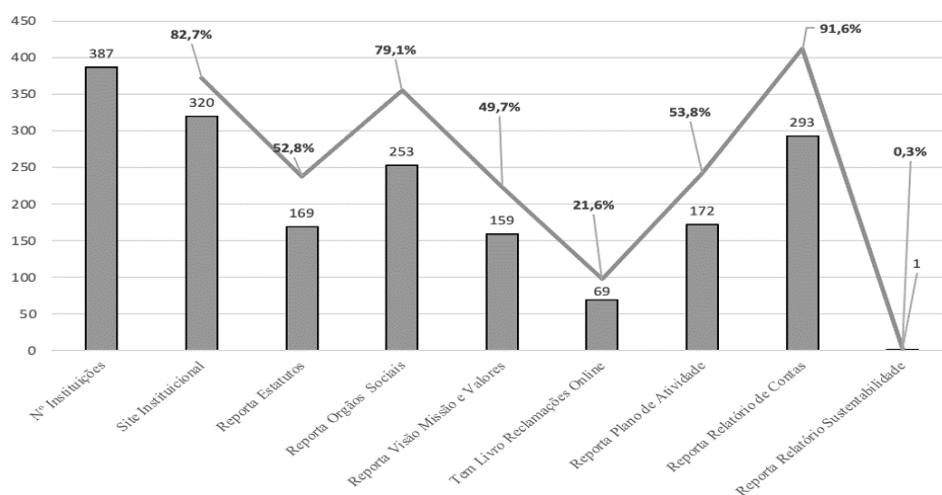


FONTE: Elaboração Própria

Numa análise à distribuição geográfica das Misericórdias portuguesas podemos aferir que das 387 unidades consideradas, a maior percentagem de Misericórdias portuguesas está situada em Castelo Branco com 7% das instituições do total do universo investigado. Podemos também verificar no mapa, que, em Portugal Continental, é no distrito de Viana de Castelo que se encontra o menor número de instituições registadas com uma percentagem de 3%. No entanto, é no arquipélago da Madeira que se encontra o menor número de instituições com 1% do total das Misericórdias.

De seguida procedeu-se ao processamento dos dados recolhidos, tendo-se elaborado o gráfico 1:

Gráfico 1 – Comunicação Institucional nas Misericórdias Portuguesa



FONTE: Elaboração Própria

De acordo com o gráfico 1 verifica-se que da população constituída pelas 387 instituições, 320 apresentam site institucional, o que representa um total de 83% do total das Misericórdias. Lima (2017), incidiu a sua investigação na divulgação institucional nas Misericórdias Portuguesas e verificou que, em 2017 existiam 287 instituições com site registado na internet, o que nos leva a concluir que houve uma evolução positiva

relativamente à comunicação e difusão das Misericórdias. Podemos concluir que houve uma evolução do reporte de instituições na internet de 9% de 2017 para 2021.

Incidindo o nosso estudo nas restantes variáveis, verificou-se que das 320 Misericórdias que possuem um *site* institucional 53% reporta os seus estatutos, 79% reporta os seus órgãos sociais, 50% reporta a sua visão, missão e valores, 22% tem livro de reclamações online, 92% reporta o relatório de contas e somente uma instituição publicou o relatório de sustentabilidade.

Tabela 2 - Análise Nível Comunicacional nas Misericórdias Portuguesas por Distrito

Distrito	N.º Instituições	Site Institucional	Reporta Estatutos	Reporta OS	Reporta VMV	Tem LR Online	Reporta PA	Reporta RC	Reporta RS	Média Reporte Variáveis
Castelo Branco	26	46%	23%	27%	31%	15%	19%	38%	0	29%
Évora	25	76%	52%	64%	36%	8%	36%	72%	0	49%
Viseu	24	92%	46%	75%	67%	25%	54%	88%	0	64%
Portalegre	24	92%	63%	75%	25%	0%	42%	79%	0	54%
Leiria	23	91%	52%	78%	70%	26%	26%	83%	0	61%
Santarém	23	91%	61%	65%	52%	22%	65%	87%	0	63%
Açores	23	74%	22%	39%	22%	9%	30%	35%	0	33%
Lisboa	22	86%	41%	68%	55%	14%	36%	77%	0	54%
Faro	23	83%	35%	48%	30%	9%	30%	70%	0	43%
Porto	21	100%	48%	95%	43%	43%	76%	100%	0	72%
Aveiro	21	100%	57%	95%	52%	29%	62%	100%	0	71%
Coimbra	22	86%	41%	68%	32%	14%	64%	82%	0	55%
Guarda	21	57%	19%	43%	24%	14%	10%	57%	0	32%
Setúbal	16	81%	56%	94%	75%	19%	50%	100%	0	68%
Beja	16	81%	25%	56%	44%	13%	44%	75%	0	48%
Braga	15	80%	47%	73%	13%	20%	67%	80%	0	54%
Bragança	14	86%	43%	50%	57%	29%	36%	71%	0	53%
Vila Real	14	86%	57%	64%	29%	14%	57%	79%	0	55%
Viana do Castelo	10	100%	50%	90%	30%	40%	80%	100%	0	70%
Madeira	4	75%	50%	50%	0%	0%	25%	50%	0	36%

FONTE: Elaboração Própria

A partir da tabela 2, conseguimos verificar que das 387 Misericórdias analisadas, o distrito que revela mais informação relativa às variáveis investigadas é o distrito do Porto. Silva (2020) constatou na sua investigação à transparência das Misericórdias no norte do país que de um total de 21 instituições, somente 19 apresentavam site na internet. Podemos aferir que houve mudanças positivas visto que todas as 21 instituições têm website ativo o que demonstra uma preocupação crescente na divulgação de informação para os seus *stakeholders*. Do lado oposto, temos o Arquipélago dos Açores com uma média de reporte de 33%. Lima (2017) averiguou que das 23 instituições existentes no Açores somente 15 tinham site institucional. Como podemos aferir na tabela denotou-se uma evolução de 2017 para 2021, visto existirem 17 com site institucional em 2021. Um facto relevante que não podemos deixar de divulgar é que o distrito de Castelo Branco em 2021 continua com o menor número de Misericórdias com site institucional.

Desta análise, podemos verificar que é no distrito do Porto que está localizada a única instituição que tem o reporte do relatório de sustentabilidade, sendo esta a Santa Casa da Misericórdia do Porto, o que indicia que a divulgação de informação relativa à sustentabilidade ainda não está nos objetivos da maioria das Misericórdias portuguesas.

A Santa Casa da Misericórdia do Porto iniciou o processo de elaboração do relatório de sustentabilidade em 2018, em conformidade com o Decreto-Lei nº 89/2017, de 28 de

julho, que tornou obrigatório, a divulgação de informação sobre o desempenho das organizações e do seu impacto na sociedade, de forma a identificar os riscos de sustentabilidade das mesmas e reforçar a confiança dos investidores e dos consumidores e cumpre as instruções fornecidas pelas normas da *Iniciativa Global de Reporte* (GRI - *Global Reporting Initiative*) na opção essencial (SCMP, 2020).

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como ponto de partida para o nosso caso, pretendemos obter conclusões sobre o nível de divulgação da RS da SCMP através da análise do conteúdo dos relatórios de sustentabilidade referentes aos exercícios de 2018 e 2019 (SCMP, 2020; SCMP, 2019). A SCMP, fundada em 14 de março de 1449, como uma instituição de caridade e assistência social, de fins filantrópicos e de utilidade pública, com o objetivo primordial de satisfazer as carências sociais e de praticar atos de culto católico, de acordo com os princípios da doutrina e da moral cristã (SCMP, 2006). A SCMP tem vindo a assumir um papel relevante na sociedade, não só pela sua antiguidade, mas sobretudo pela sua proeminente história (SCMP, 2006).

Assim, no período em estudo, a ação da SCMP assenta em diversas áreas de atividade dispersas por uma vasta rede de instituições: Instituto para Surdos-Mudos Araújo Porto; Hospital de Convalescentes e Sanatório Semide; Asilo de Cegos de S. Manuel; Recolhimento de Velhas Inválidas, Hospital de Alienados do Conde de Ferreira; Hospital dos Entrevados e de Entravadas; Hospital Geral de Santo António; Recolhimento de Órfãos de Nossa Senhora da Esperança, Hospital de Lázarus e Lázarus; Recolhimento de Viúvas Pobres e Estabelecimento do Barão de Nova Sintra. Neste contexto, prosseguimos com a abordagem de Tomé (2014) e transpomos os valores da ES para cinco princípios: a solidariedade, valorização das pessoas, coesão social, funcionamento em rede e a transparência. A análise dos relatórios consiste na comparação entre a informação solicitada pelo IDS e o que efetivamente foi relatado pela instituição que foram classificados como reportado (R), não reportado (NR) ou reportado parcialmente (RP) em cada um dos anos. Para a análise da categoria de Recursos Humanos foram escolhidos 28 IDS e os resultados da pesquisa estão enunciados no gráfico 2:

Gráfico 2 - Categoria Recursos Humanos 2018/2019



FONTE: Elaboração Própria

Na categoria de Recursos Humanos, podemos verificar que a SCMP em 2018, divulgou 75% dos IDS e 14% foram mencionados de uma forma parcial. Em 2019, houve um

decréscimo na divulgação dos IDS devido ao indicador perspectivas de carreira que não foi mencionado em 2019. A maioria dos IDS foram divulgados o que nos demonstra que a SCMP promove a gestão de competências, divulga a política remuneratória, fomenta a negociação com os trabalhadores e os sindicatos (GRI, 2016). A instituição desenvolve uma gestão de recursos humanos direcionada para a RS na adoção de planos estratégicos que fomentam o compromisso dos colaboradores com a sustentabilidade (Tomé, 2014; Westerman, Rao, Vanka, & Gupta; 2020).

Para a categoria de Produtos/Serviços foram escolhidos 9 IDS cujo resultado é apresentado no gráfico 3:

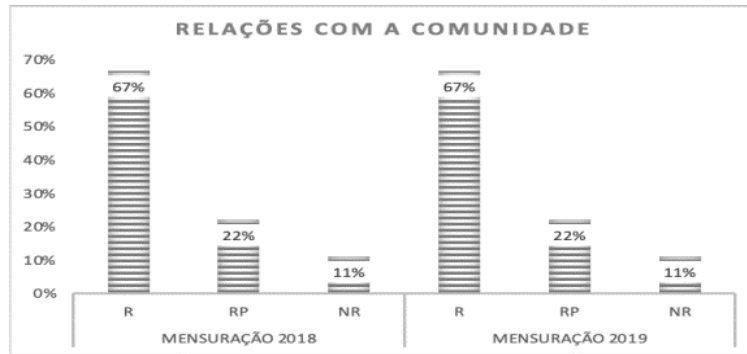
Gráfico 3 - Categoria Produtos/Serviços 2018/2019



FONTE: Elaboração Própria

Na categoria de Produtos/Serviços houve um reporte de 33% dos IDS e um reporte parcial de 33% totalizando uma divulgação de 66% dos indicadores propostos em 2018. Em 2019 houve um decréscimo, face a 2018, no reporte parcial passando de 33% para 22%, e o não reporte dos IDS passou para os 44%. Em suma, totalizou-se em 2019 uma divulgação de 55%. A SCMP promove a inovação e desenvolvimento de serviços de uma forma sustentável e respeita a privacidade dos seus utentes, porém deve divulgar quais os potenciais riscos para a saúde e segurança dos seus utentes nos produtos/serviços que oferece e revelar quais os sistemas de mensuração da satisfação dos utilizadores (GRI, 2016). Para a categoria Relações com a Comunidade foram escolhidos 9 IDS e o resultado da pesquisa encontra-se evidenciado no gráfico 4:

Gráfico 4 – Categoria Relações com a Comunidade 2018/2019

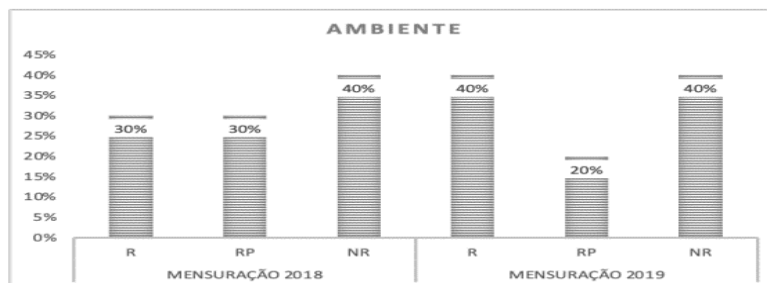


FONTE: Elaboração Própria

Na categoria de Relações com a Comunidade houve um reporte de 67% dos indicadores e um reporte parcial de 22% totalizando uma divulgação de 89% dos indicadores propostos tanto em 2018 como em 2019. Como podemos averiguar pelo gráfico 4 o resultado para a categoria Relações com a Comunidade é preponderantemente positivo o que confirma que a instituição está presente na comunidade onde atua e promove o desenvolvimento local e direciona a comunidade para a sustentabilidade (Tomé, 2014; Picciotti, 2017).

Para a categoria Ambiente foram escolhidos 10 IDS e o resultado está evidenciado no gráfico 5:

Gráfico 5 - Categoria Ambiente 2018/2019



FONTE: Elaboração Própria

Conforme se verifica no gráfico 5, na categoria Ambiente, foram reportados 30% dos indicadores reportados totalmente e 30% reportados parcialmente o que perfaz 60% de divulgação dos indicadores em 2018. Em 2019, houve uma evolução do reporte onde 40% foram reportados totalmente, porém mantendo-se os 60% de divulgação dos indicadores. A evolução positiva da divulgação dos IDS nesta categoria, demonstra a preocupação da SCMP de reduzir o seu impacto ambiental, a instituição procura fomentar progressos a nível da gestão ambiental, investe na melhoria da sua eficiência ecológica, comunicam a estratégia de planeamento ambiental e têm um compromisso evidente com a RS e a sustentabilidade (GRI, 2016; SCMP, 2020). Para a categoria Sustentabilidade Económica foram escolhidos 8 IDS e o resultado está exposto no gráfico 6:

Gráfico 6 - Categoria Sustentabilidade Económica



FONTE: Elaboração Própria

No gráfico 6, podemos verificar que em 2018, 63% dos indicadores não foram divulgados no relatório de sustentabilidade de 2018. Dos IDS selecionados só 25% dos indicadores foram reportados em 2018 e 13% divulgados parcialmente. Em 2019 houve uma evolução positiva elevando para 38% de reporte e 38% reportados parcialmente denotando esforços realizados pela instituição de revelar a sua situação económica no relatório de sustentabilidade, porém denota-se uma fraca divulgação da informação relativa à captação de recursos económicos e à forma como os gere (Vidal et al, 2005). Esta situação deve-se ao fato de alguns indicadores serem remetidos para o relatório de gestão.

De seguida evidenciámos os resultados por cada princípio da Misericórdia sob o qual pretendemos apurar a evidência de divulgação e o seu impacto sobre a perceção de comportamento socialmente responsável por parte desta entidade de economia social em cada um dos anos de forma a entender a evolução do seu reporte e como os valores da SCMP são divulgados pela instituição no relatório de sustentabilidade. Relativamente ao princípio da solidariedade, no relatório de sustentabilidade de 2018, o resultado da pesquisa evidencia-se na tabela 3:

Tabela 3 - Princípio Solidariedade 2018

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO	SOLIDARIEDADE 24 INDICADORES							
		R		RP		NR		TOTAL	
	ANO 2018								
Recursos Humanos		5	56%	2	22%	2	22%	9	38%
Produtos/Serviços		1	40%	1	40%	2	20%	4	19%
Sustentabilidade Económica		1	17%			5	83%	6	23%
Relações com a comunidade		1	100%					1	4%
Ambiente		1	25%	1	25%	2	50%	4	15%
		9	38%	4	17%	11	46%	24	100%

FONTE: Elaboração Própria

Através da análise da tabela, podemos aferir que dentro do princípio da solidariedade houve um reporte total de 38% dos IDS e um reporte parcial de 17% dos IDS em 2018. Dos 24 indicadores propostos, 9 pertencem à categoria dos Recursos Humanos o que significa que é a categoria predominante neste princípio com um peso relativo de 38%. Na categoria de Recursos Humanos são reportados na totalidade 56% dos indicadores e parcialmente 22%.

Tabela 4 - Princípio Solidariedade 2019

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO	SOLIDARIEDADE 24 INDICADORES							
		R		RP		NR		TOTAL	
	ANO 2019								
Recursos Humanos		4	44%	3	33%	2	22%	9	38%
Produtos/Serviços		2	50%			2	50%	4	19%
Sustentabilidade Económica		1	17%	3	50%	2	33%	6	23%
Relações com a comunidade		1	100%					1	4%
Ambiente		2	50%			2	50%	4	15%
		10	42%	6	25%	8	33%	24	100%

FONTE: Elaboração Própria

Em 2019, como demonstrado na tabela 4, houve um decréscimo na divulgação na categoria de Recursos Humanos e houve uma evolução do reporte na categoria Ambiente. Desta análise conclui-se que o nível de divulgação da solidariedade é relativamente baixo devendo a instituição fazer esforços de forma a aumentar o nível de divulgação deste valor, visto que o seu objeto social é a solidariedade social (Sahakian & Dunand, 2015; Picciotti, 2017). Relativamente ao princípio Valorização de Pessoas os resultados da pesquisa do ano 2018 estão expostos na tabela 5:

Tabela 5 - Princípio Valorização das Pessoas 2018

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO	VALORIZAÇÃO DE PESSOAS 16 INDICADORES							
		R		RP		NR		TOTAL	
	ANO 2018								
Recursos Humanos		9	75%	2	17%	1	8%	12	71%
Produtos/Serviços				1	50%	1	50%	2	18%
Sustentabilidade Económica									
Relações com a comunidade		1	100%					1	6%
Ambiente				1	100%			1	6%
		10	63%	4	25%	2	13%	16	100%

FONTE: Elaboração Própria

Como se pode verificar na tabela existe uma predominância do reporte dos indicadores com 63% do reporte total e 25% do reporte parcial o que perfaz 88% dos indicadores foram divulgados total ou parcialmente. Relativamente à divulgação do reporte do princípio Valorização das Pessoas em 2019 expomos os resultados na tabela 6:

Tabela 6 - Princípio Valorização das Pessoas 2019

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO	VALORIZAÇÃO DE PESSOAS 16 INDICADORES							
		R		RP		NR		TOTAL	
	ANO 2019								
Recursos Humanos		9	75%	2	17%	1	8%	12	71%
Produtos/Serviços						2	100%	2	18%
Sustentabilidade Económica									
Relações com a comunidade		1	100%					1	6%
Ambiente				1	100%			1	6%
		10	63%	3	19%	4	25%	16	100%

FONTE: Elaboração Própria

Em 2019 houve um decréscimo no reporte devido aos indicadores dos Produtos/Serviços, onde nenhum indicador foi reportado. A instituição deve tomar diligências no sentido de aumentar o seu reporte visto que a valorização das pessoas é um princípio que inspira as pessoas e a comunidade para o interesse comum e promove parcerias em direção à sustentabilidade (Vidal, Guix, & Rodríguez, 2005; Chuang, Chuang, & Yang, 2013).

Para o princípio da Coesão Social os resultados para 2018 estão apresentados na tabela 7:

Tabela 7 - Princípio Coesão Social 2018

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO		COESÃO SOCIAL 9 INDICADORES							
	ANO 2018		R		RP		NR		TOTAL	
Recursos Humanos	2	100%							2	22%
Produtos/Serviços					1	100%			1	11%
Sustentabilidade Económica					1	25%		1	4	44%
Relações com a comunidade	2	50%			1	50%		1	2	22%
Ambiente								1	2	22%
	4	44%			3	33%		2	9	100%

FONTE: Elaboração Própria

Como se pode verificar de acordo com os IDS propostos no princípio de coesão social no relatório de sustentabilidade do ano 2018, 44% dos IDS foram divulgados, 33% foram divulgados de forma parcialmente e 22% não foram reportados.

Relativamente à divulgação do reporte do princípio Coesão social em 2019 revelamos os resultados na tabela 8:

Tabela 8 - Princípio Coesão Social 2019

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO		COESÃO SOCIAL 9 INDICADORES							
	ANO 2019		R		RP		NR		TOTAL	
Recursos Humanos	2	100%							2	22%
Produtos/Serviços										
Sustentabilidade Económica	1	100%							1	11%
Relações com a comunidade	2	50%			1	25%		1	4	44%
Ambiente					1	50%		1	2	22%
	5	56%			2	22%		2	9	100%

FONTE: Elaboração Própria

No ano 2019 houve uma evolução na divulgação dos IDS. Estes resultados evidenciam o cuidado da instituição relativamente à promoção da coesão social que consolida as interações sociais e promove laços sociais tornando a coesão social uma componente integradora da SCMP (Chuang, Chuang, & Yang, 2013).

Relativamente à divulgação do reporte do princípio Funcionamento em Rede em 2018 e 2019 mostramos os resultados nas tabelas 9 e 10:

Tabela 9 - Princípio Funcionamento em Rede 2018

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO		FUNCIONAMENTO EM REDE 6 INDICADORES							
	ANO 2018		R		RP		NR		TOTAL	
Recursos Humanos	2	100%							2	33%
Produtos/Serviços	1	100%							1	17%
Sustentabilidade Económica	1	100%							1	17%
Relações com a comunidade					1	100%			1	17%
Ambiente								1	1	17%
	4	67%			1	17%		1	6	100%

FONTE: Elaboração Própria

Como se pode verificar de acordo com os indicadores propostos no princípio de coesão social no relatório de sustentabilidade do ano 2018 houve o reporte 67% dos indicadores sendo que 17% foram reportados de forma parcial no princípio Funcionamento em Rede e 17% não reportados.

Tabela 10 - Princípio Funcionamento em Rede 2019

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO ANO 2019	FUNCIONAMENTO EM REDE 6 INDICADORES				TOTAL	
		R		RP	NR		
Recursos Humanos	2	100%				2	33%
Produtos/Serviços	1	100%				1	17%
Sustentabilidade Económica	1	100%				1	17%
Relações com a comunidade			1	100%		1	17%
Ambiente	1	100%				1	17%
	5	83%		1	17%	6	100%

FONTE: Elaboração Própria

De 2018 para 2019 houve uma evolução positiva no reporte dos IDS propostos para o princípio Funcionamento em Rede o que demonstra o evidente esforço da instituição de promover RS nas suas parcerias (Vidal, Guix, & Rodríguez, 2005; Chuang, Chuang, & Yang, 2013).

Por último revela-se os resultados do reporte do princípio da Transparência em 2018 na tabela 11:

Tabela 11- Princípio Transparência 2018

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO ANO 2018	TRANSPARÊNCIA 9 INDICADORES				TOTAL		
		R		RP	NR			
Recursos Humanos	3	100%				3	33%	
Produtos/Serviços	1	50%			1	2	22%	
Sustentabilidade Económica								
Relações com a comunidade	2	100%				2	22%	
Ambiente	2	100%				2	22%	
	8	89%			1	11%	9	100%

FONTE: Elaboração Própria

Conforme exposto na tabela 11, podemos verificar que a maioria dos indicadores para o princípio Transparência foram reportados num total de 89% dos indicadores propostos e dos 9 indicadores propostos só um não foi reportado. Relativamente à divulgação do reporte do princípio Transparência em 2019 expomos os resultados na tabela 12:

Tabela 12 - Princípio Transparência 2019

CATEGORIA	DIVULGAÇÃO ANO 2019	TRANSPARÊNCIA 9 INDICADORES				TOTAL		
		R		RP	NR			
Recursos Humanos	3	100%				3	33%	
Produtos/Serviços	1	50%			1	2	22%	
Sustentabilidade Económica								
Relações com a comunidade	2	100%				2	22%	
Ambiente	2	100%				2	22%	
	8	89%			1	11%	9	100%

FONTE: Elaboração Própria

De 2018 para 2019 não houve evolução nos indicadores propostos para o princípio Transparência, mantendo os resultados anteriores. Estes resultados evidenciam o compromisso e o rigor que a instituição tem com o dever da Transparência evidenciando o esforço de criar valor para a instituição (Gazzola & Ratti, 2014; López-Arceiz, Pérezgrueso, & Torres, 2017; Bandeira, Ornelas, & Meira, 2020),

Dos resultados expostos na tabela 12, podemos verificar que a Santa Casa da Misericórdia tem um nível de reporte preponderantemente positivo relativamente aos princípios escolhidos para esta análise demonstrando a sua preocupação com a sustentabilidade e com a importância do reporte tridimensional da RS (Tomé, 2014). Relativamente aos pontos fracos referimos que a instituição apresenta maiores dificuldades no reporte no princípio da solidariedade nas categorias de produtos/serviços, sustentabilidade e ambiente.

5 CONCLUSÃO

As misericórdias enquanto entidades da ES assentam o seu funcionamento num conjunto de valores e princípios que convergem com os princípios da RS, o que comprova que a RS está presente no ADN das entidades da ES. Na prossecução dos nossos objetivos, foi realizada uma pesquisa à totalidade das misericórdias, verificando-se que o nível de transparência prestada aos seus *stakeholders* evoluiu. No entanto, a divulgação de informação relativa à sustentabilidade empresarial ainda não está presente nos objetivos da maioria das misericórdias portuguesas, pois o nível de divulgação de relatórios de sustentabilidade ficou nos 3%.

O relatório de sustentabilidade é um instrumento perfeito para relatar a transparência e a sustentabilidade das EES. Através do nosso estudo de caso, verificamos que a SCMP tem um forte compromisso com o desenvolvimento sustentável e integra na sua estratégia a RS. Incidindo a nossa análise na SCMP e sustentada nos Relatórios de Sustentabilidade de 2018 e 2019, demonstrou-se que a instituição está preocupada em racionalizar e utilizar eficientemente os recursos naturais, promover o bem-estar dos seus colaboradores, ouvir as partes interessadas, refletir as suas preocupações e expectativas na sua atividade e na sua gestão, e procura gerir um impacto positivo na comunidade envolvente. Os resultados obtidos confirmam que existe uma ausência de transparência por parte das misericórdias visto que a maioria das instituições não divulga informações relevantes sobre a responsabilidade social e sustentabilidade aos *stakeholders* (Tomé, 2014; Tomé, Meira, & Bandeira, 2015; Tomé, Meira, & Bandeira, 2016; Lima, 2017 ;Carvalho, Ferreira, & Lima, 2019 ; Silva, 2020).

Respondendo assim às nossas questões de investigação, verificamos que:

Q1. Existe transparência ao nível da RS e sustentabilidade por parte das Misericórdias portuguesas? Da investigação realizada aferiu-se que a maioria das Misericórdias portuguesas não divulgam as práticas de RS nem de sustentabilidade nos seus *sites* institucionais.

Q2. Qual o nível de comunicação institucional sobre RS e sustentabilidade das Misericórdias? Denota-se uma evolução na divulgação institucional das misericórdias, porém o nível de reporte da sustentabilidade é relativamente baixo o que nos leva a concluir que a RS e a sustentabilidade ainda não estão nos objetivos das misericórdias.

Q3. As Misericórdias emitem relatórios de sustentabilidade de forma voluntária? Da análise efetuada, aferiu-se que a única misericórdia em Portugal que divulgou no seu *site* o relatório de sustentabilidade foi a SCMP

Q4. O relato voluntário cumpre os requisitos das Normas Global Reporting Initiative (GRI)? Confirmou-se que a SCMP cumpre com as orientações fornecidas pelas normas da GRI na opção essencial (SCMP, 2020).

Q5. As Misericórdias portuguesas evidenciam na sua divulgação voluntária o seu desempenho e o seu impacto na sociedade? Aferimos que a RS para a SCMP é uma contribuição para um futuro sustentável, e nas atividades da instituição são incluídas ações sociais e solidárias na comunidade local.

*Q6. Quais as práticas que as misericórdias desenvolvem a nível interno e a nível externo num conceito de triple bottom line? O nível de divulgação é preponderantemente positivo relativamente aos princípios escolhidos para esta análise e demonstra a sua preocupação com o compromisso que têm com a sociedade e assenta no modelo *triple bottom line*.*

Na dimensão social, verificamos que a SCMP desenvolve uma gestão de recursos humanos direcionada para a RS na adoção de planos estratégicos que promovem o compromisso dos colaboradores com a sustentabilidade. A instituição está presente na comunidade onde atua, promove o desenvolvimento local e direciona a comunidade para a sustentabilidade, consolida as interações sociais e promove laços sociais tornando a coesão social uma componente integradora da SCMP o que demonstra o evidente esforço da instituição de promover RS nas suas parcerias.

Na sua dimensão económica, existe uma ausência de informação relevante para os seus *stakeholders* tais como a proveniência dos seus recursos e as doações efetuadas à instituição remetendo informação para o relatório de gestão.

Na sua dimensão ambiental, demonstra uma preocupação pela divulgação da redução da sua pegada ambiental e também demonstra que o compromisso com a ambiente parece ser uma preocupação eminente da SCMP, porém não existe informação sobre as práticas de certas políticas ambientais, não divulga como gere o processo do impacto ambiental e quais os sistemas de gestão ambiental que utiliza na administração da dimensão ambiental da instituição.

As misericórdias munidas do seu compromisso convergem para a RS naturalmente sendo iminente desenvolver medidas que imponham a exigibilidade de um relatório harmonizado que sirva internamente como instrumento de gestão e externamente como instrumento de comunicação com todas as partes interessadas (Tomé, 2014; Tomé, Meira, & Bandeira, 2015; Tomé, Meira, & Bandeira, 2016).

Como limitações do nosso estudo, podemos apontar o facto de estarmos perante um único caso, expressa por si só a impossibilidade de generalizar os resultados obtidos às restantes misericórdias, o que demonstra que a SCMP seja bastante atípica em relação às restantes, sendo esta a limitação maior da nossa investigação. Os estudos futuros devem-se concentrar numa amostra maior e mais diversa de instituições. Outra limitação deste estudo é o peso de cada categoria dentro da amostra ser diferente o que torna certas categorias mais preponderantes que outras limitando as conclusões numa forma mais generalizada. Por último, como existem apenas dois Relatórios de Sustentabilidade publicados pela SCMP, não é possível fazer uma análise evolutiva do comportamento dos indicadores a nível evolutivo.

REFERÊNCIAS

- Amoako, G. K., & Dartey-Baah, H. (2020). Corporate Social Responsibility: Strategy for Boosting Brand Perception and Competitive Advantage. *Em A. Kuna-Marszalek, & A. Klysik-Uryszek, CSR and Socially Responsible Investing Strategies in Transitioning and Economy*, 1-14 Link: <https://www.igi-global.com/chapter/corporate-social-responsibility/247339>.
- Arias, X. C., & Caballero, G. (2013). Nuevo institucionalismo: gobernanza, economía y políticas públicas. *Cento de investigaciones sociológicas*, 17-41.
- Bandeira, A. M., Ornelas, T., & Meira, D. (2020). Transparência das Instituições Particulares de Solidariedade Social na Região Autónoma da Madeira: Estudo empírico. *Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP* v. 6, 26-39
Link: https://www.researchgate.net/publication/340488172_Transparencia_da_I_PSS_na_Regiao_Autonomada_Madeira_estudo_empirico.
- Benhamou, S., Diaye, M.-A., & Crifo, P. (2016). Responsabilité sociale des entreprises et compétitivité Évaluation et approche stratégique. Paris: France Stratégie. Link: <http://temis.documentation.developpement-durable.gouv.fr/docs/Temis/0083/Temis-0083827/22364.pdf>
- Bögan, E., & Dedeoglu, B. D. (2019). The influence of corporate social responsibility in hospitality establishments on students' level of commitment and intention to recommend. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* 25, 1-11 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.100205>.
- Bruns, A.S. (2017). Determinants of corporate social responsibility: Empirical evidence from the Netherlands. *University of Twente*, 1-69 Link: <http://purl.utwente.nl/essays/72020>.
- Business Council for Sustainable Development. (2021). *Diretrizes da Sustentabilidade / Reporting Legislação e standards internacionais*. Obtido de BCSDPortugal.org: Link. <https://bcsdportugal.org/diretrizes-da-sustentabilidade-reporting/>
- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*. 4, 479-505 Link: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/1942764/3-DmodelCSP.pdf?response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_Three_Dimensional_Conceptual_Model_of.pdf&Expires=1624460624&Signature=QwetpX27vUARbB15eOmbHn~iX~3E0veh5XK-Ay3MbHn~8E4nvqY~cRm2.
- Carvalho, A., Ferreira, M. R., & Lima, & S. (2019). Web disclosure of institutional information in nonprofit organizations: an approach in Portuguese charities. *International Review on Public and Nonprofit Marketing* , 1-18 DOI: <https://doi.org/10.1007/s12208-019-00235-1>.

- Chuang, Y.-C., Chuang, K.-Y., & Yang, T.-H. (2013). Social cohesion matters in health. *International Journal for Equity in Health* volume 12 n° 87, 1-12 DOI: <https://doi.org/10.1186/1475-9276-12-87>.
- CASES. (2019). *Conta Satélite da Economia Social 2016*. Lisboa: CASES.
- Frimousse, S., & Peretti, J.-M. (2019). Raison d'être et responsabilité sociétale. *Question(s) de management* 2019/4 (n° 26), 149-168 Link: <https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2019-4-page-149.htm>.
- Gazzola, P., Ratti, M., & Amelio, S. (2017). CSR and Sustainability Report for Nonprofit Organizations. An Italian Best Practice. *Management Dynamics in the Knowledge Economy Vol.5 n° 3*, 355- 376 DOI: 10.25019/MDKE/5.3.03.
- Gonçalves, M. J. (2018). *Evolução do Relato Não Financeiro – O Caso da Nestlé*. Leiria: Escola de Tecnologia e Gestão.
- GRI. (2016). *Gri Standards*. Obtido de <https://www.globalreporting.org>: <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-portuguese-translations/>
- ~~GRI Standards..~~ ~~<https://www.globalreporting.org>~~. Obtido de Global Reporting Org: <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-portuguese-translations/>
- Hunter, D. J. (2019). *Defining Exploratory-Descriptive Qualitative (EDQ) research and considering its application to healthcare*. Glasgow: University of Glasgow.
- INE. (2019). *Conta Satélite 2016*. Instituto Nacional Estatística.
- INE. (2019). *Inquérito ao Sector da Economia Social*. INE.
- ISO. (2018). *Discovering ISO 26000*. Genève: ISO.org.
- Lima, S. M. (2017) *A Divulgação Institucional nas Misericórdias Portuguesas*. Porto: Instituto Politécnico do Porto. 2017
Link: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/11739/1/DM_SandraLima_MGO3_S_2017.pdf.
- López-Arceiz, F. J., Pérezgrueso, A. J., & Torres, M. P. (2017). Accessibility and transparency: impact on social economy. *Online Information Review, Vol. 41 Iss 1*, 1-25 DOI: <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2015-0296>.
- Martins, L. L. (2014). O acórdão do Tribunal da relação de Coimbra , de 10-09-2013, e a repartição da competência jurisdicional sobre associações canonicamente erectas na jurisprudência dos tribunais portugueses . *Cooperativismo e Economía Social* núm. 36, 177-190 Link: <https://revistas.webs.uvigo.es/index.php/CES/article/download/1213/1196/>.

- Meira, D. A. (2013). A Lei de Bases da Economia Social portuguesa: do projeto ao texto final. *CIRIEC-España. Revista Jurídica N° 24*, 1-32 Link: <https://www.researchgate.net/publication/340461636>
- Meira, D. & Ramos, M. E. (2019). Empresas sociais e sociedades comerciais: realidades convergentes ou divergentes? (Social Enterprises and Commercial Companies: Converging or Diverging Realities?). *Cooperativismo & Desarrollo*, 27(1), 1-33. Link: <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2019.01.04>
- Moreno, A. S., & Sajardo, R. C. (2017). Responsabilidad Social en las empresas de Economía Social: un análisis comparativo sobre del tejido productivo de la Comunidad Valenciana. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos Vol.125*, 213-242. DOI: <https://doi.org/10.5209/REVE.57065>.
- Moura, P., & Enes, C. (2016). Costs and Economies of Scale at Not-for-Profit Organizations: The Case of the Santa Casa da Misericórdia de Barcelos Between 2002 and 2013. *Springer Science + Business Media Dordrecht* , 1- 19 DOI [10.1007/s11205-016-1315-4](https://doi.org/10.1007/s11205-016-1315-4).
- Namorado, R. (2017). A Economia Social e a Constituição. *Centro de Estudos Cooperativos e da Economia Social*, 1-17 Link: <https://www.uc.pt/feuc/ceces/est/est3>.
- Parlamento Europeu. (2009). *Resolução do Parlamento Europeu, de 19 de Fevereiro de 2009, sobre a economia social (2008/2250(INI))*. Bruxelas: Parlamento Europeu.
- Pérezgrueso, F. J.-A., & Torres, M. P. (2017). Accessibility and transparency: impact on social economy. *Online Information Review, Vol. 41 Iss 1*, 1-25.
- Picciotti, A. (2017). Towards Sustainability. The innovation paths of social enterprise . *Annals of Public and Cooperative Economics* 88:2, 233-256 DOI: <https://doi.org/10.1111/apce.12168>.
- Rauci, D., & Tarquinio, L. (2020). Sustainability Performance Indicators and Non-Financial Information Reporting. Evidence from the Italian Case. *Administrative Sciences*, 1-17 Link: <https://www.mdpi.com/2076-3387/10/1/13>.
- Ribeiro, D. I. (2019). *A Relevância da Informação não financeira: Estudo de Caso Brisa*. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Link: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/30375>
- Roque, M. P. (2018). Misericórdias e conflito de jurisdições: a impugnação de deliberações das associações de religiosos. *Revista da Ordem dos Advogados*, 835-878 Link: https://portal.oa.pt/media/130261/miguel-prata-roque_roa_iii_iv-2018-revista-da-ordem-dos-advogados-16.pdf.
- Ruano, A. J., & Manso, J. R. (2019). The Development of Legislation on the Social Economy in Continental Western Europe. *Resources* 8, 154, 1-14 DOI :[10.3390/resources8030154](https://doi.org/10.3390/resources8030154).

- Saeidia, S. P., Sofian, S., Saeidia, P., Saeidia, S. P., & Saeidi, S. A. (2015). How does corporate social responsibility contribute to firm financial performance? The mediating role of competitive advantage, reputation, and customer satisfaction. *Journal of Business Research*, 68(2),341-350 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.06.024>.
- Sahakian, M. D., & Dunand, C. (2015). The social and solidarity economy towards greater ‘sustainability’: learning across contexts and cultures, from Geneva to Manila. *Oxford University Press and Community Development Journal*. 20, 1-15 DOI: [10.1093/cdj/bsu054](https://doi.org/10.1093/cdj/bsu054).
- SCMP. (2006). *Relatório e Contas da Santa Casa da Misericórdia do Porto*. Porto: SCMP.
- SCMP. (2019). *Relatório de Sustentabilidade 2018*. Porto: SCMP.
- SCMP. (2020). *Relatório de Sustentabilidade 2019*. Porto: SCMP.
- Silva, Y. B. (2020) *O Nível de Transparência nas Santas Casas da Misericórdia do Norte de Portugal e seus Determinantes*. Bragança: Associação de Politécnicos do Norte (APNOR).
Link:<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/23281/1/pauta-relatorio%284%29.pdf>.
- Sisaye, S. (2021). The influence of non-governmental organizations (NGOs) on the development of voluntary sustainability accounting reporting rules. *Palumbo-Donahue School of Business, Duquesne University*, 5-22 Link: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBSED-02-2021-0017/full/pdf>.
- Tomé, B., Bandeira, A. M., Azevedo, G., & Costa, A. J. (2019). *Sustainability and Corporate Social Responsibility in the perspective of social economy entities: a bibliometric study*. SRRNet International Conference,317-332
Link:https://www.researchgate.net/publication/343930601_Sustainability_and_Corporate_Social_Responsibility_in_the_Perspective_of_Social_Economy_Entities_A_Bibliometric_Study.
- Tomé, M. B. (2014). *O Relato Integrado e a Responsabilidade Social da empresa no Contexto Da Economia Social*. Porto:Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.
Link:https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/5476/1/DM_MariaTomé_2014.pdf
- Tomé, M. B., Meira, D. A., & Bandeira, A. M. (2015). Integrated reporting and corporate social responsibility in the context of social economy. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa No 85*, 109-142 Link: https://www.researchgate.net/publication/303051443_Integrated_reporting_and_corporate_social_responsibility_in_the_context_of_social_economy_Mutual_as_sociations_in_the_health_and_welfare_sector.

- Tomé, M. B., Meira, D. A., & Bandeira, A. M. (2016). Os desafios das Cooperativas de Solidariedade Social Portuguesas face ao novo Estatuto das IPSS. *XVI Congreso de Investigadores en Economía Social y Cooperativa*, 1-24 Link: <https://www.researchgate.net/publication/340488035>
- UMP. (11 de 06 de 2021). <https://www.ump.pt>. Obtido de UMP - Apresentação - União das Misericórdias Portuguesas: UMP - Apresentação - União das Misericórdias Portuguesas Link: <https://www.ump.pt > Home > uniao > apresentacao>
- UMP. (29 de maio de 2021). <http://www.ump.pt/Home/misericordias/misericordias-em-portugal/>. Obtido de www.ump.pt: <https://www.ump.pt/Home/misericordias/misericordias-em-portugal/>
- Vickers, I., Westall, A., Spear, R., & Brennan, G. a. (2017). Cities, the social economy and inclusive growth: a practice review. *Joseph Rowntree Foundation*, 1-81 Link: <https://www.jrf.org.uk/report/cities-social-economy-and-inclusive-growth>.
- Vidal, P., Guix, D. T., & Rodríguez, M. P. (2005). The Social Responsibility of Non-Profit Organisations A conceptual Approach and Development of SRO model. *Observatori del Tercer Sector*, 1-32 Link: [The Social Responsibility of Non-Profit Organisations A conceptual Approach and Development of SRO model . Observatori del Tercer Sector, 1-32.](#)
- Voegtlin, C., & Greenwood, M. . (Human Resource Management Review). Corporate social responsibility and human resource management: A systematic review and conceptual analysis. *Corporate social responsibility and human resource management: A systematic review and conceptual analysis*, 181-197 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.12.003>.
- Westerman, J. W., Rao, M. B., Vanka, S., & Gupta, M. (2020). Sustainable human resource management and the triple bottom line: Multi- stakeholder strategies, concepts, and engagement☆. *Human Resource Management Review, Volume 30, Issue 3*, 1053-4822 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2020.100742>.
- Zbucheá, A. (2014). Are Customers Rewarding Responsible Businesses? An Overview of the Theory and Research in the Field of CSR. *Management Dynamics in the Knowledge Economy, 1(3)*, 367-385 Link: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2450616.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

- Constituição da República Portuguesa. Decreto de aprovação da Constituição Diário da República n.º 86/1976, (1976) Série I de 1976-04-10
- Decreto-Lei n.º 119/83,. (1983). *Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Lisboa: Ministério dos Assuntos Sociais - Secretaria de Estado da Segurança Social.

Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro. (2014). *Quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*. Lisboa: Diário da República n.º 221/2014, 1º Suplemento, Série I de 2014-11-14.

Decreto-Lei n.º 89/2017. (2017). Divulgação de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade por grandes empresas e grupos, transpondo a Diretiva 2014/95/UE. *Diário da República n.º 145/2017, Série I de 2017-07-28*.

Lei n.º 30/2013, de 8 de maio. (2013). *Lei de Bases da economia Social*. Lisboa: Diário da República n.º 88 – 1ª série, Assembleia da República.

NORMAS CONSULTADAS

ISO 26000 – Norma Internacional de Responsabilidade Social e Sustentabilidade. *International Organization for Standardization*. Genève (2010).